

## PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/169216>

Please be advised that this information was generated on 2021-06-22 and may be subject to change.



Ik zie, ik zie,  
wat jij niet ziet

Jorcho van Vlijmen

# Ik zie, ik zie, wat jij niet ziet

Een publiektheologische analyse van de onzichtbare schoonmaker

## **Colofon**

auteur:

Jorcho van Vlijmen

drukwerk:

Bookbuilders Nijmegen

copyright:

© Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

# Ik zie, ik zie, wat jij niet ziet

Een publiektheologische analyse van de onzichtbare schoonmaker

Proefschrift ter verkrijging van de graad van doctor  
aan de Radboud Universiteit Nijmegen  
op gezag van de rector magnificus prof. dr. J.H.J.M. van Krieken,  
volgens besluit van het college van decanen  
in het openbaar te verdedigen op

woensdag 19 april 2017

om 10.30 uur precies

door

Johannes Cornelis Michel van Vlijmen

geboren op 18 augustus 1976

te Oss

**Promotor:**

Prof. dr. A.J.M. van den Hoogen

**Leden manuscriptcommissie:**

Prof. dr. M.A.C. de Haardt

Prof. dr. F.P.J. Wester

Prof. dr. J. Buitendag  
University van Pretoria, Zuid-Afrika

# Dankwoord

Met het voltooiën van dit onderzoek komt er een einde aan een bijzondere, intensieve en mooie periode van mijn leven. Ik heb meer dan ooit ervaren dat ik er niet alleen voor sta: ik was de afgelopen jaren omringd door vele mensen zonder wier hulp, inspiratie, steun en liefde dit proefschrift nooit tot stand gekomen was. Ik ben al deze mensen dank verschuldigd. Een aantal wil ik hier noemen.

Om te beginnen dank ik de leden van de manuscriptcommissie voor het lezen en beoordelen van mijn proefschrift.

Ik dank mijn promotor die voor mij als mens, als wetenschapper en als theoloog een voorbeeld is. Ik waardeer Toine voor zijn wijsheid, openheid en vriendelijkheid. Ik had me geen betere promotor en 'reisgenoot' kunnen wensen.

Ik dank Ellen voor haar begeleiding tijdens het eerste gedeelte van mijn onderzoek. Ze heeft mij met haar eerlijke commentaar nooit gespaard en ze reikte altijd op het juiste moment haar helpende hand. Ik heb veel van haar geleerd.

Mijn dank gaat uit naar de mensen die me in het begin van mijn promotietraject hun vertrouwen gaven. De Hogeschool van Arnhem en Nijmegen heeft me de kans geboden om mijn onderzoek uit te voeren. Bedankt, Lilian, Anne-Marie en Jan voor het mogelijk maken van dit traject. Dank aan mijn collega's - in het bijzonder Jacqueline die me trouw de PS bleef brengen, Peet voor zijn betrokkenheid en hulp bij het vinden van mijn eerste respondenten en Nicole voor haar hulp bij Engelse teksten. Annet dank ik voor haar betrokkenheid en voor de goede tips. Ik dank ook Theo, Arend en Marco voor de hulp die ze me op het juiste moment boden.

Verder dank ik de mensen 'in het veld'. Mark, bedankt voor de zeer belangrijke bijdrage aan de start van mijn onderzoek. Ik dank de mensen die mij wegwijs wilden maken in de schoonmaaksector, in het bijzonder Lilian, Jan en Remmelt voor hun grote betrokkenheid en hulp. Dank gaat ook uit naar Linda die zo graag wilde helpen en me allerhartelijkst ontving in Zeeland. Tot slot noem ik hier de mannen en vrouwen die ik tijdens mijn onderzoek gesproken heb en mijn medecursisten bij de schoonmaakcurcus: dank jullie wel voor jullie medewerking en verhalen.

Ik dank ook familie en vrienden voor de steun en interesse die ik heb ontvangen. Speciale dank gaat uit naar mijn zus Karin en vriend Willem die mij als paranimfen bijstaan tijdens de verdediging van mijn proefschrift. Ik dank mijn schoonouders, die altijd klaarstaan, voor hun steun.

Ik richt me ook tot mijn ouders die er altijd voor mij waren, zijn en zullen zijn en aan wie ik zo veel te danken heb. Ze hebben me geleerd oog te hebben voor anderen en me geleerd dat niets onmogelijk hoeft te zijn. Tijdens het afronden van mijn onderzoek realiseerde ik me weer eens hoeveel ze voor ons - kinderen en kleinkinderen - betekenen. Pap en mam, dank voor jullie onvoorwaardelijke trots.

Tot slot bedank ik Sanne met wie ik al zo lang, zo gelukkig ben. De afgelopen jaren waren vooral de jaren waarin wij samen ons gezin stichtten. Sanne, Ferenc en Pepijn gaven me zowel de rust, als de energie om dit boek te kunnen schrijven. En bovenal: ze vullen mijn leven met vrolijkheid en liefde.

Jorcho van Vlijmen  
Januari 2017



# Inhoud

Dankwoord

Hoofdstuk 1: Inleiding	11
<b>Wat jij niet ziet</b>	
1.1 Het probleem: onzichtbaarheid	12
1.2 Engagement vanuit de publieke theologie	14
1.2.1 Publieke theologie als antwoord op moderniteit	14
1.2.2 De taak van de publieke theologie	15
1.3 Probleemstelling	17
1.3.1 Het probleem	17
1.3.2 Doelstelling, centrale vraag en onderzoeksvragen	18
1.3.3 Leeswijzer	20
Hoofdstuk 2: Georganiseerde onzichtbaarheid	23
<b>“Waarom wisten we hier niets van?”</b>	
2.1 De schoonmaaksector in Nederland	24
2.1.1 De stakingen beginnen: oorzaken in de markt	26
2.1.2 Enkele ontwikkelingen in de sector	28
2.1.3 Economische ontwikkelingen van de sector	29
2.2 Diagnose: de onzichtbare schoonmaker	30
2.2.1 De organisatie van schoonmaak en onzichtbaarheid	31
2.2.3 Secundaire arbeid en onzichtbaarheid	33
2.2.4 Dirty work en onzichtbaarheid	34
2.3 Onzichtbaarheid van de schoonmaker in onderwijs en onderzoek	34
2.3.1 De schoonmaker in onderzoek	34
2.3.2 De schoonmaker in het hoger beroepsonderwijs	35
2.4 Tot slot	36
Hoofdstuk 3: Onzichtbaarheid als stigma	37
<b>“Hoe werkt zo’n ding eigenlijk?”</b>	
3.1 Schoonmaak als secundaire arbeid en als dirty work	38
3.2 Dirt	39
3.2.1 Reinheid en zuiverheid	40
3.2.2 Dirt als de ontkenning van orde	42
3.3 Dirty work	44
3.3.1 Bronnen van besmetting	45
3.3.2 Enkele voorbeelden	46
3.4 Taint management: omgaan met het dirty work-stigma	48
3.5 Conclusie	50

Hoofdstuk 4: Een sociaalwetenschappelijke analyse van onzichtbaarheid	53
<b>Methodische verantwoording</b>	
4.1 Onderzoekstype: kwalitatief onderzoek	54
4.1.1 Methode van onderzoek: de thematische analyse	54
4.2 Het onderzoeksproces	55
4.2.1 Verkennen van het veld	55
4.2.2 Selectie van respondenten	56
4.2.3 Gegevensproductie	58
4.3 Analyse	60
4.4 Kwaliteit	66
Hoofdstuk 5: De schoonmaaktekst	69
<b>“Hoe wij ons uitsloven”</b>	
5.1 Schoonmaak en de secundaire arbeidsmarkt	70
5.2 Omgaan met fysiek vuil: zonder mij kun jij je werk niet doen	71
5.2.1 Orde creëren	72
5.2.2 Het creëren van orde als persoonlijke activiteit	74
5.2.3 Orde en betekenis: schoonmaken voor de ander	78
5.2.4 Schoonmaker-zijn als identiteit	80
5.3 Omgaan met de onderdanige relatie: ik ben hier de schoonmaker	81
5.3.1 De onderdanige positie	82
5.3.2 Het werk als vanzelfsprekend	84
5.3.3 De schoonmaker als vanzelfsprekendheid	86
5.3.4 Uitsluiting versus insluiting	87
5.3.5 Positie innemen	87
5.3.6 Conclusie	89
5.4 Omgaan met morele spanning: ik ben niet minder	90
5.4.1 Een vermoeden van minderwaardigheid	90
5.4.2 Morele spanning in het contact	91
5.5 Conclusie: de omgang met het dirty work-stigma	92
5.5.1 Bijdrage aan de dirty work-theorie	95
Hoofdstuk 6: Theologische analyse	97
<b>Schoonmaken voor het paradijs</b>	
6.1 Een brug slaan: Genesis 2-3 als recovery narrative	98
6.1.1 Schoonmaak als modern verschijnsel	98
6.1.2 Genesis 2-3 als recovery narrative	99
6.2 De exegeese van Genesis 2-3	101
6.2.1 Genesis 2-3	102
6.2.2 Onzichtbaarheid in Genesis 2-3	106
6.3 Analyse	108
6.3.1 Een crosstekstuele lezing	108

6.3.1.1 De schoonmaaktekst in vogelvlucht	110
6.3.2 Analyse: Genesis 2-3	111
6.3.3 Analyse: De schoonmaaktekst	115
6.4 Conclusie	118
Hoofdstuk 7: Om te beginnen	121
<b>Een gezicht van zorgzaamheid</b>	
7.1 De schoonmaker krijgt een gezicht	122
7.2 Het gestigmatiseerde gezicht van de schoonmaker	124
7.2.1 Een menselijke gezicht in het hier en nu	126
7.2.2 Het gezicht van onschuld	127
7.2.3 Het gezicht van zorgzaamheid	130
7.3 Enkele aanbevelingen	131
Bronnenlijst	135
Bijlage A: Lijst met respondenten en cursisten	147
Bijlage B: Diploma Examen Basismodule Algemene Schoonmaak	151
Bijlage C: Interviewgide en topiclijst	155
Bijlage D: Voorbeeldmemo's sociaalwetenschappelijke analyse	161
Bijlage E: Genesis 2:4b - 3:24	169
Samenvatting	173
Summary	177
Over de auteur	181



## Hoofdstuk 1: Inleiding

# Wat jij niet ziet

De mannen en vrouwen die dagelijks onze werkplekken, scholen, ziekenhuizen, vakantieparken en hotelkamers schoonmaken, vallen ons vooral op wanneer ze hun werk niet goed doen. Ze verschijnen dan in de kruimels die op ons bureau liggen, in de stofvlokken onder de radiator of in een koffiekring op tafel. Deze voorbeelden van vuil, die er eigenlijk niet mogen zijn, maken de schoonmaker tijdelijk zichtbaar.

In 2010 is de schoonmaker echter lange tijd het centrum van onze aandacht. In heel Nederland leggen schoonmakers, tijdens de dan langste staking sinds 1933, het werk neer. Wekenlang zijn de gevolgen daarvan zichtbaar. In het centrum van Amsterdam puilen de vuilnisbakken uit. Op het Centraal Station is het een grote bende. Treinen worden niet meer schoongemaakt. Schiphol is Schiphol niet meer. Na de staking van 2010 keert de rust terug. Die rust is niet van lange duur, want in 2012 leggen de schoonmakers opnieuw op grote schaal het werk neer tijdens een staking die de vorige in lengte overtreft. Ook in 2014 wordt er, zij het op kleinere schaal, gestaakt door de schoonmakers.

De herinnering aan de stakingen wordt niet alleen bepaald door het vuil dat onze straten en gebouwen ontsierde. Een ander beklijvend beeld is dat van de lange rijen van soms honderden schoonmakers die door de Nederlandse steden trekken. Dit gebeurt

in onder andere Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht, Eindhoven en Nijmegen. Met deze marsen zetten grote groepen schoonmakers hun staking kracht bij. Respect is de belangrijkste eis die de schoonmakers onder de aandacht willen brengen. Dat blijkt als de schoonmakers herhaaldelijk scanderen: “Wat willen wij?” “Respect!” Het blijkt ook uit de vele spandoeken waarmee om respect wordt gevraagd. Het blijkt tot slot uit de naam die deze marsen van de schoonmakers krijgen: ‘De Mars van Respect’.

### **1.1 Het probleem: onzichtbaarheid**

Wat bedoelen de schoonmakers precies als ze om respect vragen? De term respect stamt uit het Latijn en is een samenvoeging van ‘re’ (weder/terug) en ‘specere’ (zien). Respect betekent dan letterlijk zoets als terugblik. Deze letterlijke betekenis impliceert de aanwezigheid van minimaal twee personen. Een van deze personen, degene die om respect vraagt, krijgt geen terugblik. Deze persoon wordt dus niet gezien door de ander, die hij/zij zelf wel ziet. Op de een of andere manier is de persoon die om respect vraagt onzichtbaar.

De ervaring niet ‘terug-gezien’ te worden of onzichtbaar te zijn is een wezenlijk aspect van de ervaring van het schoonmaker-zijn. Soms gaat het dan om letterlijke onzichtbaarheid. Schoonmakers voelen dat ze niet gezien worden wanneer mensen niet opzij gaan, hen niet groeten of aankijken. Andere keren is de ervaring van onzichtbaarheid een gevoel van niet voor vol aangezien te worden. Dit uit zich dan in het gevoel dat men op de schoonmaker neerkijkt, het werk niet waardeert of in het gevoel er niet bij te horen.

Het belang van onzichtbaarheid wordt duidelijk aan de hand van Hegels ‘Ethics of Recognition’ (Honneth, 1998). Volgens hoogleraar en Hegelkenner Honneth is respect in Hegels visie een vorm van erkenning. Het gaat dan onder andere om de erkenning van de morele gelijkwaardigheid van de ander. Hegels begrip van respect volgt dat van Kant. Kant is de eerste die respect niet verstaat als een verdienste of een gevolg van status, maar als een menselijk recht dat onlosmakelijk verbonden is met de universele status van de mens als autonoom en redelijk wezen. Volgens Hegel dient niet alleen de morele gelijkwaardigheid erkend te worden: ook de uniciteit van mensen vraagt om erkenning. Zo is er ten eerste erkenning voor de individuele behoeften en verlangens van mensen en ten tweede erkenning van de plek die het individu, op basis van zijn unieke bijdrage, in de samenleving heeft.

Erkenning (Engels: recognition, Duits: Anerkennung) neemt in Hegels ethiek een centrale plaats in. De erkenning van elkaars morele gelijkwaardigheid en uniciteit, die plaatsvindt in de interactie tussen mensen, is wezenlijk voor de ontwikkeling van het individu tot een persoon, wezenlijk voor de ontwikkeling van een morele gemeenschap en ten diepste bepalend voor wie wij zijn. Hegel: “Man is necessarily recognized and necessarily gives recognition [...] he is recognition” (in Honneth, 1995, p. 42).

De problematische aard van deze onzichtbaarheid kan ook vanuit de theologische traditie zelf aangetoond worden. Dat kan door een beroep te doen op het imago Dei-concept. Het idee van imago Dei (beeld van God) is gebaseerd op Gen. 1: 27, waarin staat de lezen dat God de mens naar Zijn beeld scheidt.

Deze passage is op verschillende wijzen uitgelegd. In de hoeveelheid van interpretaties is een viertal “modellen” te onderscheiden (Welz, 2011, p.75). Het eerste model is dat van de representatie. In dit model representeert de mens God op aarde. De Imago Dei verwijst daarmee naar de functie die de mens als beeld van God krijgt: de mens als de heerser van de aarde en de dieren (Gen. 1: 28). Naast dit eerste, functionele model, is er het model van de mimesis. Dit model begrijpt de Imago Dei als een idee van gelijkheid tussen mens en God, die gebaseerd is op gedeelde kenmerken. Ten derde is er het relationele model waarin het beeld van God het idee van een betrokkenheid en relatie oproept. Deze betrokkenheid is dan geen kenmerk van de mens, maar is de mens door God gegeven. Het dynamische model, tot slot, ziet in de imago Dei eveneens geen kenmerk, maar een doel voor de mens. Het ‘naar Zijn beeld geschapen’-zijn geldt als een menselijke bestemming.

Deze vier interpretaties hebben gemeen dat ze de mens een speciale status toekennen, een status die ontstaat bij de schepping van de mens. Voor God doet de mens – “humanity in general, and every individual in particular” (Petrušek, 2016, p. 60) – ertoe; elke mens is door God gezien. De imago Dei is daarmee een fundament van de menselijke waardigheid en vormt de basis waarop morele claims als de noodzaak van zichtbaarheid gemaakt kunnen worden: dat wat door God gezien wordt, moet er ook voor de mens zelf toe doen.

Nu de onzichtbaarheid van de schoonmaker als het centrale probleem van dit onderzoek geduid is, kan deze met behulp van Hegels idee van erkenning gedefinieerd worden. Onzichtbaarheid is dan de ervaring niet gezien te worden of niet erkend te worden voor wie je bent en voor wat je doet.

Onzichtbaarheid is problematisch. Vanuit het theologisch perspectief ondergraaft ze de fundamentele waardigheid van de mens. Vanuit Hegels ethiek schaadt het niet zien en erkennen van de schoonmaker de mens die de schoonmaker is, niet alleen omdat deze zelf niet wordt erkend, maar ook omdat hij/zij<sup>1</sup> zelf de ander niet kan erkennen. De schoonmaker is niet alleen geen blik waardig, zijn/haar eigen blik heeft ook geen waarde, omdat deze niet erkennen kan. Het perspectief van de schoonmaker gaat daarmee verloren voor de samenleving.

Dit maatschappelijk gebrek aan erkenning maakt op het niveau van het alledaagse concreet onderdeel uit van de gemeenschappen waarin schoonmakers actief zijn en waarin anderen wonen, werken en verblijven. Het gebrek aan zichtbaarheid en

---

1 Het woord schoonmaker kan zowel naar mannelijke als naar vrouwelijke schoonmakers verwijzen. Ik gebruik daarom in combinatie met het woord schoonmaker, hoewel dit taalkundig gezien mannelijk is, de combinaties hij/zij, zijn/haar en hem/haar.

erkenning van schoonmakers doet zich daarmee elke dag, op vele plaatsen voor en is daarmee onderdeel van het maatschappelijk leven.

Het is aan het einde van deze paragraaf, waarin het probleem van onzichtbaarheid gedefinieerd wordt, van belang te benadrukken dat het bestaan van onzichtbaarheid als een reëel aspect van de ervaring van de schoonmakers niet slechts op aannames of op een korte etymologie van het begrip respect berust. Onzichtbaarheid wordt in dit onderzoek vanuit zowel de organisatie (hoofdstuk 2), als vanuit een antropologisch en sociologisch perspectief (hoofdstuk 3) benoemd en verklaard. Deze onzichtbaarheid wordt vervolgens door middel van sociaalwetenschappelijk onderzoek verder uitgewerkt (hoofdstuk 5).

Pas met de constatering dat onzichtbaarheid reëel is, kan er van onzichtbaarheid een moreel appel uitgaan. Dit appel vindt vervolgens gehoor bij de publieke theologie.

## 1.2 Engagement vanuit de publieke theologie

Het centrale probleem van onzichtbaarheid wordt in dit onderzoek benaderd vanuit de publieke theologie. Dit perspectief wordt in de komende paragraaf uiteengezet. Daarna wordt de probleemstelling, in termen van onzichtbaarheid en vanuit het gezichtspunt van de publieke theologie, geformuleerd.

### 1.2.1 Publieke theologie als antwoord op moderniteit

Dupré (1993) beschouwt de overgang van de premoderniteit naar de moderniteit als een afscheid van de idee van de werkelijkheid als een harmonieuze eenheid van God, mens en kosmos:

[a] double break-up: the one between the transcendent constituent and its cosmic-human counterpart, and the one between the person and the cosmos (now understood in the narrower sense of physical nature). The two combined caused the ontotheological synthesis that had guided the Western thought to break down. (Dupré, 1993, p. 3)

Het instorten van het premoderne wereldbeeld is een gevolg van de wisselwerking tussen deze twee breuken. Ten eerste is er de breuk tussen God en Zijn schepping. Aan het einde van de Middeleeuwen heeft God, die de kosmos geschapen heeft, een plek buiten deze kosmos ingenomen.

De tweede breuk is de breuk tussen de mens en deze schepping. De mens is nog steeds onderdeel daarvan, maar hij<sup>2</sup> neemt daarin nu een andere positie in. Niet langer is de mens een integraal onderdeel van de schepping, voortaan staat hij binnen de kosmos

---

2 Er wordt hier niet in concrete, maar in abstracte zin over de mens gesproken. Omdat het woord taalkundig gezien mannelijk is, wordt er met 'hij' naar de mens verwezen. (Zie ook de hoofdstukken 6 en 7.)



op afstand van de werkelijkheid, zodat hij deze kan observeren en interpreteren. De mens is een subject geworden.

Deze “turn to the subject” is karakteristiek voor de moderniteit (Muers & Higton, 2015). Het zelf heeft niet alleen zijn weg gevonden in de wetenschap, ook onze manier van leven is modern geworden. Kenmerkend daarvoor is dat de premoderne integrale benadering van de werkelijkheid heeft plaatsgemaakt voor differentiatie. Differentiatie (het opheffen van integraliteit ten gunste van verscheidenheid) is volgens de Duitse socioloog Johannes Berger het gemeenschappelijke thema van de pogingen om de moderniteit te definiëren (in Osmer & Schweitzer, 2003, pp. 35-40).

Ten eerste is er sprake van differentiatie omdat het moderne zich afzet tegen het oude. De moderniteit impliceert namelijk een breuk met de tijd die aan haar vooraf ging, het moderne is nieuw en anders. Historische gebeurtenissen waaronder de Amerikaanse, Franse of Industriële Revolutie, die genoemd worden als startpunt van de moderniteit, benadrukken dat de moderniteit een breuk met het verleden wil zijn (Muers & Higton, 2015). Het moderne moet zich, wil het modern zijn, bovendien voortdurend vernieuwen. De Britse socioloog Giddens stelt dat moderniteit een cultuur is die “unlike any preceding culture, lives in the future, rather than the past” (Giddens & Pierson, 1998, p. 94).

Daarnaast bepaalt differentiatie onze sociale structuren. In de opvatting van Luhmann (Osmer & Schweitzer, 2003, p. 36) is de samenleving een verzameling van een aantal subsystemen die elk hun eigen regels, moraal en dynamiek hebben. Daardoor differentiëren deze systemen zich continu. Dit gedifferentieerde wereldbeeld van autonome, concurrerende subsystemen heeft dus geen overkoepelend perspectief. De theologie die in de premoderniteit dat overkoepelende perspectief innam, is nu zelf één van de subsystemen geworden.

Ook Habermas' begrip van moderniteit wordt gekenmerkt door differentiatie (Osmer & Schweitzer, 2003, p. 37). Habermas spreekt echter niet van subsystemen, maar van levenssferen, die ook elk hun eigen rationaliteit en moraliteit hebben. Net als in het denken van Luhmann worden religie en theologie teruggebracht tot één van die sferen en is er geen plaats voor het overkoepelende perspectief dat de theologie zo lang innam. Habermas onderscheidt bovendien, naast zes levenssferen, de publieke sfeer. De publieke sfeer is de plek waar de verschillende sferen, en dus ook die van de religie, met elkaar in debat kunnen. Deze sfeer is in westerse samenlevingen van groot belang omdat hier de dominante sferen van de staat en de markt ter discussie kunnen worden gesteld (Kim, 2011, p. 11).

### *1.2.2 De taak van de publieke theologie*

Het proces van differentiatie heeft gevolgen gehad voor de plaats van religie en theologie. Zij hebben niet langer de status die ze in de premoderne samenleving hadden, maar zijn gereduceerd tot een eigen sfeer of subsysteem. In westerse, moderne samenlevingen krijgt deze marginalisatie vorm door een scheiding van kerk en staat, die moet voorkomen dat geloof en staat elkaar wederzijds beknotten, en door seculari-

sering, het proces van het tanende belang dat aan (geïnstitutionaliseerde) godsdienst wordt toegekend (Graham, 2013).

De publieke theologie is die vorm van theologie die de overtuiging heeft dat de theologie ook in een gedifferentieerde samenleving relevant is. Ze zoekt daarmee nadrukkelijk de grenzen van de eigen sfeer op en engageert zich met de samenleving of wereld als geheel (Moltmann, 1999). De term publiek verwijst dan naar de openheid in de houding van de theoloog en die van zijn gesprekspartner(s) die zich in de andere subsystemen of levenssferen bevinden (Kim, 2011).

Dat idee van openheid keert terug in Breitenberg jr.'s beschrijving van de publieke theologie:

[...] theologically informed descriptive and normative public discourse about public issues, institutions, and interactions, addressed to the church or other religious body as well as the larger public or publics, and argued in ways that can be evaluated and judged by publically available warrants and criteria (Breitenberg jr., 2010, p. 5).

Deze open en op verbinding gerichte houding heeft consequenties voor de wijze waarop de publieke theologie wordt uitgeoefend. De eerste consequentie heeft betrekking op de publieke theologie als manier van spreken. Verbinding vanuit de eigen bronnen en traditie kan worden gerealiseerd wanneer dit spreken begrijpelijk is voor mensen binnen én buiten de eigen gemeenschap. Deze houding veronderstelt, ten tweede, engagement met vraagstukken die niet alleen voor de eigen gemeenschap, maar ook voor de samenleving als geheel relevant zijn. Met betrekking tot die vraagstukken verheldert de publieke theologie niet alleen, ze spreekt zich ook uit: haar interpretatie heeft een ethische dimensie. Tot slot heeft de publieke theologie een open houding als het gaat om bronnen en inzichten van buiten de eigen traditie. In het in samenhang gebruiken van interne en externe bronnen en inzichten is de publieke theologie verbindend (Breitenberg jr., 2003; 2010).

De uiteindelijke consequentie van het engagement van de publieke theologie met maatschappelijke kwesties en de wens om zich daarover te verhouden met anderen is dat de dialoog moet worden aangegaan:

Public theology is Christians engaging in dialogue with those outside church circles on various issues of common interest. It involves urging Christians to take the opportunity to participate in the public domain in modern secular democracies and to converse with other citizens on issues wider than religious matters. There is an urgent need for Christian theology to be actively engaged in conversation on public issues with the understanding that it can offer complementary or supplementary approaches, and even alternative solutions, to the very complex issues facing society today. The key word for public theology is public conversation, contributing to the formation of personal decisions and

collective policy-making in economic, political, religious and social realms.  
(Kim, 2011, p. 3)

Kims omschrijving van de publieke theologie leest als een oproep aan theologen om zich te begeven in het publieke debat. Want, zo redeneert Kim, de publieke theologie kan vanuit haar eigen positie een waardevolle bijdrage leveren aan het gesprek dat als gevolg daarvan op gang komt. Dat die “eigen positie” niet neutraal is, vormt geen belemmering, integendeel, de theologie voegt met haar duidelijke en onderscheidende perspectief iets toe aan de dialoog (Kim, 2011).

De toegevoegde waarde van deze eigen positie is dat het de discussie naar een punt buiten de discussie zelf kan brengen en zo oriëntatie kan bieden (Moltmann, 1999). Die oriëntatie ontbreekt in de moderniteit veelal in complexe discussies, waar de opvatting heerst dat waarheid gevonden wordt in consensus en niet in de reflectie op een idee van een ultieme realiteit. Moderniteit betekent ook dat iedereen een mening mag hebben en mag geven, waardoor het gevaar aanwezig is dat communicatie over deze complexiteit meer doel dan middel wordt. De moderne mens raakt zo verstrikt in het “web van ons overleg” (Houtepen, 1997, p. 158), waarin de mogelijkheid om over alles te kunnen praten, leidt tot meer communicatie in plaats van tot handelen. De publieke theologie kan in dit soort discussies richting geven vanuit haar traditie.

Bovendien heeft deze traditie een grote impact gehad op de wordingsgeschiedenis van de westerse beschaving (Moltmann, 1999; Merchant, 2013). De verantwoordelijkheid die theologen hebben voor de duiding van deze traditie heeft daarmee ook betrekking op de wijzen waarop deze traditie de westerse manier van leven heeft beïnvloed en beïnvloedt.

De publieke theologie moet niet alleen participeren in de dialoog, ze moet deze dialoog ook op gang brengen. De ondertitel van Kims boek (2011) luidt niet voor niets “Public Theology as a Catalyst for Open Debate”. Ook anderen benoemen het initiëren van dialoog tussen de theologie en de hedendaagse cultuur als een taak van de publieke theologie (Deyer, 2004; Osmer & Schweitzer, 2003).

### **1.3 Probleemstelling**

In deze paragraaf wordt de probleemstelling van dit onderzoek beschreven. Achtereenvolgens worden het probleem, de doelstelling en de centrale vraag geformuleerd. Om een antwoord te kunnen geven op de centrale vraag is het formuleren van drie onderzoeksvragen nodig. De paragraaf eindigt met een korte leeswijzer.

#### *1.3.1 Het probleem*

Het probleem dat in dit onderzoek centraal staat, is dat van de onzichtbaarheid van de schoonmaker. Deze onzichtbaarheid duidt soms op een letterlijk niet gezien worden, maar is vaak ook te begrijpen als een gebrek aan erkenning. Met behulp van Hegels concept van erkenning (Honneth, 1998) wordt onzichtbaarheid preciezer geformuleerd.

leerd als het letterlijk niet gezien worden of het niet gezien worden voor wie je bent en wat je doet.

Deze onzichtbaarheid is om twee redenen problematisch. Ten eerste omdat zowel vanuit Hegels ethiek als vanuit het theologische imago Dei-concept duidelijk wordt dat erkenning en waardigheid van zowel de mensheid als de individuele mens voorwaarden zijn van een volwaardig leven. In dit onderzoek zal dan ook duidelijk worden dat de ervaring van onzichtbaarheid een negatieve impact heeft op de schoonmaker. De ervaring van onzichtbaarheid is een gebrek aan bevestiging en leidt tot twijfel over de eigen gelijkwaardigheid.

Daarnaast is de onzichtbaarheid problematisch vanuit een maatschappelijk oogpunt. Mens-zijn impliceert niet alleen een passieve vorm van erkenning (erkend worden), maar ook een actieve vorm (zelf erkennen) daarvan. De onzichtbaarheid van de schoonmaker leidt ertoe dat deze de mogelijkheid tot actieve erkenning ontnomen wordt, zodat de gehele samenleving niet erkend wordt door de schoonmaker. Het perspectief van de tienduizenden mannen en vrouwen die dagelijks schoonmaken gaat verloren voor de samenleving als geheel.

Een samenleving, opgevat als een groep van mensen die allen gelijkwaardig zijn en die in gezamenlijkheid die samenleving vormen, is niet compleet wanneer een gedeelte van die samenleving niet erkend wordt. Ze is niet compleet, omdat ze zichzelf niet kan zien en begrijpen vanuit het perspectief van de onzichtbaren. In dit geval zijn die onzichtbaren de schoonmakers, mensen die dag in dag uit voor die samenleving opruimen en zich steeds vaker<sup>3</sup> op de plekken waar de zichtbaren wonen, werken en verblijven begeven.

Het probleem van de onzichtbaarheid is bij uitstek een probleem dat om het engagement van de publieke theologie vraagt. De publieke theologie is ten eerste betrokken op het goede en is inherent moreel van aard (Breitenberg jr., 2003; 2010). De onzichtbaarheid van tienduizenden mensen en het daarmee samenhangende gebrek aan actieve en passieve erkenning vraagt om engagement. Daarnaast heeft juist de theologie bij dit probleem een extra verantwoordelijkheid. De wijze waarop schoonmaakwerk (maatschappelijk) georganiseerd is, is typerend, zo zal blijken, voor de moderniteit. Deze moderniteit is in haar ontwikkelingsgeschiedenis geïnspireerd door (interpretaties) van het Bijbelse paradijsverhaal (Merchant, 2013; Moltmann, 1999; Sanders, 2009; Wyatt, 2014). Het is aan de theologie om kritisch op deze interpretaties en hun invloed te reflecteren.

### *1.3.2 Doelstelling, centrale vraag en onderzoeksvragen*

Het probleem van de onzichtbaarheid wordt in dit onderzoek vanuit het perspectief van de publieke theologie benaderd. Deze benadering impliceert dat het menselijk samenleven wordt gezien vanuit het gezichtspunt van wat het zou kunnen zijn: de

---

3 Schoonmakers maken steeds vaker schoon tijdens kantooruren (dit komt in hoofdstuk 2 aan bod). Dit betekent dat ze steeds vaker 'in contact komen' met de gebruikers van het pand.

ultieme realiteit waarin een volwaardige plek is voor alle mensen. De bijdrage die de publieke theologie hieraan wil leveren is het vanuit een kenmerkende open houding agenderen van kwesties die in de maatschappij spelen, de reflectie op deze kwesties vanuit de eigen bronnen en traditie en het starten van een dialoog.

Deze dialoog is binnen de context van dit onderzoek niet een dialoog over de schoonmaker, maar een dialoog waarin het perspectief van de schoonmaker aanwezig is. In deze dialoog kan de samenleving zichzelf door de ogen van deze schoonmaker gaan zien. Daarmee is het dan ook geen dialoog over onzichtbaarheid, maar een dialoog over datgene wat met de onzichtbaarheid doorgaans verborgen blijft. Het perspectief van de schoonmaker is daarin waardevol, omdat het vernieuwend en constructief is.

Het doel van dit onderzoek is het tot stand doen komen van deze dialoog: een dialoog die ontstaat naar aanleiding van de onzichtbaarheid van de schoonmakers, die geïnspireerd is door de bronnen die de (publieke) theologie voorhanden heeft en die betrekking heeft op datgene wat door die onzichtbaarheid verborgen is gebleven. Om dit doel te bereiken wordt ten eerste een schets gemaakt van 'het gezicht' van de schoonmaker, daarna wordt dit beeld object van theologische analyse, zodat tot slot, 'het gezicht' van de schoonmaker kan gaan spreken. Dit spreken leidt tot inzicht dat het startpunt kan vormen van de genoemde dialoog.

De centrale vraag van dit onderzoek luidt dan ook:

Hoe kan de publieke theologie naar aanleiding van de onzichtbaarheid van de schoonmaker een dialoog starten, die begint bij datgene wat door die onzichtbaarheid verborgen is gebleven? (Centrale vraag)

Om tot het antwoord op de centrale vraag te komen is een drietal onderzoeksvragen geformuleerd. De eerste heeft betrekking op het geven van een gezicht aan de mannen en vrouwen die dagelijks in de weer zijn. Om dit beeld te kunnen schetsen wordt gebruikgemaakt van onderzoeksmethoden en literatuur uit de sociale wetenschappen. In dit eerste gedeelte van het onderzoek is een belangrijke rol weggelegd voor het dirty work-stigma, een concept uit de dirty work-literatuur dat de ervaring van onzichtbaarheid door de schoonmaker aantoont en verklaart. Het ontbrekende beeld van de schoonmaker wordt dus geschetst door de omgang met de onzichtbaarheid te beschrijven. Dit gebeurt aan de hand van een thematische analyse.

De onderzoeksvraag die in dit eerste gedeelte centraal staat is:

Hoe gaat de schoonmaker om met het dirty work-stigma? (Onderzoeksvraag 1)

Bij deze onderzoeksvraag hoort een drietal deelvragen die corresponderen met de drie dimensies van het stigma: de fysieke, de sociale en de morele dimensie.

Het beeld van de gestigmatiseerde schoonmaker wordt vervolgens het object van theologische analyse. Deze reflectie vindt plaats vanuit de traditie en bronnen die de theologie voorhanden heeft, in dit geval vanuit een van de belangrijkste bronnen: het Bijbelse paradijsverhaal. Dit verhaal over de tuin van Eden en de verdrijving daaruit heeft een belangrijke rol gespeeld in het ontstaan van de moderne, westerse beschaving. Het verhaal speelt nu in een seculiere variant de rol van “recovery narrative” (Merchant, 2013), een collectieve overtuiging dat het verloren paradijs hersteld moet worden. De wijze waarop de schoonmaak georganiseerd is, is modern en maakt daarmee onderdeel uit van dit narratief. Door opnieuw te kijken naar het paradijsverhaal, nu vanuit het perspectief van de schoonmaker, krijgt het Bijbelse verhaal betekenis binnen het hier en nu (het wordt “geactualiseerd” (Schillebeeckx, 1983)) en wordt kritische reflectie op de wijze waarop de schoonmaak (maatschappelijk) georganiseerd is, mogelijk.

De methode die wordt toegepast is de “cross-textual reading” (crosstekstuele lezing) (Lee, 2008, 2010; Lin, 2010). In deze methode worden verschillende teksten in wisselwerking gelezen, tekst A vanuit het perspectief van tekst B en vice versa, waardoor er nieuwe inzichten in beide teksten ontstaan. De teksten die in deze analyse worden gebruikt zijn de tekst uit Genesis en de thematische analyse die hoort bij de eerste onderzoeksvraag (de schoonmaaktekst). De crosstekstuele lezing leidt tot vernieuwde inzichten in beide teksten. De tweede onderzoeksvraag luidt:

Tot welke inzichten leidt een crosstekstuele lezing van het Bijbelse paradijsverhaal en de schoonmaaktekst? (Onderzoeksvraag 2)

Tot slot richt het onderzoek zich op het gezicht van de gestigmatiseerde schoonmaker. Dat gezicht, dat normaal aan het maatschappelijk oog onttrokken is, is met het beantwoorden van de voorgaande onderzoeksvragen zichtbaar geworden. De laatste onderzoeksvraag luidt:

Wat heeft het gezicht van de schoonmaker, dat wij zien als een gestigmatiseerd gezicht, te vertellen? (Onderzoeksvraag 3)

Het antwoord op deze laatste onderzoeksvraag wordt gegeven met een drietal inzichten. Deze inzichten dienen als startpunt voor een dialoog naar aanleiding van de onzichtbare schoonmaker, die als doel van dit onderzoek geformuleerd is.

### *1.3.3 Leeswijzer*

In het volgende hoofdstuk wordt een inleiding gegeven op de schoonmaaksector. Het hoofdstuk start bij de schoonmaakstakingen van 2010, 2012 en 2014 en de daaraan verbonden roep om respect. In dit hoofdstuk wordt duidelijk dat de onzichtbaarheid van de schoonmaker samenhangt met de organisatie van de sector. Binnen deze organisatie is er een sterke focus op efficiency en kosten, waardoor de aandacht voor de

menselijke kant van de schoonmaker verloren gaat. Het gebrek aan aandacht voor de schoonmaker kenmerkt ook het hoger onderwijs over schoonmaakwerk en onderzoek naar schoonmaakwerk.

De oorzaken van onzichtbaarheid worden gevonden in de wijze waarop schoonmaak georganiseerd wordt; de impact daarvan manifesteert zich binnen de ervaring van de schoonmaker. De omgang van de schoonmaker met deze onzichtbaarheid is bepalend voor deze ervaring en speelt een sleutelrol bij het beantwoorden van de eerste onderzoeksvraag: Hoe gaat de schoonmaker om met het dirty work-stigma? Deze onderzoeksvraag wordt met behulp van sociaalwetenschappelijk literatuur en methoden beantwoord. Het derde hoofdstuk schept het theoretisch kader van dit onderzoek. In dit kader neemt dirty work (Ashforth & Kreiner, 1999; Hughes, 1951, 1962) een belangrijke plaats in. Dirty work (letterlijk: het vuile werk) verwijst naar arbeid die belangrijk is, maar die om wat voor reden dan ook onaantrekkelijk is. Dirty work heeft daarmee het karakter van een noodzakelijk kwaad: het moet gebeuren, maar niemand heeft er zin in. Diegenen die het werk uitvoeren, worden door de samenleving vervolgens op afstand gehouden. De samenleving, die al geen zin had in het werk, houdt het werk zelf zo ook op afstand. De afstand wordt gecreëerd door het dirty work-stigma. Dit stigma is een sociaal geconstrueerd stempel dat waarschuwt voor de dirty worker en zo onzichtbaarheid creëert.

In het vierde hoofdstuk volgt de methodische verantwoording voor het eerste gedeelte van het onderzoek, dat de eerste onderzoeksvraag beantwoordt: de thematische analyse. In het vijfde hoofdstuk wordt vervolgens antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag die gaat over de omgang met het stigma. Dit gebeurt aan de hand van de drie dimensies van het dirty work-stigma: de fysieke, de sociale en de morele. Uit de analyse blijkt dat schoonmakers veel voldoening uit hun werk kunnen halen, maar dat dit gefrustreerd wordt door een gebrek aan zichtbaarheid en erkenning voor de schoonmaker zelf en het werk. Uiteindelijk resulteert dit gebrek in een vermoeden van minderwaardigheid van de schoonmaker dat het contact tussen schoonmakers en gebruikers verstoort.

In het zesde hoofdstuk komt de tweede onderzoeksvraag aan bod. In dat hoofdstuk wordt een brug geslagen tussen de Christelijke traditie en de thematische analyse van de ervaring van de schoonmaker (de schoonmaaktekst). Vervolgens wordt in dit hoofdstuk een crosstekstuele analyse uitgevoerd en beschreven.

Het zevende en laatste hoofdstuk begint met een terugblik op het gehele onderzoek. Daarna wordt antwoord gegeven op de derde en laatste onderzoeksvraag: "Wat heeft het gezicht van de schoonmaker, dat wij zien als een gestigmatiseerd gezicht, te vertellen?" Met het beantwoorden van de drie onderzoeksvragen is de centrale vraag van dit onderzoek, die betrekking heeft op het starten van een dialoog eveneens beantwoord. Het laatste hoofdstuk eindigt met een aantal aanbevelingen.





# “Waarom wisten we hier niets van?”

Er is een bom ontploft op Centraal Station Utrecht. Het is begin 2010. Geen echte bom met explosieven, dus de menselijke schade valt mee. Maar de logistieke gevolgen zijn zeer dreigend. De NS overweegt serieus of het hele treinverkeer stilgelegd moet worden, want de perrons zijn onbegaanbaar geworden door stapels afval. Kan de veiligheid van de reizigers nog wel worden gewaarborgd? Maar als Utrecht en Amsterdam plat liggen, dan ligt heel Nederland plat, zo weet iedere ervaren treinreiziger. De bom had de gedaante van een staking die was georganiseerd door schoonmakers en die negen weken zou duren; de langste staking in Nederland sinds 1933. Er is daarbij iets heel opvallends aan de hand. Waar gestaakt wordt vallen woorden en de woorden die je dan als eerste verwacht zijn woorden als ‘euro’, ‘loon’ en ‘opslag’. Maar dit keer was het meest gehoorde woord: ‘Respect!’ (Nauta, Blokland & Witteveen, 2013, pp. 72-73)

Bovenstaand citaat geeft een indruk van de impact en de omvang van de schoonmaakstakingen in 2010. Doordat de schoonmakers het werk hebben neergelegd, worden treinen en stations niet langer schoongemaakt en dreigt een logistieke ramp.

In de hoop tot een oplossing te komen, gaat de personeelsdirecteur van de Nederlandse Spoorwegen op Amsterdam Centraal in gesprek met de stakingsleiders. Op een gegeven moment komen de omstandigheden waaronder de schoonmakers hun werk moeten doen, ter sprake en de personeelsdirecteur wordt uitgenodigd een kijkje te nemen in de kantine van de schoonmakers. De Volkskrant doet verslag van dit bezoek:

[de personeelsdirecteur] trof een ruimte aan die de naam kantine niet verdiende. Er was geen keuken, geen verwarming. Emmertjes moesten voorkomen dat het lekkende dak de kleedruimte onder water zette. De schoonmakers beschikten slechts over een koelkast en een kookplaatje. De koffie uit de automaat, 20 cent per kopje, was niet te drinken (Heijne, 2010, pagina onbekend).

Het bezoek aan de kantine maakt grote indruk op de personeelsdirecteur. Drie jaar later kijkt hij, dan inmiddels gepensioneerd, terug op het moment waarop hij de kantine binnentrad. Hij herinnert zich hoe in de kantine “de schellen hem van de ogen” vielen en hoe hij werd overvallen door een gevoel van diepe schaamte. Een vraag brandt hem op de lippen: “Hoe kon dit zich afspelen slechts een tiental meters onder onze eigen kantoren? Waarom wisten we hier niets van?” (Nauta et al., 2013, p. 73).

Het is een vraag over de eigen blindheid voor de schoonmaker. Die blindheid is opvallend, omdat de schoonmaker fysiek nabij was, omdat juist een personeelsdirecteur oog moet hebben voor (de omstandigheden van) de medewerkers (ook al zijn deze in dienst van een schoonmaakbedrijf) en omdat de personeelsdirecteur vanwege een verleden in de schoonmaakbranche affiniteit moest hebben met schoonmakers. Het is daarnaast een blindheid die typerend is voor de schoonmaakbranche en voor de organisaties die het schoonmaakwerk aan de sector uitbesteden. De blindheid kenmerkt ook het onderwijs over en het onderzoek naar schoonmaak. De blindheid voor de schoonmaker is een maatschappelijk verschijnsel.

Dit tweede hoofdstuk introduceert de context van het centrale probleem: de organisatie van schoonmaakwerk. Het geeft daarmee achtergronden die van belang zijn in het licht van de hoofdvraag van dit onderzoek - hoe een dialoog naar aanleiding van de onzichtbare schoonmaker kan worden gestart - en toont de intensiteit van de onzichtbaarheid. Daarmee wordt de relevantie van dit onderzoek onderstreept.

## **2.1 De schoonmaaksector in Nederland**

De schoonmaaksector bestaat uit de bedrijven die Nederland op professionele wijze schoonmaken. Binnen deze sector acteren bedrijven op drie terreinen: (1) de algemene of reguliere schoonmaak, (2) de gespecialiseerde schoonmaak en (3) de glasbewassing en gevelreiniging.

Dit onderzoek richt zich op de algemene schoonmaak. Dit deel terrein omvat het schoonmaken van kantoren, hotels en recreatiebungalows, zorginstellingen, onderwijsinstellingen en de schoonmaak bij particulieren (RAS, 2014). Onder schoonmaak

bij particulieren valt alleen de schoonmaak die vanuit een schoonmaakbedrijf bij een particulier wordt uitgevoerd. De 'poetsvrouw' of 'werkster' valt niet onder de professionele algemene schoonmaak. Binnen de genoemde sectoren (onderwijs, zorg, et cetera) vindt overigens ook gespecialiseerde schoonmaak en glasbewassing plaats. Het reinigen van operatiekamers en het reinigen van de vloeren met machines worden, omdat er een machine of gespecialiseerde kennis nodig is, tot de gespecialiseerde schoonmaak gerekend. Vanzelfsprekend worden ook ruiten en gevels gereinigd. Ook deze schoonmaakwerkzaamheden vallen niet onder de algemene schoonmaak. Er is een aantal belangrijke verschillen tussen de algemene schoonmaak enerzijds en de gespecialiseerde schoonmaak en glasbewassing en gevelreiniging anderzijds. Ten eerste wordt bij de algemene schoonmaak weinig gebruikgemaakt van machines. Schoonmakers gebruiken vooral hun eigen lichaam en doeken, enkele kleine hulpmiddelen (zoals moppen, plumeaus, stoffer en blik) en schoonmaakmiddelen. Daarnaast werken in de algemene schoonmaak voornamelijk vrouwen en op de andere terreinen voornamelijk mannen. De stakers kwamen vooral uit de reguliere schoonmaak.

Schoonmaakwerk is een 'facility'. Net als zaken als beveiliging en catering is schoonmaakwerk een ondersteunend en gebouwgebonden proces. Het zorgt ervoor dat er in dat gebouw op een prettige, hygiënische manier gewerkt, gewoond of verbleven kan worden en dat slijtage van het gebouw en zijn inventaris wordt tegengegaan.

De facilitair manager van de organisatie is verantwoordelijk voor het management van de facilities. Omdat deze diensten niet tot het kernproces van de organisatie behoren, besteedt de organisatie de diensten veelal uit. De organisatie koopt de schoonmaakdienst dan in bij een gespecialiseerde aanbieder (in dit geval het schoonmaakbedrijf). Door uit te besteden kan de organisatie zich richten op haar eigen taken, kan ze kosten beheersen en plukt ze de voordelen van de specialistische kennis van het schoonmaakbedrijf.

De schoonmaak is een facilitaire dienst van belang. Elk gebouw moet worden schoongemaakt, vrijwel elke organisatie (87%) besteedt de schoonmaak uit en er gaat jaarlijks ruim 4 miljard euro naar de schoonmaak (Spil & Diepen-Knegjens, 2014).

In Nederland werken zo'n 120.000 mannen en vrouwen in de schoonmaaksector en daarvan werkt ruim 70% in de algemene schoonmaak. In vergelijking met het gemiddelde van alle sectoren werken in de algemene schoonmaak veel vrouwen en allochtonen. In Nederland zijn er ruim 11.000 schoonmaakbedrijven, maar de meerderheid van de schoonmakers werkt bij de top 5 bedrijven die gezamenlijk ruim 60% van de totale omzet in de sector voor zijn rekening neemt (RAS, 2014).

De algemene schoonmaker (verder de schoonmaker genoemd) werkt vaak aan de randen van de reguliere werkdag: tussen zeven en negen in de ochtend en tussen vijf en acht in de avond. Dat neemt niet weg dat de schoonmaker aan de rand van de dag ook de mensen die in het pand wonen, werken of verblijven tegenkomt. Deze beginnen dan net aan de werkdag of begeven zich naar het einde daarvan. In sommige typen organisaties, bijvoorbeeld zorginstellingen, zijn bovendien de klok rond mensen aanwezig.

Steeds vaker werken schoonmakers ook tijdens werkuren, zodat ze tegelijk met de gebruikers van het pand aanwezig zijn.

Schoonmakers werken alleen of met collega's. Werken de schoonmakers in groepen dan is er een (meewerkend) voorvrouw (soms voorman) aanwezig die de taken verdeelt en controleert. Boven de voorvrouw staat een objectleider die de verantwoordelijkheid draagt voor het hele gebouw. Een rayonmanager heeft vervolgens de verantwoordelijkheid voor meerdere panden.

### *2.1.1 De stakingen beginnen: oorzaken in de markt*

In 2010 bevindt de schoonmaaksector zich in een sterk competitieve markt. Vrijwel elke organisatie besteedt de schoonmaak van de panden uit, dus er is een grote vraag. Deze organisaties beschouwen schoonmaakwerk als een commodity, als een massaproduct dat eenvoudig te produceren en in te kopen is. Kenmerkend voor commodity's is dat ze een standaardkwaliteit hebben. Dat betekent dat prijs de belangrijkste overweging is bij het kiezen van een aanbieder.

Aanbieders zijn er genoeg. Om een schoonmaakbedrijf te kunnen starten zijn er weinig investeringen en opleiding nodig, wat betekent dat er weinig drempels zijn om de markt te betreden. Een grote vraag, veel aanbieders en een laag kwaliteitsbewustzijn typeren de schoonmaaksector aan de vooravond van de stakingen (Nauta et al., 2013).

De contouren van deze markt beginnen zich al in de jaren 70 van de vorige eeuw te vormen (Mayer-Ahuja, 2004). Tot die tijd werden gebouwen schoongemaakt door vrouwen die in dienst waren van de organisatie. Als gevolg van de oliecrisis wordt kostenbeheersing een steeds belangrijker thema binnen de bedrijfsvoering. Aangezien schoonmaakwerk een ondersteunend proces is en niet direct bijdraagt aan het succes van organisaties, wordt het beschouwd als kostenpost. De kosten voor schoonmaakwerk dienen onder controle te worden gebracht. Daarmee ontstaat vraag naar bedrijven die dit werk kunnen aanbieden tegen lagere kosten. Deze kosten kunnen dan bovendien over een langere periode worden vastgelegd. Het uitbesteden van diensten wordt een belangrijke manier voor organisaties om zich te wapenen tegen economische krachten. Het aantal schoonmaakbedrijven begint als gevolg van een toenemende behoefte om uit te besteden te groeien.

De markt voor schoonmaakwerk kent, zoals gezegd, geen of lage toetredingsdrempels. Vrijwel iedereen kan een schoonmaakbedrijf starten. Deze startende bedrijven vinden vervolgens snel personeel. Doordat de economie slecht draait, zitten namelijk relatief veel mensen zonder werk. Bovendien besluiten vanaf de jaren 70 veel gastarbeiders niet terug te keren naar het moederland, maar zich blijvend te vestigen. Als gevolg daarvan betreden de vrouwen van deze gastarbeiders de arbeidsmarkt. Velen vinden hun weg naar de schoonmaaksector. Wanneer de economie uiteindelijk aantrekt, is er sprake van een goed draaiende en groeiende sector.

In de professionalisering van de sector is het Tayloriaans organisatieparadigma leidend (Vlijmen & Hoogen, 2012). Kenmerkend daarvoor is de scheiding tussen plan-

ning en uitvoering van het werk. In de schoonmaaksector betekent dat dat iemand vanachter een bureau het werk van de schoonmaker plant en ontwerpt, zonder dat deze daarbij contact heeft met de schoonmaker die het werk uitvoert. De planner laat zich leiden door efficiency: deze wil het grootst mogelijke resultaat met de ingezette middelen bereiken. In een fel concurrerende markt is het vervolgens niet vreemd dat planners in hun pogingen om concurrerend te blijven de grenzen opzoeken van wat mogelijk is en daar zelfs overheen gaan. Zo beschrijft Mayer-Ahuja (2004) dat werkvoorbereiders al snel beginnen met het ophogen van het aantal vierkante meters dat per uur kan worden schoongemaakt en het verlagen van het aantal uren per vaststaand oppervlak. Dit zorgt, in ieder geval op papier, voor efficiënte bedrijfsprocessen, maar creëert ook druk voor de uitvoerder van het werk. Nog steeds is de werkdruk die hierdoor ontstaat een groot aandachtspunt in de sector (FNV, 2011; RAS, 2014).

Schoonmaakbedrijven richten zich op efficiency, om het werk tegen een zo laag mogelijke prijs aan te bieden. De focus op de laagste prijs leidt ertoe dat schoonmaakbedrijven steeds meer dienstverlening, voor minder geld gaan beloven. Organisaties die schoongemaakt moeten worden, verlangen steeds meer van de schoonmaakbedrijven, voor minder geld. Wanneer een nieuw schoonmaakbedrijf gevonden moet worden, dan is prijs het doorslaggevende criterium. Kwaliteit doet er niet toe.

Dat blijkt onder meer uit het feit dat de rol van de facility manager in het aanbestedingstraject steeds kleiner wordt. Inhoudelijke expertise is niet relevant in een kostengedreven beslissingsproces, dus de inkoper, bedreven in onderhandeling, krijgt namens de aanbestedende organisatie de hoofdrol. Zie in onderstaand voorbeeld hoe een gemeente een aanbesteding organiseerde (Smit, Wevers, Kooij - De Bode, Wolk, 2010, p. 24):

Een gemeente doet een openbare aanbesteding; het bestek is door een ingehuurde derde partij opgesteld (aanbesteding van de aanbesteding) en het programma van eisen kost elke belangstellende aanbieder tweehonderd euro. Voor de kavel van circa driehonderdduizend euro doen vijftintig bedrijven mee die gezamenlijk met een bus langs enkele objecten, zoals scholen en een gymzaaltje, moeten rijden en sommigen stappen niet eens uit (gymzalen plegen op elkaar te lijken). Investering: calculatie, bezoek, schrijven. De goedkoopste aanbieder krijgt de order. Na een half jaar is alles zo vies dat de gemeente zich gedwongen ziet opnieuw aan te besteden.

Het voorbeeld laat zien dat de schoonmaakbedrijven zo weinig mogelijk inspanningen verrichten om de offerte te maken. Hoewel het een kavel van drie ton betreft, stappen sommige vertegenwoordigers van deze bedrijven niet eens uit. Daarnaast valt de macht van de aanbestedende partij (de gemeente) op: om mee te kunnen doen aan een aanbesteding, dient het schoonmaakbedrijf een programma van eisen te kopen voor

200 euro. Het verbaast niet dat het goedkoopste aanbod wint, wat uiteindelijk slecht uitpakt, omdat het schoonmaakbedrijf zijn beloftes niet kan waarmaken. Daarnaast introduceert het voorbeeld nog een derde partij. Namelijk de schoonmaakmakelaar, die intermedieert tussen vraag en aanbod. In de onderhandelingen is het als gevolg van strenge aanbestedingsregels van groot belang om de protocollen nauwgezet te volgen, omdat overtredingen tot grote boetes kunnen leiden. Om die te voorkomen schakelt de aanbestedende partij een makelaar in, wat ook weer tot kosten leidt die ergens moeten worden terugverdiend.

Dit doorgesloten kostenbewustzijn leidt uiteindelijk tot de situatie dat er zulke grote concessies moeten worden gedaan, dat er van kwaliteit soms geen sprake meer is. Gebouwen kunnen niet meer goed schoongemaakt worden, omdat het geld er simpelweg niet is. Er ontstaat een situatie die voor alle partijen nadelig is: gebouwen worden niet meer schoongemaakt en schoonmaakbedrijven concurreren elkaar de afgrond in. En de schoonmaker? Die heeft al die tijd als “de Kop van Jut” gefungeerd. Om de klappen op te vangen moet deze steeds harder werken, met steeds minder middelen en tijd en zien om te gaan met de groeiende ontevredenheid van de gebruikers. Totdat het niet langer kan. De schoonmakers gaan, met hulp van de vakbonden, staken (Nauta et al., 2013, p. 79).

### *2.1.2 Enkele ontwikkelingen in de sector*

Op 25 mei 2010 wordt de Zembladocumentaire ‘Schoonmaakwoede’ uitgezonden (Herblot, 2010). De documentaire is gemaakt naar aanleiding van de stakingen en schetst een beeld van de staat van de sector in 2010. In de documentaire geeft een topmanager van één van de grootste schoonmaakbedrijven toe dat er een onhoudbare situatie is ontstaan, waarvan hij geen deel meer wil uitmaken. Het besef dat er iets moet veranderen in de schoonmaaksector blijkt uit initiatieven die bedoeld zijn de sector te verbeteren. Hieronder volgt een aantal van die initiatieven.

Eén van die initiatieven is de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. De oud-personeelsdirecteur van de NS is één van de initiatiefnemers. De code is een richtsnoer voor alle partijen in de schoonmaaksector (opdrachtgevers, opdrachtgevers, werknemers en makelaars) en heeft tot doel de markt weer gezond te maken. De belangrijkste richtlijn is het aanbesteden op kwaliteit en prijs. Organisaties die zich hier niet aan houden, en dus op enkel op prijs selecteren of concurreren, worden aangepakt. Op de site van deze code worden de stakingen nadrukkelijk als aanleiding genoemd:

Aanleiding voor de opstelling van de code waren de historische schoonmaakstakingen in het eerste kwartaal van 2010, opgezet om CAO-eisen kracht bij te zetten. De stakingen hadden een grote maatschappelijke impact. De schoonmakers werden zichtbaar. Stations en treinen vervuilden, kantoren en delen van ziekenhuizen werden niet meer schoongemaakt.

Tijdens de stakingen ging veel aandacht uit naar de werkdruk, de kwaliteit van het werk, de bejegening van werknemers door hun leidinggevenden en meer in het algemeen: de verharding van de marktverhoudingen door teruglopende schoonmaakbudgetten, scherpe prijsconcurrentie en kortlopende contracten. Een direct gevolg van de toegenomen dynamiek in de sector.

Positief is dat veel belanghebbenden, waaronder tal van grote partijen, zich achter dit initiatief scharen om te komen tot een code. Daarmee nemen zij hun verantwoordelijkheid voor duurzame marktcondities. Uiteindelijk leidt dit niet alleen tot verbetering van de arbeidsverhoudingen, maar ook tot een hechtere relatie tussen opdrachtgevers, leveranciers en werknemers en tot een grotere tevredenheid over de kwaliteit van het werk (codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl).

Een andere ontwikkeling is de oprichting van de Rijksschoonmaakorganisatie (RSO). De RSO is onderdeel van de kabinetsplannen en is in 2016 van start gegaan. De oprichting van de RSO betekent dat de overheid de schoonmakers zelf in dienst neemt en is een reactie op de stakingen in 2012, waarin stakende schoonmakers aangaven het gevoel te hebben nergens bij te horen. De plannen hebben sterk ter discussie gestaan. Ten eerste binnen de coalitie van PvdA en VVD. Daarnaast was de werkgeversvereniging OSB sterk gekant tegen de plannen en eiste de OSB tijdens de onderhandelingen voor een nieuwe CAO dat de werknemersorganisaties afstand zouden nemen van de plannen.

Een derde initiatief is de opkomst van de dagschoonmaak. Om de schoonmaker zichtbaar te maken denken meer schoonmaakbedrijven erover na om schoonmakers overdag in te zetten. Op deze manier komen de schoonmakers onder de mensen en zijn ze zichtbaar.

Een vierde reactie op de stakingen is de werknemerscoöperatie Schoongewoon. Als reactie op de slechte positie van de schoonmaker in de sector wil de initiatiefnemer de macht teruggeven aan de schoonmaker. De schoonmakers zijn in deze organisatievorm de baas en huren het management in.

### *2.1.3 Economische ontwikkelingen van de sector*

Na de stakingen is een aantal initiatieven ontstaan om de schoonmaaksector te verbeteren. De economische omstandigheden waarin de sector verkeert, lijken echter niet te verbeteren en dat blijft voorlopig ook zo (Rabobank, 2015; RAS 2014).

Door de economische neergang hebben veel organisaties hun schoonmaakkuitgaven direct verlaagd en hebben ze maatregelen getroffen die indirect de schoonmaak beïnvloeden. Zo betekent economische neergang dat er minder bedrijvigheid is. Dit betekent leegstand van kantoorpanden. Deze lege panden hoeven niet meer (of in ieder geval minder) te worden schoongemaakt. Organisaties die overleven kiezen voor beleid dat leidt tot een verdere verkleining van het vloeroppervlak. Het Nieuwe Werken

(HNW) is daarvan een voorbeeld. Binnen HNW wordt gebruikgemaakt van technologie om mensen tijds- en plaatsonafhankelijk te laten werken. Medewerkers kunnen zo vaker thuis werken en hoeven dus minder vaak 'op kantoor' te zijn. Organisaties kunnen zo besparen op vloeroppervlakte. In de financiële sector zorgt de opmars van het online bankieren voor een vermindering van het vloeroppervlak.

Ook politieke besluitvorming speelt niet in het voordeel van de schoonmaaksector. Door de oprichting van de RSO, kunnen de schoonmaakbedrijven hun diensten op termijn niet meer bij de overheid aanbieden. Daarbij leidt ook de politieke wens voor een kleinere overheid tot minder werkplekken. Daarmee is er minder vloeroppervlakte die schoongemaakt moet worden. Politieke keuzes leiden ook op andere plekken tot dalende uitgaven aan schoonmaakwerk. Een voorbeeld is de herstructurering van de zorg die tot een vermindering in het aantal verzorgingshuizen leidt.

Als gevolg van economische ontwikkelingen en politieke keuzes daalt het volume dat moet worden schoongemaakt. Het is de vraag of met het aantrekken van de economie het volume weer gaat stijgen. Bovendien zullen organisaties bij een herstel niet meteen hun uitgaven aan de schoonmaak gaan opschroeven, maar zich eerst richten op de primaire processen.

Deze omstandigheden vragen om innovatieve oplossingen, zoals het verbreden van het serviceaanbod van schoonmaakbedrijven en het focussen op beleving. In het eerste geval bieden schoonmaakbedrijven naast schoonmaak ook andere diensten aan. Een voorbeeld is een schoonmaakster in een ziekenhuis die niet alleen de kamer schoonmaakt, maar ook het eten bezorgt. In het tweede geval is een schoonmaakster niet alleen een schoonmaakster, maar draagt deze ook bij aan de ervaring van het pand. Een ander voorbeeld is het inzetten van de schoonmaak in hospitality. Schoonmakers moeten in dit geval bijdragen aan de beleving van gastvrijheid bij gebruikers van de ruimte. Met dergelijke oplossingen kan de sector voor meer toegevoegde waarde zorgen, maar dat is naar verwachting niet voldoende om concurrerend te blijven. De focus op efficiency blijft daarmee dus noodzakelijk (Rabobank, 2015).

## **2.2 Diagnose: de onzichtbare schoonmaker**

De documentaire 'Schoonmaakwoede' (Herblot, 2010) schetst niet alleen een beeld van een doorgedraaide sector, ze schetst ook een beeld van de mensen die in deze sector het werk doen. Het werk wordt bepaald door slechte arbeidsomstandigheden en slechte arbeidsvoorwaarden. Veel van de schoonmakers die in beeld komen, kunnen slechts met moeite rondkomen. Een schoonmaker moet twee zones met de tram reizen om op zijn werk te komen, maar stapt na één zone uit om te lopen, omdat hij de reiskosten nauwelijks kan opbrengen. Er komt een schoonmaker in beeld die slechts met een emmertje water en een geel doekje een treinstationnetje moet schoonhouden. Elke schoonmaker komt tijd te kort.

In 'Schoonmaakwoede' is te zien hoe de drang van de markt om steeds goedkoper te produceren en de slechte werkomstandigheden twee zijden van dezelfde medaille



zijn. Door weinig of geen oog te hebben voor de belangen van de schoonmaker, wordt er steeds weer een manier gevonden om nog goedkoper schoon te maken. Daarmee is een antwoord gevonden op de vraag die de personeelsdirecteur van de NS zich bij het zien van de vochtige en beschimmelde ruimte waarin de schoonmakers hun bakje koffie moesten drinken, stelde: hoe had het, letterlijk onder zijn neus, zo ver kunnen komen?

Vanuit een organisatiekundig perspectief luidt het antwoord dat die blindheid voor de omstandigheden van de schoonmaker functioneel is. De blindheid dient het doel dat altijd al in de sector aanwezig was, het beheersen van de kosten. Dat het meest gehoorde woord tijdens de stakingen 'respect' was (Nauta et al., 2013), hoeft dan ook niet te verbazen. Respect betekent letterlijk immers 'terugblik'. Na jaren onzichtbaar te zijn geweest, was voor de stakende schoonmakers de maat vol. De schoonmaker wil zichtbaar zijn en erkend worden voor wie hij/zij is en wat hij/zij doet.

### *2.2.1 De organisatie van schoonmaak en onzichtbaarheid*

De ontwikkelingen in de schoonmaak die in de jaren 70 inzetten hebben ertoe geleid dat de schoonmaker als onderdeel van het schoonmaakproces steeds minder zichtbaar is geworden. Dit is niet alleen kenmerkend voor de situatie in Nederland (Nauta et al., 2013) en West-Europa (Mayer-Ahuja, 2004), ook in andere delen van de wereld is schoonmaak een commodity geworden, wat heeft geleid tot economisch succes voor de sector en tot nadelige gevolgen voor de schoonmaker. Onderzoek geeft voorbeelden uit Canada (Aguiar, 2001; Seifert & Messing, 2006; Sonhi-Sinha & Yates 2013), Thailand (Brody, 2006), Chili (Tomic, Trumper, Dattwyler, 2006) en Denemarken (Søgaard, Blangsted, Herod & Finsen; 2006) waaruit blijkt dat schoonmakers steeds harder moeten werken onder verslechterende omstandigheden en tegen verslechterende voorwaarden, wat een negatief effect heeft op gezondheid en welzijn van de schoonmaker.

Deze kwalijke effecten van de professionalisering van de sector blijven onopgemerkt wanneer de schoonmaker onzichtbaar is. Dat komt ten eerste doordat schoonmakers op locatie werken en dus niet zichtbaar zijn voor hun management. Daarnaast werkt het grootste gedeelte van de schoonmakers bij grote schoonmaakorganisaties (RAS, 2014). Deze organisaties bestaan uit een groot aantal lagen, vaak ook uit divisies, waardoor de afstand tussen diegene die het werk plant en degene die het uitvoert steeds groter is geworden. De gevolgen van beleid, dat in de hogere lagen wordt ontwikkeld en uitgevaardigd, op de mensen die zich op de werkvloer bevinden, zijn voor de makers van dat beleid op een gegeven moment niet meer zichtbaar. Daarmee hoeft, zo stelt Ten Bos (1997) onder verwijzing naar de socioloog Bauman, het topmanagement geen verantwoordelijkheid te nemen voor deze gevolgen. Dat geldt ook als deze gevolgen moreel van aard zijn. De gecreëerde afstand leidt immers tot wat Bauman, de 'effacement of face' noemt (Bos, 1997). Met het ontnemen (letterlijk: het uitwissen) van het gezicht van de medewerker op de vloer, gaat er geen moreel appel meer van hem of haar uit. Dit neutraliseren van het morele aspect van de bedrijfsvoering is nut-

tig voor de organisatie, maar impliceert een ontmenselijking van de medewerker. Deze verliest niet alleen zijn gezicht, maar wordt ook gereduceerd tot een arbeidsfactor die volgens de rationele principes van planning en ontwerp wordt ingezet.

Een illustratie ervan is de 'Ballade von der wegrationalisierten Emma'. De ballade verschijnt in het Duitse blad 'Industriell Reinigen' in 1986. De auteur bezingt daarin Emma, de schoonmaakster die omwille van bezuinigingen plaats heeft moeten maken voor een nieuwe schoonmaakster van een schoonmaakbedrijf. Emma, die duidelijk onderdeel van het team was, wordt vervangen door Ata. Vanaf dan is het gedaan met de "human touch" (Mayer-Ahuja, 2004, p. 119):

*Ballade von der wegrationalisierten  
Emma*

*(Ein Lied, das das Leben schrieb,  
von einem unbekanntem Dichter)*

*Das war Emma, unser Goldstück!  
Seht im Park ihr Denkmal steh'n,*

*Das wir ihr zu Ehren bauten,  
Musste sie doch leider geh'n.  
Ward ein Opfer jener Sparwut,  
Die auch unsren Chef befiel.*

*Und er strich UNS ihren Posten:  
Was zuviel ist, ist zuviel!  
Damals war es noch gemütlich,  
Emma sorgte schon dafür:*

*Goss die Blumen, kochte Kaffee,  
holte ab und zu mal Bier.  
Wusste alles über jeden,  
Kannte überall sich aus.*

*Und wenn irgendwo was fehlte:  
Emma brachte es ins Haus.  
Und war Emma einmal übel,  
Nahmen alles wir in Kauf!*

*Warum über so was meckern?  
Emma holt's schon wieder auf!  
Jetzt putzt Ata, eine Türkin—  
Aus ist's mit dem human touch!*

*Nix mehr reden, nur noch Schaffen,  
dalli, dalli—so ein Quatsch!  
Emma, Emma, ja Du fehlst uns  
Im Betrieb zu unserm Glück!*

*Und wir haben uns geschworen:  
„Emma holen wir zurück!“*

### 2.2.3 *Secundaire arbeid en onzichtbaarheid*

De onzichtbaarheid van de schoonmaker is ook te verklaren vanuit twee andere invalshoeken: schoonmaak als secundaire arbeid en schoonmaak als dirty work. Beide invalshoeken worden in hoofdstuk 3 nader uitgewerkt, maar verdienen ook hier aandacht.

Het onderscheid tussen de secundaire en primaire arbeidsmarkt (Morgan, 1992, pp. 280-281) is een onderscheid dat duidelijk maakt waarom sommige typen arbeid juist wel en andere typen arbeid juist niet zichtbaar zijn voor het management van organisaties.

De primaire arbeidsmarkt is de markt voor werk dat een directe bijdrage levert aan het succes van organisaties. Omdat succes betekent dat een organisatie het beter doet dan de concurrent, wordt daarmee ook de vraag waarom een persoon juist voor deze en niet de andere organisatie wil werken relevant. Het gevolg is dat de relatie tussen werkgever en werknemer relatief gelijkwaardig is, beide partijen hebben elkaar immers iets te bieden (Schoemaker, 2006, p. 4). De werkgever biedt de werknemer niet alleen salaris, maar ook de mogelijkheden om zichzelf te ontwikkelen. De werknemer biedt niet alleen zijn diensten aan, maar biedt ook loyaliteit. Als tegenprestatie voor de groeimogelijkheden, blijft de werknemer zich voor de organisatie inzetten. Organisaties zetten diverse instrumenten in om de loyaliteit van de werknemer vervolgens te borgen, zoals het bieden van goede salarissen en scholing, het schenken van aandacht aan werknemerstevredenheid en het bieden van een inspirerende werkplek. Het complex van Google aan de Amerikaanse Westkust is daar een goed voorbeeld van. Het is voorzien van wasserettes, restaurants, een eigen lijndienst, sportscholen en zwembaden, dit alles bedoeld om het beste uit de mensen te halen en dat blijvend te kunnen doen.

Organisaties moeten vanuit een welbegrepen eigenbelang dus oog hebben voor medewerkers van de primaire arbeidsmarkt. Datzelfde belang verklaart waarom mensen die op de secundaire arbeidsmarkt werken, minder aandacht krijgen. Deze arbeidsmarkt wordt bevolkt door mensen die met hun werk niet tot de kern van de organisatie behoren. Ze hebben met hun werk geen directe invloed op het succes van de organisatie en zijn bovendien inwisselbaar. Voorbeelden van dit type arbeid zijn de ondersteunende en facilitaire diensten, zoals de schoonmaak. Omdat de organisatie met deze vorm van arbeid niet het verschil kan maken, doen de individuele kwaliteiten van de medewerker er niet zoveel toe en dus hoeft er weinig oog te zijn voor de belangen van deze medewerkers. Bij economische tegenwind fungeert de secundaire arbeidsmarkt bovendien als een buffer: er wordt als eerste op deze diensten bezuinigd om de organisatie weerbaar te maken. Deze kwetsbare positie is voor organisaties een extra reden om minder oog te hebben voor deze medewerkers. In moeilijke tijden moet er immers relatief eenvoudig afscheid kunnen worden genomen.

### *2.2.4 Dirty work en onzichtbaarheid*

Zowel Baumans effacement of face als Morgans onderscheid tussen de primaire en secundaire arbeidsmarkt verklaren onzichtbaarheid binnen de context van organisaties. De dirty work-theorie geeft een verklaring vanuit de maatschappelijke functie van schoonmaakwerk.

Dirty work is werk dat het karakter heeft van een noodzakelijk kwaad (Ashforth & Kreiner, 1999). Dirty work is 'het vuile werk', werk dat gedaan moet worden, maar dat desalniettemin niet populair is, omdat het werk op een of andere manier vies, gevaarlijk, onsmakelijk, immoreel of afkeurenswaardig is (Hughes, 1951; Ashforth & Kreiner, 1999). Er zijn geen universele criteria die bepalen of iets dirty work is. Het is van belang te zien dat de term een sociaal construct is voor werk dat binnen een bepaalde samenleving onaantrekkelijk is. De reden voor die onaantrekkelijkheid is terug te voeren op dat wat de cultuur nastrevenswaardig acht. Dirty work is dus werk waarvoor in een samenleving om één of andere reden geen plek is. Diverse beroepen vallen dan ook onder de dirty workcategorie: schoonmakers, onder andere omdat ze het vuil van anderen opruimen, mijnwerkers die onder smerige omstandigheden moeten werken, verpleegsters die de uitwerpselen van zieke mensen verwijderen, de patholoog-anatoom die met dode mensen werkt en de advocaat die een verkrachter moet bijstaan. Het doen van dirty work heeft gevolgen voor de dirty worker. Deze raakt besmet met het dirty work-stigma (Ashforth & Kreiner, 1999), een sociaal stempel dat waarschuwt voor de dirty worker. Deze waarschuwing is noodzakelijk, omdat de gestigmatiseerde iets vertegenwoordigt wat in die maatschappij ongewenst is. Door te stigmatiseren houdt de samenleving die ongewenste realiteit op afstand. Als gevolg daarvan wordt ook de dirty worker op afstand gezet: de dirty worker wordt onzichtbaar.

## **2.3 Onzichtbaarheid van de schoonmaker in onderwijs en onderzoek**

Ook in onderzoek naar schoonmaak en in het (hogere) onderwijs over schoonmaak is de schoonmaker zelf onzichtbaar.

### *2.3.1 De schoonmaker in onderzoek*

In Nederland zijn er drie onderzoeksinstituten actief die systematisch toegepast onderzoek doen in de schoonmaak (VSR, 2014). De Vereniging Schoonmaakresearch streeft naar 'objectivering en professionalisering' van het vak en doet onder andere onderzoek naar reinigingsmiddelen (bacteriële reiniging, plumeaus, microvezel) en de toestand in kantoorgebouwen en scholen. De Stichting Erkenning van Makelaarskantoren en Certificering van Adviseurs in Schoonmaakdienstverlening (EMCAS) richt zich op de certificering en educatie van adviseurs in de schoonmaaksector. De Stichting Schoonmaakkwaliteit (SSK) richt zich op de ontwikkeling van kwaliteitsmeetsystemen. Deze instituten richten zich niet op de schoonmaker zelf.

Wetenschappelijk onderzoek naar de schoonmaaksector is schaars. Ondanks het

belang van schoonmaak voor facility management is er slechts weinig onderzoek naar schoonmaak gedaan (Klungseth, 2015). Wie zoekt in de wetenschappelijke tijdschriften voor het vakgebied facility management (Facilities en Journal of Facilities Management) komt slechts een beperkt aantal studies over 'cleaning' tegen. Deze studies gaan voornamelijk over management van schoonmaak. Ze focussen bijvoorbeeld op de kosten en mogelijke kostenbesparingen (Bywater, 1990ab; Campbell, 1990; Wilde, 2004; Stoy & Johrendt; 2008), op de gevolgen van overheidsbeleid op de organisatie van schoonmaak (May & Pitt, 2012) of op de organisatie van schoonmaak (Klungseth 2012, 2014).

Buiten de context van facility management vindt er sporadisch onderzoek naar schoonmaak plaats. Sommige onderzoekers kiezen daarbij het perspectief van de schoonmaker. De ervaring van het schoonmaakwerk door de schoonmaker is slechts een enkele keer het object van onderzoek. Zo laat Hood (1988) aan de hand van een case study naar de schoonmakers van een universiteitsgebouw zien hoe schoonmakers de overgang van onzichtbare naar zichtbare schoonmaak ervaren. Benjamin, Bernstein & Motzafi-Haller (2010) onderzochten hoe vrouwen van drie verschillende etnische achtergronden het werken als schoonmaker in Israël beleven. Ze focusten zich daarbij op de wijzen waarop de vrouwen binnen de familie, de gemeenschap en op het werk met het schoonmakerschap omgaan. Verder wordt het schoonmaakwerk bestudeerd binnen de context van de globaliserende economie. Aguiar en Herod (2006) verzamelden een dertiental artikelen waarin onderzoek naar de effecten van de liberalisering van markten op economische positie en op de gezondheid van de schoonmaker worden beschreven.

Tot slot is er vanuit het perspectief van dirty work nog geen onderzoek gedaan naar de omgang van de schoonmaker met het stigma (Drew, Mills, Gassaway, 2007; Simpson, Slutskaya, Lewis & Höpfl, 2012). Dit is opvallend omdat schoonmaak een bekend beroep is en het een doordringend en daarmee relatief sterk stigma heeft (Kreiner, Ashforth & Sluss, 2006).

### *2.3.2 De schoonmaker in het hoger beroepsonderwijs*

Binnen de opleidingen facility management in Nederland is er aandacht voor schoonmaak. Dat is logisch, want schoonmaak is een van de belangrijke faciliteiten die gemanaged worden. Omdat een deel van de studenten bovendien bij facilitaire aanbieders gaat werken, is de kans groot dat de huidige studenten facility management in de toekomst met schoonmaak te maken krijgen. Het onderwijs beperkt zich echter tot het behandelen van schoonmaak als een proces. Er is geen aandacht voor de ervaring van de mensen die het werk uitvoeren.

Dat is om meerdere redenen een gemiste kans. Ten eerste omdat de facility managers van de toekomst een verantwoordelijkheid hebben voor de schoonmaker. Deze verantwoordelijkheid betreft onder andere de slechte arbeidsomstandigheden en -voorwaarden waaronder schoonmakers soms werken. Daarnaast kan de facility manager met behulp van kennis van de werkvloer zijn dienstverlening verbeteren. Deze ge-

dachte staat haaks op het Tayloriaanse idee van scheiding van kennis en kunde, maar sluit aan bij een opkomend paradigma in het denken over organisaties. In dit paradigma is juist degene die uitvoert een bron van kennis en een partner in het creëren van toegevoegde waarde (Karakas, 2009). Dit is met name relevant omdat organisatieomgevingen steeds complexer worden (Schoemaker, Nijhof & Jonker, 2006). Bovendien, zo bleek eerder al, heeft de facility manager aan invloed op het managen en inkopen van schoonmaak ingeboet (Nauta et al., 2013). De schoonmaaksector van de toekomst, waar de student van nu in de toekomst werkzaam is, kan dus profiteren van deze kennis, wanneer deze in het onderwijs wordt ingebracht.

## **2.4 Tot slot**

De meerderheid van de schoonmakers in Nederland is werkzaam bij grote schoonmaakbedrijven. Deze bedrijven bestaan uit vele lagen waardoor het management minder zicht krijgt op de uitvoerende laag: de mensen op de vloer. Daar komt bij dat schoonmaakbedrijven (groot en klein) hun mensen plaatsen bij andere organisaties. Dat betekent dat schoonmaakbedrijven letterlijk minder zicht op hun mensen hebben. Voor de bedrijven die schoonmaakwerk inkopen is het werk van secundair belang. Het werk draagt immers niet direct bij aan het succes van de organisatie en wordt daarom vooral gezien als een kostenpost. Organisaties hebben als vanzelf meer oog en aandacht voor arbeid die direct bijdraagt aan het succes van organisaties en investeren daar dan ook in. Dit gebrek aan relevantie binnen organisaties verklaart mogelijk de afwezigheid van de schoonmaker in onderwijs en onderzoek.

In dit hoofdstuk werd de diagnose gesteld dat de schoonmaker onzichtbaar is. Dit gebeurde vanuit een organisatiekundig perspectief. De onzichtbare schoonmaker was een indirecte diagnose, afgeleid van de geconstateerde blindheid in de sector. Het wordt tijd om de directe diagnose te stellen. Daarvoor moet niet de organisatie, maar de schoonmaker het object van onderzoek zijn: de onzichtbaarheid is immers een onderdeel van zijn/haar ervaring. Die ervaring wordt bovenal bepaald door het werk dat ze doen en de mensen voor wie ze dat werk doen. Binnen die ervaring van het schoonmaker-zijn neemt de omgang met het dirty work-stigma een belangrijke plaats in. In het komende hoofdstuk wordt dit concept binnen de dirty work-theorie daarom nader uitgewerkt.

# “Hoe werkt zo’n ding eigenlijk?”

Tijdens de schoonmaakstakingen vindt er een ontmoeting plaats tussen de frontvrouw van de stakende schoonmakers, mevrouw Khadija Tahiri, en de voorzitter van de werkgeversverenigingen, de heer Bernhard Wientjes. Tahiri biedt Wientjes voor de ogen van de camera’s een goudgeverfde ontstopper aan. De uitreiking hiervan gaat vergezeld van de uitnodiging aan Wientjes om de vastgelopen markt te ontstoppen. De aanwezige camera’s registreren hoe Wientjes de gouden ontstopper met één hand aanneemt en zijn lichaam wegdraait van dat van Tahiri. Hij kijkt even kort om zich heen, vraagt: “Hoe werkt zo’n ding eigenlijk?” en begint daarna hartelijk te lachen (Hilhorst, 2012).

Het gedrag van Wientjes ademt afstand. Om te beginnen door de wijze waarop hij de vergulde ontstopper aanneemt: niet met twee handen, maar met één. Vervolgens creëert hij afstand door weg te draaien van Tahiri die hem deze trofee zojuist heeft overhandigd. Ook zijn woorden dragen daaraan bij. Hij weet niet hoe “zo’n ding” heet, laat staan hoe het werkt. Zijn hartelijke lach, tot slot, lijkt ongepast in de context waarin zich dit allemaal afspeelt.

Wientjes verwijdert zich hier in concrete zin van Tahiri en van de ontstopper, maar in symbolische zin van datgene wat ze vertegenwoordigen: het vuil dat elke dag door de schoonmakers voor Wientjes en vele anderen wordt opgeruimd.

De afstand die Wientjes creëert, is typerend voor de maatschappelijke omgang met arbeid die getypeerd kan worden als dirty work<sup>4</sup>. Dirty work is werk dat in een samenleving nodig is, maar om bepaalde redenen niet aantrekkelijk is:

[it] may be simply physically disgusting. It may be a symbol of degradation, something that wounds one's dignity. Finally, it may be dirty work in that it in some way goes counter to the more heroic of our moral conceptions (Hughes, 1951, p.319).

Dirty work is een noodzakelijk kwaad. Hoewel de samenleving het belang van dirty work inziet, wil ze er niet mee geconfronteerd worden en moet ze er zelfs tegen beschermd worden (Mills, Drew & Gassaway, 2007). De dirty worker wordt daarom gestigmatiseerd, waardoor er afstand ontstaat tot de dirty work en zijn werk. Dat stigma, zo zal blijken, creëert onzichtbaarheid.

Schoonmaakwerk is dirty work en de ervaring van het schoonmaker-zijn wordt bepaald door de omgang met het dirty work-stigma dat daarbij hoort. De eerste onderzoeksvraag van dit onderzoek gaat dan ook over dit dirty work-stigma: "Hoe gaat de schoonmaker om met het dirty work-stigma?". Het doel van dit hoofdstuk is om het begrip dirty work en het stigma inzichtelijk te maken. Het hoofdstuk dient daarmee als een theoretisch kader om de ervaring van het schoonmaker-zijn te begrijpen en helpt om de schoonmaker een gezicht te geven.

### **3.1 Schoonmaak als secundaire arbeid en als dirty work**

Wie de vacaturesite van Hago, één van de grootste schoonmaakbedrijven van Nederland, bezoekt, moet een keuze maken. Rechts staat de button 'carrière maken bij Hago', links staat de button 'werken als schoonmaker'. Deze keuze illustreert het onderscheid tussen de primaire en secundaire arbeidsmarkt (Morgan, 1992).

Op de primaire arbeidsmarkt bevindt zich het type arbeid waarmee organisaties het verschil proberen te maken ten opzichte van hun concurrentie. Primaire arbeid wordt ingezet in het kernproces van de organisatie. De medewerkers dragen daarmee direct bij aan het succes en dragen met hun kwaliteiten bij aan het karakter van de organisatie. Het gevolg daarvan is dat organisaties investeren in deze medewerkers. Ze doen dit om twee, met elkaar samenhangende redenen. De eerste is om de toegevoegde waarde van de medewerker, in het belang van de organisatie, te vergroten. Hoe groter de kennis en vaardigheden zijn, hoe meer de organisatie van de medewerker zou kunnen profiteren. De tweede reden is het voeden van de loyaliteit van de medewerkers. De medewerker moet ook bereid zijn om zijn talenten en vaardigheden zo optimaal mogelijk in te zetten. Goede salarissen, aandacht voor medewerkerstevredenheid en trainingsprogramma's en aandacht voor een carrière moeten loyaliteit bevorderen.

---

4 De Engelse term dirty work (Hughes, 1951; Ashforth & Kreiner, 1999) wordt in dit onderzoek veelvuldig gebruikt en niet naar het Nederlands vertaald. Dat geldt ook voor de verwante termen dirt, dirty worker en dirty work-stigma.



Onderzoek naar arbeidsmotivatie richt zich dan ook vaak op dit type arbeid. Een goed voorbeeld van een theorie die wordt toegepast om het functioneren van medewerkers in organisaties te verbeteren is de self-determination theory (SDT) (Deci & Ryan, 2000; Ryan & Deci, 2000). SDT stelt dat mensen meer optimaal functioneren wanneer ze hun aangeboren behoeftes aan autonomie (zelf kunnen bepalen wat je doet), betrokkenheid (het ervaren van betekenisvolle relaties) en competentie (de ervaring iets goed te kunnen) bevredigd zien worden. De bevrediging van deze behoeften leidt bovendien tot persoonlijke groei en tot (mentale) gezondheid. Veel op SDT geïnspireerd onderzoek richt zich op de vraag hoe in de werkcontext de juiste arbeidsomstandigheden kunnen worden gecreëerd (Gagné & Deci, 2005; Broeck, Vansteenkiste, Witte, Lens, & Andriessen, 2009; Broeck, Vansteenkiste, Witte, Soenens & Lens, 2010).

Op de secundaire arbeidsmarkt vinden we arbeid die niet verbonden is met de identiteit van de organisatie. Er wordt geen direct verband verondersteld tussen dit type arbeid en dat wat de organisatie zo uniek en (hopelijk) succesvol maakt. Daarmee is de ruilrelatie (Schoemaker, 2006) tussen de organisatie en de medewerker wezenlijk anders dan op de primaire arbeidsmarkt. In het geval van primaire arbeid is die relatie relatief horizontaal, omdat werknemer en werkgever elkaar nodig hebben. In het geval van secundaire arbeid is de ruilrelatie verticaal. De medewerker is afhankelijk van de organisatie voor zijn salaris, maar de organisatie is minder afhankelijk van de medewerker, omdat deze geen unieke vaardigheden heeft en dus vervangbaar is. In tijden van economische tegenwind wordt als eerste op dit type arbeid bezuinigd.

Mensen op de secundaire arbeidsmarkt moeten 'blij zijn dát ze werk hebben' en dat maakt het concept carrière een stuk minder relevant. Theorieën die erop gericht zijn de ideale omstandigheden voor persoonlijke groei binnen de werkcontext te creëren, sluiten dan ook niet aan bij arbeid op de secundaire arbeidsmarkt.

Een theorie als dirty work doet dat wel. Het onderscheid tussen dirty work en clean work, lijkt veel op dat tussen secundaire en primaire arbeid (Simpson, Slutskaya, Lewis & Höpfl, 2012). De ervaring van clean work wordt bepaald door zaken als tevredenheid en carrière. De ervaring van dirty work wordt bepaald door het feit dat de medewerker als dirty worker bestempeld wordt, schoonmaker-zijn betekent omgaan met dat stempel: het dirty work-stigma.

### **3.2 Dirt**

Schoonmaakwerk is dirty work. Om door te dringen tot de betekenis van dirty work is inzicht in het concept dirt onontbeerlijk. Van groot belang in deze paragraaf is het inzicht dat dirt meer is dan een fysiek verschijnsel dat zich in concrete vorm aan onze zintuigen voordoet. Deze fysieke verschijning is altijd een uiting van maatschappelijke verhoudingen. Dirt en dirty work zijn sociale constructen bedoeld om de wereld betekenis te geven en beheersbaar te maken:

Cleanliness and dirt are [...] not just material matters but can have social and moral significance, triggering with respect to dirt a desire to avoid or remove it and stigmatising those who are involved in it (Simpson et al., 2012, p.3).

### 3.2.1 Reinheid en zuiverheid

Vuil en smerigheid worden doorgaans geassocieerd met een gebrek aan persoonlijke hygiëne. Aan persoonlijke hygiëne wordt vanwege het belang ervan voor de gezondheid grote waarde gehecht. Deze associaties zijn het gevolg van de ontdekkingen van de Franse chemicus en bioloog Pasteur en de Duitse huisarts Koch aan het einde van de 19e eeuw. Met de ontdekking van micro-organismen en hun rol in het overdragen van ziektes verandert de medische wetenschap ingrijpend. Ontdekkingen als pasteuriseren, vaccineren en penicilline betekenen een enorme stap voorwaarts.

Dit alles heeft grote gevolgen voor de West-Europese visie op gezondheid. Het gevaar voor die gezondheid “komt voortaan van het oneindig kleine, dat tevens oneindig talrijk is” (Leibovici, 1998, p. 86), wat resulteert in angst voor vuil en smerigheid en een navenante aandacht voor persoonlijke hygiëne die erop gericht is om besmetting te voorkomen. Men spreekt van een “microbiomania” (Leibovici, 1998, p. 87) en “bacilla fright”: “[a] general mistrust of everything: water, air, the things themselves” (Berner, 1998, p. 323), omdat alles besmet kan zijn met ziekteoverbrengende bacteriën.

De ontdekkingen van Pasteur en Koch hebben grote maatschappelijke impact en leiden er ook toe dat antropologen, religiewetenschappers en bijbelwetenschappers (die zich bezighouden met het bestuderen van de gewoontes van andere of oude volkeren) de relatie tussen persoonlijke hygiëne en gezondheid beginnen te betrekken in hun verklaringen van gewoonten en gebruiken. Ritualiteit, die vaak met reinheid van doen heeft, ontstaat en handhaaft zich in culturen, vanwege het gezondheidsvoordeel dat een specifieke ritueel oplevert. De antropologe Mary Douglas (1984, p. 30) noemt dit het medisch materialisme.

Zo is het verbod op varkensvlees (binnen het Jodendom en de Islam) volgens de logica van het medisch materialisme een gevolg van het gezondheidsvoordeel dat het niet eten van varkensvlees oplevert. Varkens zouden immers veel ziektekiemen bij zich dragen en het nuttigen van het vlees zou gevaarlijk zijn. Volgens eenzelfde redeneertrant is de besnijdenis te begrijpen. De circumcisie zou voorkomen dat vuil onder de voorhuid blijft zitten en gaat ontsteken.

Douglas (1984) verzet zich sterk tegen dit soort verklaringen. Ze illustreert aan de hand van het Bijbelboek Leviticus, waarin de gedragscode van het volk Israël wordt beschreven en waarin voorschriften op het gebied van hygiëne te vinden zijn, haar bezwaar tegen het medisch materialisme (Douglas, 1984, pp. 46-58).

In het verklaren van de voorschriften verwijst ze naar twee belangrijke noties die in de teksten van de Pentateuch te vinden zijn. De eerste daarvan is de notie van heilheid. Het Joodse volk, zo stelt Douglas, vertaalde het idee van Gods heiligheid met de

notie van heelheid. Deze notie, door anderen het “holiness/wholeness”-paradigma genoemd, is binnen de bijbelwetenschappen invloedrijk gebleken (Olyan, 2008). Het eerbiedigen van die heiligheid gebeurde vervolgens door de notie van heelheid op te nemen in tal van voorschriften die het concrete handelen van mensen sturen.

Een bekend voorbeeld daarvan is het verbod op gemengde kleding (kleding die uit meerdere stoffen gemaakt is). Ook in andere Bijbelse voorschriften keert het eerbiedigen van heelheid terug. Bijvoorbeeld in het gebod dat alleen hele, onbeschadigde mannen priester mogen worden. Douglas wijst daarnaast op voorschriften voor het leger. Soldaten die gewond zijn, mogen pas na zonsondergang het kamp weer betreden. Een soldaat die verloofd, maar nog niet gehuwd is, mag niet vechten voordat hij afmaakt wat hij begonnen is. Een soldaat wiens huis gebouwd, maar nog niet ingewijd is, mag niet het slagveld betreden. Het slagveld vormt een groot risico voor het complementeren van deze belangrijke handelingen en moet daarom gemeden worden.

Een tweede notie is die van de orde die God aanbrengt in Zijn schepping. In Genesis staat beschreven hoe Hij de dieren verdeelt in dieren die in het water, op het land en in het luchtruim leven. Volgens Douglas zijn de spijswetten een concrete uitwerking van de categorieën die in de Schepping aangebracht werden. Zo staan de spijswetten alleen zeedieren toe die schubben en vinnen hebben. Om die redenen is het eten van zalm of haring toegestaan, maar het eten van paling (die glad is en geen schubben heeft) of kreeft (die geen van beide heeft) verboden. De dieren van het land zijn slechts kosjer wanneer ze een gespleten hoef hebben en herkauwen. Rund is dus toegestaan, maar varken niet. (Over de vogels wijdt Douglas niet uit omdat door de vertaling van de originele tekst niet meer duidelijk is welke vogels volgens de Leviet wel of niet toegestaan zijn.)

Door deze categorieën uit werken, wordt de Goddelijke orde dagelijks ervaren in de concrete handeling van het eten. De voorschriften van Leviticus zijn volgens Douglas geen gevolg van een bewust of onbewust inbouwen van gezondheidsvoordelen, maar ze verwijzen naar een heel ander niveau in menselijk samenleven, namelijk naar de kern ervan. De rituelen vormen een afspiegeling van het idee over wat die samenleving is, ze concretiseren haar identiteit en wereldbeeld en bekrachtigen deze telkens weer.

De termen reinheid en zuiverheid (Labrie, 1998) helpen om een meer volledig begrip van dirt te ontwikkelen. Reinheid heeft betrekking op het fysieke niveau. Lichamen van mensen en dieren of dingen kunnen rein of onrein zijn. Voorschriften bepalen wanneer iets rein of onrein is en rituelen bevestigen of herstellen dit onderscheid. Concrete handelingen op het gebied van reinheid (opruimen, besnijden, rituele was-singen) kunnen niet los worden gezien van een idee van zuiverheid. Zuiverheid is een intellectueel en spiritueel concept dat verwijst naar een idee over hoe een samenleving of wereld zou moeten zijn. Zuiverheid verwijst dus naar een pure essentie, die door reinheidsrituelen tegen besmetting beschermd moet worden.

Voor Douglas is het duidelijk dat dirt meer is dan een fysiek verschijnsel, dirt is zowel de ontkenning van reinheid als van zuiverheid. Daarmee is dirt een sociaal construct,

geconstrueerd om betekenis te geven aan een anders onsamenhangende en wanordelijke wereld.

### 3.2.2 *Dirt als de ontkenning van orde*

Dirt moet daarom begrepen worden als een ontkenning van de orde die de mens in die wereld wil aanbrengen:

As we know it, dirt is essentially disorder. There is no such thing as absolute dirt: it exists in the eye of the beholder. [...] Dirt offends against order. Eliminating is not a negative movement, but a positive effort to organize the environment (Douglas, 1984, p. 2).

Deze ordening manifesteert zich visueel in de fysieke wereld. Onze concrete ervaring van vuil is volgens Douglas (1984, p. 36) de ervaring van “matter out of place”. Vuil ontstaat wanneer de fysieke ordening van de dingen wordt verstoord. Een vuile woonkamer is een ruimte waar de stoelen scheef staan, waar schoenen rondslingeren en de kastdeur openstaat. In een vuile keuken staat vaat op het aanrecht en zitten er vetspetters op het fornuis. Op een bord op tafel liggen nog kruimels en een mes met een spoor pindakaas. Op de trap ligt een stapeltje kleding dat straks mee naar boven moet. Telkens weer is er sprake van dingen die niet op hun plek of op een verkeerde plek liggen. De slaapkamer, daarentegen, is netjes, want in de afgesloten kasten ligt de kleding keurig gestreken op rechte stapels. De vloer is schoon van stof en pluis en het bed is keurig opgemaakt. In de beschrijving van de vuile toestand van de kamer en keuken en de schone toestand van de slaapkamer wordt duidelijk dat een schoon huis een huis ‘op orde’ is.

Omdat dirt een sociaal construct is, staat deze fysieke beleving van orde niet op zichzelf. De woorden netjes en keurig verwijzen met hun dubbele betekenissen al naar de sociale dimensie. Ze zijn geschikt om de fysieke toestand van de slaapkamer te beschrijven, maar verwijzen ook naar verwachtingen die mensen van elkaar hebben. Het ideaal van het nette huishouden ontstaat in de Nederlanden van de 17e eeuw (dus ver voor de ontdekkingen van Pasteur en Koch). De Nederlanders kenden in die tijd geen publieke sanitaire voorzieningen of badhuizen, wat in veel andere landen wel het geval was, maar er was wel sprake van een opvallende netheid in de Nederlandse straten en huizen, waarmee de Nederlanders zich onderscheidten van anderen:

Iedere bezoeker [...] vermeldde de moeite die de Nederlanders zich getroostten om hun stoepen, huizen en zichzelf [...] brandschoon te houden. De propere steden blonken van het uren onvermoeibaar vegen, schrobben, schuren, poetsen, dweilen, boenen en wassen (Schama, 1987, p. 379).

Deze reinheid ontstond in een tijd waarin de Nederlanden zich snel ontwikkelden tot een welvarende en kapitalistische samenleving. Om de calvinistische, vrome identiteit 'zuiver' te houden, vormde het smetvrije huis een moreel tegenwicht aan het leven in een mercantilistische natie die profiteerde van de materiële rijkdommen van de koloniën. De reinheid van de stoep en straten moest voorkomen dat het vuil van buiten (het slijk der aarde) zijn weg naar binnen vond. Dit leidde tot bijzondere taferelen:

Sir William Temple was geamuseerd door het verhaal over een magistraat die een huis bezocht waar de 'struise Hollandse meid... die zag dat zijn schoenen niet erg schoon waren, hem bij beide armen nam, over haar rug gooide, onder aan de trap neerzette, zijn schoenen uittrok en hem een paar klaarstaande sloffen aandeed, dit alles zonder een woord te zeggen; maar toen ze klaar was zei ze dat hij naar boven mocht gaan naar mevrouw die in haar kamer was' (Schama, 1987, p. 380).

Het voorbeeld maak duidelijk hoe ver men ging in de pogingen het huis schoon te houden. Dit geeft het belang van die properheid aan: de grens tussen de binnen- en buitenwereld moest verdedigd worden. Properheid werd dus ook een morele opdracht. Dit Nederlandse model kreeg snel navolging in het burgerlijke<sup>5</sup> Europa. Overal wordt het nette huishouden de basis van een goed functionerende samenleving. Berner (1998, p. 315) citeert een passage uit een Zweeds handboek voor het huishouden (Rådgifvare för Hemmet) dat het kapitale belang van een net huis niet onder stoelen of banken steekt.

A home without order is like a ship without a helmsman, driven hither and thither by the waves, sooner or later running aground on the skerry of disorder, ruin. No, the helmsman of the home must not let her hand fall from the helm, but hold a true and uncompromising course towards the constant goal, the harbour of order that safeguards comfort and continued existence.

De metafoer van een op drift geraakt schip maakt de abstracte angst voor wanorde tastbaar. Deze angst wordt ook concreet in de visuele ervaring van ordeloosheid. Dirt roept angst op, omdat dirt orde ontkent. We associëren vuil dan ook al snel met slechtheid en houden dirt het liefst op afstand (Ashforth & Kreiner, 1999).

In zijn boek 'Het Morele Instinct' (2008) beschouwt Verplaatse onze afkeer van vuil als een aspect van ons morele instinct. Dit betekent dat wij ons in het maken van (morele) keuzes, op een niet rationeel niveau laten leiden door onze percepties van reinheid. Deze associatie herkennen we ook al in ons taalgebruik. Iemand is een vieze klootzak,

---

5 Nederland was een handelsnatie geworden. Ook elders in Europa maakte de handel het mogelijk dat zich een nieuwe stand (naast de oude geestelijkheid, adel en boerenstand) ontwikkelde en dominant werd: de burgerij. Men spreekt daarom van een burgerlijke samenleving (Schama, 1987).

een vuile oplichter of een smerige dief.

De associatie met slechtheid wordt nog duidelijker uit het voorbeeld van de Duitse legercommandant die tijdens WO I soldaten selecteerde voor het peloton dat onschuldige burgers moest executeren (Verplaetse, 2008, p. 144). De commandant vroeg zijn manschappen de handen op te houden, zodat hij de mannen met de vuilste nagels eruit kon uitpikken. Een slechte persoonlijke hygiëne zou wijzen op een geschiktheid voor deze opdracht.

Een ander krachtig beeld is dat van de Zuid-Afrikaanse psychologe Pumla Gobodo-Madikizela die in het kader van haar werk voor de Waarheids- en Verzoeningscommissie een serie interviews hield met Eugene de Kock (Verplaetse 2008, p. 132). De Kock was schuldig bevonden aan het martelen en vermoorden van tientallen ANC-leden en veroordeeld tot een straf van 212 jaar. Na afloop van één van de interviews vertrouwde hij Gobodo-Madikizela bij het afscheid toe dat de hand die zij op dat moment schudde, zijn 'trigger hand' was. Dit leidde tot hevige reacties. Al tijdens de autorit naar huis begon haar arm raar aan te voelen. Later voelde ze de neiging om te arm te reinigen als ware deze besmet geraakt door de aanraking met de moordenaar.

Hoewel Verplaetse deze morele associatie van hygiëne beschouwt als een onderdeel van onze biologie, zijn de voorbeelden ook te verklaren vanuit het antropologische perspectief dat Douglas inneemt. De voorbeelden laten immers zien dat onze benadering van schoon en vuil gebaseerd is op orde. De rouwrandjes zijn het gevolg van vuil dat onder de nagels terecht komt. Dit vuil, afkomstig uit de buitenwereld, overschrijdt daarmee de grens tussen de buitenwereld en het lichaam. De persoon in kwestie heeft deze overschrijding niet hersteld. Als het eerbiedigen van orde goed is, dan is het niet eerbiedigen daarvan slecht, wat de associatie met slechtheid verklaart. De hand van De Kock ging tientallen malen een morele grens over. De Kocks daden waren zo gruwelijk, dat de associatie jaren later nog effect had en de arm en lichaam van Gobodo-Madikizela besmette. Dirt is de ontkenning van orde en daarmee ook de ontkenning van het goede; men doet er daarom goed aan dirt op afstand te houden.

### 3.3 Dirty work

"In chasing dirt, in papering, decorating, tidying we [...] are positively re-ordering our environment, making it conform to an idea" (Douglas, 1984, p.2). Douglas benadrukt dat het herstellen van orde een positieve activiteit is. Door op te ruimen, herstellen we een fysieke ordening die verwijst naar datgene wat wij op een sociaal niveau waardevol achten. Desalniettemin omschreef Hughes (1951) dirty work als werk dat onaantrekkelijk is en is dirty work een noodzakelijk kwaad (Ashforth & Kreiner, 1999). De samenleving delegeert dirty work daarom aan de dirty worker en houdt deze vervolgens op afstand om het dirt te beheersen en besmetting te voorkomen (Hughes, 1962).

### 3.3.1 Bronnen van besmetting

De reden waarom werk dirty work is, is dus niet gelegen in de aard van het werk zelf, maar in de sociale waardering van dat werk. In de ogen van de samenleving is het werk besmet.

Dat wil niet zeggen dat dirty work per definitie een lage status heeft. Een patholoog-anatoom is vanwege zijn omgang met de dood een dirty worker. Dat geldt ook voor de advocaat die een moordenaar bijstaat. Voor beiden geldt wel dat het dirty work een negatieve invloed heeft op de status. De patholoog-anatoom zal dan ook minder prestige hebben, dan zijn collega's die niet of in mindere mate met de dood geconfronteerd worden.

Werk is dus dirty work omdat het in de ogen van de samenleving besmet is. Er zijn drie mogelijke bronnen van besmetting (Ashforth & Kreiner, 1999, pp. 415-416).

De eerste daarvan is de omgang met vuil. Het gaat dan om arbeid waarin er contact is met fysieke vormen van dirt zoals vuilnis, afval, bloed, ontlasting of de dood. Telkens geldt dat er contact is met een fysiek object dat "matter out of place" (Douglas, 1984) is. Vuil en afval horen niet in onze huizen en moeten opgeruimd worden. Bloed en ontlasting zijn stoffen die de grenzen tussen het lichaam en de buitenwereld tarten en waar dus geen plaats voor is. De dood, tot slot, heeft geen plaats tussen de levenden. Ook arbeid die plaatsvindt onder gevaarlijke of smerige omstandigheden wordt tot dirty work bestempeld. Voorbeelden van beroepen binnen deze groep zijn vuilnismanen, slagers, verpleegkundigen, ongediertebestrijders en mijnwerkers.

De tweede bron is de sociale besmetting van het werk. In dit geval heeft de dirty worker te maken met groepen die niet in de gangbare sociale orde passen, zoals verslaafden of gevangenen. Sociale besmetting treedt ook op wanneer de beroepsbeoefenaar zich in een onderdanige positie bevindt, zoals bij een butler of dienstmeisje het geval is.

Ten derde is er de mogelijkheid van morele besmetting. Morele besmetting treedt op wanneer het werk zelf een dubieus karakter heeft, denk hierbij aan beroepen in de seks- of gokindustrie. Besmetting kan ook optreden wanneer iemand zich beroeps-halve moet bedienen van moreel dubieuze methoden, zoals een telemarketeer of een politierechercheur die een verdachte onder druk zet (Dick, 2005).

Als gevolg van besmetting vanuit de genoemde bronnen wordt het werk door de samenleving bestempeld als dirty work. De dirty worker krijgt van de samenleving vervolgens het dirty work-stigma opgeplakt. Het begrip stigma vindt zijn oorsprong bij de oude Grieken die stigma's al snijpend of brandend aanbrachten op de lichamen van mensen die om enigerlei reden vermeden moesten worden. Het stigmatiseren gebeurde bij verraders, slaven en misdadigers, dus bij groepen die niet tot de orde van vrije Griekse burgers werden gerekend en daarmee in zekere zin onrein waren. Het stigma waarschuwde dat dit individu in zekere zin 'niet normaal' was (Goffman, 1979). Het dirty work-stigma functioneert op een vergelijkbare manier. Als stigma waarschuwt

het voor de dirty worker die, vanwege de omgang met dirt, gevaarlijk is voor de ‘normale’ sociale orde.

Hoewel werk om verschillende redenen en op verschillende manieren dirty work kan worden, is het effect van het stigma eenduidig. In alle gevallen vervangt het stigma de persoon die het werk uitvoert en maakt er één type van, de dirty worker: “people ask funeral directors, “How can you do it?” just as surely as they do butchers” (Ashforth & Kreiner 1999, p. 415). Het stigma vervangt dus de medewerker door zichzelf en maakt de medewerker in zekere zin onzichtbaar.

De vraag “How can you do it?” is retorisch bedoeld. Het is een vraag die niet om een antwoord vraagt, maar een niet-onderhandelbare stelling poneert. (In het Nederlands zouden we niet een vraag, maar een “Ik zou het niet kunnen” horen.) Dirty work mag van fundamenteel belang zijn, dit type werk is liever geen onderwerp van gesprek (Mills et al., 2007). De vraag is dan ook slechts een uitdrukking van de afstand die wordt ervaren tot het dirty work.

Het stigma is voor de samenleving een eenvormig concept, voor de gestigmatiseerde is het dat niet. Werk kan om verschillende redenen (fysiek, sociaal en moreel) dirty work zijn, waardoor het stigma voor de gestigmatiseerde verschillende dimensies kan hebben. Hierdoor ervaart elke dirty worker het stigma anders.

### *3.3.2 Enkele voorbeelden*

Brody (2006) deed onderzoek naar de schoonmaak van “shoppingmalls” in Bangkok, Thailand. Ze schetst in haar artikel “The cleaners you aren’t meant to see” het ideaal van de Thaise samenleving als een ideaal van vooruitgang naar westers voorbeeld. Dit ideaal vindt zijn ultieme uitdrukking in de shoppingmall: “an embodiment of modern life” en “hyper-modern expressions of new-Thai middle class lifestyle and mentalities” (Brody, 2006, pp. 112-113). In de malls kan deze nieuwe klasse, de gezinnen en stellen, eindeloos in de koelte van de airco ontsnappen aan de hitte, eten en drinken, kletsen en winkelen. De malls bevinden zich in Bangkok, de grote stad, die in de perceptie van de Thai symbool staat voor moderniteit. Tegenover deze stad staan de rurale gebieden van Thailand die geassocieerd worden met achterlijkheid en vuilheid. De malls in Bangkok moeten, dan ook ‘spotless’ zijn. Elk vuiltje is een smet op het ideaal van vooruitgang dat de malls willen en moeten uitstralen:

The ongoing task of hygiene maintenance, however perfunctory [oppervlakkig, JvV], helps to create and sustain the illusion and image of order around which urban “civilization” and wealth are predicated. (Brody 2006, p. 113)

De groep schoonmakers die de taak heeft om dit te bewerkstelligen, wordt gelijkgesteld aan het vuil dat zij moet voorkomen. Brody zegt dit niet letterlijk, maar ze wijst erop dat de meesten van hen afkomstig zijn uit de rurale gebieden die met vuil geassocieerd worden. Daarnaast is het management van de schoonmaak erop gericht dat het personeel zo weinig mogelijk opvalt: schoonmakers mogen tijdens werktijd niet



praten, niet bij elkaar staan, niet eten en drinken, niet roken en niet in winkels komen. De werktijden dienen strikt te worden nageleefd: men mag niet eerder beginnen en niet later stoppen. Hoewel deze maatregelen erop gericht zijn om een “illusion of their invisibility” (Brody, 2006, p.116) te creëren, worden de schoonmakers zelf voortdurend gemonitord om afwijkingen van de gedragsregels uit te sluiten.

Tomic, Trumper en Dattwyler (2006) beschrijven hoe in Chili de professionalisering van de schoonmaakindustrie een onderdeel vormt van de modernisering van Chili naar een neoliberale economie. Onderdeel van en symbolisch voor het vooruitgangsideaal zijn ook hier de malls, die het de commercie mogelijk maken om afscheid te nemen van de “hustle and bustle of the chaotic calle and [to enter] into a regulated and climate-controlled arena wherein security and cleanliness can be ensured” (Tomic et al., 2006, p. 89). Niet alleen de malls, maar ook universiteiten en kantoorgebouwen en het netwerk van treinen en metro’s dat deze symbolen van het moderne Chili verbindt, moeten schoon zijn. Ook hier gaat het om de illusie van vooruitgang en om de tegenstelling met de achtergestelde gebieden van Chili, het andere Chili, dat gekenmerkt wordt door “garbage and pollution, the smell of unkept sewers, and muddy narrow passages or wide roaring high-speed roads from which wealthy Chile passes them by” (Tomic et al., 2006, p. 98).

Beide voorbeelden illustreren dat dirty work wordt uitgevoerd door groepen die zich al op afstand van de normale sociale orde begeven (out-groups). In de voorbeelden uit Thailand en Chili blijkt dat mensen uit achtergelegen gebieden het vuile werk moeten opknappen. Een vergelijkbare situatie wordt beschreven in de documentaire “Dienstmeisjes voor dag en nacht” (Buuren & Spijk, 2009). Daarin vertellen vier vrouwen over hun ervaringen als dienstbode in de jaren voor de Tweede Wereldoorlog. Dienstbodes waren meisjes uit de lagere sociale klassen die al vanaf hun twaalfde jaar introkken bij rijke families en daar diverse huishoudelijke taken uitvoerden:

Opstaan, huiskamer stoffen, pap koken, schoenen poetsen, dekken, ontbijt verzorgen, trappen stoffen, matten kloppen, ontbijtboel afwassen, keuken afstoffen, bedden afhalen, wastafels schoonmaken, dienstbodekamer stoffen, badkamer en wc’s nazien, slaapkamers aan kant maken, koffietafel verzorgen, koffiedrinken, eten schoonmaken, koffietafel afwassen en bijstoffen, grote kamerbeurt (salon), koken en keuken onderhouden, tafeldekken, eten, afwassen, spreien afnemen, theeboel verzorgen, theeboel afnemen en afwassen. Dit is een werkdag van 6.30 tot 22.00 (Henkes en Oosterhof, 1985).

De dienstbode mocht dan verantwoordelijk zijn voor al dit noodzakelijke werk en bij het gezin inwonen (ze gingen één keer per week of twee weken naar huis), onderdeel van het gezin werden ze niet. Er werd afstand bewaard. Zo mochten de meisjes niet mee-eten met het gezin, hadden ze apart servies, en bleven ze ’s avonds alleen in de

keuken. De dienstbode waste de kleding van het gezin, maar mocht haar eigen kleding niet wassen, dat moest in het ouderlijk huis gebeuren.

In de voorgaande drie voorbeelden is er een sociale klasse voorhanden die als outgroup kan dienen. Het zijn de mensen uit de achtergestelde gebieden van Chili en Thailand en uit de lagere klassen van het Nederland van voor de Tweede Wereldoorlog die het dirty work voor hun rekening namen. Wat als deze sociale verschillen (gedeeltelijk) wegvallen?

Botman (2011) stelt in haar onderzoek naar arbeidsrelaties in huishoudelijk werk dat dat tot ongemak kan leiden. Het Nederland van nu is – zeker in vergelijking met het vooroorlogse Nederland – egalitair en niet gewend aan het benadrukken van statusverschillen. In tegenstelling tot de ‘mevrouw’ van toen weet diegene die tegenwoordig huishoudelijk werk uitbesteedt niet goed hoe “werkgever in eigen huis te zijn” (Botman, 2011, p. 236). Desondanks besteedt men het werk toch uit. Botmans respondenten geven aan iets beters te doen te hebben dan zelf schoon te maken, maar ruimen desondanks zelf op de avond voor de werkster komt. Deels gebeurt dit uit respect voor de schoonmaakster en uit het ongemak dat ontstaat wanneer iemand jouw vuil opruimt. Een andere belangrijkere reden is dat de schoonmaakster zo sneller (efficiënter) kan werken. Op die manier, stelt Botman, maakt men van het huis als privédo-main, een huis als werkplek (Botman, 2011, p. 220). Het werk wordt zo in een economisch interpretatiekader gezet. Het besluit een hulp in te schakelen wordt zo ook een economische afweging, wat de omgang met de hulp eenvoudiger maakt.

### **3.4 Taint management: omgaan met het dirty work-stigma**

Het dirty work-stigma heeft een negatief effect op het zelfbeeld van de dirty worker. Omdat mensen nu eenmaal een positief zelfbeeld willen hebben, is het stigma problematisch. Het stigma vraagt dus om een reactie van de gestigmatiseerde die erop gericht is het negatieve effect onschadelijk te maken. Deze reactie wordt geduid met de term “taint management” (Ashforth & Kreiner, 1999; Drew et al., 2007). In de vorige paragraaf is beschreven hoe besmetting zich op fysieke, sociale en morele wijze kan voordoen.

De besmetting is niet binnen elk beroep even hardnekkig. Dit hangt samen met de impact die dirt heeft op het beroep. Deze impact wordt bepaald met behulp van de breedte en diepte van de besmetting (Kreiner, Ashforth & Sluss, 2006). De breedte verwijst naar de mate waarin dirt betrekking heeft op de verschillende facetten van het werk. Een brede impact betekent dus dat dirt een centrale plek inneemt in het werk. De diepte verwijst naar de intensiteit van dirt. Zo is de intensiteit binnen het werk van een undercoveragent groter dan dat van de beveiliging bij een warehouse. Intensiteit is niet alleen een kwestie van gradatie, maar ook een kwestie van hoe dicht je bij het vuur komt. Hoe directer je betrokken bent bij de bron van de besmetting, hoe groter de intensiteit. Zo is een advocaat directer betrokken bij de man die van moord verdacht wordt, dan de gevangenisbewaarder.

Schoonmaakwerk scoort op beide dimensies hoog. Het takenpakket bestaat groten-

deels, zo niet compleet, uit taken die door de omgang met vuil gekenmerkt worden. De intensiteit van het vuil kan groot zijn. Bovendien bevindt de schoonmaker zich in een onderdanige relatie met degene voor wie hij/zij schoonmaakt, zodat ook in de omgang met deze mensen het dirty work-stigma actief is (breedte).

De hoge score op breedte en diepte betekent dat er sprake van een doordringend (pervasive) stigma (Kreiner et al., 2006, pp. 626-627) dat duidelijk aanwezig is en de ervaring van het werk doordringt. Vanuit het maatschappelijke perspectief worden de associaties met het beroep bepaald door de omgang met vuil.

De reactie op dit type stigma is er een met een ambivalent karakter. Dat ambivalente karakter komt tot uitdrukking door het enerzijds wel en het anderzijds niet identificeren met het beroep. Beide kunnen helpen om het stigma te neutraliseren teneinde het zelfbeeld te beschermen.

Disidentificatie betekent dat het individu zich neerlegt bij de autoriteit van het systeem dat het individu stigmatiseert. Het stigma wordt daarmee geaccepteerd als een gegeven. 'Zo gaan de dingen nu eenmaal' en 'zo is het altijd al geweest', zijn typerend verzuchtingen in het geval van disidentificatie. Het accepteren van 'de dingen zoals ze zijn' helpt om het verschil tussen wat iemand voor zichzelf wenst en wat hij krijgt op te lossen. Disidentificatie verklaart het ontstaan van de negatieve impact, maar neemt deze daarmee niet weg. Om de impact van het stigma te neutraliseren, neemt het individu daarom afstand van de groep.

De andere zijde van de ambivalente reactie op het stigma is een reactie die zich juist door identificatie met de groep kenmerkt. In dat geval sluiten de beroepsbeoefenaren de rijen om samen in het verweer te komen tegen het stigma. Om het stigma te neutraliseren bedient de groep zich van (een combinatie van) twee strategieën.

Ten eerste is er het creëren van een beroepsideologie (occupational ideology) door het stigma, dat zelf sociaal geconstrueerd is, inhoudelijk te wijzigen (Ashforth & Kreiner, 1999). Op die manier ontstaat een set van overtuigingen omtrent het beroep die helpt de negatieve impact van het stigma te overwinnen. Wanneer een strafrechtadvocaat het verwijt krijgt dat hij moordenaars verdedigt, kan hij dit verwijt weerleggen met de opmerking dat hij Vrouwe Justitia dient. Een gevangenisbewaarder beschrijft zijn werk in termen van het bijdragen aan een betere wereld voor zijn kinderen (Tracy & Scott, 2007). Bovenstaande voorbeelden illustreren de substrategie "reframing": het in positieve termen hervertalen van bepaalde aspecten van dirty work. Een tweede substrategie is "recalibrating": het aanpassen van de criteria waarmee het dirty work getypeerd wordt. Een voorbeeld zijn de thuiszorgmedewerkers die de de 'smerigste' aspecten van hun taak (een stoma legen bijvoorbeeld) niet begrijpen vanuit de smerigheid ervan, maar uit de betekenis die de taak heeft voor de patiënt. De laatste substrategie is "refocussing": het focussen op andere aspecten van het werk die niet door de omgang met vuil getypeerd worden.

Ten tweede kan het stigma worden aangepakt via een sociale route (social weighting). In dit geval vindt er een evaluatie plaats van groepen die uiting geven aan het stigma.

Bij deze evaluatie hoort vervolgens een belang dat wordt toegekend aan die groep. In het geval van “condemning the condemners” wordt de groep die het stigma uit, zelf veroordeeld. Dat gebeurt bijvoorbeeld wanneer een sekswerker een klant schijnheiligheid verwijt. Het oordeel dat de klant, als nette burger, over sekswerkers mocht hebben wordt zo geneutraliseerd. “Supporting the supporters” wijst op het tegenovergestelde; het opkrikken van het belang dat gehecht wordt aan mensen die positief over de dirty worker zijn. In het artikel van Ashforth en Kreiner (1999) wordt het voorbeeld gegeven van politierechercheurs die meer voldoening haalden uit het contact met criminelen dan met slachtoffers van criminelen. Dit omdat ze in het contact met de eerste groepen hun goede werk bevestigd zagen. Tot slot maken dirty workers selectieve vergelijkingen met andere groepen, bij voorkeur met groepen die lager in aanzien staan dan zij. Op die manier relativeren zij het effect van het stigma.

Door een combinatie van bovenstaande strategieën proberen dirty workers het negatieve effect van het stigma te neutraliseren en werk zelf, dus in tegenstelling met de maatschappelijke opvatting over het werk, te begrijpen als iets wat voldoening geeft. Dirty workers hebben elkaar hiervoor nodig. Via het idee onderdeel te zijn van een groep, wint een beroepsideologie aan kracht, waardoor dirty workers hun ideologie kunnen inzetten. Hierdoor ontstaat een sterkere identificatie met het beroep. Dirty work kan op deze manier een sterke beroeps cultuur faciliteren (Ashforth & Kreiner, 1999; Kreiner et al., 2006).

### **3.5 Conclusie**

Wanneer werk dirty work is, dan is het dat omdat de samenleving waarvoor dat werk wordt uitgevoerd het als dirty work beschouwt. Het werk is dan besmet omdat het de omgang met fysiek vuil impliceert of doordat het sociaal of moreel besmet is. Deze besmetting zorgt voor gevaar, omdat het de sociale orde overtreedt. Omdat ook de dirty worker zelf besmet raakt, krijgt deze een stigma. Dit stigma waarschuwt de normale orde en zorgt voor afstand. Deze wordt gecreëerd door de identiteit van de medewerker te vervangen door een stigma, waardoor onzichtbaarheid gecreëerd wordt.

De omgang met het stigma is bepalend voor de ervaring van de dirty worker. Deze omgang is vaak een reactie op de negatieve invloed die het stigma op de dirty worker heeft. Deze reactie probeert de invloed te neutraliseren en zorgt vaak voor een sterke identificatie met het beroep, waardoor een sterke beroepsideologie gecreëerd wordt. Dirty work-onderzoek richt zich op deze reacties. Hoe gaan verpleegsters, agenten en rechercheurs, gevangenisbewaarders, secretaresses, sekswerkers om met de verschillende (fysieke, sociale en morele) aspecten van hun werk en stigma. In het geval van de schoonmakers voorspelt de theorie een ambivalente identificatie: schoonmakers zullen zich vanwege de kracht van het stigma, slechts gedeeltelijk identificeren met het beroep.

In het vijfde hoofdstuk wordt de ervaring van de mannen en vrouwen die dagelijks de ruimtes waarin we verblijven schoonmaken beschreven. Centraal staat daarin de omgang met het stigma en met de verschillende dimensies van het werk: de fysieke omgang met vuil, de onderdanige positie en de morele spanning die kenmerkend is voor het werk. In het komende hoofdstuk volgt eerst de methodische verantwoording van het sociaalwetenschappelijk onderzoek.



## Hoofdstuk 4: Een sociaalwetenschappelijke analyse van onzichtbaarheid

# Methodische verantwoording

De reguliere schoonmaak is een onbekend fenomeen. Om op wetenschappelijke wijze begrip van dit fenomeen op te bouwen is kwalitatief onderzoek vereist. Kwalitatief onderzoek heeft immers het doel om inzicht te verschaffen in een fenomeen. Daartoe zoekt de onderzoeker toegang tot het veld, zodat deze door “de ogen van de betrokkenen” het fenomeen kan waarnemen en vervolgens in een proces van afwisselend analyse en waarneming inzicht kan opbouwen. Dit inzicht wordt uiteindelijk “vertaald” in algemene begrippen die het verschijnsel beschrijven (Wester & Peters, 2009).

In het vorige hoofdstuk is een theoretisch kader gegeven voor het sociaalwetenschappelijke onderzoek dat de schoonmaker een gezicht wil geven. In dit hoofdstuk wordt de methodische verantwoording van dit onderzoek beschreven. Deze verantwoording staat ten dienste van de navolgbaarheid van het onderzoek: de onderzoeker maakt duidelijk welke stappen in het onderzoek zijn gezet en verantwoordt deze in het licht van betrouwbaarheid en geldigheid. Daartoe komen in dit hoofdstuk de verantwoording van het onderzoekstype, het onderzoeksproces en de analyse aan bod. Het hoofdstuk eindigt met een overzicht van de kwaliteitsprocedures.

Deze verantwoording betreft alleen het eerste deel van dit onderzoek dat erop gericht is de eerste hoofdvraag: “Hoe gaat de schoonmaker om met het dirty work-stigma?” te beantwoorden. De methodische verantwoording van het tweede, publiektheologische deel van dit onderzoek volgt in het zesde hoofdstuk.

De onderzoeker speelt binnen kwalitatief onderzoek een belangrijke rol. Als waarnemer en interpretator heeft deze invloed op het verloop van het onderzoek. Reflectie op de eigen rol is daarom van groot belang. Ook in dit onderzoek heeft de onderzoeker een belangrijke rol gespeeld. In het onderzoek heeft deze, ten onrechte, lang vastgehouden aan aannames over de aard van het werk van de schoonmaker. Deze aannames waren geïnspireerd op de context van het werk (de schoonmaaksector) en niet op de ervaring van de direct betrokkenen. Daarom is in een later stadium de probleemstelling veranderd. Deze verandering wordt later in dit hoofdstuk nader toegelicht, maar wordt, omwille van de leesbaarheid, hier al genoemd.

#### **4.1 Onderzoekstype: kwalitatief onderzoek**

Kwalitatief onderzoek is met name verankerd in het symbolisch interactionisme en de sociologische fenomenologie (Wester & Peters, 2009). Beide stromingen beschouwen de sociale wereld of sociale werkelijkheid als een resultaat van menselijke betekenisgeving.

Binnen de sociologische fenomenologie is het werk van Berger en Luckmann (1991) van grote invloed. Kenmerkend voor menselijk leven is de wezenlijk open relatie die het heeft met de natuur. In tegenstelling tot het dier hoeft de mens zich niet te laten beperken door de kaders die de natuur hem stelt. Integendeel, de mens creëert zelf de kaders van zijn bestaan. Deze open verhouding tot de wereld wordt geduid met de term *world-openness* (Berger & Luckmann, 1991, p.65). *World-openness* impliceert dat de mens geen inherente structuur in de wereld ervaart en daarom zelf structuur aanbrengt. De werkelijkheid, de ervaring van de wereld, en de plek van de mens daarin zijn daarmee niet gegeven, maar door de mens gecreëerd. De werkelijkheid die de mens tegemoet treedt, bestaat dus uit structuren die hij zelf heeft aangebracht, maar waar hij zelf ook weer betekenissen aan verleent. Op deze manier is de werkelijkheid nooit af, maar voortdurend in verandering.

Kennis over de wereld of werkelijkheid is daarmee inzicht in de betekenisstructuren die mensen voortdurend in interactie met elkaar aan hun omgeving toekennen. Dit betekent dat de kwalitatief onderzoeker die een fenomeen in die werkelijkheid wil begrijpen, directe toegang tot het fenomeen moet hebben om deze structuren te ontwaren. Daartoe moet de onderzoeker het perspectief van de betrokkenen kunnen innemen om het verschijnsel te kunnen zien zoals zij dat zien. Via afwisseling van waarneming en analyse bouwt zich een begrip van het fenomeen op dat steeds “verder” van de empirie komt te staan, totdat het uiteindelijk in algemene begrippen, inzichten of theorieën beschreven kan worden (Wester & Hijmans, 2003).

##### *4.1.1 Methode van onderzoek: de thematische analyse*

De methode die in dit onderzoek is toegepast is de thematische analyse. In een thematische analyse gaat de onderzoeker op zoek naar thema's of patronen in een dataset, de onderzoeker beschrijft deze en beschrijft de relatie(s) tussen deze thema's (Braun & Clarke, 2006).



Braun en Clarke (2006) geven een aantal, hier relevante, inzichten. Een eerste inzicht betreft de aard van een thema. Een thema zegt iets wat, in het licht van de onderzoeksvraag, wezenlijk is voor het onderzochte fenomeen. Daarnaast heeft een thema een bepaalde gelaagdheid, het brengt, als een patroon van betekenissen, een aantal inzichten samen. Een tweede inzicht betreft de actieve rol die de onderzoeker in kwalitatieve analyse en dus ook in thematische analyse bekleedt. Er zou hieromtrent door het gebruik van het woord thema (theme) verwarring kunnen ontstaan. Thema's bevinden zich echter niet in de data, maar zijn het gevolg van waarneming en analyse die in het hoofd van de onderzoeker plaatsvinden. Ten derde is de term thematische analyse "poorly branded" (p. 79). Dat neemt echter niet weg dat de keuze voor deze methode verantwoord is. Veel kwalitatief onderzoek dat volgens de Grounded Theory-benadering wordt uitgevoerd, zo stellen de auteurs bovendien, is vanwege het ontbreken van een verklarende en beschrijvende theorie, in wezen thematische analyse. De thema's ontwikkelen zich tijdens de verschillende fasen van de thematische analyse. Nadat de onderzoeker zich vertrouwd heeft gemaakt met de data, start deze met het coderen van eenheden in de data die in het licht van de probleemstelling interessant of opvallend zijn. Codes zijn dus voorlopige antwoorden op voorlopige onderzoeksvragen. Door analyse van deze voorlopige antwoorden slaat de onderzoeker een brug met de theorie, wat leidt tot nieuwe inzichten en nieuwe onderzoeksvragen. De codes krijgen daarmee ook een ander karakter. Aanvankelijk staan codes dicht bij de data (open of initieel coderen), maar met het ontwikkelen van inzicht kan de onderzoeker meer afstand nemen en worden de codes thematisch (thematisch coderen). Langzaam ontwikkelen zich uit de codes de thema's die uiteindelijk gerapporteerd worden (Braun & Clarke, 2006; Vaismoradi, Turunen & Bondas, 2013). De fasen die in deze analyse zijn doorlopen, komen in 4.3 aan bod.

## 4.2 Het onderzoeksproces

Het onderzoeksproces wordt beschreven in drie delen. Het eerste deel betreft de verkenning van het veld vanuit de oorspronkelijke probleemstelling. Het tweede deel betreft de selectie van respondenten en de dataproductie. Beide delen worden in deze paragraaf behandeld. Het derde deel, de analyse, komt in de volgende paragraaf aan bod.

### 4.2.1 Verkennen van het veld

De verkenning van het veld startte vanuit de context waarin de onderzoeker werkzaam is, het onderwijs in facility management. Daarin werd gebruikgemaakt van de bronnen en contacten die in die context aanwezig waren.

Een eerste verkenningsmiddel was deskresearch. Bestaande bronnen als de tijdschriften *Service Management*, *CleanTotaal* en *Professioneel Schoonmaken* gaven een beeld van de sector. Via internet is een aantal bronnen gevonden die inzicht gaven in de sector. Een goed voorbeeld daarvan is een rapport 'Het verschil maken' (Smit et al., 2010) dat is uitgegeven door TNO.

Daarnaast heeft vanuit het netwerk een aantal gesprekken plaatsgevonden met mensen uit het veld. Dit betrof mensen die een managementfunctie hadden bij grote, middelgrote en kleine schoonmaakbedrijven en met medewerkers van vakbonden en van de Raad voor Arbeidsverhoudingen Schoonmaak (RAS). Daarnaast heeft een aantal docenten van de opleiding facility management met de onderzoeker van gedachten gewisseld rond het onderzoek en de schoonmaak. Tot slot is een aantal bijeenkomsten van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag bezocht. Tijdens deze bijeenkomsten is er contact geweest met mensen uit de sector.

Een volgende manier om het veld te verkennen was door het presenteren van de onderzoeksplannen binnen de setting van het facility management. Tweemaal vond een presentatie plaats bij het Facility Management Research Network of the Netherlands (FMReNN), tweemaal voor een bijeenkomst van het managementteam van de opleiding facility management en de beroepenveldcommissie van de opleiding en eenmaal op de European Facility Management Conference.

Deze verkenning bevestigde de relevantie van het onderzoek vanuit het facilitair en organisatiekundig perspectief. Dat had ook invloed op de probleemstelling. De betekenis van schoonmaakwerk werd onder invloed van de genoemde facilitaire en organisatiekundige verkenning begrepen vanuit het begrip motivatie.

#### *4.2.2 Selectie van respondenten*

Dit onderzoek richt zich op mensen die in de algemene schoonmaak werken. Onder algemene (of reguliere) schoonmaak valt het schoonmaken van kantoren, zorginstellingen, scholen, hotels en recreatiebungalows en particulieren (RAS, 2014). In Nederland werken ruim 80.000 mensen in deze vorm van schoonmaak. Het grote deel daarvan is vrouw. In vergelijking met andere branches heeft een relatief groot deel een allochtone achtergrond. De data zijn op twee manieren verkregen. Ten eerste door interviews. Ten tweede door het maken van notities bij een participerende observatie tijdens een basiscursus schoonmaak.

#### *Toegang tot de populatie*

Het grootste gedeelte van de respondenten is benaderd via het management van het schoonmaakbedrijf. Dit was de eenvoudigste manier om respondenten te benaderen en had als bijkomend voordeel dat het management communicatief vaardige respondenten kon selecteren. Het nadeel van deze manier van selecteren is het risico dat alleen de positieve schoonmakers aan het woord komen of dat respondenten geïnstrueerd zouden worden. Tijdens de interviews deed zich echter geen aanleiding voor om zulks te vermoeden. De respondenten durfden harde noten te kraken over werk en werkgever.

Daarnaast is een aantal respondenten via de cao-commissie van de vakorganisatie CNV benaderd. In die commissie zat een schoonmaakster die geïnterviewd is. Deze schoonmaakster heeft de onderzoeker vervolgens in contact gebracht met een collega. Een ander lid van deze commissie werkte als receptioniste bij een middelgroot

schoonmaakbedrijf en heeft de onderzoeker met een tweetal schoonmakers in contact gebracht. Een derde lid van de commissie heeft een middenmanagementfunctie en heeft ook respondenten voor gevonden. Tot slot is een aantal respondenten direct benaderd en zijn twee medecursisten geïnterviewd.

#### Selectie respondenten interviews

In de selectie van respondenten (n=24) is met een drietal structurele kenmerken rekening gehouden. Dit waren de verschillende deelgebieden in de reguliere schoonmaak, de oververtegenwoordiging van vrouwen en het relatief groot percentage mensen met een allochtone achtergrond.

De respondenten maken schoon in alle deelgebieden van de reguliere schoonmaak. Respondenten werken vaak in meerdere panden, zodat ze in meerdere deelgebieden werken of hebben gewerkt. Zo maakt Claire een kantoor schoon en werkt ze op een recreatiepark. Cleo heeft op een school gewerkt en werkt nu in een kantoor. Daarnaast is overgrote gedeelte van de respondenten vrouw, en zijn er drie mannen geïnterviewd. Tot slot had een zevental respondenten een allochtone achtergrond (Definitie CBS: persoon van wie ten minste één ouder in het buitenland is geboren).

Daarnaast is een aantal inhoudelijke overwegingen van belang. Ten eerste het werken in dagschoonmaak of avondschoonmaak. Dit verschil verwijst vooral naar het werken terwijl de gebruikers van het pand zelf ook aanwezig zijn of wanneer deze niet aanwezig zijn. Er wordt daarom ook wel gesproken van zichtbare versus onzichtbare schoonmaak. Beide typen zijn vertegenwoordigd. Ook hier geldt dat respondenten op twee gebieden ervaring hebben: omdat respondenten meerdere panden hebben, werken ze de ene keer zichtbaar de andere keer onzichtbaar. Overigens is dit onderscheid niet altijd even helder. Zo werken veel schoonmakers aan de randen van de dag. Dit soort diensten heeft een hybride karakter. De werkuren van het personeel zijn immers niet in beton gegoten en dus komen schoonmakers in de ochtend in contact met mensen die al begonnen zijn of net beginnen en in de avond met mensen die naar huis gaan of langer doorwerken.

Ten tweede is het verschil tussen schoonmaakwerk in de Randstad en de rest van het land in overweging genomen. Dit omdat dit in het vooronderzoek op verschillende momenten ter sprake kwam. Volgens sommigen zou dit verschil maken, omdat de markt in het Westen nog meer onder druk staat dan in de rest van het land. Volgens anderen zou het geen verschil maken, omdat de mate van druk niet relevant is. Het gaat erom of er druk is, en die is er in de meeste gevallen. Binnen de respondenten ligt de nadruk geografisch gezien rond Nijmegen, omdat ik zelf in deze buurt woon en werk en daar dus het makkelijkste toegang had. Dat neemt niet weg dat een aanzienlijk deel van de respondenten in de Randstad werkt of gewerkt heeft. Is er een verschil? Op basis van mijn analyse ben ik geneigd de laatste groep gelijk te geven. Er bestaat geen verschil. Daarbij moet ik wel opmerken dat in het Westen meer mensen in de illegaliteit, en

daarmee onder slechtere omstandigheden, werken. Deze zijn niet in mijn onderzoek meegenomen.

Een derde inhoudelijke overweging in de selectie van de respondenten is het verschil tussen schoonmaken in eigen dienst en uitbesteding. In het eerste geval is de schoonmaker in dienst bij de organisatie waar schoongemaakt wordt, in het tweede geval huurt die organisatie een schoonmaakbedrijf in. In het tweede geval is er dus een formele afstand tussen de schoonmaker en de gebruikers van het pand, ze zijn immers formeel geen collega's. Omdat het grootste gedeelte van de schoonmakers werkt in de uitbestede variant, was het moeilijk om respondenten in eigen dienst te vinden. Omdat de Rijksoverheid met het opzetten van de Rijksschoonmaakorganisatie (RSO) bewust mensen weer in dienst gaat nemen, adviseer ik in hoofdstuk 7 om de casus RSO nader te onderzoeken.

Het al genoemde gegeven dat schoonmakers ervaring hebben in meerdere panden en vaak in meerdere deelgebieden van de reguliere schoonmaak maakt dat hun ervaring rijk en diffuus is.

#### Selectie respondenten cursus schoonmaak

In aanvulling op de interviews is een twee maanden durende cursus (basismodule Algemene Schoonmaak, zie bijlagen voor het diploma) gevolgd. Tijdens deze cursus had ik een achttal medestudenten. Als medecursist heb ik geen invloed gehad op de samenstelling van de groep.

Bij het beschrijven van de resultaten wordt meermaals naar de respondenten verwezen. Dit gebeurt anoniem, elke respondent heeft een alias gekregen. Een overzicht van deze aliassen (respondenten) is opgenomen in de bijlagen.

#### *4.2.3 Gegevensproductie*

De data voor dit onderzoek zijn verzameld door interviews en participatie tijdens de basiscursus schoonmaak. De interviews zijn gehouden met behulp van een interviewgide. Deze interviewgide is tijdens het onderzoek enkele malen aangepast. Tijdens de participerende observatie zijn fieldnotes gemaakt. Deze zijn in de analyse meegenomen.

In de eerste versie van de interviewgide was een verdeling in drie delen. Het eerste deel ging over de redenen en aanleidingen om schoonmaker te worden, het tweede deel over de schoonmaker zelf en het derde deel over de toekomst. Deze verdeling is in de latere versies intact gebleven.

De onderwerpen in het tweede gedeelte zijn enkele keren aangepast. Aanvankelijk werd de critical incidents technique (Flanagan, 1954) toegepast. Deze techniek is gericht op het verzamelen van gebeurtenissen (incidents) die in het licht van de probleemstelling van belang zijn. De respondent zelf mag deze gebeurtenissen te berde brengen. Dat gebeurt bijvoorbeeld doordat de interviewer binnen een bepaalde context om een herinnering vraagt. De respondenten hadden echter moeite om herin-

neringen op te halen. In de uiteindelijke versie van de topiclijst (deze is in de bijlagen opgenomen) is daarom een aantal topics opgenomen die gebaseerd waren op de onderwerpen uit de eerste interviews. Deze topics waren het schoonmaakwerk zelf, het werkprogramma, contact met mensen, contact met leidinggevenden en contact met andere schoonmakers. Deze onderwerpen zijn tijdens de latere interviews aangehouden.

De interviews waren erop gericht om de schoonmaker zoveel mogelijk aan het woord te laten. Dat lukte met behulp van deze topics. Dat betekende niet dat de verhalen van de respondenten tot deze topics beperkt bleven. De topics waren een startpunt en lokten verhalen uit.

Een belangrijk aspect van interviewen is het opbouwen van rapport. Dit verwijst naar een "basic sense of trust" (Spradley, 1979, p. 78) tussen interviewer en respondent dat ervoor zorgt dat de respondent zich vrij voelt en op zijn gemak voelt om te spreken. Tijdens de eerste interviews werd duidelijk dat het gemakkelijk is om intimiderend over te komen. Zo droeg de onderzoeker bij het eerste interview een colbert, had hij een laptop bij zich en gaf hij de respondente een visitekaartje. Het interview vond, bovendien, plaats in de overlegruimte van de directie. Tijdens de volgende interviews is hier opgelet: geen formele kleding en geen visitekaartjes. Rapport werd ook opgebouwd door aandacht te besteden aan het begin van het interview. Ten eerste door aan te geven dat de onderzoeker onafhankelijk was en dat de gegevens vertrouwelijk behandeld zouden worden. Het interview kon ook te allen tijde gestopt worden. Ten tweede door aan te geven dat de onderzoeker met het onderzoek, onder andere, de lessen voor zijn studenten wilde verbeteren, wat in de ogen van de respondenten een sympathiek doel is. Ten derde werd, indien mogelijk, de tijd genomen voor een praatje vooraf. Ook de interviewtechnieken waren gericht op rapport. Het vertrouwd raken met schoonmaakspecifieke voorbeelden en taal (verstoring, werkprogramma) en het inzetten hiervan is een eerste voorbeeld. Daarnaast werd er gebruik gemaakt van verwijzingen naar andere interviews ("Ik heb wel eens gehoord ...") en werd er gevraagd naar gedrag en niet naar redenen (zodat de respondent niet het idee heeft dat hij/zij getoetst wordt) wat het interview ten goede kwam. Tot slot werd het gebruik van stiltes, herhalingen van de laatste woorden van de respondent en non-verbale communicatie als knikken en hummen steeds beter toegepast.

De interviews zijn vervolgens letterlijk uitgeschreven. De transcripties zijn in de eerste vijf gevallen door de onderzoeker zelf gemaakt en daarna door een professioneel bureau. In een e-mail is de discretie in de omgang met het materiaal verzekerd. Deze transcripten zijn steekproefsgewijs gecontroleerd op correctheid en volledigheid. Tijdens de participatie aan de cursus schoonmaak is deelgenomen aan de uitleg van de instructeur, aan de praktijkoefeningen en het praktijkexamen (het diploma is in de bijlagen opgenomen). Aan het begin van de cursus is tijdens een voorstelronde het onderzoek toegelicht. Tijdens en na de cursus werden veldwerknootities gemaakt.

### 4.3 Analyse

Typerend voor kwalitatief onderzoek is de systematische vergelijking van het materiaal dat de onderzoeker voorhanden heeft. Dit gebeurt door de analyse van codes en reflecties van de onderzoeker. Door te coderen formuleert de onderzoeker voorlopige antwoorden op onderzoeksvragen. Dit gebeurt door fragmenten te coderen die in het licht van de probleemstelling interessant of opvallend zijn. Door vervolgens op zoek te gaan naar fragmenten die tegengesteld zijn aan dit voorlopige antwoord – het principe van constante vergelijking - bouwt de onderzoeker inzicht op. Wanneer een respondent bijvoorbeeld vertelt dat ze zich door een compliment van een medewerker gewaardeerd voelt (code: gewaardeerd voelen), gaat de onderzoeker op zoek naar voorbeelden waarin dit juist niet het geval is (code: niet gewaardeerd voelen). Door de twee codes te vergelijken ontstaat inzicht. In reflecties legt de onderzoeker zijn inzichten vast. Deze inzichten leiden vervolgens tot nieuwe observaties, nieuwe analyses en nieuwe inzichten. De kennis over het fenomeen bouwt zich zo in stappen op. Deze komen in deze paragraaf aan bod.

De eerste van deze stappen correspondeert met de eerste fase van het onderzoek, waarin de probleemstelling nog geïnspireerd was op de organisatorische context van de schoonmaak. Omdat in deze fase het leeuwendeel van de data is verzameld en omdat er geprobeerd is om te analyseren met behulp van de concepten ontleend aan SDT, wordt deze eerste stap meegenomen in de beschrijving van de analyse. De stappen van de analyse worden aangeduid met de term analysefasen.

Tijdens deze fasen is gebruikgemaakt van het analyseprogramma Atlas.ti.<sup>6</sup> Dit programma helpt om het proces van coderen en analyseren systematisch te laten verlopen. De onderzoeker heeft een cursus gevolgd om zich het werken met Atlas.ti eigen te maken.

#### *Analysefase 0*

Tijdens deze fase speelde het begrip motivatie een centrale rol. Toch werden de transcripten in eerste instantie open gecodeerd. Open coderen is een vorm van coderen waarbij de onderzoeker zo dicht mogelijk bij de data blijft. Open coderen gebeurt logischerwijs in het beginstadium van de analyse, omdat de onderzoeker dan nog geen inzicht heeft opgebouwd waarmee hij afstand van de data kan nemen. Vervolgens is met behulp van concepten uit de self-determination theory (SDT) geprobeerd om afstand te nemen van de data. Deze pogingen bleken tevergeefs en deze analysefase eindigt met de constatering dat doorgaan met SDT zinloos is. Er was een nieuwe start nodig aan de hand van een nieuwe probleemstelling.

Deze constatering leidde tot de vraag of de verzamelde data bruikbaar waren voor verdere analyse. De data waren immers verkregen door aspecten van het werk te bevragen waarin de behoefte aan autonomie, betrokkenheid en competentie, volgens SDT

---

6 Atlas.ti is een van de meest gebruikte softwareprogramma's als het gaat om het uitvoeren van kwalitatief onderzoek. De keuze voor dit programma is daarnaast ingegeven door de mogelijkheid om een Atlas.ti-cursus te volgen.

van belang in het ontstaan van motivatie, bevredigd konden worden. Dat deze basisbehoeften in de bevroegde aspecten niet manifest werden, betekende echter niet dat de zo uitgelokte verhalen ook betekenisloos waren. Om verhalen over betrokkenheid te ontlokken werd er bijvoorbeeld gevraagd naar de omgang met de mensen die in het pand werkzaam zijn. De aard van die ontmoetingen zou inzicht kunnen verschaffen in het ontstaan van motivatie. Tot dit soort inzichten leidde de analyse niet, maar wel werden, door vragen te stellen geïnspireerd op betrokkenheid, andere voorlopers van thema's zichtbaar: waardering, gevoelens van minderwaardigheid, boosheid en het voor je zelf opkomen. Het vermoeden dat de data wel degelijk waardevol zouden kunnen zijn voor een thematische analyse bleek groot genoeg om opnieuw te beginnen aan een analyse van de bestaande data.

### *Analysefase 1*

Het doel van de eerste analysefase was om tot nieuwe vragen en inzichten te komen op basis van het opnieuw bestuderen van de data. Om afstand te nemen van de eerste analysefase is een nieuwe analyse gestart in het softwareprogramma. De volgende stappen werden gezet.

Ten eerste is een achttal transcripten opnieuw grondig doorgenomen. Bij de selectie van de transcripten is er op gelet dat de respondenten geen collega's waren en is er een mannelijke respondent geselecteerd. Op deze manier nam de onderzoeker opnieuw kennis van de data, dit keer zonder de behoefte dit al te interpreteren vanuit een theoretisch perspectief.

Daarnaast is er gereflecteerd op de keuze om in de eerste fase van het onderzoek gebruik te maken van het SDT-perspectief. Het onderscheid tussen de primaire en secundaire arbeidsmarkt (Morgan, 1992) bood een verklaring voor het niet aansluiten van SDT bij de data. Concepten als motivatie, behoeftebevrediging, ontwikkeling en ontplooiing passen simpelweg niet binnen de context van schoonmaakwerk. Het volgende fragment is een passage uit een reflectiememo (in de bijlagen zijn meerdere voorbeelden van memo's opgenomen):

De primaire is de markt 'voor functies waarin men carrière kan maken, die echt belangrijk zijn of die een hoge graad van bekwaamheid en specialistische kennis vereisen, vaak van bedrijfsspecifieke aard'. Morgan associeert deze functies met de kern van bedrijven, het primaire proces en dus het bestaansrecht van de organisatie. De functies daaromheen, verder van die kern, vormen de secundaire arbeidsmarkt. Hier is sprake van arbeid 'in een 'voorraad' die de organisatie de kans geeft de output te verhogen in goede tijden en te verlagen in slechte tijden, zodat de kern [...] onberoerd blijft door fluctuaties die in de wereld er omheen plaatsvinden'. Ik haal dit onderscheid aan, omdat het een argument geeft om het organisatiekundige perspectief, van waaruit voor SDT als zoeklicht gekozen is, los te laten. Het is bovendien een argument dat uit de organisatiekunde zelf afkomstig is. Concepten als motivatie en ontplooiing horen bij de

primaire arbeidsmarkt omdat ze gericht zijn op een stabiele, vaste kern. Ze zijn daarmee minder of niet geschikt om schoonmaakwerk - dat secundair is - te begrijpen.

Na het opnieuw analyseren van een selectie van transcripten en het reflecteren op de aard van schoonmaakwerk aan de hand van Morgans inzichten, maakte de onderzoeker selectief gebruik van de analyse uit analysefase 0. Tijdens het coderen was een code opgesteld voor fragmenten “waarin de aard van schoonmakers of de schoonmaak gevat wordt” de code Ty. Deze fragmenten leken tijdens het codeerproces belangrijk, ze omschreven immers, vanuit het perspectief van de respondent, de ‘betekenis’ van het werk, maar pasten niet goed in de op SDT geïnspireerde codes. Enkele voorbeelden:

Nee, nou ik denk dat mensen gewoon heel neerbuigend doen over de schoonmaak, kijk als wij er niet zijn dan wordt het ook nergens schoon natuurlijk maar er wordt wel altijd een beetje tegen de schoonmaak opgekeken zo van beetje met een ‘doekie’ zwaaien ofzo (Fem en Angela).

Veel mensen vinden iets min omdat je rotzooi aan het opruimen bent, maar zonder een schoonmaker heb jij een vuil iets, een vuil bureau, een vuil portiek. Zonder schoonmakers wordt de wereld heel vuil. Dan moet je het zelf gaan doen, maar de mensen doen het zelf niet hoor als ze er niet voor betaald krijgen of iets. Dat is het ‘m (Nelleke).

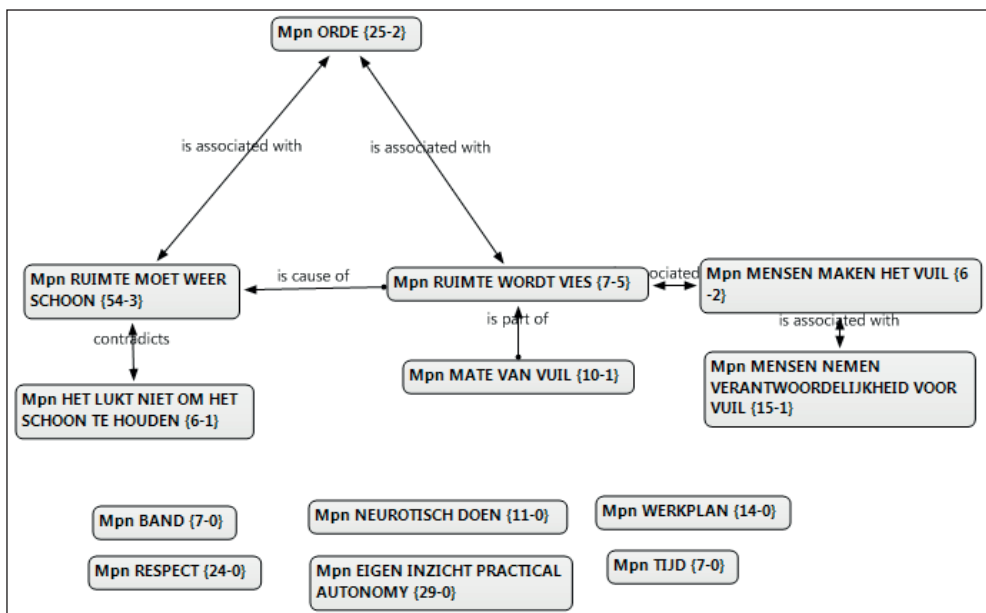
Op deze manier werd via verschillende strategieën een nieuwe gevoeligheid voor de data gecreëerd. Die gevoeligheid leverde oog op voor fundamentele aspecten van het werk: de omgang met vuil van anderen, het schoonmaken van de plekken van anderen en de omgang met anderen.

### *Analysefase 2*

Binnen schoonmaak neemt de tegenstelling schoon en vuil een belangrijke plaats in. Dat bleek bijvoorbeeld uit de fragmenten die in analysefase 0 met Ty gecodeerd waren. Een korte zoektocht op basis van zoektermen als clean en dirt leidde tot de theorie rond dirty work en tot het werk van Douglas. Opvallend was bovendien dat in de dirty work-literatuur verwezen werd naar het onderscheid tussen clean work en dirty work (Simpson, Slutskaya, Lewis, & Höpfl, 2012) een onderscheid dat veel overeenkomsten vertoont met het onderscheid tussen de primaire en secundaire arbeidsmarkt dat in de vorige analysefase een rol speelde. Een eerste verdieping van de theorie leidde tot de conclusie dat de nieuw ontwikkelde gevoeligheid voor de data aansloot bij de gevonden theorie. Om meer zekerheid over de bruikbaarheid te krijgen vonden er twee analyses plaats.



In de eerste analyse werd autocoding toegepast. Dit betekende dat het softwareprogramma zelf codes maakte. Dit gebeurde op basis van ingevoerde zoektermen. Elke zin die de zoekterm bevatte, kreeg de autocode. Zo kende het programma autocodes toe aan zinnen die de woorden schoon, schone, proper\*, netjes, keurig\* of vies, vieze, smerig\*, goor, gore, \*zooi, \*bende, vuil\*, \*vlek\* bevatten. Een asterisk zorgde ervoor dat ook samenstellingen worden gecodeerd, zoals 'propere' en 'klerebende'. De autocodes zijn vervolgens gecontroleerd en opgeschoond. Zo kwamen de woorden vaak voor in de vragen van de interviewer. En kwam het woord 'net' vaak voor in een andere betekenis ("Ik kwam net binnen toen..."). Dit soort fragmenten werd niet meegenomen. Geschikte fragmenten kregen de code Mpos of Mneg. De letter M verwees naar het Franse mot (woord) omdat de autocode immers op basis van woorden codes maakte. Er bleken geen opvallende verschillen tussen Mpos en Mneg. Schoon en vuil zijn in de praktijk twee zijden van dezelfde medaille en de woorden werden bovendien vaak in een en dezelfde zin gebruikt zodat dat fragment beide codes kreeg. De codes zijn daarom samengevoegd in Mpn. De codes zijn gecodeerd in subcodes, die vervolgens geordend zijn (zie figuur 1).



Figuur 1 Autocoding

Het ordenen van de subcodes, waarbij het principe van constante vergelijking werd toegepast, gaf een tweetal belangrijke inzichten. Ten eerste het belang van het begrip orde. Douglas (1984) beschrijft schoonmaken als het creëren of het herstellen van een (fysieke) orde en dit komt terug in de verhalen van de schoonmaker. De fragmenten passen immers in de structuur 'ruimte wordt vies en ruimte moet weer schoon'. Dit

laatste wordt geassocieerd met fysieke orde: het creëren voor een plek van de dingen. Onderstaand fragment (subcode ORDE) illustreert de overgang van schoon naar vuil en de manier waarop orde dit definieert. Alles staat op de plek en er zit geen vuil waar dat niet hoort. Orde als definitie van schoon:

[...] kijk ik zet bijvoorbeeld bij een computer zet ik het toetsenbord altijd onder het beeldscherm. De muis leg ik er netjes naast, weet je wel. Ik schuif de stoel netjes aan weet je wel en dan doe ik hem helemaal schoonmaken. Is dat de volgende dag nog zo en je kijkt zo met de lichtval mee en je ziet geen vingertasten op die tafel, is die tafel toch schoon? Hoef je er toch niks aan te doen? Schoon is schoon (Pien).

Een aantal subcodes betrof de wijze waarop de orde steeds weer hersteld wordt. Zo zegt de subcode NEUROTISCH doen iets over het belang dat sommige respondenten aan orde en schoon-zijn toekennen. De subcode WERKPLAN gaat over de wijze waarop schoonmakers zich het werk eigen maken.

Het tweede inzicht was dat de fragmenten niet alleen over de fysieke aspecten van het werk handelden (de omgang met vuil), maar ook over de sociale aspecten die aan dat werk verbonden zijn. Subcodes als BAND en RESPECT gaven uitdrukking aan de omgang met het feit dat mensen het vuil veroorzaken. Schoonmaken had, zo bleek uit de data, een sterke sociale dimensie. Tijdens dit proces viel bovendien op dat het woord netjes zowel een fysieke als een sociale toestand kan beschrijven. Deze inzichten legitimeren de keuze voor dirty work en het werk van Douglas om de thema's die uit de data komen verder te duiden. Daarmee startte analysefase 3.

### *Analysefase 3*

In deze analysefase stond de wisselwerking tussen theorie en data centraal. Het doel was het vinden van de juiste fit hiertussen, om zo meer afstand tot de data te creëren. Dit is gedaan door opnieuw naar de data te gaan kijken met de theorie in het achterhoofd. In een nieuw analysebestand werden allereerst vijf transcripten open gecodeerd. Dit om weer opnieuw kennis te maken met de data en om niet te snel de stap naar de theorie te maken. Vervolgens werd er een volgende selectie van tien transcripten thematisch gecodeerd met concepten uit de literatuur. Daarnaast is ook een aantal wetenschappelijke artikelen in het werkbestand in Atlas.ti geüpload en voorzien van theoretische codes. Dit maakte het mogelijk om snel te schakelen tussen theorie en data.

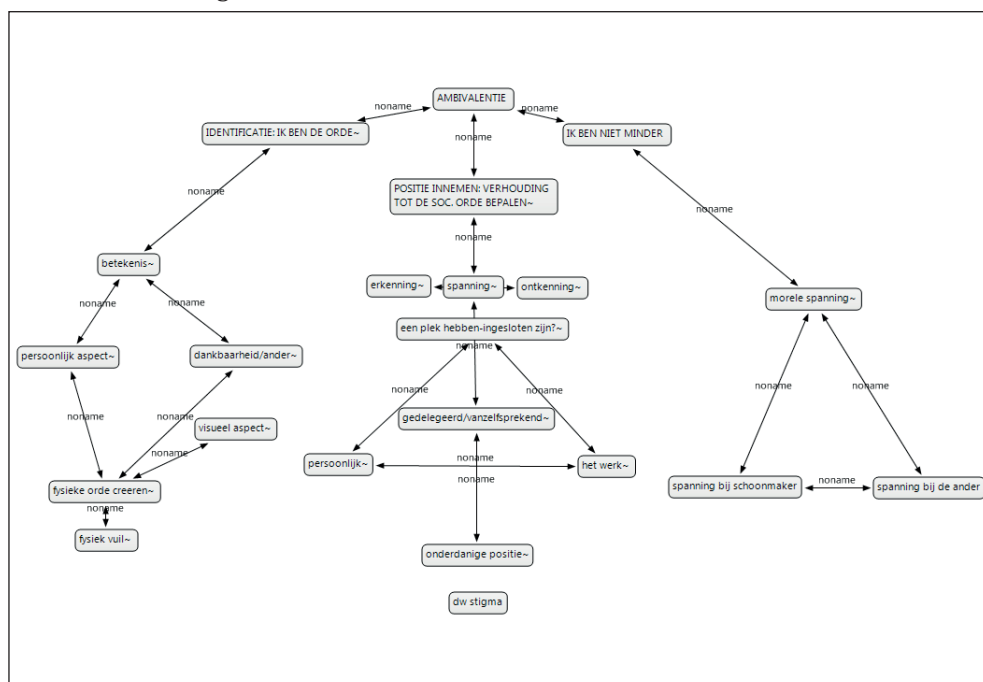
Het principe van de constante vergelijking werd in deze fase toegepast. Wanneer een respondent bijvoorbeeld aangaf zich gewaardeerd te voelen, werd er gezocht naar een fragment waarin de tegengestelde ervaring plaatsvond. Wanneer een respondent aangaf zijn werk zinvol te vinden, werd gezocht naar een fragment waarin dat juist niet het geval was.

Dit proces van coderen en analyseren (theorie en data werden in wisselwerking gebruikt) leidde uiteindelijk tot drie hoofdthema's: de omgang met vuil, waardering en gevoel van minderwaardigheid. Deze thema's corresponderen met de drie dimensies van het dirty work-stigma: de fysieke, de sociale en de morele dimensie.

De keuze voor deze drie hoofdthema's werd allereerst ondersteund door deelname aan een cursus algemene schoonmaak. Gedurende een periode van twee maanden is deelgenomen aan een cursus schoonmaak, met acht andere cursisten. Tijdens de bijeenkomsten is meegedaan aan de training en is er contact geweest met de cursisten. Tijdens deze participerende observatie zijn memo's gemaakt. En werd vastgesteld dat de gekozen kernthema's relevant waren.

Daarnaast deed de onderzoeker observaties in zijn privéomgeving die de relevantie van met name de derde dimensie bevestigden. Het viel in privécontacten immers op dat vrijwel iedereen in reactie op het onderzoek meldde dat hij/zij regelmatig een praatje maakte met de schoonmaker op het werk, vaak in tegenstelling tot veel andere collega's. Zo meldde een bekende dat hij dit praatje aanknoopt, omdat hij het belangrijk vindt dat de schoonmaker weet dat hij haar niet minder vindt. Dit bevestigt het bestaan van een morele dimensie van het stigma: minderwaardigheid en gelijkwaardigheid staan immers op gespannen voet met elkaar.

Tot slot zijn nog drie interviews gehouden op basis van deze hoofdthema's. Ook deze interviews bevestigden de hoofdthema's.



Figuur 2 Definitieve structuur thema's en subthema's

#### Analysefase 4

In de laatste analysefase zijn de thema's en de codes en fragmenten die eronder hingen in een networkview in Atlas.ti met elkaar in verband gebracht. Vervolgens is op basis van deze view een rapportage geschreven. Door te schrijven ontstond er meer inzicht in de samenhang tussen de verschillende thema's en is de networkview aangepast, wat weer leidde tot een aangepaste rapportage. Uit eindelijk leidde dit tot een definitieve structuur die is weergegeven in figuur 2 en die als basis dient voor hoofdstuk 5.

#### Algemeen

Tijdens het onderzoek is met regelmaat contact gehouden met betrokkenen uit de schoonmaaksector. Met deze mensen is de voortgang van de analyse besproken en gecheckt op herkenbaarheid (peer review).

### 4.4 Kwaliteit

Het doel van kwalitatief onderzoek is het genereren van kennis over fenomenen in onze werkelijkheid. Wil deze kennis objectief zijn dan moet de wijze waarop ze verkregen is voldoen aan de criteria van betrouwbaarheid en geldigheid.

Betrouwbaarheid heeft betrekking op de repliceerbaarheid van het onderzoek. Levert dat wanneer het nogmaals, door een andere onderzoeker, wordt uitgevoerd dezelfde resultaten op? Dit betekent dat de onderzoeker zijn procedures zo inricht dat de invloed van de onderzoeker zo klein mogelijk is en de procedures navolgbaar zijn. Het schrijven van een methodehoofdstuk is een voorbeeld van het bevorderen van de navolgbaarheid van het onderzoek.

Geldigheid (validiteit) betreft de vraag of er op basis van de gehanteerde procedures uitspraken kunnen worden gedaan die corresponderen met de waarheid (Wester en Peters, 2009).

In dit hoofdstuk is geprobeerd om de procedures om de objectiviteit te borgen in de lopende tekst op te nemen. Bij wijze van samenvatting en omwille van het overzicht zijn deze ook opgenomen in figuur 3.

Aspect van het onderzoek	Procedure	Doel
Algemeen	Gebruik van softwareprogramma Atlas.ti. zorgt voor systematiek in werken en controle op werkzaamheden. Bijvoorbeeld door het gebruik van codeomschrijvingen en het maken van memo's. Triangulatie. Naast de interviews is participerende observatie toegepast. Twee van de medecursisten zijn vervolgens geïnterviewd. Regelmatig contact met betrokken deskundigen (peer review). Literatuurstudie aan het einde van de analyse.	Betrouwbaarheid  Geldigheid

Aspect van het onderzoek	Procedure	Doel
Selectie van respondenten	Rekening houden met structurele en inhoudelijke kenmerken van de groep. Op zoek naar een brede vertegenwoordiging van relevantie dimensies in de ervaring van de schoonmaker: purposive sampling. Zo zijn er bijvoorbeeld schoonmakers in de steekproef aanwezig die in de zichtbare schoonmaak en de onzichtbare schoonmaak werken en zowel positieve als negatieve ervaringen op het gebied van waardering hebben.	Geldigheid
Gegevensproductie	Aandacht voor de twee aspecten van interviews. Informatie verkrijgen en rapport. Er is een interviewgids ontwikkeld die op basis van de eerste interviews is aangepast. Ook reflectie op rapport. Aanpak interviews en technieken zijn verbeterd. Controle op het transcriptieproces. Reflectie op en overleg (met begeleiders) over geschiktheid data in licht van vernieuwde probleemstelling. Triangulatie. Gegevens zijn op twee wijzen verkregen: via interviews en via participerende observatie. Tijdens koffiepauzes bij de observatie zijn de bevindingen informeel gecheckt. Tijdens de laatste interviews trad er verzadiging op.	Geldigheid
Analyse	Gebruik softwarepakket Atlas.ti. Vastleggen van stappen en ideeën in het proces in memo's. Gebruik van code-omschrijvingen om codeerproces betrouwbaar te maken. Aansluiting zoeken met de literatuur. Is er een fit tussen wat de theorie zegt en de data of de interpretatie daarvan? Gebruik van inzichten uit privégesprekken over ervaringen met schoonmaak Verschillende codeerstrategieën toegepast: open coderen en autocoding. Inzetten van het principe van constante vergelijking. Bij elk inzicht of resultaat werd de vraag gesteld: is er een voorbeeld dat het tegendeel bevestigt? Op deze manier kwam samenhang aan het licht en won de analyse aan verdieping.	Betrouwbaarheid  Geldigheid

Figuur 3 Kwaliteitsprocedures



# “Hoe wij ons uitsloven”

In dit hoofdstuk wordt met behulp van sociaalwetenschappelijk onderzoek antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag: “Hoe gaat de schoonmaker om met het dirty work-stigma?” De analyse die in dit hoofdstuk wordt uitgewerkt, dient in het volgende hoofdstuk als de schoonmaaktekst die in wisselwerking met het Bijbelse verhaal over de tuin van Eden en de verdrijving daaruit wordt geanalyseerd. Deze analyse levert vervolgens aanknopingspunten op voor de derde onderzoeksvraag (“Wat heeft het gezicht van de schoonmaker, dat wij zien als een gestigmatiseerd gezicht, te vertellen?”) en kan zo een startpunt zijn van een dialoog naar aanleiding van de onzichtbaarheid van de schoonmaker, die het doel van dit onderzoek vormt.

In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk worden enkele algemene typeringën gegeven. Ze zijn algemeen, omdat ze niet direct gaan over (de omgang met) het dirty work-stigma, maar wel relevant zijn, omdat ze de schoonmaker in de secundaire arbeidsmarkt typeren. Daarna komen de deelvragen aan bod. Deze zijn gebaseerd op de drie dimensies (fysiek, sociaal en moreel) van het dirty work-stigma. Deze drie dimensies zijn ook aspecten van de schoonmaaktekst en komen in de crosstekstuele analyse terug als onderdelen van die analyse.

Paragraaf 2 gaat in op de vraag hoe de schoonmaker betekenis geeft aan het fysieke vuil dat hij/zij elke dag tegenkomt. Paragraaf 3 betreft het sociale aspect van het stigma: hoe geeft de schoonmaker betekenis aan de onderdanige relatie die hij/zij

inneemt? Paragraaf 4 beschrijft de morele spanning die het stigma veroorzaakt. In de laatste paragraaf volgt de conclusie waarin antwoord gegeven wordt op de vraag hoe de schoonmaker omgaat met het stigma. Ook komt hier de toegevoegde waarde van deze analyse voor de dirty work-literatuur aan bod.

In dit hoofdstuk worden de respondenten veelvuldig bij naam genoemd. Om hun anonimiteit te waarborgen zijn deze namen gefingeerd.

## **5.1 Schoonmaak en de secundaire arbeidsmarkt**

Mensen gaan in de schoonmaak werken, omdat ze geld willen verdienen. De ene schoonmaker is thuis kostwinner of moet zichzelf onderhouden en werkt daarom bij voorkeur fulltime. De andere schoonmaker wil er een 'paar centen bij verdienen' en kan met een beperkt aantal uren toe. Die paar uurtjes per week bieden de schoonmaker de mogelijkheid om iets extra's te doen. Vaak gaat dat extraatje naar het gezin, naar een nieuwe fiets voor een dochter bijvoorbeeld.

Geld verdienen betekent zelfstandigheid en trots voelen. Het betekent dat je meedoet en een bijdrage levert. Mensen gaan juist in de schoonmaak werken als ze weinig opties hebben. Soms is de schoonmaak bekend terrein. Mensen hebben familie die schoonmaakt en zijn misschien wel eens mee geweest. Vaak worden mensen getipt door mensen uit hun omgeving dat een schoonmaakbedrijf nog mensen zoekt. Soms is de schoonmaak onbekend terrein.

Dat maakt weinig verschil: in de schoonmaak is altijd werk en je hoeft geen diploma's te hebben. De toegangseisen zijn dus laag. Dat blijkt als Karin gaat solliciteren op een baantje in de schoonmaak. Ze voert haar gesprek samen met een andere, haar onbekende, candidate. Deze candidate krijgt dezelfde vragen voorgeschoteld en herhaalt telkens Karins antwoorden. Beide kandidaten worden aangenomen. Samira ziet een advertentie, belt het nummer en wordt direct gevraagd langs te komen. Ze krijgt het adres van een school, en krijgt daar een emmer in haar handen geduwd. Ze heeft dan geen idee wat ze moet doen, maar kan meteen aan de slag.

Er is maar een manier om erachter te komen of je geschikt bent voor de schoonmaak en dat is door het gewoon te gaan doen. Wie van aanpakken weet en "het ziet", kan het redden in de branche. "Het zien" betekent dat je over een bepaalde slimheid beschikt die jou in staat stelt om in een beperkte tijd een object schoon te maken. Het is een soort inzicht, dat je hebt of niet. Daarnaast moet je kunnen doorwerken, "je handjes kunnen laten wapperen", omdat er weinig tijd is.

In het eerste jaar stromen er veel mensen uit. Wie dan nog wel in de schoonmaak zit, komt er niet snel meer uit. Geld is altijd nodig en er zijn weinig alternatieven, zeker voor wie geen diploma's heeft. Veel mensen willen wel anders, maar kunnen niet en leggen zich daar bij neer.

Het is meestal hard werken in de schoonmaak. Er is bijna altijd tijd te kort en dus moet er, volgens een bepaalde routine, doorgewerkt worden. Schoonmakers moeten een



pand onder de knie krijgen: er een routine opbouwen, zodat ze binnen de gestelde tijd resultaat kunnen halen. Schoonmakers raken gesteld op die routine. Om die reden werken ze vaak liever niet in elkaars directe nabijheid: de ander verstoort gemakkelijk die geliefde manier van werken. Wordt de dienst – om welke reden dan ook – eens overgenomen door een andere schoonmaker, dan gebeurt dat niet goed. Niemand poetst zo goed als jijzelf.

Naast hard werken is het ook werken onder omstandigheden en met materialen die niet altijd in orde zijn. Schoonmaken is fysiek zwaar werk - denk aan het stofzuigen van de tribunes van een sporthal - en de voorwaarden voor ergonomisch verantwoord en veilig werken zijn niet altijd op orde. Voldoende schoonmaakmateriaal, trapjes, verstelbare stokken, veiligheidsbrillen, het is zeker niet vanzelfsprekend dat deze allemaal aanwezig zijn. De schoonmaker denkt ook niet altijd aan zichzelf. Op de tenen staan, het verkeerd gebruiken van materialen, overhellen en hurken dragen bij aan efficiënt en snel werken, maar zijn op de lange termijn nadelig voor het lichaam van de schoonmaker.

Daarnaast trekt het werk ook een mentale wissel op de schoonmaker. Het tekort aan tijd kan een aantal nadelige gevolgen hebben. Stress, bijvoorbeeld door het opgejaagd voelen of door de angst om fouten te maken. Ook betekent het tekort aan tijd dat schoonmakers gefrustreerd raken, omdat ze niet de kwaliteit kunnen leveren die ze wensen. Dat betekent soms dat mensen onbetaald overwerken of zelfs hun partner meenemen naar het werk om bij te springen.

Werken in de schoonmaak is werken in de secundaire arbeidsmarkt. Je moet blij zijn dat je een baantje hebt. Iedereen weet dat wanneer er bezuinigd moet worden, dat onmiddellijk effect heeft op de schoonmaak. Op deze manier fungeert de schoonmaak als een economische buffer voor organisaties. De economische druk die bedrijven voelen, vertaalt zich in een alom ervaren gevoel van druk in de praktijk van de schoonmaker. Concreet betekent dit meestal dat de mannen en vrouwen van de schoonmaak dit voelen in een altijd aanwezig tekort aan tijd en materiaal.

Desondanks worden onze kantoren en scholen schoongemaakt. Schoonmaken is ‘a dirty job, but someone has got to do it’. Het moet schoon zijn, weet de schoonmaker, dus het werk gebeurt elke dag weer, de niet optimale omstandigheden ten spijt.

## **5.2 Omgaan met fysiek vuil: zonder mij kun jij je werk niet doen**

Tijdens de cursus bereidt instructeur Otto het onderdeel wissen en moppen voor. Op de linoleum vloer is met papieren plakband al een rechthoek afgezet, waarmee wij straks gaan oefenen. Hij scheurt een tissue aan flarden en gooit ze op de grond. In de hoek van de rechthoek giet hij een plens koffie. Wanneer de koffie de vloer raakt, gebeurt er iets met het groepje cursisten. Er ontstaat opwindning onder hen, er is plots beweging en er wordt gesmoezeld. “Jullie worden hier een beetje nerveus van, of niet?”, vraag ik aan Annet naast me. Ze begint te lachen.

Ik interview respondente Suus in een kantoor van het schoonmaakbedrijf waar ze

werkt. Op de vloer ligt een klein stukje papier. Een dergelijk optisch waarneembaar vuiltje wordt in de schoonmaak een verstoring genoemd, want het verstoort de zuiverheid van het oppervlak. Het stukje papier verstoort ook ons gesprek. Vanuit haar ooghoeken lijkt ze continu het snippertje te moeten zien en zo verdwijnt haar aandacht voor ons gesprek. Als ik haar daarmee confronteer, geeft ze toe dat ze wordt afgeleid en, nu dat is uitgesproken, moet ze er ook iets mee. Dan plaag ik haar door te stellen dat ze de snipper niet mag opruimen. Ze is echter niet voor één gat te vangen en plaatst haar handtas – die ze tot dan toe op haar schoot had gehouden - op de snipper. De aandacht keert meteen terug: Suus is er weer.

### *5.2.1 Orde creëren*

Vuil is onderdeel van het werk van de schoonmaker. Schoonmakers legen prullenbakken, verwijderen vingertasten van deuren, moppen vloeren zodat ze weer gaan glimmen, halen het spinnenrag van de plafonds, schrobben remsporen uit toiletten, poetsen koffiekringen weg, nemen vensterbanken af, halen vlekken uit de vloer en ga zo maar door.

Het ligt voor de hand dat in de verhalen van respondenten over de omgang met vuil de meeste aandacht uitgaat naar de meest vuile verschijningsvormen daarvan. Het valt daarom op dat respondenten de smerigste woorden, woorden als poep en plas, niet vaak gebruiken en misschien zelfs vermijden. Zo slikt Suus haar woorden aanvankelijk in:

Uh ja [de] wc meestal vies. Ik zal niet zeggen wat \*kuch\*

interviewer: Je mag het wel zeggen

Urine in die urinoir. Daar zit meestal een laag pis in. Ja modder op de vloer.

Modder ja. Water en blaadjes nu vooral. Ja.

Karima vindt het onfatsoenlijk om dat soort woorden te gebruiken. In het interview aarzelt ze, terwijl ik blijf aandringen, om het “letterlijk” te benoemen. Als ik haar dan vraag of ze het lastig vindt om dat soort woorden te gebruiken, antwoordt ze: “Nee, maar ik wil er nette woorden voor zoeken.”

Schoonmakers kunnen niet tegen vuil. Als schoonmakers vuil zien, dan willen ze het opruimen en als ze erover praten vermijden ze graag expliciete woorden. Drie respondenten zeggen over zichzelf zelfs dat ze neurotisch zijn als het gaat om vuil. Eén van mijn medecursisten heeft smetvrees. Tijdens het schoonmaken heeft ze altijd handschoenen aan. Ze wil ook niet aangeraakt worden door haar medecursisten tijdens het oefenen, omdat ze hun handen dan vies vindt.

De kern van de fysieke dimensie van het dirty work-stigma is de omgang met vuil. Hoewel schoonmakers dus niks van vuil moeten hebben, benaderen ze de omgang met vuil positief. Vuil betekent dat er schoongemaakt kan worden. En, hoe vuiler het is, hoe groter het resultaat is, stelt respondent Nelleke.

Douglas (1984) typeert opruimen als een positieve actie, omdat het orde creëert, en men met het opruimen betekenis aanbrengt in een onsamenhangende wereld of ruimte. Opruimen betekent dan de dingen een plek geven. Deze notie van orde scheppen of ordening aanbrengen, komt terug in de verhalen van de respondenten. Het voorbeeld van de verstoring in het kantoor waar Suus wordt geïnterviewd, is hier een voorbeeld van. Een papiersnipper op de vloer hoort niet, maar een tas van iemand op de stoel ernaast mag daar wel staan. Suus creëert dus een nieuwe (tijdelijke) orde. Medecur-sist Nico maakt een basisschool schoon. Als hij erover vertelt, is zand een terugkerend thema. Dat zand wordt door de kinderen de school ingenomen. Overal zand, verzucht hij meermaals: het is een zandbak. Dat zand, dat hoort daar niet en moet weg. Vuil is dus een schending van orde. Cleo illustreert dit als ze de toiletten van de middelbare school waar ze heeft schoongemaakt in herinnering roept. Er wordt op de grond geplast en er wordt niet doorgetrokken, vertelt ze. Urine en ontlasting horen in de pot en te worden doorgespoeld. Dezelfde respondente vertelt dat ze op een dag een bakje met vakjes tussen het vuil vindt. Ze haalt het eruit, wast het grondig en gebruikt het vervolgens om orde toe te voegen aan haar werkplek:

Hey die [het bakje] heeft vakjes. Ik zet het gewoon op tafel waar ze eten, heel goed poetsen dan, heel goed poetsen, want hij is in de prullenbak geweest – alleen met koffiebakjes hoor, maar ik moet hem schoon, met heet water enzo, en dan zet ik die [daar neer]. De tissues heel slordig, en dan vouw ik ze netjes, zet ik in die vakjes. De ene voor een pen, en de andere voor munten die ik gevonden heb, en de andere voor kleine dingen die ik gevonden heb.

Cleo geeft het bakje een nieuwe plek binnen haar orde. Omdat het bakje in de prullenbak is geweest moet het eerst gereinigd worden. Pas dan krijgt het zijn nieuwe functie. Het bakje geeft op zijn beurt aan kleine gevonden voorwerpen een plek. Het bakje dat eerst vuil was, het had geen andere plek dan de prullenbak, heeft nu wel een plaats binnen de fysieke orde. Dat dit bakje het vervolgens mogelijk maakt dat verloren muntjes kunnen toetreden tot de orde der dingen, maakt Cleo's voorbeeld extra krachtig. Vuil is relatief.

Die fysieke orde manifesteert zich in eerste instantie visueel, orde laat zich zien. Orde betekent bijvoorbeeld dat alles weer recht staat, dat het vloertapijt weer "mooi hoog" staat en er geen koffievlekken op de bureaus zitten. Ook Suus illustreert dit als ze haar tas op de snipper op de vloer zet: het snippertje is er nog wel, maar laat zich niet zien. In het werk van de schoonmaker speelt dit zien dan ook een grote rol. Schoonmaken begint met kijken. "Eerst kijken, dan doen", is het motto op de cursus. Een goede schoonmaker is iemand die "het ziet". Dit zien duidt op een vorm van inzicht in de ruimte, een soort voorstelling van hoe de ruimte er straks uit gaat zien en hoe je dit

het beste bereikt. Als Pien vertelt hoe ze schoonmaakt, wordt duidelijk hoe belangrijk kijken is:

... kijk ik zet bijvoorbeeld,... bij een computer zet ik het toetsenbord altijd onder het beeldscherm. De muis leg ik er netjes naast, weet je wel. Ik schuif de stoel netjes aan weet je wel en dan doe ik hem helemaal schoonmaken. Is dat de volgende dag nog zo en je kijkt zo met de lichtval mee en je ziet geen vingertasten op die tafel, is die tafel toch schoon? Hoef je er toch niks aan te doen? Schoon is schoon.

Als Pien dit vertelt, communiceert ze vooral non-verbaal: ze hangt met het hoofd schuin over de tafel en knijpt haar ogen dicht, met haar arm volgt ze de lijn waarlangs het licht de kamer binnenvalt. Ze maakt zo schoon, zodat ze in een oogopslag kan zien of iets gebruikt is (toetsenbord onder het beeldscherm) en checkt via de lichtinval op vingertasten. Haar hele handelen is in dit ogenblik gericht op een visuele diagnose van de situatie. En, als iets er goed uitziet, dan is het schoon.

De orde die de schoonmaker aanbrengt, is vanzelfsprekend tijdelijk. Op het moment dat Suus vertrekt en haar tas optilt, wordt de snipper weer zichtbaar en is er weer vuil. Elke dag weer worden de schoongemaakte objecten weer vies en is het aan de schoonmaker om het schoon te maken. Er is dus sprake van een cyclisch proces van “wij maken het schoon en zij maken het weer vuil”. De schoonmaker vervult daarin een belangrijke rol. Zo gaat Nelleke tevreden naar huis als ze weet dat ze deze rol vervuld heeft, zodat het weer vies kan worden: “Want je weet dat je je werk weer netjes hebt gedaan, dat de mensen weer tevreden zijn en het weer vuil kunnen maken.” Aan de tijdelijkheid van de orde ontleent de schoonmaker dus zijn of haar bestaansrecht. De schoonmaker creëert en herstelt orde, elke dag weer.

### *5.2.2 Het creëren van orde als persoonlijke activiteit*

Schoon is goed. Het belang van schoon staat buiten kijf, maar er is in de schoonmaak niet altijd genoeg tijd en het ontbreekt er vaak aan de juiste middelen. In de schoonmaak kun je het nooit honderd procent doen, vertrouwen respondenten me toe. Dat neemt niet weg dat schoonmakers een ondergrens hanteren als het om kwaliteit gaat. Om de orde te herstellen zet de schoonmaker dan ook bijna vanzelfsprekend een stap extra.

Het gaat dan vooral om een gebrek aan tijd. Tijd is er nooit genoeg, is de algemene verzuchting onder schoonmakers. Het tekort leidt ertoe dat je als schoonmaker niet altijd de kwaliteit kunt leveren die je wenst en dat gaat frustreren. Daarom wenden schoonmakers hun eigen tijd aan. De school waar Nico werkt heeft, door bezuinigingen, minder te besteden, maar wil eigenlijk dezelfde kwaliteit. Dit leidt tot frustratie

bij Nico die zich verplicht voelt om elke dag over te werken, zonder daarvoor betaald te worden.

Karima herinnert zich een collega die hetzelfde deed om maar met een tevreden gevoel naar huis te kunnen. Loes vertelt dat een opdrachtgever voorstelde om zijn horecapersoneel een aantal kasten te laten doen. Op die manier kon op de kosten voor schoonmaak bezuinigd worden. Het horecapersoneel verzaakte echter en een dikke laag stof kwam op de kast te liggen. Dat kon Loes niet aanzien: "Dus wat doe je dan? Dan doe je het toch." Iemand van de vakbond vertrouwde me toe hoe hij in een schoolgebouw waar hij alle schoonmakers kende een onbekend gezicht uit de schoonmaakkast zag komen. Het bleek de man van een van de schoonmaaksters te zijn. Die kwam zijn vrouw altijd al ophalen en kwam nu voortaan wat vroeger om bij te springen. De reden was dat de hoeveelheid tijd kleiner was geworden. Wist deze man dan niet dat hij gratis aan het werk was voor het schoonmaakbedrijf? Zeker wel, maar het was het hem waard om de frustraties van zijn vrouw te verdrijven.

Naast een gebrek aan tijd, dwingt ook het ontbreken van de juiste arbeidsomstandigheden de schoonmakers om een stap extra te zetten. Op de cursus wordt gesproken over het dragen van een veiligheidsbril tijdens het ontkalken van de toiletspot. Komt de ontkalker in je oog dan kan dat tot blindheid leiden, vertelt de instructeur. Hij heeft er ook foto's van. Daarop is duidelijk te zien dat de ontkalker je oog wegvreet; de foto's maken het belang van een veiligheidsbril onmiskenbaar duidelijk. Geen van de cursisten heeft echter zo'n bril. Ook het spiegeltje om de kalkaanslag te controleren hebben ze niet. En handschoenen, die draagt niet iedereen, want "ze hebben niet altijd de goede" (handschoenen met poeder irriteren bij sommigen). Met name de veiligheidsbril is een probleem. De docent adviseert aan te dringen bij de werkgever, of er desnoods eentje "bij de Action" te kopen. Het ontbreken van de juiste materialen (trapjes, stokken, doeken, schoonmaakmiddel) is een veelgehoorde klacht. Toch doet iedereen zijn werk, want dat moet toch gedaan worden.

Om goed schoon te maken, is persoonlijke betrokkenheid nodig. Die krijgt ten eerste vorm in de persoonlijke routine die een schoonmaker creëert in zijn werk. Die routine is een manier van werken die gebaseerd is op het werkprogramma en op ervaring met het pand. Het werkprogramma is een plan dat aangeeft wat de schoonmaker per dienst moet doen. Op het programma staan de dagelijkse en periodieke taken per dag vermeld. Het wordt in overleg tussen het schoonmaakbedrijf en de organisatie opgesteld en beschrijft daarmee de werkzaamheden in theorie. In de praktijk werken deze programma's niet, zo weet elke schoonmaker. Bepaalde plekken worden sneller vuil dan andere.

Sommige medewerkers gaan elke maandag iets eerder weg, bij medewerker X kun je altijd zo binnen lopen, maar bij medewerker Y niet. Als de wind vanuit het westen komt, dan waaien de bladeren naar binnen en als het regent moet de ontvangsthal gedaan worden. In de praktijk gaan de dingen, kort gezegd, vaak net een beetje anders.

Door ervaring met het unieke karakter van het pand leert de schoonmaker zijn/haar eigen plan te trekken en bouwt deze een eigen routine op. De routine getuigt dus van een inzicht in de ruimte dat het mogelijk maakt om in de bepaalde tijd orde te creëren. Dat schoonmakers hun werkprogramma's relativeren, betekent overigens niet dat deze nutteloos zijn. Integendeel, ze vormen een basis voor de werkzaamheden en helpen de schoonmaker als mensen klachten of speciale wensen hebben. Aan de hand van het programma kan de schoonmaker dan laten zien dat iets niet of op dit moment niet tot de taken behoort.

Binnen de eigen routine is er niet alleen sprake van inzicht, er wordt onder druk van tijd en bij gebrek aan middelen ook hard en niet altijd ergonomisch verantwoord gewerkt. Dat is duidelijk te zien tijdens de cursusdagen. Pak je een krukje, wat tijd kost, of ga je even op je tenen staan? Loop je om het bureau heen om de andere kant schoon te maken, wat tijd kost, of ga je even overhangen? Ga je op één knie zitten als je een stofzuigerzak vervangt of krom je de rug? De keuze voor het ongezonde, maar snelle alternatief blijkt inmiddels ingesleten. Deze automatismen krijg je er heel moeilijk uit, vertrouwt de instructeur me toe. "Daar heb je helemaal geen tijd voor!", is het meest gehoorde bezwaar van de cursisten als hij ze erop aanspreekt. Dezelfde routines leiden er bovendien toe dat schoonmakers doorgaans liever alleen werken. Samenwerken betekent dat twee manieren van werken gaan conflicteren, mensen gaan elkaar dan voor de voeten lopen, wat tot frustraties leidt.

De 'personal touch' die schoonmakers geven aan hun werk is de tweede manifestatie van het persoonlijke karakter. We zagen al dat Cleo een bakje voor gevonden muntjes had neergezet, waarmee ze een extra stukje orde aan de ruimte toevoegt. Dieuwertje verwoordt het als volgt:

[...] kantoorruimtes of dat soort dingetjes, daar kan je je eigen stempel op drukken. Een bepaalde manier van ook dat terugzetten, opruimen, doen. [...] Als ik aan het werk ben geweest zien ze dat ik ben geweest. Of welk bureau ik schoongemaakt heb. Ik zal altijd de telefoonsnoeren uit de draai halen.

Loes vertelt:

Ik heb [...] klanten gehad hè, en die wisten precies of ik had schoongemaakt of iemand anders. Waarom? Kijk, ik zou dat papier zo op zo'n bureau leggen. Ik zet altijd alles recht. Als ik bij de bank sta, of ergens bij de balie sta ergens in een winkel, en die mevrouw is in aan het pakken, en daar liggen blaadjes zo, dan leg ik alles recht. Dan [sta] ik te wachten en dan zie je mensen kijken van "Wat is die vrouw nou weer aan het doen?"

*Interviewer: Wat is die nou aan het doen...*

Maar dat, dat is... Weet je, en die klant zegt dan van "Oh, [Loes] is zelf geweest hè, want dat kan ik zien". Weet je wel hè, want dan liggen alle pennen zo. En

die zijn dan allemaal ook nog eens in, want daar let ik dan ook op en dan leg ik ze allemaal zo neer. En als die klant dan 's morgens binnenkomt, dan ben ik 's avonds geweest, maar die ziet wel dat er is schoongemaakt op een goede manier. De stoel staat netjes aangeschoven, de prullenbak is netjes leeg uh, alles is hè... Nergens ligt meer stof of vuil, de vloer is netjes gestofzuigd.

De eigen routine is dus niet alleen een manier om het werk te kunnen doen, ze draagt ook het karakter van een signatuur. De mensen weten dat jij bent geweest. De persoonlijke betrokkenheid bij het werk spreekt tot slot uit de overtuiging dat niemand beter weet hoe je een pand moet schoonmaken dan jij. Schoonmakers geven hun werk dan ook niet graag uit handen en wanneer dat noodzakelijk is, bijvoorbeeld bij vervanging door ziekte of vakantie, dan leidt dat tot frustratie. Ter illustratie het verhaal van Pien, meewerkend voorvrouw in een middelbare school.

Nou, meestal werk ik in de vakanties gewoon door.

*interviewer: Oh echt waar?*

Ja. Ik heb toevallig afgelopen jaar twee weken vakantie gehad in de zomervakantie toevallig en uh toen waren ze met de grote schoonmaak bezig. Heb ik alles op papier gezet voor ze. Ja, ik heb alles uitgelegd. Ik heb het alles twee keer laten zien van hoe of wat. En het is allemaal in de soep gelopen. Ik zeg: zie je wel dat ik niet op vakantie kan. Dus meestal ga ik op vakantie, dan kijk ik van okay, zoals de herfstvakantie, voorjaarsvakantie van school zelf [...] en wij kunnen dan niks doen in die week vakantie. Dan heb ik zoiets, kijk nu heb ik ook lekker een weekje vrij. Zo doe ik dat meestal.

*interviewer: Ja precies, want in principe kun jij dus niet weg want jij bent wel...*

Ik kan wel weg, maar ik doe het niet. Dat is het probleem.

*interviewer: Waarom doe je het niet?*

Omdat ik mij verantwoordelijk voel voor die school, voor de schoonmaak.

*interviewer: Wat zou dat, wat gebeurt er dan als jij er niet bent? Waar ben je dan bang voor?*

Nou, dat zag ik afgelopen zomer wel, want het liep helemaal in de soep afgelopen zomer die twee weken. Want ik hoorde het na twee dagen al. Toen krijg ik een whatsappje van een collegaatje. Pien dit, dat, zus, zo. Ik. Oh... Toen had ik er het thuis over, ik zei, ik ga naar school morgen, toen zeiden ze thuis, jij gaat niet naar school, je hebt twee weken vakantie. Je blijft nu gewoon thuis. Je gaat niet naar school toe. Ik heb het volgehouden om niet naar school te gaan, maar als je dat dan allemaal hoort. En toen ik het allemaal zag; ik kwam 's maandags weer gewoon op school en toen was de school ook weer begonnen want ik had de laatste twee weken en toen was de school begonnen nou ik deed de werkkast, de deur van de werkkast nog maar open en ik deed hem gelijk dicht ik zei ik ga naar huis. Zo die hadden me daar een zootje achtergelaten. Kan je niet maken vind ik. Dat heb ik gelijk gezegd. Dat kan je niet maken als schoonmaakbedrijf

wezende om zo'n zootje in de werkkast achter te laten. Ik zei, je werkkast moet schoon zijn en op orde zijn.

*interviewer: Ja, maar wie had jou vervangen dan?*

Dat was dus iemand die blijkbaar nog nooit op school was geweest. Maar dat wist ik niet. Want dat was hier zo van kantoor weer geregeld.

*interviewer: Jij hebt zes dames daar werken. Waarom, die kunnen toch gewoon blijven gaan met z'n zessen?*

Ja, maar daar hadden er ook vakantie van. Er waren er twee die eigenlijk door konden blijven gaan, en die zijn ook gewoon doorgedaan maar die durven niet die verantwoording op hun te nemen die ik heb op school, dus toen hebben ze hier van kantoor gezegd, we zetten iemand anders daarop. Die kan dat ook. Blijkbaar dus niet.

*interviewer: Wat voel jij dan als je die bende ziet?*

Nou ik had zoiets van ik ga naar huis. Echt hoor, ik liep al weer terug naar buiten. Toen kwam een conciërge die zegt, wat ga jij doen? Ik zeg ik ga terug naar huis [gelach].

*interviewer: Want als je was gebleven, wat was er dan gebeurd?*

Ik zei moet je eens kijken hoe dat eruit ziet [...] die ik zei ik zag het vanmorgen, die zei ik kon het ook al niet voorstellen, die zei heb jij vakantie gehad, ja ik zei ik heb vakantie gehad. Ja die zei dat dacht ik al, dus ja. Nou ja, goed en het schoonmaakwerk ook, ze hebben zelf de hele nieuwe entree en de hele nieuwe hal, [de mensen van] school zelf heeft dat schoongemaakt. Omdat het schoonmaakpersoneel die daar de grote schoonmaak hadden moeten houden, die zijn daar helemaal niet in geweest. Terwijl wel de school begint op maandag. En ik had het allemaal netjes opgeschreven, ik heb het allemaal uitgelegd aan ze, ik had het allemaal verteld, ik heb ze meegenomen, ik zei die ruimte moet nog, dat moet nog, dit moet dat moet, alles opgeschreven. Ja ze waren het briefje kwijtgeraakt. Ik zei, he he, ja ja.

Pien creëert op haar manier orde op school. Ze heeft haar routine op papier gezet en uitgelegd. Maar er wordt niets mee gedaan, met alle gevolgen van dien. De conciërge kon zich al niet voorstellen dat het onder Piens toezicht zo een puinzooi kon worden. Pien knapt vervolgens wanneer ze ziet dat de werkkast, de bron van al het werk, niet op orde is. "Dat kun je niet maken", verzucht ze.

Het citaat laat een groot gevoel van verantwoordelijkheid voor de school zien. Ze wil de school niet achterlaten als ze op vakantie gaat en even verderop in het interview omschrijft ze de school als haar kindje. Dit geeft aan hoe persoonlijk het werk van schoonmaken kan zijn.

### *5.2.3 Orde en betekenis: schoonmaken voor de ander*

Dat werk kan niet los worden gezien van de ruimte waarin de orde wordt aangebracht. Elke ruimte heeft zijn eigen dynamiek of "charme" (Wies) en de routine die de schoon-



maker ontwikkelt, is een afgeleide hiervan. Met deze routine wordt de orde in de ruimte telkens weer hersteld. Met het ordenen geeft de schoonmaker betekenis aan de ruimte. Deze betekenis is van belang voor de schoonmaker.

Zo maakt Claire een vergelijking tussen haar schoonmaakwerk in een parkeergarage en dat in de aula van een uitvaartcentrum:

Ja, je hebt schoonmaakwerk, dat kan heel dankbaar werk zijn en soms ook wel eens ondankbaar werk. Ik heb een tijdje de wc's in parkeergarage schoongemaakt en na 5 minuten zie je het bijvoorbeeld niet meer, na een halfuur zie je het niet meer dat je het hebt schoon gemaakt. Dan denk je van ok, nou ja het is schoongemaakt, maar het is dan al weer gebruikt. Soms voelt dat heel ondankbaar aan. Maar je hebt ook heel dankbaar werk. Ik doe twee keer per week de aula in [naam] op het kerkhof en dat vind ik dan heel dankbaar werk. Sommige mensen zeggen nou vind je dat niet eng? Ik zeg nee dat vind ik helemaal niet eng, want dan bereid je toch een aula voor op een begrafenis dat mensen afscheid kunnen nemen en ja als je dan zelf komt te overlijden wil je toch ook netjes opgebaard liggen in een schone ruimte en niet tussen de spinnenwebben en het stof dus dan vind ik het wel dankbaar werk.

*interviewer: Ja, maar wat is dan ondankbaar aan dat werk in die parkeergarages?*

Als je de volgende dag daar weer komt om schoon te maken, dat er dan weer poep in de wc ligt en wc-papier op de grond en dat je dan niet meer ziet het eindresultaat van die dag ervoor.

*Interviewer: Ja precies. En als ik dan een beetje flauw ben, en zeg van: Maar die aula die jij bij de begraafplaats hebt schoongemaakt, die is de dag erna ook niet meer zo netjes al die was...?*

Ja maar toch hebben die nabestaanden toch een goeie begrafenis gehad in een schone aula. Het is toch een afscheid van iemand die je neemt [...] Dat heeft toch meer betekenis dan een paar wc's in een parkeergarage schoonmaken, snap je wat ik bedoel?

*interviewer: Ja precies, ik denk het wel ja. Volgens mij zeg je dat je iets voor mensen kunt betekenen die er ook iets aan hebben?*

Ja dat ze gewoon, gewoon in de schone ruimte afscheid van iemand kunnen nemen in plaats van in een vieze ruimte. Parkeergarage, daar maakt iedereen gebruik van die wc. Snap je? Ik vind dat meer persoonlijker om een aula schoon te maken dan een parkeergarage.

Claire ervaart weinig eer van haar werk in de parkeergarages. Het wordt er weer snel vies, zodat je na vijf minuten al opnieuw kunt beginnen. Dit sterk aanwezige cyclische karakter van vies en schoon, dat het bestaansrecht van de schoonmaker vormt, zorgt hier juist voor een zekere saaiheid en ondankbaarheid. Het ontkent zelfs het bestaansrecht van de schoonmaker: "Waar doe ik dat eigenlijk voor?", lijkt Claire zich af te vragen, het nut van haar werk in twijfel trekkend. Het werk in de aula heeft echter

wel betekenis. Claire gebruikt het woord zelf en duidt het verder met “persoonlijk” en “dankbaar”. Het verschil tussen de parkeergarage en de aula wordt dus niet gemaakt aan de hand van de mate van vervuiling, maar met de aan- of afwezigheid van een dankbaar persoon. Dat er sprake is van dankbaarheid is in het laatste voorbeeld heel goed voor te stellen: “Jij zou zelf toch ook niet tussen het spinnenrag opgebaard willen liggen of zo afscheid willen nemen van een dierbare?” Claires werk doet er toe, omdat het de ruimte de betekenis geeft die ze voor de nabestaanden moet hebben.

Ze benadrukt daarmee het positieve karakter van schoonmaken en voegt tegelijkertijd iets essentieels toe: schoonmaken is het creëren van orde waarmee ruimte een betekenis krijgt voor andere mensen. Claire laat zien dat deze betekenis een zekere band met mensen creëert. De mensen in de aula zijn voor haar bijzonder, dat geldt niet voor de mensen in de parkeergarage “iedereen maakt gebruik van die wc”. Deze bijzondere ander is in bijna alle citaten in deze paragraaf aanwezig. Als degene die zijn verloren muntgeld weer terugvindt, als degene die morgen weer alles vies kan maken, als degene die ziet dat jij bent geweest en degene die definitief afscheid neemt. Ook is die ander aanwezig als Pien vertelt hoe ze schoonmaakt. Wanneer ze vertelt dat ze de stoel “netjes” aanschuift, verwijst ze met het woord netjes niet alleen naar het eerbiedigen van een fysieke orde, maar ook naar de verwachtingen die de anderen hebben. De ander wordt zo een persoon die dankbaar kan zijn voor het werk dat je gedaan hebt.

Van die dankbaarheid moet je als schoonmaker echter wel, op een of andere manier, wat merken. Wanneer Pien over de puinzooi op school spreekt, is daarvan geen sprake.

In het hele interview blijkt dat ze weinig dankbaarheid ervaart. Ook laat het schoonmaakbedrijf het afweten, omdat het contract tussen schoonmaakbedrijf en school waarschijnlijk niet verlengd wordt. Het bedrijf is daarom altijd laat met materialen en middelen en doet weinig moeite als er bijvoorbeeld vervanging moet worden geregeld, zo vertelt ze. Toch loopt Pien het vuur uit de sloffen om de school telkens weer netjes te krijgen. Dat ze haar werk in het interview “haar kindje” noemt, is dan ook treffend. Kinderen verdienen immers als vanzelfsprekend je zorg, hoe ondankbaar ze ook kunnen zijn.

#### *5.2.4 Schoonmaker-zijn als identiteit*

Het voorbeeld van Pien, meewerkend voorvrouw op een middelbare school, maakt duidelijk hoe persoonlijk het werk kan zijn. Haar gedachte dat niemand zo goed voor haar “kindje” zou kunnen zorgen, heeft iets van een selffulfilling prophecy: het moest bijna wel misgaan. Wanneer ze hoort dat het ook echt misgaat, kan haar echte gezin haar maar met moeite thuishouden. Ook de andere voorbeelden van schoonmakers die een stap extra zetten, omdat het nu eenmaal schoon móét zijn, illustreren de grote betrokkenheid van schoonmakers op het proces van het creëren van orde.

Een aantal respondenten noemt zichzelf zelfs neurotisch. Wanneer ze zichzelf zo bestempelen, gebruiken ze een negatief geladen term die uit een andere context komt: de neurose is een medisch label voor het hebben van dwangmatige neigingen. De respondenten plakken zichzelf een etiket op waarmee ze lijken te willen zeggen: ik weet dat het gek is, maar ik kan niet anders. Schoonmaken als orde creëren is daarmee niet zomaar persoonlijk van aard, schoonmakers hebben het belang van die orde geïnternaliseerd en identificeren zich met het werk.

De dankbaarheid van de ander geeft daarmee niet alleen het werk betekenis, ze bevestigt ook (de identiteit van) de schoonmaker. Het schoonmaker-zijn als identiteit is dan in wezen positief. Het stigma, dat zich laat definiëren met de opmerking “Ik zou het niet kunnen” (“How can they do it?”) (Ashforth & Kreiner, 1999), zien we terug in de verwijzing naar de neurose. De schoonmaker antwoordt in de trant van: ik weet dat jij het niet zou kunnen, maar ik kan het beter dan wie dan ook en ben daar trots op. Ik ben dan wel de schoonmaker, maar zonder mij kun jij je werk niet doen.

### **5.3 Omgaan met de onderdanige relatie: ik ben hier de schoonmaker**

De schoonmaker voert zijn werk met trots uit, maar de voldoening die hij/zij ervaart moet gevoed en bevestigd worden met de waardering van de mensen voor wie wordt schoongemaakt. Deze mensen vormen de sociale orde waarbinnen het schoonmaakwerk zijn betekenis krijgt. Aan het begin van deze paragraaf, waarin de omgang van de schoonmaker met de onderdanige positie die hij/zij inneemt, beschreven wordt, komen Desiree en Wies, twee ervaren schoonmaaksters, aan het woord. Desiree vertelt over een van haar werkgevers:

Ik ben daar kind, wij zijn allemaal van hem kind volgens mij. [...] Je kunt bij hem terecht als je zorgen hebt; hij vraagt altijd hoe het met je is; ben je niet lekker dan heeft hij wel een goed woordje. Hij slaat een keer een arm om je heen.

Desiree gebruikt de ouder-kindmetafoor om het effect van de waardering - ze wordt “op handen gedragen” - die ze krijgt uit te drukken. Het effect is insluiting. Desiree beschrijft dat ze als één van de kinderen in het bedrijf is en ervaart concreet insluiting wanneer er een arm om haar heen geslagen wordt. Deze ervaring staat haaks op de ervaring die ze heeft bij haar andere werkgever. Daar is juist te weinig waardering. Ook hier gebruikt ze de ouder-kindmetafoor als ze vertelt dat ze als een klein kind behandeld wordt: ze voelt zich in de hoek gezet. Het verschil is duidelijk: waardering leidt tot insluiting, een gebrek eraan leidt tot een gevoel van uitgesloten worden, zoals dat gebeurt met een klein kind dat vanwege zijn gedrag niet meer bij de volwassenen mag zitten.

Ook Wies deelt een verhaal waarin insluiting een rol speelt. Ze herinnert zich levendig een moment bij een oude werkgever. Ze is daar “maar de schoonmaker” denkt ze, maar de directeur denkt daar anders over:

We zaten daar allemaal koffie te drinken, al het personeel bij elkaar. Dat was niet zo heel veel. Toen ging het ook over het werk en toen maakte ik zo'n opmerking van: Ach ik ben hier maar de schoonmaakster, dus ik ben niet zo erg interessant. Als je die directeur dan zo overeind ziet [veren] van, wij zijn hier allemaal interessant. Als jij hier de boel niet schoonmaakt, kan ik mijn klanten niet ontvangen en kan ik ze niet een schone plek aangeven waar ze op kunnen zitten. Hij zegt dus, we hebben elkaar gewoon nodig. Wil je als bedrijf zijnde of wat dan ook functioneren, heb je elkaar gewoon nodig. Het is gewoon een cirkel. En daar ben ik toen over na gaan denken. Ik zei ja, hij heeft gelijk.

Ook het beeld van de cirkel impliceert insluiting. De directeur geeft ook de basis van die insluiting aan, namelijk haar belangrijke taak als schoonmaakster: zonder haar geen schone plek. Daarmee verwoordt deze man iets wat, gezien de omgang van de schoonmaker met fysiek vuil, volstrekt logisch is. Schoonmakers, die zich identificeren met de orde die zij creëren en onderhouden, zoeken op basis van deze identificatie aansluiting bij de sociale orde waarvoor de fysieke orde gecreëerd wordt. Hoewel deze aansluiting in de voorgaande situatie is beschreven, is ze in de ervaring van de schoonmaker zeker niet als vanzelfsprekend aanwezig. Sterker nog, de ervaring van de schoonmaker wordt beter getypeerd door uitsluiting. In deze paragraaf wordt beschreven hoe deze uitsluiting zich in de sociale context van de schoonmaak manifesteert en hoe de schoonmaker er op reageert.

### *5.3.1 De onderdanige positie*

De sociale besmetting met het dirty work-stigma kan op twee manieren plaatsvinden (Ashforth & Kreiner, 1999). In het eerste geval werkt de dirty worker met groepen die gestigmatiseerd zijn. Voorbeelden van dergelijke groepen zijn gevangenen, drugsverslaafden en psychiatrisch patiënten. Deze groepen bevinden zich buiten de normale orde van de samenleving en de professionele omgang met deze groepen leidt ertoe dat de samenleving de professional zelf ook stigmatiseert. In het tweede geval is er sprake van een "servile relationship" (Ashforth & Kreiner, 1999, p. 415). De dirty worker bevindt zich dan in een onderdanige positie ten opzichte van een ander. Als voorbeelden worden de butler, het dienstmeisje en de schoenenpoetser genoemd. Deze optie doet zich voor binnen de schoonmaak. De schoonmaker gaat beroepshalve niet om met gestigmatiseerde groepen, de schoonmaker is zelf degene met het stigma.

De onderdanige relatie wordt veroorzaakt door de omgang met vuil dat van een ander is. Respondente Nelleke typeert haar werk, de omgang met het vuil van anderen, als dirty work:

Veel mensen vinden iets min omdat je rotzooi aan het opruimen bent, maar zonder een schoonmaker heb jij een vuil iets, een vuil bureau, een vuil portiek. Zonder schoonmakers wordt de wereld heel vuil. Dan moet je het zelf gaan

doen, maar de mensen doen het zelf niet hoor, als ze er niet voor betaald krijgen of iets. Dat is het 'm.

Schoonmaak is dirty work, omdat het een noodzakelijk kwaad is. Noodzakelijk omdat je anders een vies bureau hebt en een kwaad omdat mensen het zelf niet willen doen. Het werk wordt gedelegeerd aan de schoonmaker, waar vervolgens "min" over gedacht wordt.

Deze onderdanigheid is vervelend voor veel schoonmakers. Het gevoel dat er op je neer wordt gekeken doet meer met een schoonmaker dan het vuil dat deze dagelijks tegenkomt. Dat blijkt uit het verhaal van Loes die samen met andere schoonmakers, tijdens openingsuren, de toiletten van een horecagelegenheid doet.

[...], 's avonds toiletten schoonmaken als, als, als het café niet meer vol zit. Ik heb dat zelf jaren gedaan en ik vind dat hartstikke leuk om te doen. Maar dat is ook wat je zelf uitstraalt, zeg ik dan. Maar sommigen gaan echt niet 's avonds die toiletten schoonmaken: "Ik ga een beetje voor schut staan daar...". Ik zeg "hoezo voor schut staan? Hoezo sta je dan voor schut?" [Antwoord:] " En dan komen die wijven binnen en dan zitten ze een beetje te kijken op die wc's schoonmaken en..." Ja, weet je, mij interesseert dat geen hol. En ik vind dat dan leuk. Ik krijg juist altijd hele leuke reacties. Van "Oh, wat ruikt het lekker fris" of "Oh wat ziet het er goed uit". En ik zeg altijd van "Oh, u kunt dat toilet gebruiken, dat is al schoon, gaat u daar maar naartoe. En u kunt hier vast naartoe", weet je wel? Ik praat met de mensen en dan zeggen ze "Oh, nou, u kunt wel goed schoonmaken, hoe doet u dat allemaal?" en uh, dan krijg je hele leuke gesprekken.

De aanwezigheid van de ander is ongemakkelijker dan het vuil van de toiletten. Loes zelf kan zich daar tegen wapenen. Ze vertelt hoe ze complimenten krijgt voor de manier waarop zij de toiletten zo goed schoon krijgt. Het zijn complimenten voor haar routine. Deze routine is een bron van voldoening voor schoonmakers, maar de aanwezigheid van diegene(n) waarvoor die routine wordt uitgevoerd, blijkt voor anderen problematisch.

Later vertelt Loes over de schoonmaak in een concertzaal. De toiletten zijn daar verschrikkelijk smerig en roepen bij de schoonmakers fysieke walging op. Loes heeft daar een middeltje voor:

[...] weet je wat ik dan tegen hen zeg? Ik zeg altijd tegen hen "Stel nou eens dat jij in het ziekenhuis ligt en heel erg ziek bent? En je hebt je helemaal onder gepoept en geplast? Wie maakt dat dan schoon? De verpleegsters toch?" Dat vinden ze dan normaal.

Loes bestrijdt de fysieke walging die een smerig toilet oproept door het werk in een ander sociaal perspectief te plaatsen. Door schoonmakers te vergelijken met verpleegsters probeert ze de gêne die haar medewerkers voelen te relativëren. Verpleegsters hebben inderdaad ook te maken met fysiek vuil (Mills & Shejball, 2007), maar de verhouding die zij hebben met de ‘vervuiler’ is wezenlijk anders. Zo beschrijft Stacey (2005) dat ‘home care givers’ (thuiszorgmedewerkers) juist uit de smerigste taken de meeste voldoening halen, maar ze beschrijft ook dat deze voldoening is ingebed in de relatie tussen verzorgende en patiënt. Die relatie verschilt wezenlijk van de relaties die de schoonmaker aangaat. De verzorger weet dat zijn patiënt afhankelijk van hem/haar is. De schoonmaker ervaart die afhankelijkheid niet. Josje verwoordt het als volgt:

[...] ik ga voor iemand schoonmaken die zelf schoon kan maken in principe.  
Snap je wat ik bedoel?

*Interviewer: Ja. Ja, je doet iets wat die persoon in principe zelf ook zou doen. [...] Maar zouden ze het net zo goed kunnen als jullie?*

Tuurlijk!

*Interviewer: Ja?*

Tuurlijk. Tegen mij kunnen ze niet zeggen ik kan niet schoonmaken. Nee, iedereen kan schoonmaken. Kom op zeg.

Botman (2011) liet in haar proefschrift over betaald huishoudelijk werk zien dat een van de redenen voor gezinnen om een hulp in te schakelen was dat ze zelf wel wat beters te doen hebben. In de ogen van Josje gebeurt hier hetzelfde. Schoonmaken is het opruimen van het vuil van een ander die dat zelf wel zou kunnen, maar dat zelf liever niet doet. Tegelijkertijd vertelt Josje dat schoonmaken niet zo simpel is als het lijkt en dat niet iedereen even goed schoonmaakt. Mensen zien dat werk als “min”, zo stelde Nelleke, wat impliceert dat men zichzelf er te goed voor vindt.

Wanneer schoonmakers zeggen dat zij als geen ander een bepaalde ruimte kunnen schoonmaken, dan meten ze zich met andere schoonmakers. Wanneer een schoonmaker zich meet met de ander, die zelf niet schoonmaakt, kan hij/zij in de vergelijking nooit de bovenliggende partij zijn, want als schoonmaker doe je het werk dat die ander niet wil doen. Daarmee neemt de schoonmaker een onderdanige positie in.

### *5.3.2 Het werk als vanzelfsprekend*

De zorg voor vuil wordt met andere woorden gedelegeerd aan de schoonmaker (Hughes, 1962). Simone schetst een nader beeld van dit delegeren. Ze beschrijft haar verwondering over een van de medewerkers van het kantoor waar ze schoonmaakt:

De handelingen die je daar doet, op je kantoortje, dat doe je thuis ook niet, dus waarom doe je het op je werk? Omdat iemand anders het voor je schoonmaakt? Ik bedoel, heb toch een beetje respect, als je een frikandelbroodje hebt gegeten,

thuis pak je toch een bordje of ga je toch voor je tafel eten, maar niet dat je alles op de grond laat vallen.

Het frikandelbroodje verwijst naar een scala van handelingen die dagelijks overal op werkplekken plaatsvinden. Als we een koffievlek maken op de vergadertafel, dan laten we die zitten. De kruimels die op mijn bureau vallen als ik mijn boterhammen achter de computer eet, veeg ik achteloos op de grond. Als je de handen hebt gewassen, sla je de handen uit, waardoor de druppels water in het rond vliegen. Koude koppen koffie en thee worden zonder te legen in de prullenbak gegooid. En als de perforator leegge maakt wordt, gaat het heel vaak mis. Simone wil ons zeggen dat we dat thuis niet zo doen. Thuis nemen we verantwoordelijkheid voor ons vuil, maar op het werk schuiven die af op de schoonmaker. Sterker nog: we kunnen vergeten dat we vuil creëren, omdat het als vanzelfsprekend wel wordt opgeruimd.

Die vanzelfsprekendheid blijkt niet alleen uit de observatie van Simone. Als schoonmakers aan het werk zijn, merken ze vaker dat hun werk als vanzelfsprekend wordt ervaren. Bijvoorbeeld doordat het niet opgemerkt wordt. Instructeur Otto waarschuwt zijn cursisten hiervoor. Hij benadrukt een aantal keer dat schoonmakers hun schoonmaakkar duidelijk moeten neerzetten en dat ze het gele waarschuwingsbordje moeten gebruiken: "Mensen letten niet op". Schoonmakers komen zelf ook met voorbeelden: mensen gaan niet opzij als je erbij moet. Mensen lopen door vloeren heen die net gemopt zijn. In het portiek van Anthony spugen mensen op gemopte vloeren. Karima verbaast zich erover dat mannen gewoon het toilet gebruiken als er wordt schoongemaakt, de verzoeken om even te wachten ten spijt. Veel schoonmakers blokkeren met hun schoonmaakkar daarom de toegang tot het toilet.

Verder geven schoonmakers aan dat het lastig is om schoon te maken op plekken waar mensen aan het werk zijn. Of het nu gaat om het stofzuigen van de vloer of het afnemen van de bureaus: schoonmakers hebben het idee dat ze storen. In gesprekken die ik met niet-schoonmakers over mijn onderzoek had, werd duidelijk dat de medewerker van de organisatie de schoonmaker inderdaad vaak als storend ervaart. De schoonmaker moet toestemming vragen om te mogen schoonmaken, want de medewerker is aan het werk. De schoonmaker is zelf echter ook aan het werk. Deze heeft bovendien minder tijd – de schoonmaker is meestal niet acht, maar twee uur in het pand aanwezig – en is doorgaans minder flexibel in het aanpassen van het ritme van zijn/haar werkzaamheden. Het roept een ogenschijnlijk vanzelfsprekend ondergeschikt belang van het schoonmaakwerk op.

Dit alles staat haaks op de verantwoordelijkheid die schoonmakers voor hun werk voelen. Zie het verhaal van Angela en Fem, twee schoonmakers die samen het clubhuis van de lokale tennisvereniging schoonmaken. Het gaat hier om een sleutelpand: de dames hebben een sleutel, zodat ze kunnen schoonmaken op een moment dat niemand aanwezig is.

[...] komen we daar, is het slot veranderd, dus we konden niet meer naar binnen. [Vervolgens hebben we] aangegeven van we kunnen hier niet meer naar binnen, nou daar is echt wel twee maanden overheen gegaan en we hadden nog geen nieuwe sleutel en er werd niet vanaf hier [het schoonmaakbedrijf] achteraan gegaan. Ik heb, ik ben zelf op internet gaan zoeken naar iemand een contactpersoon van die tennisvereniging, zelf opgebeld van zus en zo en dan zegt die man 'inderdaad, alles is veranderd' en toen moest [...] heb ik me hier gemeld, moest ik hem ook nog zelf op gaan halen en toen had ik echt zoiets van...

Het gevoel van verantwoordelijkheid dat schoonmakers hebben, spreekt uit de pogingen die de dames doen om een nieuwe sleutel te krijgen. Dit gevoel gaat samen met een gevoel van vanzelfsprekendheid bij de beheerder van het clubhuis.

### *5.3.3 De schoonmaker als vanzelfsprekendheid*

Niet alleen het werk van de schoonmaker, ook de schoonmaker zelf lijkt als vanzelfsprekend te worden ervaren. Schoonmakers worden niet gezien of worden niet voor vol aangezien. In het eerste geval voelt het alsof de ander niet doorheeft dat je er bent. De voorbeelden zijn legio. Nelleke geeft het voorbeeld van een man die niet opzij gaat als ze zijn bureau komt schoonmaken. Ingrid heeft een soortgelijke ervaring. "Je voelt toch dat ik er ben", verzucht ze. Schoonmakers geven aan dat ze geen oogcontact krijgen of eenvoudigweg niet gezien worden. Mensen groeten niet terug. Het valt Simone op dat mensen vaak niet eens door hebben dat de schoonmaker binnenkomt. Volgens Dieuwertje keurt een aantal van de medewerkers van het kantoor dat ze schoonmaakt haar geen blik waardig. Sonja legt uitgebreid uit dat mensen niet naar haar kijken, maar haar bekijken, bijna alsof ze er niet bij is. Karima ziet hoe een medewerker van het ziekenhuis een schoonmaker die met schoonmaakkar bij de lift staat te wachten, passeert en de lift "inpikt". Dezelfde respondente hoort twee medewerkers praten over degene die net even op de deur klopte, dat was "de schoonmaker maar".

Vanzelfsprekend zijn betekent dus niet of niet voor vol worden gezien. Zo vertelt Ans, die al 14 jaar in het pand werkt, uitgebreid over een man die ze elke avond tegenkomt als ze het kantoor gaat schoonmaken. Hij zit in de ruimte waar voorheen altijd iemand anders zat. Bij de eerste man had ze een veel beter gevoel dan bij de tweede. Waarom precies, kan ze niet uitleggen. Ze maakt veel gebruik van gezichtsuitdrukkingen en gebaren als ze over de twee mannen vertelt. De tweede man zit altijd achter zijn computertje: ze wiebelt met haar vingers in de lucht en praat met een basstem. De eerste man is anders, "die was altijd zo van" en ze steekt haar duim omhoog. De ruimte waar het over gaat, is het eerste kantoortje dat Ans tegenkomt als ze haar ronde doet. Ans' verhaal is een verhaal over insluiting. De eerste man stak altijd vriendelijk zijn duim op als Ans aan haar dienst begon, waarmee hij haar aanwezigheid in het gebouw en daarmee haarzelf goedkeurde: ze 'mocht' binnentreden.



#### 5.3.4 Uitsluiting versus insluiting

Cleo werkte vroeger in de productie van een technologiebedrijf. Ze genoot enorm van het onderdeel zijn van het team, totdat ze door economische redenen haar baan verloor. Nu werkt ze in de schoonmaak. Voor haar zijn de mensen voor wie ze schoonmaakt mensen met wie ze samenwerkt. Dat ze niet op dezelfde loonlijst staat, doet er voor haar absoluut niet toe. Collega's zijn mensen die hetzelfde doel nastreven, is haar overtuiging. Toch ervaart ze afstand. Wanneer de groep op cursus gaat, mag Cleo mee, maar één van de collega's uit openlijk zijn verbazing hierover. Dat blijft hangen. Later vraag ik haar of ze zou willen schoonmaken bij het technologiebedrijf waar ze voorheen in de productie zat. Nee, vertelt ze, omdat het te pijnlijk zou zijn. Cleo's voorbeelden gaan over het hebben van een plek binnen de sociale orde waarvoor ze schoonmaakt. De vanzelfsprekendheid van het werk en van de schoonmaker als manifestaties van de sociale dimensie van het dirty work-stigma suggereren dat er geen plek is voor de schoonmaker in die orde. Legio voorbeelden van ontkenning zijn aan de orde gekomen, maar dat betekent niet dat de voorbeelden van erkenning ontbreken. Er wordt wel degelijk hallo gezegd, schoonmakers krijgen wel degelijk complimenten voor hun werk, er wordt gelachen en er zijn gesprekken en vriendschappelijke relaties tussen medewerkers en schoonmakers. De voorbeelden van Desiree en Wies aan het begin van deze paragraaf illustreren ook hoe schoonmakers zich ingesloten kunnen voelen.

De tegenstelling tussen de verhalen van uitsluiting en insluiting is kenmerkend voor de ervaring van de schoonmaker. De verhalen over uitsluiting winnen het echter, zowel in aantal als in impact en ze zorgen ervoor dat er doorgaans sprake is van een gevoel er niet bij te horen. Dit gevoel ontkent niet alleen de schoonmaker als (volwaardig) lid van de sociale orde, het ontkent ook de schoonmaker zelf, die zichzelf immers identificeert met het werk.

#### 5.3.5 Positie innemen

Geduid in termen van orde, is de onderdanige positie een plek aan de rand van de sociale orde. De schoonmaker moet immers toetreden tot de orde om het werk te kunnen doen, maar moet tegelijkertijd ook op afstand worden gehouden. Goffman (2011, p. 164) duidt de dubbelzinnigheid van deze positie met de term *no-body*: iemand die de ruimte betreedt, maar in die ruimte gedefinieerd wordt als iemand die er niet is. Het stigma vervangt in het geval van de *no-body* de fysieke aanwezigheid (*body*) en daarmee alles wat die fysieke aanwezigheid kan representeren (ook het menselijke) door zichzelf. In de sociale ruimte wordt de identiteit van de schoonmaker dus vervangen door een waarschuwingsteken, dat enkel als zodanig functioneert en verder als een lege huls is. Dit brengt de identiteit van de schoonmaker als schepper van orde en de trots die daaruit voortvloeit, in gevaar.

Schoonmakers reageren hierop. Ten eerste door te relativiseren. Door het werk als werk te zien, isoleren ze het gebrek aan waardering en kunnen ze zichzelf op de borst kloppen.

pen met het feit dat ze hun eigen geld verdienen. Bovendien verleggen ze de aandacht naar alternatieve ordes. Een goed voorbeeld is thuis. Thuis praat je dan ook niet over je werk. Schoonmakers die het naar de zin hebben bij het schoonmaakbedrijf focussen zich op de omgang met het schoonmaakbedrijf. Een ander voorbeeld is de sociale orde die de schoonmakers samen in een gebouw vormen. Ingrid en Wies werken samen en zijn echte vriendinnen, Angela en Fem zijn onafscheidelijk in het werk en kiezen zelfs, zonder het van elkaar te weten, dezelfde vakantiebestemming uit. Angela en Fem omschrijven zichzelf als grappenmakers. Ze hebben overal de grootste lol, zo vertellen ze, waarmee de vraag reist of ze ook serieuze contacten hebben. Schoonmakers werken bij voorkeur alleen, maar onderschrijven het belang van het even samen te zijn. Gezelligheid is voor iedereen belangrijk.

Ten tweede richten schoonmakers zich op de positieve aspecten van het werk. Deze aspecten kenmerken zich doordat ze betrekking hebben op vrijheid. Zo heeft schoonmaakwerk iets escapistisch. Je doet het een aantal uren per dag en het geeft je zo de mogelijkheid om er even uit te zijn. Je hebt dan een paar uur voor jezelf, waarin je even lekker bezig bent en nog geld verdient ook. Als schoonmaker kom je bovendien op plekken waar je normaal niet snel komt. Zo maakte Josje de Koninklijke trein schoon en komt Claire achter de schermen bij de marine als ze de schepen poetst. Het aspect vrijheid komt ook terug in het ervaren van mogelijkheden om werk en privé te combineren. Dit aspect speelt op verschillende niveaus. Bijvoorbeeld als het gaat om de zorg voor het gezin, maar ook voor het kunnen doen van een kleine boodschap tussendoor. Schoonmakers die op een dag meerdere panden schoonmaken, ervaren ook vrijheid als ze van pand naar pand gaan. Tot slot zien we het aspect vrijheid terug in de aard van het werk. Schoonmakers zijn fysiek bezig, wat betekent dat ze niet de hele dag achter de computer hoeven zitten. Bij het benoemen van deze aspecten keren schoonmakers zich subtiel af van de mensen waarvoor ze schoonmaken. Het gaat dan vooral om de mensen die op kantoor zitten. Die hebben die vrijheid immers niet, zij zitten de hele dag op kantoor, op de stoel, achter de computer.

Een derde manier is de confrontatie zoeken. Deze confrontatie is gericht op het demonstrenen van de volwaardigheid van de schoonmaker. Als je dacht dat ik maar de schoonmaker ben, dan heb je het mis. Aan het woord komt Julia, een vrouw met ruime ervaring in de schoonmaak:

Ik heb een pand gehad, een winkel, waar wij thee aangeboden kregen en dan even later kwam die dame naar ons toe, en zegt ze 'ik heb op de camera gekeken en jullie hebben 4 minuten gedaan om de thee op te drinken' enne, toen zei mijn collega, sorry sorry en het zal niet weer voorkomen, en toen heb ik gezegd, nu moet u eens even goed luisteren, - kijk omdat ik teamleider geweest ben, heb ik zoiets van dit kan niet. Dit kun je niet maken, om te beginnen mag je mij niet op de camera opnemen, en mij lopen bespieden. Kijk en dan kun je als schoonmaakster in je schulp kruipen, maar je kunt ook voor je eigen rechten opkomen, en ik heb dus voor het laatste gekozen en heb ik gezegd: nu moet je eens even

goed luisteren, het feit dat ik, ... u geeft mij zelf hete thee, onder werktijd, ik pak dat uit beleefdheid aan en ik drink rustig mij thee op. Hete thee krijg ik niet op binnen 4 minuten, en ik kan ook niet in een winkel heen en weer gaan lopen, met een kopje thee, dus ik heb liever niet meer dat u mij een bakje thee aanbiedt onder werktijd, dan voor die tijd of na die tijd. Toen zei ze, nou misschien wil uw collega wel thee, ik zeg als ik geen thee drink, drinkt mijn collega ook geen thee. Zegt ze, daar ga jij niet over, toen zei ik, in dit geval wel. Want mijn collega kan op dit moment niet voor haarzelf opkomen. Ik zeg: ik denk ook dat wij binnenkort afscheid gaan nemen. Dat of mijn collega het alleen gaat doen. 'Hoezo' zegt ze tegen mij. Ik zeg: nou ik denk niet dat het plezierig zal zijn, dat ik hier rondloop. In ieder geval van mijn kant uit niet, de manier waarop u ons benadert. Daar was de dame heel erg van geschrokken, want die was zelf gewend om de leiding te nemen, en ik had zoiets van, als klant kun je ver gaan, maar wij hebben ook onze grenzen. En daar gaat niemand over.

Julia maakt duidelijk dat er met haar niet te spotten valt, al zou je dat misschien verwachten omdat ze schoonmaker is. Ze maakt haar punt door zich ten eerste als een gelijke te tonen van de dame in kwestie. Ze confronteert deze dame, door middel van zorgvuldige argumentatie, met haar ongelijk. Ook elders in het interview geeft Julia aan dat ze in haar werk gemakkelijk communiceert met directeuren en advocaten: ook al is ze schoonmaker, ze doet voor niemand onder. Daarnaast wijst ze ook naar haar collega. Die is anders dan zij is, die kan niet zo goed voor haar zelf opkomen. Julia kan door de collega te introduceren haar zelfbeeld opkrikken.

Ook Dieuwertje laat niet met zich sullen. Ze vertelt hoe sommige mensen het als vanzelfsprekend beschouwen dat zij hun rotzooi opruimt, dat ze hun sloofje is:

[...] die hebben net zoiets van: dat ruimt de werkster wel op. Dan hebben ze een hele slechte aan mij. Net als al die stokje van de koffiebekertjes, die plastic dingetjes, dat laten ze allemaal liggen, terwijl de prullenbak naast ze ligt. Dat zijn echt... persoonlijk, ik kan het dan ook niet nalaten dat uh, dan leg ik al die stokjes op het puntje van het bureau neer. Ik gooi ze dan ook niet in de prullenbak. Ik heb dan zoiets, als jij zo kinderachtig kan zijn, kan ik dat ook hoor.

*interviewer: Jij ziet dat ook niet als jouw taak neem ik aan dus?*

Nee, dat is toch een kleine moeite. Doe je toch bij jezelf ook niet. Ik ben geen sloofje.

### 5.3.6 Conclusie

Schoonmakers zoeken insluiting, maar leren al snel dat deze alles behalve vanzelfsprekend is en herijken hun positie ten opzichte van de sociale orde. Ze maken haar onbelangrijk, keren zich subtiel tegen de orde of confronteren de orde om de eigen volwaardigheid aan te tonen. Deze tactieken, bedoeld om met de ontkenning van de

sociale orde om te gaan, creëren tegelijkertijd afstand tot die orde die voorwaardelijk is voor de waardering van het werk waarmee de schoonmaker zichzelf identificeert. De schoonmaker die zichzelf identificeert met zijn/haar werk, wordt in de sociale orde waarvoor er wordt schoongemaakt geconfronteerd met onzichtbaarheid. Die uit zich in het niet worden gezien, in het niet als volwaardig, maar als vanzelfsprekend worden gezien en in de ontkenning van het belang van het werk. De schoonmaker die trots is op zijn/haar werk, is afhankelijk van de ander om deze trots ook op zichzelf te betrekken. De onzichtbaarheid van de schoonmaker, die de erkenning door die ander voorkomt, is dus fnuikend voor het zelfbeeld van de schoonmaker.

## **5.4 Omgaan met morele spanning: ik ben niet minder**

De derde dimensie van het dirty work-stigma is de morele dimensie. Deze dimensie ontstaat normaliter wanneer dirty workers actief zijn in beroepen die moreel dubieus zijn of waarin de professional zich af en toe moet bedienen van handelingen of methodes die zich op de grens van het moreel acceptabele bevinden. Voorbeelden van deze categorie zijn sekswerkers, casinomanagers, maar ook telemarketeers die mensen tijdens het avondeten 'lastigvallen', de politie-inspecteur die druk uitoefent tijdens een kruisverhoor en de advocaat die een moordenaar verdedigt. In deze gevallen vormen de dubieuze aard van het werk of onderdelen daarvan de bron van het stigma.

Het werk van de schoonmaker is op het eerste gezicht niet moreel dubieus. Integendeel, het creëren van orde is in wezen een positieve actie. Dit gebeurt echter in een sociale context die dat werk bij voorkeur ontkent. In de relatief kleine en overzichtelijke sociale context van het pand waarin schoonmakers werken, leidt dit onherroepelijk tot spanning. Deze spanning vreet aan de schoonmaker. Die gaat aan zichzelf twijfelen: doe ik het wel goed?, ben ik wel goed genoeg?, en worden daar zelfs ziek van, vertelt Karima. En omdat de spanning voelbaar is in het contact tussen de schoonmaker en de gebruiker, wordt dit contact ook voor deze gebruiker moreel beladen. Schoonmaakwerk heeft daarmee een morele dimensie, die door het stigma wordt veroorzaakt.

### *5.4.1 Een vermoeden van minderwaardigheid*

Sonja maakt drie keer per week een apotheek schoon. Ze is verantwoordelijk voor zowel het gedeelte waar de klanten komen als voor het gedeelte waar alleen personeel komt. Achter de balie staat in de weken voor het Sinterklaasfeest een doos met chocoladeletters, die bestemd is voor het personeel van de apotheek.

Sonja krijgt geen letter aangeboden. Niemand zegt tegen haar "neem jij er ook één" en dat terwijl iedereen weet dat Sonja thuis een jong kind heeft en Sinterklaas viert. In de week na pakjesavond wordt ze bij de vestigingmanager geroepen. Die wijst haar op de doos met chocoladeletters. Of ze die na haar dienst wil weggooien, want die chocoladeletters "die hoeft toch niemand". Het blijft even stil als Sonja dit vertelt, dan vervolgt ze: "Ik ben toch ook iemand?"

Sonja vertelt dit als we na het interview nog een kop koffie drinken. Omdat de recor-

der dan al uitstaat, typ ik het voorval uit en mail het haar met de vraag of ik haar woorden juist onthouden heb. Het is dan inmiddels januari. Als ze me terugmailt voegt ze aan haar bericht toe dat er met Kerst een doos met kerststukjes stond. “Toen gebeurde precies hetzelfde.”

Dit is een voorbeeld van ontkenning. In de vorige paragraaf zijn meerdere voorbeelden, zoals het niet begroet worden en het niet gezien worden, gegeven en geduid als het gevolg van het niet volwaardig opgenomen zijn in de sociale orde waarvoor wordt schoongemaakt. Deze positie in de marge impliceert ongelijkwaardigheid. De persoon is immers niet goed genoeg om als onderdeel van de groep gezien te worden.

Schoonmakers ervaren deze ongelijkwaardigheid ook daadwerkelijk. Dat betekent niet dat ze zich ongelijkwaardig voelen, maar ze weten dat er mensen zijn die zo over hen denken. Sonja vraagt zich bijvoorbeeld hardop af of zij in de ogen van de manager iemand is. Samira vindt dat de schoonmaker één van de collega's is en dus ook gelijkwaardig en menswaardig zou moeten zijn. Josje vindt dat ze niet minder is dan iemand van kantoor en stelt de interviewer de vraag hoe die erover denkt. Ook andere respondenten brengen hun gelijkwaardigheid ter sprake, waarmee duidelijk wordt dat deze in hun ervaring als schoonmaker niet vanzelfsprekend is. Daarmee is niet gezegd, dat schoonmakers zich per definitie minderwaardig voelen, maar wel dat er in het contact met de ander een vermoeden van ongelijkwaardigheid een rol speelt. Schoonmakers weten dat sommigen zo over hen denken.

#### *5.4.2 Morele spanning in het contact*

Toen ik enkele maanden met mijn onderzoek onder schoonmakers bezig was, begon mij op te vallen dat de reacties van mijn omgeving op mijn onderzoek een constante vertoonden. Al mijn gesprekspartners gaven in hun reactie te kennen “altijd vriendelijk hallo” tegen de schoonmaker te zeggen of op het werk of “altijd even een praatje te maken”. Met regelmaat werd daar bovendien aan toegevoegd dat hij of zij eigenlijk de enige was die dat deed. Een vriend vertelde dat hij het belangrijk vond dat de schoonmaker wist dat hij haar als normaal beschouwde. Niet alleen in de privésfeer, maar ook in mijn werk als docent of in de context van mijn onderzoek werd ik met vergelijkbare reacties geconfronteerd. Ook tijdens één van de eerste besprekingen met mijn promotor bijvoorbeeld, en jaren later toen ik al verder gevorderd was en mijn bevindingen presenteerde voor de directeur van de faculteit en zijn lectoren. Tijdens een wetenschapsfestival presenteerde ik kort mijn onderzoek om daarna bij verschillende groepjes toehoorders aan te schuiven om door te praten. Het gesprek startte aan elke tafel op een zelfde manier: bij mij gaat het niet zo.

Dit soort reacties was typerend voor vrijwel elk gesprek dat ik naar aanleiding van mijn onderzoek met niet-schoonmakers aanknoopte. Ze staan haaks op de ervaring die schoonmakers hebben. Hoe langer ik erover nadacht, hoe meer deze reacties het karakter van een verontschuldiging kregen, een verontschuldiging die geworteld is in het gegeven dat schoonmaak dirty work is. De schoonmaker ruimt jouw vuil op, heeft

ten opzichte van jou de onderdanige positie en is onzichtbaar. Omdat schoonmakers een onderdeel van het dagelijks leven vormen gaat deze onzichtbaarheid wringen. Voor het aldus ontstane ongemak wordt een verontschuldiging gegeven op het moment dat het door dit onderzoek wordt opgeroepen.

Dit ongemak is zo sterk, omdat aan deze onderdanige positie een vermoeden van ongelijkwaardigheid kleeft. Dat vermoeden is aanwezig in het contact dat de schoonmaker en de ander in de werkelijkheid van het schoonmaken hebben. De schoonmaker weet dat die ander wellicht als minder over hem of haar denkt en de ander weet dat de schoonmaker wellicht denkt, dat de schoonmaker denkt dat hij/zij de schoonmaker als minder beschouwt. Het is makkelijk voor te stellen dat dit het contact tussen mensen bemoeilijkt. Ter illustratie volgt een citaat van Perry (1998, p. 7). In zijn onderzoek naar vuilnismannen wijst hij op de complexiteit van het oogcontact:

The shamed one avoids looking into the other's eyes partly because to meet and lock in a gaze runs the additional danger of reinforcing the shame. This is bad for the shamed one, but it can also be embarrassing for the other. The other would ordinarily wish to meet one's eyes only to rub the shame in or with the opposite motivation to invite one not to worry. Usually, however, the situation is neither of those, and the other is almost as comfortable as the shamed one. In such a case, it is even more important for the shamed one to exercise a little eye discretion in order not to embarrass the other person and add that unnecessary ingredient to an encounter that is already potentially excruciating for both.

Het vermoeden van ongelijkwaardigheid houdt zichzelf dan in stand, doordat het het contact tussen de schoonmaker en de ander besmet en zichzelf herhaaldelijk bevestigt en versterkt. Het werk van de schoonmaker is daarmee op twee wijzen moreel beladen. Ten eerste omdat het de gelijkwaardigheid tussen mensen in twijfel trekt en ten tweede omdat het het contact tussen mensen belemmert, waardoor het vermoeden in stand wordt gehouden. Uiteindelijk dwingt dit de schoonmaker om het vanzelfsprekende uit te spreken: "Ik ben niets minder".

## **5.5 Conclusie: de omgang met het dirty work-stigma**

Het dirty work-stigma heeft een negatief effect op het zelfbeeld van de schoonmaker en vraagt daarmee om een reactie. In dit hoofdstuk zijn de verschillende aspecten van het stigma toegelicht en is de reactie op elk van deze aspecten van het stigma beschreven.

De reactie op het fysieke aspect van het stigma is dat schoonmaken het creëren van een orde is, die noodzakelijk is voor de mensen die wonen, werken en verblijven in de panden die worden schoongemaakt. Daaraan ontleent de schoonmaker een identiteit: ik ben hier de schoonmaker.

De reactie op het sociale aspect van het stigma is de behoefte om op basis van het belang van het schoonmaakwerk aansluiting bij die orde te vinden.

Het vinden van aansluiting lukt niet altijd. De schoonmaker ervaart met regelmaat afstand. Dit heeft gevolgen voor de schoonmaker. De schoonmaker en het werk waaraan de schoonmaker zijn/haar identiteit ontleent, worden niet gezien. In het contact met de sociale context verliest het 'ik ben hier de schoonmaker' zijn glans. Respondente Simone verzucht in dit verband dat er eens een tv-programma over het werk moet worden gemaakt:

[...] hoe wij uitsloven voor ons werk, dat gewoon allemaal duidelijk maken voor de mensen. Meer op de tv laten zien hoe ons werk in elkaar zit, want dat is gewoon heel weinig. Het wordt gewoon niet gedaan. Je ziet niet makkelijk een programma over de schoonmaak, een documentaire bijvoorbeeld.

Simones verzuchting typeert de hardnekkigheid van het stigma. Ondanks alle moeite die schoonmakers zich getroosten om elke dag weer orde te creëren, blijven de schoonmakers onzichtbaar ervaren. De schoonmaker wil echter gezien worden en laat, soms in gedachten en soms met een eigen signatuur, een boodschap achter: ik heb voor u schoongemaakt. Vaak gebeurt dit in een omgeving die gekenmerkt wordt door een gebrek aan voldoende tijd en middelen, zodat schoonmakers ten koste van zichzelf kwaliteit willen halen: ze sloven zich uit.

Simones verzuchting heeft ook iets van een wanhoopskreet. Ze lijkt te verwijzen naar het ultieme middel om de schoonmaker van zijn/haar onzichtbaarheid te verlossen: een TV-programma, maar ook op het verschijnen van een documentaire over schoonmakers lijkt ze weinig hoop te hebben.

Het schetsen van een beeld van de schoonmaker zoals dat in deze analyse is gebeurd, is dan ook niet het eindstation van een onderzoek dat de dialoog naar aanleiding van schoonmakers op gang wil brengen. Daarvoor zijn het stigma en het gevolg daarvan: de onzichtbaarheid, te hardnekkig. In de volgende hoofdstukken wordt daarom de moderne, westerse samenleving waarbinnen dit stigma functioneert kritisch bekeken vanuit een publiektheologisch perspectief.

Het onvermogen om de voldoening voor het werk op het zelf te projecteren, leidt uiteindelijk tot twijfel over de gelijkwaardigheid van de schoonmaker. Deze twijfel wordt door de schoonmaker geuit in de terloopse opmerking "niet minder dan de ander" te zijn. Dat dit vermoeden van ongelijkwaardigheid bestaat, wordt ook bevestigd door de verhalen over de omgang met de schoonmakers die gebruikers van de panden met mij deelden.

Dit laat zich samenvatten met de constatering dat de schoonmaker eenvoudig trots kan zijn op zijn of haar werk, maar moeilijk op zichzelf. Voor dat laatste is erkenning nodig op de wijze zoals Hegel dat bedoelde (Honneth, 1998). Het werk van de schoonmaker (zijn/haar bijdrage aan de sociale orde) en de schoonmaker zelf worden niet gezien. Alhoewel schoonmakers wel degelijk erkenning ervaren, is de ervaring van

gebrek daaraan dominant in de beleving. Dat gebrek knaagt en leidt uiteindelijk tot een gebrek aan morele erkenning.

De reacties op de drie aspecten van het stigma hebben gemeen dat ze ambivalentie oproepen. Ambivalentie is het karakteriserende kenmerk van de omgang met een stigma dat doordringend is zoals dat van de schoonmaker (Kreiner et al., 2006).

De ambivalentie uit zich dan in het afwisselend identificeren en disidentificeren met het schoonmaker-zijn. Enerzijds zijn schoonmakers trots op hun werk en de toegevoegde waarde die ze creëren, anderzijds beschouwen ze het werk als eenvoudig. Ook kennen schoonmakers hun werk een groot persoonlijk belang toe en kunnen ze het maar moeilijk loslaten, terwijl ze het tegelijkertijd reduceren tot “het is maar werk” en er thuis niet over willen praten. Enerzijds claimen schoonmakers erkenning op basis van hun werk, anderzijds verzetten ze zich tegen de gedachte “dat je zomaar een schoonmaker” bent. De ambivalentie wordt verklaard door de sterke overtuiging dat het werk betekenis heeft en het gebrek aan bevestiging daarvan: ambivalentie als twijfel.

Een belangrijk aspect van omgaan met het dirty work-stigma is het benutten van de kracht van het collectief. Door de krachten te bundelen kunnen dirty workers zich verzetten tegen de negatieve invloed van het stigma. Het creëren van een beroepsideologie en sociale mechanismen om het stigma aan te pakken, behoren tot de mogelijkheden (Ashforth & Kreiner, 1999). Doordat schoonmakers nauwelijks samenwerken en meestal op locatie zijn, kunnen zij minder gemakkelijk de krachten bundelen. Schoonmakers zetten zich dan ook af tegen andere schoonmakers, bijvoorbeeld als ze stellen dat niemand het werk zo goed kan als zij of door erop te wijzen dat ze niet zomaar een schoonmaker zijn. Schoonmakers identificeren zich daarom ook met de groep waarvoor ze schoonmaken: als geen ander kunnen zij voor deze groep schoonmaken, zij zijn de schoonmaker.

Maar deze identificatie is ook ambivalent. Zoals aangegeven weten schoonmakers dat ze er niet zomaar bijhoren en hun reactie op het gebrek aan erkenning, impliceert juist verdere verwijdering van de groep. Zo zetten schoonmakers zich af tegen de mensen die de hele dag achter de computer zitten of komen in opstand tegen de mensen die denken dat ze “maar de schoonmaker zijn”.

Ambivalentie is niet alleen een kenmerk van de omgang met het stigma, ze is ook de grondtrek van de schoonmaker zelf. Dit komt tot uitdrukking in de positie die de schoonmaker in het sociale domein inneemt. In concrete zin zijn ze daar no-body's (Goffman, 2011), mensen die fysiek aanwezig zijn, maar die volgens impliciete afspraak toch genegeerd worden. Meer abstract bevinden ze zich op de grens van de sociale orde. Ze hebben in die orde immers een functie, de orde herstellen, maar moeten omwille van diezelfde orde, eruit verbannen worden.

De hier genoemde tegenstrijdigheden bevinden zich dan ook in de schoonmaker zelf. Eén en dezelfde schoonmaker kan trots zijn op zijn werk en de bijdrage die dat werk



levert en zich tegelijkertijd verzetten tegen de gedachte dat “je maar de schoonmaker bent”. Een en dezelfde schoonmaker kan het werk heel belangrijk vinden en tegelijkertijd wensen dat zijn/haar kinderen een ander beroep kiezen.

Het ambivalente karakter van de schoonmaker ontstaat doordat de sociale context zowel de mogelijkheid als de onmogelijkheid biedt aan de schoonmaker om een stabiel beeld van zichzelf op te bouwen. Dat beeld moet worden gevoed, bevestigd en ingebed in de omringende sociale orde.

### *5.5.1 Bijdrage aan de dirty work-theorie*

Deze thematische analyse van de wijze waarop de schoonmaker met het dirty work-stigma omgaat, laat zien dat deze omgang een ongelijke strijd is. In de omgang met dit stigma delft de schoonmaker het onderspit. Dat heeft te maken met de relatieve eenzaamheid van de schoonmaker. Deze werkt doorgaans alleen en slechts een korte periode in het pand. De schoonmaker praat derhalve weinig met andere schoonmakers en heeft zodoende weinig sociale voeding om zich te weren tegen het stigma. Aan de ander kant is het stigma sterk: iedereen weet dat schoonmaak dirty work is, het werk heeft een lage status. Hoewel dirty work een kans biedt om het zelfbeeld op te krikken, heeft het ook mechanismes die dit zelfbeeld afsluiten van bevestiging en zelfs ondergraven. Het stigma creëert daarmee zelfs een eigen morele dimensie. Daarin schuilt een eerste bijdrage aan de dirty work-theorie. De verschillende aspecten van het stigma (de fysieke, sociale en de morele) zijn niet geïsoleerd, maar ze interacteren. In deze analyse is de morele dimensie niet de oorzaak van het stigma, maar vooral een gevolg van het stigma dat vervolgens het stigma in stand houdt.

Een andere bijdrage is dat deze analyse de eerste is die het dirty work-stigma in de context van de schoonmaak heeft onderzocht. Dat is opvallend omdat schoonmaak bij uitstek dirty work is. Het is ook opvallend, omdat juist bij schoonmaak de gestigmatiseerde en de ander zo duidelijk in elkaars nabijheid zijn. Daarmee trotseren ze fysiek de afstand die het stigma probeert te bewerkstelligen. Het logische gevolg is spanning in het contact tussen mensen. Deze spanning manifesteert zich dan ook in de analyse. Dit werpt tot slot het licht op een interessante vraag die het onderzoeken waard is. Wat is het effect van het stigma op degene die het stigma geeft. Hoe gaan kantoormedewerkers, scholieren, hotelgasten en anderen om met het stigma? Die vraag is des te meer relevant omdat het vermoeden van minderwaardigheid dat door het stigma wordt opgeroepen, problematisch is in een samenleving die zichzelf voorstaat op de gelijkwaardigheid van haar leden.



# Schoonmaken voor het paradijs

Dankzij de sociaalwetenschappelijke analyse in het vorige hoofdstuk heeft de onzichtbare schoonmaker een gezicht gekregen. De schoonmaker is iemand die trots kan zijn op zijn werk, maar die er, doordat noch de schoonmaker zelf, noch het werk structureel wordt gewaardeerd, niet in slaagt trots op zichzelf te worden. Er treedt zelfs twijfel op over de gelijkwaardigheid van de schoonmaker. Dit vermoeden van minderwaardigheid sluipt het contact tussen de schoonmaker en de ander binnen.

In dit hoofdstuk wordt vanuit een publiektheologisch perspectief stilgestaan bij dit gezicht. Vanuit een engagement bij de onzichtbare schoonmaker en vanuit de theologische traditie wordt de ervaring van de schoonmaker in dit hoofdstuk geanalyseerd. Daartoe wordt een crosstekstuele analyse uitgevoerd tussen twee teksten. De eerste tekst is het paradijsverhaal: het verhaal van de tuin van Eden en de verdrijving daaruit in Genesis 2-3<sup>7</sup>. De tweede tekst is de schoonmaaktekst. Deze tekst is in het vorige hoofdstuk ontstaan door een thematische analyse van de ervaring van het dirty work-stigma door de schoonmaker. Dit zesde hoofdstuk geeft antwoord op de tweede

---

7 De tuin van Eden en de verdrijving worden beschreven in Gen. 2:4b – Gen. 3:24 voor het gemak wordt dit in de tekst vervangen door Gen. 2-3. De Bijbeltekst is in de bijlagen opgenomen.

onderzoeksvraag: “Tot welke inzichten leidt een crosstekstuele lezing van het Bijbelse paradijsverhaal en de schoonmaaktekst?”

Met het beantwoorden van deze vraag verschaft de analyse nieuwe inzichten in de Bijbeltekst, die in de crosstekstuele lezing “geactualiseerd” wordt (Schillebeeckx, 1983). De analyse toont daarmee aan dat het verhaal vanuit een modern perspectief nieuwe betekenis krijgt en daarmee betekenis heeft voor de moderne mens. Tegelijkertijd wordt ook de schoonmaaktekst geactualiseerd. De tekst krijgt betekenis vanuit de traditie, zodat de publieke theologie reflectie kan bieden op de wijze waarop schoonmaakwerk in de moderne, westerse samenleving georganiseerd is.

Dit hoofdstuk bestaat uit drie paragrafen. In paragraaf 1 wordt een brug geslagen tussen de tekst uit Genesis en de ervaring van schoonmaakwerk. Het fundament van deze brug is de grote rol die het paradijsverhaal in de westerse geschiedenis tot op de dag van vandaag speelt. In de tweede paragraaf wordt een overzicht gegeven van de receptie van het verhaal van de tuin en de verdrijving daaruit. Uit dit overzicht blijkt dat er een dominante visie op het verhaal bestaat, maar dat er ook ruimte is voor andere interpretaties. In de derde paragraaf wordt het Genesisverhaal in wisselwerking met het verhaal van de schoonmaker, dat in het vorige hoofdstuk is beschreven, gelezen. Deze crosstekstuele lezing start bij het concept onzichtbaarheid dat in beide teksten een rol speelt en leidt tot nieuwe inzichten, die in de laatste paragraaf worden besproken en een opmaat vormen voor het laatste hoofdstuk.

## **6.1 Een brug slaan: Genesis 2-3 als recovery narrative**

Hoe kan de publieke theologie een brug slaan tussen de ervaring van het schoonmaakwerk enerzijds en haar eigen bronnen anderzijds? Dat kan door schoonmaakwerk te duiden als een modern verschijnsel en er vervolgens op te wijzen dat één van de bronnen van de theologie, namelijk het verhaal van de tuin van Eden en de verdrijving daaruit, in het ontstaan van het moderne een bepalende rol heeft gespeeld.

### *6.1.1 Schoonmaak als modern verschijnsel*

De manier waarop schoonmaak georganiseerd wordt en de maatschappelijke functie van schoonmaakwerk is typisch modern. In het tweede hoofdstuk is al beschreven hoe de schoonmaaksector in West-Europa in de jaren 70 van de vorige eeuw onder invloed van economische krachten snel veranderde (Mayer-Ahuja, 2004). Het resultaat was een snelgroeïende schoonmaaksector die zich volgens de principes van Taylor professionaliseerde en steeds meer omzet genereerde.

Aguiar en Herod (2006, p. 3) stellen dat schoonmaakwerk begrepen dient te worden tegen de achtergrond van het neoliberalisme. De neoliberale agenda is gebaseerd op een vijftal uitgangspunten. De eerste drie hebben betrekking op de markt. Zo is er (a) een ferm geloof in de krachten van de markt als motor van vooruitgang en moeten (b) privatisering en (c) deregulering zorgen voor voldoende ruimte voor deze krachten. De laatste twee uitgangspunten hebben betrekking op de relatie tussen het collectief

en het individu: (d) het collectief (de overheid) moet zo klein mogelijk zijn en (e) het individu draagt de verantwoordelijkheid voor het eigen slagen in het leven (economisch individualisme). Tegen deze achtergrond wordt duidelijk dat schoonmaak meer en meer een marktproduct is geworden en dat de schoonmaker de afgelopen decennia zijn economische positie heeft zien verslechteren (Aguiar & Herod, 2006; Mayer-Ahujja, 2004). Deze verslechtering is de schoonmaker, gezien zijn eigen economische verantwoordelijkheid, zelf te verwijten.

Het neoliberale doel is economische vooruitgang en de wijze waarop de samenleving met haar vuil en met de schoonmaker omgaat, symboliseert deze vooruitgang. In de grote winkelcentra van Bangkok is het werk van de schoonmaker erop gericht om de illusie van vooruitgang levend te houden. Onderdeel daarvan is dat de schoonmaker zelf onzichtbaar is. De schoonmakers in de hoofdstad van Thailand komen voornamelijk uit de achtergestelde gebieden van het land, gebieden die met achterlijkheid geassocieerd worden (Brody, 2006). In de moderne cultuur functioneert de schoonmaker op eenzelfde wijze. In de film 'Good Will Hunting' (1997) bijvoorbeeld is het hoofdpersonage een schoonmaker die op het Massachusetts Institute of Technology werkt, waar hij 's avonds de wiskundige raadsels die op de krijtborden zijn blijven staan, weet op te lossen. Wanneer zijn genialiteit wordt ontdekt, verandert zijn leven in een leven van succes en vindt hij zijn ware liefde. Will Hunting's baan als schoonmaker symboliseert hier het tegenovergestelde van vooruitgang: hij is iemand die zijn talenten niet benut, zichzelf niet actualiseert, totdat hij ontdekt wordt en succesvol kan worden (Aguiar, 2004). In de videoclip van Nirvana's 'Smells like Teen Spirit' (1991), een nummer over de wens van de tienergeneratie om serieus te worden genomen, worden beelden van een rockende zanger/gitarist afgewisseld met de beelden van de schoolschoonmaker. Ook hier functioneert de schoonmaker als een anti-held. Hij onderstreept de strekking van het nummer (Aguiar, 2004).

### *6.1.2 Genesis 2-3 als recovery narrative*

De tekst in Gen. 2-3 is van ongekend belang voor de moderne, westerse cultuur. Volgens Moltmann (1999) stuurt de wens om een nieuw paradijs te vinden ontdekkingsreizigers als Columbus de wereldzeeën op en ligt de hoop op een nieuw paradijs aan de basis van de moderne wereld. Wie nu, eeuwen later, om zich heen kijkt, kan de invloed van het verhaal op talloze plekken ontwaren, zoals in pretparken als Disneyland (Knight, 1999) en in onze visuele cultuur. Sanders (2009) publiceert een lange lijst van films en series waarin direct, bijvoorbeeld door het hoofdpersonage Adam of Eve te noemen, wordt verwezen naar het verhaal. Daarnaast geeft ze talloze voorbeelden waarin, ondanks het ontbreken van directe verwijzingen, de inspiratie duidelijk aanwezig is. De vele verwijzingen naar het verhaal, ook in literatuur en kunst, en de blijvende aantrekkingskracht van het verhaal en van het idee van een paradijs op aarde (Stordalen, 2008) maken duidelijk dat het verhaal van groot belang is, het is "the text for Western men and women" (Morris, 1992, p.21) en "one of the foundation documents of western culture" (Wyatt, 2014, p. 1).

Deze visie op het belang van het verhaal wordt buiten de theologische discipline gedeeld. Een belangrijk en goed uitgewerkt voorbeeld hiervan is het werk van Merchant (2013). Voor haar is het geloof in vooruitgang, dat kenmerkend is voor de moderniteit, een onderdeel van wat zij het “mainstream recovery narrative”<sup>8</sup> noemt. Deze recovery narrative is een collectief verhaal van “upward progress in which humanity gains the power to manage and control the earth” (2013, p. 11). De poging om de aarde te controleren, staat ten dienste van het doel om een paradijs te creëren of beter nog: te herstellen, want de moderne mens ontleent de notie van het paradijs aan Gen. 2-3 dat het paradijs en het verlies ervan beschrijft.

In de begindagen van het Christendom was de hoop op de terugkeer van dat paradijs, ingegeven door het Nieuwe Testament, nog strikt religieus. In de loop van de geschiedenis richt deze hoop zich steeds minder op de Bijbel en steeds meer op de mens zelf. Kennis, die de mens verwierf door van de boom van de kennis te eten, is daarin een centraal begrip:

When Adam and Eve tasted the fruit of the tree of knowledge of good and evil, humans acquired omniscience of nature. Wanting to become more like God, humanity has craved knowledge of everything. Since the seventeenth century, mainstream Western culture has pursued the pathway of Eden’s recovery by using Christianity, science technology, and capitalism in concert. (Merchant, 2003; p. 23).

De wens om de aarde te beheersen wordt zichtbaar als vanaf de zeventiende eeuw op grote schaal bossen worden gekapt, moerassen worden gedregd en rivieren worden ingedamd. Het verlies aan biologische diversiteit staat ten dienste van de opkomst van steden en later staten die kunnen bestaan dankzij grootschalige landbouw. Deze veranderingen laten hun sporen na in de sociale structuur. Doordat commercie en handel toenemen, ontwikkelt zich een nieuwe sociale laag: de burgerklasse. Omdat deze niet strookt met de heersende opvatting van een natuurlijke sociale ordening van geestelijkheid, adel en boeren moet deze nieuwe stand gelegitimeerd worden. Deze legitimatie wordt gevonden in een tegenstelling tussen cultuur en natuur. De burgerij is geciviliseerd en de natuur is een wildernis.

De gedachte dat de natuur een wildernis zou zijn, wordt mogelijk doordat het beeld van een hiërarchisch geordende kosmos en de afspiegeling daarvan in het aardse begint af te brokkelen. Zo wordt de hiërarchie van de kosmos, waarin de aarde een centrale plek inneemt, door Copernicus in twijfel getrokken. De statische perfectie van de kosmos komt ter discussie te staan met de ontdekking dat de planeten niet in cirkels, maar in een ellips bewegen en met de ontdekking van nieuwe sterren en kometen.

---

8 Merchant (2013, p. 11) noemt naast de “mainstream recovery narrative” nog een andere “recovery narrative”. Dat focust niet op de vooruitgang van de mensheid, maar op de neergang van de natuur. Daarmee is er een noodzaak voor een snel herstel van die natuur naar haar oude staat door middel van een duurzame levensstijl.

Het toenemende vertrouwen in de mogelijkheden van de mens en het toenemende wantrouwen in de natuur versterken elkaar en leiden tot het idee van een menselijke verantwoordelijkheid voor het herstellen van de tuin van Eden. Wetenschap en techniek worden dan ook meer en meer ingezet om de perfecte aarde te creëren. Dit gaat samen met de opkomst van een kapitalistische economie, die gebaseerd is op de mogelijkheid van privébezit. Het kapitalisme biedt de mens de mogelijkheid om de aarde in bezit te nemen, om de natuur, die wordt geassocieerd met wildernis, op te nemen binnen de cultuur. Waar Adam en Eva in het oorspronkelijke paradijs rondliepen en zich konden wentelen in overvloed, is het aardse paradijs nu onderdeel geworden van het menselijke idee van zelfgecreëerde vooruitgang richting de paradijselijke toestand. Merchants beschrijving van de ontwikkeling van de recovery narrative illustreert niet alleen de opkomst van de moderniteit, ze wil ook laten zien hoe de Bijbelse voorstelling van het paradijs een inspiratiebron voor deze moderniteit is. Zie bijvoorbeeld de beschrijving van een winkelpromenade ergens in Californië waarmee ze haar boek opent:

A lush garden. Pathways wander invitingly among rolling lawns and fragrant flowers. Lilies, roses, and herbs send forth a sweet ambrosia. The air smells continuously fresh. Peacocks strut among the trees in the near distance and doves make their distinctive three-note coo. A cottontail, appearing unconcerned, nibbles at grass nearby, while lambs suckle at their mother's teat. Nearly hidden among the taller and more distant cedars, a doe and fawn munch at the undergrowth. A small grove of fig trees can be glimpsed down a side path. A couple strolls arm in arm toward a fig grove near the middle of the garden, where a waterfall gushes over rocks fed by a clear bubbling stream. At the garden's very centre are two trees known simply as the tree of life and the tree of the knowledge of good and evil. (Merchant, 2013; p. 1)

De moderniteit streeft ernaar om de Bijbelse associaties van overvloed en onbezorgdheid concreet te maken. Zo is het moderne winkelcentrum een uiting van de "consumer culture", een cultuur "[that reclaims] pleasure, innocence, tranquility, youth and even nature itself" (p. 145). Het winkelcentrum (zie ook Brody, 2006) is niet de enige uiting daarvan. Artsen streven naar de totale uitbanning van ziekte en dood. De voedselindustrie manipuleert op grote schaal de bouwstenen van (plantaardig) leven om zo voedsel in overvloed te kunnen aanbieden. En als mens zijn we in eerste instantie consument geworden, we nemen bij voorkeur een rol aan die overvloed belooft: elke behoefte is immers via consumptie te bevredigen. Als consument heeft de mens zich van de natuur geëmancipeerd.

## 6.2 De exegese van Genesis 2-3

Het eerste boek van het Oude Testament begint met twee scheppingsverhalen. Gen. 1:1-2:4a bevat het verhaal dat begint met het bekende "In den beginne" en behandelt

de schepping door God in zes dagen en de zevende rustdag. Het tweede scheppingsverhaal in Gen. 2:4b-3:24 handelt over de tuin van Eden en de verdrijving daaruit. De twee verhalen vertonen enige overlap - zo lezen we in beide verhalen hoe de mens wordt geschapen - maar ze worden algemeen beschouwd als twee aparte verhalen. De verhalen worden namelijk aan twee verschillende redacties toegeschreven. Zo wordt het eerste verhaal toegeschreven aan de Priester-redactie en het tweede verhaal aan de Jahwistische-redactie (Lin, 2010). Het bestaan van verschillende redacties sluit aan bij de gedachte dat de Bijbel een verzameling van verschillende teksten is, die onder verschillende omstandigheden en door verschillende auteurs zijn geschreven. De Bijbel in zijn geheel is dus geen literaire eenheid (Anderson, 2001, p.11), maar een collectie van teksten. Het verhaal in Gen. 2-3 wordt daarom als een zelfstandige tekst behandeld.

### 6.2.1 Genesis 2-3

Wat is de betekenis van het paradijsverhaal? Gezien het belang van de tekst, is het niet verwonderlijk dat vele theologen zich over deze vraag gebogen hebben. De antwoorden op deze vraag zijn legio.

Zo speelt het verhaal een belangrijke rol in het debat over de verhouding tussen man en vrouw (Kvam, Scheuring & Ziegler, 1999). Dit komt doordat er een belangrijk verschil is in de wijze waarop de schepping van de mens in de beide scheppingsverhalen (Gen. 1 en Gen. 2-3) aan bod komt. In het eerste verhaal lijkt de schepping van de man en vrouw simultaan plaats te vinden: "En God schiep de mens als zijn beeld; als het beeld van God schiep Hij hem; mannelijk en vrouwelijk schiep Hij hen" (Gen. 1:27). In het tweede verhaal wordt eerst de man geschapen, daarna de dieren en dan, na de constatering dat het niet goed is voor de man dat hij alleen blijft, de vrouw. God schiep de vrouw uit de rib die hij van de man wegneemt: "En de HEER God vormde de rib die Hij uit de mens had weggenomen tot een vrouw, en bracht haar naar de mens" (Gen. 2:22).

In de discussie over de verhouding tussen man en vrouw speelt ook mee dat juist de vrouw in Gen. 3 door de slang verleid wordt om van de boom van de kennis van goed en kwaad te eten. Het verhaal in Genesis heeft aanleiding gegeven tot twee verschillende visies op deze verhouding:

Though the hierarchical model has been the majority Christian view, it has always been challenged by a parallel tradition that saw Genesis 1-3 advocating gender egalitarianism. Given the patriarchy that has marked Western history, it comes as no surprise that the egalitarian reading has been a minority voice. Yet Genesis has consistently given rise to readings that have seen the original creation as one that has established equality between men and women (Kvam et al., p.7)



Het genderperspectief biedt de gelegenheid om het verhaal in Genesis op verschillende manieren te begrijpen. Theologen hebben ook vanuit andere perspectieven naar het verhaal gekeken en hun interpretaties gegeven, met name vanuit het perspectief van het verloren paradijs. Binnen deze grote hoeveelheid aan inspanningen tekent zich binnen de exegese één dominante lezing af, die de tekst beschouwt:

[...] as treating the creation of man, followed by his “fall” – however that is understood – and giving rise to our present universal “fallen” human nature. Paradise has been “lost”, to be “restored” in the future, at the last trump. (Wyatt, 2014, p. 1)

Het idee van het paradijs kan maar moeilijk los gedacht worden van de daad die aan het afscheid van dat paradijs voorafging. Het niet gehoorzamen aan het goddelijke gebod is de zondeval die de verdrijving uit de tuin veroorzaakte waarvan wij nog steeds de gevolgen ondergaan. Het verhaal verklaart de onvolmaakte toestand van de wereld en benadrukt de schuld die de mens zelf daaraan heeft. Binnen dit zondevalthema ligt de nadruk bij verschillende auteurs op andere aspecten van de zondeval: het ontstaan van lijden, ziekte en dood, zonde en schuld, menselijke ongehoorzaamheid, hoogmoed en de imperfecties van het menselijk bestaan (Mettinger, 2007, pp.1-5). Steeds weer is de achterliggende gedachte: dit had nooit mogen gebeuren.

Het perspectief van het verloren paradijs effent het pad voor een verhaal van hoop. Hier is een duidelijke link naar Merchants (2013) recovery narrative: het geloof in het menselijk vermogen om dat paradijs te herstellen is een moderne variant op die hoop. De dominante interpretatie van het verhaal in Gen. 2-3 als een verhaal van de zondeval verdient hier daarom uitgebreide aandacht.

Barr (1993) is duidelijk tegenstander van deze dominante visie. Hij verklaart de populariteit en dominantie ervan door te wijzen op het werk van Paulus. Door het verhaal te begrijpen als een verhaal van menselijke zonde en het verlies van het paradijs, won de boodschap die het Nieuwe Testament verkondigt, namelijk dat het paradijs met Christus zou terugkeren, aan zeggingskracht. Zo schrijft Paulus in zijn brief aan de Korintiërs: “Want omdat de dood er is door een mens, is de opstanding van de doden er ook door een mens. Zoals allen sterven in Adam, zullen ook allen in Christus herleven” (1 Kor 15: 21-22). Het goede nieuws van het evangelie wint aan betekenis, dankzij het slechte nieuws van de zondeval.

Christenen lezen het Genesisverhaal vanuit het perspectief van het Nieuwe Testament, zodat Christus wordt gezien als de tweede Adam die de fout van de eerste zal rechtzetten. In de Middeleeuwen wordt het kruis van Jezus meermaals afgebeeld op de plek waar Adam is begraven en doet een legende de ronde dat het hout van Christus' kruis afkomstig is van de boom van de kennis van het goed en kwaad (Sanders, 2009, p. 98). De goede boodschap van verlossing die in het Nieuwe Testament wordt verkondigd,

maakt van het Edenverhaal een verhaal dat met (de oorzaak van) de onvolmaaktheden van dit aardse leven (dood, zonde, pijn en ziekte) vereenzelvigd wordt.

Een dominante lezing is echter niet per se een correcte lezing. Zo merkt Barr (1993, p. 5) op dat Jezus zelf nergens verwijst naar Adam en zijn zonde. Ook komt de tekst anders op hem over. Zo is er volgens hem geen sprake van rebellie van de mens tegen God. De vrouw, zo stelt hij onder verwijzing naar Gen. 3:6, at van de boom, omdat ze zag hoe mooi en voedzaam de vruchten waren en omdat ze het idee van kennis aantrekkelijk vond, niet om Gods wil naast zich neer te leggen of om in opstand te komen. God mag dan wel boos worden in Gen. 3, er is geen sprake van een breuk tussen God en de mens. Sterker nog, in Gen. 3:21 maakt Hij kleren voor de man en vrouw. Bovendien zou het eten van de boom, die dan wel verboden was, maar toch nog altijd door God zelf in het midden van de tuin geplant was, niet het type overtreding zijn dat tot zulke grote consequenties zou hoeven leiden: "What a fuss about a mere apple!" (Barr, 1993, p. 11).

Barr (1993, pp. 8-9) verzet zich ook tegen het idee dat het verhaal het ontstaan van de dood verklaart. Los van het feit dat dit een wel erg zware straf zou zijn, is het voor Barr ook helemaal niet vanzelfsprekend dat de mens voor de verdrijving onsterfelijk was. God dreigt in Gen. 2:17 ("want op de dag dat je daarvan eet, zul je sterven") niet met het verlies van onsterfelijkheid, maar met een onmiddellijke dood, een dreigement dat gericht is aan een sterfelijke. God voert zijn dreigement dus niet uit. Had Hij dit wel gedaan, dan zou dat het einde van het verhaal zijn geweest en zou er niets meer kunnen volgen.

God laat het er simpelweg bij, stelt Barr (2006) elders. De mens blijft in leven, maar zet het leven voort buiten de tuin, omdat God wil voorkomen, zoals Gen. 3:22 zegt, dat de mens nu van de boom van het leven eet en onsterfelijk wordt. Voor Barr gaat Gen. 2-3 dan ook niet over zonde maar over "how human immortality was almost gained, but in fact was lost" (Barr, 1993, p.4).

Mettinger (2007) noemt naast de dominante lezing van Gen. 2-3, nog een tweetal andere typen lezingen. Zo noemt hij een aantal auteurs die de aanwezigheid van de twee bomen in de tuin centraal stellen. Barr (1993) is daarvan een voorbeeld. Ook Mettingers eigen analyse (2007) past bij dit type. Volgens die analyse is het thema van het verhaal de goddelijke test. God plaats de mens in de tuin samen met de twee bomen en waarschuwt hem niet van de boom van de kennis te eten. Met het eten van de vruchten van deze boom zakt hij voor deze test en moet hij Eden verlaten. Het niet eten van de boom zou er uiteindelijk toe geleid hebben, zo stelt Mettinger, dat de mens door God op de boom van het leven was gewezen en ervan had mogen eten.

Zowel de zondevallezing als de lezingen van Barr (1993) en Mettinger (2007) worden gekenmerkt door een nadruk op verlies van een paradijselijke toestand die al dan niet gekenmerkt werd door onsterfelijkheid. Een derde type is positiever van aard, omdat de nadruk niet ligt op het verlies van het paradijs, maar op de winst die het eten van

de vrucht en de verdrijving opleveren. Het zijn lezingen van het verhaal als een verhaal over volwassenwording (“human maturation”). Een goed voorbeeld daarvan is het werk van Van Wolde (1989, 2006). Voor haar gaat het verhaal niet primair over het verlies van onsterfelijkheid, maar over groei. Voor Van Wolde (1998) is Gen. 2:24<sup>9</sup> een “iconic representation of Gen 2-3, which strenghtens the textual basis of this interpretation” (Wolde, 1989, p. 219).

Van Wolde onderbouwt haar ideeën door erop te wijzen dat het verhaal uit vier delen bestaat die elk een levensfase vertegenwoordigen (Wolde, 1989, pp. 218-219). Zo lezen we eerst hoe de aarde en de tuin er uitzagen voor de mens er was (de periode voor de geboorte: Gen. 2:4b-6). Vervolgens komt de schepping van de mens en manin aan bod. De mensen leven in de tuin en zijn nog onwetend. In Gen. 2: 24 wordt de voorstelling gedaan dat de mens zijn vader en moeder zal verlaten. Dit is de periode van de jeugd (Gen. 2: 7-25). Het derde deel verwijst naar de adolescentie, de periode waarin de mens zijn onderscheidend vermogen krijgt (Gen. 3:1-7). In het laatste deel wordt het eens harmonieuze en vreugdevolle leven vervangen door een leven van zwoegen en pijn: de volwassenheid (Gen. 2: 8-24).

De overgang van de kinderjaren naar de volwassen jaren is een transformatie van een wereld in eenheid naar een wereld van verscheidenheid (Wolde, 2006, pp. 22-27). De mens verlaat niet enkel het paradijs, hij gaat de wereld binnen.

In het proces van volwassenwording speelt het eten van de vrucht een grote rol. Van Wolde (2006, p. 17) en Sawyer (1992, p. 69) wijzen erop dat de schrijver van de tekst bewust een verband legt tussen wetendheid en naaktheid. Dat doet de schrijver door een subtiele aanpassing in de tekst te doen. In Gen. 2:25 gebruikt hij ‘aroemim voor het woord “naakt”. Iets verderop, in Gen. 3:7, 3:10 en 3:11, wordt het gebruikelijke ‘erom of ‘erommim (meervoud) gebruikt voor naakt(heid). Met deze subtiele aanpassing legt de schrijver een duidelijk verband tussen naaktheid en wetendheid: het woord ‘aroem betekent namelijk slim/wetend en wordt in het vers dat volgt op Gen. 2:25, namelijk Gen. 3:1, gebruikt om de slang te karakteriseren: “De slang was de slimste van alle dieren”.<sup>10</sup> Van Wolde concludeert dan ook dat de relatie tussen naakt en weten een spil van het verhaal vormt. Met het eten van de vrucht van de boom van kennis wordt de mens zich bewust van zijn<sup>11</sup> seksualiteit. De mogelijkheid tot voorplanting is dus een gevolg van het eten van de boom. God stuurt de mens vervolgens weg, omdat het verkrijgen van onsterfelijkheid en voorplanting niet samengaan. De mens verwerft met het verkrijgen van kennis dus een andere vorm van onsterfelijk-

9 Gen. 2:24: “Daarom zal een mens zijn vader en zijn moeder verlaten en zich hechten aan zijn vrouw, en die twee zullen één zijn”.

10 Let op: de KBS-vertaling (zie bijlage) gebruikt het woord sluw in plaats van slim.

11 Zowel in het zesde als in het zevende hoofdstuk wordt er in abstracte zin over de mens gesproken. Het betreft dus geen concrete mannen en/of vrouwen zoals dat bij ‘de schoonmaker’ wel het geval was. Daarom wordt het woord mens, dat taalkundig gezien mannelijk is, mannelijk behandeld en in combinatie met woorden als zijn en hem gebruikt.

heid, die via de route van de voorplanting, en de vrouw krijgt in Genesis 3: 20 de naam Eva: bron van het leven.

### 6.2.2 Onzichtbaarheid in Genesis 2-3

Elke lezing roept vragen op en laat daarmee ruimte voor nieuwe lezingen. Dat geldt ook voor het hierboven gepresenteerde overzicht. Daarin bestaat onduidelijkheid over de aard van de kennis die met het eten van de vrucht verkregen wordt. Wat leren de mensen op het moment dat ze van de vrucht eten? Mettinger (2007, p. 62) (zie ook: Magonet, 1992, p. 43) somt een viertal gangbare visies op de kennis van goed en kwaad op. Ten eerste het idee dat met het eten van de vrucht de mens een aantal kwaliteiten verwerft die kenmerkend zijn voor zijn mens-zijn. De mens verliest zijn kinderlijke onschuld en verwerft volwassenheid. In wezen is het verhaal van de verdrijving het verhaal van het kind dat volwassen wordt en het ouderlijk huis verlaat, of dat van het kind dat zijn onschuld verliest wanneer het voor de eerste keer zelf ervaart dat het iets verkeerd heeft gedaan. Ten tweede is er de interpretatie dat de kennis seksueel is. De naaktheid verwijst naar het vermogen om kinderen te verwekken. Dit inzicht leidt ertoe dat de mens op een andere manier dan door het eten van de boom van het leven, alsnog onsterfelijkheid bereikt. Een derde interpretatie is dat de verworven kennis ethisch is. Goed en kwaad verwijzen dan naar morele categorieën. Tegen deze positie is weerstand die (deels) gebaseerd is op een onlogische implicatie. De manier om tot moreel inzicht te komen, zou het overtreden van het gebod zijn. Daarnaast roept het de vraag op waarom God de mens dit inzicht in het goede zou willen onthouden. De laatste interpretatie is dat de kennis van goed en kwaad een universeel karakter heeft. Goed en kwaad vormen in dit geval een merisme, twee polen van een en dezelfde as, die zo alomvattendheid suggereren. Andere voorbeelden van merismen zijn 'van a tot z' of 'jong en oud'.

De genoemde verklaringen wijzen erop dat er met het eten van de vrucht een verandering plaatsvindt van een niet-kennende naar een kennende toestand: de mens verwerft kwaliteiten of doet inzicht op van bijvoorbeeld seksuele of morele aard. De verklaringen laten echter in het midden wat de kennis inhoudt. Deze vraag is relevant aangezien de laatste verklaring (kennis als omvattende kennis), die volgens Mettinger (2007) de gangbare verklaring is, wel inhoud suggereert. Het is immers kennis van zowel goed als kwaad als van alles wat zich daartussen bevindt.

Anders geformuleerd: wat kwamen Adam en Eva te weten toen ze van de boom hadden gegeten? Deze vraag is interessant omdat het de eerste mensen, die nog nooit ergens anders dan in de tuin waren geweest, betreft. Welke inzichten konden hen bereiken op het moment dat hun ogen werden geopend?

Deze vraag kan weer anders worden gesteld wanneer we stilstaan bij de rol van onzichtbaarheid in de tekst. De relatie tussen zichtbaarheid en kennis wordt om te beginnen benadrukt door de verwijzingen naar zicht rond het moment dat de mens

van de boom eet. Wanneer de slang de vrouw vraagt of ze nu werkelijk denkt te zullen sterven wanneer ze van boom zouden eten, wordt er voor de eerste keer in het verhaal een beroep gedaan op het denkvermogen van de mens. De slang wijst de vrouw er vervolgens op dat ze met het eten inzicht (!) zal verwerven en de vrouw zelf ziet dat de vrucht een lust voor het oog is. Een vers later, wanneer er van de vrucht gegeten is, gaan de ogen open.

In de Hebreeuwse tekst worden de zelfde verwijzingen naar de ogen gemaakt.<sup>12</sup> En hoewel er in de originele (Hebreeuwse) tekst geen directe link is tussen het woord kennis en het zien, zoals dat in het woord inzicht wel het geval is, is dit verband tussen zien en kennen niet voorbehouden aan de Nederlandse vertaling. Het directe verband tussen weten en zien, is typerend voor de Indo-Europese talen (Sweetser, 1990). Daarnaast valt het in het verhaal op dat God tot het moment van eten onzichtbaar is voor de mens. God brengt de mens naar het paradijs en geeft de mens het gebod niet te eten van de boom. De lezer neemt God echter niet waar vanuit het perspectief van de mens. En wanneer God Adams rib wegneemt, brengt Hij hem eerst in slaap. Pas na de sleutelscène neemt de lezer God door het perspectief van de mens waar, namelijk op het moment dat ze Hem horen lopen door de tuin. Het feit dat ze zich vervolgens verschuilen, benadrukt dat ze God werkelijk waarnemen en dat ze niet willen dat Hij hen ziet.

Tot slot is het besef van naaktheid en het verbergen van het geslacht een voorbeeld van de omslag van onzichtbaarheid naar zichtbaarheid. De mens ziet voor het eerst zichzelf en de ander en is zich bewust van zijn naaktheid. Dit gewaarworden van het zelf wordt vaak gezien als een stap in de volwassenwording of als een verwijzing naar de seksualiteit (Wolde, 1989, 2006).

Op basis van Gen. 2:25 wordt vaak de relatie tussen naaktheid en schaamte gelegd.<sup>13</sup> In de dominante zondevallezing worden het bewustzijn van de eigen naaktheid en de schaamte die daarbij hoort gekoppeld aan de ongehoorzaamheid aan God: de mens schaamt zich, omdat hij Gods gebod in de wind heeft geslagen. Barr (1993, p. 63) wijst er in dit verband op dat het woord voor schaamte niet verwijst naar deze, in zijn ogen vermeende ongehoorzaamheid, maar naar het ongemak dat past bij de ervaring van het naakt-zijn. De naaktheid is ongepast; de mens die zojuist van de boom heeft gegeten, realiseert zich dat nu en voelt zich ongemakkelijk. Deze naaktheid confronteert de mens, die zichzelf nu ook voor de eerste keer door de ogen van zijn God ziet, bovendien met zijn eigen zwakte, kwetsbaarheid en afhankelijkheid:

---

12 De Theological Wordbook of the Old Testament (TWOT) leert dat ook in de originele tekst de verwijzingen naar het zien van de vrucht en het opengaan van de ogen aanwezig zijn.

13 Hoewel er in Gen. 3:7, waar de mensen ontdekken dat ze naakt zijn, niet over schaamte wordt gesproken, wordt vaak aangenomen dat de mensen zich schaamden voor hun naaktheid. Deze aanname volgt uit Gen.2:25: "Ze waren beiden naakt, de mens en zijn vrouw, maar ze voelden geen schaamte voor elkaar."

For the first time, on seeing themselves, through the eyes of God, the two human beings perceive their weakness, frailty and dependence. [...] We focus on the thought that Adam was afraid because he had been disobedient. But it is also the first time that fear and the seeking of shelter and protection have entered the Garden, both being consequences of their understanding of their human frailty. Until now they could take their security for granted; from now on they must begin to fend for themselves (Magonet 1992, pp. 43-44).

Het ervaren ongemak van de eigen naaktheid wordt op verschillende manieren uitgelegd. Het is een uiting van schuldbewustzijn, van ongepastheid of van de ervaring van kwetsbaarheid. Deze verklaringen hebben gemeen dat het besef van de eigen naaktheid een overgaan naar zichtbaarheid en bewustzijn symboliseert. De mens is zich bewust van zichzelf, van God en van de ander. Dit bewustzijn is bovendien wederkerig, de mens kan zichzelf nu ook zien door de ogen van God (zie het citaat van Magonet (1992) hierboven) en door de ogen van de ander voor wie hij zich nu kan schamen. Het concept (on)zichtbaarheid is duidelijk aanwezig in de tekst. De vraag naar de aard van de kennis luidt in termen van dit concept: wat wordt er met het verkrijgen van inzicht door de mens, zichtbaar voor de mens?

### 6.3 Analyse

Het verhaal van Eden heeft eeuwenlang zijn invloed uitgeoefend op het westen en heeft zich geëvolueerd tot een recovery narrative die bepalend is voor onze moderne manier van leven. In zekere zin heeft het Genesisverhaal daarmee geleid tot het verhaal van de schoonmaker dat in het vorige hoofdstuk geschreven is. Het Genesisverhaal beschrijft het begin van het menselijke verhaal buiten de tuin, de schoonmaaktekst is een beschrijving van dat leven hier en nu.

#### 6.3.1 Een crosstekstuele lezing

De publieke theologie is de manier waarop de theologie in de moderne tijd relevant is en blijft (Kim, 2011). Dit doet ze door de dialoog rond kwesties met een maatschappelijk belang aan te gaan. De publieke theologie maakt hierbij gebruik van de eigen traditie en bronnen.

De publieke theologie wil daarmee ook de relevantie van haar traditie en bronnen aantonen. Schillebeecx gebruikt in dit verband de term “actualiserend theologiseren”, dat hij duidt als het “present stellen [van de voorbije geloofstraditie] in andere, historisch gewijzigde situaties en andere ervarings- en denkcategorieën” (Schillebeecx, 1983, p. 12). Theologie bedrijven impliceert daarmee een dialectisch proces tussen de traditie en de moderniteit, waarbinnen de theologie haar betekenis als zingevende en ideologiekritische kracht krijgt (Schillebeecx, 1983, p. 21).

Deze dialectiek is niet per definitie een wisselwerking tussen het heden en het verleden of tussen het premoderne en het moderne zoals de term ‘actualiseren’ wellicht

suggereert. Er kan ook sprake zijn van een afstand die zich in culturele of geografische vorm laat zien. Een goed voorbeeld is dat van de Chinese Christenen. Zij leven in een context die wezenlijk verschilt van de westerse. Het is een context waarin de Christelijke traditie één van de vele en zeker niet de grootste, maar eerder de kleinste is (Thompson, 2008). De verhalen uit de Bijbel klinken daar, tegen die andere en rijke achtergrond, ongetwijfeld anders.

Met Schillebeeckx' opmerkingen in het achterhoofd, is het voor te stellen dat de Bijbel in die context kan dienen als een interpretatiekader van het eigen culturele erfgoed. Evenzogoed kunnen de culturele teksten dienen als interpretatiekader voor de Bijbelse teksten. Beide teksten kunnen elkaar, wanneer ze met elkaar gelezen worden, elkaar daarmee verrijken. Dit 'in wisselwerking lezen van teksten' wordt geduid met de term "cross-textual reading" (Lee, 2008, 2010; Lin, 2010).

Crosstekstueel lezen is dus een manier van actualiserend theologiseren. De techniek bestaat uit het tegelijkertijd lezen en analyseren van twee verschillende teksten. De eerste tekst wordt in het licht van de tweede gelezen en vice versa. Door dit te herhalen ontstaat, in wisselwerking tussen de teksten, telkens nieuw inzicht:

After the bidirectional crossovers, what we want to achieve is that both the cultural text and the biblical text seriously interact with each other in a creative and meaningful way so that both can be mutually enriched, transformed, integrated, and updated (Lin, 2008, p. 69).

Lee (2008, p. 179) gebruikt het werkwoord "to appropriate" (toe-eigenen) wanneer hij het over het lezen van de bijbel in de Chinese context heeft. De Bijbeltekst wordt door de lezer gebruikt om meer inzicht te verwerven in zijn eigen situatie.

Het werk van Ricoeur helpt om de crosstekstuele lezing verder in te leiden. Zijn veel geciteerde essay "What is a text?" (1971) geeft een aantal interessante inzichten. Om te beginnen in de aard van de tekst. Een tekst is voor Ricoeur simpelweg al datgene wat in schrift is vastgelegd. Hoewel schrift ooit is ontwikkeld om het gesproken woord vast te leggen, is het uitgesproken zijn niet langer een voorwaarde. Alles wat gezegd zou kunnen worden, kan een tekst worden, wat betekent dat een tekst geen spreker meer nodig heeft. Een tekst is dan een autonoom, dat wil zeggen een losgekomen van de spreker, fenomeen. Deze autonomie impliceert een zekere status:

[...] by means of its obliteration of all relation to the world, every text is free to enter into relation with all the other texts which come to take the place of the circumstantial reality shown by living speech (Ricoeur, 1971, p. 138).

Deze status heeft een emanciperende werking: datgene wat uitgesproken wordt, of zou kunnen worden door sprekers zonder gezag of status, krijgt in geschreven vorm

autonomie, doordat de tekst los van de spreker of schrijver zich kan verhouden tot andere teksten en tot lezers. Op deze manier kan de analyse van de ervaring van de schoonmaker, die tot stand is gekomen in het vijfde hoofdstuk van dit boek, opgevat worden als een tekst die zich kan gaan verhouden tot één van de meest fundamentele teksten van de westerse wereld.

Ricoeur onderscheidt daarnaast twee attitudes ten opzichte van teksten: het analyseren en het interpreteren van teksten. 'Explanation' en 'interpretation' worden doorgevoerd als twee gescheiden benaderingswijzen gezien. In het eerste geval is er sprake van het analyseren van teksten. Door de relaties in de tekst te bestuderen en diens structuur bloot te leggen ontstaat zoiets als een betekenis van de tekst. Deze betekenis bevindt zich in de tekst. In het geval van interpretatie wordt de tekst niet in zichzelf begrepen, maar in relatie met een andere wereld of instantie. Wanneer een lezer zich de tekst toe-eigent, actualiseert deze de tekst in een nieuw hier en nu. Lezer en tekst gaan in gesprek, zou men kunnen stellen. De autonome tekst gaat - als het ware - tot de lezer spreken en er ontstaat - als het ware - een dialoog, stelt Ricoeur: "In reading, we shall say, reading becomes like speech" (1971, p. 146). In interpretatie door de lezer is de tekst dus actief. De tekst opent deuren naar nieuwe gedachten en creëert buiten zichzelf dus nieuwe betekenis. Analyse en interpretatie zijn voor Ricoeur geen gescheiden strategieën, maar ze liggen in elkaars verlengde: alleen door de betekenis in de tekst zelf te ontdekken, kan de tekst geactualiseerd worden.

In deze paragraaf wordt een crosstekstuele lezing uitgevoerd tussen twee teksten. De eerste tekst is de tekst in Gen. 2-3. Deze tekst wordt als een zelfstandige tekst beschouwd, omdat deze los van de andere Bijbelteksten kan worden gezien (Anderson, 2011) en omdat ze als geschreven tekst een autonome status heeft (Ricoeur, 1971). De andere tekst is de schoonmaaktekst, die zich als analyse in hoofdstuk 5 bevindt. Door deze tekst te schrijven heeft de schoonmaker in zekere zin een stem gevonden.

In de crosstekstuele lezing presenteren deze teksten zich aan elkaar als twee actualiteiten, zodat beide teksten opnieuw begrepen kunnen worden. Deze lezing verrijkt daarmee dus zowel ons begrip van de Genesistekst als dat van de schoonmaaktekst. De resultaten worden in de komende paragrafen beschreven. Eerst komt de analyse van Gen. 2-3 aan bod, daarna de analyse van de schoonmaaktekst. De paragrafen zijn gestructureerd naar de deelvragen van de sociaalwetenschappelijk analyse in hoofdstuk vijf. Deze deelvragen kwamen overeen met de drie dimensies van het dirty work-stigma (Ashforth & Kreiner, 1999): de fysieke, de sociale en de morele. Ter herinnering wordt de schoonmaaktekst eerst kort samengevat.

### *6.3.1.1 De schoonmaaktekst in vogelvlucht*

In de schoonmaaktekst manifesteert onzichtbaarheid zich als een gevolg van het stigma dat de schoonmaker krijgt opgeplakt: het dirty work-stigma. De schoonmaaktekst is zo een tekst over dit stigma en de verschillende aspecten daarvan.

Schoonmaakwerk impliceert ten eerste de omgang met fysiek vuil. Schoonmakers zelf



begrijpen hun werk echter als het creëren van orde. Dat creëren is een cyclisch proces, omdat de orde telkens weer verstoord wordt en opnieuw teruggebracht moet worden. Het belang van het werk staat voor de schoonmaker buiten kijf, wat wel blijkt uit de moeite die schoonmakers zich getroosten om hun werk gedaan te krijgen. Ze werken hard, ze werken over en ze nemen veel zaken voor lief om de boel elke keer weer op orde te krijgen.

De orde die ze creëren is persoonlijk. Ten eerste omdat de schoonmaker zichzelf en de orde gelijkstelt. Niemand kan zo goed schoonmaken als ik dat kan, is de overtuiging. Schoonmakers verwijzen daarbij naar hun eigen manier van schoonmaken die gebaseerd is op unieke kennis en ervaring met het pand dat wordt schoongemaakt. Die routine heeft vaak ook een eigen signatuur waarmee de schoonmaker laat zien dat hij/zij geweest is. Het werk is ook persoonlijk van aard, omdat het werk voor mensen is. Mensen komen binnen in een ruimte die doordat er is schoongemaakt betekenis krijgt; dat maakt het werk dankbaar. Schoonmakers moeten zich hier bewust van zijn, omdat dat de voldoening van hun werk voedt.

Het tweede aspect van het stigma is de onderdanige positie die de schoonmaker inneemt. Schoonmaakwerk is immers werk dat mensen liever niet zelf doen. Het bewustzijn van deze positie en het idee dat mensen daardoor op je neer kijken, is problematisch. Bovendien wordt de schoonmaker zelf niet altijd gezien. Dat wordt hier letterlijk bedoeld: mensen groeten niet, kijken niet en zijn zich niet bewust van de aanwezigheid van de schoonmaker. Ook het werk van de schoonmaker wordt niet gezien, het wordt voor vanzelfsprekend aangenomen. Deze ervaring van onzichtbaarheid staat haaks op het gevoel een belangrijke taak te hebben en op basis van die taak een plek te hebben in de sociale context.

De spanning tussen de wijze waarop schoonmakers hun eigen werk waarderen en hoe anderen dat doen leidt tot een morele spanning. Het stigma leidt niet alleen tot onzichtbaarheid van de schoonmaker, het frustreert ook de voldoening die de schoonmaker zelf uit dat werk haalt.

Uiteindelijk creëert het stigma zijn eigen morele dimensie. Onzichtbaarheid resulteert in een vermoeden van minderwaardigheid. De schoonmaker weet dat de ander hem/haar als minderwaardig zou kunnen beschouwen en voelt de behoefte om dit vermoeden te ontcrachten: "Ik ben niets minder dan een ander". Die ander heeft weet van het vermoeden van minderwaardigheid, maar weet vaak niet hoe hierop te reageren. In het menselijk contact is er dankzij het stigma een spanning gesloten.

### *6.3.2 Analyse: Genesis 2-3*

#### De fysieke dimensie

Hoe de tekst van Gen. 2-3 ook wordt geïnterpreteerd, op het moment van het eten van de boom van de kennis verandert alles. Dat moment wordt in de tekst omringd door talloze verwijzingen naar het zicht. Zo verleidt de slang de vrouw met de belofte van inzicht. Die belofte wordt ingelost met het openen van de ogen. Deze geopende ogen

zien vervolgens de eigen naaktheid en de mens voelt de behoefte zich te onttrekken aan het zicht van God die we als lezer in Gen. 3:8 voor het eerst vanuit het gezichtspunt van de mens waarnemen. Er vindt een overgang van onzichtbaarheid naar zichtbaarheid plaats.

De visuele metafoer om het verkrijgen van kennis te beschrijven, is bekend in taalonderzoek. De metafoer is te verklaren, doordat het visuele een belangrijke, wellicht de belangrijkste, bron van data- en kennisverwerving is (Sweetser 1990, p. 33). Door observatie ontstaat inzicht in de dingen en de verhoudingen daartussen en door inzicht ontstaan nieuwe observaties. Het gebruik van een visuele metafoer in Genesis om de overgang naar een toestand van weten te beschrijven, maakt daarmee duidelijk dat de verworven kennis, kennis over de wereld is. Er is sprake van inzicht in de zaken die om ons heen direct of indirect waarneembaar zijn.

Deze koppeling tussen zien en weten is ook aanwezig in de schoonmaaktekst. De tekst vertelt hoe een goede schoonmaker te werk gaat. Wanneer een schoonmaker een ruimte binnenloopt, maakt deze allereerst een balans op: wat tref ik hier aan? Dit soort beschrijvingen wordt veelvuldig gegeven met ondersteunende geconcentreerde blikken. Dit kijken gebeurt vanuit het perspectief van wat de ruimte is geweest of zou kunnen worden. Een goede schoonmaker wordt daarmee omschreven als iemand die "het ziet", wat verwijst naar het gebruiken van de ogen en het zien van de orde die in de vervuilde ruimte aanwezig is.

De schoonmaaktekst helpt om Genesis 2-3 opnieuw als een tekst over onzichtbaarheid te begrijpen. Wanneer de slang de vrouw verleidt, triggert hij allereerst haar denken door haar een vraag te stellen. Vervolgens brengt hij de vrouw ertoe de boom voor het eerst eens goed te zien. Deze eerste echte blik leidt tot bewondering: het is goed eten van die boom, hij is bovendien een lust voor het oog en het verkrijgen van inzicht lijkt aantrekkelijk (Gen. 3:6). De vrouw eet daarop van de boom. De man, die naast haar staat, heeft ook eens goed gekeken en eet ook. Hun ogen gaan open. Nadat ze de boom voor het eerst goed bekeken hadden, zien ze nu alles voor de eerste keer goed. Ze zien zichzelf en het paradijs zoals ze dat nog niet eerder deden.

Dat nieuwe zien gebeurt in eerste instantie op een fysiek niveau. Voor het eerst ziet de mens in bewuste vorm zijn omgeving. Het object van de verkregen kennis is de orde van het paradijs. De eerste mensen nemen hun werkelijkheid niet langer voor lief, omdat ze weten wat het paradijs tot paradijs maakt, het paradijs is een ordening, heeft een doel en iemand die het paradijselijke bestaan mogelijk maakt.

God, verantwoordelijk voor de orde van het paradijs, is met het eten van de vrucht niet langer verborgen, maar ineens zichtbaar geworden. De lezer neemt Hem voor het eerst waar vanuit het perspectief van de mens als ze Hem horen naderen. Toen God de mens in Gen. 2:7 waarschuwde, nam de lezer deze scène als een toeschouwer waar, maar nu weet de lezer ook echt dat de mens God hoort. Wellicht had de mens de waarschuwing slechts oppervlakkig waargenomen en nauwelijks geregistreerd en was

de daad van de slang nodig om de waarschuwing, en daarmee de mogelijkheden die de boom biedt, eens echt tot zich door te laten dringen.

Er is nu een besef dat de fysieke verschijning van het paradijs een door God geschapen orde inhoudt die de mens al die tijd heeft voorzien van overvloed en de onbezorgdheid. Er is voor de mensen een ongemakkelijke situatie ontstaan. De naaktheid die ze op dat moment ervaren is een gevoel van kwetsbaarheid dat voortkomt uit het besef dat ze hun zekerheden en veiligheden die ze al die tijd als vanzelfsprekend hadden ervaren, kwijt zijn (Magonet, 1992, p. 44). Ook hebben ze God al die tijd voor lief genomen en Zijn waarschuwing in de wind geslagen. Ook de ongepastheid van hun naaktheid (Barr, 1993) is juist op dit moment zonneklaar. Snel bedekken ze zich en ze verbergen zich tussen de bomen.

### De sociale dimensie

De eerste mensen ervaren na het eten van de vrucht dus voor de eerste keer de orde die in het paradijs aanwezig is. De paradijselijke orde is een doelmatigheid die erop gericht is overvloed en onbezorgdheid te creëren voor de bewoners van dat paradijs. Met dit inzicht in de fysieke gesteldheid van het paradijs is een ander noodzakelijk inzicht verbonden. Deze orde staat niet op zichzelf, de mens die zich vanaf nu van zichzelf bewust is, deelt deze orde met de ander en dankt de orde aan God.

Nu de mens zich bewust is van de fysieke en sociale orde, verschuilt hij zich voor God wiens rol en inspanningen lange tijd onzichtbaar zijn geweest. God is al die tijd een vanzelfsprekendheid geweest.

In de schoonmaaktekst kwam respondente Simone aan het woord. Ze vertelde hoe ze iemand had geobserveerd terwijl deze een frikandelbroodje at. Hij leek zich totaal niet bewust van de rotzooi die zijn gedrag veroorzaakte. Hij had de verantwoordelijkheid, voor zijn gedrag en de rotzooi die het veroorzaakte, volledig van zich afgeworpen. Het voorbeeld zegt iets over wat het leven in het paradijs inhield voor Adam en Eva. Een kenmerkend aspect daarvan is de totale onbezorgdheid om de gevolgen van het eigen handelen. De overvloed en onbezorgdheid, de belangrijkste aspecten van het paradijs, waren mogelijk dankzij de onzichtbaarheid van God.

Gods onzichtbaarheid is daarin instrumenteel en intentioneel. Niet alleen maakt ze het paradijs mogelijk, God heeft deze onzichtbaarheid ook gewild om de mens het paradijs te kunnen bieden. Als Gods rol zichtbaar was geweest, dan was de mens nooit helemaal vrij geweest om van de tuin te genieten.

Deze intentie toont iets over de wijze waarop God op de mens betrokken is. God wil de mens zijn kennis of de mogelijkheid daartoe helemaal niet onthouden, daarom plant Hij midden in de tuin de boom van de kennis van goed en kwaad. De mogelijkheid om inzicht te krijgen, ligt binnen handbereik, maar God wil de mens zo lang mogelijk behoeden voor de consequenties van het verkrijgen van inzicht. Gods dreigement van de onmiddellijke dood is dan ook Gods poging om dat moment zo lang mogelijk, en misschien voor altijd, uit te stellen. De werkelijke reden van Zijn waarschuwing kan

Hij onmogelijk prijsgeven. Hij moet daarom een leugen om eigen bestwil gebruiken en kiest voor het meest afschrikwekkende dreigement denkbaar.

De woede van God is dan ook vooral teleurstelling die niet zozeer betrekking heeft op de ongehoorzaamheid van de mens als wel op de consequentie daarvan: een leven buiten het paradijs dat niet door overvloed en onbezorgdheid wordt gekenmerkt. De belangrijkste zaken in dat leven, het zelf voorzien in de behoeften en het verwekken van leven, zijn niet vanzelfsprekend. Uiteindelijk moet de mens weg uit Eden. Er is met het verkrijgen van inzicht geen weg meer terug. Omdat de mensen naakt zijn – wat hun kwetsbaarheid in het nieuwe leven symboliseert - maakt God nog kleren voor ze, maar vanaf nu moeten de mensen voor zichzelf en elkaar zorgen.

### De morele dimensie

Het verhaal in Gen. 2-3 wordt vaak gezien als het verhaal van de zondeval. Thema's als straf en schuld maken duidelijk dat het verhaal moreel beladen is: de mens heeft een ernstige overtreding tegen zijn schepper begaan (Mettinger, 2007).

De interpretatie vanuit de schoonmaaktekst is echter moreel neutraal. De verdrijving uit de tuin is niet het gevolg van een immorele daad, maar heeft het karakter van het onvermijdelijke. De verdrijving wordt voorgesteld als de logische consequentie van de onverenigbaarheid van inzicht en paradijs. God heeft dus geen strafmotief nodig om de mens weg te sturen.

Het gaat bovendien ver om de overtreding van het gebod als moreel onjuist te bestemmen (Barr, 1993). God zelf zet immers de boom van de kennis in het midden van de tuin, omdat Hij de waarde van kennis zelf kent en de mens de toegang hiertoe niet wil onthouden. Omdat Hij als enige de consequenties van het eten van de boom kent, is zijn verbod daarop dan ook geen moreel gebod, maar een daad uit liefde. God is dan ook niet boos als het zo ver komt, Hij wijst ze op de gevolgen van hun keuze en maakt vervolgens kleren voor ze.

De morele spanning in de schoonmaaktekst is een gevolg van de onzichtbaarheid die leidt tot twijfels over de gelijkwaardigheid van schoonmakers. In Gen. 2-3 is daarover geen enkele twijfel mogelijk. God staat boven de mens en zijn werk wordt geen enkel moment in twijfel getrokken. God zelf heeft een bedoeling met het 'achterhouden' van kennis en de onzichtbaarheid die daarmee gepaard gaat. En de mens ervaart juist een gevoel van ongemak als hij zich bewust wordt van het feit dat hij God al die tijd voor lief heeft genomen.

Het verhaal is moreel neutraal, maar stipt tot slot nog wel de mogelijkheid van menselijke moraliteit aan. Het ongemak dat de mens ertoe drijft zich te verschuilen is niet verwijtbaar, omdat het een gevolg van Gods intenties is, maar ze geeft wel aan dat de mens vanaf nu een bewustzijn van het eigen handelen heeft.

Deze reflectie vindt bovendien ook plaats door de ogen van de ander. De fysieke orde van het paradijs staat niet op zichzelf, ze verraadt de aanwezigheid van God en van de ander. In Gen. 2:25 staat dat de mensen zich, ondanks hun naaktheid, (nog) niet voor

elkaar schaamden en dus geen lendeschorten nodig hadden. Met het verkrijgen van kennis, is dus ook de ander zichtbaar geworden. De mens die nu gewapend met inzicht de wereld intrekt, heeft met dat inzicht ook oog gekregen voor de ander. Vanaf nu dragen de mensen niet alleen verantwoordelijkheid voor het eigen leven, ze dragen ook verantwoordelijkheid voor elkaar.

Vanuit het perspectief van de schoonmaaktekst is de tekst in Genesis 2-3 niet een tekst over de zondeval, maar eerder een tekst die, net als in het werk van Van Wolde (1989), gaat over volwassenwording van de mens. Het verhaal beschrijft hoe de mens, zij het op het idee gebracht door de slang, zelf gaat denken en daarmee inzicht krijgt in de fysieke en sociale ordening van het paradijs. Daarmee kan het paradijs niet langer bestaan en betreedt de mens voor het eerst de echte wereld. Met zijn volwassenwording verwerft de mens ook verantwoordelijkheid: zijn handelen vindt plaats binnen, en heeft impact op, de fysieke en sociale ordes die hem omringen. De mens kan daardoor vanaf nu ook moreel gaan handelen.

### *6.3.3 Analyse: De schoonmaaktekst*

#### De fysieke dimensie

De crosstekstuele lezing maakt duidelijk dat onzichtbaarheid een essentieel onderdeel is van het paradijs. Gods onzichtbaarheid is daarvoor een voorwaarde. Wanneer de mens zich met het eten van de vrucht inzicht verschafft in de aard van hun paradijs, verwerft deze ook inzicht in de rol van God. Het paradijs verliest daarmee zijn vanzelfsprekendheid en kan niet langer bestaan. De mens moet het verlaten en trekt de wereld in. Het verhaal is een verhaal van volwassenwording: de mens gaat de werkelijkheid zien zoals ze is en draagt vanaf dat moment verantwoordelijkheid voor zichzelf en zijn omgeving.

Ook de schoonmaaktekst gaat over onzichtbaarheid. Onzichtbaarheid, omschreven als de ervaring van letterlijk niet gezien worden of niet gezien worden voor wie je bent en wat je doet, is een belangrijk aspect van de ervaring van die schoonmaker. Eerder werd deze onzichtbaarheid verklaard vanuit de wijze waarop de schoonmaak georganiseerd is en op een maatschappelijk niveau vanuit het feit dat schoonmaakwerk dirty work is, de crosstekstuele lezing biedt een verklaring op het niveau van de diepste overtuigingen waarop de westerse beschaving gestoeld is. Binnen deze beschaving speelt het paradijsverhaal in de vorm van de recovery narrative immers een belangrijke rol. Het streven van de moderne mens, zo stelt Merchant (2013), is erop gericht het verloren paradijs te herstellen.

Dat moderne paradijs kan onder andere worden gecreëerd met schoonmaak. De wijze waarop de schoonmaak is georganiseerd, is om te beginnen modern. Vanaf de jaren 70 van de vorige eeuw maakte de sector een sterke professionalisering door die erop gericht was om steeds betere dienstverlening tegen zo laag mogelijke kosten te leve-

ren, zo veel mogelijk, tegen zo weinig mogelijk kosten: overvloed en onbezorgdheid. Dit betekent dat de sector met haar eigen dynamiek van efficiency zich meer en meer differentieerde als een autonome discipline.

Het feitelijke werk van de schoonmaker wordt als vanzelfsprekend ervaren: de kruimels op het bureau worden achteloos op de vloer geveegd, volle bakken koffie worden in de prullenbak gegooid, de verantwoordelijkheid voor het eigen vuil wordt volledig overgedragen aan de schoonmaker. Daarbij past een houding die ook de schoonmaker als vanzelfsprekend ervaart: "De mensen die je geen blik waardig achten, zijn de grootste rotzooimakers", vertrouwt Dieuwertje ons toe. De vanzelfsprekendheid van de schoonmaker is de prijs voor de onbezorgdheid die ontstaat wanneer de verantwoordelijkheid voor het eigen vuil wordt doorgegeven.

De plekken waar de schoonmakers dagelijks werken zijn dus moderne paradijzen en het werk van de schoonmaker draagt dus bij aan deze status. Het werk van Brody (2006) over de Thaise malls liet al zien hoe de organisatie van de schoonmaak het geloof in vooruitgang weerspiegelde. Het schone moet een vanzelfsprekendheid zijn en op die manier een contrast met de natuur, waarvan de mens zich door middel van zijn vooruitgang onderscheidt en emancipeert.

In een cultuur die op vooruitgang is gericht, is er geen plek voor de schoonmaker. Het schoonmaakwerk dat gericht is op verval en herstel en dat dus sterk cyclisch van aard is ("Zij maken het vuil en wij maken het schoon"), is tegengesteld aan een cultuur die gericht is op vooruitgang.

Deze onzichtbaarheid is net als Gods onzichtbaarheid in het paradijs noodzakelijk om dat paradijs, of de illusie ervan, mogelijk te maken. Het ordenende werk van de schoonmaker, waar de schoonmaker zoveel in investeert, dat het voor mensen mogelijk maakt om prettig te kunnen werken en verblijven, is vanzelfsprekend. Schoonmakers werken voor het paradijs.

### De sociale dimensie

De schoonmaaktekst laat zien hoeveel voldoening schoonmakers uit hun werk halen. Schoonmaken is belangrijk werk en schoonmakers zetten uit liefde een paar stappen extra om in de beschikbare tijd en met de beschikbare middelen kwaliteit te leveren. Een belangrijk aspect van het belang dat schoonmakers aan hun werk toekennen is de betekenis van hun werk voor een ander. Een schone en ordelijke plek, is een fijne plek, zo weet de schoonmaker.

Ook God weet dit. Hij creëert met het paradijs een plek waar het de mensen aan niets ontbreekt en waar zij zorgeloos kunnen leven. Zijn eigen onzichtbaarheid is daarbij van het grootste belang. Hij laat de mensen in het ongewisse van zijn rol en kiest ervoor om zich terug te trekken. Wanneer de mens het inzicht verwerft en God hoort naderen, trekt hij zich snel terug. Het ongemak met de nieuwe situatie is een reactie op deze onzichtbaarheid. Hoe hadden zij Gods werk al die tijd niet kunnen zien?

De onzichtbaarheid van de schoonmaker is geen eigen keuze. Integendeel: schoonmakers willen gezien worden. Met hun eigen signatuur laten ze een boodschap achter voor de gebruiker van de ruimte. Andere schoonmakers stellen zich voor hoe blij mensen zijn met hun schoonmaakwerk. Schoonmakers weten dat ze dit werk voor mensen doen en hebben de waardering van die mensen voor dat werk nodig om zichzelf goed te voelen.

De onzichtbaarheid ontstaat dan ook door de blindheid van de ander, die met deze blindheid een paradijs creëert. Het stigma dat in de schoonmaaktekst mensen buiten de sociale orde plaatst, ontzegt de schoonmaker dus de toegang tot de nieuwe tuin van Eden. De waardering voor de schoonmaker is tegengesteld aan de waardering voor de ordenende figuur in het Bijbelverhaal. God is God en heeft geen bevestiging nodig. Zijn positie staat nooit ter discussie, die van de schoonmaker wel: deze werkt voor het paradijs, maar niet in het paradijs.

### De morele dimensie

Wanneer God Adam en Eva uit Eden wegstuurt, is dit niet een straf, maar een logische consequentie van het verkrijgen van inzicht. Dat inzicht heeft in eerste instantie betrekking op de fysieke orde: het paradijs, maar al snel blijkt dat de mens ook inzicht in de sociale orde krijgt. Hij ontdekt zijn positie ten opzichte van God, die al die tijd voor de mens gezorgd had en de mens ontdekt zijn positie ten opzichte van zijn medemens. Het paradijsverhaal dat als verhaal over de eerste zonde en de ongehoorzaamheid van de mens vaak een morele lading krijgt, is in wezen dus moreel neutraal. Het verlaten van het paradijs en het vervolgens binnentrekken van de wereld vormen echter wel het startpunt van een geschiedenis waarin de mens voor het eerst morele verantwoordelijkheid draagt.

Die geschiedenis heeft er uiteindelijk toe geleid dat de mens, die vanwege zijn kennis het paradijs moest verlaten, diezelfde kennis aanwendt om het paradijs terug te winnen. Deze geschiedenis heeft, wanneer we de schoonmaaktekst erbij nemen, een morele lading gekregen. Het paradijs is niet voor iedereen: de schoonmaker werkt dan wel om het mogelijk te maken, de schoonmaker is er niet welkom.

Voor de schoonmaker betekent dit omgaan met onzichtbaarheid. Die onzichtbaarheid is om meerdere redenen immoreel. Ze ontkent ten eerste de schoonmaker en het belangrijke werk dat de schoonmaker verricht. Zo wordt de schoonmaker iemand die voldoening kan halen uit het werk, maar door een gebrek aan erkenning, geen trots voor zichzelf kan creëren. Daarnaast is de onzichtbaarheid niet zelf gekozen zoals dat in Genesis wel het geval is. Daar kiest God zelf om niet gezien te worden. De confrontatie tussen de schoonmaaktekst en Genesis stelt de retorische vraag of deze onzichtbaarheid niet teveel gevraagd is van mensen.

Tot slot is Genesis 2-3 een verhaal over het begin van moraliteit. Moraliteit ontstaat wanneer de mensen door inzicht te verwerven ook zicht op elkaar krijgen. De eerste mensen verlaten samen de tuin en moeten oog voor elkaar houden.

## 6.4 Conclusie

Zowel de tekst in Genesis als de schoonmaaktekst zijn paradijsverhalen, met elk een eigen vorm van onzichtbaarheid. In Genesis is dit de onzichtbaarheid van God, die ervoor kiest om op de achtergrond te blijven om vanuit daar een leven van onbezorgdheid en overvloed mogelijk te maken. In de schoonmaaktekst manifesteert ze zich als een stigma, een onzichtbaarheid die niet zelfverkozen is, maar opgelegd.

De Genesisetekst, die in onze cultuur met name een tekst is over de oorsprong van het kwaad in deze wereld, wordt vanuit het perspectief van de schoonmaaktekst een moreel neutrale tekst, waarin zich op het eind slechts de mogelijkheid tot moraliteit aandient. De schoonmaaktekst is een tekst waarin deze moraliteit, die een gevolg is van het verkrijgen van inzicht en een aspect is van de volwassenheid van de mens, zich aan ons opdringt in de vraag naar de gelijkwaardigheid van mensen: schoonmakers werken immers voor het paradijs, maar niet in het paradijs.

De confrontatie van de personeelsdirecteur van de Nederlandse Spoorwegen met de staat van de kantine van de schoonmakers op Amsterdam Centraal in 2010 maakt dit duidelijk. In die kantine, zo schrijft de directeur enkele jaren later, vielen hem bij de aanblik van de erbarmelijke omstandigheden, de schellen van de ogen. Een gevoel van schaamte overviel viel hem daarna. Hoe had dit kunnen gebeuren (Nauta et al., 2013)? De overeenkomsten met het moment van het eten van de vrucht in Eden zijn duidelijk. In beide verhalen wordt iemand verleid om een andere werkelijkheid te betreden, worden de ogen geopend en wordt er gesproken van schaamte.

De crosstekstuele lezing in dit hoofdstuk leert dat de schaamte die de eerste mensen overkomt een aantal aspecten heeft. De schaamte verwijst ten eerste naar een gevoel van 'uitgestelde dankbaarheid'. Tot het moment van inzicht had de mens al die tijd niet gezien wat het paradijs daadwerkelijk inhield en dat God een leven van overvloed en onbezorgdheid mogelijk maakte. Het gevoel van schaamte duidt daarnaast op een ervaring van "ongepastheid" (Barr, 1993, p. 63). De naaktheid past niet binnen de zojuist ontstane context en er is sprake van een pijnlijk bewustzijn van het feit dat Adam en Eva, al wisten zij niet beter, zich tot op dat moment niet fatsoenlijk gedragen hadden ten opzichte van God en ten opzichte van elkaar. Tot slot is er het besef van kwetsbaarheid. Dit gevoel wordt niet zozeer opgeroepen door de schaamte voor de naaktheid, maar door de naaktheid zelf. De naaktheid symboliseert de kwetsbaarheid (Magonet, 2012) van het menselijk bestaan dat onder eigen verantwoordelijkheid aanvangt met het betreden van de wereld.

Wat zeggen deze aspecten, ontleend aan het paradijsverhaal in Genesis, over het ongemak dat in de schoonmaakkantine of dagelijks op vele plekken door het vermoeden



van minderwaardigheid<sup>14</sup>, op het moment dat de schoonmaker binnenkomt, wordt opgeroepen? Allereerst zegt het feit dat het ongemak wordt ervaren, dat het in het contact dus niet lukt de dankbaarheid te tonen, terwijl het duidelijk is dat het werk belangrijk is. Dat zo veel mensen aangeven dat ze altijd een praatje met de schoonmaker maken, is een manier om met dit ongemak om te gaan. Die dankbaarheid laat zich daarom pas later zien, als een uitgestelde dankbaarheid, in een verontschuldiging over de omgang met de schoonmaker.

De ongepastheid als aspect van de schaamte van Adam en Eva laat zien dat er in het Genesisverhaal op een goed moment sprake is van een overgang van een werkelijkheid naar een andere. In de nieuwe realiteit is er geen plaats voor de naaktheid van de eerste mensen. Op eenzelfde manier is er in het kantinevoorbeeld ook sprake van twee werkelijkheden. De werkelijkheid van de lekkende kantine, past niet in de werkelijkheid van de directeur waarin de schoonmaker voor lief wordt genomen. Omgekeerd geldt hetzelfde: het beeld van een goed geklede directeur in een sjofele kantine roept onmiddellijk een contrast op. Wanneer een schoonmaker de werkplek binnenkomt dient zich ook een andere realiteit aan: die van de realiteit buiten het illusoire paradijs. Tot slot draagt de onzichtbare schoonmaker bij aan het besef dat die menselijke kwetsbaarheid een onderdeel is van die realiteit buiten het paradijs. De confrontatie met de schoonmaker doet niet alleen een beroep op het besef van verantwoordelijkheid, het is ook een confrontatie met onze eigen kwetsbaarheid die met het verlaten van Eden onderdeel van de menselijke staat is geworden. Daarmee wijst deze gedeelde kwetsbaarheid op de gelijkwaardigheid van mensen. De spanning die deze paradoxale tegenstelling tussen (vermoede) minderwaardigheid en gelijkheid oproept, kan alleen worden opgelost door de eigen kwetsbaarheid te ontkennen. Men waant zich dan inderdaad in een modern paradijs zonder zorg en schaarste.

Het verhaal van de tuin van Eden en de verdrijving daaruit is een verhaal over het menselijke bestaan dat met het verlaten van het paradijs zijn aanvang vindt. De crosstekstuele lezing tussen het verhaal en de schoonmaaktekst biedt ons dan ook een spiegel op dit menselijk bestaan. Daarnaast stelt de lezing de publieke theologie in staat ons een venster te verschaffen op een alternatieve werkelijkheid.

De spiegel die ons wordt voorgehouden, toont dat het menselijk leven geen paradijs is, maar dat het wezenlijk kwetsbaar is. Die kwetsbaarheid wordt in de schoonmaaktekst geïllustreerd: schoonmaak is werk voor mensen met een lagere sociaal economische status, het werk vraagt veel en soms meer dan mensen kunnen dragen en er is een gebrek aan waardering dat uiteindelijk uitmondt in een vermoeden van minderwaardigheid. De ambivalente karakter van schoonmakers laat zien dat het dragen van het

---

14 Zie 5.4.2: "Dat vermoeden is aanwezig in het contact dat de schoonmaker en de ander in de werkelijkheid van het schoonmaken hebben. De schoonmaker weet dat die ander wellicht als minder over hem of haar denkt en de ander weet dat de schoonmaker wellicht denkt, dat de schoonmaker denkt dat hij/zij de schoonmaker als minder beschouwt."

stigma een last is, doordat de legitimiteit van hun plek in de samenleving ter discussie wordt gesteld. Het stigma is onlosmakelijk verbonden met het leven buiten het paradijs en is illustratief voor de menselijke toestand. Het verhaal dwingt ons zo tot een attitude van realisme.

Tegelijkertijd is dit realisme voorwaardelijk voor het steeds weer openen van de ogen. In de banaliteit van het alledaagse vinden we immers de aanleiding dat te doen, bijvoorbeeld in de aanblik van de schoonmaker op kantoor. De attitude van realisme vraagt dus niet om een klakkeloos accepteren van dat wat gegeven is, maar maakt het ontstijgen van dit alledaagse juist mogelijk. Het openen van de ogen en het verkrijgen van inzicht zijn beschrijvingen van momenten van transcendentie. Het verhaal in Genesis nodigt ons uit tot dat soort momenten en biedt ons dan een venster op dat wat zou kunnen zijn. In het beeld dat zich door dat venster aandient is er altijd die ander die ten diepste met ons verbonden is en object van onze verantwoordelijkheid is ook al is deze in het leven van alledag voor ons onzichtbaar.

In het ontstijgen van het alledaagse dient zich een alternatieve belofte van het verhaal van de tuin van Eden en de verdrijving daaruit aan: niet in het uiteindelijk herstellen van een paradijs, maar in het ervaren van wederzijdse verantwoordelijkheid en zorg dankzij die imperfecte wereld. Die imperfecties zijn geen diskwalificaties van die wereld, maar eigenschappen daarvan en ze stellen ons in staat om als morele wezens, vanuit het standpunt van de ander en vanuit het gezichtspunt van het uiteindelijke, het goede te definiëren en dit goede vervolgens werkelijkheid te doen worden.

De publieke theologie vertaalt deze verantwoordelijkheid naar het agenderen van maatschappelijke kwesties en het initiëren van een dialoog daarover. Nu de onzichtbaarheid van de schoonmaker is aangetoond en begrepen, is het tijd om het perspectief van de schoonmaker in te nemen: wat heeft dat perspectief ons te vertellen?

# Een gezicht van zorgzaamheid

Waar gestaakt wordt vallen woorden en de woorden die je dan als eerste verwacht zijn woorden als 'euro', 'loon' en 'opslag'. Maar dit keer was het meest gehoorde woord: 'Respect!' (Nauta et al., 2013, pp. 73)

Het paradijsverhaal in Gen. 2-3 is wanneer het in wisselwerking met de schoonmaaktekst wordt gelezen, geen verhaal over de onvolkomenheden van de wereld en de schuld van de mens daaraan, noch is het een oproep aan de moderne mens om middels technologie, wetenschap en kapitalisme het paradijs te herstellen. De crosstekstuele lezing biedt een alternatieve kijk op het verhaal, waarin het een verhaal is over de verantwoordelijkheid die de mens draagt voor zijn eigen leven, vanuit het perspectief van God en de ander. Die ander, zo blijkt, doet een beroep op ons, zelfs vanuit de onzichtbaarheid.

Dit beroep werd ook gehoord tijdens de schoonmaakstakingen. Met de eis om respect trachtte de schoonmaker uit de onzichtbaarheid te stappen en zijn/haar gezicht te laten zien. Dit hoofdstuk geeft antwoord op de laatste onderzoeksvraag: "Wat heeft het gezicht van de schoonmaker, dat wij zien als een gestigmatiseerd gezicht, te vertellen?"

In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk volgt een kort overzicht over de voorgaande hoofdstukken. In die paragraaf komen de antwoorden op de eerste twee onderzoeks-

vragen: “Hoe gaat de schoonmaker om met het dirty work-stigma?” en “Tot welke inzichten leidt een crosstekstuele lezing van het Bijbelse paradijsverhaal en de schoonmaaktekst?” aan bod. Vervolgens wordt in de tweede paragraaf antwoord gegeven op de derde onderzoeksvraag. Het beantwoorden van deze derde onderzoeksvraag vormt de laatste stap naar het antwoord op de centrale vraag van dit onderzoek: “Hoe kan de publieke theologie naar aanleiding van de onzichtbaarheid van de schoonmaker een dialoog starten, die begint bij datgene wat door die onzichtbaarheid verborgen is gebleven?”. In de dialoog die start naar aanleiding van de onzichtbaarheid van de schoonmaker is tot slot ruimte voor vervolgonderzoek, waarin de publieke theologie vanuit haar open houding met andere disciplines kan optrekken. De laatste paragraaf van dit hoofdstuk doet op dat gebied enkele aanbevelingen.

## **7.1 De schoonmaker krijgt een gezicht**

Gedurende de schoonmaakstakingen in 2010, 2012 en 2014 wordt de schoonmaaksector even het brandpunt van onze aandacht. Een beklijvend beeld is dat van de duizenden schoonmakers die in 2012 door de straten van Nederland trekken. De schoonmakers noemen dit De Mars van Respect.

De aanleiding van deze staking ligt in de dynamiek van de schoonmaaksector. Als gevolg van het decennialang focussen op efficiency en het hanteren van een laagsteprijsstrategie is de markt anno 2010 in een neerwaartse spiraal terecht gekomen. Aanbieders van schoonmaakdiensten zijn steeds meer gaan bieden voor minder geld en afnemers van de dienst zijn steeds meer gaan eisen voor minder geld.

De schoonmaker moet daardoor steeds meer leveren onder steeds slechtere omstandigheden en tegen steeds slechtere voorwaarden. De documentaire *Schoonmaakwoede* (Herblot, 2010) schetst een beeld van de onmogelijke opgaven waarvoor de schoonmakers tijdens hun diensten komen te staan. De situatie wordt onhoudbaar, de schoonmakers gaan staken.

Met hun Mars van Respect vragen de schoonmakers om gezien te worden. Respect betekent letterlijk zoiets als terugblik en het concept speelt een rol in Hegels principe van erkenning (*Anerkennung*, recognition): mens-zijn impliceert als mens te erkennen en erkend te worden (Honneth, 1998).

In de organisatie van het werk is de schoonmaker echter gereduceerd tot een arbeidsfactor die volgens rationele principes wordt ingezet en benut in het arbeidsproces. De onzichtbaarheid van de schoonmaker als mens faciliteert zo efficiency en kostenverlaging, omdat in het ontwerp van het arbeidsproces de gevolgen voor de schoonmaker buiten beschouwing blijven (Bos, 1997). Daarnaast hebben organisaties weinig oog voor schoonmaakwerk, omdat het werk niet direct bijdraagt aan het succes van de organisatie (Morgan, 1992). Schoonmaakwerk blijkt bovendien weinig populair. Schoonmaak is een voorbeeld van dirty work: we maken liever niet zelf schoon en besteden de verantwoordelijkheid voor ons vuil graag uit aan anderen. Het dirty work-stigma waarschuwt vervolgens voor de aanwezigheid van de dirty worker om het vuil

daarmee op afstand te houden (Ashforth & Kreiner, 1999; Hughes, 1962). Als gevolg daarvan wordt de schoonmaker niet meer gezien als mens, maar als dirty worker: een drager van het stigma, een gestigmatiseerde.

Om de schoonmaker een gezicht te geven wordt een kwalitatief onderzoek onder schoonmakers uitgevoerd. Dit onderzoek geeft antwoord op de eerste onderzoeksvraag: "Hoe gaat de schoonmaker om met het dirty work-stigma?"

De analyse gebeurt vanuit het perspectief van het dirty work-stigma. Schoonmakers blijken een groot belang aan hun werk te hechten, stoppen er veel (persoonlijke) energie in en kunnen er veel voldoening uithalen. De waardering die anderen voor het werk en voor de schoonmaker hebben, staat niet in verhouding. De schoonmaker wordt voor vanzelfsprekend aangezien en uitgesloten, wat hem/haar doet twijfelen aan het werk dat zoveel voor de schoonmaker betekent en daarmee aan zichzelf. Schoonmakers slagen er dus in trots te zijn op hun werk, maar slagen er niet in trots te zijn op zichzelf. Zo ontstaat ook een morele dimensie in het werk. De continue twijfel die door het verschil in waardering voor het werk wordt veroorzaakt, slaat over op de schoonmaker zelf. Zo sluipt er een vermoeden van ongelijkwaardigheid in het contact tussen schoonmaker en gebruiker.

De schoonmaker blijkt daarmee een ambivalent figuur. Twijfel aan het werk, aan het zelf, twijfel over de eigen positie en de afwisselende identificatie en disidentificatie met het beroep en de groep waarvoor de schoonmaker werkt, kenmerken het karakter van de schoonmaker. Op een abstracter niveau wordt deze ambivalentie geduid in termen van orde. De schoonmaker moet omwille van het noodzakelijke werk de orde betreden, maar omdat de waargenomen identiteit van de schoonmaker bepaald wordt door de ontkenning van diezelfde orde kan deze onmogelijk tot de orde behoren.

De resultaten van deze analyse fungeren vervolgens als de schoonmaaktekst: een beschrijving van het moderne verschijnsel schoonmaak. Deze tekst is vervolgens gelezen in wisselwerking met de Genesistekst. De resultaten van deze crosstekstuele lezing vormen het antwoord op de tweede onderzoeksvraag: "Tot welke inzichten leidt een crosstekstuele lezing van het Bijbelse paradijsverhaal en de schoonmaaktekst?". De crosstekstuele lezing voorziet beide teksten van nieuwe inzichten. De lezing van de Genesistekst start met de constatering dat de sleutelscène van de tekst, waarin de mens eet van de vrucht, omringd wordt door verwijzingen naar (on)zichtbaarheid. Het verwerven van kennis impliceert daarmee zichtbaarheid. Dit helpt om het object van de verkregen kennis helder te krijgen. Wat valt er immers voor de mens te ontdekken in het paradijs, die afgeschermd plek op aarde? Het antwoord is orde. Net zoals de schoonmaker, die in de schoonmaaktekst beschrijft hoe hij/zij de ogen gebruikt bij het schoonmaken, ontwaart de mens voor het eerst de orde in het paradijs. Daarmee krijgt hij ook oog voor degene die de orde heeft gecreëerd en onderhoudt. Het paradijs verliest zo zijn vanzelfsprekende karakter en moet ophouden te bestaan. De mens moet de tuin verlaten.

Deze interpretatie maakt van het verhaal geen verhaal van zonde, maar het verhaal van het onvermijdelijke dat zich aandient, omdat kennis en het paradijs niet kunnen samengaan. God is daarin niet een boze en straffende God, maar een zorgzame en liefhebbende God, die de mens, met een vorm van tegenzin, moet laten gaan. Deze crosstekstuele lezing werpt ook een nieuw licht op de schoonmaaktekst. Duidelijk wordt dat de onzichtbaarheid van de schoonmaker in het teken staat van de moderne wens het paradijs te herwinnen. Deze wens sluit de schoonmaker echter buiten. Het stigma fungeert in de moderne tijd dus als een middel om onzichtbaarheid te creëren, teneinde een paradijs van overvloed en onbezorgdheid te kunnen herwinnen. De crosstekstuele lezing dwingt zo tot een attitude van realisme: de mens mag dan een paradijs na streven, hij leef niet in een paradijs. Het stigma illustreert dit. Het Genesis-verhaal roept ons daarnaast op om vanuit dit realisme de ogen voor de ander te blijven openen.

Met het beantwoorden van de eerste onderzoeksvraag is een beeld van die onzichtbare schoonmaker geschetst. Dit beeld fungeerde vervolgens, als de schoonmaaktekst, als object van theologische analyse. Deze analyse werd uitgevoerd met een crosstekstuele lezing (onderzoeksvraag 2). In de komende paragraaf wordt de laatste onderzoeksvraag, "Wat heeft het gezicht van de schoonmaker, dat wij zien als een gestigmatiseerd gezicht, te vertellen?", beantwoord.

## **7.2 Het gestigmatiseerde gezicht van de schoonmaker**

In het beeld dat geschetst is van de schoonmaker speelt het stigma een dubbele rol. Het bepaalt ten eerste hoe schoonmakers hun werk ervaren en het is daarmee een karaktertrek van het gezicht geworden. Het gezicht van de schoonmaker is het gezicht van iemand die gestigmatiseerd is. Daarnaast bepaalt het stigma dát dat gezicht niet gezien wordt: het stigma veroorzaakt blindheid. Doordat het dirty work-stigma een maatschappelijk construct is, is er ook sprake van maatschappelijke blindheid. Met deze blindheid voor zoveel mensen blijft iets wezenlijks verborgen. Dat vraagt om engagement van de publieke theologie.

De publieke theologie moet niet alleen engagement tonen; ze moet ook verantwoordelijkheid nemen. Volgens Merchant (2013) wordt de moderne westerse cultuur, waarin het dirty work-stigma functioneert, bepaald door de recovery narrative. De westerse geschiedenis is het verhaal dat begint bij de verdrijving uit de tuin en zich ontwikkelt richting een herstel van dat paradijs: "Mainstream Western culture has pursued the pathway of Eden's recovery by using Christianity, science technology, and capitalism in concert" (Merchant, 2013, p.23). Uiteindelijk wordt het een verhaal, waarin de mens het paradijs op eigen kracht zal herstellen. God is voor dat herstel niet meer nodig en de recovery narrative is daarmee seculier geworden.

Dat neemt niet weg dat deze narrative geïnspireerd is op de Bijbel. Het ultieme doel, het paradijs, is ontleend aan Genesis. Het verhaal is tot in de haarvaten van onze

cultuur doorgedrongen, het is onderdeel van onze mentale programmering (Hofstede, 1991). Harry Potter-fans weten dat het embleem van Harry's tegenstrever, Lord Voldemort, een slang is. Dankzij dit embleem weten ze meteen dat Voldemort niet te vertrouwen is. Het is geen toeval dat de onschuldige Sneeuwwitje in het sprookje wordt verleid met een heerlijke appel, die vervolgens in haar keel blijft steken en haar bijna fataal wordt. De appel roept onmiddellijk wantrouwen op. Volgens de legende blijft een gedeelte van de paradijselijke appel in Adams keel steken. Om die reden krijgen jongens op een zekere leeftijd een adamsappel.

Deze voorbeelden (Sanders, 2009) maken niet alleen duidelijk hoezeer het verhaal in ons cultureel DNA is opgenomen en zo vorm geeft aan de wijze waarop wij de wereld ervaren en begrijpen, ze maken ook duidelijk dat dit gebeurt op basis van interpretaties van het originele verhaal. De slang is het symbool van sluwheid en verraderlijkheid, maar in het oorspronkelijke verhaal spreekt het dier niets dan de waarheid. Duidelijker nog is de symbolische waarde van de appel. Nergens in het Bijbelverhaal blijkt dat het om een appelboom gaat.

De theologie heeft een verantwoordelijkheid als het gaat om deze interpretaties, omdat ze een traditie heeft in het interpreteren van deze bronnen, die ze als de hare beschouwt en over de kennis en kunde beschikt om deze verantwoordelijkheid te nemen. De theologie interpreteert haar bronnen, ze bouwt op deze interpretaties voort, ze bekritiseert ze en draagt alternatieve lezingen aan. Een theologie die in een veranderende tijd haar relevantie wil behouden, blijft dit doen vanuit de overtuiging dat de verhalen telkens weer, in een nieuwe actualiteit, waardevolle betekenissen kunnen verschaffen. De crosstekstuele lezing uit het vorige hoofdstuk is een voorbeeld van dit "actualiserend theologiseren" (Schillebeeckx, 1983): door de schoonmaaktekst als perspectief op de Genesistekst te nemen, wint het Bijbelverhaal aan betekenis, die vervolgens weer nieuwe inzichten verschaft in de wijze waarop de samenleving schoonmaakwerk organiseert.

De laatste stap in dit onderzoek is dat we nu onze blik tot het gezicht van de gestigmatiseerde schoonmaker wenden en daarmee gehoor geven aan de roep om respect die tijdens de stakingen klonk<sup>15</sup> en aan de roep van het Genesisverhaal om telkens weer de ogen te openen voor diegenen die vanuit de onzichtbaarheid een beroep op ons doen. Het zien van het gezicht van de gestigmatiseerde schoonmaker leidt tot een confrontatie met een aantal aspecten van onze maatschappelijke blindheid. Een eerste aspect van die blindheid is dat ze veroorzaakt wordt door een focus die het zicht op datgene wat zich buiten het brandpunt van de aandacht bevindt, vertroebelt. De blik van

---

15 Zie Hoofdstuk 1.1: "De term respect stamt uit het Latijn en is een samenvoeging van 're' (weder/terug) en 'specere' (zien). Respect betekent dan letterlijk zoets als: terugblik. Deze letterlijke betekenis impliceert de aanwezigheid van minimaal twee personen. Een van deze personen, degene die om respect vraagt, krijgt geen terugblik. Deze persoon wordt dus niet gezien door de ander, die hij/zij zelf wel ziet. Op de ene of andere manier is de persoon die om respect vraagt onzichtbaar."

de moderne mens is gericht op een toekomst waarin de mens de onvolkomenheden van het bestaan overwonnen heeft. Een tweede aspect van deze blindheid is dat ze ontstaat door afstand te houden. Afstand houden is onderdeel van de werking van het stigma. Men wordt zich hiervan al bewust op het moment dat de schoonmaker de ruimte binnenstapt en er een gebrek aan ruimtelijke afstand ontstaat, zodat men opnieuw afstand moet creëren. Dit leidt tot gevoelens van ongemak, die met het concept schuld, dat een belangrijke rol speelt in de zondevalinterpretatie, geneutraliseerd kunnen worden. Een laatste aspect van deze maatschappelijke blindheid is het effect dat ze teweeg brengt, het ontkennen van de ander. Dat ontkennen wordt echter onmogelijk wanneer in de ander iets wezenlijks eigens wordt ontdekt.

Het gezicht van de schoonmaker geeft ons drie inzichten die samenhangen met deze aspecten. Ze worden in de komende drie subparagrafen uitgewerkt.

### *7.2.1 Een menselijke gezicht in het hier en nu*

Merchants (2013) recovery narrative beschrijft de geschiedenis van de moderne tijd als een verhaal waarin de mens zich geleidelijk losmaakt van de natuur. Het uiteindelijke doel hiervan is menselijke onafhankelijkheid van een imperfecte natuur, zodat het paradijs van onbezorgdheid en overvloed kan worden hersteld. Daartoe moet die natuur onderworpen worden aan de menselijke orde.

Deze menselijke orde noemt de mens cultuur en de tegenstelling tussen cultuur en natuur, de tegenstelling tussen orde en wildernis, definieert de mens in toenemende mate. De moderne mens is een cultureel wezen, dat zijn eigen wereld schept en daarbij de natuur aan zich onderwerpt.

In de film 'Good Will Hunting' over een verborgen genie, is het verborgen talent van de hoofdpersoon niet voor niets een talent voor wiskunde. Het idee van het kwantificeren van de natuur is de manier om haar te beheersen en heeft daarmee het meeste aanzien. Dat deze wiskundige werkzaam is als schoonmaker creëert de basisspanning van waaruit het verhaal zich ontwikkelt.

Het doel van het onderwerpen van de natuur is om uiteindelijk het paradijs van onbezorgdheid en overvloed te herstellen. Dit heeft geleid tot een geschiedenis waarin de mens de natuur de baas is geworden en kan aanpassen (denk aan de term 'natuurbeheer') of zelfs vernietigen. Sinds de Koude Oorlog zijn we ons ervan bewust dat de mens met een enkele druk op de knop de gehele aarde kan vernietigen (Jonas, 1984). Klimaatverandering, milieuvervuiling en het verlies van biodiversiteit zijn duidelijke en recente voorbeelden van hoe menselijk handelen de natuur in gevaar brengt (UN, s.d.).

De schoonmaaktekst laat zien hoe de achteloosheid met betrekking tot onze impact op onze leefomgeving onderdeel is van ons dagelijks leven. We besteden de verantwoordelijkheid voor ons vuil compleet uit aan anderen, zo blijkt uit de schoonmaaktekst, omdat we erop vertrouwen dat de onzichtbare ander onze sporen weer uitwist. In de



grote ecologische crisis die ons nu bedreigt speelt een zelfde gelatenheid een rol: we nemen onze verantwoordelijkheid van de dominium terrae niet serieus.

De vooringenomenheid van de moderne mens met de tegenstelling tussen zichzelf en de natuur doet de vraag rijzen of daarmee de tegenstellingen tussen mensen onderling niet aan het oog onttrokken worden. Wat dit laatste punt betreft wijst Moltmann erop dat er onvoldoende aandacht is voor verschillen tussen mensen (Moltmann, 1999, pp. 6-17). Moltmann, die de moderniteit verklaart vanuit “the spirit of messianistic hope”, wijst erop dat de zegeningen van de moderne tijd slechts zijn voorbehouden aan een minderheid van westerse landen. Mondiaal gezien, zo stelt hij, heeft de moderniteit juist verschrikkelijke gevolgen voor de meerderheid. Deze gevolgen blijven voor de westerse cultuur grotendeels onzichtbaar.

Deze verschillen doen zich echter ook in die westerse cultuur voor. De economische vooruitgang die het westen de afgelopen decennia heeft geboekt, is ten koste gegaan van groepen zoals de schoonmaker. Zij betaalden in wezen een prijs voor de vooruitgang. Ze moesten steeds meer doen, in minder tijd (Nauta et al. 2013) en zagen hun economische positie verslechteren (Aguiar & Herod, 2006). Eerder aangehaald onderzoek in Chili (Tomic et al., 2006) en Thailand (Brody, 2006) laat zien hoe schoonmakers de dupe zijn van de ideologie van vooruitgang. Dit onderzoek maakt duidelijk dat deze verschillen zich voordoen binnen de ruimtes waar wij verblijven: mensen die fysiek nabij zijn, worden onzichtbaar.

Desondanks is en blijft het gezicht van de schoonmaker een menselijk gezicht en het doet daarmee een beroep op de ander. Het leven van mensen buiten het paradijs kenmerkt zich immers door verbondenheid. Menselijk handelen moet begrepen worden vanuit de morele verantwoordelijkheid die dit impliceert. Onze moderne manier van leven stelt, getuige allerlei maatschappelijke mondiale en lokale thema's als duurzaamheid, integratie, oorlog, klimaatverandering en handel ons steeds weer voor uitdagingen die een beroep op ons doen om vanuit een perspectief van verbondenheid uitdrukking te geven aan ons mens-zijn. Dat beroep kan niet alleen worden gehonoreerd met beleidsplannen en voornemens die achter bureaus worden geschreven en zich richten op oplossingen in de toekomst. Het gezicht van de schoonmaker wijst er als eerste op dat er altijd, zelfs in het onzichtbare, mensen zijn, die vanwege het feit dat ze mens zijn, onze blik verdienen, in het hier en nu.

### *7.2.2 Het gezicht van onschuld*

Het gezicht van de schoonmaker is een menselijk gezicht in het hier en nu, dat vanuit de onzichtbaarheid een beroep op de ander doet. Dat beroep moet de afstand die door het dirty work-stigma, omwille van de ervaring van paradijselijke onbezorgdheid en overvloed, wordt gecreëerd, overbruggen.

De moderne, westerse samenleving legitimeert en beschermt deze afstand echter met behulp van het neoliberale gedachtegoed (Aguiar, 2006). Dit gedachtegoed wordt gekenmerkt door het geloof in (het paradijs van) de vrije markt als motor van groei en het geloof in de economische verantwoordelijkheid van mensen om met behulp van die vrije markt een bestaan op te bouwen. Het neoliberalisme biedt zo de mogelijkheid om de schoonmaker zelf verantwoordelijk te houden voor zijn situatie. Onderstaand citaat van liberaal Bolkestein illustreert dit. Het citaat is afkomstig uit een reactie op de schoonmaakstakingen:

In Nederland krijgen zeer veel mensen, veel kansen. Er zijn ook mensen die die kansen krijgen en die ze niet hebben gegrepen. En die dalen dan af op de maatschappelijke ladder en moeten dan in leven blijven door kantoren schoon te maken. Maar ze hebben meestal - er zijn uitzonderingen, altijd - alle kansen gehad om zich te ontwikkelen en wie dat niet doet, betaalt een prijs (Hilhorst, 2012).

Schoonmaakwerk is het gevolg van het niet benutten van kansen, zegt Bolkestein. Het is een kwestie van jezelf actualiseren zoals de schoonmaker en genie-in-de-dop in de film 'Good Will Hunting' dat uiteindelijk wel doet (Aguiar, 2005). Bolkesteins boodschap luidt: "Wie dat niet doet, betaalt een prijs". Werken in de schoonmaak wordt, zoals respondente Samira het omschrijft, gezien als een kwestie van "eigen schuld, dikke bult".

Met schuld is een concept geïntroduceerd dat, net als straf, kleeft aan de perceptie van schoonmaakwerk. Voorafgaand aan het examen voor de schoonmaak cursus vertelt de examinator over haar tijd als hoofd housekeeping<sup>16</sup> in een hotel. Ze had haar schoonmaakmedewerkers eens gevraagd of hun kinderen wellicht interesse zouden hebben om in de vakantieperiode bij te springen op de afdeling. De medewerkers hadden afwijzend op het aanbod gereageerd. "Dat hoeven mijn kinderen niet te doen", luidde één van de reacties op het voorstel. Mijn kinderen hebben niets misdaan, leken de ouders te zeggen.

De associatie met straf en schuld blijkt ook uit de ervaring die twee studentes van de opleiding facility management tijdens een onderzoek naar schoonmaak op middelbare scholen hebben. Tijdens interviews met scholieren valt het ze op dat er met weinig achting over schoonmakers wordt gesproken. De studentes brengen dit ter sprake. De leerlingen lijken zich van geen kwaad bewust en stellen de studenten een vraag: "Weten jullie wat we hier op school moeten doen als we straf krijgen?"

Schuld en straf spelen een belangrijke rol in de dominante interpretatie van Gen. 2-3 (Barr, 1993; Wyatt, 2014). In deze lezing is de verdrijving uit de tuin een straf voor ongehoorzaamheid. De onvolmaaktheden van het leven (zoals verdriet, pijn, dood),

---

16 De afdeling die verantwoordelijk is voor schoonmaak wordt in een hotel vaak de afdeling Housekeeping genoemd.

die horen bij het leven buiten het paradijs, zijn daarmee de mens zelf te verwijten en zijn met het idee van de erfzonde binnen deze visie een onderdeel van de menselijke natuur geworden. Omdat deze interpretatie dominant is, heeft ze invloed gehad op de ontwikkeling van onze westerse beschaving (Merchant, 2013). Schuld en straf zijn daardoor een rol gaan spelen in het verhaal van de moderne tijd.

Schoonmaken is zo een straf voor het niet nemen van de eigen (economische) verantwoordelijkheid. Deze verantwoordelijkheid hangt nauw samen met het benutten van kennis. De moderne mens moet de gave van kennis aanwenden voor zijn eigen succes. Dat dit de schoonmaker niet lukt, blijkt bijvoorbeeld uit het idee dat men tot schoonmaken veroordeeld is, omdat men, zoals veel respondenten aangeven, “geen diploma’s heeft”.

Het hebben van diploma’s zegt echter niet alles over het wel of niet aanwenden van kennis. Een diploma is een uiting van de moderne institutionalisering van kennis en is het gevolg van een beheersmatige kijk op kennis. Kennis wordt in onderwijsinstaties opgedaan. Het niet hebben van diploma’s zegt daarmee niet alles over schoonmaakwerk. Het onderscheid tussen academische en praktische intelligentie (Sternberg, Wagner, Williams & Horvath, 1995) helpt dit te verduidelijken. Academische intelligentie is nodig om ‘papieren problemen’ op te lossen. Papieren problemen doen zich voor binnen opleidingssituaties en zijn geformuleerd door opleiders. Kenmerkend is dat dit soort problemen duidelijk omschreven zijn, één oplossing en één oplossingsmethode hebben. Praktische problemen zijn daarentegen niet geformuleerd en hebben meerdere oplossingen. Hierdoor is praktische intelligentie minder geschikt voor toepassingen binnen opleidingen. Diploma’s zijn dus vooral het bewijs van academische intelligentie. Schoonmakers die dagelijks tegen praktische problemen aanlopen, hebben echter wel degelijk intelligentie nodig. Hun persoonlijke werkwijze<sup>17</sup> is daar een goed voorbeeld van. Het feit dat mensen in de schoonmaak gaan, omdat ze weinig andere mogelijkheden hebben, betekent nog niet iedereen zou kunnen schoonmaken. Het werk van de schoonmaker is daarmee waardevoller dan men op basis van een beperkte visie op kennis zou denken.

De crosstekstuele lezing helpt om het belang van de genoemde concepten te relativeren. Het stelt de publiek theoloog in staat om enkele kritische vragen te stellen naar aanleiding van de onzichtbare schoonmaker. Een van die vragen is of de ander schuldig mag worden bevonden aan de eigen situatie. Het menselijk leven, dat met het verlaten van de tuin van Eden, zijn aanvang vindt, is immers een leven dat zich kenmerkt door een verantwoordelijkheid voor elkaar. Het creëren van het concept van individuele schuld gaat niet alleen voorbij aan de betrokkenheid die we op elkaar hebben, het

---

17 In hoofdstuk 5 is beschreven dat schoonmakers op basis van het werkplan en hun eigen ervaring hun eigen routine opbouwen. Deze stelt hen in staat om binnen de randvoorwaarden kwaliteit te leveren. De routine is persoonlijk omdat deze is opgebouwd uit eigen ervaring, vaak een eigen signatuur heeft (de mensen zien dan dat ik ben geweest) en er de overtuiging ontstaat dat niemand het pand zo goed kan schoonmaken als jij.

legitimeert ook een straf die instrumenteel is aan het paradijselijke verlangen van de een, maar ten koste gaat van de ander.

### *7.2.3 Het gezicht van zorgzaamheid*

Voordat Adam en Eva de tuin moesten verlaten, maakte God nog kleren voor ze. Dit is een daad die niet strookt met de woede die God volgens de zondevallezing moet hebben gevoeld vlak voor Hij de mens voor zijn ongehoorzaamheid voorgoed zou verbannen en zou straffen met de onvolkomenheden van hun nieuwe leven. Eerder is het een daad die consistent is met het beeld van God dat in de crosstekstuele lezing opdoemt. Dat is een beeld van een God die zichzelf wegcijfert ten gunste van de onbezorgdheid van de mens, die de mens zo lang mogelijk in het paradijs wil houden en die zich tegelijkertijd beseft dat Hij de mens eens zal moeten laten gaan. Het is het beeld van een zorgzame God, die zich als een ouder over zijn volwassenwordende kinderen bekommert.

Het gezicht van de onzichtbare schoonmaker laat eenzelfde zorgzaamheid zien. De schoonmaker zorgt elke dag weer, onder moeilijke omstandigheden en onder een continu gebrek aan tijd, voor de ander. Voor schoonmakers is dit werk zo belangrijk dat ook zij zichzelf wegcijferen: ze werken in hun eigen tijd door, nemen hun partner mee, nemen risico's met hun lichaam en nemen de ander die hen niet erkent, voor lief. Dit gebrek aan erkenning gaat uiteindelijk ten koste van de schoonmaker die het plezier in het werk verliest en aan zichzelf gaat twijfelen.

Niet voor niets beschrijft één van de respondenten, Pien, haar werk als haar kind: van wie anders zou je dit alles zomaar accepteren? De ouder-kindmetafoor komt op meerdere plekken terug in dit onderzoek. Desiree voelt zich als schoonmaakster de ene keer als een onderdeel van een gezin en de andere keer als een klein kind dat in de hoek wordt gezet. Loes ziet net als Pien haar werk als een kind en vertelt hoe ze huilt als ze afscheid moet nemen van een pand.

Het gebruik van de metafoor geeft aan hoe persoonlijk het werk is en zegt iets over de zorgzame aard van de schoonmakers. Ondanks alles zorgt de schoonmaker voor de ander. Het gebruik zegt tegelijkertijd iets over de kwetsbaarheid van de schoonmaker. Dat wordt duidelijk als we ons realiseren dat het verhaal in Genesis een verhaal over menselijke volwassenwording is. Het krijgen van verantwoordelijkheid, zo laat de schoonmaker ons zien, kan ook het gevoel geven van klein-zijn. Op dat moment wordt de wereld te groot en complex en heb je zorg en troost nodig. De schoonmaker toont daarmee iets wezenlijks aan de moderne, volwassen mens die de wereld niet kan accepteren zoals ze is, zijn afhankelijkheid ontkent en op eigen kracht het paradijs nastreeft, in de woorden van Nussbaum: “[...] that we are all children and that in many ways we don't control the world” (Nussbaum, 1999, p. 17).

Het gezicht van de schoonmaker brengt ons zo op een spoor van de essentie van het leven buiten het paradijs. Die essentie is dat we in de wereld na het paradijs niet anders kunnen dan te leven onder verantwoordelijkheid voor elkaar. Waar in het paradijs overvloed en onbezorgdheid centraal staan, zijn in het leven buiten dat paradijs schaarste en bezorgdheid de centrale begrippen. De beide begrippen laten de betrokkenheid op de ander zien: schaarste betekent delen en bezorgdheid duidt op zorg voor de ander.

Het gezicht van de schoonmaker laat zo zien wat die kenmerkende verantwoordelijkheid inhoudt. Het menselijke gezicht in het hier en nu zegt dat er altijd een ander is die het als mens verdient om gezien te worden, zoals ook Hegels ethiek van de erkenning al stelt, en eenmaal gezien, mag vragen om wat het nodig heeft en mag geven wat het geven kan.

Die ander is daarbij op voorhand onschuldig en moet in die hoedanigheid tegemoet getreden worden. Het is altijd mogelijk om de gevolgen van ons handelen te legitimeren door naar de ander te wijzen. Het wijzen op economische verantwoordelijkheid van de schoonmaker bijvoorbeeld, ontslaat echter niet van de eigen verantwoordelijkheid voor deze mannen en vrouwen. Uitsluiting begint altijd bij een systeem dat regels stelt, niet bij mensen die niet aan die regels kunnen voldoen.

Het laatste kenmerk van verantwoordelijkheid voor elkaar is de daaraan verbonden zorg. Zorg en de behoefte daaraan vormen een aspect van het leven buiten de tuin en daarmee een aspect van ieders leven, elk mens heeft zorg nodig. In het ontvangen en het geven van die zorg wordt de menselijke verantwoordelijkheid, voor de ander en dus voor zichzelf, werkelijkheid.

### **7.3 Enkele aanbevelingen**

Aan het einde van dit onderzoek volgt een aantal suggesties en aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

Als eerste adviseer ik meer onderzoek te doen naar de ervaring van de schoonmaker. De eerste suggestie is verder onderzoek naar de effecten van onzichtbaarheid. In dit onderzoek is geconstateerd dat onzichtbaarheid een aspect is van de ervaring van de schoonmaker, vervolgonderzoek zou de langdurige gevolgen hiervan op het zelfbeeld, op de gezondheid en op het functioneren, over langere tijd moeten bekijken.

Het sociaalwetenschappelijke onderzoek eindigt met de constatering dat het contact tussen schoonmaker en gebruiker bemoeilijkt wordt door een vermoeden van minderwaardigheid. Dirty work-onderzoek gaat doorgaans over de wijzen waarop dirty workers omgaan met hun stigma, toekomstig onderzoek naar het contact tussen deze twee zou meer inzicht geven in de manier waarop dirty work het contact tussen mensen beïnvloedt.

Daarnaast heeft dit onderzoek zich gericht op de ervaring van het schoonmaker-zijn binnen de context van de werkplek. Omdat dirty work iets is waar we privé niet over praten (Drew et al., 2007), omdat het werk een lage status heeft en omdat het werk

geassocieerd wordt met straf en een gebrek aan kennis, heeft het schoonmaker-zijn ongetwijfeld ook invloed op het leven buiten de context van het werk. Wat doet het met het vertrouwen van mensen en op welke wijzen beïnvloedt dit de persoon in andere levensdomeinen?

Ten tweede adviseer ik een onderzoek naar de Rijksschoonmaakorganisatie (RSO). De RSO is de eigen schoonmaakorganisatie van de rijksoverheid die in 2016 van start is gegaan. De gedachte is dat schoonmakers die in eigen dienst zijn, het gevoel krijgen erbij te horen en zo meer arbeidstevredenheid ervaren. De grote vraag is of dit zo is: verandert de onzichtbare schoonmaker in een zichtbare schoonmaker wanneer hij/zij op papier collega wordt?

Hoewel in dit onderzoek het verschil tussen medewerkers in eigen dienst en uitbesteede medewerkers niet is meegenomen (er zijn relatief weinig schoonmakers in eigen dienst), is er reden om huiverig te zijn. De onzichtbaarheid van de schoonmaker is een gevolg van het stigma en niet van een verschil in werkgever. Dat neemt niet weg dat het contact met de gebruikers van het pand voor de beleving van het werk van groot belang is. Het feit dat zowel gebruiker als schoonmaker onder dezelfde werkgever vallen, betekent niet alleen dat de sociale verhoudingen veranderen (men wordt collega's), het betekent ook dat de werkgever beide partijen kan beïnvloeden. De overheid kan beleid inzetten en monitoren welke invloed dit heeft op het contact tussen schoonmaker en gebruiker en op de tevredenheid van beiden. Dit beleid zal geïnspireerd moeten zijn op de uitkomsten van een eerste onderzoek naar de ervaring van de overgang naar de RSO door de schoonmakers.

Ten derde kan de kennis die met dit onderzoek wordt opgedaan een waardevolle bijdrage leveren aan de huidige curricula van de facility managementopleidingen in het Nederlandse hoger beroepsonderwijs (hbo). In die curricula is de schoonmaker onzichtbaar: schoonmaak wordt beschouwd als schoonmaakdienstverlening en de nadruk ligt op het managen van deze dienst door de latere facilitair managers, waardoor onderwerpen als inkoop, beheer en controle van schoonmaakdiensten belangrijke onderwerpen zijn. De managers van de toekomst dragen echter ook verantwoordelijkheid voor het welzijn van de medewerkers. Inzichten uit dit onderzoek over de omgang met vuil en met anderen, zouden als lesinhoud bijdragen aan het beter voorbereid zijn op deze managementtaak. Daarnaast toont het onderzoek aan dat schoonmaak een vorm van secundaire arbeid is en dirty work. Het managen van dit type arbeid gebeurt doorgaans op basis van een verticale gezagsverhouding: geld voor arbeid. De horizontale benaderingen waarin werknemer en werkgever wederzijds loyaal zijn, passen minder goed bij deze typen. De vraag is in hoeverre de opleidingen in vakken als personeel en organisatie en HRM zich richten op het managen van secundaire arbeid of dirty work. Daarmee is dan ook gezegd dat onderzoek naar de ervaring van andere dirty workers binnen de facilitaire context een aanvulling zou zijn. Te denken valt dan aan cateraars, medewerkers van de postservice en beveiligers.

In alle drie de aanbevelingen is er een rol weggelegd voor de publieke theologie. In wezen hebben deze aanbevelingen voor vervolgonderzoek betrekking op de omgang tussen mensen en de effecten van deze omgang op de persoon. Het gesuggereerde onderzoek zal moeten ingaan op vragen over vertrouwen, verbondenheid en verantwoordelijkheid. Daarmee heeft het onderzoek een morele en appelerende dimensie. De publieke theologie die in beginsel gericht is op een betere wereld (De Gruchy, 2008) en die, geïnspireerd door verhalen die al millennia deel uitmaken van onze culturele bagage, een rijke traditie heeft in de reflectie daarop is bij uitstek de discipline die deze uitdagingen, in samenwerking met andere disciplines, op kan pakken.

In dit onderzoek is de verantwoordelijkheid van de mens, voor zichzelf, de ander en zijn omgeving talloze malen benadrukt. Wellicht meer dan ooit leven we in een tijdsgewricht waarin op deze verantwoordelijkheden een beroep wordt gedaan. Zowel op sociaal als op ecologisch vlak zijn er grote uitdagingen die om onze aandacht vragen. Daarbij kan men denken aan toenemende polarisering, het tanende gezag van de politiek, het voortduren van geweld en oorlog, de toenemende invloed van technologie op ons leven, milieuvervuiling en klimaatverandering. Meer dan ooit zijn we bovendien in staat om daarover onze mening te uiten in de media en op social media. Dat uiten is vaak een eenzijdig gebeuren van zenden in plaats van een tweezijdige constructieve dialoog waarin sprake is van verbondenheid. Het wordt steeds duidelijker dat er behoefte is aan een nieuwe manier van samenleven, die begeleid wordt door een vernieuwde verhouding tot onze aarde.

Dit onderzoek heeft aangetoond dat in het overbruggen van afstand tussen mensen, in het werkelijk zien van de ander onze wederzijdse verantwoordelijkheid en zorg voor elkaar werkelijk wordt. Als wij de ander echt kunnen zien, dan ervaren wij ook onszelf. Dit onderzoek laat ook zien hoe gemakkelijk wij onze verantwoordelijkheid, als het gaat om onze impact op onze omgeving, uitbesteden. We ontslaan onszelf gemakkelijk van de verantwoordelijkheid voor de sporen die wij in de fysieke omgeving achterlaten en sluiten ons eenvoudig af voor de ander.

De kwestie van verantwoordelijkheid is van centraal belang als het gaat om het bestaan van mensen op aarde, een bestaan dat niet alleen vanuit het perspectief van een betere wereld voor alle mensen immers aandacht verdient, maar ook beschermd moet worden. De publieke theologie die vanuit het besef van verantwoordelijkheid een onderzoek kan starten naar de betekenis van onzichtbaarheid van onze schoonmakers, kan en moet zich vanuit eenzelfde idee engageren met deze grote uitdagingen. Daarmee is de relevantie van een publieke theologie in onze tijd zonneklaar.





# Bronnenlijst

Aguiar, L. (2001). Doing Cleaning Work 'Scientifically': The Reorganization of Work in the Contract Building Cleaning Industry. *Economic and industrial Democracy*, 22(2), 239-269.

Aguiar, L. (2005). Cleaners and pop culture representation. *Just Labour*, 5, 65-79.

Aguiar, L., & Herod, A. (Eds.). (2006). *The dirty work of neoliberalism: Cleaners in the global economy*. Malden/Oxford/Victoria: Blackwell Publishing.

Anderson, G. A. (2001). *The Genesis of Perfection: Adam and Eve in Jewish and Christian Imagination*. Louisville/London: Westminster John Knox Press.

Ashforth, B. E., & Kreiner, G. E. (1999). "How can you do it?": Dirty work and the challenge of constructing a positive identity. *Academy of management Review*, 24 (3), 413-434.

Ashforth, B. E., & Kreiner, G. E. (2014). Dirty Work and Dirtier Work: Differences in Countering Physical, Social, and Moral Stigma. *Management and Organization Review*, 10(1), 81-108.

Barr, J. (1993). *The Garden of Eden and the hope of immortality*. Minneapolis: Fortress Press.

Barr, J. (2006). Is God a Liar? (Genesis 2-3)—and related matters. *The Journal of Theological Studies*, 57(1), 1-22.

Benjamin, O., Bernstein, D., & Motzafi-Haller, P. (2010). Emotional politics in cleaning work: The case of Israel. *Human relations*, 64(3), 337-357.

Berner, B. (1998). The meaning of cleaning: The creation of harmony and hygiene in the home. *History and Technology, an International Journal*, 14 (4), 313-352.

Berger, P. L., & Luckmann, T. (1991). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge (No. 10)*. London: Penguin.

Bos, R. ten, (1997). Essai: Business Ethics and Bauman Ethics. *Organization Studies*, 18(6): 997-1014.

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

Bowen, G. (2006). Grounded theory and sensitizing concepts. *International journal of qualitative methods*, 5(3), 12-23.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.

Breitenberg jr., E. H. (2003). To tell the truth: Will the real public theology please stand up? *Journal of the Society of Christian Ethics*, 3(2): 55-96.

Breitenberg jr. E.H. (2010). What is public theology? In D. King Hainsworth, & S.R. Paeth. (Eds.), *Public Theology for a Global Society: Essays in Honor of Max Stackhouse* (pp. 3-17). Grand Rapids/Cambridge: Wm. B. Eerdmans Publishing.

Brody, A. (2006). The cleaners you aren't meant to see: Order, hygiene and everyday politics in a Bangkok shopping mall. In L. Aguiar and A. Herod. (Eds.), *The Dirty Work of Neoliberalism: Cleaners in the Global Economy* (pp. 106-128). Malden/Oxford/Victoria: Blackwell Publishing.

Broeck, A. van den, Vansteenkiste, M., Witte, H. de, Lens, W., & Andriessen, M. (2009). De zelf-determinatie theorie: Kwalitatief goed motiveren op de werkvloer. *Gedrag & Organisatie*, 22(4), 316-335.

Broeck, A. van den, Vansteenkiste, M., Witte, H. de, Soenens, B., & Lens, W. (2010). Capturing autonomy, competence, and relatedness at work: Construction and initial validation of the Work-related Basic Need Satisfaction scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 981-1002.

Buuren, A. van & Spijk, I. (2009, 5 maart). *Dienstmeisjes voor dag en nacht*. In Andere Tijden. Geraadpleegd op 1 november 2015, van [http://www.npo.nl/andere-tijden/05-03-2009/NPS\\_1124892](http://www.npo.nl/andere-tijden/05-03-2009/NPS_1124892)

Bywater, L. (1990a). Cleaning costs: a case study exercise. *Facilities*, 8(6), 16-18.

Bywater, L. (1990b). Costs and methods to improve expenditure in cleaning. *Facilities*, 8(1), 8-11.

Campbell, F. (1990). Cleaning and maintenance workers. *Facilities*, 8(3), 20-23.

Code Verantwoordelijk Marktgedrag (z.d.). *Aanleiding*. Geraadpleegd op 1 februari 2015, van <http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/praktijk/aanleiding/>

- De Gruchy, J. W. (2007). Public theology as Christian witness: Exploring the genre. *International Journal of Public Theology*, 1(1), 26-41.
- Deci, E., & Ryan, R. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Dick, P. (2005). Dirty work designations: How police officers account for their use of coercive force. *Human relations*, 58(11), 1363-1390.
- Douglas, M. (1984). *Purity and danger: An analysis of concepts of pollution and taboo*. New York: Routledge.
- Dreyer, Y. (2004). A public practical theological theory for religious education of secularised youth. *HTS Theologiese Studies/Theological Studies*, 60(3), 919-945.
- Drion, B., Melissen, F., & Wood, R. (2012). Facilities management: Lost, or regained? *Facilities*, 30(5-6), 254-261.
- Dupré, L. (1993). *Passage to modernity: An essay in the hermeneutics of nature and culture*. New Haven/London: Yale University Press.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological bulletin*, 51(4), 327.
- FNV Bondgenoten (2011). *Let's get real: Schoongenoege van de schijnwereld in de schoonmaaksector*. Geraadpleegd op 1 oktober 2015, van <http://www.schoongenoege.nu/2011/12/lets-get-real-2/>
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational behavior*, 26(4), 331-362.
- Giddens, A., & Pierson, C. (1998). *Conversations with Anthony Giddens: Making sense of modernity*. Stanford: University Press.
- Goffman, E. (1979). *Stigma: aantekeningen over het omgaan met een geschonden identiteit*. Utrecht: Bijleveld.
- Goffman, E. (2011). *De dramaturgie van het dagelijks leven. Schijn en werkelijkheid in sociale interacties*. Utrecht: Bijleveld.
- Graham, E. (2013). *Between a rock and a hard place: Public theology in a post-secular age*. London: Hymns Ancient and Modern Ltd.

Heijne, S. (2011, 18 maart). Schoonmakers zijn tekortgedaan, zegt de NS een jaar na de staking. *De Volkskrant*, pagina onbekend.

Henkes, B. & Oosterhof, H. (1985) *Kaatje ben je boven? Leven en werken van Nederlandse dienstbodes 1900-1940*. Nijmegen: SUN.

Herzberg, F. (1968). One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*. January - February issue, 53-62.

Herblot, N. (regie) (2010, 25 mei). Schoonmaakwoede. In *Zembla* afl. 146. [TV-uitzending]. Geraadpleegd op 1 december 2012, van <http://www.uitzendinggemist.net/aflevering/73798/Zembla.html#>

Hilhorst, P. (presentatie en idee) (2012, 18 april). Vrijheid, gelijkheid en Broederschap. Aflevering 1. [TV-uitzending]. Geraadpleegd op 1 december 2012, van <http://vara.nl/Aflevering-1-Vrijheid.10997.0.html>

Hofstede, G. (1991). *Allemaal andersdenkenden: Omgaan met cultuurverschillen*. Amsterdam: Contact.

Hood, J. (1988). From Night to Day. Timing and the Management of Custodial Work. *Journal of Contemporary Ethnography*, 17(1), 96-116.

Honneth, A. (1995). *The struggle for recognition: The moral grammar of social conflicts*. Cambridge/Massachusetts: The Mit Press.

Honneth, A. (1998). Recognition. In Craig (Ed.), *Routledge Encyclopedia of Philosophy* (pp. 132-134). London: Routledge.

Houtepen, A. W. J. (1997). *God, een open vraag: Theologische perspectieven in een cultuur van a-gnosme*. Zoetermeer: Meinema.

Hughes, E. (1951), Work and the self. In J.H. Rohrer, & M. Sherif. (Eds.), *Social psychology at the crossroads: the University of Oklahoma lectures in social psychology* (pp. 313-323). New York: Harper.

Hughes, E. C. (1962). Good people and dirty work. *Social Problems*, 10(1), 3-11.

Jensen, P. A., van der Voordt, T., Coenen, C., von Felten, D., Lindholm, A., Nielsen, S. B., Riratanaphong, C., & Pfenninger, M. (2012). In search for the added value of FM: What we know and what we need to learn. *Facilities*, 30(5-6), 199-217.

- Jonas, H. (1984). *The imperative of responsibility: In search of an ethics for the technological age*. Chicago/London: University of Chicago Press.
- Karakas, F. (2009). New paradigms in organization development: Positivity, spirituality, and complexity. *Organization Development Journal*, 27(1), 11-26.
- Kim, S. C. (2011). *Theology in the Public Sphere. Public Theology as a Catalyst for Open Debate*. London: Hymns Ancient and Modern Ltd.
- Klungseth, N. J., & Blakstad, S. H. (2012). The silent army—a story from practice. Ge-download op 1 december 2015, van [https://www.researchgate.net/publication/260082133\\_The\\_Silent\\_Army\\_A\\_Story\\_From\\_Practice](https://www.researchgate.net/publication/260082133_The_Silent_Army_A_Story_From_Practice)
- Klungseth, N.J., & Olsson, N. (2013). Norwegian cleaning research: an overview and categorization. *Facilities*, 31(7/8), 290-313.
- Klungseth, N.J. (2014). Organising cleaning in Norwegian public FM. *Journal of Facilities Management*, 12(4), 382-410.
- Klungseth, N.J. (2015). *Cleaning services in local authorities* (Proefschrift). Trondheim: Norwegian University of Science and technology.
- Knight, C. K. (1999). Adam and Eve... and Goofy: Walt Disney World as the Garden of Eden. *Visual Resources*, 14(3), 339-353.
- Kreiner, G. E., Ashforth, B. E., & Sluss, D. M. (2006). Identity dynamics in occupational dirty work: Integrating social identity and system justification perspectives. *Organization science*, 17(5), 619-636.
- Kvam, K. E., Scheuring, L. S., & Ziegler, V. H. (1999). *Eve and Adam: Jewish, Christian, and Muslim readings on Genesis and gender*. Bloomington & Indianapolis: Indiana University Press.
- Laarse, R. van der, Labrie, A., & Melching, W. F. B. (Red.). (1998). *De hang naar zuiverheid. De cultuur van het moderne Europa*. Amsterdam: Het Spinhuis.
- Labrie, A. (2001). *Zuiverheid en decadentie. Over de grenzen van de burgerlijke cultuur in West-Europa, 1870-1914*. Amsterdam: Bert Bakker.

Lee, A.C.C. (2008) Cross-textual hermeneutics and identity in multiscriptural Asia. In S.C. Kim. (Ed.), *Christian theology in Asia* (pp. 179-204). Cambridge: Cambridge University Press.

Lee, A.C.C. (2010). When the flood narrative of Genesis meets its counterpart in China: Reception and Challenge in cross-textual reading. In A. Brenner, A.C.C. Lee, & G.A. Yee. (Eds.), *Genesis* (pp. 81-98). Minneapolis: Fortress.

Leibovici, S. (1998). Zuiverheid als utopie. De foute kinderen van Pasteur. In R. van der Laarse, A. Labrie, & W.F.B. Melching. (Red.), *De hang naar zuiverheid. De cultuur van het moderne Europa* (pp. 85-122). Amsterdam: Het Spinhuis.

Lin, Y. (2010). Re-reading Genesis 1-3 in the Light of Ancient Chinese Creation Myths. In A. Brenner, A.C.C. Lee, & G.A. Yee. (Eds.), *Genesis* (pp. 65-80). Minneapolis: Fortress.

Magonet, J. (1992). The themes of Genesis 2-3. In P. Morris, & D. Sawyer. (Eds.), *A walk in the garden: Biblical, iconographical and literary images of Eden*. (pp. 39-46). Sheffield: JSOT Press.

Mayer-Ahuja, N. (2004). Three worlds of cleaning: women's experiences of precarious labor in the public sector, cleaning companies and private households of West Germany, 1973-1998. *Journal of Women's History*, 16(2), 116-141.

May, D., & Pitt, M. (2012). Environmental cleaning in UK healthcare since the NHS Plan: a policy and evidence based context. *Facilities*, 30(1/2), 6-22.

Merchant, C. (2013). *Reinventing Eden: The fate of nature in western culture*. New York/London: Routledge.

Mettinger, T. N. (2007). *The Eden narrative: a literary and religio-historical study of Genesis 2-3*. Winona Lake, Indiana: Eisenbrauns.

Mills, M., Drew, S., & Gassaway, B. (2007). Introduction. In S.K. Drew, M. Mills, & B.M. Gassaway. (Eds.), *Dirty work: The social construction of taint* (pp. 1-7). Waco: Baylor University Press.

Mills, M., & Schejbal, A. (2007). Bedpans, blood and bile: Doing the dirty work in nursing. In S.K. Drew, M. Mills, & B.M. Gassaway (Eds.), *Dirty Work: The Social Construction of Taint* (pp. 113-132). Waco: Baylor University Press.

- Morris, P. (1992). A walk in the Garden. Images of Eden. In P. Morris, & D. Sawyer. (Eds.) *A walk in the garden: Biblical, iconographical and literary images of Eden* (pp. 21-38). Sheffield: JSOT Press.
- Moltmann, J. (1999). *God for a Secular Society: The Public Relevance of Theology*. London: SCM Press.
- Morgan, G. (1992). *Beelden van organisatie*. Schiedam: Scriptum Management.
- Muers, R., & Higton, M. (2015). *Modern Theology: A Critical Introduction*. London/New York: Routledge.
- Nauta, A., Blokland, K., & Witteveen, E. (2013). Nieuwe bezems vegen schoner. Schoonmakers bron van sociale innovatie in code verantwoordelijk marktgedrag. *Tijdschrift voor HRM*, 16(1), 72-97.
- Nussbaum, M. C. (2009). *Hiding from humanity: Disgust, shame, and the law*. Princeton & Oxford: Princeton University Press.
- Olyan, S. M. (2008). Mary Douglas's Holiness/Wholeness Paradigm: Its Potential for Insight and Its Limitations. *Journal of Hebrew Scriptures*, 8. Gedownload op 1 december 2015, van [http://www.jhsonline.org/Articles/article\\_87.pdf](http://www.jhsonline.org/Articles/article_87.pdf)
- Osmer, R. R., & Schweitzer, F. (2003). *Religious education between modernization and globalization: New perspectives on the United States and Germany*. Grand Rapids: Wm. B. Eerdmans Publishing.
- Perry, S. E., & Russell, R. (1998). *Collecting garbage: dirty work, clean jobs, proud people*. New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers.
- Petrusek, M. R. (2017). The Image of God and Moral Action: Challenging the Practicality of the Imago Dei. *Studies in Christian Ethics*, 30(1), 60-82.
- Pink, D. (2009). *The puzzle of motivation*. [TED talks]. Geraadpleegd op 1 oktober 2015, van [http://www.ted.com/talks/dan\\_pink\\_on\\_motivation#t-6030](http://www.ted.com/talks/dan_pink_on_motivation#t-6030)
- Rabobank (2015). *Rabobank Cijfers & Trends: Een visie op branches in het Nederlandse bedrijfsleven. Schoonmaakbedrijven*. 39e jaargang editie 2014/2015. Geraadpleegd op 1 oktober 2015, van <https://www.rabobankcijfersentrends.nl/index.cfm?action=branche&branche=Schoonmaakbedrijven>

RAS (2014), Sectorplan Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf 2014-2015. Geraadpleegd op 1 december 2015 van [http://www.ras.nl/media/145932/sectorplan\\_schoonmaak\\_en\\_glazenwassersbranche.pdf](http://www.ras.nl/media/145932/sectorplan_schoonmaak_en_glazenwassersbranche.pdf)

Ricoeur, P. (1971). What is a text? Explanation and Interpretation. In D.M. Rasmussen (Ed.), *Mythic-Symbolic Language and Philosophical Anthropology: A Constructive Interpretation of the Thought of Paul Ricoeur* (pp. 135-150). Den Haag: Martinus Nijhoff.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). The darker and brighter sides of human existence: Basic psychological needs as a unifying concept. *Psychological Inquiry*, 11(4), 319-338.

Sanders, T. (2009). *Approaching Eden: Adam and Eve in popular culture*. Plymouth: Rowman & Littlefield.

Sawyer, J.F.A. (1992). The image of God, the wisdom of serpents and the knowledge of good and evil. In P. Morris & D. Sawyer. (Eds.), *A walk in the garden: Biblical, iconographical and literary images of Eden* (pp. 64-73). Sheffield: JSOT Press.

Schama, S. (1988). *Overvloed en onbehagen: De Nederlandse cultuur in de Gouden Eeuw*. Amsterdam: Uitgeverij Contact.

Schimank, U. (2015). Modernity as a functionally differentiated capitalist society: A general theoretical model. *European Journal of Social Theory*, 18(4), 413-430.

Schmid, K. (2008). Loss of Immortality? Hermeneutical Aspects of Genesis 2-3 and Its Early Receptions. In K. Schmid & C. Riedweg. (Eds.), *Beyond Eden. The Biblical Story of Paradise (Genesis 2-3) and Its Reception History* (pp. 58-78).Tübingen: Mohr Siebeck.

Schmid, K., & Riedweg, C. (Eds.). (2008). *Beyond Eden. The Biblical Story of Paradise (Genesis 2-3) and Its Reception History* (Vol. 34). Tübingen: Mohr Siebeck.

Schoemaker, M. (2006). Tussen beheersing en betrokkenheid. *Loopbaan*, 12(1),4-8.

Schoemaker, M., Nijhof, A., Jonker, J. (2006). Human Value Management. The influence of the contemporary developments of Corporate Social Responsibility and Social Capital on HRM. *Management Revue*, 17(4), 448-465.

Seifert, A. & Messing, K. (2006). Cleaning up after globalization: an ergonomic analysis of work activity of hotel cleaners. In L. Aguiar and A. Herod (Eds.), *The Dirty Work of Neoliberalism: Cleaners in the Global Economy* (pp. 129-149).



Sengers, I., Ouwerkerk, Y. & Terpstra, S. (Red.). (2000). *Hygiëne en infectiepreventie* (4e gewijzigde druk). Maarssen: Elsevier Gezondheidszorg.

Simpson, R., Slutskaia, N., Lewis, P., & Höpfl, H. (2012). Introducing dirty work, concepts and identities. In R. Simpson, N. Slutskaia, P. Lewis, & H. Höpfl. (Eds.), *Dirty Work. Concepts and Identities* (pp.1-18). Hampshire: Palgrave Macmillan.

Ska, J. L. (2008). Genesis 2-3: Some Fundamental Questions. Beyond Eden. In K. Schmid, & C. Riedweg (Eds.), *Beyond Eden. The Biblical Story of Paradise (Genesis 2-3) and Its Reception History* (pp. 1-27). Tübingen: Mohr Siebeck.

Smit, A., Wevers, C., Kooij - De Bode, H., & Wolk, J. van der. (2010). *Het verschil maken. Sociale innovatie in de schoonmaakbranche door de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt*. Hoofddorp: TNO.

Søgaard, K., Blangsted, A. K., Herod, A., & Finsen, L. (2006). Work design and the labouring body: examining the impacts of work organization on danish cleaners' health. In L. Aguiar and A. Herod (Eds.), *The Dirty Work of Neoliberalism: Cleaners in the Global Economy* (pp. 150-171). Malden/Oxford/Victoria: Blackwell Publishing.

Spil, T. van der & Diepen-Knegies, C. van. (2014). *De Nederlandse facility management markt 2014, een overzicht van cijfers, trends en ontwikkelingen*. Naarden: FMN.

Spradley, J. P. (1979). *The ethnographic interview*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Stacey, C. L. (2005). Finding dignity in dirty work: The constraints and rewards of low-wage home care labour. *Sociology of health & illness*, 27(6), 831-854.

Sternberg, R. J., Wagner, R. K., Williams, W. M., & Horvath, J. A. (1995). Testing common sense. *American psychologist*, 50(11), 912-926.

Stordalen, T. (2008). Heaven on earth – Or not? Jerusalem in Biblical literature. In K. Schmid & C. Riedweg. (Eds.), *Beyond Eden. The Biblical Story of Paradise (Genesis 2-3) and Its Reception History* (pp. 28-57). Tübingen: Mohr Siebeck.

Stoy, C., & Johrendt, R. (2008). Cleaning management of owner-operated real estate. *Facilities*, 26(3/4), 131-143.

Sweetser, E. (1990). *From etymology to pragmatics: Metaphorical and cultural aspects of semantic structure* (Vol. 54). Cambridge: Cambridge University Press.

Thompson, D.M. (2008). Introduction: mapping Asian Christianity in the context of world Christianity. In S.C. Kim (Ed.), *Christian theology in Asia* (pp. 3-21). Cambridge: Cambridge University Press.

Tomic, P., Trumper, R., & Dattwyler, R. H. (2006). Manufacturing modernity: Cleaning, dirt, and neoliberalism in Chile. In L. Aguiar and A. Herod (Eds.), *The Dirty Work of Neoliberalism: Cleaners in the Global Economy* (pp. 81-101). Malden/Oxford/Victoria: Blackwell Publishing.

Tracy, S. J., & Scott, C. (2007). Dirty work and discipline behind bars. In S.K. Drew, M. Mills, & B.M. Gassaway (Eds.), *Dirty work: The social construction of taint* (pp. 33-53). Waco: Baylor University Press.

UN (s.d.). *Climate Change: Why it matters*. Geraadpleegd op 1 oktober 2016, van [http://www.un.org/sustainabledevelopment/wp-content/uploads/2016/08/13\\_Why\\_it\\_Matters\\_Climate\\_Action\\_letter\\_size\\_1p.pdf](http://www.un.org/sustainabledevelopment/wp-content/uploads/2016/08/13_Why_it_Matters_Climate_Action_letter_size_1p.pdf)

Vaismoradi, M., Turunen, H., & Bondas, T. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Nursing & health sciences*, 15(3), 398-405.

Verplaetse, J. (2008). *Het morele instinct: Over de natuurlijke oorsprong van onze moraal*. Amsterdam: Uitgeverij Nieuwezijds.

Vereniging Schoonmaak Research. (2014). *Overzicht Nederlandse Schoonmaakbranche*. Geraadpleegd op 1 oktober 2015 van, <http://www.vsr-org.nl>

Vlijmen, J. van., & Hoogen, T. van den. (2013). Reconstructing the image of the cleaner. In K. Alexander (Ed.), *Conference Papers of the 12th EuroFM Research Symposium: FM for a sustainable future* (pp. 66-73). Naarden: EuroFM Publications.

Welz, C. (2011). Imago Dei: References to the invisible. *Studia Theologica – Nordic Journal of Theology*, 65(1), 74-91.

Wester, F., & Hijmans, E. (2003). Inleiding. In F. Wester & E. Hijmans. (Red.), *Rapporteren over kwalitatief onderzoek* (pp. 7-17). Utrecht: Uitgeverij Lemma.

Wester, F. (2005). De methodeparagraaf in rapportages over kwalitatief onderzoek. *Kwalon* (10)3, 8-14.

Wester, F., & Peters, V. (2009). *Kwalitatieve Analyse. Uitgangspunten en Procedures*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Wilde, E. (1994). Dust, Sweep and Clean-A Case History. *Facilities*, 12(10), 22-26.

Wolde, E. J. van. (1989). *A semiotic analysis of Genesis 2-3: a semiotic theory and method of analysis applied to the story of the Garden of Eden*. (Proefschrift Katholieke Universiteit Nijmegen). Assen: Van Gorcum.

Wolde, E. J. van. (2006). Het paradijsverhaal in Genesis 2-3. In E.J. van Wolde (Red.), *Het Paradijs* (pp. 9-32). Zoetermeer: Meinema.

Wyatt, N. (2014). A Royal Garden: The Ideology of Eden. *Scandinavian Journal of the Old Testament*, 28(1), 1-35.



Bijlage A:

# **Lijst met respondenten en cursisten**

## Respondenten

Code	Alias	Geslacht	Leeftijd	Plaats	Uren per week	Jaren in schoonmaak	Allochtoon/ autochtoon
R1MB	Marissa	V	31	Dordrecht	10	14	Allochtoon
R2AK	Ans	V	48	Dordrecht	10	14	Autochtoon
R3JW	Josje	V	35	Zwolle	22	20 (niet continu)	Autochtoon
R4FBAM	Fem / Angela	V / V	40 / 51	Zwolle	20 / 20	>15 / >15	Autochtoon / Autochtoon
R5JS	Julia	V	51	Zwolle	17,5	25 (niet continu)	Autochtoon
R6SE	Samira	V	42	Arnhem	Full-time	12,5	Allochtoon
R7CM	Cleo	V	39	Den Bosch	34	4	Allochtoon
R8LM	Loes	V	51	Nijmegen	Full-time	>25	Autochtoon
R9KJ	Karin	V	22	Nijmegen	Stage	1	Autochtoon
R10DT	Desiree	V	54	Nijmegen	37	40	Autochtoon
R11IB	Ingrid	V	62	Duiven	40	13	Autochtoon
R12ACGT	Anthony	M	35	Ridderkerk	40	5	Allochtoon
R13NL	Nelleke	V	27	Ridderkerk	32	12	Autochtoon
R14WL	Wies	V	52	Duiven	15	27	Autochtoon
R15SvH	Suus	V	28	Vlissingen	20	1	Autochtoon
R16PL	Pascal	M	51	Vlissingen	24	0,5	Autochtoon
R17SK	Simone	V	27	Vlissingen	24,5	1	Allochtoon
R18CA	Claire	V	42	Vlissingen	14,5	>20	Autochtoon
R19PB	Pien	V	46	Vlissingen	12,5	30	Autochtoon
R20DvdS	Dieuwertje	V	57	Vlissingen	10	6	Autochtoon
R21KH	Karima	V	47	Amstelveen	Full-time	13	Allochtoon
R22JF	Nico	M	59	Apeldoorn	15	12	Autochtoon
R23SOP	Sonja	V	34	Arnhem	10	2	Allochtoon

## Cursisten

Alias	Geslacht	Leeftijd	Uren per week	Jaren in schoon- maak	Nationaliteit / Afkoms
Nico	M	59	15	12	Allochtoon
Allet	V	36	7,5	4	Autochtoon
Yvette	V	47	10	3	Autochtoon
Annet	V	34	20	5	Autochtoon
Laura	V	37	10	3	Allochtoon
Else	V	40	10	14	Autochtoon
Anja	V	27	10	5	Autochtoon
Sonja	V	34	10	2	Allochtoon
Instructeur Otto	M				





Bijlage B:

# **Diploma Examen Basismodule Algemene Schoonmaak**

Dhr J.C.M. van Vlijmen

**Datum** woensdag 28 oktober 2015  
**Onderwerp** Examenuitslag: geslaagd

Geachte heer van Vlijmen,

Hartelijk gefeliciteerd! Met veel plezier berichten wij u dat u bent geslaagd voor het EXAMEN BASISMODULE OVERIG.

Hierbij ontvangt u uw diploma en cijferlijst.  
Ook is een kopie van het diploma bijgesloten. Deze dient u aan uw werkgever te geven.

Wij wensen u een mooie toekomst toe in de schoonmaakbranche.

Met vriendelijke groet,



Drs. M. Neuteboom  
Directeur RAS

*Ondanks alle zorgvuldigheid kan het voorkomen dat uw diploma of cijferlijst toch een fout bevat. Uw naam is bijvoorbeeld niet goed geschreven of uw geboortedatum is niet juist. Als u de fout op het diploma verbetert en het diploma terugstuurt aan RAS-Examenbureau, postbus 3189, 5902 RD in Venlo, dan zorgen wij ervoor dat u binnen 4 weken een diploma met daarop de juiste gegevens ontvangt.*

# DIPLOMA

## BASISMODULE ALGEMENE SCHOONMAAK

Het RAS-Examenbureau verklaart hierbij dat

de heer J.C.M. van Vlijmen

Geboren: **18 augustus 1976**

met goed gevolg het examen heeft afgelegd en daarmee blijk heeft gegeven over voldoende kennis en vaardigheden te beschikken.

's Hertogenbosch, 23 oktober 2015



Drs. M. Neuteboom  
Directeur



# CIJFERLIJST

## EXAMEN BASISMODULE ALGEMENE SCHOONMAAK

Naam : Dhr J.C.M. van Vlijmen  
Geboortedatum : 18/08/1976  
Datum examen : 23/10/2015

### Examenonderdelen

<i>Interieuronderhoud</i>	: 7,0
<i>Sanitaironderhoud</i>	: 6,5
<i>Stofwissen</i>	: 7,5
<i>Moppen</i>	: 7,5

's Hertogenbosch, vrijdag 23 oktober 2015



Drs. M. Neuteboom  
Directeur

Bijlage C:

# **Interviewguide en topiclijst**

(laatste versie)

# Interviewgide en topiclijst

Jorcho van Vlijmen

versie: 2014september

<b>Aandachtspunten:</b>
<b>Leg uit!</b>
“Ik wil weten hoe het is om in de schoonmaak te werken. Ik spreek daarom met mensen die in de schoonmaakwerk, over hoe hun dagen eruit zien, wat ze meemaken en doen in hun werk.
“Ik wil als het ware over uw schouders meekijken, terwijl u aan het werk bent. Daarom vraag ik wat u ziet en doet en soms wat u vindt. Ik krijg zo een goed beeld van uw werk.”
<b>Herhaal antwoorden!</b>
Om vertellen verder te stimuleren en om rapport op te bouwen.
<b>Vraag niet naar redenen, maar naar gedrag!</b>
“Hoe zou u dat dan doen?”
“Wat zou er veranderen als u dat op een andere manier deed?”
“Kunt u me vertellen hoe u dat aan zou pakken?”
<b>Of vraag naar de redenen van anderen!</b>
“Heeft een idee waarom mensen dat denken?”
<b>Stel contrastvragen</b>
“En als dat niet het geval was?”
“Heeft u ook voorbeelden waarin dat wel/niet gebeurde?”
“Hoe zou u het dan graag zien?”

Introductie interview	
	Fijn dat u deel wilt nemen aan dit onderzoek en interview en hiervoor de tijd wilt nemen.
Uitleg over het doel van onderzoek:	Ik ben verbonden aan de opleiding voor facility management van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Mijn studenten gaan later werken met schoonmakers. Ik vind het belangrijk om meer inzicht te hebben in de ervaringen van de schoonmakers zelf. Daarmee kunnen onze studenten later hun werk beter doen. Daarnaast is het natuurlijk van belang om te weten wat u en uw collega's van het werk vinden. In dit onderzoek werk ik samen met de Radboud Universiteit van Nijmegen.

Gang van zaken uitleggen:	Ik stel u daarom straks een aantal vragen over uw werk. Met die vragen wil ik een zo goed mogelijk beeld krijgen van uw werk. Vertelt u dus gerust wat in u opkomt. Ik probeer goed te luisteren en stel vragen als ik meer wil weten. Maakt u zich vooral geen zorgen over uw antwoorden, wat u vertelt is altijd goed.
Aangeven dat de gegevens anoniem en vertrouwelijk worden verwerkt	Alles wat u zegt wordt anoniem en vertrouwelijk behandeld. Bij het uitwerken van de gegevens wordt uw naam niet opgeslagen of bewaard. Zo kan niemand ooit achterhalen wat u gezegd hebt.
Als de respondent wil stoppen	Als u tijdens het interview besluit dat u niet meer verder wilt, dan kunt u dat aangeven. Wij stoppen dan met het interview.
Wat te doen bij vragen	Als u tijdens het gesprek vragen heeft stelt u ze dan gerust. Heeft u op dit moment vragen of is er iets wat niet helemaal duidelijk is?
Vertellen dat het gesprek op band wordt opgenomen	Ik heb een voicerecorder bij me om het gesprek op te nemen. Dit zorgt er ook voor dat ik nu niet veel hoeft op te schrijven. Het zal later namelijk worden uitgeschreven. De wet schrijft voor dat ik u om toestemming vraag om gebruik te maken van een voicerecorder. Daarom vraag ik u zo meteen, als de recorder loopt, of u toestemming geeft dat dit gesprek wordt opgenomen. Daarna beginnen we met het interview.
Gegevens en toestemming	Maar eerst stel ik u nog wat vragen. (naam // functie // bedrijf // site // fte // leeftijd // nationaliteit // gezinssituatie) Dank u wel. Dan start ik nu de opname en vraag ik u om toestemming.  "Heeft u er bezwaar tegen dat ik dit gesprek opneem op een voicerecorder?"

<b>Verleden</b>		
<b>Biografie</b>		
Zou je me kunnen vertellen hoe en wanneer je in dit werk terecht gekomen bent?	Waarom koos je voor schoonmaak? Wat verwachtte je van het werk? Heb je ander werk overwogen? Heb je je keuze met mensen besproken?	Achterhalen welke motieven en aspiraties mensen hebben om het werk te gaan doen en er in te blijven. Ook welke factoren van invloed zijn.
Hoeveel jaar werk je nu dan in de schoonmaak?	Heb je wel eens overwogen te stoppen? Welke andere mogelijkheden voor werk heb je toen overwogen? Wat zijn nou de leuke dingen van het werk? Wat zijn nou de mindere kanten van het werk?	Plussen en minnen noteren, deze kunnen later gebruikt worden

**Heden**

Ik zou het met je over je werk nu willen hebben. Zou je mij kunnen vertellen hoe jou werkweek eruit ziet? Welke dagen werk je, hoeveel uur, ...

(aantal uur, aantal dagen, aantal panden, overdag/'s avonds, gezinssamenstelling en leeftijd!)

Okay, dus je werkt... uur per week. Kun je mij vertellen hoe een doorsnee dag eruitziet? Hoe laat vertrek je dan 's ochtends van huis?

<b>Autonomie</b>		Need
Als we dan naar het werk kijken, hoe gaat dat dan?	Hoe ziet je dienst eruit? Werk je met een werkprogramma? Welke tijden werk je daar? Werk je alleen of samen? Kun je afwijken van dat programma? Heb je het idee dat je het op je eigen manier kunt doen? Als je het anders zou willen doen, kan dat dan?	Autonomie: Achterhalen in welke mate R het idee heeft zelf zijn werk te kunnen sturen en of R hier zelf verandering in kan aanbrengen. Wat zijn de gevolgen?
Hoe zie jij jouw taak als je aan het werk bent?	Voel je je verantwoordelijk? Is dat overal hetzelfde of niet? Waar ligt dat dan aan? Heb je dan het idee dat je zelf invloed kunt uitoefenen op hoe jij je werk doet? Vind je je werk of delen van je werk leuk?	Autonomie: Autonomie opgevat als verantwoordelijkheid, van waaruit mensen werken.
<b>Competentie</b>		
We hadden het net over hoe jij je dag begint. Ik wil je nu wat vragen over het einde van je dienst of werkdag.	Hoe eindigt jouw dienst of dag? Wat doe je als je naar huis gaat? Heb je dan een tevreden gevoel?/ Wanneer zou je met een tevreden gevoel naar huis gaan? Stel je je eigenlijk doelen als je begint met werken? En heb je die doelen dan ook gehaald als je naar huis gaat?	
Tijd speelt een belangrijke rol in het werk van schoonmakers. Hoe is dat voor jou?	Hoe beïnvloedt die tijdsdruk jou? Wat zou jij anders doen als je meer tijd had? Wat zou er voor jou veranderen als er meer tijd was? Heb je wel eens het idee dat je slecht werk aflevert? Wat doe je op zo'n moment?	
Binnen de schoonmaak worden cursussen aangeboden. Ik ben benieuwd naar jouw mening over die cursussen.	Ik hoor wel eens zeggen iedereen kan schoonmaken dus die cursussen zijn niet nodig. Wat denk jij daarvan? Heb je door die cursussen je werkwijze veranderd? Heb je het gevoel dat je met die cursussen een betere schoonmaakmedewerker bent geworden? Wat doe je eigenlijk met die certificaten die je krijgt?(Ben je trots?)	



<b>Betrokkenheid</b>		
Je hebt als schoonmaker met mensen te maken: bijvoorbeeld mensen van het schoonmaakbedrijf, leidinggevend, je directe collega's, de mensen die in het pand werken...	<p>Kun je me wat vertellen over de mensen waarmee je in je werk te maken krijgt?</p> <p>Kun je wat vertellen over contacten met die mensen?</p> <p>Heb je het idee dat je verbonden bent met die mensen?</p> <p>Heb je het idee dat je gewaardeerd wordt? Waaruit blijkt dat bijvoorbeeld.</p> <p>Wat merk je van het feit dat je uitbesteed bent?</p> <p>Stel dat je, om wat voor reden dan ook, zou stoppen met werken, wie of wat zou je dan missen?</p> <p>Zij er ruzies onderling?</p>	
Hoe is jou werk-privé verhouding eigenlijk?	<p>Als je aan het werk bent, praat je dan over privédingen?</p> <p>Als je thuis bent, denk je dan veel aan je werk?</p> <p>Praat je daarover?</p>	
Schoonmaak heeft een lage status. Ik ben benieuwd wat jij daarvan vindt.	<p>Merk je er iets van?</p> <p>Is dat tijdens werk of privé?</p>	
<b>Toekomst</b>		
<b>Ontwikkeling</b>		
We hebben uitgebreid gesproken over je werk. Je bent nu al ... jaar bezig in de schoonmaak. Als je daar even bij stil staat, ... wat denk je dan	<p>Ben je veranderd in die jaren?</p> <p>Wat heb je geleerd?</p> <p>Wat heb je ontdekt dat je niet meer vergeet.</p> <p>Vertel je je kinderen wel eens iets over je werk?</p>	
<b>Biografie</b>		
Hoe zie je je toekomst. Laten we zeggen over 5 of 10 jaar...	<p>Werk je dan nog steeds in de schoonmaak?</p> <p>Wat zou er dan veranderd moeten zijn?</p> <p>Wat hoop je?</p>	



Bijlage D:

# **Voorbeeldmemo's sociaalwetenschappelijke analyse**

### **VOORBEELD 1:**

#### **Een memo over de concepten schoon en netjes:**

MEMO

12-02-2015 12:18:38

Schoon en netjes, vertegenwoordigen twee kanten van schoon? Schoon als kenmerk van het object, **netjes in de communicatieve werking** die dat schoonzijn heeft.

Schoon staat netjes. SCHOON EN NETJES ZIJN SOCIALE BEGRIPPEN

Letten op verschil tussen schoon en netjes!

### **VOORBEELD 2:**

#### **Een memo over autoding**

12-02-2015 12:09:48

Gisteren alle M neg gecodeerd. Dat ging als van automatisch thematisch. Dat ga ik straks opnieuw doen, in vivo.

Nu ook M pos, ik laat een boel weg. Bv qu die uit mijn mond komen (interviewer), ook hangen qu samen met of herkalen de laatste qu. Dit is code M pos ZIE BOVEN geworden. Soms is iets gewoonweg niet relevant, vaak ook omdat het woord schoonmaker is opgesplitst in ;: ik maak drie dagen per week schoon oid. Dit krijgt code NIET Relevant of wordt gewist.

11-02-2015 12:00:05

ik heb M pos verwijderd en aangepast:

07-02-2015 10:58:39

schoon|schone|proper\*|netjes | keurig\*|

Heb het woord net\* dat veel als bijwoord terugkomt verwijderd: 537 naar 344 codes

Verder ben ik de M neg codes aan het bekijken. Sommige voeg ik samen omdat ze bij één qu horen, oo verwijder ik de codes waarin interviewer aan het woord is.

07-02-2015 11:01:30

opnieuw codes aangemaakt: ik had er te veel zeker bij pos. Dat kwam door dat ik het woord schoon\* had opgegeven. Dit leidt ertoe dat elke zin met het woord schoonmaker gecodeerd wordt. Daarom vervangen door schoon: schoon|schone|proper\*|netjes-|net|keurig\*|

voor neutraal: bijhoud\*|orde

voor negatief: vies|vieze|smerig\*|goor|gore|\*zooi|\*bende|vuil\*|\*vlek\*|

05-02-2015 22:08:21

idee nav metafooranalyse (is dit trouwens een metaforische analyse? term belooft veel.... ik laat de M staan maar heb als ezelsbruggetje dat het verwijst naar het franse Mot (woord)

via autocoding heb ik M-codes aangemaakt Mpos Mneg en Mneutraal. Ik zoek naar zinnen waarin de woorden vuil smerig (negatief), schoon, mooi (pos) en bijhouden orde (neutraal). de gedachte is: als de morele categorie zo duidelijk is op welke manier worden woorden uit de paradigmatische as gebruikt? In welke situaties?

### **Voorbeeld 3**

#### **Een memo naar aanleiding van het gebruik van SDT-concepten als sensitizing concepts:**

MEMO

12-03-2015 15:50:39

#### **Schoonmaak als secundaire arbeid**

Waarin ik ontdek dat mijn perceptie van werk, maakt dat ik te lang vasthoudt aan SDT. Daarmee leer ik iets over de perceptie van werk door mijn respondenten: de schoonmakers. Ik verduidelijk deze perceptie aan de hand van het onderscheid van Morgan, tussen de primaire en secundaire arbeidsmarkt.

Het gebrek aan kennis over de schoonmaker heeft een of meer consequenties. Mogelijk ziet de facilitaire sector misstanden over het hoofd of laat de sector het na om de omstandigheden waaronder schoonmakers werken te verbeteren. Daarentegen kan kennis over de motivatie en drijfveren, of gebrek daaraan, een functie hebben in het meer succesvol samenwerken met de schoonmaak en in de gezamenlijke creatie van waarde. Tot slot leidt deze kennis mogelijk tot andere of betere manieren van schoonmaken.

#### **persoonlijk niveau**

(met persoonlijk verwijs ik hier naar mijzelf als docent en onderdeel van mijn opleiding)

Dit soort verwachtingen liggen aan de basis van mijn onderzoek naar betekenisgeving in schoonmaakwerk. Het is goed om deze verwachtingen eens op geschreven te hebben, zodat ze zichtbaar worden.

Wat opvalt is dat deze verwachtingen vooronderstellen dat schoonmaak werk is. In mijn introductie beschrijf ik de aanleidingen van het onderzoek dan ook in de context van een managementvraagstuk: hoe kan kennis van dat werk bijdragen aan een betere en succesvollere samenwerking tussen schoonmaak en facility management?

Deze vooronderstelling heeft onder andere geleid tot mijn keuze voor SDT als zoeklicht. SDT immers ‘gelooft’ als theorie in het samengaan van arbeidstevredenheid en organisatiesucces. Als theorie biedt ze dan handvatten om arbeidsmotivatie in beeld te brengen en om kansen en bedreigingen te inventariseren.

Deze vooronderstelling is echter problematisch, omdat schoonmakers hun werk, misschien helemaal niet als werk zien. Of beter: dat werk voor mij (en voor vele anderen) iets anders betekent dan voor de schoonmaker.

Dat blijkt na een eerste analyse van de data met SDT. Deze leverde me een aantal inzichten op. Een daarvan ligt op het terrein van intrinsieke en extrinsieke doelen. Extrinsieke doelen, zo stelt de theorie, zijn doelen die terug te leiden zijn op geld, status en uiterlijk vertoon. Doelen die je niet snel associeert met schoonmaak.

Intrinsieke doelen, vervolgt de theorie, zijn doelen die te koppelen zijn aan het leveren van een bijdrage, affiliatie en zelfrealisatie. Hoewel respondenten niet aangaven dat ze VANWEGE deze zaken schoonmaker waren of bleven, gaven ze in hun verhalen wel allemaal voorbeelden waarin een bijdrage leveren, affiliatie en zelfrealisatie herkenbaar waren. Wanneer schoonmakers zich dit ten doel zouden gaan stellen, zo redeneerde ik, dan zouden ze veel meer motivatie uit hun werk halen.

Ik vooronderstelde hier echter dat mijn respondenten dat überhaupt zouden willen of kunnen. Dat werk en hier specifiek de schoonmaak dus, een plek is om doelen te bereiken. (Plots herken ik hierin de kritiek die Latham geeft op SDT.)

Bij nader inzien had ik al eerder een besef van deze vooronderstelling en de ‘problematische aard’ daarvan toen ik medio 2014 aanwezig was bij een debat over in- en aanbesteding van schoonmaak bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Een groep jonge en ambitieuze ambtenaren had een onderzoek gedaan naar de voordelen van inbesteden van schoonmaak door de (Rijks)overheid. De focus lag daarbij op mogelijke voordelen of nadelen voor het schoonmaakpersoneel.

Ikzelf had het idee dat de vraag naar inbesteding of uitbesteding voor de schoonmaker helemaal niet relevant is. Het onderwerp was tijdens de interviews weleens ter sprake gekomen, maar niet meer dan dat. In de realiteit van de schoonmaker leidde de kwestie tot weinig opwinding.

Dat was tijdens het debat wel anders. Ik keek met verbazing naar de ambtenaren die zonder uitzondering voorstander waren van inbesteding.

‘Dan pas horen ze erbij. Horen ze bij een groep’, zei iemand.

‘Maar ze horen nu toch al bij een schoonmaakbedrijf’, bracht ik daar tegenin.

‘Maar dat voelen ze niet zo’, beet ze terug.

Ik vermoed dat de ambtenaar in kwestie haar stellige mening niet baseerde op gesprekken met schoonmakers, maar op inzichten uit het onderzoek waarin er niet met schoonmakers zelf (!) gesproken was en haar interpretaties daarvan. Voor haar was

het hebben van een contract bij hetzelfde bedrijf of organisatie een teken van verbondenheid. Mijn respondenten denken daar anders over. Zo haalde CM haar schouders op toen het ging over de vraag of je collega's bent als je bent uitbesteed. Ik heb altijd geleerd, vertelde ze, dat ze mensen met wie je samen werkt, dat dát je collega's zijn.

Het problematische karakter van de vooronderstelling dat werk voor mij iets anders betekent dan voor een schoonmaker leidde er dus toe dat ik veel waarde hechtte aan de sensitizing concepts die SDT mij aanreikte. Te veel waarde zelfs, wanneer ik de data ondergeschikt maakte aan de theorie. Daarmee deed ik in feite hetzelfde als de manager in de organisatie die Taylor voor zich ziet: het interpreteren van schoonmaakwerk vanuit een dominant kader.

In dat kader is werk werk zoals ik het, onbewust en bewust, begrijp. Werken in een organisatie met een missie en een visie, dat doelen nastreeft. Dat is werken in een organisatie met het doel om te leren, om verder te komen en je te ontwikkelen. Werk waarin je het beste uit jezelf wilt en moet halen. Werk als carrière. Illustratief is wellicht de vacatureportal van schoonmaakbedrijf Hago (zie bijlage). Je hebt bij Hago twee opties: carrière maken of schoonmaker worden.

### **Wegdraaien van het perspectief van de arbeidsmotivatie**

Ik sta nog verder stil bij deze twee opties met behulp van Morgan die een onderscheid tussen een primaire en een secundaire arbeidsmarkt. De primaire is de markt *'voor functies waarin men carrière kan maken, die echt belangrijk zijn of die een hoge graad van bekwaamheid en specialistische kennis vereisen, vaak van bedrijfsspecifieke aard'*. Morgan associeert deze functies met de kern van bedrijven, het primaire proces en dus het bestaansrecht van de organisatie.

De functies daaromheen, verder van die kern, vormen de secundaire arbeidsmarkt. Hier is sprake van arbeid *'in een 'voorraad' die de organisatie de kans geeft de output te verhogen in goede tijden en te verlagen in slechte tijden, zodat de kern [...] onberoerd blijft door fluctuaties die in de wereld er omheen plaatsvinden'*.

Ik haal dit onderscheid aan, omdat het een argument geeft om het organisatiekundige perspectief, van waaruit voor SDT als zoeklicht gekozen is, los te laten. Het is bovendien een argument dat uit de organisatiekunde zelf afkomstig is. Concepten als motivatie en ontplooiing horen bij de primaire arbeidsmarkt omdat ze gericht zijn op een stabiele, vaste kern. Ze zijn daarmee minder of niet geschikt om schoonmaakwerk - dat secundair is - te begrijpen.

Zie hier ook de aflevering Vrijheid van de trilogie Vrijheid, Gelijkheid en Brioederschap (VARA, 2011). Vanaf minuut 46, eerst wordt schoonmaak gesitueerd in de context van de vrije markt. Daarna een schoonmaakster die haar werk als straf bestempelt, vervolgens Bolkenstein. Het spreken van de schoonmaakster en dat van Bolkestein is een illustratie van denken in primair en secundair. Bolkestein: *'iedereen kan slagen mits hij ambitie en discipline heeft'*.

Daarmee is niet gezegd dat het begrijpen van schoonmaakwerk niet kan leiden tot meer succes in de facilitaire dienstverlening. Het genoemde onderscheid maakt dat juist alleen maar relevanter. Wel is gezegd dat de vraag naar de aard van schoonmaakwerk vanuit een ander perspectief dan dat van de arbeidsmotivatie begrepen moet worden.

Voor mij als onderzoeker betekent dat dat ik meer afstand moet nemen van mijn rol als docent en lid van de opleiding facility management, zodat ik meer open kan staan voor sensitizing concepts die de beleving van de schoonmaker beter passen. Een concept dat dat doet is het concept dirty work.

#### **Voorbeeld 4:**

##### **Een memo die uitgewerkt is op basis van aantekeningen (notes) tijdens cursus**

MEMO NAV CURSUS:

17-09-2015 13:55:58

Vandaag ben ik voor de eerste keer naar de basiscursus schoonmaak geweest.

[ik stel de cursisten voor]

Een aantal opvallendheden:

- \* Docent is erg gericht op **geruststellen**. Maak je niet te druk. Theorievragen tellen niet mee. Als je iets vergeet, zeg het dan gewoon. Geeft duidelijk aan wat ze op het examen kunnen verwachten. (Docent is zelf ook examiner)
- \* Studenten zijn erg gevoelig voor externe controle. Willen alles goed doen, luisteren goed.
- \* Als docent weg is, giechelen.
- \* Als docent propjes en koffie op de grond gooit, worden ze zenuwachtig. Opwinding, kunnen ze niet goed tegen.
- \* Docent geeft telkens aan, alles is overal anders, maar zo moet het op het examen.
- \* van de studenten hoor je veel, maar wij hebben geen bril, wij hebben geen spiegel, als wij zo lopen, denken ze die doen niks.... **VERSCHIL TUSSEN WENS EN REALITEIT**
- \* ergonomie! altijd op een knie, wisselen van hand, niet overhellen, alle materialen afstellen.

#### **Voorbeeld 5:**

##### **Een memo waar de relatie tussen literatuur en analyse wordt besproken.**

MEMO

28-01-2016 14:27:19

Uiteindelijk draait het om een aantal zaken. De omgang met vuil, het werk zelf dus. Hoe ervaart je het feit dat je vuil opruimt?



Daarnaast waardering: het zoeken naar waardering van de mensen waarvoor je opruimt. hangt samen met dimensie 1, het besef dat je werk zijn heeft moet gevoeld worden met waardering. Daarnaast is waardering ook een menselijke behoefte die relevant wordt omdat je die niet krijgt.

En de minderwaardigheid. uitspraken ik ben niet minder, maar ook het ongemak van mensen in mijn omgeving.

Ik koppel deze aan de drie dimensies van het dw-stigma.



Bijlage E:

## **Genesis 2:4b - 3:24**

## Genesis 2 <sup>1</sup>

### De tuin van Eden

[4] Toen de HEER God aarde en hemel maakte,

[5] waren er op aarde nog geen wilde planten en groeide er geen enkel veldgewas, want de HEER God had nog geen regen op de aarde laten vallen en er was nog geen mens om de grond te bebouwen,

[6] om het water uit de aarde omhoog te halen en de aardbodem te bevoeien.

[7] Toen boetseerde de HEER God de mens uit stof dat Hij van de aarde nam, en Hij blies hem de levensadem in de neus: zo werd de mens een levend wezen.

[8] Daarna legde de HEER God een tuin aan in Eden, ergens in het oosten, en daarin plaatste Hij de mens die Hij geboetseerd had.

[9] De HEER God liet uit de grond allerlei bomen opschieten, aanlokkelijk om te zien en heerlijk om van te eten. Midden in de tuin stonden de boom van het leven en de boom van de kennis van goed en kwaad.

[10] In Eden ontspringt de rivier die water geeft aan de tuin; zij splitst zich in vier armen.

[11] De naam van de eerste is Pison, deze stroomt om heel Chawila heen, waar goud is.

[12] Het goud van dat land is voortreffelijk; en ook balsemhars en edelstenen worden er gevonden.

[13] De tweede heet Gichon, deze stroomt om heel Kus heen.

[14] De derde heet Chiddekel; deze loopt in het oosten van Assur. De vierde is de Eufraat.

[15] Toen bracht de HEER God de mens in de tuin van Eden, om die te bewerken en te beheren.

[16] En de HEER God gaf de mens dit gebod: 'Je mag van alle bomen in de tuin overvloedig eten,

[17] maar van de boom van de kennis van goed en kwaad mag je niet eten, want op de dag dat je daarvan eet, zul je sterven.

[18] De HEER God sprak: 'Het is niet goed dat de mens alleen blijft. Ik ga een hulp voor hem maken die bij hem past.'

[19] Toen boetseerde de HEER God uit de aarde alle dieren op het land en alle vogels van de lucht, en bracht die bij de mens, om te zien hoe hij ze zou noemen: zoals de mens ze zou noemen, zo zouden ze heten.

[20] De mens gaf dus namen aan alle tamme dieren en aan alle vogels van de lucht, en aan al de wilde beesten; maar een hulp die bij hem paste vond de mens niet.

[21] Toen liet de HEER God de mens in een diepe slaap vallen; en terwijl hij sliep, nam Hij één van zijn ribben weg en zette er vlees voor in de plaats.

[22] En de HEER God vormde de rib die Hij uit de mens had weggenomen tot een vrouw, en bracht haar naar de mens.

[23] Toen zei de mens:

---

1 Afkomstig uit de Willibrord-vertaling van de Katholieke Bijbelstichting (KBS). Beschikbaar op: [www.willibrordbijbel.nl](http://www.willibrordbijbel.nl)

‘Eindelijk, dit is been van mijn gebeente  
en vlees van mijn vlees!  
Mannin zal zij heten,  
want uit een man is zij genomen.’

[24] Daarom zal een mens zijn vader en zijn moeder verlaten en zich hechten aan zijn vrouw, en die twee zullen één zijn.

[25] Ze waren beiden naakt, de mens en zijn vrouw, maar ze voelden geen schaamte voor elkaar.

### **Genesis 3**

#### **Verdrijving uit de tuin**

[1] Van alle dieren, die de HEER God gemaakt had, was er geen zo sluw als de slang. Ze zei tegen de vrouw: ‘Heeft God werkelijk gezegd dat je van geen enkele boom in de tuin mag eten?’

[2] De vrouw zei tegen de slang: ‘Wij mogen wel eten van de vruchten van de bomen in de tuin.’

[3] God heeft alleen gezegd: “Van de vruchten van de boom die midden in de tuin staat mag je niet eten; je mag haar zelfs niet aanraken; anders zul je sterven.”

[4] Maar de slang zei tegen de vrouw: ‘Je zult helemaal niet sterven!’

[5] God weet dat je ogen open zullen gaan als je van die boom eet, en dat je dan gelijk zult worden aan God, door de kennis van goed en kwaad.’

[6] Toen zag de vrouw dat het goed eten was van die boom, en dat hij een lust was voor het oog, en hoe aantrekkelijk het was er inzicht door te krijgen. Zij plukte dus een vrucht en zij at ervan; zij gaf er ook van aan haar man, die bij haar stond, en ook hij at ervan.

[7] Nu gingen hun beiden de ogen open en zij ontdekten dat ze naakt waren. Daarom hechtten ze vijgenbladeren aaneen en maakten daar lendenschorten van.

[8] Toen zij bij het opkomen van de middagwind de HEER God in de tuin hoorden naderen, verborgen de mens en zijn vrouw zich voor de HEER God tussen de bomen van de tuin.

[9] Maar de HEER God riep de mens en vroeg hem: ‘Waar ben je?’

[10] Hij antwoordde: ‘Ik hoorde U in de tuin, en toen werd ik bang omdat ik naakt ben; daarom heb ik mij verborgen.’

[11] Maar Hij zei: ‘Wie heeft je verteld dat je naakt bent? Heb je soms gegeten van de boom die Ik verboden heb?’

[12] De mens antwoordde: ‘De vrouw die U mij als gezellin gegeven hebt, heeft mij van die boom gegeven, en toen heb ik gegeten.’

[13] Daarop vroeg de HEER God aan de vrouw: ‘Hoe heb je dat kunnen doen?’ De vrouw zei: ‘De slang heeft mij verleid, en toen heb ik gegeten.’

[14] De HEER God zei toen tegen de slang:

- 'Omdat je dit gedaan hebt,  
ben je vervloekt, onder alle tamme dieren en onder alle wilde beesten!  
Op je buik zul je kruipen en stof zul je eten, alle dagen van je leven!  
[15] Vijandschap sticht Ik tussen jou en de vrouw, tussen jouw kroost en het hare.  
Het zal jouw kop bedreigen, en jij zijn hiel!'  
[16] En tegen de vrouw heeft Hij gezegd:  
'Ik zal de lasten van jouw zwangerschap zeer zwaar maken:  
met pijn zul je kinderen baren.  
Naar je man zal je begeerte uitgaan,  
hoewel hij over je heerst.'  
[17] En tegen de man heeft Hij gezegd:  
'Omdat je hebt geluisterd naar je vrouw en hebt gegeten van de boom die Ik je had verboden,  
zal de grond vervloekt zijn omwille van jou!  
Zwoegend zul je van hem eten,  
alle dagen van je leven.  
[18] Distels en doorns zal hij voortbrengen,  
met veldgewas moet jij je voeden.  
[19] In het zweet zul je werken voor je brood,  
tot je terugkeert naar de grond,  
waaruit je bent genomen: je bent stof,  
en tot stof keer je terug.'

[20] De mens noemde zijn vrouw Eva, omdat zij de moeder is geworden van alle levenden.

[21] En de HEER God maakte kleren van huiden voor de mens en zijn vrouw en kleden hen ermee.

[22] De HEER God zei: 'Nu de mens in de kennis van goed en kwaad als een van Ons is geworden, wil Ik voorkomen dat hij zijn hand uitstrekt en ook van de boom van het leven plukt. Door daarvan te eten, zou hij eeuwig blijven leven!'

[23] Daarom verwees de HEER God hem uit de tuin van Eden, en moest hij de grond gaan bebouwen waaruit hij was genomen.

[24] Hij verjoeg dus de mens uit de tuin, en aan de oostkant van de tuin van Eden plaatste Hij de kerubs en de vlam van het wentelend zwaard, om de weg naar de boom van het leven te bewaken.

# Samenvatting

De publieke theologie is de stroming binnen de theologie die vanuit een open houding verbinding zoekt buiten het eigen domein en zich daarbij engageert met maatschappelijke kwesties. De publiek theoloog wil vervolgens vanuit de eigen traditie en bronnen reflectie bieden op deze kwesties en daarover een dialoog tot stand brengen (Breitenberg jr., 2010; Kim, 2011). De publieke theologie is zo een vorm van actualiserend theologiseren (Schillebeeckx, 1983) en ze toont daarmee de relevantie van de traditie in de moderne tijd aan.

Het centrale probleem waarmee de publieke theologie zich in dit onderzoek engageert is dat van de onzichtbaarheid van de tienduizenden mannen en vrouwen die dagelijks in Nederland in de weer zijn om onze kantoren, fabrieken, ziekenhuizen, scholen, hotels, et cetera schoon te maken. Deze onzichtbaarheid duidt soms op een letterlijk niet gezien worden, maar is vaak ook te begrijpen als een gebrek aan erkenning. Met behulp van Hegels concept van erkenning (Honneth, 1998) wordt onzichtbaarheid preciezer geformuleerd als het letterlijk niet gezien worden of het niet gezien worden voor wie je bent en wat je doet.

Deze onzichtbaarheid is een gevolg van hoe 'schoonmaak' (maatschappelijk) georganiseerd wordt. Wanneer wordt ingezoomd op de schoonmaaksector wordt duidelijk dat de sector sterk gericht is op efficiency. De onzichtbaarheid van de schoonmaker is instrumenteel aan deze efficiency: de gevolgen van het organisatiebeleid op de werkvloer blijven zo buiten beschouwing. Daarnaast is de onzichtbaarheid een maatschappelijk probleem. Schoonmaak is dirty work (Hughes, 1951; Ashforth & Kreiner, 1999): werk dat noodzakelijk is, maar waar niemand zin in heeft. De dirty worker wordt daarom op afstand gehouden met behulp van een dirty work stigma. Dit stigma speelt een grote rol in de ervaring van schoonmaakwerk.

Het doel van dit onderzoek is het tot stand doen komen van deze dialoog: een dialoog die ontstaat naar aanleiding van de onzichtbaarheid van de schoonmakers, die geïnspireerd is door de bronnen die de (publieke) theologie voorhanden heeft en die betrekking heeft op datgene wat door die onzichtbaarheid verborgen is gebleven. De centrale vraag van dit onderzoek luidt: Hoe kan de publieke theologie naar aanleiding van de onzichtbaarheid van de schoonmaker een dialoog starten, die begint bij datgene wat door die onzichtbaarheid verborgen is gebleven? Om deze vraag te beantwoorden is een drietal onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Hoe gaat de schoonmaker om met het dirty work-stigma?
2. Tot welke inzichten leidt een crosstekstuele lezing van het Bijbelse paradijsverhaal en de schoonmaaktekst?
3. Wat heeft het gezicht van de schoonmaker, dat wij zien als een gestigmatiseerd gezicht, te vertellen?

### Onderzoeksvraag 1

De eerste stap in dit onderzoek is het creëren van een beeld van de schoonmaker. Dit gebeurt met sociaalwetenschappelijk kwalitatief onderzoek. De data worden verkregen door semigestructureerde interviews (n=24) en door participerende observatie bij een schoonmaakcursus. Vervolgens vindt er een thematische analyse plaats. Om in de analyse afstand tot de data te creëren wordt gebruikgemaakt van de dirty work theorie.

De analyse wordt uitgewerkt aan de hand van de drie aspecten van het dirty work stigma: het fysieke, het sociale en het morele aspect. De omgang met fysiek vuil blijkt voor de schoonmaker een bron van voldoening. Schoonmakers vinden een schone plek belangrijk en investeren veel persoonlijke energie in het werk dat altijd onder tijdsdruk en vaak met onvoldoende middelen moet worden gedaan. Schoonmakers vatten het werk bovendien persoonlijk op: ze creëren een eigen manier van werken, die vaak kenmerkend voor ze is en ze ontwikkelen de overtuiging dat niemand zo goed de ruimte kan schoonmaken als zijzelf.

De schoonmaker ervaart in de omgang met de mensen voor wie hij/zij schoonmaakt echter te weinig erkenning. In deze omgang manifesteert zich de onzichtbaarheid. Natuurlijk zijn er momenten waarop de schoonmaker gezien wordt en zich gewaardeerd voelt, maar de momenten waarop dit niet het geval is komen vaker voor en maken meer indruk. De schoonmaker die zich op basis van het werk onderdeel voelt van de sociale orde, wordt niet erkend en moet een eigen positie ten opzichte van deze orde innemen. Omdat het schoonmakerzijn tegelijkertijd bron van voldoening is en een bron van uitsluiting is, is de schoonmaker een ambivalent figuur.

Dit leidt bovendien tot twijfel aan het zelf en tot een vermoeden van minderwaardigheid. De schoonmaker denkt dat de ander hem of haar wel eens als minderwaardig zou kunnen beschouwen. De schoonmaker reageert hierop door zijn/haar gelijkwaardigheid te onderstrepen. Dit bevestigt het bestaan van het vermoeden en dit vermoeden leidt tot spanning in het contact tussen mensen. Die spanning is bij beide partijen (de schoonmaker en de ander) voelbaar. Zo creëert het dirty work-stigma zijn eigen morele dimensie.

### Onderzoeksvraag 2

Deze onderzoeksvraag wordt beantwoord vanuit een theologisch perspectief. De methode is de crosstekstuele lezing (Lee, 2008, 2010; Lin, 2010). De techniek bestaat uit het tegelijkertijd lezen en analyseren van twee verschillende teksten. De eerste tekst wordt in het licht van de tweede gelezen en vice versa. Door dit te herhalen ontstaat, in wisselwerking tussen de teksten, telkens nieuw inzicht. De twee teksten die in deze lezing worden gebruikt zijn de thematische analyse en het verhaal van de tuin van Eden en de verdrijving daaruit.

De tekst uit Genesis wordt gebruikt omdat deze een inspiratiebron voor de westerse ontwikkelingsgeschiedenis is en als "recovery narrative" bepalend is voor onze manier



van leven. Onze moderne manier van leven draait om het herstellen van het verloren paradijs.

De crosstekstuele lezing verschaft nieuwe inzichten in de beide teksten. De Genesis-tekst is niet langer een verhaal over de zondeval, schuld en straf, maar een verhaal over het verkrijgen van inzicht in de aard van het paradijs. Het paradijs is een plek waar, dankzij onzichtbaarheid, onbezorgdheid en overvloed worden gecreëerd. Voor wie inzicht krijgt in de aard van het paradijs kan het paradijs niet meer bestaan. De verdrijving is geen straf, maar een logische consequentie van de “volwassenwording” (Wolde, 1989) van de mens.

De crosstekstuele lezing benadrukt vervolgens dat het leven in een wereld zonder overvloed en onbezorgdheid verantwoordelijkheid voor elkaar impliceert. Met het eten van de vrucht verkrijgt de mens niet alleen inzicht in het paradijs, maar wordt hij zich ook bewust van het bestaan van de ander. In een wereld van schaarste en bezorgdheid, zijn delen en zorg nodig. De onzichtbaarheid van de schoonmaker impliceert dat er altijd mensen kunnen zijn die binnen onze verantwoordelijkheid vallen, zelfs in het onzichtbare.

### Onderzoeksvraag 3

De laatste onderzoeksvraag heeft betrekking op het gezicht van de gestigmatiseerde schoonmaker. Wat heeft dit gezicht te vertellen? Ook deze vraag wordt benaderd vanuit de publieke theologie. Deze stelt zichzelf immers ten doel een maatschappelijke dialoog naar aanleiding van deze onzichtbaarheid te faciliteren. Bovendien is de invloed van het paradijsverhaal een oorzaak van de onzichtbaarheid van de schoonmaker. Juist de publieke theologie kan de invloed relativiseren, zodat het gezicht kans krijgt om te spreken. Dit levert drie inzichten op die een start kunnen vormen van de genoemde dialoog.

Ten eerste is het een menselijk gezicht in het hier en nu. De moderne mens definieert zich met behulp van de tegenstelling tussen cultuur en natuur en ziet daardoor de verschillen tussen mensen over het hoofd. Er zijn ook in deze tijd problemen met gevolgen voor anderen die om onze aandacht vragen. Niet alleen via plannen voor de toekomst, maar ook in het hier en nu.

Ten tweede is het een onschuldig gezicht. De positie van de schoonmaker wordt in de moderne neoliberale samenleving verklaard met het niet grijpen van kansen en het niet benutten van kennis. Schoonmaker zijn is een straf voor het niet nemen van de individuele economische verantwoordelijkheid. De concepten straf en schuld spelen een belangrijke rol in de dominante interpretatie van het paradijsverhaal dat zo een grote invloed heeft op de moderne manier van leven. De crosstekstuele lezing relateert het belang van deze begrippen. Zo wordt het mogelijk om de vraag te stellen of we het individu verantwoordelijk kunnen houden voor het niet mee kunnen in een systeem of kunnen straffen voor werk waar hij/zij voldoening uthaalt.

Ten derde is het gezicht een gezicht van zorgzaamheid. Ondanks alles wil de schoonmaker voor de ander zorgen door deze een fijne plek te bezorgen. In het beschrijven van de verhouding van het werk wordt vaak de ouder-kindmetafoor gebruikt, dit geeft aan dat zorg de kern is van het werk, van het gezicht van de schoonmaker. Dit gezicht geeft niet alleen zorg, maar vraagt ook vanuit de onzichtbaarheid om zorg en doet zo een beroep op onze verantwoordelijkheid voor elkaar.

Met het beantwoorden van de laatste onderzoeksvraag is een aantal inzichten verworven die de start kunnen vormen van een maatschappelijke dialoog naar aanleiding van de onzichtbaarheid van de schoonmaker.

# Summary

Public theology seeks to engage with relevant public issues. It does so from an attitude of openness using its own tradition and sources to reflect upon these issues. The goal of this engagement is to facilitate public conversation (Breitenberg jr, 2010; Kim, 2011). In doing so public theology constantly actualizes tradition (Schillebeeckx, 1983) and shows the relevancy of this tradition in the age of modernity.

The public issue that public theology deals with in this research is the problem of the invisibility of the tens of thousands men and women that clean our offices, factories, hospitals, schools, hotels, et cetera every day. This invisibility sometimes means that these men and women literally are not seen by others, and often this invisibility comes down to a lack of recognition. Drawing upon Hegel's concept of recognition the invisibility is defined as not being seen in a literal sense or not being recognised for who you are and what you do.

Invisibility results from the way 'cleaning' is organised in organisations and in society. The cleaning sector has always focused on efficiency. Invisibility helps to achieve efficiency, because the consequences that organisational policies have for the workforce are made invisible as well and therefore do not have to be taken in consideration. In society invisibility results from the nature of cleaning work. Cleaning is dirty work (Hughes, 1951; Ashforth & Kreiner, 1999). Dirty work is work that needs to be done, but which, for some reason, is not popular. Society therefore stigmatises the dirty worker. The dirty work stigma contributes to keeping the dirty worker at a distance; by doing so society manages its dirty work.

This research aims to facilitate a public conversation in response to the invisibility of the cleaner. The response is inspired by the tradition and source of theology and is concerned with the issues that are left unseen because of this invisibility. The central question is defined as: How can public theology facilitate a public conversation that responds to the invisibility of the cleaner starting with the issues that are left unseen by this invisibility? In order to answer this question three research questions are defined:

1. How does the cleaner deal with the dirty work stigma?
2. What insights come from a cross-textual reading of the Biblical story of paradise and the cleaning text?
3. What does the face of the cleaner, which we see as a stigmatised face, have to tell?

## Research question 1

The first step in this research is to create an image of the cleaner. To do so qualitative research as conducted by social sciences is used. Data are obtained by semi structured

interviews (n=24) and by participant observation during a course in cleaning techniques. The data are then used in a thematic analysis.

This elaborated analysis draws upon the three aspects of the dirty work stigma: the physical, the social, and the moral aspect. The physical aspect of cleaning work, dealing with physical dirt, is a source of satisfaction for the cleaner. Clean spaces are of great importance and, since there is always lack of time and resources, cleaners invest a lot of energy during their work to get the job done. Also the work is personal: cleaners create a unique way of cleaning the spaces involved, that is often like a signature and they come to believe that nobody can do a better job than they can. Therefore it is hard for cleaners to let someone take over their job.

The social aspect of the stigma concerns the fact that cleaners clean for others. In dealing with others there is but little recognition. Cleaners are invisible. Although cleaners share stories of being seen and being appreciated by others, they also share stories that concern a lack of visibility and appreciation. The latter have a much deeper impact on cleaners. The cleaner who because of his/her job sees him/herself as a part of the social order, is not acknowledged as such and has to create his/her own position relative to the social order. The cleaner who derives satisfaction from his/her work but at the same time feels excluded, is therefore characterised by ambivalence.

As a result cleaners start to doubt themselves and start to suspect that others might see them as being inferior. Cleaners respond to this by emphasizing their equality. By doing so they confirm that there is a suspicion of inferiority and this suspicion affects the way people respond to the cleaner. The stigma has then created a moral dimension itself.

### Research question 2

This research question is answered from a theological perspective. The research method used is cross-textual reading (Lee, 2008, 2010; Lin, 2010). The technique consists of the simultaneous reading and analysing of two texts. The first text is read from the perspective of the second text and vice versa. By repeating this several times new insights start to arise from the interaction between the texts. The texts that are used here are (a) the story of Adam and Eve in paradise and the fall from paradise in Gen. 2-3 and (b) the thematic analysis that was made earlier to answer the first research question. This text is called the cleaning text.

Gen. 2-3 is used because of its impact on modern western society. The story has contributed to the development of a "recovery narrative" (Merchant, 2013) that is seen as characteristic for our modern western society in which recovering the lost paradise is of the greatest importance.

The cross-textual reading creates new insights in both texts. The text in Genesis no longer is a text dealing with the fall, sin, or punishment, but a story about gaining deeper insights into the nature of paradise. Paradise is a place where carelessness and abundance are created thanks to invisibility. When man gains these insights, paradise

ceases to exist, as it can no longer remain because the invisible is made visible: God has always taken care of the first people. The fact that Adam and Eve have to leave is not a punishment for disobedience; it is the logical consequences of the fact that they have knowledge now.

The cross-textual reading then emphasizes that living in a world without carelessness and abundance implies that people are responsible for each other now. Eating from the tree of knowledge not only lead to knowledge about the nature of paradise, it also meant that man became aware of the existence of the other. In a world that is characterized by care en scarcity, caring and sharing are needed. The invisibility of the cleaner reminds us that there are always people that are the object of this responsibility, even in the realms of invisibility.

### Research question 3

The last research question concerns the face of the stigmatized cleaner. What does this face have to tell us? The answer to this question can be a starting point for the social conversation that this research tries to facilitate. Therefore this question is answered from a public theological point of view. Moreover, the public theologian has a responsibility regarding this question since the story in Genesis has had great impact on the way we 'see' cleaners. Public theology is able to reflect on this impact in order to really give the cleaner a chance to share its insights. In doing so three insights are described. The first insight is that the face of the cleaner is a human face that presents itself here and now. Modern man defines himself by using the nature-culture dichotomy. As a result of this focus on the differences between culture and nature, man overlooks the differences between people. At this moment, here and now, there are problems concerning human beings that require our attention. Not only by making plans en setting future goals, but also by immediately responding to a human face.

Second, the face of the cleaner is a face of innocence. The inferior social position of the cleaner is viewed as a result of the fact that individuals do not seize the opportunities in life or as a result of not using the possibility to use knowledge. Being a cleaner then is a punishment for not taking individual economical responsibility into account. The concepts of guilt and punishment, derived from the dominant interpretation of Genesis, thus affect the way society understands cleaning. The cross-textual reading however, shows that there is an alternative way of understanding the story. By taking this alternative as a perspective, we are confronted with the fact that we have created a system that excludes people and that we use the concepts of guilt and punishment to blame the excluded. This also makes it impossible for people to 'see' the satisfaction that cleaners can get from their job.

Third, the face of the cleaner is a face of care. In spite of all the hardship cleaners endure, they still want to help and care for people by providing them with a clean space. In describing the ways cleaners understand their work they often use a child-parent metaphor, which shows that unconditional care is at the heart of the way cleaners un-

derstand their job. The face of the cleaner is not only a face that cares, it is also a face that asks to be cared for and underlines the responsibility people have for each other.

By answering the last research question three insights were found that can be a starting point for a public conversation in response to the invisibility of the cleaner.

# Over de auteur

Jorcho van Vlijmen (Oss, 1976) behaalde in 2001 zijn doctoraal in de Algemene Cultuurwetenschappen aan de Universiteit van Tilburg (nu Tilburg University). In 2002 startte hij aan de lerarenopleiding Theologie/Levensbeschouwing aan de Fontys Hogeschool Tilburg om in het middelbaar onderwijs les te mogen geven. Na het behalen van zijn bevoegdheid studeerde hij Theologie aan de Universiteit van Tilburg en aan de Radboud Universiteit Nijmegen.

Sinds 2009 is hij verbonden aan de opleiding facility management van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. In september 2012 startte hij zijn promotieonderzoek.





