

Zie mij,

Een roep om erkenning in de dienstensector van vandaag

Een analyse van de beroepspraktijk van schoonmakers en verpleegkundigen aan de hand van vier begrippen uit de filosofie: “erkenning”, “reïficatie”, “arbeidsverdeling” en “meritocratie”.

Masterscriptie van Karin Schagen

Studentnr. 0487309

Inhoud

1 Inleiding	3
1.1 De reductie van de mens	4
1.2 Schoonmaak en zorg	4
2 Onderzoek	7
2.1 Onderzoeksvragen	7
2.2 Methode	7
2.3 Structuur	9
3 Erkenning	11
3.1 Zichtbaarheid	12
3.1.1 Even toetsen	13
3.2 A vital human need	16
3.3 Erkenning en vrijheid	17
3.4 Drie bronnen van erkenning	18
3.5 Kanttekeningen bij de drie vormen	20
4 Reïficatie	25
4.1 Reïficatie volgens Honneth	25
4.2 Vervreemding volgens Jaeggi	27
4.3 De mens, een ding	29
4.4 Stranger in the world that he himself has made	30
5 Arbeidsverdeling	31
5.1 Natuurlijke arbeidsverdeling	32
5.2 Anomalieën van Arbeidsverdeling	33
5.3 De praktijk van arbeidsverdeling	34
5.4 Andere manieren om hier naar te kijken	35
6 Meritocratisch ideaal	36
6.1 Meritocratie: theorie	36
6.2 Meritocratie: praktijk	37
6.3 Schijnmeritocratie	39
6.4 Schone schijn	40
7 Vermarkting	42
8 Samenvatting en conclusie	44
8.1 De waarde van de schoonmaker	44
8.2 De waarde van de verpleegkundige	45
8.3 Conclusie	46
9 Nawoord	48
9.1 Ontsnapping: erkenning buiten het beroep	48
9.2 Moraal en vrijheid	49
Bijlage	50
Literatuur	51

IK@NRC.NL

Antwoord

Op zoek naar hoe ik mijn gemiste postzending toch kan ontvangen, kom ik terecht bij de 'kan-ik-je-helpen'-chatfunctie op de website van postNL. Wat volgt is een frustrerende en op niets uitlopende vraag- en antwoordsessie met door de computer van postNL gegenereerde, onbruikbare antwoorden.

Onbevredigd en boos sluit ik de chatsessie af met de woorden „VAL DOOD”.

De computer geeft daarop dan

eindelijk zijn eerste bruikbare antwoord: „Gecondoleerd met het verlies van je dierbare. Wil je rouwpost versturen? Bekijk onze informatie over rouwpost.”

RUUD LUCAS

1 Inleiding

Bovenstaand Ikje verscheen op 22 juni 2013 in NRC Handelsblad. Het belandde in de knipselmap die standaard op mijn bureau ligt.

Elke dag worden we gebombardeerd met informatie. Soms zit daar iets tussen dat mij verontrust, dat me verbaast of dat me boos maakt. Heel vaak geven die zaken die me het meest raken me het gevoel dat ze iets gemeen hebben. Maar wat is dat?

Wat is het element dat de knipsels en de aantekeningen verbindt die ik in de loop der jaren heb verzameld in mijn map?

De knipsels, ik heb er tientallen, hebben titels als: “Ziek systeem, zieke mensen”; “De prijs van werk” en “Fuck de manager”. Het zijn negatieve stukken, waarin vaak blijkt dat het individu vermalen wordt door, of op zijn minst ondergeschikt is aan “het systeem”.

Er spreekt onverschilligheid uit, van managers bijvoorbeeld, voor slachtoffers van “het systeem” en “de regels”. Er spreekt ook verontwaardiging en machteloosheid uit, van de individuen die het ondergaan of die het gadeslaan.

De lijdend voorwerpen in de stukken, of het nu werknemers zijn of cliënten tonen vaak dezelfde emoties: ze zijn boos, ze voelen zich gebruikt, ze voelen zich een ding.¹

1.1 De reductie van de mens

De knipsels lijken precies dat gemeen te hebben. Mensen worden gereduceerd tot dingen, of zoals in het artikel “De prijs van werk”² in de Volkskrant: tot “menselijke grondstof”.

Veel stukken gaan over botsingen van de mens met systemen; met overheidsinstellingen, of nutsbedrijven: een Maastrichtenaar wordt beboet omdat hij na het werk in de zomerzon op de stoep voor zijn antiquariaat met de burens een wijntje drinkt; zonder vergunning.³ De boete wordt overigens later weer ingetrokken omdat hij een storm van protest uitlokt. Maar een jaar later krijgt dezelfde Maastrichtenaar opnieuw een boete voor hetzelfde “vergrijp”; stoepzitten.

In een verpleeghuis verhinderen drempels dat een bejaarde zelf naar de wc gaat omdat de huisbaas het niet goed vindt “dat het huis wordt aangepast aan de bewoners”. Er is ook geen alarm voor de bewoners omdat “ze anders de hele tijd gaan bellen”.⁴

De gevallen zijn legio en divers, maar de meeste artikelen gaan over werk. Twee beroepsgroepen zijn oververtegenwoordigd in de map: schoonmakers en verpleegkundigen.

1.2 Schoonmaak en zorg

Op een webpagina over de staking in 2012 van schoonmakers voor meer respect schrijft een zekere Klara: “De schoonmakers / sters moeten het werk een half jaar plat leggen, kijken wat er dan gebeurt, laten die gasten zelf een half jaar lang hun eigen troep opruimen. Je wordt gewoon behandeld als een hoop stront, je bent niets waard.”⁵

Khadija Tahiri, president van de Vakbond van Schoonmakers in 2012 legt uit waarom de schoonmakers staken: “Onze staking gaat niet over gouden bergen of over bonussen. Onze staking gaat over ons vak. Over dat wij mensen zijn. Wij

¹ Het ikje in de NRC lijkt een vrij extreme vorm van communicatie. Maar die vorm is helemaal niet zo zeldzaam. NS en Studielink bijvoorbeeld, maken ook gebruik van een virtueel persoon, respectievelijk Eva en Bas, met wie je kan chatten als je er op de site niet uitkomt. Als bijlage heb ik een uitgeschreven conversatie met Bas opgenomen. Mijn aantekening bij de conversatie was: “Ik word zo boos, niet omdat een machine zogenaamd mens is, maar omdat een machine mij niet als mens kan zien, door praten met een machine, word ik zelf tot machine”. Later kom ik in mijn voorbeelden terug op andere manieren waarop mensen zich “een ding” voelen.

² R. Bregman, “De prijs van werk”. *De Volkskrant*, bijlage Vonk, 24 november 2012.

³ P. De Graaf, “Maastricht trekt boete (€220,-) voor stoepzitten in na kritiek”. *De Volkskrant* 4 augustus 2012.

⁴ J.Boer, “Voor ouderenzorg gelden andere wetten” ingezonden stuk *De Volkskrant* 30 juni 2012.

⁵ <http://www.omroepzeeland.nl/nieuws/schoonmaker-respect-krijg-je-niet-door-te-staken#comments>, commentaar van Klara (bezoeker) op 05-01-2012 op artikel: “Schoonmaker: Respect krijg je niet door te staken”. Laatst gezien op: 16 mei 2013

willen ons werk kúnnen doen en fatsoenlijk behandeld worden”⁶

De wens om gezien te worden als mens, duikt vaker op in teksten van Tahiri: “Ze [de werkgevers, K.S.] hebben het niet over ons, wel over de crisis. Maar het gaat juist om de mensen en hun kinderen. Het gaat mij om de menselijke dingen. We willen behandeld worden als mens. We hebben rechten, zoals elk mens op aarde.”⁷

De klachten uit de zorg lijken hier op, maar ze hebben betrekking op de arbeiders in de zorg én op de cliënten. Don van Sambeek, ooit directeur van een grote zorgkoepel waaronder 180 verzorgingshuizen en 45 verpleeghuizen vielen, kwam in aanraking met de grootschaligheid in de zorg toen zijn vrouw ziek werd. “In een paar maanden werd ze door dertig verschillende mensen gedoucht. Soms om half negen, soms om half elf; in elk geval tussen acht en twaalf. Voor elke douche stond een kwartier.

“Het was verschrikkelijk” [...] “Al die vreemden bij ons in huis, die zulke intieme handelingen verrichtten.”⁸ Van Sambeek richt een kleine zorgcoöperatie op die ervoor zorgt dat steeds dezelfde verpleegkundigen aan het bed komen, en dat patiënten daar zelf iets over te zeggen hebben. Verpleegkundige Annemieke van Hoof is aangesloten bij de cooperatie: ze werkte ooit bij een thuiszorginstelling. Daar “racete [ze] – “roef,roef” – door Eindhoven. “Huis in. Douchen. Huis uit. Het leek vaak wel alsof ze de reistijd niet meerekenden in de schema’s.”⁹

Er zijn meer kleine zorginstellingen, één daarvan is al in 2006 opgericht: Buurtzorg. Initiatiefnemer Jos de Blok was wijkverpleegkundige toen hij vastliep in de zorg. Aanleiding daarvoor was, als dus de Blok: dat “niet de cliënten, maar de organisatie [...] steeds belangrijker [werd], net als de marketing en de afdeling personeel”

Begin jaren ‘90 werden ineens termen gebruikt als “professionalisering van het management” en “indicatieorgaan”. Grote woorden terwijl het er in ons vak om gaat dat je je met mensen bezighoudt. Toen verscheen er als klap op de vuurpijl een “productenboek” waarin gedetailleerd allerlei handelingen stonden beschreven met ieder een verschillend tarief: haar wassen, wond verbinden, injectie geven, steunkousen aantrekken.¹⁰

Jos de Blok was niet de enige verpleegkundige die vastliep. In zijn boek: “Buurtzorg, menselijkheid boven bureaucratie” beschrijft hij de meestgehoorde

⁶http://www.fnvbondgenoten.nl/mijnbranche/branches/schoonmaak/nieuws/465322_12e_stalingsweek_i_s_260312/

Artikel “12e stakingsweek is “hom-of-kuit”-week voor de schoonmaaksector” door persvoorlichter Marco van Moort op de pagina van de vakbond FNV bondgenoten. De pagina gaat over de staking van schoonmaakpersoneel die uiteindelijk ruim 15 weken duurde. Inzet: “doorbetaling bij ziekte, een normale werkdruk en wat meer respect en waardering” Laatst gezien op 16 mei 2013.

⁷⁷ <http://www.voorwaarts.net/2012/01/niet-gewoon-maar-schoonmakers-we-zijn-heel-waardevol/> een artikel op de pagina van de Communistische Jongeren Beweging: Voorwaarts.net. Auteur onbekend (de redactie), laatst gezien op 16 mei 2013.

⁸ E. Wittenberg, “Het wérkte gewoon niet, die zorg”. *NRC Handelsblad* 28 december 2012.

⁹ E. Wittenberg, “Het is heerlijk, ik maak mijn eigen planning en afspraken”. Interview met Annemieke van Hoof. *NRC Handelsblad* 28 december 2012.

¹⁰ M. Kleijwegt, “Waarom vragen ze me niet hoe zorg goedkoper en beter kan?” *Trouw*, 09-04-’12 te vinden op: <http://www.trouw.nl/tr/nl/4516/Gezondheid/article/detail/3237918/2012/04/09/Waarom-vragen-ze-me-niet-hoe-zorg-goedkoper-en-beter-kan.dhtml>

Laatst geraadpleegd 26 januari 2014

klachten van verpleegkundigen: ze komen niet meer aan hun werkelijke vak toe, zorgen voor mensen, en die mensen worden daardoor ontmenselijkt:

Twee citaten: De eerste van Ellis Heijblom uit Breda, een jonge verpleegkundige over haar werk bij de intake van een thuiszorginstelling. Daar liep de verzorging van patiënten over zoveel schijven dat:

Soms iemand zelfs helemaal niet ingepland [werd]. Door het nieuwe planningsstelsel dat was ingevoerd kwam ik er dan pas de volgende dag achter dat iemand geen avondzorg had gekregen. Het ergst vond ik het dat mensen dan niet konden bellen en noodgedwongen de hele nacht in de stoel hadden gezeten. Dat vond ik mensonterend. Na mijn vertrek werd het nog erger omdat de hoogste opleidingsniveaus niet meer voor de uitvoering van de zorg werden ingezet.¹¹

Wijkverpleegkundige Lies Rutten zag zichzelf steeds meer tussen zorg en geldstromen staan:

Tussen verpleging en verzorging kwam een scherpe scheiding en ik dreigde alleen nog [...] mensen met verpleegkundige indicaties zoals wondzorg te mogen verplegen. Dat maakte mij woedend want we werkten tenslotte niet met auto's die je in onderdelen kon opsplitsen, maar met mensen.¹²

¹¹ J. De Blok, A. Pool, *Buurtzorg, menselijkheid boven bureaucratie*. Boom|Lemma, digitale uitgave, 2010. Pag. 15

¹² Ibid. Pag.17 In het boek worden vaker problemen gesignaleerd met het "opknippen van zorgtaken": "door dat hele leger aan zorgverleners met deeltaken raakte de persoon die zorg nodig had, steeds verder uit het zicht."

2 Onderzoek

In deze scriptie onderzoek ik de klachten van eerder genoemde beroepsgroepen: de schoonmakers en de verpleegkundigen in het Nederland van nu. Preciezer gezegd gaat het vooral om schoonmakers die in dienst zijn van (veelal grote) schoonmaakbedrijven en om verpleegkundigen en verzorgenden in dienst van (veelal grote) zorginstellingen.¹³

Het zijn groepen die tegenwoordig, als groep, luid hun stem verheffen en die geen geschiedenis hebben van veelvuldige actie. Dat laatste wijst er op dat er iets ernstigs aan de hand is. Er zijn klachten die bij beide groepen gehoord worden maar er zijn ook interessante verschillen.

Uit bovenstaande voorbeelden komen verscheiden zaken naar voren. Mensen voelen zich niet als mensen behandeld. Ze hebben het gevoel dat er op hen neergekeken wordt; ze willen erkend worden als mensen die een belangrijke taak hebben, die er toe doen. Ze hebben moeite met (te) ver gaande arbeidsverdeling.

Over al deze zaken hebben filosofen geschreven, maar vaak gaan die stukken over één van de bovengenoemde zaken, over verdinglijking of vervreemding bijvoorbeeld, of over respect of erkenning en de rol daarvan bij conflicten, over de meritocratie, waarbij een gevaar is dat er neergekeken gaat worden op de laagste klassen, of over het nut en het gevaar van arbeidsverdeling.

2.1 Onderzoeksvragen

Ik heb het idee dat de klachten die schoonmakers en verpleegkundigen hebben, te maken hebben met al deze zaken. Ik probeer in deze scriptie uit te zoeken op welke manier de theorieën van filosofen als Honneth (“erkenning” en “reïficatie”), Jaeggi (“vervreemding”) en sociologen als Young (meritocratie) en Durkheim (arbeidsverdeling) van toepassing zijn op de twee onderzochte beroepsgroepen.

Hoe kunnen de theorieën van bovenstaande filosofen en de door hen gebruikte begrippen helpen om te verklaren wat er aan de hand is bij de schoonmakers en de verpleegkundigen? Dat is mijn hoofdvraag. In mijn nawoord zal ik kort ingaan op twee andere vragen die dan opkomen: Zijn er indicaties dat de problemen die ik signaleer uitstralen naar andere delen van de samenleving? En als dat zo is, is dan aan te geven waar dat toe kan leiden?

2.2 Methode

In deze scriptie komen twee dingen bij elkaar: mijn eigen indruk van de onvrede van schoonmakers en verpleegkundigen en een filosofisch kader met behulp waarvan ik probeer die onvrede te begrijpen en te duiden.

Dat er sprake is van ‘mijn indruk’ betekent niet dat mijn onderzoek en de reden waarom ik mijn onderzoek doe, zuiver subjectief zijn. De zaken die ik onderzoek: de onvrede bij schoonmakers en verpleegkundigen, dringen zich aan mij op. Er ís

¹³ Bij de zorginstellingen gaat het vaak om thuiszorgorganisaties, maar er komen ook veel klachten van verpleeghuispersoneel.

onvrede. Ik kan niets zeggen over de reikwijdte ervan, die heb ik niet empirisch onderzocht en ik heb ook geen onderzoek van anderen gevonden op dit gebied. Wel meen ik te kunnen zeggen dat de onvrede de laatste jaren gegroeid is. Observaties van anderen dan ik; sociologen, filosofen en journalisten, lijken daarop te wijzen.¹⁴

Het werk van de eerder genoemde filosofen en de begrippen die zij hanteren gebruik ik als filosofisch kader om de praktijk te toetsen. Ik ben niet vanzelf bij deze filosofen terecht gekomen. Dat is pas na een zoektocht gebeurd die begon met de observatie dat de berichten die mij opvielen iets gemeenschappelijks hadden: er bleek steeds uit dat mensen zich als dingen behandeld voelden. Vanuit dat idee ben ik vertrokken en vanuit dat idee kwam ik terecht bij Honneth's boek 'Reification' A new look at an old idea¹⁵. Daarna begon er een tocht langs boeken en begrippen die mogelijk een licht konden werpen op de bestudeerde problematiek. Sommige boeken deden dat wel, andere juist niet. Marx bleek bijvoorbeeld voor mij minder bruikbaar, Honneth en de begrippen die hij hanteert in de vier boeken die ik van hem las, bleken juist verhelderend.

Dit project gaat dus niet over een ontwikkeling of controverse in de filosofische discussie. Het is een filosofisch onderzoek naar (een deel van de) maatschappelijke praktijk.

Omdat dit onderzoek niet eerder gedaan is, kan ik niet voortbouwen op eerdere publicaties, behalve dan op publicaties die, naar mijn idee, te maken hebben met het probleem dat ik signaleer; de twee beroepsgroepen en hun onvrede. Het filosofische kader dat ik gebruik is dus door mij geconstrueerd uit bouwstenen die in de filosofische literatuur bestaan. Sommige van die bouwstenen zijn weliswaar deels ontwikkeld om sociale conflicten te begrijpen, maar ze bestaan toch vooral uit filosofische theorieën, niet uit een praktische analyse, of ze zijn niet helemaal van toepassing op de groepen die ik onderzoek. Zo is de 'strijd om erkenning' waar Honneth het over heeft voor zover ik het kan zien, tot nu toe vooral gebruikt om sociale conflicten te begrijpen waarbij groepen in de samenleving gediscrimineerd worden (vrouwen, minderheden) of om te begrijpen waarom groepen in de samenleving looneisen stellen. De groepen die ik onderzoek vallen niet helemaal in deze categorieën. Emile Durkheim, had in zijn boek over arbeidsverdeling in geen geval de praktijk van de Nederlandse verpleegkundige in de 21^{ste} eeuw voor ogen. Net zo min als de door Young voorspelde en in zijn boek gedramatiseerde meritocratie zonder meer van toepassing is op de groepen waar ik onderzoek naar doe.

Ik gebruik de filosofische theorie, maar niet zonder hier en daar meer of minder nadruk te leggen. Zo verklaar ik sommige begrippen meer van toepassing op de schoonmakers en minder op de verpleegkundigen en andersom. Het schema van de door Axel Honneth onderscheiden vormen van erkenning past niet naadloos

¹⁴ De hoeveelheid verzamelde knipsels uit kranten is daarvan een teken, maar ook televisie- en radioprogramma's sterken het idee dat de gesignaleerde onvrede onder verplegend personeel en schoonmakers breed gedragen wordt. Geraadpleegde boeken als *Beroepszeer, Waarom Nederland niet goed werkt* van Gabriël van den Brink et. al.; maar ook andere publicaties van de literatuurlijst suggereren dat onvrede over werk zich ook uitstrekt tot andere beroepsgroepen.

¹⁵ A.Honneth et al. *Reification, A New Look at an Old Idea*, 2008 Oxford University Press. Scriptiebegeleider Bert van den Brink suggereerde me deze titel in de eerste bespreking over mijn onderzoeksídee.

op de onderzochte beroepspraktijk. Ik zal daarom het probleem dat ik signaleer deels onderbrengen in een tussengebied in het schema van Honneth.

Kortom: er bestaat niet één plaatje, wel in meer of mindere mate met elkaar samenhangende filosofische begrippen. Elk begrip laat toe het probleem van een andere kant te belichten. Hopelijk komt daardoor uiteindelijk een acceptabel compleet beeld naar voren.

Ik probeer door heen en weer te gaan tussen de praktijk en de theorie een inzicht te krijgen in de onvrede van schoonmakers en verpleegkundigen. Wat is hier aan de hand? Waar komt de onvrede vandaan? Waar leidt die toe? De praktische voorbeelden zijn niet willekeurig gekozen. Uit alle teksten, boeken, programma's, interviews die ik heb verzameld heb ik zo getrouw mogelijk geprobeerd een beeld te destilleren. Dat beeld toon ik in mijn tekst steeds met een of meer voorbeelden die representatief zijn voor wat ik probeer te duiden. Ik doe dat zo integer mogelijk, maar ik pretendeer niet dat dit het enige juiste verhaal is. Deze scriptie kan niet meer zijn dan een verkenning. Het zou interessant zijn om bevindingen uit deze scriptie uiteindelijk empirisch te toetsen.

2.3 Structuur

De onvrede bij schoonmakers en verplegend personeel is zoals gezegd mijn vertrekpunt; ik constateer daar een roep om erkenning. Met behulp van het werk van onder anderen Axel Honneth verdiep ik me in de betekenis en het belang van het begrip erkenning. Ik laat zien dat een gebrek aan erkenning kan leiden tot een gevoel van vervreemding. Het leidt ertoe dat mensen zich in meer of mindere mate "dingen" gaan voelen: gereïficeerd zijn. Die reïfictie is de subjectieve ervaring van de mensen die niet erkend worden. Ik verdiep me in reïfictie en de mogelijke oorzaken en gevolgen ervan met behulp van Honneth en Jaeggi.

De theorie van Axel Honneth over erkenning en reïfictie geeft geen antwoord op de vraag waar gebrek aan erkenning vandaan komt. Daarvoor heb ik twee andere begrippen nodig: arbeidsverdeling en meritocratie. Met behulp van Durkheim (arbeidsverdeling) en Young, Honneth en De Botton (meritocratie) zal ik laten zien dat bij verpleegkundigen en de schoonmakers beide begrippen een rol spelen, maar op een iets andere manier.

Ik verdiep me met behulp van alle begrippen die ik heb uitgediept in de samenvatting en conclusie in de waarde van respectievelijk de schoonmakers en de verpleegkundigen.

Daarbij zal ik laten zien waar de "strijd om erkenning"¹⁶ om gaat die beide groepen voeren.

In het nawoord tenslotte verdiep ik me kort, en op een meer persoonlijke manier in de mogelijke gevolgen van het geconstateerde gebrek aan erkenning voor schoonmakers en verpleegkundigen. Kunnen zij in de andere rollen die ze hebben in de maatschappij compensatie verwachten?

¹⁶ "The struggle for recognition" is de Engelse titel van het belangrijke werk van Axel Honneth, waar ik in deze scriptie (onder andere) gebruik van maak.

Ik probeer ook aan te stippen wat de bredere gevolgen van het gebrek aan erkenning zouden kunnen zijn. Ik besteed daarin aandacht aan de mogelijke gevolgen voor moraliteit en vrijheid in de samenleving. Dat nawoord is niet optimistisch, ik hoop dat dat onterecht is.

3 Erkenning

De staking van de schoonmakers in 2012 duurde lang; 15 weken. Opmerkelijk genoeg was de belangrijkste eis niet een looneis. Belangrijkste eis was: respect. In “Marsen van Respect” stelden enige duizenden schoonmakers ook andere eisen, zoals doorbetaling bij ziekte, meer tijd om het werk te kunnen doen, een betere behandeling, maar ook die leken vooral ingegeven door een gevoel van onderwaardering. “Een klein beetje respect en waardering”, daar ging het de schoonmakers vooral om:

Tahiri: “Schoonmaakwerk wordt gezien als minderwaardig. Of schoonmakers nu allochtoon, autochtoon, jong of oud zijn, het maakt niet uit. Op iedereen wordt neergekeken.” Het wordt gezien als simpel werk dat je doet wanneer je niks anders kunt. Veel mensen hebben niet door hoe belangrijk schoonmakers zijn en wat voor een grote verantwoordelijkheid zij hebben. Tahiri: “Als wij een dag stoppen, stopt alles. In de operatiekamers kan dan niks meer gebeuren. Ze kunnen niet één dag zonder ons. [...]”¹⁷

Er wordt gevraagd om respect, maar uit de aanvullende teksten blijkt dat erkenning een beter woord is. Respect heeft een connotatie van opkijken tegen iemand: in de Dikke van Dale: “het door zijn gedrag doen blijken van eerbied, hetzij in een gezagsverhouding, hetzij als (uiting van) een gevoel van hoogachting of waardering op grond van prestatie of zedelijke kwaliteit”. Uit de teksten die de eisen van de schoonmakers begeleiden blijkt dat er niet tegen hen hoeft te worden opgezien, het respect dat zij vragen is vooral de ‘waardering op grond van prestatie’: ze willen simpelweg gezien en gewaardeerd worden.¹⁸ Het woord erkenning is lijkt hier dus meer op zijn plaats. Iemand erkennen, alweer volgens de Dikke van Dale: heeft onder andere de betekenis: “het recht (van bestaan) [...] van iets [...] inzien of toegeven; maar erkenning betekent ook: waardering, volgens het woordenboek.¹⁹

Erkenning, recognition in het Engels²⁰, veel filosofen hebben erover geschreven en men is het erover eens dat wederzijdse erkenning een belangrijke rol speelt in de samenleving, er wordt voor gestreden door groepen die zich gediscrimineerd voelen, het speelt een rol in de emancipatiebeweging van vrouwen, homo’s, allochtonen. Het is al tijdens de industriële revolutie onderkend als element in de arbeidersstrijd en nu duikt het dus op in een andere omgeving; die van de

¹⁷ N.Bouwmeester en A.Schouten, “Niet gewoon maar schoonmakers, we zijn heel waardevol!” in *Voorwaarts.net* online jongerenmagazine van de cjb (communistiche jongeren beweging)

¹⁸ In een recente actie van schoonmaakpersoneel, een oproep voor een familiedag op 11 januari 2014 wordt respectievelijk gevraagd om: “aandacht voor onze strijd voor waardering, voor een inkomen boven de armoedegrens en vooral de mogelijkheid om gewoon goed ons werk te kunnen doen” zie: <http://www.schoongenoeg.nu/2014/01/duizenden-schoonmakers-bijeen-tijdens-manifestatie-in-utrecht/> Laatst geraadpleegd op: 14 januari 2014.

¹⁹ <http://www.vandale.nl/> Van Dale online woordenboek, bevat alle woorden van de 14^e editie van de papieren Dikke Van Dale. Laatst geraadpleegd 10 januari 2014.

²⁰ Recognition is de beste vertaling voor het Nederlandse “erkenning” Ook in het Engels heeft respect de connotatie; achting, eerbied. Zie Van Dale online Engels Totaal woordenboek: <http://www.vandale.nl/> laatst geraadpleegd 10 januari 2014.

werknemer in de moderne 21^{ste} eeuwse samenleving. Maar hoe belangrijk is het begrip en wat is “erkenning”.

3.1 Zichtbaarheid

Axel Honneth heeft veel geschreven over erkenning. Hij heeft de oude theorie over “erkenning” van Hegel in zekere zin geherintroduceerd, en zich het centrum gemaakt van de hedendaagse discussie over dit onderwerp.²¹ Vandaar de centrale rol voor Honneth’s werk over erkenning.

Er is in de literatuur veel over gesproken maar een éénduidige positieve definitie van wat “erkenning” is, lijkt er niet te zijn. Volgens Honneth verwijst “erkenning” vrij vertaald naar: “doorgaans vage houdingen of praktijken door middel waarvan individuen of sociale groepen bevestiging krijgen voor bepaalde specifieke kwaliteiten”.²²

De basis van erkenning is: zichtbaar zijn. Of misschien is het andersom duidelijker: onzichtbaar zijn voor de ander, kan een teken zijn van “niet erkend worden”. In zijn artikel “Invisibility: on the epistemology of “recognition”²³, gaat Honneth daar nader op in. Hij is daarbij geïnspireerd door “The invisible man” van Ralph Ellison, waarin een zwarte man zich niet waargenomen voelt door de blanken in zijn omgeving. Terwijl die hem wel kunnen zien in de letterlijke, fysieke betekenis van het woord: ze zijn niet gehinderd in hun waarneming. Uiteraard kan iemand per ongeluk over het hoofd gezien worden, maar onzichtbaarheid kan ook het gevolg zijn van betekenisloosheid voor de waarnemer van de (in figuurlijke zin niet) waargenomen persoon, zo kan bijvoorbeeld de werkster over het hoofd worden gezien in een kamer vol visite. Er kan ook sprake zijn van “looking through” zijn, een werkelijk actief “door iemand heen kijken”, als een daad van ontkenning. Dat is het geval bij de “onzichtbare man” van Ellison. Voorwaarde bij deze actieve daad van vernedering is natuurlijk dat de persoon in fysieke zin zichtbaar is. Sociale onzichtbaarheid noemt Honneth deze figuurlijke onzichtbaarheid. Sociale onzichtbaarheid vereist juist letterlijke zichtbaarheid.

In de sociale zin zichtbaar zijn, is volgens Honneth de rudimentaire vorm van erkenning. In de meest simpele vorm gaat het om erkenning van aanwezigheid. De ene mens geeft de andere door gebaren of gezichtsuitdrukkingen te kennen de ander te zien als persoon of, afhankelijk van de mate van bekendheid met de persoon, als een bekende. Echte erkenning in de betekenis die wij zoeken

²¹ Tussen Hegel en Honneth hebben natuurlijk meer filosofen zich bemoeid met de theorievorming over “erkenning”. Ik kies voor Honneth als belangrijkste te bestuderen filosoof niet alleen omdat hij zich in het centrum van de discussie bevindt, maar ook omdat zijn theorieën zich zo goed lenen voor het bestuderen van de praktijk.

²² A. Honneth, *The I in we, studies in the Theory of Recognition*. Vert. Uit het Duits door Joseph Ganahl, 2012 Polity Press, Cambridge UK, pag. 79

²³ Axel Honneth, “Invisibility: on the epistemology of “recognition” eerste deel van Axel Honneth, Avishai Margalit “Recognition”

Proceedings of the Aristotelian Society, Supplementary Volumes, Vol. 75 (2001), pp.111-139 Published by: Wiley on behalf of The Aristotelian Society

<http://www.jstor.org/stable/4107035> laatst geraadpleegd op 24 augustus 2013

betekent méér: dan heeft erkenning een positieve lading van bevestiging, zegt Honneth.²⁴ De mens is dan niet slechts mens, maar een mens met waarde. Honneth gaat in zijn stuk verder in op de manieren waarop die erkenning kenbaar gemaakt wordt, en de situaties waarin dat plaats vindt. Dat laten we in deze scriptie liggen.

De vraag is nu wát we erkennen in die daad van positieve erkenning. Erkennen we gemeenschappelijkheid of individualiteit? Erkennen we de ander als we hem of haar erkennen als een mens zoals wijzelf zijn? Daar lijkt de verpleger om te vragen die wanhopig zegt over zijn patiënten: “we werkten tenslotte niet met auto’s die je in onderdelen kon opsplitsen, maar met mensen”²⁵

Of erkennen we de mens pas als we hem of haar zien als een individu, dat zich onderscheidt van andere mensen? Als mens met bijzondere eigenschappen of een bijzondere bijdrage aan de samenleving, zoals bijvoorbeeld de schoonmakers lijken te zeggen: “Veel mensen hebben niet door hoe belangrijk schoonmakers zijn en wat voor een grote verantwoordelijkheid zij hebben.”²⁶ Mogelijk is erkenning of wat als erkenning wordt ervaren, afhankelijk van de omstandigheid van degene die zich niet erkend voelt. Een travestiet die gediscrimineerd en bespot wordt omdat hij zo anders is, zal mogelijk vooral verlangen naar erkenning als een persoon als alle anderen; een erkenning als mens. Terwijl een mens die op één hoop gegooid wordt met een hele grote groep andere mensen die allemaal dezelfde “zus of zo” slechte eigenschap hebben, vooral gezien zal willen worden als een apart mens, met andere eigenschappen, éigen eigenschappen; een erkenning als individu. Wát we precies erkennen als we iemand erkennen is dus nog niet helemaal duidelijk.²⁷

Terug naar Honneth, die in elk geval duidelijk voor ogen heeft hóe we moeten erkennen. Erkenning kan niet simpelweg bestaan uit een paar woorden, het gaat om de houding: “we should speak of recognition as a “stance” (*Haltung*), i.e. as an attitude realized in concrete action”²⁸. Erkenning kan volgens Honneth evenmin een bijzaak zijn; het is een hoofddoel om de ander te bevestigen in zijn bestaan.²⁹

3.1.1 Even toetsen

Zonder dat de theorie over erkenning helemaal is uitgewerkt; laten we bovenstaande overwegingen toetsen aan een voorbeeld uit de zorg. In veel zorginstellingen wordt gebruik gemaakt van een “productenboek”. In een dergelijk productenboek staan allerlei producten vermeld en beschreven met

²⁴ *ibid.* Pag. 115 “While by cognizing a person we mean an identification of him as an individual that can gradually be improved upon, by “recognizing” we refer to the expressive act through which this cognition is conferred with the positive meaning of an affirmation”.

²⁵ Zie pagina 6 van deze scriptie. Citaat uit: J. De Blok, A. Pool, *Buurtzorg, menselijkheid boven bureaucratie*.

²⁶ Zie pagina 11 van deze scriptie. Citaat uit: N.Bouwmeester en A.Schouten, “Niet gewoon maar schoonmakers, we zijn heel waardevol!” in Voorwaarts.net online

²⁷ Hier kom ik later nog op terug. Honneth maakt een onderscheid tussen erkenning als basis voor self-respect en erkenning als basis van self-esteem dat hier een licht op kan werpen.

²⁸ A. Honneth, *The I in we, studies in the Theory of Recognition*. pag. 80

²⁹ *Ibid.* Pag. 80

een prijskaartje eraan.³⁰ Uit het hoofdstukje: “de visie van de zorgverlening” in het productenboek van de naar eigen zeggen kleinschalige zorginstelling stichting Verzorgingshuis De Koperhorst in Amersfoort³¹: spreekt aandacht voor en erkenning van de patient als individu:

De uniciteit van het individu en de respectvolle benadering ervan vormen het uitgangspunt van de zorgverlening aan de cliënt.

Het gebruik van het woord “ervan” is een beetje ongelukkig, maar dat kan per ongeluk zijn.

Uit de hoofdstukken die daarna komen lijkt de uniciteit van de patiënt toch tamelijk strikt afgebakend. In het productenboek staat nauwkeurig beschreven welke diensten de stichting aanbiedt, en wat cliënten bijvoorbeeld kunnen verwachten bij een zorgarrangement 1,2 of 3. Zo biedt Zorgarrangement 1 (voor de oudere die nog heel veel zelf kan) weliswaar een op de patiënt toegesneden flexibele zorg van tussen de 3 en 5 uur met onder andere een: “Gepland Zorgmoment”:

U vindt het bijvoorbeeld prettig als de verzorging de medicatie beheert, of u heeft hulp nodig bij de verzorging van uw gebit of het kammen van uw haren. U kunt het ook prettig vinden dat u ‘s ochtends gewekt wordt en er even een praatje met u wordt gemaakt. Dagelijks kunt u een dergelijk zorgmoment afspreken.

Juist onder het kopje “Individueel gedeelte” voorziet de zorg in een extra zorgmoment van maximaal 10 minuten.

Tijds kader overige afspraken: U kunt tot 10 minuten per week afspraken maken buiten het basisarrangement. U kunt zelf bepalen waaraan u de tijd wilt besteden: ondersteuning, zorg of huishoudelijk.

Zorgarrangement 2 (voor ouderen die nog redelijk veel zelf kunnen tussen de 5,5 en 7,5 uur per week) heeft een uitgebreider “gepland zorgmoment”:

U vindt het bijvoorbeeld prettig als de verzorging de medicatie beheert, of u heeft hulp nodig bij de kleine zorgtaken. Daarnaast kunt u bijvoorbeeld hulp nodig hebben bij het wassen van uw rug. U kunt het ook prettig vinden dat u ‘s ochtends gewekt wordt en er even een praatje met u wordt gemaakt. Soms heeft u ook enige verpleegkundige hulp nodig. Dagelijks kunt u één of

³⁰ Uit de inleiding van het in opdracht van de Rijksoverheid gepubliceerde: *Handreiking Productenboek* (<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2010/11/05/handreiking-productenboek-zorgzwaartebekostiging.html>) laatst geraadpleegd: 9 juni 2013; wordt de achtergrond van de productenboeken duidelijk: “De manier waarop het ministerie van VWS zorginstellingen in Nederland bekostigd is veranderd. Vanaf 1 januari 2009 is de zorgzwaartebekostiging van kracht. Door de invoering van de zorgzwaartebekostiging, dienen zorgaanbieders verschillende aanpassingen door te voeren met betrekking tot de bedrijfsvoering. [...]”

Een productenboek is een centrale bron van informatie die de interne bedrijfsvoering ondersteunt. De door cliënten gewenste zorg vormt het uitgangspunt voor het productenboek. [...].

³¹ <http://www.koperhorst.nl/productenboek.pdf> Geldig van 1/09/2012 tot 1/09/2014) Laatst bekeken 9 juni 2013.

twee van dergelijke zorgmomenten afspreken.

Dit zorgarrangement voorziet in het “individueel gedeelte” in 20 extra minuten per week aan afspraken buiten het arrangement, te besteden aan “*ondersteuning, zorg of huishoudelijk.*”

Is er in dit voorbeeld nou sprake van erkenning van de patiënt? En wat voor soort erkenning? Men ziet de mensen als unieke mensen blijkens de inleiding. Maar geldt dat ook in de praktijk van de roosters? Bij de Koperhorst heeft men voor elk arrangement een “gemiddelde” tijd uitgetrokken.³² Voor het individuele deel juist een strikt aantal extra minuten. Het hele productenboek, inclusief de naam ervan spreekt een individuele benadering tegen. Er wordt met stramienen gewerkt. Dat betekent geenszins dat er in de praktijk ook echt zo gewerkt wordt, maar veel flexibiliteit spreekt er toch niet uit deze papieren omschrijvingen van de mogelijke wensen van de patient en de tijd die dat mag kosten.

Ik denk dat de voorlopige conclusie uit dit voorbeeld moet zijn: hier is slechts op papier sprake van de mens erkennen als uniek wezen. Geen voorbeeld van “recognition” als “stance”. Ook al zeggen de woorden iets anders; van een hoofddoel om de patiënt te bevestigen in zijn bestaan lijkt in dit voorbeeld geen sprake. Daarvoor is mijns insziens de aanpak te bedrijfsmatig en vooral de individuele ondersteuning te gereguleerd.

Ik geef misschien veel aandacht aan dit ene voorbeeld, maar juist de voorbeelden die er worden gebruikt om alle speciale aandacht voor de patiënt zo precies te omschrijven, de indeling in die verschillende pakketten en de behoefte tot inkadering illustreren hoe onflexibel het systeem is: hulp bij “verzorging van uw gebit; kammen van uw haren” in pakket 1 en hulp bij “wassen van uw rug” in pakket 2³³. Daar komt bij dat juist dit soort “productenboeken” en dit soort “erkenning” er voor hebben gezorgd dat verplegers zoals Blok, de oprichter van “Buurtzorg” andere vormen van zorg gingen opzetten.³⁴

³² <http://www.koperhorst.nl/productenboek.pdf> Geldig van 1/09/2012 tot 1/09/2014) laatst bekeken op 16 januari 2014. Pag. 8 “*We maken binnen het basisarrangement geen afspraken over de tijdsinvestering omdat we een gemiddelde tijd reserveren voor het gehele basisarrangement.*”

³³ Dit lijkt misschien een flauw voorbeeld. Er staat immers duidelijk bij: “bijvoorbeeld”. Maar de in opdracht van de overheid gemaakte ‘Handreiking productenboek’ maakt op een vergelijkbaar gedetailleerde manier onderscheid tussen de verschillende zorgzwaartepakketten. De bijgeleverde toelichting is te onduidelijk om eruit op te maken in hoeverre het mogelijk is om af te wijken van de genoemde voorbeelden. De instructie in de handreiking luidt “[...]De zorgvraag van een verblijfsgeïndiceerde cliënt wordt vertaald naar een zorgzwaartepakket, dit zorgzwaartepakket hoeft niet het product te zijn. Met de producten die uw instelling aanbiedt moet het echter wel mogelijk zijn om een invulling te geven aan het geïndiceerde zorgzwaartepakket. Afhankelijk van het detailniveau dat u kiest voor uw producten kan een cliënt dus gebruik maken van meerdere producten om de gehele zorgvraag te dekken. Let op: het productenboek beschrijft producten voor de gemiddelde cliënt. In het zorgplan wordt de invulling die wordt gegeven aan het geïndiceerde zorgzwaartepakket op individueel cliëntniveau verfijnd.”

In het voorbeeldschema worden wel activiteiten als “roepen voor opstaan”; “haren wassen”, “nagels knippen” apart opgenomen. De vraag is waarom dat gebeurt, als het niet van belang zou zijn.

³⁴ Jos de Blok, eerder genoemd op pagina 4; mede auteur van het boek: “Buurtzorg, menselijkheid boven bureaucratie” en oprichter van “Buurtzorg” geeft aan dat één van de dingen die er uiteindelijk toe leidden dat hij zijn kleinschalige buurtzorginstellingen opzette was dat het “productenboek” in de zorg verscheen. Uit de inleiding van het in opdracht van de Rijksoverheid gepubliceerde: Handreiking Productenboek wordt de achtergrond van de productenboeken duidelijk: “De manier waarop het ministerie van VWS zorginstellingen in Nederland bekostigt is veranderd. Vanaf 1 januari 2009 is de zorgzwaartebekostiging van kracht. Door de invoering van de zorgzwaartebekostiging, dienen zorgaanbieders verschillende aanpassingen door te voeren met betrekking tot de bedrijfsvoering. [...]”

Een productenboek is een centrale bron van informatie die de interne bedrijfsvoering ondersteunt. De door cliënten gewenste zorg vormt het uitgangspunt voor het productenboek. [...].

3.2 A vital human need

“Due recognition is not just a courtesy we owe people. It is a vital human need” schrijft Charles Taylor in zijn essay “The politics of recognition” in 1992³⁵. Axel Honneth acht het belang van erkenning zo mogelijk groter: In zekere zin is “erkenning” de basis van alle moraliteit. Geïnspireerd door Kant’s notie van “respect” (Achtung), namelijk “the representation of a worth that infringes upon my self-love”³⁶, ziet Honneth het “erkennen” van de ander als een vrijwillige daad, waarmee iemand de ander een zekere morele macht geeft over zichzelf, een macht waardoor de ik zichzelf zal onthouden van acties die louter zijn ingegeven door eigenbelang, door ego-centrisme: “[...] with the expression of respect, the subject acquires a motivation vis-à-vis the respected “worth” to forgo all actions that would simply be the result of egocentric impulses.”³⁷ Honneth licht in hetzelfde artikel nog toe dat er met de erkenning van de ander als het ware een decentralisatie plaats vindt in de persoon die erkent. Niet hij- of zichzelf is meer het middelpunt van de (eigen)liefde, maar met het toekennen van waarde aan de ander, richt die liefde (of een afgeleide daarvan) zich op de ander. In het erkennen van de ander doet een mens afstand van het egocentrisch perspectief, om de waarde van de ander tot zijn recht te doen komen. “Recognition” – the reciprocal limitation of one’s own egocentric desires for the benefit of the other”, zoals Honneth het verwoordt in “The I in we”.³⁸

Daarmee kan “morality [...] in a sense even be said to coincide with recognition”.³⁹ Dat is een grote claim, maar waarschijnlijk een terechte. Zonder erkenning van de ander is er geen moraal. De erkenning van de ander leidt tot een veranderd perspectief, het perspectief waarin de ander waarde heeft; daardoor wordt het eigen gedrag in zekere zin gecontroleerd; het vertrekpunt van moraal.

Erkenning is daarmee de zuurstof van een rechtvaardige samenleving geworden. Een “vital need” niet alleen van de mens, maar van de mensheid.

³⁵ Charles Taylor, “The politics of Recognition” online versie pagina 26 http://elplandehiram.org/documentos/JoustingNYC/Politics_of_Recognition.pdf laatst geraadpleegd 24 augustus 2013.

³⁶ Citaat uit Kant’s Groundwork of the Metaphysic of Morals” Geciteerd in: Axel Honneth, “Invisibility: on the epistemology of “recognition” eerste deel van Axel Honneth, Avishai Margalit “Recognition”. pag. 121.

³⁷ Axel Honneth, “Invisibility: on the epistemology of “recognition”

³⁸ A. Honneth, *The I in we, studies in the Theory of Recognition*. Pag. 17. Honneth leunt hierbij op de theorie van Hegel die voor Honneth en zijn theorie over “Erkenning” belangrijker is dan Kant. Ik noem Kant hier toch, omdat volgens Honneth Hegel zich zeer goed bewust was van de link tussen zijn eigen theorie over de ontkenning of de beperking van het zelf in de ontmoeting met de ander die dat ook doet, en Kant’s notie van respect. Zie pag. 14 en 15 “The I in we”.

³⁹ *ibid.* Pag. 123.

3.3 Erkenning en vrijheid

In zijn boek “The I in we” laat Honneth de centrale rol zien die erkenning speelt in de filosofie over een rechtvaardige samenleving. We zijn in het verleden vaak slechts uitgegaan van de noodzaak van een rechtvaardige verdeling van goederen als we het over social justice hadden en daarbij baseerden we ons vooral op de rol van de staat.

Achtergrond daarbij is volgens Honneth dat: “[..]principles of justice are the expression of a common desire to grant each other equal freedom of action.”⁴⁰. Op het eerste gezicht lijkt het helemaal niet zo vreemd dat als voorwaarde van gelijke kansen op vrijheid, een eerlijke distributie van middelen gesteld wordt om de doelen te bereiken die men wil bereiken. Maar Honneth wijst er terecht op dat mensen moeten weten wat ze in hun vrijheid willen nastreven. En daarvoor is van belang dat ze bepaalde doelen voor henzelf nastrevenswaardig vinden, dat ze een voldoende besef hebben van hun eigenwaarde en hun talenten. Voor het realiseren van individuele vrijheid, moeten mensen “autonoom” zijn. Dat, zegt Honneth, is slechts mogelijk als we voldoende zelf-respect hebben. En zelf-respect kunnen we niet anders krijgen dan via de waardering van de ander.⁴¹

In zijn discussie met Nancy Fraser over de plaats die een strijd om een eerlijke verdeling van goederen en de strijd om erkenning innemen ten opzichte van elkaar als het gaat om een rechtvaardige samenleving, zegt Honneth het iets anders. Hij vindt het onwaarschijnlijk dat men zich “materieel” tekort gedaan kan voelen, zonder dat er een gelijktijdig probleem met erkenning is:

*It [...] seems more plausible to me that experiences of injustice be conceived along a continuum of forms of withheld recognition – of disrespect- whose differences are determined by which qualities or capacities those affected take to be unjustifiably unrecognized or not respected.*⁴²

Uiteindelijk geldt: we kunnen het eens zijn over een recht op vrijheid van handelen, maar de eigenlijke voorwaarde daarvan is volgens Honneth, wederzijdse erkenning in plaats van een eerlijke distributie van middelen. En wederzijdse erkenning heeft geen “ding-achtige” eigenschappen. Het kan niet verzameld worden, of gelijk verdeeld, als een normaal goed.⁴³

Deze constatering van Honneth heeft verstrekkende gevolgen: als het gaat om wederzijds respect, dan is het niet automatisch de staat en de democratische beginselen die hiervoor kunnen zorgen. De staat heeft namelijk lang niet in alle

⁴⁰ A. Honneth, *The I in we, studies in the Theory of Recognition*. Vert. Uit het Duits door Joseph Ganahl, 2012 Polity Press, Cambridge UK. Pag. 37 Het lijkt mij vanzelfsprekend dat Honneth het hier heeft over filosofische uitgangspunten binnen Westerse democratieën.

⁴¹ Ibid. Pag. 41. Letterlijk zegt hij: “These forms of self-respect may be articulated and represented with the aid of goods, but they cannot be acquired and maintained through them. Instead we achieve autonomy along intersubjective paths by learning to understand ourselves, via others’ recognition, as beings whose needs, beliefs and abilities are worth being realized.”

⁴² N. Fraser, A. Honneth, *Redistribution or recognition, a political-philosophical exchange* vert. J. Golb, J. Ingram, C. Wilke 2003 Verso London, New York pag. 135/136.

⁴³ Honneth heeft het in de discussie met Fraser en in de besproken verhandeling uit zijn boek ‘The I in We’ wel over twee soorten erkenning, namelijk de fundamentele erkenning die hoort bij een evenwichtige ontwikkeling van het “ik” en de sociale erkenning die hoort bij de ontwikkeling van “social esteem”. Ik kom later nog terug op de betekenis van dit onderscheid. Maar dat Honneth ‘wederzijdse erkenning’ op welk niveau ook, als een basis ziet voor een rechtvaardige samenleving blijft staan.

relaties die wij onderhouden zeggenschap. Hij speelt primair een rol als het gaat om wettelijke gelijkheid. We moeten elkaar erkennen als wettelijk elkaars gelijken en dat kan de staat afdwingen. Of we elkaar binnen het werk of binnen de familie erkennen als gelijkwaardig, daar heeft de staat (vrijwel) geen zeggenschap over.

De vraag is nu: als wederzijds respect inderdaad zo belangrijk is, voor de vrijheid van elk individu maar ook voor de moraliteit van de samenleving, en de staat kan dat maar zeer ten dele afdwingen, wat betekent het dan voor de rechtvaardige samenleving als groepen in de samenleving te weinig respect krijgen? Voordat er maar een begin van een antwoord kan worden gegeven op die vraag moeten we ons verdiepen in de verschillende soorten erkenning die er zijn. De bron van de erkenning is belangrijk. Het maakt namelijk uit door wie iemand erkend wordt en vanwege welke eigenschappen. Door een groep vrienden, door ouders, door een werkgever, door de staat? Axel Honneth heeft zijn theorie over erkenning hier op gebaseerd. De gevolgen van een gebrek aan erkenning zijn steeds afhankelijk van de bron van die "miskenning".

Daarna pas kunnen we zien of er in het geval van de schoonmakers en verplegers sprake is van miskenning en wat voor gevolgen die kan hebben.

3.4 Drie bronnen van erkenning

Honneth onderscheidt drie bronnen van erkenning⁴⁴, die tegelijkertijd bepalen wat de erkenning doet voor het "zelf". Twee van die "axes of recognition" zijn moeilijker van elkaar te onderscheiden dan de eerste. De eerste en meest basale is: de erkenning door de kleine kring van familie en vrienden, een houding van liefde. Die erkenning, die begint met de liefde tussen ouder en kind, vormt de basis voor het zelf-vertrouwen. Het betreft het basisvertrouwen dat je moet hebben om vragen te stellen en meningen te hebben, behoeftes en begeertes te uiten, zonder een voortdurende angst om in de steek gelaten te worden. Het betreft de vorming van het "ik". Zonder deze basis, waarmee het leven van elk mens begint (of hoort te beginnen) kan een mens zich niet ontwikkelen tot iemand die zichzelf vertrouwt, die op zichzelf kan bouwen, die zichzelf is.

De andere twee vormen van erkenning leiden respectievelijk tot "self-respect" en tot "self-esteem", waarbij het verschil tussen esteem en respect nader moet worden uitgelegd.⁴⁵ Honneth heeft het over "legal recognition" als bron voor self-respect, en "social esteem" als bron voor self-esteem en zegt erover⁴⁶: "In both cases, human beings are respected because of certain traits. In the first case, however, this is a matter of the general feature that makes them persons at all,

⁴⁴ A. Honneth, *The Struggle for Recognition, The Moral Grammar of Social Conflicts*.

⁴⁵ Hier stuiten we meteen op een probleem dat Honneth ook signaleert in zijn boek "The I in we", namelijk een taal probleem. Het woord erkenning, zegt hij daar op pagina 79, heeft een andere lading in bijvoorbeeld het Duits (Anerkennung) dan in het Engels (Recognition). In het Engels heeft het namelijk ook de betekenis van herkenning. In nog sterkere mate geldt dat taalprobleem naar mijn mening voor de begrippen: self-esteem, self-confidence en self-respect. Dat zijn woorden die erg dicht bij elkaar liggen. In de Oxford Dictionary of English (online editie Van Dale) worden de drie termen met behulp van elkaar toegelicht. Ik kies er daarom voor de termen duidelijk te maken door ze te omschrijven, niet door ze te vertalen.

⁴⁶ Ibid. pag. 113, hij spreekt hier zelf over een "voorlopige" conclusie, maar ik vond hem belangrijk genoeg om hem hier te gebruiken.

whereas in the second case, it is a matter of the particular characteristics that distinguish them from other persons.”

Self-respect betreft de mens als “moreel” verantwoordelijk persoon, met de rechten die hij of zij heeft als mens als alle anderen. De waardering die leidt tot self-respect, is de erkenning van iemand als mens met mensenrechten. Het benadrukt de gemeenschappelijkheid die iemand heeft met andere mensen in plaats van de individualiteit. “[...] in the experience of legal recognition, one is able to view oneself as a person who shares with all other members of one’s community the qualities that make participation in discursive will-formation possible. And we can term the possibility of relating positively to oneself in this manner “self-respect”.⁴⁷

Self-esteem betreft juist meer de mens als individu met individuele kwaliteiten. De erkenning die leidt tot self-esteem is de erkenning die je krijgt als individu binnen een groep. De bron van die waardering van jezelf als individu in een groep kan je sociale omgeving zijn. Hij ontstaat: “through relations of solidarity in which individuals or groups share a common project or horizon of value”.⁴⁸ Maar in onze geindividualiseerde samenleving kan hij ook komen van de bredere omgeving: “[...]the experience of being socially esteemed is accompanied by a felt confidence that one’s achievements or abilities will be recognized as “valuable” by other members of society.”⁴⁹. Dan kan het ook gaan om de waardering die de samenleving heeft voor de groep als geheel. Maar de mens als individu, met zijn of haar individuele kwaliteiten wordt wel degelijk gezien, op zijn minst als waardevol onderdeel van de groep.

Erkenning door de ander is niet de enige basis van “self-confidence”, “self-respect” en “self-esteem”; er hoort wederkerigheid bij. Als anderen onze behoeften, onze talenten en onze doelen onderkennen en waardevol vinden, dan kunnen wij dat zelf ook, maar dan moeten we ook de waarde van de ander onderkennen, want pas in de erkenning van de waarde van de ander komt de waardering van de ander voor ons, bij onszelf terug. “in their behaviour towards us we should be able to see our own value as in a mirror” zegt Honneth⁵⁰. Het is niet een uitwisseling: “voor wat hoort wat”; wederkerigheid is een essentiële voorwaarde voor “je erkend voelen”. “Je erkend voelen” in elk van de drie hierboven genoemde manieren betekent dus: erkend als iemand waarvan gehouden wordt en die daardoor in staat is op eigen benen te staan en in staat is de ander lief te hebben; erkend als mens met rechten die de rechten van anderen erkent en tenslotte erkend als individu met capaciteiten die in staat is respect en waardering voor de ander te tonen; die drie vormen van erkenning samen, maken de mens tot een volwaardig individu.

⁴⁷ A. Honneth, *The struggle for recognition, The moral Grammar of social conflicts*, transl. by Joel Anderson, 2005 Polity Press, Cambridge pag. 120.

⁴⁸ B. van den Brink, D. Owen (ed) *Recognition and power, Axel Honneth and the Tradition of Critical Social Theory*, , Cambridge University Press, 2007. Pag.14

⁴⁹ A. Honneth, *The Struggle for Recognition, The Moral Grammar of Social Conflicts*

⁵⁰ A. Honneth, *The I in we, studies in the Theory of Recognition*. pag. 41.

3.5 Kanttekeningen bij de drie vormen

Ik wil bovenstaande theorie gebruiken om naar de praktijk van de schoonmakers en de verplegers te kijken. Daarvoor zijn nog een paar kanttekeningen nodig. Een paar daarvan maakt Honneth zelf al.

Social esteem, de bron van self-esteem, legt Honneth uit, wordt vooral bepaald door “the cultural self-understanding of a society”.

*The cultural self-understanding of a society provides the criteria that orient the social esteem of persons, because their abilities and achievements are judged intersubjectively according to the degree to which they can help to realize culturally defined values.*⁵¹

Dat betekent dat social esteem varieert met de tijd, net zoals de wettelijke vormen van erkenning, de rechten van mensen, variëren in de geschiedenis.⁵² Vroeger was de maatschappij ingedeeld in duidelijke sociale lagen⁵³ en samenhangend met deze sociale hiërarchie werden mensen gewaardeerd. Tegenwoordig zijn die lagen niet zo onderscheiden meer. Dus de waarde van een bepaalde groep is niet meer zo duidelijk.

In toenemende mate gaat het tegenwoordig om individuele kwaliteiten, waarin mensen zich van anderen onderscheiden: “[...] social esteem can only apply to those traits and abilities with regard to which members of society differ from one another.”⁵⁴

Het gaat er steeds meer om hoe een mens zijn leven leidt als individu en bijdraagt aan gezamenlijke maatschappelijke doelen zegt Honneth verderop in zijn tekst.

Social esteem is dus in hoge mate afhankelijk van de sociale context waarbinnen iemand zich beweegt. Binnen een bepaalde groep kan elk mens gewaardeerd worden om de kwaliteiten die hij of zij heeft, maar bepalend voor social esteem is evenzeer de groep om de groep heen.

En voor die grotere groep is de “general value-horizon” bepalend; wat vinden we als maatschappij waardevol? Honneth stelt ons een permanente strijd om erkenning in het vooruitzicht van allerlei verschillende groepen: “In modern societies, relations of social esteem are subject to a permanent struggle, [...] to raise the value of the abilities associated with their way of life.”⁵⁵

Twee van die groepen zijn zonder twijfel de groepen die in deze scriptie worden bestudeerd: de schoonmakers en de verplegers.

Maar voor het bestuderen van de strijd van deze groepen moet nog duidelijk worden of het gaat om een strijd voor social esteem of om een strijd voor legal rights. Met andere woorden gaat het hier om self-esteem of om self-respect. Of

⁵¹ A. Honneth, *The Struggle for Recognition*, pag. 122

⁵² *Ibid.* pag. 122

⁵³ “Vroeger” is hier niet nader gedefinieerd. In de middeleeuwen was Nederland nog een zuivere standenmaatschappij. In de loop van de geschiedenis is dat veranderd. Eerst in de steden, pas later op het platteland. Alain de Botton (hij komt later nog terug) legt het begin van de verandering ergens in de tweede helft van de achttiende eeuw. Maar tot in de twintigste eeuw zijn de effecten van de standenmaatschappij voelbaar gebleven.

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ *Ibid.* pag 127.

zou de scheiding misschien niet zo duidelijk bestaan. Loopt het een in het ander over?

Ook dat probleem signaleert Honneth:

[...] a significant part of the social esteem guaranteed to individuals via corporatively stratified principles of honour made its way into the newly formed legal relations, where it attained universal currency in the concept of "human dignity".⁵⁶

Honneth ziet een deel van de "social esteem" op deze manier ondergebracht bij de wettelijke rechten van mensen. Het onderscheid tussen de twee is blijkbaar niet hard, in de loop van de tijd kunnen onderdelen van de ene "as van erkenning" op de andere terecht komen.

Tegelijkertijd is een wettelijk recht op erkenning nog geen garantie dat die erkenning er ook werkelijk is. De strijd voor dat wettelijke recht wordt soms gevoerd in de rechtszaal, als het bijvoorbeeld gaat om het afdwingen van "gelijke behandeling voor mannen en vrouwen". Maar een deel van de strijd voor die rechten, vooral als het gaat om een moeilijk begrip als "menselijke waardigheid", speelt zich nog steeds af in de maatschappelijke sfeer. Ik zou zeggen als onderdeel van de strijd voor "social esteem".

Een duidelijk voorbeeld van een strijd die zich afspeelt op dit grensvlak is de strijd in bijvoorbeeld Amerika voor sociale erkenning van zwarten waar de gelijke rechten er allang zijn. Eigenlijk geldt dat in het algemeen voor alle situaties waarin mensen gediscrimineerd worden op grond van geslacht, ras of geloof.

Minder duidelijk zijn de voorbeelden binnen de hier onderzochte beroepsgroepen. Maar ze zijn er wel: De strijd van verpleegkundigen als Jos de Blok⁵⁷ om meer tijd te kunnen besteden aan een patiënt om te voorkomen dat een gesprek dat per ongeluk een keer uitloopt meteen ten koste gaat van de gebitsreiniging, kan een voorbeeld zijn. In dit soort gevallen geven verplegers en schoonmakers keer op keer te kennen dat dat in hun ogen heeft te maken met menselijke waardigheid. Het recht op 'menselijke waardigheid' is weliswaar een wettelijk recht, maar in de praktijk van dit soort gevallen lijkt het vaak een papieren recht.⁵⁸

De grens tussen social esteem en legal rights is dus niet scherp. Dat geldt in feite voor alle drie de bronnen van erkenning. Ze lopen in elkaar over: dat moet duidelijk zijn voor we de problemen van schoonmakers en verplegers goed kunnen bestuderen.

⁵⁶ A. Honneth, *The struggle for Recognition* pag. 125

⁵⁷ Het productenboek, met de nauw omschreven taken, en de precieze vaststelling van tijden was voor De Blok reden om zijn eigen kleine zorginstelling op te richten. Zie pag 4/5 deze scriptie.

⁵⁸ 'Mensonterend' noemt Ellis Heyblom de situatie van een patiënte. Een andere verpleegkundige vindt dat ze gedwongen is haar patiënt te behandelen alsof ze als een auto, in onderdelen op te splitsen is (zie pag. 5 deze scriptie). Het gaat in deze gevallen om een strijd voor erkenning van de patient. Dat is een bijzondere kant van de strijd van de verplegers, maar een kant die wel degelijk ook te maken heeft met de eigenwaarde van de verplegers. Het gaat hen hierbij namelijk ook om erkenning van hun eigen vak als een belangrijk vak.

Liefde en vriendschap, de bron van het zelf-vertrouwen vind men het meest (en het eerst) in de kleine kring van familie en vrienden, maar ook in de kring van collega's of op het werk komt deze vorm van erkenning voor. In de zorg bijvoorbeeld is dat goed te zien. Veel patiënten worden met liefde verzorgd en juist als een verpleegkundige daar (bijvoorbeeld gedwongen door omstandigheden) in tekort schiet ontstaan de problemen.

Andersom dringen maatschappelijke waarden en normen ook de allerkleinste kring van geliefden binnen. De mate waarin een kind bestraft wordt voor of juist geliefd wordt om een bepaalde eigenschap staat nooit los van de maatschappelijke waardering voor die eigenschap en evenmin van een wettelijk kader.⁵⁹

Tenslotte lopen het wettelijke kader en het maatschappelijke kader in elkaar over: een schoonmaker die zichzelf niet als mens gewaardeerd ziet eist net zo goed zijn wettelijke recht op menselijke waardigheid op als maatschappelijke erkenning.

De kleinste kring maakt deel uit van de grotere kringen. De familie loopt over in de samenleving en de samenleving op haar beurt loopt over in de staat. Self-confidence, self-esteem en self-respect vinden hun oorsprong in de drie kringen. Maar waar die drie bronnen in elkaar overlopen doen de drie soorten erkenning dat ook.⁶⁰

3.6 Liefde, rechten en waardering⁶¹

Als we alles wat hierboven staat in acht nemen en beter kijken naar de twee beroepsgroepen waar lijken zij dan om te vragen?

Het meest in het oog springt de vraag om waardering door de samenleving, om "social esteem". Vooral de schoonmakers willen worden gezien als mensen met een belangrijke bijdrage in de maatschappij.⁶² Dat komt steeds terug in de eisen van de actievoerders en in de interviews met hen. "We moeten niet meer zeggen: we zijn gewoon maar schoonmakers. Nee, we zijn heel waardevol! We moeten de schoonmakers hun eigenwaarde terugbrengen"⁶³ zegt schoonmaker Khadija Tahiri.

Voor verpleegkundigen is dit minder direct aan de hand. Hun werk wordt in het algemeen gezien en erkend als waardevol. Waar het in hun geval aan schort is

⁵⁹ Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld de liefde voor een homoseksueel kind. Niet alleen zal dat beïnvloed worden door maatschappelijke erkenning van homosexualiteit maar ook door wettelijke erkenning. Een voorbeeld op het gebied van schoonmaak en verpleging ligt hier iets minder voor de hand.

⁶⁰ Dit constateert Honneth ook in het boek *Redistribution or Recognition*, getuige bijvoorbeeld de zin: "The changes that take place in the capitalist recognition order with the emergence of the welfare state can perhaps best be understood as the penetration of the principle of equal legal treatment into the previous autonomous sphere of social esteem: N. Fraser, A. Honneth, *Redistribution or recognition, a political-philosophical exchange* vert. J. Golb, J. Ingram, C. Wilke 2003 Verso London, New York pag. 149

⁶¹ Uiteraard is die indeling gebaseerd op Honneth. Hij benoemt de drie soorten erkenning soms anders, met name de uitingsvorm "social esteem", wordt wisselend benoemd: in het boek "Struggle for Recognition", onder andere solidariteit, in het boek "redistribution of recognition" wordt gesproken van "social esteem" maar ook van "het merit principle". Ik kies voor waardering. Dat heeft een positieve lading die de waarde van iemand benadrukt. Het heeft niet de affectieve lading van liefde of de geformaliseerde van rechten. Het zit er precies tussenin.

⁶² Ze zoeken om met Honneth te spreken naar "a felt confidence that one's achievements or abilities will be recognized as "valuable" by other members of society." Zie pag 19 deze scriptie

⁶³ Uitspraak Khadija Tahiri in artikel van Nina Bouwmeester en Annabella Schouten in <http://www.voorwaarts.net/2012/01/niet-gewoon-maar-schoonmakers-we-zijn-heel-waardevol/> laatst geraadpleegd op 6 februari 2014.

vooral de mogelijkheid en de vrijheid om het werk goed te doen.⁶⁴ Overigens voelen ook schoonmakers zich vaak belemmerd in de uitvoering van hun werk. Ze krijgen te weinig tijd en te weinig middelen om hun werk naar behoren uit te voeren.⁶⁵ Die door omstandigheden opgelegde beperking van de mogelijkheid om het werk goed te doen, wordt vaak wel ervaren als een ontkenning van de waarde van hun vak.

Betreft het liefde en rechten dan zitten schoonmakers en verplegers in principe niet in een andere positie dan andere mensen. Het gaat bij de klachten van de twee beroepsgroepen niet om de allerkleinste kring van familie en vrienden en ook niet om het wettelijk kader. Er is geen wet die schoonmakers of verplegers buitensluit.

Maar toch is ook op deze gebieden iets aan de hand. Alleen lijkt dat zich juist af te spelen in de grensgebieden tussen de drie bronnen van erkenning. Het gaat dan om liefde die de kleine groep overstijgt en om de rechten die op papier bestaan, maar die in de praktijk vaag zijn en de waardering vanuit de maatschappij overlappen. Dat wil zeggen, vooral rechten als het recht op “menselijke waardigheid”.

“Zo ga je niet met mensen om”, “Je wordt gewoon behandeld als een hoop stront, je bent niets waard.”⁶⁶ Het zijn twee citaten uit ingezonden brieven van schoonmakers naar aanleiding van de schoonmakersstaking. Klaarblijkelijk voelen de schoonmakers zich niet erkend in hun recht op menselijke waardigheid. Ik ga in het volgende hoofdstuk in op een mogelijke oorzaak hiervan.

Bij verplegers speelt vooral de menselijke waardigheid van de patiënt een rol en daarnaast de liefde voor de patiënt. Verplegers schieten vaak noodgedwongen tekort in de zorg voor de patiënt waardoor diens menselijke waardigheid zelfs in het geding komt.⁶⁷

Ook bij schoonmakers lijkt soms “liefde” een rol te spelen. Liefde voor de ander, de gebruiker van de ruimtes, de reiziger, het schoolkind, de patiënt. En ook hier komt die in de knel. Schoonmaakster Brigitte de Waal heeft 90 seconden om een klaslokaal schoon te maken:

*Dat kan dus niet. Dan wordt het niet echt schoon en dat is niet gezond voor de kinderen. Ik kan hun ouders niet meer in de ogen kijken. Ik wil gewoon genoeg tijd om mijn werk te doen.*⁶⁸

Hier is sprake van een “gedwongen” ontkenning van de mens waar verpleger en

⁶⁴ Hier is vooral sprake van een gebrek aan vrijheid, dat aan de orde in het volgende hoofdstuk.

⁶⁵ o.a. in <http://www.schoongenoeg.nu/2014/01/kick-off-glansweken-op-groningse-basisschool/> en aflevering zembla, zie pagina 44 deze scriptie.

⁶⁶ In reacties op: <http://m.acceptatie.omroepzeeland.nl/nieuws/schoonmaker-respect-krijg-je-niet-door-te-staken#.Uv-CgCj6Rt0> laatst geraadpleegd 15 februari 2014

⁶⁷ Zie het citaat op pag. 6 van deze scriptie, waarin een verpleegster haar boosheid uit over patiënten die per ongeluk vergeten een hele nacht op een stoel doorbrengen: “*Dat vond ik mensonterend*”

⁶⁸ <http://www.schoongenoeg.nu/2014/01/kick-off-glansweken-op-groningse-basisschool/> laatst geraadpleegd 7 februari 2014.

schoonmaker het voor doen. Dat frustreert beide groepen. Deze “gedwongen” ontkenning van de ander slaat naar mijn mening op twee manieren terug op de bestudeerde groepen: hun vak wordt blijkbaar niet zo serieus genomen dat zij het naar behoren kunnen uitvoeren. En de miskennen van de mens waar zij het voor doen zorgt voor schaamte bij de beroepsgroepen. Een neveneffect lijkt te zijn dat de verpleger en de schoonmaker zichzelf niet meer respecteren in hun eigen beroep.

Al met al is er bij schoonmakers en verplegers vooral een gebrek aan self-esteem. Bij de schoonmakers wordt die deels veroorzaakt door een gebrek aan waardering van de samenleving voor het beroep. Ik kom later nog terug op mogelijke oorzaak daarvan. Maar bij beide groepen is ook sprake van een bijzondere vorm miskennen. De groepen kunnen zichzelf niet serieus nemen in hun eigen vak: omdat ze het niet naar behoren kunnen uitvoeren. Daardoor worden ze gedwongen de “ander” te miskennen. Deze vorm van miskennen is niet beschreven door Honneth. Het is een complexe mix van erkenning en miskennen die zich afspeelt op alle drie de “axes of recognition”.⁶⁹ Een gevolg van deze gedwongen miskennen van de ander kan ook nog zijn dat de miskennen weerkaatst. Dat is wel weer beschreven door Honneth: erkenning moet wederzijds zijn. Als een patiënt niet erkend wordt door de verpleegkundige (om wat voor reden dan ook) kan het zo zijn dat de verpleegkundige niet door de patiënt erkend wordt.⁷⁰

⁶⁹ Korte toelichting op “een complexe mix van erkenning en miskennen [...]”. Erkenning van de “ander” door de twee beroepsgroepen (voor hen doe je je werk). Maar ook gedwongen miskennen van de ander door de beroepsgroepen (je kan je werk niet goed doen). En die vormen van erkenning en miskennen spelen zich af op het gebied van liefde, op het gebied van menselijke waardigheid en op het gebied van maatschappelijke erkenning.

⁷⁰ Het is wel de vraag of dat altijd gebeurt. Er zijn genoeg patiënten die zien hoe de verpleging in de knel zit, net zoals de stakende schoonmakers veel steunbetuigingen hebben gekregen van reizigers en andere “klanten”.

4 Reïficatie

Wat gebeurt er met een mens die maatschappelijke waardering onthouden wordt? Die op deze manier miskend wordt of zich gedwongen voelt om zichzelf te miskennen?

“Onze staking gaat over ons vak. Over dat wij mensen zijn.” zegt schoonmaakster Tahiri.⁷¹ Ergens anders zegt ze: “Wij willen behandeld worden als mens. We hebben rechten, zoals elk mens op aarde.”⁷² Ze ervaart zichzelf klaarblijkelijk niet als een mens behandeld.

“Buurtzorg [past] in een beweging die gericht is op het zichtbaar maken van het individu dat als gevolg van dehumanisering van maatschappelijke voorzieningen dreigt onder te gaan in de massa”⁷³ staat in het boek over de kleinschalige organisatie Buurtzorg.

In de stukken over de verpleging en de schoonmakers komt dit vaker terug. Mensen voelen zich niet als mensen behandeld.

Om beter zicht te krijgen op wat hier gebeurt, bestudeer ik twee filosofen die zich hiermee bezig hebben gehouden, zij het dat ze een andere term gebruikten voor het begrip. Axel Honneth heeft het over reïficatie, Rahel Jaeggi over vervreemding. Beide begrippen hebben te maken met het hierboven beschreven gevoel van “ontmenselijking” of “verdinglijking”.

4.1 Reïficatie volgens Honneth

Axel Honneth onderzoekt in zijn boek: *Reification, A New Look at an Old Idea*⁷⁴ hoe het komt dat we de mens uit het oog verliezen. Hij zoekt de oorzaak in de kern vooral in wat hij noemt het “vergeten van erkenning”. “All reification is a forgetting” is één van de twee motto’s van het boek van Honneth.⁷⁵

Reification, verdinglijking of reïficatie, zoals ik het zal vertalen; de term werd geïntroduceerd door Georg Lukács in 1925, waarbij hij zich baseerde op het werk van Marx. Er zijn meer filosofen die over het begrip hebben geschreven. Soms gaat de literatuur over vervreemding (alienation of Entfremdung), een nauw met reïficatie samenhangende term.

Georg Lukács wijst als schuldige van de “reïficatie”, het kapitalisme aan. Om tot zijn begrip reïficatie te komen gebruikt hij de term “Kommodifizierung”.

⁷¹http://www.fnvbondgenoten.nl/mijnbranche/branches/schoonmaak/nieuws/465322_12e_stalingsweek_is_260312/

Artikel “12e stakingsweek is “hom-of-kuit”-week voor de schoonmaaksector” door persvoorlichter Marco van Moort op de pagina van de vakbond FNV bondgenoten. De pagina gaat over de staking van schoonmaakpersoneel die uiteindelijk ruim 15 weken duurde. Inzet: “doorbetaling bij ziekte, een normale werkdruk en wat meer respect en waardering” Laatst gezien op 16 mei 2013.

⁷² <http://www.voorwaarts.net/2012/01/niet-gewoon-maar-schoonmakers-we-zijn-heel-waardevol/> Laatst geraadpleegd 16 februari.

⁷³ J. De Blok, A. Pool, *Buurtzorg, menselijkheid boven bureaucratie*. Boom|Lemma, digitale uitgave, 2010

⁷⁴ A. Honneth et al. *Reification, A New Look at an Old Idea*, 2008 Oxford University Press. Het boek is deels de neerslag van een reeks lezingen die hij gaf aan de Universiteit van Californie in Berkeley in de reeks Berkeley Tanner Lectures over Menselijke Waarden en bevat reacties daarop van Judith Butler, Jonathan Lear en Raymond Geuss

⁷⁵ Ibid. Dit motto is een uitspraak van Max Horkheimer en Theodor Adorno in *Dialectic of Enlightenment*. De uitleg van dit motto volgt later in deze scriptie.

The essence of commodity-structure has often been pointed out. Its basis is that a relation between people takes on the character of a thing and thus acquires a "phantom objectivity", an autonomy that seems so strictly rational and all-embracing as to conceal every trace of its fundamental nature: the relation between people.⁷⁶

"Commodity fetishism" zegt Lukács is een specifiek probleem van modern kapitalisme.

Waar Lukács het hier over heeft is in eerste instantie vervreemding van de arbeider ten opzichte van zijn eigen arbeid. Op het moment dat die arbeid omgezet is in goederen (die weer omgezet worden in geld), heeft de arbeider er geen zeggenschap meer over. Hij kan wel gebruik maken van de wetten die de "wereld van de goederen en hun beweging op de markt" regeren, maar hij kan die markt niet controleren. Hij is machteloos. Niet alleen de vrucht van zijn arbeid, uiteindelijk ook de arbeid zelf, wordt "handelswaar", en wordt een abstract begrip, een ding, zelfs voor de arbeider zelf.

Vóór het begin van het moderne kapitalisme was die "handelswaar" nog te herleiden tot de persoonlijke oorsprong van de economische relatie, maar: "as the process advanced and forms became more complex and less direct, it became increasingly difficult and rare to find anyone penetrating the veil of reification."

Volgens Axel Honneth, die Lukács veelvuldig citeert volgt Lukács in het begin van zijn beschouwing Karl Marx, en heeft hij het vooral over de economische omgeving van de mens, maar al na een paar pagina's breidt hij het begrip "reïficatie" uit over de "entirety of capitalist social life". Lukács onderbouwt zijn uitstap naar de rest van de wereld niet voldoende zegt Honneth, maar hij komt tot de belangrijke conclusie: "in capitalism, reification has come to constitute human beings" "second nature". De kapitalistische samenleving dwingt volgens Lukács iedereen noodzakelijkerwijs zichzelf en de wereld om hem heen te ervaren als "dingen".⁷⁷

Honneth probeert te achterhalen of dat echt is wat er aan de hand is. Of is het begrip reïficatie te actualiseren en is het te begrijpen als een gedegenererde en verminkte vorm van een handelen dat ooit wel oprecht, betrokken en empatisch was?⁷⁸ Hij analyseert naast het werk van Lukács dat van filosofen als Heidegger en Dewey en komt tot de conclusie dat er inderdaad onder elke reïficatie een kern van betrokkenheid ligt.⁷⁹

⁷⁶ G. Lukács, "Reification and the Consciousness of the Proletariat (1923)", Uit het *Georg Lukács Archive*, transcript Andy Blunden: laatst geraadpleegd: 17 juni 2013
<https://www.marxists.org/archive/lukacs/works/history/hcc05.htm>

⁷⁷ A.Honneth et al. Reification, A New Look at an Old Idea

⁷⁸ Ibid. pag. 27

⁷⁹ Letterlijk zegt Honneth: "care and existential interestedness" (A.Honneth et al. *Reification, A New Look at an Old Idea*" pag. 32 Honneth gebruikt hierbij de theorie van de vroegste socialisatie van de mens, daarin is het moment dat een kind de ander als ander gaat zien, en tegelijkertijd het standpunt van de ander kan innemen onder andere om zichzelf als persoon te zien erg belangrijk. Daarvoor is de liefde en erkenning nodig van de kleinste kring, die van de ouders om te beginnen.

Honneth ziet in dat het in het leven vaak juist heel handig is om een objectieve, neutrale, afstandelijke houding in te nemen. Bijvoorbeeld voor het verwerven van kennis, of om intellectueel om te kunnen gaan met een probleem. Daaraan is Lukács volgens Honneth⁸⁰ voorbijgegaan:

*To a certain extent, Lukács' conception of reification is not sufficiently complex, not sufficiently abstract. By treating every situation in which recognition gets supplanted by an objectifying stance of cognition toward objects and persons as an instance of reification, he implicitly repudiates the significance of the increase of objectivity in social development processes.*⁸¹

Volgens Honneth treedt er pas reïficatie op op als de mens die afstandelijke niet-betrokken houding inneemt en vervolgens vergéét dat daaraan ooit een toestand van betrokkenheid en erkenning vooraf is gegaan. “[...] this kind of “forgetfulness of recognition” can now be termed “reification”.”⁸²

Precies deze vorm van reïficatie deze ver doorgevoerde abstractie, waarin de mens blijvend vergeten lijkt, heeft betrekking op ons onderzoek. Ik kom daar later op terug, maar wil nog een uitstapje maken naar een andere filosoof.

4.2 Vervreemding volgens Jaeggi

Rahel Jaeggi is één van de filosofen die een moderne invulling aan het begrip vervreemding probeert te geven, een nauw met reïficatie samenhangende term. Het begrip is volgens Jaeggi een begrip met “onscherpe randen”. Het overlapt onder andere met het begrip verdinglijking.

Het belangrijkste probleem is het feit dat als mensen vervreemd zijn, ze ergens van vervreemd moeten zijn. In de filosofie is dat vaak het “wezen” van de mens genoemd. “Gattungswesen” noemt Marx het. Maar wat is dat? Jaeggi probeert de term te herdefiniëren en komt minder uit bij een Gattungswesen, een gemeenschappelijk mens-zijn waarvan men zich vervreemd voelt, dan bij een individueel menszijn, een ik dat zijn eigen leven wil leiden, dat wil samenvallen met het ik dat het werkelijk is, maar waarbij de moderne (kapitalistische) maatschappij vaak in de weg staat.⁸³

*“Eine entfremdete ist eine defizitäre Beziehung, die man zu sich, zur Welt und zu den Anderen hat. Indifferenz, Instrumentalisierung, Versachlichung, Absurdität, Künstlichkeit, Isolation, Sinnlosigkeit, Ohnmacht - die verschiedenen Charakterisierungen, die sich für diese Beziehung ergeben hatten, sind Gestalten dieses Defizits.”*⁸⁴

Rahel Jaeggi ziet een gevoel van onvrijheid en machteloosheid onlosmakelijk verbonden met vervreemding. Ze bekijkt het begrip vervreemding over de hele breedte. Vervreemding kent volgens haar namelijk heel veel

⁸⁰ Honneth leunt hierbij onder andere op teksten van John Dewey.

⁸¹ A.Honneth et al. Reification, A New Look at an Old Idea pag. 55

⁸² Ibid. pag. 56

⁸³ R. Jaeggi, Entfremdung, Zur Aktualität eines sozialphilosophischen Problems, 2005 Campus Verlag Frankfurt/New York

⁸⁴ Ibid. Pag.23

verschijningsvormen. Maar altijd is er, volgens Jaeggi, in die vervreemding ook nabijheid. Je kan alleen maar vervreemd zijn van iets waarvan je nog weet hoe het zou moeten zijn als het niet van jou vervreemd was. Iemand die vervreemd is van iets heeft wel degelijk een betrekking tot dat waar hij vervreemd van is. In die zin is vervreemding vreemd: het ontbreken van de betrekking is het kenmerk van de betrekking. Men verhoudt zich tot iets waar men geen verhouding (meer) mee heeft. Het is de “Beziehung der Beziehungslosigkeit”

Dit maakt meteen de urgentie van het probleem duidelijk. Als iemand niet weet hoe het voelt om tevreden en gewaardeerd te zijn binnen het werk waarom zou hij dan een probleem hebben, hij weet immers niet beter? Juist de kennis die men heeft van hoe het ook kan zijn maakt het gevoel van verlies zo groot. Een maatschappij ontdaan van alle warmte en van alle menselijke betrokkenheid, een volledig mechanische maatschappij is niet erg als men nooit beter heeft geweten en niet beter kan weten. Maar ons bestaan begint en moet beginnen met warme betrekkingen, met liefde, wij zijn in staat tot liefde; dat alleen al maakt het onmogelijk om daar later vanaf te zien. Onder de vervreemding ligt nog een herinnering van betrokkenheid laat ook Honneth zien. Dat maakt het probleem zo groot.

Jaeggi beschrijft in haar boek de vele gezichten die vervreemding heeft. Het is een verlies van controle over het leven, het is een verlies aan betekenis, het is onmacht, het is niet verbonden zijn. Ze beschrijft de vervreemding van de arbeider die tot een radertje in een machine verwordt door een te ver doorgevoerde arbeidsverdeling; de vervreemding van de mens tegenover een systeem waar men machteloos tegenover staat of de vervreemding die het gevolg is van het voortdurend uitdrukken in geld van alle menselijke betrekkingen.⁸⁵

De centrale these van Jaeggi is dat vervreemding zich als een bijzondere vorm van vrijheidsverlies laat begrijpen. Namelijk een verlies van Isaiah Berlin's “Positieve vrijheid” die te maken heeft met “[...]”die Fähigkeit zur Verwirklichung von wertvollen Zielen.”. Positieve vrijheid betekent vrij vertaald dat een individu zijn eigen beslissingen neemt, geen werktuig is, of speelbal van anderen, een subject is en geen object, iemand en niet niemand, handelend naar eigen inzicht en verantwoordelijk voor eigen daden[...].

⁸⁵ R. Jaeggi, Entfremdung, Zur Aktualität eines sozialphilosophischen Problems, 2005 Campus Verlag Frankfurt/New York, Pag.22

4.3 De mens, een ding

De reïficatie van Honneth en de vervreemding van Jaeggi passen in veel opzichten op de hier onderzochte beroepsgroepen.

De nuttige abstractie waar Honneth het over heeft, die soms nodig is, is bijvoorbeeld de afstandelijke houding van een chirurg die in zijn patiënt moet snijden, van het hoofd van de afdeling financiën van een grote zorgorganisatie die een sluitende begroting moet hebben, van de roostermaker die een waterdicht systeem moet hebben. Het is voor hen beter om de mensen waar het over gaat even niet te zien als de persoonlijkheden die ze zijn, met hun eigenheid. Ze zijn even “verdingd” en dat is niet erg. Het wordt pas erg als de chirurg na de operatie de patiënt nog steeds beschouwt als een defect apparaat, als het hoofd financiën vergeet dat de “gemiddelde” patiënt met het “gemiddelde” toegemeten budget ook een echt mens is, waarvoor de echte kosten best hoger uit kunnen vallen.

Soms is de organisatie waarin verplegers werken zo groot dat er geen contact mogelijk is tussen de mensen aan het bureau en de mensen die het werk doen en de klanten. Wijkverpleegkundige Marja Feenstra zag de tachtig patiënten waarvoor ze verantwoordelijk was zelf niet. Dat deden (goedkopere) anderen, die werden ingepland door weer iemand anders: “De planning werd op een andere plek bedacht door iemand die de patiënten niet kende. Dat liep zo vaak fout dat ik het op een gegeven moment niet meer kon opbrengen om aan cliënten uit te leggen waarom er niemand kon komen of op een ander tijdstip dan was afgesproken. [...] De organisatie was te groot en te ongrijpbaar geworden en niemand voelde zich meer verantwoordelijk voor de zorg.”⁸⁶

Hier is sprake van een abstractie waarbij men “vergeet terug te keren naar de mens”. De schaalvergroting en efficiëntie zijn doel op zich geworden. De zorg en dus de mens wordt uit het oog verloren.

Bij de roosters van de schoonmakers lijkt me dat men in de abstractie nog verder is gegaan: de roostermaker kan op papier iemand best in 90 seconden een klaslokaal of in negen seconden een toilet laten schoonmaken.⁸⁷ Maar daarbij vergeet hij wel dat dat een werkelijk mens niet lukt. Dit is geen nuttige abstractie meer, waarbij men de mens uit het oog verloren. Hier was de mens om te beginnen al niet in beeld.

Bij schoonmakers en verpleging lijkt in de ergste gevallen reïficatie een feit. En dat is erg. De verdinglijking frustrleert de meest basale menselijke behoefte aan erkenning; de erkenning als mens.

Op zijn minst geldt hier noch voor de schoonmakers noch voor de verpleging dat

⁸⁶ J. De Blok, A. Pool, *Buurtzorg, menselijkheid boven bureaucratie*. Boom|Lemma, digitale uitgave, 2010 pag. 15

⁸⁷ zie het voorbeeld op pag 21. Een toilet in 90 seconden: uit een uitzending van Zembla 4 juli 2010 zie ook pag 44 in deze scriptie. “Een wc in anderhalve minuut doen. Vroeger kregen ze meer tijd. Op kantoren deden ze zo’n 300 vierkante meter per uur. Nu is dat verdubbeld en is het soms 600 vierkante meter geworden. Ter vergelijking, dat zijn 5 rijtjeshuizen.”

men kan doen wat men graag zou willen doen: het vak zo goed mogelijk uitoefenen. Hier geldt wat Jaeggi een bijzondere vorm van vrijheidsverlies noemt: het verlies van positieve vrijheid in de betekenis die Isaiah Berlin eraan geeft.⁸⁸

4.4 Stranger in the world that he himself has made

Als we op zoek gaan naar oorzaken van deze fenomenen, dan komen we er niet onderuit: we zijn tegelijkertijd dader en slachtoffer, immers, het zijn onze eigen instituten die van ons vervreemden, en die ons van onszelf vervreemden. Jaeggi citeert Alasdair MacIntyre: De vervreemde is “a stranger in the world that he himself has made”⁸⁹. Lúkacs verwoordde het in de tekst van Honneth ook: vervreemding kan pas verdwijnen als “the working class becomes aware that it is both the author of and actor in its own drama”⁹⁰.

Wij maken onze wereld zelf, althans, we zetten de wereld naar onze hand. In de laatste twee eeuwen vooral heeft dat een enorme vlucht genomen. Van een standenmaatschappij is onze samenleving een marktmaatschappij geworden, waarbinnen in een complex netwerk van verhoudingen mensen allerlei rollen hebben, veel meer dan vroeger; we kunnen arbeider en aandeelhouder tegelijk zijn, we hebben als samenleving invloed op de staat, en kunnen ons tegelijkertijd machteloos voelen tegenover diezelfde staat, we zijn klant en verkoper, we hebben macht in de ene rol en voelen ons machteloos in de andere. De transitie naar de marktmaatschappij heeft ons grote welvaart gebracht, ondanks aanvankelijke kritiek en zwarte scenario's. Toch wordt de keerzijde steeds zichtbaarder. Stelde in de standenmaatschappij het gemiddelde individu niet veel voor en was hij of zij inwisselbaar, via een periode van grote waardering en stimulering van individuele eigenschappen en kwaliteiten in de 19^e en 20^e eeuw, blijkt het individu, met name het individu dat geen uitblinker is, tegenwoordig weer minder zichtbaar te worden. Twee grote ontwikkelingen hebben aan de opkomst en ondergang van het individu bijgedragen. Het zijn de arbeidsverdeling, en het meritocratisch ideaal.

Deze twee zaken zijn ook van groot belang voor het begrijpen van de onvrede van de schoonmakers en de verplegers. Daarom bespreek ik ze. Later leg ik uit in welke mate de twee ontwikkelingen hebben bijgedragen aan de situatie die ik bestudeer.

⁸⁸ Zie pagina 28 van deze scriptie

⁸⁹ R. Jaeggi, *Entfremdung, Zur Aktualität eines sozialphilosophischen Problems*, pag. 20

⁹⁰ A.Honneth et al. *Reification, A New Look at an Old Idea*, pag. 31 De tijd waarin Lúkacs dit schreef is een andere dan de tijd waar Jaeggi het over heeft als ze MacIntyre citeert. Niettemin vind ik het belangrijk om te onderkennen dat vervreemding, vroeger en nu, niet buiten de slachtoffers van de vervreemding om gaat.

5 Arbeidsverdeling⁹¹

Tussen verpleging en verzorging kwam een scherpe scheiding en ik dreigde alleen nog [...] mensen met verpleegkundige indicaties zoals wondzorg te mogen verplegen. Dat maakte mij woedend want we werkten tenslotte niet met auto's die je in onderdelen kon opsplitsen, maar met mensen.⁹²

In een prachtig boek, "The division of labor in Society" schetst Emile Durkheim⁹³ een moderne ontwikkeling die in zijn ogen een evolutionair gevolg is van het feit dat er steeds meer mensen komen. Hoe meer mensen op elkaar lijken (qua vermogens), hoe groter de onderlinge concurrentie. Een logisch gevolg van de druk die daardoor ontstaat is dat mensen meer van elkaar gaan verschillen. Dat gebeurt ook in de dierenwereld, en daar is Durkheim, mede onder invloed van Darwin door geïnspireerd. Als de populatiedruk groter wordt komt er oorlog, of er ontstaat juist specialisatie, waardoor de directe concurrentie op hetzelfde gebied afneemt.

Zo ontstaat arbeidsverdeling. In die zin is het geen construct, maar een natuurlijk gegeven. Mensen beconcurreren elkaar niet meer, maar vullen elkaar aan. Tenminste dat is zo als de arbeidsverdeling op de meest natuurlijke manier verloopt. En dan is het ook een positieve ontwikkeling, vindt Durkheim.

⁹¹ In het Nederlands wordt ook gesproken van 'arbeidsdeling' of 'specialisatie'. Arbeidsdeling volgens Van Dale: "het opgesplitst zijn van de arbeid voor het vervaardigen van één product in deelbewerkingen die elk door één arbeider of één groep van arbeiders worden uitgevoerd" (Dikke Van Dale, online editie). Arbeidsverdeling heeft twee betekenissen in de Dikke van Dale, namelijk: "1. splitsing van een productieproces in onderdelen, zodat aan ieder een bijzondere taak wordt toegewezen. (Dit lijkt op arbeidsdeling, het verwijst iets minder naar het product)

2. verdeling van de hoeveelheid beschikbaar werk over meerdere werknemers (dit is juist niet waar het bij de onvrede van de verpleegkundige over gaat)".

Waar we het in deze scriptie over hebben is arbeidsverdeling in de eerste betekenis.

⁹² Citaat van verpleegkundige Lies Rutten (zie pag. 6 deze scriptie) Bron: J. De Blok, A. Pool, *Buurtzorg, menselijkheid boven bureaucratie*. Pag. 17. Dit citaat is gekozen omdat het staat voor een veelgehoorde klacht van verpleegkundigen. Ze kiezen vaak voor hun vak omdat ze geïnteresseerd zijn in mensen en zorg, niet zo zeer in wonden of ziektes. Lies Rutten staat model voor de klacht die te maken heeft met (misschien wel een noodzakelijk) verschijnsel dat zich voordoet in de moderne zorg: het opsplitsen van taken. Er had hier bijvoorbeeld ook een citaat van Don van Sambeek (pag 5 deze scriptie) kunnen staan, die aan het bed van zijn vrouw tientallen verschillende verpleegkundigen zag verschijnen: een andere vorm van verdeling van arbeid. Helaas had er ook het stukje kunnen staan over een 81 bejaarde vrouw die nadat ze een noodoproep deed vier dagen moest wachten op hulp. Ze overleed in het ziekenhuis. Waarschijnlijke oorzaak: het telefoontje kwam bij een ex-medewerker terecht, en werd daarna behandeld door drie verschillende mensen, waarvan slechts één verpleegkundige de vrouw kende. N. Ubert, Thuiszorg laat vrouw 'stikken' na alarmoproep, *Noordhollands Dagblad*, 26-2- 2014

<http://www.noordhollandsdagblad.nl/stadstreek/metropool/article26748542.ece/Thuiszorg-laat-vrouw-stikken-na-alarmoproep?ref=vpml>

Dit laatste geval betreft een uitzonderlijke situatie met een noodlottige afloop. Bovendien hebben mensen hier waarschijnlijk fouten gemaakt. Toch noem ik het hier; deze zaak is namelijk vergelijkbaar met andere zaken waar verpleegkundigen melding van maken en die gelukkig wel goed aflopen. Zie bijvoorbeeld pag. 6, de klacht van Ellis Heijblom.

⁹³ In dit hoofdstuk verdiep ik me in het werk van Emile Durkheim die vooral spreekt over sociale arbeidsverdeling. Adam Smith heeft het in zijn "Wealth of Nations" met name over technische arbeidsverdeling: het opsplitsen van een productietaak in veel kleine deeltaken. Naar mijn idee geeft het boek van Durkheim voldoende ingangen om het probleem dat ik signaleer te analyseren.

5.1 Natuurlijke arbeidsverdeling

Durkheim schetst een ontwikkeling, beginnend bij een maatschappij waarin mensen, als leden van gelijksoortige clans, functioneren als moleculen, verbonden door gelijkheid. Er is in deze maatschappij geen individualiteit, men gedraagt zich als de ander, het individu wordt geabsorbeerd door de samenleving die verbonden is door, zegt Durkheim: “mechanische solidariteit”, de solidariteit van de gelijkgestemden; als de samenwerking van de moleculen in een anorganisch ding.

Waar division of labor bestaat, is de solidariteit anders geworden: organisch.

*Society becomes more capable of collective movement, at the same time that each of its elements has more freedom of movement. This solidarity resembles that which we observe among the higher animals. Each organ, in effect, has its special physiognomy, its autonomy. And, moreover, the unity of the organism is as great as the individuation of the parts is more marked.*⁹⁴

Sleutelzin in dit citaat lijkt mij dat de maatschappij beter in staat is collectief te bewegen door grotere individuele vrijheid. Vrijheid is belangrijk, in vrijheid samenwerken aan iets. De vrijheid waar Durkheim het hier over heeft lijkt op de positieve vrijheid waar Jaeggi het over heeft. Zij het dat de vrijheid van Durkheim zich afspeelt binnen de begrenzing van een gemeenschappelijk doel waar men aan werkt.

De solidariteit waar Durkheim het over heeft kenmerkt zich door een grote verbondenheid. Alle verschillende organen hebben elkaar nodig, zonder elkaar zijn ze niets. Voor de onderdelen, de arbeiders, is het genoeg om zicht te hebben op een doel, dat hoeft niet het totale doel te zijn, zegt Durkheim, “it is sufficient that he perceive enough of it to understand that his actions have an aim beyond themselves”⁹⁵ En dat alles levert prachtige dingen op. Er zou geen raket gebouwd zijn als er geen arbeidsverdeling was geweest

Terwijl de samenhang in de nieuwe maatschappij ten gevolge van arbeidsverdeling groter is geworden is er tegelijkertijd ook meer ruimte voor het individu. Die heeft immers door zijn eigen specialisatie en zijn individuele kwaliteiten zijn eigen plek op de arbeidsmarkt.

En dat is nu precies tegengesteld aan waar sommige filosofen bang voor waren: degradatie van het individu ten gevolge van division of labor.

Durkheim beschrijft het mooi:

It [division of labor k.s.] has often been accused of degrading the individual by making him a machine. And truly, if he does not know whither the operations he performs are tending, if he relates them to no end, he can only continue to work through routine. Everyday he repeats the same movements with monotonous regularity, but without being interested in them, and without understanding them. He is no longer a living cell of a living organism which

⁹⁴ E. Durkheim *The division of Labor in Society* vertaald uit het Frans door George Simpson, 1993, The Free Press, New York pag. 131.

⁹⁵ E. Durkheim *The division of Labor in Society* pag. 373 Dit zicht op een doel van Durkheim heeft parallellen met “die Fähigkeit zur Verwicklichung von Wertvollen Zielen” van Jaeggi pag 27 van deze scriptie en de bron van self-esteem van Honneth die ontstaat door “relations of solidarity in which individuals or groups share a common project or horizon of value” zie pag 19 van deze scriptie.

*unceasingly vibrates with neighbouring cells, which acts upon them, and to whose action it responds and with whose needs and circumstances it changes. [...] Surely, no matter how one may represent the moral ideal, one cannot remain indifferent to such debasement of human nature.*⁹⁶

Een degradatie van de mens, zoals hierboven beschreven, is volgens Durkheim niet een natuurlijk gevolg van arbeidsverdeling; arbeidsverdeling heeft dit soort gevolgen vooral in buitengewone omstandigheden.

5.2 Anomalieën van Arbeidsverdeling

In buitengewone omstandigheden, bijvoorbeeld in een crisis, kan het gebeuren dat de arbeidsverdeling te ver wordt doorgedreven. Niet alleen verliest de arbeider het zicht op het doel en dreigt hij een onderdeel van een machine te worden, hij verliest het gevoel een nuttig onderdeel van het geheel te zijn. Niet langer is hij deel van de organische eenheid: een algehele afbraak van solidariteit en een onsamenvattend wanordelijk geheel is het gevolg. Meestal is volgens Durkheim een dergelijke fase tijdelijk.

Ook als de onderdelen niet goed op elkaar afgestemd zijn, wordt het geheel bedreigd. Daar kunnen leiders, die vaak de oorzaak zijn, onderkent Durkheim, ook iets aan doen: “The first care of an intelligent, scientific chief will be to suppress useless tasks, to distribute work in such a way that each one will be sufficiently occupied, and, consequently to increase the functional activity of each worker.”

De laatste abnormale ontwikkeling van de arbeidsverdeling is de “forced division of labor” waarbij mensen gedwongen worden om een taak uit te voeren die niet past bij hun kwaliteiten.⁹⁷ Daarbij gaat het niet alleen om de dwang op zich maar ook :

*[...] that no obstacle, of whatever nature, prevents them from occupying the place in the social framework which is compatible with their faculties. In short, labor is divided spontaneously only if society is constituted in such a way that social inequalities exactly express natural inequalities.*⁹⁸

Een dergelijke samenleving kan niet bestaan zonder regels. Het is zaak dat die regels rechtvaardig zijn, dat ze ervoor zorgen dat de competitie tussen mensen eerlijk is, dat de voorwaarden voor iedereen gelijk zijn. Dan beperken de regels ons niet, maar maken ze ons in zekere zin vrij.⁹⁹ Is dat niet het geval, dan is er sprake van “gedwongen arbeidsdeling”.

⁹⁶ Ibid. Pag 371/372 Ik ben me ervan bewust dat dit citaat erg lang is, maar ik kon er niet meer in knippen. Het is te mooi.

⁹⁷ De nummering die ik hier toepas is niet de volgorde die Durkheim zelf aanbrengt. Omdat ik de laatste “abnormale” vorm zelf de belangrijkste vind ben ik daar mee geëindigd.

⁹⁸ E. Durkheim, The division of Labor in Society, pag. 377

⁹⁹ Ibid, pag. 408 Letterlijk zegt Durkheim: “because they [de regels k.s.] are rather made for us and, in a certain sense, by us, we are free

5.3 De praktijk van arbeidsverdeling

Het boek is mooi, de theorie stemt hoopvol, maar de praktijk doet toch vermoeden dat de mens anders in elkaar steekt dan Durkheim schetst, anomalieën doen zich mogelijk vaker voor dan hij denkt.¹⁰⁰ De kwetsbaarheid van het systeem zit hem voornamelijk in de ideale voorwaarden voor een natuurlijke ontwikkeling van division of labour. Durkheim noemt: de intelligente, wetenschappelijk georiënteerde chef, rechtvaardige regels, eerlijke competitie, een collectief doel.

Het is niet de arbeidsverdeling op zich die de boosdoener is, arbeidsverdeling kan ook zorgen voor solidariteit, als de emmers water die worden doorgegeven bij een brand. Het is de gedwongen arbeidsverdeling die het systeem verziekt. En het misbruik ervan:

the economist would not have left this essential [verbindende k.s.] character of the division of labor in the shade and, accordingly, would not have exposed it to this unmerited reproach, if they had not reduced it to being merely a means of increasing the procedure of social forces, if they had seen that it is above all a source of solidarity¹⁰¹.

Arbeidsverdeling als bron van solidariteit. Dat is de natuurlijke manier volgens Durkheim. En dat is ook wat we zien in de kleine zorgorganisaties die ontstaan als reactie op zorgmolechen waarbinnen de verpleegkundigen afbranden. De Buurtzorgteams werken nauw met huisartsen samen, die daar positief over zijn want daar: “[...] kan ik met Buurtzorg een heel gericht en persoonlijk plan maken voor de verpleging en verzorging van een cliënt en heb ik het gevoel dat we de klus samen kunnen klaren. [...] Bij Buurtzorg heb ik het gevoel dat we weer teruggaan naar de basis, naar het werken in hometeams waarin je weet dat je op elkaar kunt rekenen.”¹⁰² Precies wat Durkheim bedoelt, arbeidsverdeling als een organisch proces met een doel waaraan iedereen naar vermogen en in vrijheid werkt: “vibrating with neighbouring cells”. Hoe anders is het werken in de hele grote organisaties, waar de taken gedwongen opgesplitst worden en mensen gedwongen worden om deeltaken razendsnel af te werken, zonder contact te hebben met de andere werkers: “[...] binnenracen, een pleister plakken of een spuit geven en dan weer wegstuiven. Je kunt je werk nooit fatsoenlijk afmaken. En als je naar huis gaat, denk je nog de hele tijd “als degene die na mij komt dit of dat maar niet vergeet”.¹⁰³

¹⁰⁰ Dit is een veronderstelling. Het zou interessant zijn te zien hoe vaak arbeidsverdeling ontaardt, hoe vaak het verandert van iets dat verbindt, in iets dat mensen juist scheidt; of van hen een radertje maakt in een machine. En nog boeiender zou zijn te onderzoeken wanneer dat voorkomt. Gebeurt het van nature bij te grote organisaties? Staat of valt het met leiderschap, met democratie? In deze scriptie kan ik die vragen niet beantwoorden.

¹⁰¹ E. Durkheim, *The division of Labor in Society*, pag 373

¹⁰² J. De Blok, A. Pool, *Buurtzorg, menselijkheid boven bureaucratie*. Pag. 37 citaat: Mireille ter Berg, Huisarts in Elst

¹⁰³ Ibid. Pag. 13, citaat van Jolanda Willems wijkverpleegkundige in Stadskanaal.

5.4 Andere manieren om hier naar te kijken

Ik ben niet de enige die dit probleem signaleert. Ik benoem het probleem (naar Durkheim) als een anomalie van arbeidsverdeling. Douwe van Houten benoemt het anders in zijn artikel "Professionalisering en Arbeidsdeling" in *Journal of Social Intervention, Theory and Practice, Vol. 15, No. 2 (2006)* pag. 17-25. Hij ziet dat het onderscheid tussen technische arbeidsdeling ("arbeidsdeling binnen een productieproces") en sociale arbeidsdeling ("het vormen van een beroepsgroep rondom een maatschappelijke taak") onder invloed van marktwerking en bezuinigingen aan het vervagen is. Technische arbeidsdeling, met als belangrijkste kenmerk standaardisatie en fragmentatie, lijkt volgens van Houten door te dringen in bijvoorbeeld de zorg. 'Hybride arbeidsdeling' noemt Van Houten de nieuwe vorm van werken, waarin een deel van het professionele handelen in protocollen wordt vervat om te kunnen worden uitgevoerd door lager opgeleide beroepskrachten. Van Houten citeert uit rapport 2004 van de Wetenschappelijke Raad voor het regeringsbeleid, *Bewijzen van goede dienstverlening*. Daar wordt in dit verband gesproken over 'deprofessionalisering' en 'industrialisering van het primaire proces'. Overeenkomst tussen deze zienswijzen is naar mijn mening een verlies aan autonomie van de professional. Een gedwongen arbeidsverdeling noem ik het, naar Durkheim. Het verlies van autonomie, zit precies daarin: dwang.¹⁰⁴

Binnen de schoonmaak lijkt de arbeidsverdeling niet het grootste probleem. De schoonmakers zijn zich bewust van het doel.¹⁰⁵ Zolang zij het onderdeel dat ze moeten schoonmaken maar goed kunnen schoonmaken lijkt de opsplitsing van hun taak hen niet uit te maken.

Wat de schoonmaak en de verpleging hier wel gemeen hebben, tenminste in de gevallen dat het fout gaat, is het ontbreken van vrijheid (en middelen) om een taak zelf in te delen en zelf te bepalen hoe die het best kan worden uitgevoerd.¹⁰⁶

¹⁰⁴ In deze scriptie heb ik ervoor gekozen om het probleem te benaderen vanuit arbeidsverdeling. Ik had het onderzoek mogelijk ook kunnen doen vanuit het begrip autonomie of vanuit het begrip vrijheid. Die begrippen komen hier allemaal bij elkaar: gedwongen arbeidsdeling, verlies aan autonomie, verlies aan vrijheid. Het begint met goede bedoelingen: efficiëntie bevorderen; samenwerken, maar in het geval van de onderzochte beroepsgroepen gaat er in dat proces iets mis. Eén mogelijke oorzaak daarvan kan de vermarkting van de zorg zijn. Zie verderop in deze scriptie.

¹⁰⁵ In allerlei interviews geven de schoonmakers dat aan: ze vinden het werk dat ze doen belangrijk. Ze maken schoon voor patiënten, voor kinderen op scholen. Onder andere te vinden op pagina's als: <http://www.voorwaarts.net/2012/01/niet-gewoon-maar-schoonmakers-we-zijn-heel-waardevol/>

¹⁰⁶ Durkheim heeft het in zijn ideale maatschappij over een vrijheid binnen de verbondenheid van het samen werken aan een doel. Verpleegkundigen en schoonmakers lijken die vrijheid te zoeken. De vrijheid om af te wijken van wat er ingeroosterd en omschreven staat. "mensen die hun vak verstaan [moeten] genoeg ruimte hebben omdat vak verder te brengen en zo een beter resultaat te behalen" schrijft Jos de Blok in *Buurtzorg, menselijkheid boven bureaucratie*. In zijn organisatie heeft een klein team van verzorgenden en verpleegkundigen die ruimte.

6 Meritocratisch ideaal

Durkheim maakt zich geen illusies over de ideale maatschappij; die is er nog lang niet:

“We know only too well what a laborious work it is to erect this society where each individual will have the place he merits, will be rewarded as he deserves, where everybody, accordingly, will spontaneously work for the good of all and of each.”¹⁰⁷

Het bijzondere is dat we toch al lang lijken te werken aan een maatschappij waarin sociale ongelijkheid de natuurlijke ongelijkheid weerspiegelt¹⁰⁸, volgens Durkheim een van de voorwaarden van voor een goed werkend systeem. Onze maatschappij immers gaat uit van de mogelijkheden van mensen; de kansen op een opleiding en dientengevolge op een baan op het niveau dat je aan kan, zijn niet meer bepaald door de stand waar je thuishoort maar veel meer door je capaciteiten, door je merites. We zijn op weg naar een meritocratie. Maar dat is geen garantie voor succes.

6.1 Meritocratie: theorie

“Today we frankly recognize that democracy can be no more than aspiration, and have rule not so much by the people as by the cleverest people, not an aristocracy of birth, not a plutocracy of wealth but a true meritocracy of talent”¹⁰⁹

Dit schrijft Michael Young nog opgewekt aan het begin van zijn boek. Aan het eind van het sociologische science-fiction werk, wordt de (fictieve) auteur echter vermoord bij rellen. De auteur in het boek heeft overigens de naam van de echte auteur; socioloog Young.

Het is het jaar 2034. Young schrijft zijn sociologische beschouwing over de jaren 1870-2033 die geleid hebben tot de volledige vestiging van de meritocratie, waarin mensen louter op hun verdienste: (intelligentie en inzet) beoordeeld worden. Vóór de meritocratie gevestigd wordt is dit de situatie:

“[...] the upper classes had their fair share of geniuses and morons, so did the workers [...] Intelligence was distributed more or less at random.”¹¹⁰

Scholing en kansen daarentegen waren niet gelijk verdeeld. Hoe hoger de klasse waar je uit kwam hoe groter de kans op goed onderwijs en hoe groter de kans op een goede baan. Iemand met de capaciteit om staatssecretaris te worden kon zo de post rondbrengen. Staatssecretarissen die post rondbrengen, en postbodes die over oorlog en vrede moesten beslissen. Niet alleen is dat slecht voor de mensen zelf, het is slecht voor de maatschappij als geheel vindt men in het boek. Michael Young beschrijft de inspanningen die gedaan werden om deze stand van

¹⁰⁷ Ibid, pag. 408

¹⁰⁸ “social inequalities exactly express natural inequalities” Citaat zie pagina 34 deze scriptie uit E. Durkheim, *The division of Labor in Society*, pag. 377

¹⁰⁹ M.Young, *The Rise of the Meritocracy 1870-2033*. 1958 Thames and Hudson, London. Pag. 18/19

¹¹⁰ Ibid. Pag. 11

zaken om te keren. Er komen programma's om intelligentie vroeg te onderkennen, de beste opleidingen worden toegankelijk voor alle talentvollen en de staat voorziet zelfs in opvoedingscentra voor potentiële leiders. Mensen worden beloond naar verdienste: intelligentie en inzet.

Maar er is een keerzijde:

“Sommige lieden uit de [nieuwe k.s] hogere klassen zijn zo onder de indruk van hun eigen belangrijkheid gekomen, dat zij geen enkel gevoel van sympathie voor hun mindere medemensen bezitten.”¹¹¹

Tegelijkertijd hebben de mensen die in de onderste regionen terecht gekomen zijn geen excuus meer: ze hebben zich keer op keer kunnen laten testen, ze zijn niet onderaan de ladder beland omdat ze geen kansen hebben gehad; maar heel gewoon omdat ze minderwaardig zijn. Aldus de rapporteur Young. Zie hier de nieuwe verliezers.

De meritocratie ontnemt de lagere klassen iedere hoop en dat gaat uiteindelijk ten koste van hun zelfrespect.

Zoals gezegd loopt het niet goed af. Tijdens een door de elite (en Young) onderschatte opstand loopt het helemaal uit de hand. De schrijver en hoofdpersoon Michael Young vindt de dood.

Op het echte graf van de echte Michael Young, die van 1915 tot 2002 leefde staat hij beschreven als Social Visionary and Innovator. Dat lijkt terecht: het boek van Young is weliswaar minder bekend dan de term die hij bedacht: meritocratie, maar het heeft een grote voorspellende waarde gehad. In onze westerse samenleving komen we problemen tegen die Young in zijn boek voorzag.

6.2 Meritocratie: praktijk

Het boek van Young kwam natuurlijk niet uit de lucht vallen. Er was al een beweging gaande waarin de geschiedenis van vastgestelde rangen en standen, waartussen mobiliteit praktisch onmogelijk was, langzamerhand vervangen werd door een inzicht dat het voor de hele maatschappelijke ontwikkeling beter is om talentvollen de kans te geven hoger op te komen. Frankrijk, in de tijd van Napoleon liep daarin voorop, met de eerste voor iedereen toegankelijke “lycées”.¹¹²

In zijn boek over Statusangst signaleert Alain de Botton de door Young al voorspelde lelijke kant van het op zich lovenswaardige ideaal van gelijke kansen. Tot de tweede helft van de twintigste eeuw konden de armste en onaanzienlijkste lagen van de bevolking nog eigenwaarde of op zijn minst troost ontlenen aan de gedachten dat niet de rijken, maar zij; de werkende klassen “de rijkdom in de samenleving voortbrachten” en daarom “respect verdienden”¹¹³ en dat zijzelf niet verantwoordelijk waren voor hun lage status die evenmin betekende dat men moreel op een lager plan stond. Integendeel: juist de rijken

¹¹¹ Als de citaten vertaald zijn heb ik ze uit: M. Young, *De juiste man op de juiste plaats* in de vertaling van Groenman en Valkenburgh, 1959, J.M. Meulenhoff

¹¹² A. De Botton, *Statusangst*, vertaald door Jelle Noorman. 16^e druk 2011, uitgeverij Olympus pag. 92

¹¹³ Ibid. pag. 84

waren zondig en immoreel, zij hadden immers hun rijkdom bereikt over de ruggen van de armen.¹¹⁴

Toen in steeds meer landen een goede opleiding en een bijbehorende goede baan en hoge status binnen ieders¹¹⁵ bereik kwamen had dat positieve gevolgen voor de talentvollen maar negatieve voor de mensen die minder goed scoorden. “Als banen en beloningen na een onpartijdig gesprek of onderzoek werden toegekend, kon men niet langer volhouden dat iemands plaats in de wereld volkomen losstond van persoonlijke kwaliteiten [...]”¹¹⁶ Die medaille had twee kanten: [...] in een meritocratische wereld, waarin men prestigieuze, goed betaalde banen alleen kon verkrijgen op grond van eigen intelligentie en vermogens, leek rijkdom onmiskenbaar te wijzen op goede karaktereigenschappen.”¹¹⁷ Maar ook gold:

*Als succesvolle mensen hun succes verdienden, volgde daar noodzakelijkerwijs uit dat mislukkelingen hun mislukkingen verdienden. [...] Een lage status zag men nu niet alleen meer als betreuenswaardig maar ook nog als iemands verdiende loon.*¹¹⁸

Ook in Nederland bestaat een meritocratisch ideaal. In het rapport van het Sociaal Cultureel Planbureau 2004 staat letterlijk: “De Nederlandse samenleving is de afgelopen decennia steeds meritocratischer geworden. Maatschappelijke kansen zijn in zo’n samenleving niet langer afhankelijk van het sociale milieu waarin men is geboren, maar worden hoofdzakelijk bepaald door de persoonlijke capaciteiten (intelligentie) en verdiensten (motivatie en inzet).”¹¹⁹ De schrijvers van het rapport constateren ook de keerzijde en waarschuwen voor de gevolgen: “Wie nu nog op een laag opleidingsniveau blijft steken, heeft dat aan zichzelf te wijten; kennelijk ontbreken de capaciteiten, dan wel de inzet en motivatie om hoger op te komen.” Dat dat in de praktijk inderdaad zo wordt ervaren blijkt onder andere uit een artikel in het Volkskrant magazine van 21 september 2013. Daarin worden mensen geïnterviewd die zich schamen voor hun afkomst. In het artikel wordt VU socioloog Mick Matthys opgevoerd die promoveerde op de arbeidersklasse onder hoogopgeleiden.

*Matthys: “Vroeger kleefde er nog romantiek aan het begrip “arbeidersmilieu”, dat stond voor eerlijk en hard werken. Maar wie nu nog een arbeider is, heeft toch ergens de boot gemist, die wordt gezien als een soort Tokkie.”*¹²⁰

¹¹⁴ A. De Botton, *Statusangst* pag. 81

¹¹⁵ In theorie dan op zijn minst, in de praktijk zijn de gelijke kansen natuurlijk nog steeds niet helemaal gelijk. De dochter van de ingenieur (als ze het nodig heeft) krijgt doorgaans meer studiebegeleiding dan die van de werkster van de ingenieur.

¹¹⁶ A. De Botton, *Statusangst*, pag.97.

¹¹⁷ Ibid. pag 98

¹¹⁸ Ibid. pag.99

¹¹⁹ In het zicht van de toekomst. Sociaal en Cultureel Rapport 2004. 2004 Den Haag Sociaal Cultureel Planbureau. Pag 375.

¹²⁰ I.Ras, “Ik ben straks de enige met een titel” in *Volkskrant Magazine 21 september 2013*. Het artikel gaat over studenten die de eerste in de familie zijn die aan de universiteit studeren. “Met een vader als timmerman (Wim Kok), havenarbeider (Robbert Dijkgraaf) of kolenboer (Gerrit Zalm) hoefden baby-boomers zich niet te schamen. Maar bij jongeren van nu ligt dat anders, zij laten het beroep van hun ouders maar liever overal buiten” zegt hij verder nog.

Het rapport van het Sociaal Cultureel planbureau waarschuwt voor deze ontwikkeling: Bij achterblijvers kan dat gevoelens van rancune oproepen, met alle maatschappelijk gevolgen vandien.”¹²¹

6.3 Schijnmeritocratie

Het Sociaal Cultureel Planbureau spreekt van een Meritocratisering van Nederland. Ik zou Nederland een schijnmeritocratie willen noemen. Een schijnmeritocratie is een samenleving die zich voordoet als een meritocratie maar die het niet is. De maatschappij waarin we nu leven is een gevolg van het meritocratisch ideaal en van wat we er gezamenlijk aan hebben gedaan om dat te verwezenlijken. Het is een gevolg van de middenscholen, van de stimuleringsmaatregelen in achterstandswijken, van positieve discriminatie en van lange verhitte debatten over gelijke kansen. We dachten dat we die gelijke kansen kregen en we hebben op deze manier onszelf een rad voor ogen gedraaid. Want niet alleen zijn er nog steeds genoeg omstandigheden die de kansen minder “gelijk” maken¹²², nooit hebben we ons afgevraagd wát waren dan de kwaliteiten zijn die we wilden waarderen en stimuleren?

Er zijn signalen dat een bepaald type mens bovengemiddeld in de hoogste regionen van onze maatschappij terecht is gekomen: de stressbestendige, doelgerichte, weinig emotionele leider.¹²³ De mensen die boven komen drijven hoeven niet per se de meest “waardevolle” mensen te zijn en ze hebben soms toch betere kansen gehad dan anderen. In die zin is sprake van een schijnmeritocratie. En toch lijkt te gelden: ongeacht de kwaliteiten die men waardeert en ongeacht de wèrkelijke gelijkheid van de kansen; een lage status is iemands verdiende loon.

Dat maakt het idee dat we in een meritocratie leven niet zonder risico.¹²⁴

Axel Honneth bekritiseert ook de meritocratische ontwikkelingen in de discussie die hij voert met Nancy Fraser over de relatie tussen “erkenning” en “herverdeling”. Hij merkt op dat de drie sferen van erkenning van karakter veranderd zijn met de ontwikkeling van de burgerlijk-kapitalistische samenleving. Waar het gaat om “social esteem” draait het niet meer om een

¹²¹ In het zicht van de toekomst. Sociaal en Cultureel Rapport 2004. 2004 Den Haag Sociaal Cultureel Planbureau. Pag.376

¹²² R. Kloosterman et al. “Parental education, children’s performance and the transition to higher secondary education: trends in primary and secondary effects over five Dutch school cohorts (1965–99)”, *The British Journal of Sociology* 2009 Volume 60 Issue 2, digitale editie: <http://ics.uda.ub.rug.nl/FILES/root/Articles/2009/KloostermanR-Parenta/2009-KloostermanR-Parental.pdf>

Laatst geraadpleegd 16 februari 2014. Een uitgebreid onderzoek onder vijf school cohorten (van 1965-1999) leverde op dat hoewel: “The government aimed at creating a school system that works according to meritocratic principles. [...] het resultaat nog steeds is dat: “high socio-economic parents have apparently the means to keep their lead in education.” Overigens lijkt het er wel op dat Nederland veel “meritocratischer” is in dit opzicht dan andere landen.

¹²³ K. Dutton *De lessen van de psychopaat*. 2012 De Bezige Bij Amsterdam. Dutton heeft het vermoeden dat onze maatschappij in de afgelopen decennia psychopatischer is geworden. “[...] karaktertrekken die algemeen voorkomen onder psychopatische seriemoordenaars – een sterk gevoel van eigenwaarde, overredingskracht, oppervlakkige charme, meedogenloosheid, gebrek aan schuldgevoel, de manipulatie van anderen – [zouden k.s.] ook voorkomen bij politici en wereldleiders”.

¹²⁴ Zie de waarschuwing voor sociale onrust door het Sociaal Cultureel Planbureau : “Bij achterblijvers kan dat gevoelens van rancune oproepen, met alle maatschappelijk gevolgen vandien” bovenaan deze pagina.

erkenning die automatisch verbonden is aan een standenmaatschappij, maar om een erkenning die gebaseerd is op “achievement”; prestatie.

*The esteem, the individual legitimately deserved within society was no longer decided by membership in an estate with corresponding codes of honor, but rather by individual achievement within the structure of the industrially organized division of labor*¹²⁵

Dat individualistische “prestatie principe” was volgens Honneth, vanaf het begin “a double-edged source of legitimacy”¹²⁶. Niet alleen van self-esteem, maar ook van geld en levenskansen. Ook Honneth oordeelt dat het begrip prestatie is gekleurd. Onder de oppervlakte zijn de criteria waaraan prestaties gemeten worden niet waarde vrij. De onderliggende norm is die van de economisch machtigen en oude vooroordelen spelen eveneens een rol. Honneth wijst in dit verband bijvoorbeeld op de onderwaardering van “vrouwenwerk”¹²⁷. Toch is de individuele prestatie een instrument voor “[...] morally justifying the extremely unequal distribution of life chances and goods”¹²⁸. Prestatie of verdienste als bron van erkenning is op zijn minst een discutabele.

6.4 Schone schijn

Ik vermoed hier het belangrijkste probleem van de schoonmakers: Nederland is een schijnmeritocratie. Het is niet zo dat de mensen die “het verdienen” boven komen drijven en de mensen die onderaan blijven daar “schuld aan zijn”. Maar het lijkt erop dat we ons daar wel naar gedragen. Daarom wordt er op schoonmakers neergekeken.¹²⁹ In onze maatschappij is status gekoppeld aan geld en betekent “verdienen” ook letterlijk het salaris waard zijn dat men krijgt.¹³⁰

De keerzijde van deze medaille is dat de schoonmakers uit ons voorbeeld niet meer waard lijken te zijn dan de 10 euro bruto per uur die ze kregen toen ze de

¹²⁵ N. Fraser, A. Honneth, *Redistribution or recognition, a political-philosophical exchange* vert. J. Golb, J. Ingram, C. Wilke 2003 Verso London, New York pag.140

¹²⁶ Ibid. pag.147

¹²⁷ Ibid. pag.148 “Once we become cognizant of the many superimpositions and distortions inherent in the capitalist achievement principle, it is hard to see any normative principle of mutual recognition in it at all” schrijft Honneth.

¹²⁸ Ibid. pag 148 Op deze manier onderbouwt Honneth zijn stelling dat een gevecht voor recognition ook een gevecht om redistribution is. En dat dat zich vooral afspeelt in de sfeer van “social esteem”.

¹²⁹ Dat er werkelijk wordt neergekeken op schoonmakers is moeilijk hard te maken zonder empirisch onderzoek. Het zal niet iets zijn dat mensen makkelijk erkennen of misschien zelfs bewust weten. Maar als het werkelijk zo is dan ligt het voor de hand om dat te koppelen aan het meritocratische principe. Schoonmakers hebben in elk geval de ervaring dat er op hen wordt neergekeken: Khadija Tahiri, president en woordvoerder van de vakbond van schoonmakers van het FNV heeft het onder andere over de onzichtbaarheid van de schoonmakers. Ze zegt ook: “Schoonmaakwerk wordt gezien als minderwaardig. Of schoonmakers nu allochtoon, autochtoon, jong of oud zijn, het maakt niet uit. Op iedereen wordt neergekeken.” Uit: N.Bouwmeester en A.Schouten, “Niet gewoon maar schoonmakers, we zijn heel waardevol!” in *Voorwaarts.net* online jongerenmagazine van de cjb (communistiche jongeren beweging) <http://www.voorwaarts.net/2012/01/niet-gewoon-maar-schoonmakers-we-zijn-heel-waardevol/>

¹³⁰ Zo twijfelt ex-bankier Rijkman Groenink er niet aan dat hij recht had op de ruim 30 miljoen miljoen euro die op zijn rekening werd gestort bij zijn vertrek na de overname van de ABN-Amro bank. “Ik heb het verdiend..” laat hij zich ontvallen in een interview, tot grote verontwaardiging van veel mensen overigens. Kijken in de Ziel van de NTR 5 augustus 2013, http://www.youtube.com/watch?v=jnuVYa_mXOs laatst bekeken: 1 september 2013.

straat opgingen om respect te eisen. Respect dat zich ook zou moeten uitdrukken in een loonsverhoging van 5%.

Voor Axel Honneth maakt strijd om een hoger loon dan ook deel uit van de strijd om erkenning. En juist in gevallen als dat van de schoonmakers gaat het ook om het meritocratisch principe: [...] distribution conflicts must be understood to a large extent as struggles for recognition insofar as they relate to the appropriate interpretation of the achievement principle.”¹³¹

Voor de schoonmakers zelf is dat duidelijk. De eis voor (een beetje) hoger loon wordt door henzelf in pamfletten en interviews keer op keer gekoppeld aan, of zelfs ondergeschikt gemaakt aan de wens *gezien* te worden.

“ Het Tijdperk van Onzichtbaarheid is geweest. De Era van Respect is gekomen.” roept Kahdija Tahiri.¹³²

¹³¹ N. Fraser, A. Honneth, Redistribution or recognition, a political-philosophical exchange, pag. 160

¹³² Introductietekst van Khadija Tahiri-Hyati (President in het Schoonmakersparlement) op de site: <http://www.schoongenoeg.nu/> (laatst gelezen, 6 juni 2013) Tahiri is heel helder in haar visie: Op schoonmakers wordt neergekeken betoogt zij, terwijl ze belangrijk werk doen. Dat is onterecht, daar gaat het haar om. Alle eisen die de actievoerende schoonmakers onder haar aanvoering stellen hebben daarmee te maken, de looneisen, de eisen voor doorbetaling bij ziekte en de eis om meer tijd te krijgen voor het werk.

7 Vermarkting

Wat boven en onder al deze discussies speelt is de toenemende vermarkting van onze samenleving. Dat is natuurlijk niet nieuw. Marx en Lukács spraken er al over. Honneth citeert hen als hij zegt: "Reification" signifies nothing but the fact "that a relation between people has taken on the character of a thing." Het idee daarachter, zegt Honneth, is dat:

*"In the constantly expanding sphere of commodity exchange, subjects are compelled to behave as detached observers, rather than as active participants in social life [...] this shift of perspective is accompanied by a reifying perception of all relevant situational elements, since the objects to be exchanged, the exchanging partners and finally one's own personal talents may only be appraised in accordance with how their quantitative characteristics might make them useful for the pursuit of profit."*¹³³

In de visie van Honneth, is dit niet het noodzakelijke eindpunt, maar hij ziet het zeker als een van de oorzaken van vervreemding of verdinging. Net als Jaeggi:

*"Als entfremdend wird die Entpersönlichung und Versachlichung von zwischenmenschlichen Beziehungen und Verhältnissen zur Welt charakterisiert, sofern diese nicht mehr unmittelbar, sondern z. B. durch Geld vermittelt, nicht »konkret«, sondern »abstrakt«, nicht unveräusserlich, sondern austauschbar sind."*¹³⁴

Maar mogelijk nieuw in onze tijd, is de vorm die deze vermarkting heeft aangenomen: tegenwoordig lijkt alles wel vermarkt. Jaeggi heeft het over "vermarkting van voorheen niet verhandelbare zaken"¹³⁵:

Filosoof Michael Sandel verkent de grenzen van de markt in zijn boek "Niet alles is te koop" waarin hij beweert dat we op weg zijn naar een samenleving waarin "alles te koop" is. Dat wordt vooral een probleem als de markt zich uitbreidt tot gebieden waar die voorheen niet (of veel minder) werkzaam was. In de gezondheidszorg bijvoorbeeld, of in het onderwijs, of in de strafrechtelijke vervolging. "Hoe meer markten zich uitbreiden naar niet-economische levensgebieden, hoe meer ze verstrikt raken in morele vragen."¹³⁶ De vraag dient zich aan of economische efficiëntie in die nieuwe markten soms niet in strijd is met bijvoorbeeld "menselijke waardigheid". Nog maar zeer kort geleden ontstond er commotie over het al of niet regelen in de wet van het recht van bejaarden op een dagelijkse wasbeurt en een schone luier.¹³⁷

¹³³ A.Honneth et al. Reification, A New Look at an Old Idea pag. 24,25

¹³⁴ R. Jaeggi, Entfremdung, Zur Aktualität eines sozialphilosophischen Problems, pag. 22

¹³⁵ Ibid.

¹³⁶ M.J.Sandel, *Niet alles is te koop*, 2012 uitgeverij Ten Have pag. 87

¹³⁷ o.a. 29 augustus 2013 NRC.nl "[Politieke reuring over intrekken voorstel "luierwet" ouderenzorg](http://www.nrc.nl/nieuws/2013/08/29/oppositie-kritisch-over-terugtrekken-voorstel-luierwet-ouderenzorg/)"
<http://www.nrc.nl/nieuws/2013/08/29/oppositie-kritisch-over-terugtrekken-voorstel-luierwet-ouderenzorg/>
Ik gebruik dit voorbeeld omdat het mijns inziens iets toont van de maatschappelijke onrust die regelmatig ontstaat naar aanleiding van vermarkting en schaalvergroting in de zorg. De "luierwet" op zich bleek uiteindelijk een overbodige regeling omdat de kwaliteit van de zorg al in andere wetten geregeld is. Niettemin, duiken dergelijke kwesties regelmatig op.

Het is niet zo dat bijvoorbeeld de zorg in Nederland volledig is vermarkt. Wel is er sprake van privatisering in de zorgverzekeringen. Onder andere in verband met die privatisering is er sprake van schaalvergroting in de zorg met als doel met name de kosten beheersbaar te houden.¹³⁸ De schoonmaak van instellingen als ziekenhuizen, scholen, stations, die vroeger vaak nog in eigen beheer werden gedaan door mensen in vaste dienst, wordt tegenwoordig vaker, ook weer in verband met kostenbeheersing, uitbesteed aan steeds groter wordende particuliere bedrijven die uit zijn op winst.

Maar schaalvergroting is juist het probleem van de verpleegkundigen en de schoonmakers. Die leidt tot de grote bedrijven, met te ver doorgevoerde arbeidsverdeling, te grote afstand tussen planners, leidinggevenden en werkenden, en vaak ook tot lagere lonen en grotere belasting van werknemers.

¹³⁸ Kostenbeheersing is een belangrijk punt in de gezondheidszorg. Het is de vraag of schaalvergroting de juiste oplossing daarvoor is. Het voert te ver om daar hier op in te gaan. Wel is schaalvergroting waarschijnlijk één van de oorzaken van de in deze scriptie genoemde problemen. Schaalvergroting is overigens op allerlei gebied ingezet, ook op het gebied van onderwijs. Zie o.a. Volkskrantartikel, Schaalvergroting is doorgeslagen door Wilco Smeets <http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2844/Archief/archief/article/detail/3141611/2012/01/28/Schaalvergroting-is-doorgeslagen.dhtml> laatst geraadpleegd 16 februari 2014. De tegenbeweging is overigens ook al zichtbaar. Niet alleen ontstaan er spontaan kleinschalige (en niet perse duurdere) initiatieven als Buurtzorg. Ook de overheid lijkt weer aan te sturen op decentralisatie.

8 Samenvatting en conclusie

Mijn onderzoek ging over de vraag hoe bovenstaande theorieën zich verhouden tot de gesignaleerde onvrede van de schoonmakers en de verpleegkundigen¹³⁹. Omdat bij schoonmakers en verplegers dezelfde zaken op niet precies dezelfde manier spelen vat ik de problemen bij de twee groepen los van elkaar samen. Daarna laat ik zien hoe voor beide groepen een ontsnapping mogelijk is.

8.1 De waarde van de schoonmaker

Wanneer we kijken naar wat Honneth ziet als voorwaarden voor erkenning, dan zijn de schoonmakers niet best bedeed. Ze voelen zich niet waargenomen, onzichtbaar, in feite de ergste vorm van niet erkend worden.

Vooraf op het vlak van erkenning, dat Honneth beurtelings “social esteem” noemt, of “merit principle” gaat het fout. Maatschappelijke erkenning is er simpelweg niet. Vanaf de eerste staking van de schoonmakers in 2012 eisen de schoonmakers respect en waardering maar vooral ook: genoeg tijd en geld om hun werk goed te kunnen doen. Het ontbreekt hen niet aan eigenwaarde, het ontbreekt hen aan erkenning.

Dat blijkt onder andere uit een documentaire van Zembla¹⁴⁰. Schoonmakers getuigen daarin van een weliswaar gefrustreerde, maar toch hoge eigenwaarde en liefde voor hun vak, maar ze klagen allemaal over tijdgebrek en gebrek aan schoonmaakmiddelen, waardoor de wc’s en de operatiekamers minder schoon worden dan bij henzelf thuis of waardoor de treinen smerig vertrekken.

Mevrouw Monk-Simon wordt geïnterviewd door Zembla:

Monk [...] ik weet precies hoe het hoort en hoe het moet. Ik doe m’n werk goed en met plezier en met m’n hele hart en ziel.

Int. U doet het met hart en ziel? **Monk** ja.

Int. dat lijkt me wel moeilijk, de zoveelste wc weer met hart en ziel.

Monk ja. Maar ik doe het ook voor anderen, want die patiënten, ze komen daar voor hun beterschap. En dat wil ik niet op mijn geweten dat ja door mij als schoonmaakster dat die patiënten is met een bacterie opgelopen. Je werkt op jouw tempo, om snel je werk af te maken. Maar het wordt gewoon niet schoon want de tijd is niet voldoende.”

¹³⁹ Voordat dat aan de orde komt is het zaak om een voorbehoud te maken.

Dit stuk gaat niet over alle verpleegkundigen (en verzorgenden) en ook niet over alle schoonmakers. Het is geschreven naar aanleiding van onrust onder die beroepsgroepen en naar aanleiding van gehoorde klachten vanuit die groepen. Ik signaleer op basis daarvan trends, die ik denk te kunnen verklaren met behulp van bovenstaande filosofische begrippen.

¹⁴⁰ Zembla (VARA) uitzending Schoonmaakwoede 23 mei 2010, uitzending naar aanleiding van de eerste grote staking van schoonmakers :transcript <http://zembla.vara.nl/Schoonmaakwoede.6944.0.html> laatst geraadpleegd: 18 juni 2013

Mevrouw Monk doet het niet voor haar werkgevers, maar voor de patiënten in het ziekenhuis.¹⁴¹ Waar zij erin slaagt om de “patiënt” als mens te zien, wordt zijzelf niet gewaardeerd, soms niet eens waargenomen. Er is geen wederzijdse erkenning. Aan de basisvoorwaarde daarvoor is al niet eens voldaan: ze kan haar werk dat al een lage status heeft, niet eens goed doen.

Dus niet alleen is er geen sprake van een “felt confidence that one’s achievements or abilities will be recognized as “valuable” by other members of society”¹⁴², het self-estem van de schoonmaker komt ook onder druk te staan doordat zijzelf het werk dat ze kunnen doen niet serieus kunnen nemen.

De schijnmeritocratie maakt de schoonmakers minderwaardig en onzichtbaar; de doorgeslagen vermarkting maakt de werknemers gefrustreerd. Ze voelen zich geen onderdeel van een organische geheel, dat werkt aan een gezamenlijk doel. Ze worden juist beknot in hun vrijheid om zichzelf te ontplooiën en hun eigen werk in te richten zoals zij het graag zouden willen. Er is dus geen sprake van “positieve vrijheid”, waar Jaeggi het opver heeft.

De roosters zijn te krap, het geld is ontoereikend; de schoonmakers voelen zich gereduceerd tot niets, de reïficatie is totaal. Als de werkgevers en de roostermakers hun mensen ooit al hebben bekeken als mens, dan zijn ze dat in hun jacht op efficiëntie en bezuinigingen vergeten.¹⁴³

8.2 De waarde van de verpleegkundige

Verplegers worden, meer dan schoonmakers, in de maatschappij gezien. Vaak worden ze gewaardeerd en zelfs als onmisbaar beschouwd door de patiënten en hun omgeving. Maar binnen hun werk lijken ze voor de werkgever vaak uitwisselbaar met elke ander. Een verpleegkundige voelt zich daardoor vaak niet een mens-met-eigen-kwaliteiten binnen de groep, die Honneth noemt als een kenmerk voor self-estem. Soms lijkt het alsof een verpleegkundige voor de werkgever bestaat uit standaard eenheden zorg. In dat opzicht is de mens onzichtbaar geworden.

Onzichtbaar gemaakt niet zoals de blanke werkgever de zwarte slaaf niet zag, niet door “looking through”, maar onzichtbaar gemaakt door de grote afstand van werkgever tot werknemer, door de schaalvergroting die een gevolg is van vermarkting.

Een veelgehoorde klacht van verplegend personeel is dat men graag zelf, in overleg met de patiënt wil uitmaken wat iemand nodig heeft. Iemand die geen vrijheid heeft om af te wijken van wat er ingeroosterd en omschreven staat voelt

¹⁴¹ De acties van de schoonmakers hebben veel te maken met gefrustreerd eergevoel. Tegenwoordig zijn er spotjes op televisie waarin schoonmakers patiënten waarschuwen voor smerige operatiekamers. Opmerkelijk. Het lijkt erop dat de schoonmakers (in elk geval de actievoerenden) zich zeer verantwoordelijk voelen en een bondgenoot zoeken in de te kort gedane gebruiker van de ruimtes die zij moeten schoonmaken. TV-spot te zien op: <http://www.schoongenoeg.nu/2014/01/duizenden-schoonmakers-bijeen-tijdens-manifestatie-in-utrecht/> (laatst geraadpleegd 22 januari 2014)

¹⁴² Voorwaarde voor self-estem. A. Honneth, *The Struggle for Recognition, The Moral Grammar of Social Conflicts*.

¹⁴³ Zie ook Honneth (“all reification is a forgetting”). Dit wellicht zwartgallige beeld moet vooral worden begrepen in het licht van de klachten van de schoonmakers en verpleegkundigen die ik heb onderzocht. Het geschetste beeld zal niet gelden voor elke schoonmaker en verpleegkundige.

zich gevangen: “mensen die hun vak verstaan [moeten] genoeg ruimte hebben omdat vak verder te brengen en zo een beter resultaat te behalen” schrijft Jos de Blok¹⁴⁴. Ook hier geldt wat Jaeggi een bijzondere vorm van vrijheidsverlies noemt: het verlies van positieve vrijheid in de betekenis die Isaiah Berlin eraan geeft.¹⁴⁵

Maar evenzeer geldt een bijzondere gedwongen vorm van reïficatie. Dat wordt veroorzaakt door een vergaande arbeidsverdeling, die ervoor zorgt dat er veel verschillende mensen aan het bed van de patient komen, de “sokkenaantrekkers”, de “schoonmakers” en de “wondverzorgers”.¹⁴⁶

De patiënt wordt op die manier opgedeeld in onderdelen en behandeld als een ding¹⁴⁷ en degene die dat moet doen: de verpleger, lijdt daaronder. Het is met nadruk wederzijds respect dat de bron is van self-esteeem zegt Honneth.

Er is sprake van een driehoeksverhouding waarin de vaak logge grote zorgorganisatie zorgt voor de defecte betrekking tussen verpleging en patiënt.¹⁴⁸

In oorsprong ging het wel degelijk om “zorg” of “liefde” maar in de inroostering, de arbeidsverdeling, de efficiency, is die oorspronkelijke erkenning van de mensen waar het om begonnen was, zoals Honneth het uitdrukt: “vergeten”.

Daardoor komt de verpleger niet toe aan self-esteeem. In de gedwongen ontkenning van de patiënt ontkent de verpleger, gedwongen, zichzelf.

8.3 Conclusie

In deze scriptie heb ik me verdiept in de begrippen erkenning, reïficatie, arbeidsverdeling en meritocratie.

Ik heb geprobeerd te onderzoeken op welke manier deze begrippen van toepassing zijn op schoonmakers en verpleegkundigen in opstand. Ik vond dat voor beide groepen geldt dat ze niet voldoende gezien en erkend worden¹⁴⁹. Dat gebrek aan erkenning gaat vooral om wat Honneth noemt social esteeem. Maar het is te simpel om te zeggen dat het alleen om miskenning op dit vlak gaat. De drie bronnen van erkenning die Honneth onderscheidt, liefde, rechten en (maatschappelijke) waardering overlappen elkaar. En juist in die vage grensgebieden spelen de problemen van de twee beroepsgroepen zich ook af. In beide groepen is sprake van vervreemding of reïficatie. Maar er zijn ook verschillen. Die hebben met name te maken met de waarde van het beroep. Op schoonmakers wordt neergekeken. Dat lijkt een gevolg van een (schijn)meritocratische tendens in onze samenleving. Verpleegkundigen worden in onze samenleving wel gezien als waardevol.

Voor beide groepen geldt dat marktwerking en schaalvergroting ertoe leiden dat mensen hun werk niet meer goed kunnen doen. Schoonmakers krijgen te weinig tijd en te weinig middelen, verpleegkundigen lijden vooral onder een doorgeslagen gedwongen arbeidsverdeling.

Voor beide beroepsgroepen geldt dat men daardoor beroofd wordt van de

¹⁴⁴ J. De Blok, A. Pool, Buurtzorg, menselijkheid boven bureaucratie.

¹⁴⁵ Zie pagina 28 van deze scriptie

¹⁴⁶ Het is de vraag of enige arbeidsverdeling te vermijden is in een tijd waarin de kosten van de zorg de pan uit rijzen. Efficiëntere zorg lijkt geboden. Maar al te grote arbeidsverdeling leidt ertoe (zie de voorbeelden elders in deze scriptie) dat de patiënt tekort komt en in elk geval in de ogen van de verpleegkundige.

¹⁴⁷ Zie citaat op pagina 5 van deze scriptie

¹⁴⁸ Zie voor de voorbeelden pagina 4 en 5 van deze scriptie.

¹⁴⁹ Onder het voorbehoud dat ik maakte, het zal niet voor elke verpleger en elke schoonmaker gelden

vrijheid om het werk naar eigen goeddunken in te delen en zichzelf te ontplooiën binnen hun werk. Voor beide groepen geldt ook dat men het werk in eigen ogen niet goed kan doen, men is gedwongen de mens voor wie men werkt te miskennen en kan daardoor ook het geleverde eigen werk niet meer respecteren.

9 Nawoord

Er zijn nog een paar vragen waar ik een begin van een antwoord op zou willen formuleren, namelijk: gezien het grote belang van wederzijdse erkenning als bron voor moraliteit en als voorwaarde voor vrijheid; wat kan het gesignaleerde gebrek aan erkenning voor groepen als de schoonmakers en verpleegkundigen betekenen?

Maar eerst: schoonmakers en verpleegkundigen zijn meer dan alleen hun beroep. Worden zij wel erkend buiten dat beroep?

9.1 Ontsnapping: erkenning buiten het beroep

Schoonmakers en verplegers zijn bijvoorbeeld ook “burger”, of “familielid”. In die hoedanigheid kunnen ze heel goed wel erkend worden. Dan gaat het om de twee andere “assen van erkenning” waar Honneth het over heeft, de kring van familie en vrienden als bron voor self-confidence en de wettelijke verbanden (zoals de staat) als bron voor self-respect. Met deze vormen van erkenning zit het bij beide groepen in deze rollen net zo goed of slecht als bij andere mensen in onze samenleving.

Ieder mens heeft heel veel rollen. Mensen zijn bijvoorbeeld klant, student, patiënt of vrijwilliger. Ook in die hoedanigheid kunnen ze gerespecteerd worden. Helaas lijkt het erop dat soms ook op die gebieden een erosie van erkenning of een vergeten van erkenning heeft plaats gevonden.¹⁵⁰

Deze scriptie begon met het ikje uit de NRC: een gesprek met een virtueel persoon loopt uit de hand, omdat een “chatbot” nou eenmaal niet kan denken. Dat gebeurt tegenwoordig veel vaker, bijvoorbeeld bij NS en bij Studielink. Daar worden mensen buiten kantooruren respectievelijk te woord gestaan door Eva en Bas. Eva en Bas begrijpen bijna niets. Als bijlage is een uitgeschreven vervreemdende conversatie met Bas opgenomen. Een robot die menselijke vragen beantwoordt met standaard antwoorden: reïficatie tot in het absurde. Als de intuïtie klopt dat dit soort praktijken tegenwoordig vaker voorkomt, dan is ook buiten hun werk voor verplegers en schoonmakers de kans op erkenning kleiner geworden. Dat maakt de vervreemding nog groter.¹⁵¹

¹⁵⁰ Ik heb hier geen onderzoek naar gedaan, maar onder andere de knipsels die de aanleiding waren voor deze scriptie lijken hierop te wijzen. De stoepzitter die beboet wordt, de bejaarden die niet alleen naar het toilet kunnen omdat er drempels in huis zitten. Er zijn talloze voorbeelden. Het zou een onderzoek waard zijn.

¹⁵¹ De chatbots zijn (nog) niet algemeen, maar de telefoonmenu's die de beller naar een instantie door moet 'om u beter van dienst te kunnen zijn' zijn al standaard. Die worden ook steeds slimmer. Dat werkt waarschijnlijk een gevoel van vervreemding in de hand. Ook dit verschijnsel zou interessant zijn om te onderzoeken.

9.2 Moraal en vrijheid

Wederzijdse erkenning is de bron van moraal¹⁵². Zonder de erkenning van de ander, het zien van het ik-perspectief van de ander, is het niet mogelijk om af te zien van de egocentrische belangen. Dat betekent niet dat het gedaan zou zijn met de moraal van de twee onderzochte beroepsgroepen. Uit de roep om erkenning, en vooral ook uit de motivatie ervan¹⁵³, spreekt duidelijk dat de twee onderzochte beroepsgroepen zelf de ander wèl zien. Het zijn de schoonmakers en de verplegers die het onderwerp zijn van de miskennis en met hen wordt ook de gebruiker van de zorg (schoonmaak, of verpleging) noodgedwongen, miskend.

In deze scriptie is niet onderzocht wat de maatschappelijke gevolgen kunnen zijn van de gevonden miskennis. Het gaat hier niet om het ontbreken van de allereerste, misschien wel belangrijkste erkenning; de liefde die leidt tot zelfvertrouwen. Het gaat hier vooral om een gebrek aan social esteem dat kan leiden tot een gebrek aan self-esteem. Dat alléén zal niet leiden tot een verdwijnen van moraal. Maar wat als het aantal gebieden waarop mensen zich niet erkend voelen, niet gezien voelen als mens, toeneemt?

Ook de vrijheid is in het geding als gevolg van het gesignaleerde gebrek aan respect: het meest duidelijk is het gebrek aan vrijheid om het eigen leven (en het werk) in te richten zoals men dat zelf zou willen. Dat is een gebrek aan wat Isaiah Berlin positieve vrijheid noemt.¹⁵⁴

Aan gebrek aan erkenning hangt vaak ook een laag loon. Als groepen mensen systematisch op deze manier miskend worden, dan heeft dat uiteindelijk negatieve gevolgen voor de rechtvaardigheid van de samenleving. Het is niet makkelijk om te zien wat aan dit alles te doen zou zijn. Misschien kunnen we niet meer doen dan wat Durkheim schrijft als hij het heeft over de negatieve kanten van arbeidsverdeling, over de samenleving die zo snel is veranderd en de oude waarden die zo snel zijn afgebroken zonder dat er meteen nieuwe voor in de plaats zijn gekomen:

"In short, our first duty is to make a moral code for ourselves. Such a work cannot be improvised in the silence of the study; it can arise only through itself, little by little, under the pressure of internal causes which make it necessary. But the service that thought can and must render is in fixing the goal that we must attain. [...]"¹⁵⁵

¹⁵² Zie pagina 16 deze scriptie

¹⁵³ Men vraagt immers niet alleen erkenning voor zichzelf, maar juist ook erkenning voor het belang van de patiënt en het belang van de mensen voor wie men schoonmaakt.

¹⁵⁴ Zie de stelling van Jaeggi op pagina 28 van deze scriptie. Jaeggi heeft het over positieve vrijheid volgens de definitie van Isaiah Berlin.

In mijn bachelor scriptie heb ik een onderzoek gedaan naar de 'negatieve' vrijheid volgens de definitie van Isaiah Berlin. Dat is de vrijheid van 'willekeurige' bemoeienis van bijvoorbeeld de staat. Daarin kwam ik tot de conclusie dat er steeds vaker sprake is van willekeur op dit gebied, en dus van onvrijheid. Dat zou ik in verband met deze scriptie ook wel een gebrek aan erkenning willen noemen. Maar het voert te ver om er hier verder op in te gaan.

¹⁵⁵ E. Durkheim, "The division of Labor". Pag. 409

Bijlage

Een uitgeschreven conversatie met een virtueel persoon.
Namelijk “Bas” chatbot van Studielink. Gevoerd in augustus 2012.

Hoi, ik ben Bas. Stel hier je vraag over Studielink en ik laat je weten waar je het antwoord kunt vinden

Jij typte:

Ik heb net toestemming gegeven om geld af te laten schrijven van mijn rekening i.v.m. studie van mijn zoon, maar nu blijkt dat het in termijnen gebeurt terwijl ik, dacht ik, had ingevuld dat het in een keer moet

Bas:

bedoel je (type **Ja** of **Nee**): Wat is digitale machtiging

Jij typte:

Nee, ik heb geen standaardvraag

Bas:

Heb je je DigiD te laat aangevraagd?

Dan kan het zijn dat je je hierdoor niet meer voor de laatste inschrijfdatum kunt aanmelden voor je opleiding. Neem hiervoor direct contact op met je hogeschool of universiteit.

Bas:

Weet je nu waar je een antwoord op je vraag kunt vinden?

Jij typte:

NEEEEEEEEE

Bas:

Dat begrijp ik niet goed, probeer je vraag anders te formuleren.

Jij typte:

Rot op

Bas:

Hier heb ik geen zin in, graag een normale vraag over Studielink.

Jij typte:

Die heb ik net gesteld

Bas:

Dat begrijp ik niet goed, probeer je vraag anders te formuleren.

Jij typte:

jij bent geen mens, jij bent een machine

Bas:

Dat begrijp ik niet goed, probeer je vraag anders te formuleren.

Literatuur

- Adorno, T., *Reflections from a damaged life*, vert. E.F.N. Jephcott, London/New York: Verso, 2005.
- Lucas, R. "Antwoord", Ikje in *NRC Handelsblad*, 22 juni 2013
- Bregman, R. "De prijs van werk". *De Volkskrant*, bijlage Vonk, 24 november 2012.
- Botton, A. de *Statusangst*, vert. Jelle Noorman, z.p. Olympus, 2011.
- . *Ode aan de arbeid*, vert. Jelle Noorman, Amsterdam/Antwerpen: Uitgeverij Atlas, 2009
- Brink, B. van den, "Pictures of Politics, Deliberative and *Other* Aspects of Democracy" in *Archiv für Rechts- und Sozialphilosophie*, Vol 98, 2012, Heft 3 Franz Steiner Verlag, pag 396-410
- Brink, B. van den, Owen, D. (ed) *Recognition and power, Axel Honneth and the Tradition of Critical Social Theory*", New York: Cambridge University Press, 2007.
- Brink G. van den et al. (red.) *Beroepszeer, Waarom Nederland niet goed werkt*. In de reeks Christen Democratische Verkenningen, Meppel: Boom, 2005
- Blok, J. de, Pool, A. *Buurtzorg, menselijkheid boven bureaucratie*. Boom|Lemma, digitale uitgave, 2010.
- Bouwmeester, N. en Schouten, A., "Niet gewoon maar schoonmakers, we zijn heel waardevol!" in *Voorwaarts.net* online jongerenmagazine van de cjb (communistische jongeren beweging)
<http://www.voorwaarts.net/2012/01/niet-gewoon-maar-schoonmakers-weg-zijn-heel-waardevol/>
laatst geraadpleegd op 27 april 2014.
- Boer, J. "Voor ouderenzorg gelden andere wetten" ingezonden stuk *De Volkskrant* 30 juni 2012.
- Bronneman-Helmers, R. "Onderwijs"Uit: In het zicht van de toekomst. Sociaal en Cultureel Rapport 2004.
2004 Den Haag Sociaal Cultureel Planbureau. Link:
http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2004/In_het_zicht_van_de_toekomst
laatst geraadpleegd op 16 februari 2014
- Dekker, W. "Schaalvergroting is doorgeslagen" *Volkskrant* 28 januari 2012
<http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2844/Archief/archief/article/detail/3141611/2012/01/28/Schaalvergroting-is-doorgeslagen.dhtml> laatst geraadpleegd 16 februari 2014.
- Durkheim, E. *The division of Labor in Society* vertaald uit het Frans door George Simpson, New York: The Free Press, 1993
- Dutton, K. *De lessen van de psychopaat*, levenslessen van heiligen, spionnen en moordenaars. vert. C. Van Paassen, A. Witteveen. Amsterdam:De Bezige Bij. 2012
- Ellison, R. *Invisible Man*, New York, Random House, 1952
- Fraser, N. Honneth, A. *Redistribution or recognition, a political-philosophical exchange* vert. J. Golb, J. Ingram, C. Wilke, London/New York: Verso, 2003.

- Graaf, P. de "Maastricht trekt boete (€220,-) voor stoepzitten in na kritiek". *De Volkskrant* 4 augustus 2012.
- Handreiking Productenboek Zorgzwaartebekostiging (Auteur onbekend)(<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2010/11/05/handreiking-productenboek-zorgzwaartebekostiging.html>) laatst geraadpleegd: 9 juni 2013
- Honneth, A. "Invisibility: on the epistemology of "recognition" eerste deel van Axel Honneth, Avishai Margalit "Recognition" *Proceedings of the Aristotelian Society, Supplementary Volumes, Vol. 75* (2001), pp.111-139 Published by: Wiley on behalf of The Aristotelian Society
<http://www.jstor.org/stable/4107035>
laatst geraadpleegd op 24 augustus 2013
- Honneth A. et al. *Reification, A New Look at an Old Idea*, New York: Oxford University Press, 2008.
- . *The I in we, studies in the Theory of Recognition*. Vert. Uit het Duits door Joseph Ganahl, Cambridge UK : Polity Press, 2012.
- . *The struggle for recognition. The moral Grammar of Social Conflicts*. Vert. uit het Duits door Joel Anderson, Cambridge UK:Polity Press, 2005.
- Houten, D. van, "Professionalisering en Arbeidsverdeling" in *Journal of Social Intervention, Theory and Practice, Vol. 15, No. 2 (2006)* pag. 17-25 online editie: <http://www.journalsi.org/index.php/si/article/view/97/61>
Laatst geraadpleegd 27 april 2014
- Huiskamp, F "Politieke reuring over intrekken voorstel "luietwet" ouderenzorg" 29 augustus 2013 NRC.nl
<http://www.nrc.nl/nieuws/2013/08/29/oppositie-kritisch-over-terugtrekken-voorstel-luietwet-ouderenzorg/>
laatst gezien 19 februari 2014
- Jaeggi, R. Entfremdung, Zur Aktualität eines sozialphilosophischen Problems, Frankfurt/New York: Campus Verlag, 2005.
- "Kick-off Glansweken op Schiphol en Basisschool", auteur onbekend
<http://www.schoongenoeg.nu/2014/01/kick-off-glansweken-op-groningse-basisschool/> laatst geraadpleegd 7 februari 2014.
- Klara commentaar van Klara (bezoeker) op 05-01-2012 op artikel: "Schoonmaker: Respect krijg je niet door te staken".
<http://www.omroepzeeland.nl/nieuws/schoonmaker-respect-krijg-je-niet-door-te-staken#comments>, Laatst gezien op: 15 februari 2014
- Kleijwegt, M. "Waarom vragen ze me niet hoe zorg goedkoper en beter kan?" *Trouw*, 09-04-'12
<http://www.trouw.nl/tr/nl/4516/Gezondheid/article/detail/3237918/2012/04/09/Waarom-vragen-ze-me-niet-hoe-zorg-goedkoper-en-beter-kan.dhtml>
Laatst geraadpleegd 26 januari 2014
- Kloosterman R. et al. "Parental education, children's performance and the transition to higher secondary education: trends in primary and secondary effects over five Dutch school cohorts (1965-99)", *The British Journal of Sociology 2009 Volume 60 Issue 2*, digitale editie:
<http://ics.uda.ub.rug.nl/FILES/root/Articles/2009/KloostermanR-Parenta/2009-KloostermanR-Parental.pdf>

- Laatst geraadpleegd 16 februari 2014.
- Koperhorst Productenboek
<http://www.koperhorst.nl/productenboek.pdf> (Auteur onbekend) Geldig van 1/09/2012 tot 1/09/2014) Laatst bekeken 9 juni 2013.
- Kijken in de Ziel van de NTR, 5 augustus 2013.
http://www.youtube.com/watch?v=JnuVYa_mXOs laatst bekeken: 19 februari 2014
- Lukács, G. "Reification and the Consciousness of the Proletariat (1923)", Uit het *Georg Lukács Archive*, transcript Andy Blunden: laatst geraadpleegd: 17 juni 2013
<https://www.marxists.org/archive/lukacs/works/history/hcc05.htm>
- Marx, K. *Parijse manuscripten, en andere filosofische geschriften (geselecteerd door Erich Fromm)* vert. Paul Rodenko, Den Haag, L.J.C. Boucher, 1969
- Meurs, P.L. et al. "*Bewijzen van goede dienstverlening*" Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid WRR rapport 2004, Amsterdam, Amsterdam University Press, 2004
- Moort M. van, "12e stakingsweek is "hom-of-kuit"-week voor de schoonmaaksector"
http://www.fnvbondgenoten.nl/mijnbranche/branches/schoonmaak/nieuws/465322_12e_stalingsweek_is_260312/
 Laatst gezien op 16 mei 2013.
- Owen, D. "Genealogy as Perspicuous Representation" in C.J. Heyes ed. *The Grammar of Politics, Wittgenstein and Political Philosophy*, Ithaca and London, Cornell University Press, 2003
- Ras, I. "Ik ben straks de enige met een titel" in *Volkskrant Magazine* 21 september 2013
- Sandel, M.J. *Niet alles is te koop, de morele grenzen van marktwerking*. Vert. K. Van Klaveren, D. Lagrand. z.p.: uitgeverij Ten Have, 2012.
- Sennet, R. *The Culture of the New Capitalism*, New Haven& London: Yale University Press, 2006
- . *The corrosion of Character, The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*, New York: W.W. Norton& Company, 1998
- Swierstra, T., Tonkens, E. *De beste de baas? Prestatie, respect en solidariteit in een meritocratie*. Amsterdam: Amsterdam University Press, 2008.
- Taylor, C. "The politics of Recognition" online versie pagina 26
http://elplandehiram.org/documentos/JoustingNYC/Politics_of_Recognition.pdf
 laatst geraadpleegd 24 augustus 2013.
- TV spot FNV Schoonmaak, "De vieze OK"
<http://www.schoongenoege.nu/2014/01/duizenden-schoonmakers-bijeen-tijdens-manifestatie-in-utrecht/> Laatst geraadpleegd op: 14 januari 2014.
- Van Dale online woordenboek, bevat alle woorden van de 14^e editie van de papieren Dikke Van Dale. <http://www.vandale.nl/> Laatst geraadpleegd 10 januari 2014.
- Van Dale online Engels Totaal woordenboek: <http://www.vandale.nl/> laatst geraadpleegd 10 januari 2014.
- Wittenberg, E. "Het wérkte gewoon niet, die zorg". *NRC Handelsblad* 28 december 2012.
- Wittenberg, E. "Het is heerlijk, ik maak mijn eigen planning en afspraken". *NRC Handelsblad* 28 december 2012.

Wood, A.W. *Karl Marx 2nd edition*, Abingdon Ox.:Routledge, 2004
Young, M. *De juiste man op de juiste plaats*” in de vertaling van Groenman en Valkenburgh, J.M. Meulenhoff, 1959.
---. *The Rise of the Meritocracy 1870-2033*. London: Thames and Hudson, 1958.
Zembla 4 juli 2010 Zembla (VARA) uitzending Schoonmaakwoede 23 mei 2010, uitzending naar aanleiding van de eerste grote staking van schoonmakers transcript <http://zembla.vara.nl/Schoonmaakwoede.6944.0.html> laatst geraadpleegd: 18 juni 2013