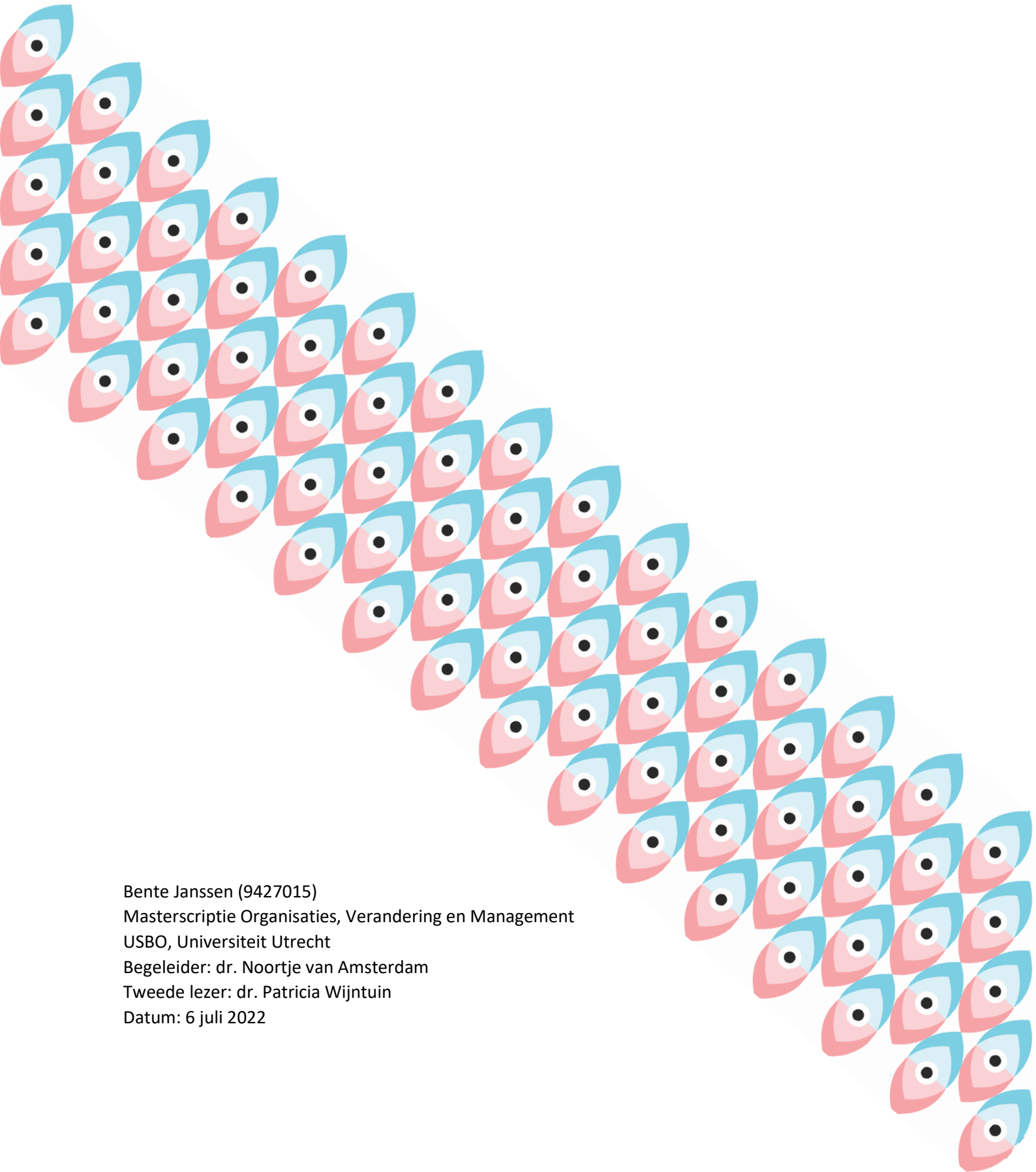


# Beyond Human Eyes

*Een sociomateriële visie op de digitalisering van workplace surveillance in de  
schoonmaakpraktijk*



Bente Janssen (9427015)  
Masterscriptie Organisaties, Verandering en Management  
USBO, Universiteit Utrecht  
Begeleider: dr. Noortje van Amsterdam  
Tweede lezer: dr. Patricia Wijntuin  
Datum: 6 juli 2022

## Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Theoretisch Kader .....</b>	<b>8</b>
Schoonmaak als dirty work .....	8
Workplace surveillance .....	10
Sociomaterialiteit .....	13
Een sociomateriële visie op workplace surveillance in de schoonmaakpraktijk .....	15
<b>3. Methodische Verantwoording .....</b>	<b>17</b>
Vraagstelling .....	17
Onderzoeksmethoden .....	17
Participerende observaties en small talk .....	18
Visuele methoden: collages maken .....	19
Visuele methoden: fotografie .....	21
Betrouwbaarheid en validiteit .....	21
Doelgroep .....	22
Ethiek .....	23
Analysemethoden .....	23
Een persoonlijke reflectie .....	24
<b>4. Resultaten .....</b>	<b>27</b>
Contextschets .....	27
Vakantiepark Zeezicht .....	27
Luchthaven DroomVlucht .....	28
OV-vervoerder Reisgemak .....	28
De organisatie van hiërarchie .....	28
Voorstelronde digitale surveillancemiddelen .....	30
Een versterking van hiërarchische relaties.....	32
Een administratieve belasting .....	35
De creatie van nieuwe machtsrelaties- en verhoudingen .....	38
Een versterking van maatschappelijke verhoudingen .....	41
<b>5. Conclusie en discussie .....</b>	<b>45</b>
Samenvatting .....	45
Theoretische bijdrage .....	46
Minpunten en aanbevelingen .....	46
<b>6. Dankwoord .....</b>	<b>48</b>
<b>7. Bronvermelding .....</b>	<b>49</b>
<b>8. Bijlagen .....</b>	<b>53</b>
Bijlage A: topiclijst participerende observaties .....	53
Bijlage B: codebomen .....	54

## Samenvatting

Deze scriptie baseert zich op het etnografisch veldwerk dat ik heb uitgevoerd binnen drie schoonmaakorganisaties. Deze organisaties zijn verantwoordelijk voor de schoonmaak van vakantiehuisjes op vakantiepark Zeezicht, toiletvoorzieningen en vloeren op luchthaven DroomVlucht en voertuigen van OV-organisatie Reisgemak. Hier heb ik gedurende drie maanden meegewerkt met schoonmakers en participerende observaties verricht. De onderzoeksvraag die ik op basis van mijn veldwerk heb beantwoord luidt: *welke rol spelen digitale surveillancemiddelen in de praktijk van schoonmaakwerk en hoe beïnvloedt dit de machtsverhoudingen tussen surveillancemiddelen, schoonmakers en leidinggevenden?*

Het antwoord op deze vraag is zowel theoretisch als maatschappelijk relevant. Ten eerste combineer ik in de beantwoording verschillende wetenschappelijke stromingen, die zich tot nu toe slechts concentreren op deelaspecten van mijn onderzoek. Met behulp van een sociomateriële lens analyseer ik de digitalisering van workplace surveillance in *dirty work*, waartoe schoonmaakwerk behoort. Ten tweede is het antwoord op de onderzoeksvraag input voor cao-onderhandelingen tussen werkgevers en vakbonden, specifiek de vakbond CNV Vakmensen, waarvoor dit onderzoek is uitgevoerd.

Op basis van 160 uur veldwerk en twee creatieve interventies (collages maken en een fotografie-opdracht) blijkt dat digitale surveillancemiddelen vier processen in de schoonmaakpraktijk versterken en/of creëren. Ten eerste versterken digitale surveillancemiddelen bestaande hiërarchische relaties tussen leidinggevenden en schoonmakers. Ten tweede blijkt het interacteren met digitale surveillancemiddelen een administratieve belasting te vormen voor schoonmakers. Het kost tijd en leidt hen af van hun schoonmaakwerkzaamheden. Ten derde faciliteren de surveillancemiddelen de komst van nieuwe actoren en machtsrelaties in de schoonmaakpraktijk. Zij maken het gemakkelijk voor gasten om hun mening over de schoonmaak direct door te geven aan leidinggevenden. Digitale surveillancemiddelen creëren hier een nieuwe lijn van communicatie en extra ogen die het werk van schoonmakers beoordelen. Tot slot versterken de aanwezige digitale surveillancemiddelen bestaande maatschappelijke machtsverhoudingen. Zo blijken vrouwen en mensen met een migratieachtergrond vaker te worden gesurveilleerd door de digitale middelen dan anderen.

Deze bevindingen maken duidelijk dat digitale surveillancemiddelen geen neutrale en levenloze materialen zijn, maar een actieve rol spelen in de schoonmaakpraktijk en onderdeel uitmaken van machtsverhoudingen- en relaties. De introductie van digitale surveillancemiddelen kent kortom keerzijden en vergroot reeds bestaande machtsverschillen. Kwetsbare werkers, zoals de meeste *dirty workers*, worden steeds kwetsbaarder, terwijl leidinggevenden steeds meer touwtjes in handen krijgen. Dit betekent overigens niet dat *dirty workers* weerloze slachtoffers zijn. Zij zetten hun agency op verschillende manieren in om hun autonomie en de controle over hun werkzaamheden terug te winnen.

## 1. Inleiding

Tijdens een bezoek aan de organisatie I-Clean bekruipt me een nogal dubbel gevoel. Dit bedrijf ontwikkelt en verkoopt hypermoderne schoonmaakapparatuur, die daadwerkelijk prettig is in gebruik. Dit verkopen ze voornamelijk aan grote bedrijven en ketens. Ik heb allerlei apparaten mogen uitproberen, zoals stofzuigers die je kunt dragen als een rugzak en elektronische dweilen. De apparaten zijn licht in gewicht, bewegen gemakkelijk mee en maken grondig schoon. In principe is dit alleen maar voordelig voor schoonmakers. Toch zit er een addertje onder het gras. In ieder apparaat bevindt zich namelijk een kleine chip. Deze chip is verbonden met de I-Cloud-omgeving van leidinggevend van de schoonmakers. Hier kunnen ze live volgen waar het apparaat zich bevindt, hoelang het is gebruikt en wanneer het is gebruikt. Dit gebruiken ze wanneer ze willen controleren of schoonmakers daadwerkelijk hun taken uitvoeren en of ze niet onverhoopt te vroeg of te laat klaar zijn met hun werk. Volgens een medewerker van I-Clean zullen schoonmakers dit niet altijd leuk vinden, maar weten ze meestal toch niet dat deze chip geïnstalleerd is in het apparaat.

Dit bezoek riep vrijwel direct allerlei vragen bij me op: hoever mogen werkgevers gaan in het controleren van hun werknemers? Hoe verandert deze chip de relaties op de werkvloer? Hoe voelt het voor werknemers om zo continue onderhevig te zijn aan controle? Zijn er manieren waarop werknemers deze controle kunnen ondermijnen misschien? Met deze vragen in mijn achterhoofd startte ik mijn veldwerk in de schoonmaakbranche, waar ik de afgelopen drie maanden heb gewerkt.

Schoonmaakwerk is over het algemeen niet erg populair. Het werk is fysiek zwaar, terwijl het salaris laag is en de eisen van managers en klanten hoog zijn. Bovendien staat het beroep bekend als *dirty work*. De dominante discoursen beschrijven het werk als zowel fysiek gezien vies als het symbool van sociale minderwaardigheid (Hughes, 1958; Hughes et al., 2017). Het is niet toevallig dat reeds van oudsher voornamelijk vrouwen en migranten dit werk uitvoeren (Van Eck, Dobusch en Van den Brink, 2021).

De nadruk in de schoonmaaksector ligt op efficiëntie en kostenbesparingen en mede daarom worden schoonmakers sterk gecontroleerd in hun werkzaamheden (Onsøyen, Mykletun en Steiro, 2009; Hughes et al., 2017; Van Vlijmen, 2017; Van Eck, Dobusch en Van den Brink, 2021). De nadruk op efficiëntie past binnen een globale trend van neoliberalisering. De focus ligt hier op het maximaliseren van winst en groei (Rosenblat, Kneese en Boyd, 2014; Van Eck, Dobusch en Van den Brink, 2021). De trend startte tijdens de industriële revolutie, toen het motto “een werknemers die niet geobserveerd wordt is inefficiënt” leidend werd (Saval, 2014, p.42).

Werknemerscontrole op zich is dus niet nieuw. Controlemogelijkheden zijn echter drastisch veranderd. De introductie van nieuwe en digitale technologieën geeft hedendaagse werkgevers meer uitgebreide en vergaande mogelijkheden om hun werknemers te controleren dan tevoren (Rosenblat, Kneese en Boyd, 2014). Voornamelijk in de servicesector blijkt het digitaal monitoren van werknemers alomtegenwoordig te zijn (Ball, 2010).

In deze scriptie focus ik slechts op een beperkt aantal digitale controlemogelijkheden, zogenaamde digitale surveillancemiddelen. Het is simpelweg niet mogelijk een breed scala aan surveillancemiddelen diepgaand te onderzoeken binnen beperkte tijd. De betreffende surveillancemiddelen stellen zich in de resultatensectie uitgebreid voor. Onder andere de feedback-smileys en app FEELCLEAN komen hier aan het woord. De feedback-smileys hangen

tegenwoordig in alle toiletvoorzieningen op luchthaven DroomVlucht, waar ik mijn veldwerk deels heb uitgevoerd. Via het indrukken van de groene, gele of rode smiley kunnen toiletgasten de hygiëne van het toilet beoordelen. Kantoormedewerkers van het schoonmaakbedrijf kunnen de scores volgen en uitlezen. In de huisjesschoonmaak op vakantiepark Zeezicht hebben zowel controleurs als schoonmakers een telefoon met de app FEELCLEAN. Deze app maakt het mogelijk voor de controleurs om de schoonmaakvorderingen van schoonmakers op afstand te volgen.

Digitale surveillancemiddelen maken het onnodig voor leidinggevenden om hun werknemers continue fysiek te controleren. De aanwezigheid van deze middelen betekent namelijk dat werknemers nooit zeker kunnen weten of hun leidinggevende op afstand meekijkt. Manokha (2018) vergelijkt digitale surveillance daarom met een moderne versie van het foucaultiaans panopticum (Foucault, 1997). Het besef constant gezien te *kunnen* worden via digitale systemen, maakt dat werknemers zichzelf disciplineren. Dit wordt zelfdiscipline genoemd en is vergelijkbaar met het *chilling-effect*: werknemers passen hun gedrag zodanig aan dat ze voldoen aan de waarden en normen van degenen die hen (wellicht) monitoren. Dit leidt mogelijk niet enkel tot volgzame medewerkers, maar ook tot grotere machtsverschillen tussen degenen die monitoren en degenen die gemonitord worden (Manokha, 2018).

Er zijn reeds verschillende kwalitatieve onderzoeken uitgevoerd naar de gevolgen van de digitalisering van workplace surveillance. Machtsverschillen- en relaties worden hierin uitvoerig besproken en ook laagbetaalde arbeid komt aan bod (e.g. Boyce, 2011; Levy, 2015; Pierce, Snow en McAfee, 2015). Wat deze studies ook gemeen hebben is het antropocentrisch perspectief van waaruit ze schrijven. Volgens Orlikowski (2007) ziet dit perspectief digitale technologieën vooral als materiaal waaraan mensen betekenissen toekennen. Het ontkent hiermee het agency van technologieën zelf en stelt mensen hiërarchisch gezien boven niet-mensen. Orlikowski (2007) betoogt dat dit mensgerichte perspectief de complexe verwevenheid van mens en materieel onvoldoende kan analyseren en begrijpen. Aangezien technologieën steeds meer verweven raken in ons dagelijks leven, is het noodzakelijk hierin verandering te brengen. Ze pleit er daarom voor een antropocentrische visie te vervangen door een sociomaterieel perspectief. Dit erkent juist de complexe verwevenheid van mensen en materialen en brengt geen hiërarchie aan in mate van belangrijkheid.

Steeds meer auteurs schrijven tegenwoordig vanuit dit sociomaterieel perspectief (e.g. Engeström en Blackler, 2005; Leonardi, 2012; Carlile et al., 2013; Schubert en Röhl, 2019). Wat ontbreekt is echter de toepassing van een sociomaterieel perspectief op de digitalisering van workplace surveillance. Dit geldt specifiek voor workplace surveillance in de praktijk van laagbetaalde arbeid, omdat surveillance hier zeer sterk aanwezig is (Ball, 2010). Digitale surveillancemiddelen zijn steeds meer verweven in de arbeidspraktijken en maken onderdeel uit van machtsrelaties- en verhoudingen.

De onderzoeksvraag in deze scriptie combineert drie literaire stromingen om tot een beter en vollediger begrip van workplace surveillance in de praktijk van laagbetaalde arbeid te komen. Specifiek staat literatuur rondom *dirty work*, workplace surveillance en panopticisme en sociomaterialiteit centraal. De vraag luidt vervolgens: *welke rol spelen digitale surveillancemiddelen in de praktijk van schoonmaakwerk en hoe beïnvloedt dit de machtsverhoudingen tussen surveillancemiddelen, schoonmakers en leidinggevenden?* Ter beantwoording van deze vraag heb ik vier deelvragen opgesteld:

- Welke digitale surveillancemiddelen zijn actoren in de schoonmaakpraktijk en wat doen ze?
- Hoe ervaren schoonmakers de omgang en interacties met digitale surveillancemiddelen?
- Hoe zien de interacties tussen leidinggevend en digitale surveillancemiddelen eruit?
- Hoe onderhandelen schoonmakers, leidinggevend en digitale surveillancemiddelen over machtsverhoudingen- en relaties in de schoonmaakpraktijk?

Het antwoord op deze vragen is niet enkel interessant voor theoretici. Juist maatschappelijk gezien is het van belang om aandacht te besteden aan deze vraag. Ten eerste zijn schoonmakers een kwetsbare beroepsgroep. Hun sociale status is laag en ze ervaren weinig autonomie en zekerheid. Bovendien krijgen ze vaak weinig mogelijkheden geboden om zich uit te spreken tegenover de werkgever (Van Eck, Dobusch en Van den Brink, 2021). Dit maakt het belang van een vakbond groot. Deze kan opkomen voor de rechten van schoonmakers. Zoals CNV Vakmensen (Christelijk Nationaal Vakverbond) echter aangeeft, is nog weinig bekend over de gevolgen van de toename aan digitale controlemiddelen in de schoonmaakbranche. Dit maakt het lastig voor een vakbond om positie in te nemen en te bepalen welke afspraken hierover gemaakt dienen te worden met werkgevers. Vandaar dat deze scriptie tevens dient als input voor CNV Vakmensen. Zij starten hiermee het overleg met werkgevers over de inzet van digitale surveillancemiddelen in de schoonmaakpraktijk en een eventuele begrenzing hiervan. Dit versterkt de positie van schoonmakers ten opzichte van werkgevers op een onderbouwde manier.

Deze scriptie is gebaseerd op drie maanden etnografisch veldwerk in de schoonmaakbranche. Ik heb zo'n 160 uur besteed aan participerende observaties en creatieve interventies in de luchthavenschoonmaak, de OV-schoonmaak en de schoonmaak van vakantiehuisjes. Kwalitatief veldwerk en creativiteit is bij uitstek geschikt "om een stem te geven aan diegenen die normaliter niet worden gehoord" (Warren, 2005, p.869). Een aanzienlijk deel van mijn tijd heb ik besteed aan het opbouwen van vertrouwensbanden met schoonmakers. Mede dankzij de sterke hiërarchie en hun kwetsbare positie zijn schoonmakers in eerste instantie voorzichtig in het delen van hun mening over of kritiek op de organisatie. Uit ethische overwegingen heb ik daarom alle namen van informanten in deze scriptie vervangen door pseudoniemen en ervoor gezorgd dat het niet mogelijk is via persoonskenmerken de betreffende schoonmakers te achterhalen. De schoonmaakorganisaties in deze scriptie duid ik ook aan met een pseudoniem, sinds het irrelevant is welke organisaties het precies betreft. Mijn doel is niet het functioneren van specifieke organisaties aan de kaak te stellen, maar om inzicht te verkrijgen in een bredere trend die zich in de gehele sector voltrekt.

De komende hoofdstukken tezamen vormen een antwoord op de onderzoeksvraag en verenigen zich in de conclusie. Het eerstvolgende hoofdstuk betreft het theoretisch kader. Hierin schets ik een overzicht van de literatuur rondom *dirty work*, workplace surveillance, panopticisme en sociomaterialiteit. In de laatste paragraaf combineer ik deze stromingen en maak ik duidelijk hoe de toepassing hiervan nieuwe inzichten biedt. In hoofdstuk drie

omschrijf en onderbouw ik de kwalitatieve methoden die ik in deze scriptie heb toegepast. Tevens reflecteer ik op mijn eigen rol als onderzoeker en ethische kwesties waarmee ik rekening heb gehouden. Hoofdstuk vier focust op de resultaten van mijn onderzoek. De resultaten zijn onderverdeeld in vier thema's en verweven met theoretische inzichten. Ten slotte beantwoord ik in hoofdstuk vijf de onderzoeksvraag en maak ik duidelijk welke nieuwe inzichten een combinatie van de verschillende stromingen ons brengt. Verweven door de hoofdstukken heen staan persoonlijke vignettes waarin ik reflecteer op ervaringen in het veld. Zo probeer ik een affectieve laag toe te voegen aan deze scriptie en lezers mee te nemen in hoe het voelt om schoonmaker te zijn (Gherardi, 2019; Chadwick, 2021). De vignettes zijn te herkennen aan hun stoffen achtergrond.



## 2. Theoretisch Kader

Mijn onderzoek sluit aan op drie debatten in de literatuur en verbindt dezen aan elkaar. Ten eerste geef ik een overzicht van studies rondom *dirty work* en specifiek schoonmaakwerk. Hierna meng ik me in discussies rondom *workplace surveillance* en de digitalisering hiervan. Als gevolg van de digitalisering en technologische vooruitgang hebben werkgevers steeds uitgebreidere en meer vergaande mogelijkheden hun werknemers te controleren (Ball, 2010; Rosenblat, Kneese en Boyd, 2014; Manokha, 2018). Deze debatten koppel ik ten slotte aan een relatief nieuwe trend binnen de organisatiestudies. Steeds meer auteurs schrijven vanuit een sociomaterieel perspectief. Dit perspectief erkent de complexe verwevenheid van mens en materiaal (Orlikowski, 2007; Schubert en Röhl 2019). Het bekritiseert hiermee auteurs die enkel schrijven vanuit een mensgericht ofwel materieelgericht perspectief (Orlikowski, 2007). Deze denkwijze komt in de basis voort uit de *actor-network theory* (Latour, 2005). Hier behoort agency niet exclusief toe aan mensen, ook niet-mensen zijn vanuit dit perspectief dragers van agency. Dit brengt een nieuwe kijk op de rol van digitale surveillancemiddelen in praktijk van *dirty work*. Tot op heden is hierover vanuit een sociomaterieel perspectief nog nauwelijks geschreven.

In dit hoofdstuk volgt ten eerste een bespreking van de wetenschappelijke stromingen. Vervolgens laat ik zien hoe een combinatie van deze stromingen nieuwe inzichten kan bieden in maatschappelijke en theoretische debatten rondom digitaliseringsprocessen in de surveillancepraktijk van *dirty work*.

Op een zonnige maandagochtend loop ik de schoonmaakkantine van vakantiepark Zeezicht binnen. Vandaag mag ik meewerken met Anita. Ze werkt sinds een aantal jaren op het vakantiepark en heeft een vast contract. Soms is Anita controleur, maar vandaag werkt ze als schoonmaker. Ze is vriendelijk en blij dat ik haar kom helpen. Wanneer we bezig zijn met de schoonmaak van ons eerste huisje wordt snel duidelijk waarom. Ze heeft een ontsteking in haar schouder en kan haar rechterarm nauwelijks omhoog tillen. Ik zie haar gezicht betrekken iedere keer dat haar schouder iets te veel beweegt. "Anita, waarom heb je je niet ziek gemeld vanochtend? Dit is toch niet goed voor je schouder?" Wanneer ik haar zie bewegen, maak ik me een klein beetje zorgen. "Nee, ik kan me niet ziekmelden. We hebben al te weinig schoonmakers vandaag. Het is meivakantie én Suikerfeest. De anderen hebben anders echt een probleem." Het is niet alsof ik een hard en zakelijk karakter heb, maar toch denk ik: dat is toch niet jouw probleem? En ook niet dat van de andere schoonmakers. De teamleiders moeten dit maar oplossen. Deze gedachte vertaal ik in iets andere woorden richting Anita: "maar moet je niet ook een beetje aan jezelf denken? Misschien is de ontsteking straks wel erger en kun je veel langer niet meer werken." Ze mompelt iets en we gaan verder aan de slag. We spreken af dat Anita de taken doet waarbij ze haar schouder zo min mogelijk hoeft te bewegen. Ik stofzuig, dweil en maak de bedden op. Ik vraag me af hoe dit Anita was gelukt wanneer ik er vandaag niet was geweest, hoe had ze dit dan opgelost? Schoonmakers weten dat de werkdruk hoog is en ze willen hun collega's niet afvallen. Ze weten zelf hoe het voelt wanneer er te veel van je wordt gevraagd en hoe stressvol dit is. Ik vind het vooral een onhoudbare situatie.

### Schoonmaak als *dirty work*

Schoonmaakwerk staat in de literatuur bekend als een vorm van *dirty work*. Hughes (1958) introduceerde dit begrip om woorden te geven aan "werk dat fysiek gezien vies is alsook symbool staat voor sociale minderwaardigheid" (in Hughes et al., 2017, p.107). Ashforth en Kreiner (1999) vullen aan dat *dirty work* meestal noodzakelijk is voor de samenleving, terwijl diezelfde samenleving *dirty workers* stigmatiseert: de viezigheid van het werk wordt



geprojecteerd op degenen die het uitvoeren. Dit maakt het mogelijk voor de rest van de samenleving om zich hiervan te distantiëren en het gedane werk als een vanzelfsprekendheid te beschouwen (Drew, Mills en Gassaway, 2007).

Volgens Hughes et al. (2017) ligt de focus in de literatuur vooral op de discursieve dimensie van vuil en *dirty work*. Hieraan ligt onder andere het invloedrijke werk van Douglas ten grondslag (1966). Zij betoogt dat wat geldt als vuil weinig te maken heeft met materiële kenmerken van mensen of objecten. Vuiligheid is daarentegen een sociaal construct en cultureel bepaald. Iedere samenleving kent manieren om orde en ordelijkheid te handhaven. Mensen en materialen, die deze orde verstoren, als vuil bestempelen is één manier om orde te handhaven (Douglas, 1966; Ashforth en Kreiner, 1999; Van Vlijmen, 2017). Douglas (1966) omschrijft vuil daarom als *a matter out of place* en degenen die hiermee in contact staan als *bodies out of place*. Er ontstaat zo een sociale rangorde gebaseerd op de mate waarin iemand voldoet aan de cultureel-bepaalde kenmerken van vuiligheid: een hiërarchie gebaseerd op de culturele invullingen van vies en schoon (Douglas, 1966).

Van Vlijmen (2017) spreekt in zijn studie naar de (on)zichtbaarheid van schoonmakers over het *dirty work*-stigma. Het stigma “waarschuwt voor de dirty worker die, vanwege de omgang met dirt, gevaarlijk is voor de ‘normale’ sociale orde” (Van Vlijmen, 2017, p.45-46). Het stigma vervangt als het ware de individuele personen die het vuile werk uitvoeren. Dit maakt het gemakkelijker een zekere afstand tot de *dirty workers* te bewaren. Hetzelfde geldt volgens Van Vlijmen (2017, p.46) voor de opmerking “ik zou het niet kunnen hoor.” Dit omschrijft hij als “een uitdrukking van de afstand die wordt ervaren tot het dirty work” (Van Vlijmen, 2017, p.46). Tot slot kaart hij aan dat dirty work en specifiek schoonmaakwerk een vorm van secundaire arbeid is. Dit betekent dat een schoonmaker gemakkelijk te vervangen is door een andere schoonmaker. De werkgever is daarom niet per se afhankelijk van individuele schoonmakers, terwijl deze individuen wel afhankelijk zijn van hun baan. Dit maakt de relatie tussen werkgever en schoonmaker tot een verticale en hiërarchische relatie (Van Vlijmen, 2017, p.38).

Schoonmakers hebben überhaupt weinig zeggenschap over hun schoonmaaktaken-, tijden- en uren (Van Eck, Dobusch en Van den Brink, 2021). Dit wordt grotendeels van bovenaf bepaald. Onsøyen et al. (2009) omschrijven managers in deze branche als autocratisch en stijf. Van Eck, Dobusch en Van den Brink (2021) voorspellen dat de afstand tussen schoonmakers en leidinggevendenden in de toekomst nog meer zal toenemen. Van Eck (2022) geeft als voorbeeld hoe managers in de vliegtuigschoonmaak de taken niet meer mondeling communiceren, maar slechts online invullen en doorsturen naar de tablets van de schoonmaakploegen. Ruimte voor tweerichting-communicatie ontbreekt. Dit merken Onsøyen et al. (2009) ook op in hun studie naar hotelschoonmakers in Noorwegen. Het contact tussen managers en schoonmakers is minimaal en schoonmakers worden nauwelijks betrokken in het maken beslissingen, desondanks dat zij degenen zijn die de consequenties dragen.

Een tweede overeenkomst tussen de studies van Onsøyen et al. (2009) en Van Eck (2022) is dat ze beiden wijzen op de oververtegenwoordiging van vrouwen en mensen met een migratieachtergrond in de schoonmaakbranche (in vergelijking met andere beroepen). Dit herinnert ons aan het feit dat maatschappelijke verhoudingen gebaseerd op klasse, gender, huidskleur en etniciteit doorwerken in de arbeidsmarkt (Van Eck, Dobusch en Van den Brink,

2021). Op haar beurt versterkt de segregatie op de arbeidsmarkt weer maatschappelijke verhoudingen. Door het fysiek zware werk hebben schoonmakers meer gezondheidsproblemen dan gemiddeld en de hoge mate van stress en onderwaardering zorgen voor mentale problemen (Van Eck, Dobusch en Van den Brink, 2021).

Wat volgens Hughes et al. (2017) ontbreekt in het gros van de studies rondom *dirty work* is aandacht voor materialiteit. In hun studie naar de praktijk van vuilnisophaal combineren ze daarom de discursieve en materiële dimensie van *dirty work*. Ze laten zien hoe vuil zich niet enkel manifesteert in discoursen, maar ook in uitgeputte lichamen en misselijkmakende geuren. Met andere woorden: vuil is meer dan een sociaal construct dat machtsrelaties in stand houdt of versterkt. Het is ook de fysieke aanwezigheid van stank, schimmels, bacteriën en lichamen die hiermee in aanraking komen (Hughes et al., 2017). Dat Hughes et al. (2017) wijzen op de materialiteit van *dirty work* is interessant, maar ze wijzen vooral op sociomateriële kwesties rondom vuil an sich. Een koppeling met workplace surveillance en digitale surveillance ontbreekt. Van Eck (2022) geeft hiertoe een kleine aanzet door te wijzen op de tablets die werkrelaties in de vliegtuigschoonmaak veranderen. Juist in de sector van preciaire arbeid is het echter van belang kritisch te zijn op technologieën die reeds kwetsbare werkers nog kwetsbaarder maken. Een kritische blik vereist dat we erkennen dat technologieën steeds meer impact op ons hebben en gelijkwaardige actoren zijn geworden in de praktijk (Orlikowski, 2007).

“Ik zou het niet kunnen hoor.” Wanneer ik vrienden of studiegenootjes vertelde over mijn veldwerk in de schoonmaakpraktijk was dit het meest voorkomende antwoord. Zoals blijkt uit de studie van Van Vlijmen (2017) is het geen uitzonderlijke reactie, maar wel wat ongemakkelijk en confronterend. Natuurlijk begrijp ik het antwoord, want schoonmaakwerk *is* soms nu eenmaal erg vies en de meeste mensen die ik ken zullen waarschijnlijk nooit uit noodzaak in de schoonmaak hoeven werken (net zoals ikzelf overigens). Tegelijkertijd vind ik de reactie elitair en kortzichtig. Niet *kunnen* werken in de schoonmaak? Alsof iedereen een keuzepallet aan banenopties heeft. Natuurlijk kunnen wij ook werken in de schoonmaak. Het is vooral een kwestie van mogelijkheden, noodzaak en perspectief.

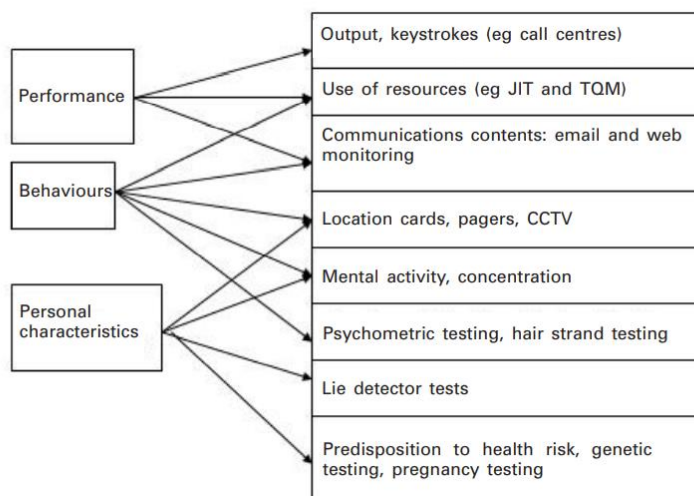
Wat ik bovendien erg ongemakkelijk vond is dat ik complimenten ontving voor mijn drie maanden veldwerk in de schoonmaak. Waarom is het knap van mij en niet van alle duizenden schoonmakers die dit werk al jaren doen? Omdat ik hoogopgeleid, wit en jong ben misschien? Nog ongemakkelijker is misschien wel dat ik het zelf stiekem ook best stoer vond van mezelf om me in zo’n (voor mij) onbekende wereld onder te dompelen. En wanneer ik me bewust werd van deze gedachte, ging ik me *nóg* ongemakkelijker voelen. Ik doe mijn best, maar ook ik ben niet immuun voor vooroordelen en stereotypen...

### Workplace surveillance

Om misverstanden te voorkomen, definieer ik ten eerste workplace surveillance zoals ik het gebruik in dit werk. Ik baseer me op de omschrijving van Ball (2010). Zij ziet workplace surveillance als “management’s ability to monitor, record and track employee performance, behaviours and personal characteristics in real time (...) or as part of broader organizational processes (...)” (Ball, 2010, p.87). Ik gebruik specifiek deze definitie omdat het zowel fysieke als digitale controlemiddelen omvat. Dit komt overeen met de situatie in de schoonmaakpraktijk. Daarnaast legt het de onlosmakelijke relatie bloot tussen workplace

surveillance en hiërarchie. Dit maakt dat ik de sterke machtsverhoudingen- en relaties in de schoonmaakpraktijk beter kan begrijpen en met mijn werk kan deelnemen aan het theoretisch debat.

Volgens Regan (1998) surveilleren werkgevers hun werknemers voornamelijk op het gebied van prestaties, gedrag en persoonlijkheid. Deze drie indicatoren specificeren ze vervolgens in onderstaand figuur. Hieruit blijkt onder andere dat werkgevers focussen op de *output*, het *resource*-gebruik en de locaties van werknemers. Ondanks dat haar figuur een goed beeld geeft van surveillancepraktijken in organisaties, is het belangrijk te onthouden dat haar figuur stamt uit 1998. Tegenwoordig zijn de surveillancemogelijkheden voor werkgevers nog uitgebreider en digitaal geavanceerder.



Regan, P. (1998). Genetic Testing and Workplace Surveillance : Implications for Privacy. In Lyon, D., en Zureik, E. (Reds.), *Computers, Surveillance and Privacy* (pp.21-46). University of Minnesota Press.

Het idee dat werkgevers hun werknemers moeten controleren, maakt deel uit van een neoliberal gedachtegoed. Dominant is het idee dat controle zorgt voor efficiëntie en productieve werknemers (Ball, 2010; Rosenblat, Kneese en Bolt, 2014). Dit gedachtegoed vindt haar oorsprong in de industriële revolutie. Een invloedrijke consultant van autofabrikant Ford, de heer Taylor, ontwikkelde het *Taylorist System*. Volgens deze theorie is “een werknemer die niet wordt geobserveerd inefficiënt” (Saval, 2014, p.42). Om te voorkomen dat werknemers hun werk vertragen of onvoldoende uitvoeren, is volgens het Taylorism werknemerscontrole essentieel (Rosenblat, Kneese en Bolt, 2014; Saval, 2014).

Sinds de industriële revolutie zijn de surveillancemogelijkheden alleen maar toegenomen. Onder andere nieuwe technologieën zorgen ervoor dat werknemers steeds minder autonomie en privacy ervaren in hun werk (Lyon, 2006; Rosenblat, Kneese en Bolt, 2014). Mede daarom is workplace surveillance sinds de jaren tachtig een belangrijk debat binnen de gedrags- en organisatie wetenschappen. Wetenschappers gingen voornamelijk op zoek naar de effecten van surveillance in de organisatiepraktijk. Hieruit blijkt dat werkgevers de verworven informatie niet enkel gebruiken om het gedrag van medewerkers binnen de organisatie te beïnvloeden. Ze proberen tevens invloed uit te oefenen op het gedrag van medewerkers in hun eigen tijd (Ball, 2010). Volgens Rosenblat, Kneese en Bolt (2014) is het belangrijk ons af te vragen hoe dit de machtsrelaties op de werkvloer verandert. Werkgevers

komen in een steeds comfortabelere positie terecht, terwijl de positie van werknemers kwetsbaarder wordt.

Toch stelt Ball (2010) dat we eerst een stapje terug moeten zetten en kritisch dienen te reflecteren op het dominante idee dat workplace surveillance überhaupt een *good practice* is. Dit lijkt een vanzelfsprekend gegeven, maar is wel degelijk onderdeel van een dominant en neoliberal discours. Ze refereert aan verschillende studies waaruit blijkt dat intensieve workplace surveillance een negatieve invloed kan uitoefenen op het psychologisch welzijn en de productiviteit van medewerkers (e.g. Chalykoff en Kochan, 1989; Larson en Callahan, 1990; Lund, 1992; Carayon, 1993; Niehoff en Moorman, 1993; Aiello en Kolb, 1995; Stanton en Barnes-Farrell, 1996; Brewer en Ridgeway, 1998; Ball, 2010). Dit plaatst een kritische kanttekening bij het Taylorist System en het idee dat werknemerscontrole per definitie de efficiëntie vergroot.

We kunnen dus concluderen dat het concept workplace surveillance verre van neutraal is. Bovendien beïnvloedt workplace surveillance niet enkel organisaties vanbinnen. Het heeft een impact op sociaalmaatschappelijke kwesties die buiten de muren van een organisatie reiken. Het beïnvloedt vraagstukken op het gebied van ethiek, privacy, empowerment en sociale exclusie (Ball, 2010). Het blijkt onder andere dat workplace surveillance voornamelijk hardnekkig is in de onderste lagen van organisaties en dat vooral vrouwen en minderheden disproportioneel vaker gesurveilleerd worden dan anderen. Dit heeft tot gevolg dat workplace surveillance maatschappelijke machtsrelaties reproduceert en/of versterkt (Ball, 2010).

Alhoewel hedendaagse workplace surveillance haar basis heeft in de industriële revolutie, zijn de surveillancemogelijkheden- en manieren drastisch veranderd. Steeds meer auteurs vergelijken de digitalisering van surveillancemiddelen met een moderne versie van het foucaultiaans panopticum. (Foucault, 1997; Lyon, 2006; Rosenblat, Kneese en Boyd, 2014; Marder et al., 2016; Manokha, 2018). Het idee van een panopticum is tegenovergesteld aan het begrip van repressieve macht. Ondergeschikten disciplineren hun eigen gedrag omdat ze niet kunnen weten of en wanneer iemand hen surveilleert (Foucault, 1997). Dit wordt zelfdiscipline, *self-restraint*, *technologies of the self* of het *chilling-effect* genoemd (Foucault, 1997; Ball, 2010; Marder et al., 2016; Manokha, 2018). Werknemers passen hun gedrag aan aan de verwachtingen van hun leidinggevenden die hen wellicht monitoren. Zo is het niet nodig voor leidinggevenden om constant daadwerkelijk in het gezichtsveld van werknemers te zijn.

Verschillende auteurs zijn echter kritisch op het centraal stellen van het panopticum in surveillancetheorieën. Ze wijzen erop dat alternatieve verklaringsmechanismen te weinig ruimte krijgen in het wetenschappelijk debat (Lyon, 2006). Lyon (2006) reageert hierop en stelt dat het onmogelijk is om het panopticum *niet* te gebruiken in surveillancetheorieën. Het ligt aan de basis van vele hedendaagse surveillancepraktijken en het negeren hiervan wijst op het ontkennen van de maatschappelijke praktijk. Tegelijkertijd is het noodzakelijk voorbij te gaan aan het concept van het panopticum: “surveillance theory cannot ignore the panopticon but it can surely move beyond it” (Lyon, 2006, p.12). Ball (2006, p.300) oppert daarom “de eendimensionale en statische versie van het panopticum te vervangen door een Latouriaanse invulling. Deze focust op het samenspel van mensen, technologieën en organisaties die in verbinding met elkaar *surveillance assemblages* vormen.” In deze scriptie volg ik het advies van Ball (2006) op en geef ik een invulling aan het panopticisme die de verwevenheid van deze



elementen erkent. In haar eigen artikel over lichaamssurveillance (e.g. irisscan, DNA-test, urinetest) geeft ze hieraan invulling door het lichaam zowel als een sociale als een fysieke aanwezigheid te beschouwen. Ze erkent het agency van lichamen en onderzoekt hoe deze weerstand bieden tegenover surveillance. De surveillancemiddelen zelf blijven is haar omschrijving echter nog redelijk levenloos.

De daadwerkelijke toepassing van een sociomaterieel perspectief is dan ook relatief nieuw in debatten rondom workplace surveillance en het modern panopticum. Naast Ball (2006) geeft Levy (2015) hier in haar studie naar digitale surveillance van vrachtwagenchauffeurs een aanzet toe. Ze benoemt kort dat digitale surveillancemiddelen een impact hebben op de context waarin ze opereren (Levy, 2015, p.168). Ze diept dit onderwerp echter niet verder uit. Ze verwijst onder andere naar Wajcman (1991), die specifiek schrijft over de invloed van technologieën op het leven van vrouwen. Alhoewel haar inzichten waardevol zijn, schrijft ze geheel vanuit een antropocentrisch perspectief. Ze maakt voornamelijk inzichtelijk hoezeer mannelijke dominantie is verweven met technologie.

Kortom, de digitalisering van workplace surveillance maakt dat surveillance steeds meer alomtegenwoordig en onzichtbaar is. Het concept panopticisme is echter vrij ouderwets en negeert de verwevenheid van mensen en technologieën in de praktijk. Het kent enkel agency toe aan mensen en ziet macht vooral ontstaan tussen mensen onderling. Door de praktijk van digitale surveillance met een sociomateriële lens te analyseren kan worden voorbij gegaan aan de huidige invulling van het concept en kunnen we hedendaagse surveillancepraktijken scherper analyseren.

### Sociomaterialiteit

Sinds de jaren 1950 en 1960 besteden organisatiewetenschappers aandacht aan de rol van materialen – en specifiek technologieën- in organisatieprocessen. Zij interesseerden zich enerzijds in de effecten van technologieën op organisatiestructuren en anderzijds in de manieren waarop werknemers technologieën gebruiken in hun werk (Leonardi, 2012). Deze onderzoeken richten zich voornamelijk op de wijze waarop werknemers technologieën interpreteren en hieraan betekenis geven. De technologieën op zichzelf kregen weinig aandacht en verdwenen zo langzaam uit beeld (Engeström en Blackler, 2005; Leonardi, 2012).

Drie ontwikkelingen stelden deze constructivistische focus ter discussie en creëerden hernieuwde aandacht voor de materialiteit van technologieën (Engeström en Blackler, 2005). Materialiteit refereert in deze context aan “de manieren waarop fysieke en digitale materialen georganiseerd zijn in bepaalde vormen, welke ongeveer intact blijven wanneer ze reizen tussen tijden en plaatsen (Leonardi, 2012, p.29). Ten eerste richtten cultureel antropologen zich steeds meer op het bestuderen van dagelijkse praktijken in plaats van rituelen. Materialen bleken in deze dagelijkse praktijken een zeer centrale rol te spelen. Auteurs zoals Miller (1998) en Appendurai (1986) hebben hierover uitgebreid geschreven (Engeström en Blackler, 2005). Ten tweede ontstond een nieuwe stroming binnen de sociale wetenschappen onder leiding van Latour (1996; 1999; 2000; 2005). Latour (2005) ontwikkelde de *actor-network theory* en betoogt dat het onderscheid tussen mensen en niet-mensen geforceerd is. Mensen en niet-mensen zijn gelijkwaardige actoren en bezitten allen vormen van agency (Latour, 2005; Engeström en Blackler, 2005). Ten derde kreeg de *practice theory* vorm binnen de organisatiestudies. Deze theorie stelt praktijken centraal om sociale verschijnselen te kunnen

verklaren. Dit betekent dat het maatschappelijke kwesties verklaart aan de hand van de complexe verwevenheid van mensen, materialen, discoursen en lichamen in plaats van één dimensie centraal te stellen (Engeström en Blackler, 2005; Gherardi, 2009; Nicolini, 2012). Verschillende auteurs omschrijven de specifieke betekenis van een praktijk op verschillende manieren. Nicolini en Monteiro (2017, p.2) doen een poging invulling te geven aan dit begrip dat in ieder geval de onderlinge verschillen overstijgt. Ze stellen dat auteurs die werken vanuit een practice-lens “*orderly materially mediated doings and sayings*” centraal stellen om sociale en organisatorische verschijnselen te leren begrijpen.

Onder andere het werk van Orlikowski (2007) vindt haar oorsprong in de tweede en derde stroming. Ze bekritiseert auteurs die mensen ofwel materialen behandelen als onveranderlijke en vaststaande substanties (Orlikowski, 2007). Mensen en materialen zijn volgens Orlikowski (2007) en andere practice theory-wetenschappers altijd op complexe wijze verweven met elkaar (e.g. Gherardi, 2009; Leonardi, 2012; Nicolini, 2012; Schubert en Röhl, 2019). Deze complexe verwevenheid omschrijft Orlikowski (2007) als *constitutive entanglement*. Hierover schrijft ze:

“A position of constitutive entanglement does not privilege either humans or technology (in one-way interactions), nor does it link them through a form of mutual reciprocation (in two-way interactions). Instead, the social and the material are considered to be inextricably related — there is no social that is not also material, and no material that is not also social” (Orlikowski, 2007, p.1437).

Ze betoogt dat de sociale en materiële wereld niet bestaan zonder elkaar. In andere woorden: onze wereld en alle praktijken hierbinnen zijn sociomaterieel (Engeström en Blackler, 2005; Leonardi, 2005; Orlikowski, 2007; Schubert en Röhl, 2019). Leonardi (2012) benadrukt specifiek dat *praktijken* sociomaterieel zijn. Sociomaterialiteit verwijst niet naar de aanwezige actoren zoals mensen of technologieën. Dit is een belangrijk verschil met het begrip materialiteit. Dit verwijst wél specifiek naar de materialen en hun eigenschappen.

Sociomateriële denkers zien zowel mensen als materialen als dragers van agency (Latour, 2005; Engeström en Blackler, 2005; Orlikowski, 2007; Leonardi, 2012; Schubert en Röhl, 2019). Mensen geven betekenissen aan materialen en tegelijkertijd construeren, beperken en versterken deze materialen de betekenissen die mensen aan hen kunnen geven (Engeström en Blackler, 2005). Leonardi (2012) maakt binnen een sociomateriële praktijk echter onderscheid tussen de agency van mensen en materialen. Hij beschrijft menselijk agency als de capaciteit om bewuste en eigen keuzes te kunnen maken ongeacht de visie of werking van andere actoren. Uit onder andere de studie van Boudreau en Robey (2005) blijkt bijvoorbeeld dat werknemers altijd manieren vinden om invloed uit te oefenen op de werking van technologieën, zelfs wanneer deze erg machtig zijn. Materiële agency zit niet zozeer in het kunnen maken van bewuste keuzes. Deze agency zit in hetgeen materialen doen, zonder dat mensen hier een directe invloed op kunnen uitoefenen (Leonardi, 2012). Pickering (1995) stelt vast dat mensen überhaupt grotendeels bezig zijn met het omgaan met materiële agency. Hij verwijst bijvoorbeeld naar het weer waarop we ons dagelijks leven aanpassen. De



verwevenheid van menselijk en materieel agency maakt het onmogelijk voor mensen om situaties geheel te kunnen beheersen en controleren, alhoewel dit idee dominant is.

Kortom, een sociomaterieel perspectief maakt het mogelijk om hedendaagse praktijken vollediger te kunnen verklaren. Volgens Orlikowski (2007) hebben we dit perspectief zelfs nodig om moderne en organisatorische verschijnselen überhaupt te kunnen begrijpen. Dit betekent dat we het onderscheid tussen mensen en niet-mensen moeten loslaten. Mensen en materialen zijn immers onlosmakelijk verweven met elkaar en bestaan niet op zichzelf. Naarmate technologieën zich verder ontwikkelen, zien we steeds duidelijker wat dit betekent in de maatschappelijke praktijk. Weinig sociomateriële denkers hebben echter nog geschreven over de praktijk van workplace surveillance vanuit een sociomaterieel perspectief. Dit is opmerkelijk, aangezien juist hier duidelijk wordt hoezeer de toenemende verwevenheid van mensen en technologieën bestaande machtsrelaties verandert, versterkt en onder druk zet.

Het debat rondom de platformeconomie is hierin overigens verder gevorderd (e.g. Wu en Zheng, 2020; Vallas en Schor, 2020; Bucher, Schou en Waldkirch, 2021; Huang, 2021). Hier gebruiken wetenschappers de term algoritmisch management om te verwijzen naar hoezeer algoritmes het werk van menselijke managers in deze branche hebben overgenomen. De uitkomsten van deze onderzoeken zijn echter niet één-op-één over te nemen voor uitspraken over *dirty work* en specifiek schoonmaakwerk. De platformeconomie kent een geheel andere organisatiestructuur en fysieke controles vinden nauwelijks meer plaats. Bovendien werken aanbieders vaak niet vanuit dezelfde locatie, wat het werk in de platformeconomie meer individualistisch maakt. Het belang van een aparte sociomateriële studie naar de digitalisering van workplace surveillance in de schoonmaakpraktijk blijft daarom bestaan.

### Een sociomateriële visie op workplace surveillance in de schoonmaakpraktijk

In bovenstaande paragrafen kaart ik kort twee opmerkelijkheden aan. Ten eerste zoeken auteurs rondom workplace surveillance en het modern panopticum naar een manier om een invulling te geven aan deze begrippen die recht doet aan de huidige tijd. Ball (2006) oppert om in navolging van Latour (2005) de verwevenheid en gelijkheid van mensen, lichamen, technologieën en organisaties te erkennen. Toch blijven analyses van workplace surveillance vanuit een practice-lens of sociomaterieel perspectief grotendeels uit. Dit is zeker het geval voor analyses rondom workplace surveillance in laagbetaalde arbeid en *dirty work*. Dit is opvallend, omdat juist dit type arbeid sinds de industriële revolutie altijd sterk onderhevig is geweest aan surveillance en het meest te maken krijgt met nieuwe en meer allesomvattende vormen hiervan (Ball, 2010).

Ten tweede passen weinig sociomateriële auteurs hun lens toe op kwesties rondom workplace surveillance in *dirty work* en specifiek de schoonmaakpraktijk. Dit is merkwaardig, omdat juist deze praktijken inzicht geven in het agency van technologieën en de machtsstructuren waarvan technologieën steeds meer onderdeel uitmaken. Het is essentieel om de gevolgen hiervan in kaart te brengen. Technologieën zijn niet neutraal en beïnvloeden niet enkel de machtsrelaties op de werkvloer. De macht van surveillancetechnologieën dringt door tot maatschappelijke verhoudingen gebaseerd op gender, huidskleur, etniciteit en klasse (Wajcman, 1991; Ball, 2010).

Met behulp van deze scriptie doe ik een eerste poging om de wetenschappelijke stromingen dichter bij elkaar te brengen. Ik analyseer workplace surveillance in de schoonmaakpraktijk vanuit een sociomaterieel perspectief. Dit betekent concreet dat ik een sociomateriële invulling geef aan het panopticum om te leren begrijpen hoe digitale surveillancemiddelen de machtsverhoudingen in de schoonmaakpraktijk veranderen en/of versterken. Wanneer we hierop meer zicht hebben, is de volgende stap een debat te openen over de wenselijkheid hiervan.

Terwijl we ons door de vuile voertuigen heen werken, vraagt schoonmaker Elif of ik al getrouwd ben. Het is woensdag en dat betekent dat de ramen en stoelen moeten worden schoongemaakt. Ik neem de rechterkant van het gangpad voor mijn rekening en Elif de linkerkant. *“Nee, ik ben nog niet getrouwd. Mijn vriend en ik gaan eerst maar eens samenwonen.”* Elif kijkt me aan en zegt: *“ik zou hem maar snel vragen om te trouwen. Je weet hoe mannen zijn toch? Als hij genoeg van je heeft, neemt hij een jonge vrouw die maagd is en dan ben jij al oud.”* Ik weet niet zo goed hoe ik hierop moet reageren, dus ik kijk haar even aan. *“Nou nee, ik denk niet dat mijn vriend zo is hoor. En ik vind het ook leuker als hij mij vraagt in plaats van andersom.”* Ze vraagt of geldzaken wellicht het probleem zijn en ze raadt me aan een bruidsjurk uit Oost-Europa te bestellen. Ze laat me direct een aantal websites zien, waarop inderdaad best mooie jurken staan. Ik heb alleen geen jurk nodig, want ik ga (nog) niet trouwen.

Na een tijdje mengt Pablo zich in het gesprek. Hij loopt achter ons aan en dweilt de vloeren. Pablo heeft een nogal kort lontje en kan soms wat boos uit de hoek komen. *“Wat zit je haar nu allemaal te zeggen? Doe eens normaal, ze is nog veel te jong.”* Ik kijk van Pablo naar Elif, waarna Elif nogmaals vertelt –ditmaal aan Pablo– hoe mannen met vrouwen omgaan. Ze belanden in een vurige discussie en ik probeer zo min mogelijk deel te nemen. Ik voel me opgelaten sinds ze ideeën over mijn toekomst over en weer gooien. Wanneer we het einde van het voertuig bereiken, stap ik snel uit en voeg me bij de anderen. Ik ben blij dat alleen mijn vriend en ik over onze trouwplannen beslissen.

### 3. Methodische Verantwoording

In dit hoofdstuk verantwoord ik de methodologische keuzes die ik heb gemaakt. Ik start met uitleg over de vraagstelling, waarna ik mijn onderzoeksmethoden uiteenzet en beargumenteer waarom mijn onderzoek zowel betrouwbaar als valide is. Vervolgens licht ik de selectie van mijn veldwerklocaties toe en verantwoord ik mijn ethische keuzes. Ten slotte zet ik mijn analysemethoden uiteen en reflecteer ik op mijn rol als onderzoeker.

#### Vraagstelling

De vraag die centraal staat in dit onderzoek luidt: *welke rol spelen digitale surveillancemiddelen in de praktijk van schoonmaakwerk en hoe beïnvloedt dit de machtsverhoudingen tussen surveillancemiddelen, schoonmakers en leidinggevendenden?* In deze vraag heb ik bewust zowel digitale surveillancemiddelen, schoonmakers en leidinggevendenden als actoren aangeduid. Ik bestudeer de schoonmaakpraktijk namelijk vanuit een sociomaterieel perspectief om zo recht te doen aan de complexe verwevenheid van technologieën en mensen (Orlikowski, 2007).

Vervolgens heb ik de hoofdvraag geoperationaliseerd in vier deelvragen. Deze vragen heb ik zo concreet als mogelijk gemaakt, om zo dicht mogelijk bij de ervaringen van actoren in de schoonmaakpraktijk te blijven (Van Meijl et al., 2016). De deelvragen luiden als volgt:

- Welke digitale surveillancemiddelen zijn actoren in de schoonmaakpraktijk en wat doen ze?
- Hoe ervaren schoonmakers de omgang en interacties met digitale surveillancemiddelen?
- Hoe zien de interacties tussen leidinggevendenden en digitale surveillancemiddelen eruit?
- Hoe onderhandelen schoonmakers, leidinggevendenden en digitale surveillancemiddelen over machtsverhoudingen- en relaties in de praktijk?

Ik heb het grootste deel van het veldwerk meegelopen met schoonmakers, waardoor deelvraag twee diepgaander kan zijn dan deelvraag drie. Vandaar dat de vraagstelling wat verschilt van elkaar. De vierde deelvraag staat niet op zichzelf, maar bouwt voort op deelvragen één, twee en drie. De deelvragen tezamen stellen uiteindelijk in staat een antwoord op de hoofdvraag te vormen. Zowel de hoofdvraag als de deelvragen geven mogelijkheden om diepgang rondom het thema te creëren. Zoals gebruikelijk is binnen de etnografie is het mijn doel om een diepgaand inzicht te verwerven in de schoonmaakpraktijk. De eventuele generaliseerbaarheid van het onderzoek is hieraan ondergeschikt (Van Meijl et al., 2016).

#### Onderzoeksmethoden

Het uitvoeren van etnografisch veldwerk en specifiek participerende observaties staat in mijn onderzoek centraal. Volgens Van Meijl et al. (2016) is deze methode bij uitstek geschikt om grip te krijgen op praktijken die complex en moeilijk toegankelijk zijn en waarin machtsrelaties een grote rol spelen. Bovendien is in de theorie vaak nog weinig bekend over deze praktijken. Schubert en Röhl (2019) stellen dat etnografisch veldwerk een krachtige methode is om een

stem te geven aan diegenen die normaliter niet worden gehoord en/of niet kunnen spreken, zoals schoonmakers en digitale surveillancemiddelen. Als etnograaf heb ik de mogelijkheid een ruimte te creëren voor schoonmakers waarin ze kunnen spreken en van zichzelf kunnen laten horen.

### Participerende observaties en small talk

Het creëren van ruimte voor ervaringen, emoties en gesprekken kost tijd en energie. Schoonmakers waren niet gewend aan mensen die daadwerkelijk geïnteresseerd zijn in hun verhaal. Ze hadden tijd nodig om een jonge, witte en vrouwelijke onderzoeker te leren kennen en vertrouwen. Het was daarom belangrijk dat ik samen met hen volledige diensten draaide en dezelfde taken uitvoerde als de andere schoonmakers, of zoals Geertz (1998) het beschrijft: *deep hanging out*. Zo werd ik langzaam onderdeel van de schoonmaakteams en vertrouwden ze me steeds meer informatie toe. Dit merkte ik onder andere aan de kritiek die ze tegen mij durfden te uiten over hun collega's, leidinggevenden en de klant. Dit is geen vanzelfsprekendheid, omdat hiërarchische relaties sterk zijn en schoonmakers vertelden vaak bang te zijn om hun mening te geven. Ze vrezen dat dit een negatieve invloed uitoefent op hun contract en de schoonmaaktaken die ze krijgen toegewezen. Birgit is schoonmaker op luchthaven DroomVlucht en vertelt hierover het volgende:

“De teamleiders mogen mij niet meer, omdat ik nu vaker mijn mond opentrek. Anderen doen dit niet, hé. Daarom zitten ze op mij. Ze vinden mij echt lastig, omdat ik de waarheid vertel.”

*Small Talk*, zoals hier met Birgit, vormde een belangrijk onderdeel van mijn etnografisch veldwerk. Naast dat het waardevolle informatie heeft opgeleverd, was het een manier om een vertrouwensband op te bouwen met mijn informanten (Emerson, Fretz en Shaw, 2011; Van Meijl et al., 2016). We kletsten tijdens onze diensten over allerlei alledaagse thema's, zoals onze families, toekomstplannen en hobby's. Deze gesprekken waren grotendeels in het Nederlands. Enkel met sommige schoonmakers sprak ik Engels. De reden hiervoor is dat zij zelf voornamelijk Engels spreken en ik zo dicht mogelijk bij hun gedachten, gevoelens en ervaringen probeerde te blijven (Spradley, 1980).

Tijdens mijn participerende observaties maakte ik *jottings* (Emerson, Fretz en Shaw, 2011). Tijdens pauzes schreef ik in mijn telefoonnotities in steekwoorden op wat informanten mij vertelden en wat ik had gezien. Op alle veldwerklocaties is telefoongebruik tijdens de pauze volledig sociaal geaccepteerd. Tijdens de werkzaamheden lukte het niet om *jottings* te schrijven. Niet alleen was ik meestal druk bezig, ook draag je als schoonmaker handschoenen. Soms wilde ik iets heel snel opschrijven, omdat ik bang was het anders te vergeten. In dat geval ging ik na een gesprek of observatie snel naar het toilet om daar mijn notities te kunnen bijwerken. Ik gebruikte in mijn *jottings* zoveel mogelijk dezelfde woorden als mijn informanten, wat Tracy (2013) *in vivo terms* noemt. Om enige sturing aan te brengen in mijn observaties en *jottings*, maakte ik een topiclijst op basis van mijn hoofd- en deelvragen. Deze lijst staat uitgewerkt in bijlage A. Deze is vanzelfsprekend niet erg gedetailleerd, om mijn open blik niet te verliezen.

Thuis werkte ik mijn *jottings* vervolgens uit tot volledige veldnotities (Spradley, 1980; Emerson, Fretz en Shaw, 2011; Tracy, 2013). Soms deed ik dit direct na thuiskomst van het

veldwerk. Dit lukte echter niet altijd. Op luchthaven DroomVlucht bijvoorbeeld eindigt de dienst om 22:15 uur en was ik pas rond middernacht thuis. Ik deze gevallen werkte ik mijn *jottings* de volgende ochtend uit. Alhoewel ik probeerde zo dicht mogelijk bij gehoorde woorden, ervaren gevoelens en geobserveerde situaties te blijven, ben ik me ervan bewust dat veldnotities altijd een constructie van de werkelijkheid zijn. Dit betekent dat mijn notities net zo goed een werkelijkheid creëren als een werkelijkheid omschrijven (Emerson, Fretz en Shaw, 2011). Reflectie hierop is belangrijk en benadrukt nogmaals dat mijn onderzoek niet *de* waarheid verkondigt, maar een onderbouwde en *partial* visie is op de schoonmaakpraktijk (Ybema et al., 2009).

Geïnspireerd door Gherardi (2019) en Chadwick (2021) en hun artikelen over affectieve etnografie heb ik een extra manier gevonden om te reflecteren op mijn gevoelens en tegelijkertijd lezers te kunnen meenemen in de schoonmaakpraktijk. Tijdens mijn veldwerk heb ik van allerlei situaties meegemaakt die iets met mijn gevoelens deden of me aan het denken zetten. Vanzelfsprekend hebben deze situaties en gevoelens invloed op mij en daarom ook op mijn werk gehad. Om de lezer hierin inzicht te geven, heb ik vignettes door deze scriptie verweven. In iedere vignette beschrijf ik kort een meegemaakte situatie en omschrijf ik zo eerlijk mogelijk mijn gevoelens, gedachten en emoties op dat moment.

In eerste instantie wilde ik mijn veldwerk uitbreiden met semigestructureerde interviews. Interviews kunnen verdieping geven aan participerende observaties en eventuele onduidelijkheden verklaren (Tracy, 2013; Van Meijl et al., 2016). Om praktische redenen is dit echter niet gelukt. De meeste schoonmakers werken fulltime en hebben bovendien partners, kinderen en een huishouden om voor te zorgen. Het voelde daarom niet goed om hen extra te belasten. Bovendien merkte ik dat schoonmakers het lastig vinden om deel te nemen aan een interview, omdat ze bang zijn dat hun leidinggevenden zullen weten dat ze uitgebreid met mij hebben gepraat. Vanzelfsprekend heb ik meermaals uitgelegd dat ik nooit namen en/of persoonlijke kenmerken zal delen met leidinggevenden. Het feit echter dat leidinggevenden konden gaan vermoeden dat schoonmakers kritiek met mij deelden, was al iets dat ze angstig maakte. Dit is daarom ook van invloed geweest op mijn besluit om geen interviews af te nemen. Ik kon de schoonmakers namelijk niet garanderen dat geen leidinggevenden ons samen zouden zien. Ik kon alleen de garantie geven dat ik de inhoud van de gesprekken nooit met leidinggevenden zou delen. Vanuit het principe *Consider Informants First* heb ik daarom besloten semigestructureerde interviews te laten vallen (Spradley, 1980).

### Visuele methoden: collages maken

Het loslaten van interviews betekent niet dat ik geen methodentriangulatie heb toegepast. Ik heb namelijk gewerkt met twee visuele methoden. Visuele methoden bieden een alternatieve mogelijkheid voor schoonmakers om hun stem te laten horen naast de gebruikelijke talige methoden (Warren, 2005). Een groot deel van de schoonmakers is vloeiend in een andere taal dan het Nederlands. Tegelijkertijd spreek ik vloeiend Nederlands en Engels, maar kan ik geen diepgaande gesprekken voeren in een andere taal. Visuele methoden kunnen daarom helpen elkaar beter te leren begrijpen.

Ten eerste heb ik samen met schoonmakers van luchthaven DroomVlucht collages gemaakt rondom de vraag: welk gevoel geven de feedback-smileys jou? Schoonmakers durfden hieraan wat gemakkelijker deel te nemen dan aan interviewsessies, omdat ze niet



alleen waren en meerdere mensen tegelijkertijd een collage maakten. Daarnaast waren de collages natuurlijk anoniem en heb ik de aanwezige teamleiders expliciet gevraagd niet in de ruimte te komen waarin wij zaten. Volgens Butler-Kisber (2008) zit de toegevoegde waarde van collages maken vooral in de mogelijkheid nieuwe en alternatieve vormen van betekenisgeving te ontdekken. Zelf omschrijft ze het als volgt:

“It [...] can mediate understanding in new and interesting ways for both the creator and the viewer because of its partial, embodied, multivocal, and nonlinear representational potential” (Butler-Kisber, 2008, p.265).

Ik was erg benieuwd of en wat deze vorm van dataverzameling mij zou kunnen vertellen over de feedback-smileys naast de participerende observaties en *small talk*. Zoals te zien is op de foto had ik veel spullen meegenomen en een ruimte naast de kantine ingericht.



Tijdens het organiseren van deze dataverzamelingsmethode had ik echter iets cruciaals over het hoofd gezien. Ik ben te weinig uit mijn eigen wereld gestapt. Niet iedereen is het namelijk gewend om gevoelens te uiten en zeker niet via metaforen of metonymieën. Dit proces is echter onlosmakelijk verbonden met het maken van collages (Butler-Kisber, 2008). Veel schoonmakers wisten niet goed hoe ze uiting konden geven aan de opdracht. Tegelijkertijd lukte het mij moeilijk om de opdracht duidelijker uit te leggen, omdat ik zo min mogelijk sturing wilde geven.

Uiteindelijk hebben acht schoonmakers een collage gemaakt, waarvan ik drie collages gebruik als data in dit onderzoek. Drie personen hebben namelijk specifiek gereflecteerd op de feedback-smileys. De overige vijf schoonmakers hebben een collage gemaakt rondom hun schoonmaakwerk in het algemeen. Deze collages zijn zeker waardevol, omdat ze dieper ingaan op de algemene ervaringen van schoonmakers. Voor de beantwoording van mijn onderzoeksvraag laat ik ze echter buiten beschouwing.



### Visuele methoden: fotografie

Naast het maken van collages heb ik participatieve fotografie ingezet als visuele dataverzamelmethode. In de literatuur wordt dit ook wel aangeduid als *photo-voice* of *photo novella* (Warren, 2005). Deze methode geeft de mogelijkheid aan participanten om hun stem te laten horen via het maken van foto's (Warren, 2005). Ik heb tien schoonmakers op luchthaven DroomVlucht gevraagd om foto's te maken van zaken en/of dingen die zij graag anders zien op hun werk. Deze visuele methode bleek veel toegankelijker te zijn dan het maken van collages. De schoonmakers waren enthousiast en maakten soms wel vijf verschillende foto's. Terwijl zij foto's maakten, nam ik hun werk over. Zo konden zij rustig fotograferen zonder kostbare werktijd te verliezen. Achteraf lieten ze de foto's aan me zien en vertelden ze mij waarom ze de specifieke foto's hadden genomen.

Ik wilde twee doelen bereiken met behulp van deze visuele methode. Ten eerste wilde ik schoonmakers uitnodigen om geheel vrij zelf bepaalde thema's aan te stippen. Zo kan ik nagaan of ik bepaalde zaken over het hoofd heb gezien of niet genoeg aandacht heb gegeven. Ten tweede kan ik deze foto's gebruiken om boodschappen door te geven van de schoonmakers aan de kantoormedewerkers, zonder dat ze zelf naar voren hoeven te treden. Dit vonden ze erg prettig en ze hebben me allerlei berichten meegegeven om te brengen aan het kantoor. Dit gedeelte staat overigens los van de beantwoording van mijn onderzoeksvraag en zal ik verder niet behandelen in deze scriptie.

De meeste diensten op luchthaven Droomvlucht werk ik mee in de toilettenschoonmaak. Vandaag stelt de teamleider echter voor dat ik met Rohan meega. Rohan is verantwoordelijk voor de vloeren, trappen, leuningen en verwarmingen in een lounge. Hij werkt al meer dan tien jaar als schoonmaker op luchthaven Droomvlucht en kent de lounge op z'n duimpje. Hij weet precies waar het meestal stoffig is en welke trappen het vaakst worden gebruikt en legt vragende reizigers moeiteloos uit waar de dichtstbijzijnde Burger King of Macdonalds is. "Kijk. Ik ga je twee dingen uitleggen." Hij staat met een mop en een aantal stofdoeken in zijn handen. "Eerst leg ik je uit hoe ze willen dat we schoonmaken, de officiële manier." Ik knik en blijf hem aankijken. "Daarna laat ik je zien hoe ik altijd schoonmaak, de snelle manier. Want weet je? Hoe zij willen dat we schoonmaken, dat duurt gewoon te lang. Daar hebben we echt geen tijd voor. Je zult wel zien hoe groot mijn gebied is. Je moet slim zijn als schoonmaker, anders haal je het niet." Na een lange dienst kan ik niets anders doen dan Rohan volkomen gelijk geven.

### Betrouwbaarheid en validiteit

Binnen etnografisch onderzoek gaat betrouwbaarheid volgens Van Meijl et al. (2016) in belangrijke mate over de navolgbaarheid van het onderzoek. Ik heb daarom mijn veldnotities, memo's en analyses geanonimiseerd, zodat dit eventueel kan worden opgevraagd. Ik onderbouw in dit hoofdstuk tevens mijn belangrijkste methodologische keuzes. Hiermee probeer ik mijn onderzoeksproces inzichtelijk te maken. Lincoln en Guba (1985) presenteren daarnaast enkele criteria voor betrouwbaar etnografisch onderzoek. Ze benoemen onder andere de intensiteit en duur van het veldwerk, methodentriangulatie en zogenaamde *member-checks* (Lincoln en Guba, 1985).

Om te voldoen aan deze criteria heb ik ten eerste 160 uur veldwerk verricht op drie verschillende locaties. Hier heb ik hele diensten met één of enkele personen samengewerkt.

Dit betekende dat ik veel één-op-één tijd had met informanten en zo persoonlijke en diepgaande gesprekken kon voeren. Ik ben gestopt met de participerende observaties nadat ik herhaaldelijk geen nieuwe data meer verzamelde op mijn veldwerklocaties. Ik had het punt van verzadiging bereikt (Van Meijl et al., 2016). Daarnaast heb ik doorlopend dezelfde vragen gesteld aan verschillende schoonmakers en heb ik hen meermaals dezelfde vragen -iedere keer iets scherper geformuleerd na voorlopige analyses - voorgelegd. Dit heeft geleid tot zowel bevestigingen als nuances en verwerpingen van voorlopige bevindingen. Zoals blijkt uit de vorige paragraaf heb ik tevens gewerkt met methodentriangulatie.

Validiteit wordt binnen etnografisch onderzoek gewaarborgd aan de hand van de vraag: heb je daadwerkelijk onderzocht wat je claimt te onderzoeken (Van Meijl et al., 2016)? Tracy (2010) noemt dit ook wel betekenisvolle samenhang. Dit betekent dat 1) je conclusies op logische wijze volgen uit de resultaten, 2) de gekozen methoden passen bij hetgeen je onderzoekt en 3) de connectie tussen de literatuur, onderzoeksvragen, resultaten en interpretaties betekenisvol en logisch is (Tracy, 2010). Door hier kritisch over te sparren met studiegenootjes en mijn scriptiebegeleider kon ik hierop scherp blijven. Zij staan verder van mijn onderzoek vandaan en kunnen daarom een frisse blik bieden op mijn werk. Verder gebruik ik *thick descriptions* (Lincoln en Guba, 1985) om details en raakvlakken met de literatuur zo goed mogelijk in kaart te brengen. Bovendien dragen *thick descriptions* volgens Lincoln en Guba (1985) bij aan de overdraagbaarheid van het onderzoek, ook wel externe validiteit genoemd (Van Meijl et al., 2016). Mede-onderzoekers kunnen de gedetailleerde beschrijvingen gebruiken om te beoordelen in hoeverre hun onderzoekspraktijk overeenkomt met jouw onderzoek. In mijn resultaten probeer ik daarom zo gedetailleerd en *thick* mogelijk mijn veldwerk te omschrijven. Ook de vignettes dragen hieraan bij.

## Doelgroep

De schoonmaakorganisaties heb ik gekozen door middel van een theoretische steekproef. Dit is een doelgerichte steekproef, waarin ik praktijken heb geselecteerd op basis van hun *fit* met mijn onderzoeksvraag (Tracy, 2013; Van Meijl et al., 2016). Niet in alle schoonmaakorganisaties zijn namelijk al digitale surveillancemiddelen aanwezig. Veel organisaties zijn nog bezig met de ontwikkeling hiervan. De drie schoonmaakorganisaties waarin ik mijn veldwerk heb uitgevoerd, lopen hierin voorop.

Vervolgens heb ik binnen deze schoonmaakorganisaties geprobeerd te werken met een zo divers mogelijke groep actoren. Wat de digitale surveillancemiddelen betreft stond dit redelijk vast. In iedere praktijk waren slechts enkele digitale surveillancemiddelen aanwezig. Deze heb ik allen betrokken in dit onderzoek. De schoonmakers daarentegen waren zeer divers qua gender, huidskleur, nationaliteit, etniciteit, religie, leeftijd, woonplek en gezinssituatie. Ik heb constant geprobeerd te werken met mensen die verschillen in deze achtergrondkenmerken. Soms kon ik hierop echter geen invloed uitoefenen. Dan wees de teamleider aan met wie ik kon meewerken. Desondanks is het gelukt een vertrouwensband op te bouwen met een redelijk diverse groep schoonmakers, alhoewel deze groep niet uitputtend is qua achtergrondkenmerken. Mijn onderzoek representeert hiermee niet de ervaringen, gedachten en gevoelens *alle* schoonmakers. Zo heb ik intensiever samengewerkt met vrouwen dan met mannen en ook met vijftigers en zestigers dan met jongere schoonmakers.

## Ethiek

Een belangrijk principe in de etnografie is volgens de *American Anthropology Association* (In Spradley, 1980, p.36) een zo open mogelijke communicatie met informanten over de intenties en doelen van je onderzoek. Ik heb daarom mijn onderzoeksdoelen openlijk gedeeld met managers van de specifieke schoonmaakorganisaties. Zij waren op de hoogte van mijn doel om te leren begrijpen hoe digitale surveillancemiddelen de relaties in de schoonmaakpraktijk beïnvloeden. Bovendien waren ze volledig bewust van mijn samenwerking met de vakbond CNV, omdat juist mijn praktijkbegeleider binnen de CNV hen heeft benaderd.

Ik vond het lastiger om mijn onderzoeksintenties- en doelen helder te communiceren naar de schoonmakers toe. Ten eerste spreek ik niet altijd dezelfde taal vloeiend als de schoonmakers. Ten tweede staat de academische wereld vaak vrij ver van hen vandaan. Ik merkte daarom dat mijn rol niet altijd duidelijk was voor de schoonmakers. Ze vroegen regelmatig waarom ik in hemelsnaam schoonmaker wilde worden, nadat ik had geprobeerd uit te leggen dat ik een onderzoek doe naar de schoonmaakpraktijk voor mijn masterthesis. Nadat dit enkele keren was gebeurd, besloot ik mijn rol als volgt uit te leggen: “ik doe een onderzoek voor de vakbond over hoe het is om in de schoonmaak te werken en daarom kom ik nu een tijdje met jullie meewerken. We willen proberen om jullie werk fijner te maken.”

Ik ben me ervan bewust dat mijn uitleg niet de volledige lading dekt en dat de schoonmakers waarschijnlijk niet precies weten waaraan ze deelnemen. Ter compensatie hiervan let ik extra op de bescherming van hun identiteit en op het principe *Consider Informants First* (Spradley, 1980). Zij mogen nadrukkelijk geen nadelen ondervinden ofwel in een kwetsbare positie belanden als gevolg van deelname aan mijn onderzoek. Ik neem daarom absoluut geen risico's op dit gebied. Dit betekent ten eerste dat ik pseudoniemen gebruik in plaats van hun echte namen. Ten tweede heb ik persoonskenmerken gemengd wanneer een beschrijving te gemakkelijk te herleiden was naar één persoon. Ten derde spreek ik met leidinggevenden niet over schoonmakers en de eventuele kritiek die ze uiten op de organisatie. In plaats daarvan spreek ik uit naam van schoonmakers in het algemeen. Ten slotte probeer ik daadwerkelijk positieve veranderingen voor ze te bewerkstelligen door bijvoorbeeld leidinggevenden te confronteren met de gemaakte foto's (uiteraard anoniem).

## Analysemethoden

Mijn onderzoek voldoet aan de kenmerken van abductief onderzoek. Ik ben het onderzoek namelijk gestart vanuit enkele *sensitizing concepts*, zonder dat deze concepten geheel vaststonden of alle aandacht bepaalden (Van Meijl et al., 2016). Ik heb zo geprobeerd te balanceren tussen een goede voorbereiding en een open blik.

Een tweede kenmerk van abductief onderzoek betreft de constante afwisseling van dataverzameling- en analyse. Ik ben iteratief te werk gegaan (Van Meijl et al., 2016). Na iedere veldwerksessie heb ik mijn veldnotities uitgeschreven. Dit maakte dat ik de nieuwe aantekeningen kon vergelijken met eerdere aantekeningen en dat ik scherp kon krijgen welke elementen in het veld ik nog niet geheel begreep en/of waar ik dieper wilde induiken. Dit gaf richting aan mijn nieuwe participerende observaties. Zo werden mijn aantekeningen uiteindelijk steeds specifiekere en diepgaander, totdat ik weinig nieuwe informatie meer kon vinden.



Nadat ik het punt van verzadiging bereikte, heb ik mijn gehele dataset opnieuw en systematisch geanalyseerd. Dit heb ik gedaan door middel van codering. Ik ben op zoek gegaan naar thema's en patronen in mijn data (Tracy, 2013). Specifiek heb ik gecodeerd aan de hand van de *Grounded Theory*, omdat ik zo dicht mogelijk bij de belevingswereld van mijn participanten wilde blijven (Glaser en Strauss, 1967; Tracy, 2013; Van Meijl et al., 2016). Ik startte met open codering, waarna ik overstapte op axiale codering en ten slotte selectieve codering (Tracy, 2013; Boeije, 2014). In eerste instantie wilde ik dit via het softwareprogramma NVivo doen, maar dit bleek voor mij niet goed te werken. Mijn data voelde afstandelijk en abstract, waardoor ik er niet genoeg kon induiken. Ik heb daarom alle data uitgeprint en met behulp van markeerstiften, pennen, papieren en tekeningen geanalyseerd. De codebomen die voorkomen uit mijn selectieve codering heb ik uiteindelijk gedigitaliseerd. Deze zijn te vinden in bijlage B.

Op een van mijn eerste diensten op luchthaven DroomVlucht werk ik samen met Manuela. Naast schoonmaker is ze invaller-voorvrouw. Dit bevalt haar echter minder: *“je kunt het nooit goed doen als voorvrouw, weet je? Je moet allemaal dingen doorgeven van de teamleiders en het kantoor aan de schoonmakers en zij vinden dat dan niet leuk om te horen. Dan moet je hen weer rustig maken.”* Ze werkt daarom liever gewoon als schoonmaker in haar eigen gebied. Haar collega's noemen haar niet voor niets de directeur van haar eigen plek.

Omdat het een van mijn eerste diensten is, legt Manuela geduldig alle schoonmaakprocedures uit. Eerst doet ze voor hoe iets moet, daarna kijkt ze terwijl ik het doe en ten slotte controleert ze enkel nog achteraf. Ze vertelt dat ze me controleert zoals de controleurs van de luchthaven alle schoonmakers controleren. Het blijkt nog niet zo gemakkelijk te zijn om hiervoor een goed cijfer te halen, ik ben in ieder geval nog niet geslaagd. De controleurs hebben een scoreblad en beoordelen ieder criteria dat hierop staat vermeld. Uiteindelijk rolt hier een cijfer tussen nul en tien uit. Volgens Manuela maak ik vooral veel methodenfouten, bijvoorbeeld bij de schoonmaak van de urinoirs. Nadat ik drie urinoirs heb schoongemaakt, roep ik trots Manuela om te komen kijken. Ze inspecteert de urinoirs en wenkt dat ik dichterbij moet komen staan. *“Zie je die strepen?”* Manuela wijst naar de pot van een urinoir. *“Oh ja, maar dat zijn gewoon strepen van het schoonmaakmiddel hoor.”* Manuela lacht om mijn reactie en antwoordt: *“denk je dat dit de controleurs iets uitmaakt? Methodenfout, dat zouden direct minpunten zijn.”* Ik zucht en denk bij mezelf: ik heb nog véél te leren...

### Een persoonlijke reflectie

In kwalitatief onderzoek ben je als onderzoeker je eigen onderzoeksinstrument. Het is daarom belangrijk op je eigen achtergrond, gedachten en overtuigingen te reflecteren. Ondanks dat onderzoek nooit geheel objectief is, maakt dit het onderzoek meer betrouwbaar en valide. Dit betekent overigens niet dat mijn onderzoek herhaalbaar is. Ik ben mijn eigen unieke persoon en een andere onderzoeker zal daarom nooit exact dezelfde resultaten verkrijgen als ik (Ybema et al., 2009). Deze reflectie is vooral bedoeld als bewustwording van mijn eigen positie ten opzichte van de schoonmakers en wat dit betekent voor de onderzoeksresultaten.

Vooraf tijdens de start van mijn veldwerk merkte ik dat ik opviel onder de schoonmakers. Ten eerste heb ik, in tegenstelling tot de meeste schoonmakers, een witte huidskleur en geen migratieachtergrond. Ik heb meermaals meegemaakt dat dit schoonmakers verbaasde, zoals de bijna-zestiger Abdel:

*“Dus je bent echt Nederlander? Mooi hoor, maar waarom ben je hier? Dit is geen goede plek.”*

Toen ik binnenstapte in de kantine van luchthaven DroomVlucht dacht schoonmaker Birgit zelfs dat ik een nieuwe teamleider was, ondanks dat ik hetzelfde uniform droeg als zij. Witte schoonmakers zijn op alle veldwerklocaties veruit in de minderheid. Daarnaast lijken ze gemakkelijker door te stromen naar hogere functies zoals voormens en controleur en maken ze op minder reguliere plekken schoon, zoals de business lounge op luchthaven DroomVlucht.

Managers en andere kantoormedewerkers zijn daarentegen wél grotendeels wit. Het is daarom mogelijk dat schoonmakers voorzichtig(er) zijn geweest in het delen van informatie met mij. Er komen namelijk weleens kantoormedewerkers langs die hun bevindingen rapporteren aan de managers. Ik heb geprobeerd deze angst weg te nemen door langdurig hetzelfde werk uit te voeren en hetzelfde te spreken over kantoormedewerkers als de overige schoonmakers. Bovendien merkten ze, gedurende mijn aanwezigheid, dat er niets gebeurde wanneer ze kritisch met mij spraken over hun werk. Ze raakten aan me gewend en namen me steeds meer in vertrouwen.

Ondanks de band die ik heb opgebouwd met schoonmakers, kan ik nooit geheel in hun schoenen staan. Verschillende zwarte schoonmakers vertelden over hun ervaringen met racisme en discriminatie tijdens het werk. Ik kan me hoogstens inbeelden hoe dit voelt, maar ik zal het zelf nooit voelen. Hierover kan en wil ik in dit onderzoek daarom geen sterke uitspraken doen. Ik kan niet genoeg rechtdoen aan de ervaringen van deze schoonmakers.

Ten tweede ben ik hoogopgeleid en bezig met de afronding van mijn master, terwijl schoonmakers vaak niet- of laagopgeleid zijn. Ik was me er volledig van bewust dat dit schoonmaakwerk tijdelijk is en dat ik in de toekomst (heel waarschijnlijk) een gemakkelijkere en beter betaalde baan krijg. Sterker nog, de tijdelijkheid van mijn schoonmaakwerk sleepte me geregeld door lange diensten heen. Ik bedacht op zo'n moment dat ik het helemaal niet zo zwaar had; in tegenstelling tot de andere schoonmakers was ik binnen afzienbare tijd weer verdwenen. Veel collega's werken reeds tien, twintig of zelfs dertig jaar op dezelfde locatie en zullen hoogstwaarschijnlijk pas stoppen wanneer ze hun pensioenleeftijd hebben bereikt. Ik bevond me in een luxe positie ten opzichte van de andere schoonmakers. Ik ervoer niet dezelfde mate van onzekerheid, stress en gebrek aan perspectief. Dit betekent dat mijn resultaten wellicht zelfs een positiever licht schijnen op de schoonmaakpraktijk dan de werkelijkheid betreft.

Ik hoop dat ik schoonmakers niet het gevoel heb gegeven dat ik boven hen sta als gevolg van mijn opleidingsniveau. Een schoonmaker vertelde me namelijk dat ze soms niet alles tegen kantoormedewerkers durft te zeggen, omdat ze bang is om dom over te komen. Ik stak daarom veel energie in het zoeken van gelijkenissen en aansluitingen. Zo kwam ik altijd wel op een gedeelte hobby of interesse uit. Sommigen houden, net als ik, van koken, bakken of tuinieren en anderen kijken graag series op Netflix of luisteren veel muziek. Tegelijkertijd merkte ik ook verschillen op als gevolg van verschillen in opleidingsniveau. Het opmerken van deze verschillen gaf me echter de mogelijkheid om hierop te reflecteren en vervolgens zo dicht mogelijk bij de ervaringen, gedachten en gevoelens van mijn participanten te blijven.

Ten derde ben ik een stuk jonger dan de gemiddelde schoonmaker. Mijn collega's waren grotendeels ouder dan veertig jaar. Verschillende schoonmakers gaven me het advies om de schoonmaakpraktijk snel te verlaten, omdat jonge mensen nog kunnen doorstuderen en kansen hebben (dit zijn overigens de momenten waarop ik merkte dat niet alle schoonmakers begrepen wat ik kwam doen). Ze vonden zichzelf daarentegen meestal te oud

om nog te leren of te wisselen van beroep. De oververtegenwoordiging van oudere werknemers verbaasde me enigszins, omdat schoonmaakwerk fysiek zwaar is. Mijn lichaam kent nog weinig gebreken, maar veel schoonmakers hebben pijn aan hun lichaam. Ik kan me enigszins voorstellen hoe dit voelt, omdat mijn voeten ontzettend pijn deden na de eerste dagen in het veld. Mijn lichaam herstelt zich echter snel en went aan de nieuwe situatie. Ik kan me voorstellen dat dit voor oudere lichamen niet zo vanzelfsprekend is.

Ik heb niet zozeer gemerkt dat mijn leeftijd maakte dat schoonmakers me minder serieus namen. Het kan wel zijn dat ze bepaalde thema's niet met mij hebben besproken, wat ze wel met een leeftijdsgenoot zouden hebben gedaan. Meestal was ik namelijk ongeveer even oud als de kinderen van de schoonmakers. Misschien dat ze me daarom regelmatig tips gaven over het leven en hoe dit te leiden. Deze tips gaven overigens een mooi inkijkje in de levensfilosofie van mijn participanten.

Mijn leeftijd in combinatie met mijn vrouwelijkheid zorgde wel regelmatig voor seksueel getinte opmerkingen en aandacht van mannelijke collega's. Ik heb geprobeerd hierop zo min mogelijk te reageren en voor mijn gevoel nam dit na een tijdje dan ook af. Het lukte op zich om met zowel mannen als vrouwen een vertrouwensband op te bouwen. Ik merkte echter dat ik zelf sneller toetrok naar vrouwelijke schoonmakers dan naar mannelijke schoonmakers. Ik heb daarom een aantal keren bewust gekozen om met een mannelijke schoonmaker mee te lopen. Zo probeerde ik de balans te bewaren.

Net zoals mijn huidskleur, opleidingsniveau en leeftijd beïnvloedt ook mijn vrouwelijkheid vanzelfsprekend de wijze waarop ik de wereld analyseer en hoe ik deze begrijp. Ik benadruk daarom nogmaals ook niet *de* waarheid over schoonmaakpraktijken te hebben gevonden. Onderzoeksresultaten zijn altijd *partial* en zullen nooit iedereens werkelijkheid vertegenwoordigen.



## 4. Resultaten

In dit hoofdstuk staat ten eerste de empirische vraag centraal: wat **doet** de aanwezigheid van digitale surveillance in de praktijk van schoonmaakwerk? Ten tweede verweef ik theoretische inzichten door dit hoofdstuk heen en geef ik een aanvulling op discussies rondom *dirty work*, workplace surveillance en het panopticisme en sociomaterialiteit. Ik start met een korte schets van de schoonmaaklocaties die centraal staan en beschrijf hoe hiërarchische relaties in deze organisaties zijn georganiseerd. Vervolgens stellen de digitale surveillancemiddelen zich voor. Zo is direct duidelijk wie deze middelen zijn en wat ze doen. Ik heb ervoor gekozen dit te verwerken in de resultatensectie, omdat ook hun rol steeds duidelijker werd naarmate mijn veldwerk vorderde. Tot slot omschrijf ik aan de hand van vier thema's hoe schoonmakers, leidinggevenden en digitale surveillancemiddelen met elkaar verweven raken in de schoonmaakpraktijk.

Het is belangrijk te vermelden dat leidinggevenden en schoonmakers in de schoonmaakpraktijk werken met verschillende soorten digitale surveillancemiddelen. De diversiteit van surveillancemiddelen betekent dat de precieze gevolgen in de schoonmaakpraktijk afhankelijk zijn van het type digitale surveillancemiddel en de context waarin het wordt gebruikt. Ondanks deze verschillen heb ik -op basis van 160 uur veldwerk in de schoonmaakbranche- vier algemene patronen ontdekt. Vanzelfsprekend verschilt de intensiteit en de gevolgen van de patronen dus per situatie.

### Contextschets

Om de lezer een beeld te geven van de schoonmaakpraktijken schets ik in deze paragraaf kort de kenmerken van de drie locaties waar ik mijn veldwerk heb uitgevoerd. Vervolgens zet ik de organisatie van hiërarchische relaties uiteen, wat nodig is om de komende paragrafen te kunnen begrijpen.

### Vakantiepark Zeezicht

Vakantiepark Zeezicht is een groot vakantiepark aan de Nederlandse kust en maakt onderdeel uit van een vakantieparkketen. Het park besteedt haar schoonmaaktaken uit aan een schoonmaakorganisatie. Dit betekent dat de schoonmakers niet rechtstreeks in dienst zijn van het vakantiepark, maar via de schoonmaakorganisatie terecht zijn gekomen op vakantiepark Zeezicht. De meeste gasten komen uit Nederland, België en Duitsland. Daarnaast woont er een klein aantal arbeidsmigranten in vakantiehuysjes en stacaravans. De schoonmaakorganisatie heeft een eigen kantine op het centrale plein van het park. Hier verzamelen schoonmakers, controleurs en teamleiders zich in de ochtend en krijgen schoonmakers hun telefoon met app FEELCLEAN uitgedeeld. Iedere schoonmaker vult een boodschappentrolley met benodigdheden en gaat individueel aan het werk. Ze werken niet kriskras door het park, maar krijgen meestal een wijk met huysjes toebedeeld. Zo hoeven schoonmakers minder ver te lopen en besparen ze de broodnodige tijd. Ze starten meestal met stoffen en schoonmaken van de keuken in een vakantiehuysje en eindigen met het dweilen van de vloeren.

### Luchthaven DroomVlucht

Net zoals vakantiepark Zeezicht heeft ook luchthaven DroomVlucht haar schoonmaaktaken uitbesteed aan een schoonmaakorganisatie. Op de luchthaven is het altijd druk. Dit maakt de locatie dynamisch, maar volgens schoonmakers is dit ook lastig. Ze wijzen erop dat verschillende culturen op diverse wijze omgaan met hygiëne en respect voor werknemers. Zo zijn toiletten waar veel Aziaten komen minder geliefd, omdat schoonmakers zich hier niet altijd gerespecteerd voelen door de gasten. Ook op luchthaven DroomVlucht heeft de schoonmaakorganisatie een eigen kantine. Schoonmakers komen hier samen, bekijken de dagplanning en verzamelen hun spullen. Schoonmakers van toiletten zijn verantwoordelijk voor twee á drie toiletvoorzieningen. Vloerenschoonmakers werken in de lounges en krijgen een bepaald gebied voor hun rekening. Niet alle schoonmakers komen tijdens de pauze terug naar de kantine. Het kan soms wat lang wandelen zijn vanaf de schoonmaaklocatie. Ook toiletvoorzieningen kunnen een heel eind bij elkaar vandaan liggen. Wanneer dit het geval is, hebben schoonmakers soms een elektrische scooter ter beschikking om van voorziening naar voorziening te kunnen rijden (als de scooter is opgeladen uiteraard).

### OV-vervoerder Reisgemak

De voertuigen van ov-vervoerder Reisgemak staan verspreid over drie locaties in de stad (om de anonimiteit te bewaken is het irrelevant welke stad dit precies betreft). Opnieuw heeft de klant, Reisgemak, geen eigen schoonmakers in dienst. Ze besteedt dit uit aan een schoonmaakorganisatie. De kantine van de schoonmaakorganisatie bevindt zich op de hoofdlocatie van Reisgemak. Hier staan de meeste vuile voertuigen om schoon te maken opgesteld. In de nacht maken schoonmakers enkel op deze locatie schoon. Overdag reist een team schoonmakers tussen de drie locaties. Een team bestaat meestal uit zo'n vijf tot acht schoonmakers. Ze passen allemaal in één busje waarmee tussen de locaties wordt gependeld. In principe hoeft alleen de voorpersoon de planning te weten en kan de rest van het team volgen. Soms is de teamleider aanwezig om de planning te bespreken, maar soms ligt deze klaar op het bureau in het kantoor naast de kantine. De voorpersoon pakt dan een telefoon met Levi en gaat samen met het team op weg. Het team maakt samen voertuig voor voertuig schoon en per dag heeft iedere schoonmaker meestal één taak. De schoonmaak start op de twee decentrale locaties en het team keert rond de lunchpauze weer terug naar de centrale locatie om het werk daar af te ronden.

### De organisatie van hiërarchie

Opvallend is dat hiërarchische relaties op alle veldwerklocaties ongeveer hetzelfde zijn georganiseerd. De hiërarchische organisatie gaat hand in hand met controle en vindt op vier niveaus plaats. Ten eerste controleren voormensen en controleurs (er bestaan verschillende benamingen voor dezelfde functie) de schoonmakers. Zij staan hiërarchisch gezien het dichtst bij elkaar. Voormensen hebben zelf bepaalde schoonmaaktaken, alhoewel deze taken vaak iets meer kennis vergen dan de andere schoonmaaktaken. Zij besturen bijvoorbeeld machines of hebben toegang tot specifieke schoonmaakmiddelen. Naast hun eigen schoonmaaktaken zijn ze verantwoordelijk voor een groep schoonmakers. Ze bewegen zich tussen de schoonmakers door om hun werk en vorderingen te controleren en om te vragen of alles goed gaat.

Ten tweede geven teamleiders leiding aan voormensen en controleurs. Zij hebben zelf geen schoonmaaktaken. Ze hebben op alle locaties een kantoor naast de kantine van de schoonmakers en zijn dus zichtbaar. De deur staat meestal open en de teamleiders kennen de schoonmakers persoonlijk. Daarnaast maken ze soms rondes over de schoonmaaklocaties en controleren ze het werk van de schoonmakers.

Ten derde geven managers leiding aan de teamleiders. Ze zijn grotendeels onzichtbaar voor de schoonmakers. Managers werken op een kantoor dat zich niet op dezelfde locatie bevindt als de schoonmaakpraktijk. Heel af en toe komen managers vanuit het kantoor naar de vloer om controles uit te voeren en rond te kijken in de praktijk. Zij volgen het schoonmaakwerk echter vooral op digitale wijze vanuit hun kantoor.

Ten slotte organiseren de klanten van de schoonmaakbedrijven hun eigen controles. In dit geval zijn de klanten vakantiepark Zeezicht, openbaarvervoersbedrijf Reisgemak en luchthaven DroomVlucht. In het geval van vakantiepark Zeezicht en OV-vervoerder Reisgemak zijn de controleurs zichtbaar.

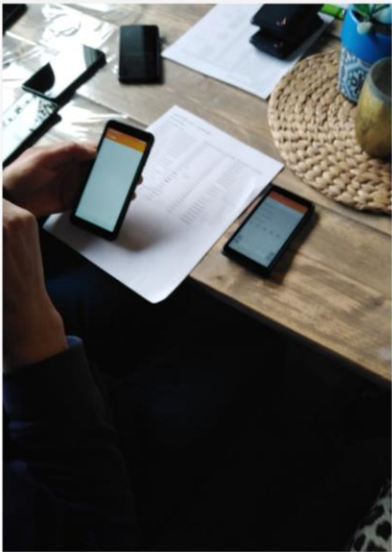
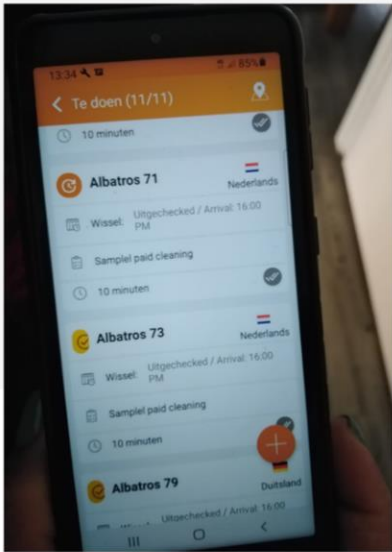
Wanneer ik meewerk ik de OV-schoonmaak hoop ik altijd stiekem dat schoonmaker Pablo niet dezelfde dienst draait. Ik denk dat hij vanbinnen een lieve man is, maar hij lijkt moeite te hebben met gezag en hij kan zijn woede moeilijk beheersen. Hij maakt mij soms zenuwachtig. Zo schreeuwt hij altijd naar ons wanneer we (volgens hem) niet snel genoeg werken: *“DOORLOPEN. WEG. LOPEN. DOOR. GA.”*

Tijdens één dienst samen krijgt hij ruzie met de voorman en reageert dit gedeeltelijk op het hele team af. Deze dienst voel ik me onprettig. Ik werk met drie andere vrouwelijke schoonmakers en ik merk dat we allen niet goed weten hoe het best met hem om te gaan. We proberen hem voornamelijk te vermijden, sinds hij naar de voorman en ons blijft schreeuwen. Wanneer hij roept dat hij naar huis gaat, is de voorman hier niet rouwig om: *“Ga maar. Echt. Ga maar. Je hoeft niet met ons te komen werken zo. Als je het niet met me eens bent, ga je maar weg. We hebben je niet nodig.”* Alhoewel deze situatie natuurlijk onwenselijk is, ben ik blij dat Pablo zijn spullen pakt, een sigaret opsteekt en het terrein afloopt. Ik zie twee vrouwelijke collega's met hun ogen rollen naar elkaar en ze wenden zich naar mij: *“zo is hij gewoon. Hij verpest de sfeer altijd. Maar hij heeft een grote mond, maar doet niks.”*

Nadat de rust is wedergekeerd gaan we met de overgebleven schoonmakers aan de slag. We werken extra hard, omdat we nu met één persoon minder zijn. Na zo'n twee uur keert Pablo echter terug. Zonder een woord vuil te maken aan de ruzie in de ochtend, gaat hij aan het werk. Hij blijft kalm totdat de voorman bepaalt dat we pauze mogen nemen. Pablo vindt dit onzin en start opnieuw met schreeuwen in onze richting. We reageren niet en lopen naar de kantine. Hij blijft naar ons roepen. Wanneer we boven in de kantine zijn, zien we vanuit het raam dat Pablo zelf maar alvast is begonnen met schoonmaken in de resterende voertuigen. Het is ons best; wij genieten van de rust in de kantine.

## Voorstelronde digitale surveillancemiddelen

De digitale surveillancemiddelen die zich voorstellen in deze paragraaf maken allen deel uit van de schoonmaakpraktijken waarbinnen ik mijn veldwerk heb uitgevoerd.

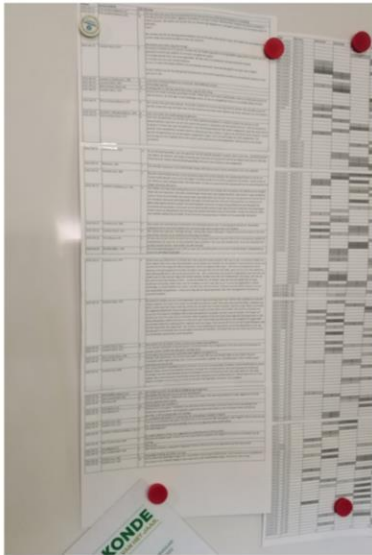



.....

Ik ben de app FEELCLEAN en sinds kort maak ik onderdeel uit van de schoonmaakpraktijk op vakantiepark Zeezicht. Zowel de controleurs als schoonmakers dragen een telefoon bij zich waarop ik ben geïnstalleerd. De schoonmakers geven mij een seintje wanneer ze starten met de schoonmaak van een vakantiehuisje en wanneer ze hiermee klaar zijn. Ik geef deze informatie vervolgens door aan de controleurs. Zo kunnen zij ten alle tijden checken hoe het de schoonmakers vergaat. Wanneer de controleurs ten slotte aangeven dat het huisje helemaal schoon is, zorg ik dat deze informatie terechtkomt bij de teamleiders en de klant.

Dit is het gemiddelde cijfer uit 11038 beoordelingen

Algehele verblijf	Parkreceptie
Gastvrijheid	Schoonmaak
Informatie	Supermarkt
Kindvriendelijkheid	Vakantieverblijf
Onderhoud	Zwembad



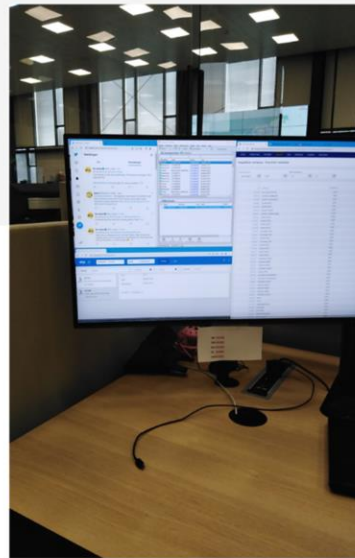
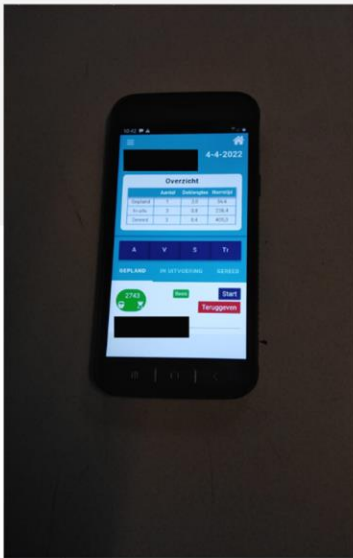
Wij zijn de reviews van vakantiepark Zeezicht en zijn te vinden op hun website. Daarnaast printen de teamleiders ons uit en hangen ons op in de kantine van de schoonmakers. Wij geven een stem aan de gasten van vakantiepark Zeezicht om hun mening over –onder andere- de schoonmaak te delen met teamleiders, managers en de klant.



Wij zijn de feedback-smileys en we hangen op alle toiletvoorzieningen op luchthaven DroomVlucht. Wij maken directe communicatie tussen het management van het schoonmaakbedrijf en de gasten mogelijk. De gasten kunnen op één van ons drukken om zo hun mening te geven over de netheid van het toilet: tevreden, matig tevreden of niet tevreden? Wij communiceren dit vervolgens live met het management. Zo kunnen zij volgen hoe goed de toiletten worden schoongemaakt.

Ik ben MANDY, de groepsapp voor managers, teamleiders en voormensen van het schoonmaakbedrijf op luchthaven DroomVlucht. Ik ben als een spil in het web en maak vliegensvlugge communicatie tussen deze verschillende lagen mogelijk. De managers, teamleiders en voormensen gebruiken mij om foto's te delen van plekken die niet voldoende of niet volgens de regels zijn schoongemaakt. De voormensen nemen mij vervolgens mee naar de verantwoordelijke schoonmakers om hen met deze foto's te confronteren.





Mijn naam is Levi en ik werk als tussenpersoon in een OV-schoonmaakbedrijf. Voormensen hebben een telefoon, waarop ik ben geïnstalleerd. Ik vertel ze precies welke voertuigen ze moeten schoonmaken, hoeveel tijd hiervoor beschikbaar is en welke module vandaag centraal staat. Ze geven me een seintje wanneer ze starten met de schoonmaak van een voertuig en melden een voertuig weer bij me af wanneer ze klaar zijn. Dit geef ik live door aan de medewerker van het datacenter, zodat deze het overzicht kan bewaren. Daarnaast verwerk ik al mijn gegevens in grafieken, die zijn weer handig voor de klant.

Ik ben de review-app van OV-organisatie Reismak. Ik maak het mogelijk voor gasten om rechtstreeks hun mening over de netheid van het betreffende voertuig te delen met Reismak, de klant van het schoonmaakbedrijf. Wanneer ik mijn bericht heb doorgegeven, beslist Reismak of het nodig is de informatie door te sturen naar het datacenter. Hier heb ik geen invloed op. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer braaksel in een voertuig ligt. De medewerker van het datacenter kan vervolgens wel via mij de voormensen een berichtje sturen en het betreffende voertuig aanmelden voor acute schoonmaak.

**Reinheid**

Mijn [redacted] vind ik schoon

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Omschrijf jouw ervaring.  
Tijp: Vermeld waar je je bevindt: [redacted] dan kunnen wij je melding beter oplossen.

[redacted] nummer

Deze vind je boven of naast de deuren van [redacted]

Ik ontvang graag een reactie

+ Nog iets vertellen

### Een versterking van hiërarchische relaties

De verschillende hiërarchische lagen hebben soms dezelfde en soms verschillende digitale surveillancemiddelen tot hun beschikking. Op vakantiepark Zeezicht stellen de controleurs in de ochtend zowel hun eigen telefoon met app FEELCLEAN in als de telefoons van de schoonmakers waarvoor ze verantwoordelijk zijn. Controleurs ervaren deze app over het algemeen positief. Dit vertelt onder andere controleur Lynn tijdens onze fietstocht van het ene vakantiehuisje naar het andere:



*“Het scheelt heel veel heen en weer fietsen. Nu kunnen we precies zien naar welk huisje we het best toe kunnen gaan.”*

Lynn kijkt geregeld in haar app om te zien in welke huisjes schoonmakers bezig zijn en welke huisjes de schoonmakers hebben afgerond. Dit betekent namelijk dat Lynn aan de fysieke nacontrole in deze huisjes kan beginnen. Toch is het discutabel of FEELCLEAN daadwerkelijk bijdraagt aan een efficiëntie tijdsindeling van controleurs. Dit blijkt uit een voorbeeld van controleur Catherine. Tijdens onze fietstocht over het vakantiepark valt het Catherine op dat FEELCLEAN iets vreemds laat zien. Het meldt dat een schoonmaker een vakantiehuisje binnen een kwartier zowel heeft aangemeld als afgemeld in de app. Ze zegt hierover:

*“Het lijkt me niet dat dit huisje zo snel schoon gemaakt kan zijn, of het was helemaal niet vies. Laten we even gaan kijken.”*

Wanneer we het betreffende huisje vervolgens binnenstappen blijkt dat de schoonmaker per ongeluk het vakantiehuisje heeft afgemeld in de app. Ze is nog druk bezig met stofzuigen en dweilen. FEELCLEAN heeft ons hier ten onrechte naartoe gestuurd. Wanneer FEELCLEAN dit niet gemeld had, waren we niet voor niets naar deze schoonmaker gefietst.

Toch ervaren controleurs FEELCLEAN als een uitkomst. Ze vertellen hun tijd efficiënter te kunnen indelen, omdat ze schoonmakers nu op de voet kunnen volgen. Bovendien kunnen teamleiders en de klant de app ook inzien. Zij kunnen zien wanneer een vakantiehuisje door een controleur is afgemeld en hiermee volledig schoon is verklaard. Dit maakt de positie van de controleurs ambigu: FEELCLEAN versterkt hun controle over de schoonmakers, maar tegelijkertijd versterkt het de controle van teamleiders en de klant over de controleurs.

De positie van voormensen op luchthaven DroomVlucht is evenzo ambigu. Groepsapp MANDY verzorgt de directe communicatie tussen voormensen, teamleiders en managers. Voorman Karim scrolt door de groepsapp en laat me zien wat ze zoal sturen naar elkaar. Ik zie vooral veel foto's van plekken en materialen, waarin cirkels, lijnen en kruizen getekend zijn. Wanneer ik vraag wat dit precies betekent, vertelt Karim:

*“Als iets niet goed is, dan sturen we dat hierin naar elkaar door. Ik of een andere voorman gaat dan naar de schoonmaker die dit gedaan heeft. Dan laten we de foto zien en zeggen we dat het niet goed is.”*

Soms laat MANDY echter ook foto's zien van vloeren die niet goed met de machine zijn schoongemaakt, wat een taak van de voormensen is. MANDY is voor hen tegelijkertijd een machtsmiddel ten opzichte van schoonmakers en een middel waarmee teamleiders en managers de controle over ook hen juist versterken.

Het voelt vervelend wanneer een leidinggevende je confronteert met een foto. Op een dondermiddag zijn Rosalia en ik bezig met het schoonmaken van een toiletvoorziening. Teamleider Eyman komt binnen met een foto van een werkkar die niet goed op slot zit: *“jullie hebben deze niet goed op slot gedaan.”* We knikken en kijken elkaar vluchtig aan, waarna hij verder gaat: *“die moet altijd goed op slot. Zo kunnen gasten er misschien iets uithalen. Dit kan niet zo open blijven staan.”* Rosalia mompelt iets en rolt hierna onopvallend met haar ogen naar me. Ik rol met mijn ogen naar haar terug. We kunnen niets anders dan de teamleider beloven de werkkar in het vervolg goed dicht te doen. Het is een kleine fout, maar toch voelt

de confrontatie intens. De teamleider drukt de fout als het ware in je gezicht. Als ontvanger kun je weinig nuanceren of verdedigen. Een foto wordt immers al snel als dé waarheid beschouwd (Warren, 2005). Bovendien zijn schoonmakers zich ervan bewust dat MANDY een groot bereik heeft en dat ieder foutje tegenwoordig bij teamleiders en managers terecht kan komen. MANDY versterkt hiermee de controle van leidinggevenden op schoonmakers en bevestigt de hiërarchische relaties.

Wanneer we beide casussen vanuit een sociomaterieel perspectief beschouwen, zien we hoe FEELCLEAN en MANDY verweven zijn in de schoonmaakpraktijk. Het zijn actoren die onderdeel uitmaken van de machtsstructuur, net zoals de aanwezige mensen. Deze actoren zijn tot stand gekomen door een mix van menselijk handelen enerzijds en het agency van de materialen anderzijds. FEELCLEAN en MANDY zijn geprogrammeerd door mensen en dienen voornamelijk de belangen van de leidinggevenden. Tegelijkertijd hebben leidinggevenden niet de volledige controle over FEELCLEAN en MANDY. Zo is het bijvoorbeeld niet mogelijk om handelingen en berichten te verwijderen zodra ze zijn verstuurd. Wanneer een bericht is verzonden, laten FEELCLEAN en MANDY dit aan iedereen zien die hiertoe bevoegd is. Bovendien bepalen FEELCLEAN en MANDY het format waarbinnen leidinggevenden met elkaar kunnen communiceren (met uitzondering van *face-to-face* communicatie). Daartoe dienen de gebruikers zich te schikken. Ze kunnen hierin geen veranderingen aanbrengen.

FEELCLEAN en MANDY fungeren als onderdeel van een modern panopticum, waarbinnen de verwevenheid van mensen en technologieën ervoor zorgt dat schoonmakers zichzelf disciplineren en zich gedragen zoals leidinggevenden het graag zien. Het is irrelevant of leidinggevenden daadwerkelijk controleren, aangezien FEELCLEAN en MANDY alomtegenwoordig zijn en altijd informatie *kunnen* delen met leidinggevenden (Ball, 2010; Manokha, 2018).

Kortom, de aanwezigheid van digitale surveillancemiddelen versterkt de bestaande machtsverhoudingen tussen hiërarchische organisatielagen: in alle drie de veldwerklocaties zijn het (op verschillende niveaus) leidinggevenden die extra *tools* tot hun beschikking krijgen om hun ondergeschikten te controleren. De schoonmakers ervaren hun voordelen als minimaal. Zij worden reeds op verschillende fysieke manieren gecontroleerd en beperkt in de eigen keuzes die ze kunnen maken (Onsøyen et al., 2009; Van Eck, Dobusch en Van den Brink, 2021). Digitale surveillance komt hier nog bovenop, sinds fysieke controles niet aanzienlijk afnemen. Dit komt overeen met hetgeen waarvoor Rosenblat, Kneese en Bolt (2014) waarschuwen. Zij betogen dat de afstand tussen werkgevers en werknemers toeneemt wanneer digitale surveillancemiddelen hun intrede doen in de praktijk.

Samen met controleur Lynn doe ik de nacontrole van een schoongemaakt huisje op vakantiepark Zeezicht. Controleurs hebben zo'n tien minuten de tijd om een nacontrole uit te voeren. Daarna moeten ze door naar een volgend huisje. *"Oh shit. Kijk ze heeft de vloer niet gedweild. Ik zie het aan de strepen. Dit moet echt weg voordat de gasten komen."* Ze baalt ervan dat schoonmaker Marian het vakantiehuisje heeft achtergelaten zonder de vloeren te hebben gedweild. Ik vraag Lynn wat ze gaat doen. *"Ja weet je"*, vervolgt Lynn, *"als het kleine dingen zijn, dan doe ik het zelf snel. Soms vergeten schoonmakers de vaatwasser uit te ruimen of zie ik nog stof liggen ergens. Maar voor dweilen heb ik gewoon geen tijd. Ze moet zelf terugkomen."* Even later belt controleur Lynn Marian op via haar werktelefoon. Ze vertelt haar vriendelijk dat de vloer van het huisje echt nog niet schoon genoeg is en dat ze moet terugkomen om de vloer alsnog te dweilen.

Na het telefoongesprek vraag ik Lynn of ze het niet vervelend vindt om een schoonmaker te bellen met zo'n boodschap. *"Ja weet je, ze begrijpen het wel. Marian weet ook dat ik de vloer zo niet kan goedkeuren en kan afmelden in de app. Dus dan vinden ze het niet zo erg om terug te komen. Dat is meer wanneer ze het zelf onnodig vinden, dan denk ik wel dat ze geïrriteerd zijn."*

Soms lijken controleurs (ofwel voormensen) boemannen- en vrouwen te zijn. Wanneer ik met ze meeloop zie ik echter dat óók zij moeten presteren onder tijdsdruk en dat teamleiders en managers óók hen afrekenen wanneer de schoonmaak onvoldoende is. Het lijkt me een lastige positie om me in te bevinden en ik begrijp de schoonmakers die me vertellen dat ze liever gewoon schoonmaker blijven. Het zijn van controleur brengt stress en verantwoordelijkheden met zich mee, terwijl het salaris nauwelijks toeneemt (zo'n één euro per uur). Je kunt het gewoon niet snel goed doen en dat frustrleert.

### Een administratieve belasting

Schoonmakers op vakantiepark Zeezicht en in het openbaar vervoer kunnen de apps FEELCLEAN en Levi gebruiken ter organisatie van hun werk. Het blijkt echter dat veel schoonmakers liever papieren planningen gebruiken om hun werk te organiseren. De teamleiders printen deze daarom voor hen uit. Zo kunnen ze zelf werken met een papieren planning en de app FEELCLEAN of Levi gebruiken op verzoek van hun leidinggevenden. Op luchthaven DroomVlucht speelt dit minder, omdat daar (nog) geen app zoals FEELCLEAN of Levi aanwezig is.

Kouter is een van de vele schoonmakers voor wie dit geldt. Ze maakt sinds vier jaar schoon op vakantiepark Zeezicht en ze vertelt dat FEELCLEAN haar alleen maar afleidt van haar schoonmaakwerk: ze moet ieder huisje opnieuw haar telefoon zoeken, de app aanzetten, de startknop indrukken, de telefoon weer opbergen en nadat het huisje klaar is de telefoon weer zoeken om het huisje af te melden. Hetzelfde geldt voor haar collega Toos:

*"Je moet altijd maar weer met dat ding in de weer en het werkt nooit goed. Laatst viel die weer ineens uit."*

De schoonmakers op vakantiepark Zeezicht waren er daarom niet rouwig om dat de teamleiders op een drukke maandag in de meivakantie besloten om FEELCLEAN niet te gebruiken. Zij waren namelijk van mening dat *"er vandaag geen tijd is voor die telefoons."* Niet alleen schoonmakers zijn zich dus bewust van de tijdsinvestering die FEELCLEAN vraagt. Teamleiders weten dit óók. Wederom laat dit voorbeeld twijfelen aan het idee dat digitale surveillance daadwerkelijk efficiënt is. Desalniettemin is FEELCLEAN op reguliere dagen standaard aanwezig. Dit kan erop wijzen dat managers en de klant weinig weet hebben van de tijdsinvestering die FEELCLEAN van schoonmakers vergt. Het kan echter ook zijn dat managers en klanten de controle op schoonmakers zo belangrijk vinden dat het zelfs tijd mag kosten, een zeer schaars goed in de schoonmaakbranche.

De voormensen in de OV-schoonmaak ervaren eenzelfde soort last als de schoonmakers op vakantiepark Zeezicht. Hier zijn het niet de schoonmakers die hun werkzaamheden doorgeven via Levi, maar de voormensen. OV-schoonmakers werken in teamverband, in tegenstelling tot de meeste schoonmakers. Dit betekent dat slechts één telefoon met Levi nodig is om de werkzaamheden van een geheel team te registreren. De voormensen zelf organiseren hun werk echter vooral met behulp van een papieren planning. Ze zien namelijk weinig voordelen in Levi. Ze ervaren Levi als een partner voor teamleiders, managers en de klant. Zo vertelt voorman Mehmet dat hij Levi onnodig vindt: *“ik heb de planning toch op papier? Waarom heb ik dan nog een planning nodig? En de planning verandert toch, dus ik moet altijd m'n telefoon in de gaten houden om te kijken of iemand belt.”* Schoonmaker Kay vertelt bovendien dat managers überhaupt niet weten hoe de OV-schoonmaak werkt in de praktijk:

*“Zij komen nooit hoor. Ze verzinnen alles lekker achter hun bureau, maar wat weten ze er eigenlijk van? Ze komen echt nooit eens met ons meewerken.”*

Vooraf wanneer voormensen tijd over hebben, melden ze de voertuigen aan- en af via Levi. Dit gebeurt bijvoorbeeld tijdens de pauzes of na afronding van de dienst. Ze gebruiken Levi soms wel ter controle van de papieren planning. Vaker bellen ze echter met de teamleider of werkvoorbereider om te vragen welke voertuigen precies moeten worden schoongemaakt, zoals Mehmet ook al aangeeft. Voorman Hassan vertelt op een dinsdagochtend:

*“De planning kan altijd op ieder moment veranderen. Daarom moet je bellen met de werkvoorbereider. Zij zeggen dan welke voertuigen nog komen en welke toch niet hoeven worden schoongemaakt. Je weet niet of wat in de app staat klopt.”*

De telefoon zelf is dus wel degelijk heel belangrijk voor de voormensen. Ze bellen meermaals per dienst met de teamleider en/of werkvoorbereider. De telefoon zorgt ervoor dat ze toegang hebben tot up-to-date informatie. Levi specifiek voegt hier echter weinig aan toe. Dit is zoals voorman Hassan aangeeft vooral *“leuk voor kantoor en Reisgemak.”*

De klant Reisgemak heeft echter weinig aan Levi's data wanneer voormensen Levi niet consequent invullen. Reisgemak is voornamelijk geïnteresseerd in cijfers en statistieken die Levi produceert over de gemiddelde schoonmaaktijd en de hoeveelheid aanwezige schoonmakers. Voormensen bieden weerstand tegen dit efficiëntie-denken door Levi's gegevens onbruikbaar te maken. Hoe dit gebeurt, laat bijvoorbeeld voorman Rayan me zien wanneer we samen een vuile trein dweilen. Hij praat honderduit over zijn vakantie, familie en vrienden. Na een tijdje besluit ik te vragen naar de app Levi. We stoppen met dweilen en hij laat me zien hoe Levi werkt:

*“Kijk, we zijn nu in voertuig nummer X. En hier vul ik in met hoeveel mensen we zijn. Kijk en nu berekent die dat we zeven minuten hebben om dit voertuig schoon te maken. Maar ja, je moet gewoon zelf slim nadenken. Sommige voertuigen zijn niet zo vies en dan heb je die tijd niet nodig en in sommige voertuigen heb je echt meer tijd nodig. Je moet vooral zelf blijven denken.”*



Wanneer hij dit laat zien en Levi aanzet, zijn we al ruim vijf minuten bezig met de schoonmaak van het voertuig. Overigens zijn we de laatsten die het voertuig binnenstappen, omdat degenen die dweilen altijd achteraan lopen. Levi heeft daarom niet de juiste start- en schoonmaaktijd van het voertuig genoteerd. Bovendien lopen we de rest van de trein samen door en haalt Rayan zijn telefoon niet meer tevoorschijn. Hij meldt het voertuig niet af in Levi, waardoor ook de eindtijd niet klopt. Daarnaast is opvallend dat voorman Rayan benadrukt dat een schoonmaakteam haar eigen verstand moet gebruiken en niet zomaar Levi's tijdschema dient te volgen. Hij neemt de regie in eigen hand en is kritisch op de inschattingen van Levi.

Levi produceert dus geen betrouwbare gegevens. We zien dat schoonmakers niet volledig zijn overgegeven aan de wensen van Levi en de regie terugnemen wanneer ze dit nodig achten. Net zoals Boudreau en Robey (2005) aankaarten, vinden schoonmakers altijd manieren om invloed uit te oefenen op de digitale surveillancemiddelen waarmee ze te maken hebben. Materieel en menselijk agency zijn verweven met elkaar, begrenzen elkaar en bevragen elkaars vindingrijkheid (Leonardi, 2012).

Op luchthaven DroomVlucht werken schoonmakers nog niet met een app zoals Levi of FEELCLEAN. Ze vrezen echter wel voor de introductie hiervan. Hierover vertelt Mimi me tijdens de fotografie-opdracht. Ze legt uit dat het kantoor vaak van alles bedenkt, maar dat de praktijk afwijkt van hun ideeën. In eerste instantie doelt ze op mooie wastafels die glad en strak zijn, maar waarvandaan het water moeilijk kan weglopen. Dit betekent dat ze constant bezig is met het drogen van de wastafels. Ik knik en zeg dat ik haar begrijp. Het is even stil, waarna ze haar verhaal vervolgt:

*“Ja en ze willen ook met telefoons gaan werken toch? Alleen maar extra werk. Weet je, ik wil gewoon schoonmaken. Dat is mijn werk. Ik wil schoonmaken en niet al die extra's.”*

Mimi raakt hier de kern van hetgeen ik van een meerderheid van mijn participanten heb gehoord: ze willen gewoon hun werk doen en geen tijd verspillen aan zaken die dit werk in de weg staan. Net zoals de truckers in Levy's (2015) werk, halen de schoonmakers voldoening uit het inhoudelijk goed kennen van hun vak. Toenemende controle voedt het wantrouwen van schoonmakers richting leidinggevenden en maakt dat ze steeds minder autonomie ervaren in hun werk (Levy, 2015).

Kortom, de aanwezigheid van digitale surveillance brengt extra administratieve werkzaamheden voor schoonmakers met zich mee. Ze belasten schoonmakers in hun werk en geven ze het gevoel minder vrijheid en verantwoordelijkheid te hebben dan voorheen. Dit is tegenstrijdig aan het dominante idee dat digitale surveillance juist bijdraagt aan de efficiëntie van het werk (Ball, 2010; Rosenblat, Kneese en Bolt, 2014; Saval, 2014). De verwevenheid van leidinggevenden, schoonmakers en digitale surveillancemiddelen maakt dus niet alleen dat hiërarchische relaties versterken. De gehele schoonmaakpraktijk is sociomaterieel en drukt haar stempel tevens op de administratieve belasting van schoonmakers (Orlikowski, 2007). Dit komt bovenop de reeds zware fysieke en mentale belasting die schoonmakers voelen (Onsøyen et al., 2009; Hughes et al., 2017; Van Vlijmen, 2017; Van Eck, Dobusch en Van den Brink, 2021; Van Eck, 2022).



## De creatie van nieuwe machtsrelaties- en verhoudingen

Op luchthaven DroomVlucht zijn tegenwoordig in alle toiletvoorzieningen feedback-smileys te vinden. Deze smileys geven gasten de mogelijkheid te communiceren met leidinggevenden over de hygiëne van het toilet. Ze hoeven hiervoor enkel te drukken op een groene, oranje of rode smiley. De feedback-smileys geven de scores rechtstreeks door aan de kantoormedewerkers van het schoonmaakbedrijf. Zij hebben een code en kunnen hiermee inloggen in het systeem om de live-scores per toiletvoorziening te bekijken. Hier ontstaat een nieuwe communicatielijn tussen gasten en leidinggevenden. Gasten kunnen namelijk direct hun (on)genoegen uiten en hiervan managers op de hoogte stellen.

Dit maakt dat de schoonmakers op luchthaven DroomVlucht te maken hebben met een nieuwe partij die hun werk beoordeelt. Bovendien zijn schoonmakers en gasten constant in elkaars aanwezigheid. Dit versterkt de alomtegenwoordigheid van de controle. Iedere gast is een potentiële controleur en dit werkt zelfdiscipline en het *chilling effect* in de hand (Manokha, 2018).

Tegelijkertijd zijn het niet enkel schoonmakers en toiletgasten die invloed uitoefenen op de situatie. De feedback-smileys bepalen het feedbackformat. Ze geven gasten slechts de keuze uit drie gestandaardiseerde opties. Gasten kunnen geen berichten achterlaten. Net als in de studie van Levy (2015) ontdoet het digitale surveillancemiddel zich hier van de mogelijkheid om context te scheppen rondom de situatie. De feedback-smileys genereren in plaats daarvan een zwart-wit beeld van de hygiëne in de schoonmaakpraktijk.

Manuela werkt nu bijna tien jaar als schoonmaker op luchthaven DroomVlucht. Ze is niet te spreken over de smileys die tegenwoordig in de toiletvoorzieningen hangen:

*“Het is echt niet goed. De managers willen dat je het altijd beter doet, zelfs wanneer je een goede score hebt! Maar hoe moeten we het beter doen? We hebben daar geen tijd voor. Het is te veel werk. En mensen drukken ook gewoon wat in. Soms denken ze dat ze erop moeten drukken voor papier. En ook kinderen vinden het gewoon leuk om erop te drukken. Ze denken er niet over na.”*

Haar collega Birgit denkt hier hetzelfde over:

*“De smileys vind ik niet helemaal goed. Soms denken reizigers dat het voor handpapieren is. Ze blijven dan op alle knoppen drukken. Dat voelt niet goed om te zien.”*

Alhoewel Manuela en Birgit dit tijdens het samenwerken al aan mij hebben verteld, hebben ze hun gedachten hierover tevens verwerkt in een poster. De eerste poster is van Manuela. Ze gebruikt vooral grijze, donkere kleuren en heeft de woorden *“you not smile”* gevormd uit blokjes hout. Ze vertelt dat ze *“ongezelligheid”* wil uitstralen met de poster. Birgit heeft juist een tekstuele boodschap geschreven, welke ik hierboven ook heb genoteerd. Ten slotte volgt mijn eigen poster. Hierin reflecteer ik op mijn gevoelens wanneer gasten een smiley indrukken terwijl ik erbij sta. Ten eerste heb ik vooral geprobeerd te laten zien hoe ik het gevoel krijg dat iedere gast een potentiële dreiging vormt voor mijn beoordeling. Dit maakt dat mijn wantrouwen richting gasten groeit. Ten tweede voel ik me kinderlijk en klein wanneer een gast een smiley indrukt in mijn bijzijn. Zelfs wanneer dit een groene smiley is en de gast dit

vriendelijk bedoelt. Het voelt paternalistisch en bijna alsof ik een sticker krijg voor mijn goede werk. Ten derde wil ik laten zien hoezeer schoonmakers hun best doen, maar dat er nauwelijks valt op te boksen tegen de verwachtingen van gasten en leidinggevenden.



Afbeelding 1: poster van Manuela



Afbeelding 2: poster van Birgit



Afbeelding 3: mijn poster

De feedback-smileys lijken op het eerste oog misschien neutraal en onschuldig. Ze faciliteren echter een nieuwe manier voor gasten om invloed uit te oefenen op schoonmakers. Bovendien geven ze managers de mogelijkheid om de scores van schoonmakers te volgen vanuit hun kantoor, ongeacht of ze dit daadwerkelijk doen.

Toch lukt het schoonmakers om weerstand te bieden tegen de feedback-smileys. Manuela vertelt dat ze regelmatig zelf op de groene smiley drukt terwijl ze schoonmaakt. Ze weet zelfs dat je slechts eens in de tien seconden kunt drukken. Wanneer je tussendoor drukt, krijg je geen lichtje te zien en geven de feedback-smileys je score niet door aan het kantoor. Deze vorm van weerstand heb ik snel van Manuela overgenomen. Het gaf me een krachtig gevoel om een groene smiley in te drukken. Het voelt als een manier om stiekem je ongenoegen te uiten en je te verweren tegen je controleurs. Schoonmaker Jane durft nog een stapje verder te gaan door gasten aan te spreken wanneer ze een oranje of rode smiley indrukken:

*"I just tell them : please, don't just press something. You know, it goes to my boss. You know, it means something for me."*

We zien hier hoe schoonmakers proberen om controle uit te oefenen op het digitale surveillancemiddel, maar ook op de gasten die hiermee interacteren. Dit gaat voorbij aan het idee van Boudreau en Robey (2005) dat mensen vooral weerstand bieden door technologieën naar hun hand te zetten. Wanneer de ruimte hiervoor beperkt is, zien we hoe (in dit geval) schoonmaker Jane de controle over de situatie probeert te behouden door de actoren die de feedback-smileys bedienen te beïnvloeden in plaats van de feedback-smileys zelf. Dit is een mooi voorbeeld van de complexe verwevenheid en het samenspel van menselijk en materieel agency (Leonardi, 2012).

De online reviews die gasten kunnen achterlaten op de website van vakantiepark Zeezicht en op de sociale media van Reisgemak hebben eenzelfde effect als de feedback-smileys. Dit effect voelt echter minder intens. Gasten zijn immers niet fysiek aanwezig bij de schoonmakers tijdens het geven van feedback. Op vakantiepark Zeezicht prikken de teamleiders iedere week de nieuwste reviews op een bord in de kantine. Zo kan iedereen

lezen welke cijfers gasten de vakantiehuisjes hebben toegekend en wat ze specifiek vonden van de hygiëne. Het geven van reviews via een website maakt het contact tussen gasten, leidinggevenden en de klant laagdrempelig. Vervolgens leiden deze reviews een eigen leven en confronteren teamleiders de schoonmakers met de feedback. Teamleiders weten welke schoonmakers en controleurs verantwoordelijk zijn voor welke huisjes. Ze gebruiken de reviews zo als een extra manier om het schoonmaakwerk te beoordelen.

Gasten zijn tegelijkertijd niet de enigen die een stempel drukken op de reviews. Dit geldt tevens voor de materialiteit van de reviews zelf. De reviews staan gasten enkel toe de hygiëne te beoordelen met een cijfer tussen één en tien. Wel kunnen gasten hun cijfer toelichten in een kort verhaal. Daarnaast geeft het reviewplatform de ruimte aan gasten om hun reviews anoniem te plaatsen. Zo kaarten gasten wellicht zaken aan die ze herkenbaar niet hadden aangekaart.

Interessant is dat gasten het werk van schoonmakers en controleurs direct beïnvloeden via de reviews. Dit vertelt controleur Lynn wanneer we samen in de kantine staan en de reviews doornemen:

*“Ik kijk altijd naar de reacties van de gasten. Bijvoorbeeld: iemand schreef dat de saunavloer vies was en eigenlijk lette ik daar nooit extra op. Nu let ik altijd op de saunavloer, om te kijken of deze schoon is. Anders maak ik hem even schoon.”*

De controle op de werkzaamheden van schoonmakers stopt dus niet wanneer hun werk erop zit en fysieke controles heeft doorstaan. De controle gaat door zolang gasten in het vakantiehuisje verblijven en hun feedback online plaatsen. Dit komt gedeeltelijk overeen met digitale controle in de platformeconomie. Hier hebben reviews een grote impact op de beoordeling van degenen die hun diensten aanbieden (b.v. uber-chauffeurs). Deze beoordelingen fungeren namelijk als een soort functioneringsgesprekken. Ze bepalen mede of aanbieders beloond of gestraft worden en of ze zich überhaupt mogen blijven aanbieden via het platform (Vallas en Schor, 2020). Zulke impact hebben reviews op vakantiepark Zeezicht nog niet, sinds hier fysieke controles nog steeds een belangrijk aspect van surveillance vormen. Toch zien we ook hier dat digitale surveillancemiddelen nieuwe machtsverhoudingen creëren en gasten betrekken in dit proces. Zij kunnen rechtstreeks communiceren met leidinggevenden en zo het werk en de waardering van schoonmakers beïnvloeden.

### Een versterking van maatschappelijke verhoudingen

Digitale surveillancemiddelen versterken bestaande maatschappelijke verhoudingen. Dit sluit aan bij de zorgen die Ball (2010), Rosenblat, Kneese en Boyd (2014) en Wajcman (1991) reeds hebben geuit. Op luchthaven DroomVlucht werken mannelijke schoonmakers vooral in de vertrek- en aankomsthallen en vrouwelijke schoonmakers zijn grotendeels verantwoordelijk voor de toiletten. Schoonmaker Rohan vertelt dat dit te maken heeft met de fysieke zwaarte van het werk:

*“Hallenschoonmaken is veel zwaarder. Je moet meer lopen. Daarom is het beter dat vrouwen en oude mensen toiletten schoonmaken.”*

Hij vertelt dit na zijn frustraties tijdens een dienst waarin hij een 65-jarige man heeft ingewerkt. Deze liep volgens hem véél te langzaam en begreep niets van zijn uitleg. Terwijl Rohan dit vertelt staan we met een groepje mannelijke schoonmakers te kletsen. De anderen zijn het met hem eens dat deze man beter met de vrouwen toiletten kan gaan schoonmaken.

Vrouwelijke schoonmakers verklaren de gegenderde werkverdeling op een andere manier. Josefine vat dit als volgt samen:

*“Het is niet goed wanneer mannen toiletten moeten schoonmaken. Wanneer ik dat zie, vind ik dat zielig. You know, women know how to handle dirt. Mannen zijn dit niet gewend. Ze kunnen dat niet aan.”*

Er heersen vrij strikte ideeën over zowel mannelijkheid als vrouwelijkheid op de werkvloer en zowel onder mannen als onder vrouwen. Dit geldt niet alleen binnen de verdeling van relatief gelijkwaardige posities. Hetzelfde geldt wanneer het hiërarchische relaties betreft. Het schoonmaakbedrijf op luchthaven DroomVlucht telt één voorvrouw tussen de voormannen en nul vrouwelijke teamleiders. Dit is vooral opvallend aangezien de genderverdeling onder schoonmakers wel relatief gelijk is.

De gegenderde hiërarchie en taakverdeling is op zich al een interessant fenomeen. Ik focus hier echter op een link met digitale surveillancemiddelen. De feedback-smileys op luchthaven DroomVlucht bevinden zich enkel in de toiletvoorzieningen. Ze zijn niet aanwezig in de hallen van de luchthaven. Dit betekent dat digitale surveillance op vrouwelijke schoonmakers sterker is dan digitale surveillance op mannelijke schoonmakers. Dit versterkt de reeds bestaande machtsverschillen tussen mannen en vrouwen. We zien hier hoe dominante discoursen rondom vrouwelijkheid en mannelijkheid verweven zijn met technologieën en specifiek digitale surveillancemiddelen (Wajcman, 1991; Ball, 2010). Dit is een mooi voorbeeld van hoezeer sociale ideeën onlosmakelijk verbonden zijn met materialen (Orlikowski, 2007). Bovendien zien we hoe een digitaal surveillancemiddel bijdraagt aan een versterking van maatschappelijke verhoudingen (Wajcman, 1991; Ball, 2010): het verzwakt de positie van vrouwelijke schoonmakers ten opzichte van zowel gasten als leidinggevendenden. Het gros van de mannelijke schoonmakers krijgt hier nauwelijks mee te maken.

Op de toiletten in de business lounge van luchthaven DroomVlucht hangen geen feedback-smileys en ook hier maken vrouwen schoon. Het groepje schoonmakers dat hier werkt, bestaat onder andere uit de enige witte vrouwelijke schoonmakers. Eén van deze vrouwen is Babette. Ze vertelt dat het werken in de business lounge heel prettig is. Het is rustiger en minder vies dan in de reguliere toiletvoorzieningen. Witte vrouwelijke schoonmakers hebben dus evenmin te maken met de digitale surveillance via feedback-smileys. Bovendien vertelt Babette dat teamleiders nauwelijks langskomen in de businesslounge. Er is volgens haar slechts één teamleider die af en toe langskomt. De fysieke controle in de businesslounge is dus tevens minder allesomvattend dan in de reguliere toiletschoonmaak.

Dit betekent niet dat vrouwen met een migratieachtergrond vanzelfsprekend ook liever schoonmaken in de business lounge. Wanneer ik Josefine hiernaar vraag, antwoordt ze als volgt:



*“Ik werk liever niet in de business lounge. Daar kijken andere medewerkers van de luchthaven zo naar je. Hier ben ik alleen met de passagiers. Ik heb hier meer privacy in mijn werk.”*

Josefine ervaart digitale surveillance en de controle van teamleiders dus als minder drukkend dan de sociale controle die ze ervaart in de business lounge. Ze maakt daarom de bewuste keuze om überhaupt niet in de business lounge te willen schoonmaken.

Op vakantiepark Zeezicht loopt de impact van digitale surveillance tevens langs lijnen van migratieachtergrond. De groep controleurs bestaat grotendeels uit vrouwen zonder migratieachtergrond. De schoonmakers zijn juist overwegend vrouwen met een niet-westerse migratieachtergrond. Net zoals op luchthaven DroomVlucht versterkt FEELCLEAN hier bestaande maatschappelijke machtsverhoudingen. Een meerderheidsgroep verstevigt haar controlepositie ten opzichte van een minderheidsgroep. Wederom is dit een mooi voorbeeld van hoezeer sociale verhoudingen en technologieën verweven zijn met elkaar. FEELCLEAN is geen neutrale technologie, maar een actor die invloed uitoefent op maatschappelijke verhoudingen (Wajcman, 1991; Orlikowski, 2007; Ball, 2010).

Een extra complicatie op vakantiepark Zeezicht is dat vooral oudere schoonmakers het soms ingewikkeld vinden om de app FEELCLEAN te gebruiken. Niet iedereen is gewend om met digitale apparatuur te werken. Bovendien spreekt FEELCLEAN enkel Nederlands. Dit maakt het soms lastig voor schoonmakers om FEELCLEAN goed te begrijpen en gebruiken. Dit levert in sommige situaties minachting op onder de controleurs. Zij hebben minder moeite met het begrijpen van FEELCLEAN en lachen soms samen om de fouten van schoonmakers.

We zien dus dat digitale surveillancemiddelen niet enkel materialen zijn, maar juist ook sociale actoren die een aandeel hebben in het versterken van maatschappelijke machtsverhoudingen- en relaties. Vrouwelijke taken zijn vaker onderhevig aan digitale surveillance dan mannelijke taken. Wajcman (1991) kaart ruim dertig jaar geleden al aan dat mannen hun machtspositie versterken door technologie naar hun hand te zetten. Ze laat zien dat technologieën sociale constructen zijn en wijst ons erop dat “technologieën intrinsiek reeds gegendered zijn” (Wajcman, 1991, p. ix). Daarnaast is digitale surveillance vaker aanwezig bij taken die mensen met een migratieachtergrond uitvoeren dan bij taken die mensen zonder migratieachtergrond uitvoeren. Beide bevindingen sluiten deels aan bij de constatering dat vrouwen en mensen met een migratieachtergrond überhaupt vaker werken in de onderste lagen van organisaties, waar surveillance over het algemeen hardnekkiger is (Ball, 2010; Van Eck, Dobusch en Van der Brink, 2021). Kortom, de impact van digitale surveillancemiddelen reikt verder dan de grenzen van organisaties en vermengt zich met maatschappelijke verhoudingen.

Tot slot lijkt het erop dat digitale surveillancemiddelen het *dirty work*-stigma versterken, waarover Van Vlijmen (2017) spreekt. Het stigma maakt het gemakkelijker om een zekere afstand tot *dirty workers* te creëren. De komst van digitale surveillancemiddelen maakt dat de mentale afstand die wordt gecreëerd tussen *dirty workers* en anderen kan worden gesterkt door een fysieke afstand. De digitale surveillancemiddelen maken het minder noodzakelijk om fysiek gezien dichtbij schoonmakers te komen, wat hen letterlijk op afstand van anderen zet.

Wanneer ik de kantine binnenloop op luchthaven DroomVlucht kan ik mijn lach nauwelijks inhouden. Er staan twee massagestoelen aan de rand van de kantine, vlak voor de ramen die uitzicht bieden op een vertrekhal. Ik zie twee wat oudere en mollige mannen liggen. Hun buiken trillen en shaken op en neer. Wanneer ik om me heen kijk, zie ik dat meer collega's een lach onderdrukken. *“Wat is er aan de hand?”*, vraag ik aan niemand persoonlijk. Naast de massagestoelen staat een grote polaroidcamera, die me doet denken aan de fotomachines op een kermis. *“Kom, kom!”* Manuela wuift naar me. *“We gaan een foto maken samen.”* Ze maakt een *peace*-teken met haar vingers en gebaart me hetzelfde te doen. Het apparaat maakt drie foto's, waarna langzaam twee fotostrips uit de printer rollen. Manuela geeft één strip aan mij en doet één strip in haar tas.

Tijdens de pauze eet ik mijn kant-en-klare maaltijdsalade aan een tafel tegenover Mia. Wederom genieten twee collega's naast ons van een massage. Pas dan wordt me duidelijk waarom er twee massagestoelen en een fotomachine in de kantine staan (ik moet toegeven dat een massage in zo'n massagestoel echt heerlijk is). *“Gewoon een zoethoudertje hoor”*, vertelt Mia. *“Kijk hoe wij ons werk moeten doen en ook het vakantiegeld is nog niet overgemaakt. Ze denken ons zo wel even tevreden te houden zeker.”* De overige collega's knikken en mompelen wat. Zouden ze alleen daarom de massagestoelen en het fotoapparaat hebben neergezet...?



## 5. Conclusie en discussie

Ik begon deze scriptie met een verhaal over mijn bezoek aan de organisatie I-Clean en de chips die ze installeren in hun schoonmaakapparatuur. Dit zette me aan het denken over vragen zoals: hoe verandert deze chip relaties op de werkvloer en hoe voelt het eigenlijk voor werknemers om zo gevolgd te worden via een chip? Na drie maanden te zijn ondergedompeld geweest in de praktijk van schoonmaakwerk, heb ik hiervan een meer helder beeld kunnen scheppen.

### Samenvatting

Ik heb inzicht verkregen in de rol die digitale surveillancemiddelen spelen in de schoonmaakpraktijk en hoe zij veranderingen aanbrengen in bestaande machtsrelaties tussen schoonmakers en leidinggevenden en nieuwe machtsrelaties creëren. Hun komst is geen neutraal gegeven en verdient serieuze aandacht van wetenschappers, werkgevers, beleidsmakers en vakbonden.

Uit deze scriptie blijkt dat digitale surveillancemiddelen vier processen in de schoonmaakpraktijk in gang zetten en/of versterken. Ten eerste versterken ze bestaande hiërarchische relaties tussen leidinggevenden en schoonmakers. We zagen hoe FEELCLEAN en MANDY leidinggevenden helpen hun controle op schoonmakers intenser en allesomvattender te maken. Dit bekrachtigt de positie van leidinggevenden, maar beperkt de autonomie van schoonmakers. Ten tweede ervaren schoonmakers hun interactie met digitale surveillancemiddelen als een administratieve belasting. Ze raken kostbare tijd kwijt waarin ze normaliter hun schoonmaaktaken kunnen uitvoeren. Schoonmakers zelf ervaren dan ook weinig voordelen van digitale surveillancemiddelen zoals FEELCLEAN en Levi. Ten derde faciliteren digitale surveillancemiddelen de komst van gasten als relatief nieuwe actoren in de schoonmaakpraktijk. De surveillancemiddelen vormen een platform voor gasten om op laagdrempelige wijze te communiceren met leidinggevenden. De feedback-smileys zijn hiervan het meest opvallende voorbeeld. Er ontstaat een nieuwe lijn van communicatie en extra ogen die het werk van schoonmakers beoordelen. Ten slotte kunnen digitale surveillancemiddelen bestaande maatschappelijke machtsverhoudingen versterken. Zo blijken vrouwen en mensen met een migratieachtergrond op de veldwerklocaties vaker onderhevig te zijn aan digitale surveillance dan anderen.

De rol die digitale surveillancemiddelen spelen in de praktijk van schoonmaakwerk beïnvloedt de positie van schoonmakers, maar maakt hen niet tot lijdend voorwerp. Een sociomaterieel perspectief neemt juist de verwevenheid van alle actoren als haar uitgangspunt. Schoonmakers vinden mogelijkheden om weerstand te bieden aan digitale surveillancemiddelen en leidinggevenden. Ze vinden manieren om surveillancemiddelen te beïnvloeden of degenen die hiermee interacteren.

In deze scriptie heb ik kortom een sociomateriële invulling gegeven aan workplace surveillance en het panopticisme in de schoonmaakpraktijk. Door schoonmakers, leidinggevenden en digitale surveillancemiddelen als gelijkwaardige en met elkaar verweven actoren te beschouwen, heb ik laten zien hoe digitale surveillancemiddelen de schoonmaakpraktijk beïnvloeden en ook hoe schoonmakers en leidinggevenden hiermee omgaan en er vorm aan geven.

## Theoretische bijdrage

Via dit werk heb ik gehoor gegeven aan de oproep van Ball (2006) en Lyon (2006) om voorbij te gaan aan de klassieke en mensgerichte invulling van het panopticum. De komst van steeds geavanceerdere technologieën maakt het onmogelijk hun rol te beperken tot die van levenloos materiaal. Het zijn actoren die het handelen van mensen kunnen construeren, beperken en versterken. Net zoals dat mensen het handelen van elkaar en digitale surveillancemiddelen kunnen beïnvloeden (Engeström en Blackler, 2005). Een puur mensgerichte studie naar de digitalisering van workplace surveillance en het panopticisme kan het agency van materialen niet voldoende vangen. Tevens bemoeilijkt het de kritische reflectie op de wenselijkheid van digitale surveillancemiddelen. Hoever mogen organisaties gaan in het monitoren van werknemers en waar ligt de grens?

Specifiek een sociomateriële invulling van workplace surveillance in *dirty work* laat zien hoezeer reeds ongelijke machtsverhoudingen steeds verder uit elkaar groeien. Hiermee bevestig ik de zorgen van Rosenblat, Kneese en Bolt (2014) en geef ik verdieping aan de werken van Onsøyen et al. (2009), Hughes et al. (2017), Van Vlijmen (2017), Van Eck, Dobusch en Van der Brink (2021) en van Eck (2022) die ook de kwetsbare positie van schoonmakers aankaarten.

Net als Orlikowski (2007) betoog ik dat we de verwevenheid van mensen en technologieën serieus moeten nemen. Alleen zo blijven we scherp genoeg om te zien hoe technologieën steeds slimmer en geavanceerder doordringen in de wereld om ons heen. Belangrijk te beseffen is dat technologieën niet neutraal zijn. Dit geldt in het bijzonder voor digitale surveillancemiddelen, die zo geprogrammeerd zijn dat ze vooral leidinggevend sterken in hun positie.

Digitale surveillancemiddelen opereren niet in een bubbel en leveren hun bijdrage binnen een bredere maatschappelijke context. Ze passen binnen een neoliberal gedachtegoed dat werkprocessen steeds efficiënter wil inrichten. Dit gaat ten koste van het werkplezier en de autonomie van medewerkers (Ball, 2010; Rosenblat, Kneese en Boyd, 2014). Een kritische reflectie op dit systeem in zijn algemeenheid is daarom niet overbodig. Inherent aan een liberaal systeem lijkt het bewegen naar uitersten te zijn. Machtsverschillen groeien uit elkaar en werkgevers profiteren van werknemers die steeds sneller, beter en goedkoper hun werk moeten doen. Alhoewel Marx (1918) hiervoor reeds waarschuwde, lijkt de komst van digitale surveillancemiddelen dit proces enkel te versterken. De meest extreme gevolgen hiervan zien we tegenwoordig in de platformeconomie. Hier hebben algoritmes het menselijk management overgenomen en hebben aanbieders van diensten (het begrip werknemer is hier niet meer op zijn plaats) nauwelijks nog rechten en zekerheden om op te kunnen bouwen (Wu en Zheng, 2020; Vallas en Schor, 2020; Bucher, Schou en Waldkirch, 2021; Huang, 2021). Laten we zulke mensonterende situaties in *dirty work* voorkomen en het belang van hun werkzaamheden niet onderschatten.

## Minpunten en aanbevelingen

Ik roep medeonderzoekers op een vervolg te geven aan dit onderzoek, mede omwille van de intense consequenties van digitale surveillance. Mijn werk kent een aantal beperkingen en meer onderzoek is nodig om een vollediger beeld van de digitalisering van workplace surveillance in *dirty work* te krijgen. Ten eerste is mijn onderzoek uitgevoerd in een relatief korte tijdsperiode en slechts binnen drie organisaties. Onderzoek(en) op basis van een langere verblijfsduur in het veld en meerdere organisaties maakt sterkere conclusies mogelijk. Ten tweede heb ik dit onderzoek alleen uitgevoerd, alhoewel ik regelmatig heb gespard met

begeleiders en studiegenootjes. Ik ben mijn eigen onderzoeksinstrument en ik kan mijn achtergrond en ervaringen niet volledig uitschakelen. Andere onderzoekers zullen verschillen ervaren in hetgeen werknemers hen durven en willen vertellen en hoe ze data interpreteren. Vanzelfsprekend heb ik persoonlijke reflecties toegepast, maar dit neemt niet alle subjectiviteit weg. Tot slot ben ik een beginnend onderzoeker en worstel ik soms nog met het vinden van de juiste etnografische weg. Ik ben nog steeds lerende in het doen van participerende observaties en het schrijven van gedegen veldnotities. Ik wil medeonderzoekers daarom oproepen verdieping én verbreding te brengen in mijn werk. Onder andere interessant is de vraag in hoeverre gasten zich bewust zijn van hun machtspositie ten opzichte van schoonmakers sinds de komst van digitale surveillancemiddelen. Ook blijft nog steeds onduidelijk hoe de paradox van enerzijds efficiënte digitale surveillancemiddelen en anderzijds administratieve belastingen invulling krijgt in de praktijk.

Ondanks deze tekortkomingen en blijvende vragen heb ik in ieder geval laten zien dat de inzet van digitale surveillancemiddelen in *dirty work* en schoonmaakwerk specifiek keerzijden kent. De middelen zijn niet neutraal en maken actief onderdeel uit van een praktijk vol machtsverhoudingen- en relaties.

Ter afsluiting raad ik vakbonden en overige belangenbehartigers ten zeerste aan om op korte termijn afspraken te maken met werkgevers over de inzet van digitale surveillancemiddelen. Schoonmakers en hoogstwaarschijnlijk overige *dirty workers* zijn onderhevig aan een verstikkende mate van controle. Dit creëert wantrouwen en afstandelijkheid en komt de arbeidsrelaties verre van ten goede. Ik verwacht dat we eenieder te zeer nodig hebben in de toekomst om dit zomaar te kunnen laten gebeuren.



## 6. Dankwoord

In het bijzonder wil ik twee mensen bedanken voor hun bijdrage aan deze scriptie. Ten eerste een speciale dank aan mijn scriptiebegeleider dr. Noortje van Amsterdam. Door jouw ideeën, aanmoedigingen en kritische feedback heb ik mijn scriptie naar een hoger niveau kunnen tillen en heb ik kennisgemaakt met een veelheid aan creatieve en affectieve mogelijkheden in de (meestal zo conventionele) wetenschap. Je hebt me daadwerkelijk geïnspireerd en fantastische handvatten aangereikt voor in mijn verdere loopbaan.

Ook CNV vakbondsbestuurder Jan Kampherbeek wil ik ontzettend bedanken voor zijn bijdrage. Jij hebt deuren voor me geopend in de schoonmaakbranche die anders gesloten waren gebleven en hebt me een uniek inkijkje gegeven in de wereld van cao-onderhandelingen. Ik vind het geweldig om te zien hoe jij je al 25(!) jaar met hart en ziel inzet om de positie van schoonmakers in Nederland te verbeteren. Ik hoop in de toekomst net zo'n bijdrage te kunnen leveren aan de samenleving als jij.

## 7. Bronvermelding

- Aiello, J. R., en Kolb, J. (1995). Electronic Performance Monitoring and Social Context: Impact on Productivity and Stress. *Journal of Applied Psychology* 80, 339-353.
- Appadurai, A. (1986). *The Social Life of Things: Commodities in Cultural Perspective*. Cambridge University Press.
- Ashforth, B.E., en Kreiner, G. E. (1999). "How Can You Do It?" Dirty Work and the Challenge of Constructing a Positive Identity. *Academy of Management Review*, 24(3), 413-434.
- Ball, K. (2006). Organization, Surveillance and the Body : Towards a Politics of Resistance. In D. Lyon (Reds.), *Theorizing Surveillance: The Panopticon and Beyond* (pp. 296-317). Willan Publishing.
- Ball, K. (2010). Workplace Surveillance: an Overview. *Labor History*, 51(1), 87-106.  
DOI: 10.1080/00236561003654776
- Boeije, H. (2014). *Analyseren in Kwalitatief Onderzoek: Denken en Doen*. Boom Lemma.
- Boudreau, M. C., en Robey, D. (2005). Enacting Integrated Information Technology: A Human Agency Perspective. *Organization Science*, 16(1), 3–18.
- Boyce, J. (2011). Measuring Healthcare Worker Hand Hygiene Activity: Current Practices and Emerging Technologies. *Infection Control and Hospital Epidemiology*, 32(10), 1016-1028. DOI: 10.1086/662015
- Brewer, N., en Ridgeway. T. (1998). Effects of Supervisory Monitoring on Productivity and Quality of Performance. *Journal of Experimental Psychology : Applied* 4, 211-227.
- Bucher, E. L., Schou, P. K., en Waldkirch, M. (2021). Pacifying the Algorithm—Anticipatory Compliance in the Face of Algorithmic Management in the Gig Economy. *Organization*, 28(1), 44-67. DOI: 10.1177/1350508420961531
- Butler-Kisber, L. (2008). Collage as Inquiry. In J.G. Knowles en A.L. Cole (Reds.), *Handbook of the Arts in Qualitative Research : Perspectives, Methodologies, Examples, and Issues* (pp. 265-276). SAGE Publications.
- Carayon, P. (1993). Effects of Electronic Performance Monitoring on Job Design and Worker Stress: Results of Two Studies. *International Journal of Human Computer Interaction* 6, 177-190.
- Carlile, P.R., Nicolini, D., Langley, A., en Tsoukas, H. (2013). *How Matter Matters: Objects, Artifacts, and Materiality in Organization Studies*. Oxford University Press.
- Chadwick, R. (2021). On the Politics of Discomfort. *Feminist Theory*, 22(4), 556-574.  
DOI: 10.1177/1464700120987379
- Chalykoff, J., en Kochan, T. (1989). Computer-aided Monitoring: Its Influence on Employee Job Satisfaction and Turnover. *Personnel Psychology* 42 , 807-829.
- Drew, S.K., Mills, M.B., en Gassaway, B.M. (2007). *Dirty Work : The Social Construction of Taint*. Baylor University Press.
- Douglas, M. (1966). *Purity and Danger: An Analysis of Concepts of Pollution and Taboo*. Routledge.
- Emerson, R. M., Fretz, R. I., en Shaw, L. L. (2011). *Writing Ethnographic Fieldnotes*. University of Chicago Press.
- Engeström Y., en Blackler, F. (2005). On the Life of the Object. *Organization*, 12(3), 307-330.  
DOI: 10.1177/1350508405051268
- Foucault, M. (1997). *Discipline and Punish: the Birth of the Prison*. Pantheon Books.

- Geertz, C. (1998). Deep Hanging Out. *New York Review of Books*, 45(16), 69–72.
- Gherardi, S. (2009). Knowing and Learning in Practice-Based Studies: an Introduction. *The Learning Organization*, 16(5), 352-359. DOI: 10.1108/09696470910974144
- Gherardi, S. (2019). Theorizing affective ethnography for organization studies. *Organization*, 26(6), 741-760. DOI: 10.1177/1350508418805285
- Glaser, B.G., en Strauss, A.L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Aldine Publishers.
- Huang, H. (2021). Algorithmic management in food-delivery platform economy in China. *New Technology, Work and Employment*, 1-21. DOI: 10.1111/ntwe.12228
- Hughes, E.C. (1958). *Men and Their Work*. The Free Press.
- Hughes, J., Simpson, R., Slutskaya, N., Simpson, A., en Hughes, K. (2017). Beyond the Symbolic: A Relational Approach to Dirty Work through a Study of Refuse Collectors and Street Cleaners. *Work, Employment and Society*, 31(1), 106–22. DOI: 10.1177/0950017016658438
- Larson, J.R., en Callahan, C. (1990). Performance Monitoring: How it Affects Work Productivity. *Journal of Applied Psychology* 75, 530-538.
- Latour, B. (1996). On Interobjectivity. *Mind, Culture, and Activity* 3 (4), 228–45. DOI: 10.1207/s15327884mca0304\_2
- Latour, B. (1999). *Pandora's Hope: Essays on the Reality of Science Studies*. Harvard University Press.
- Latour, B. (2000). When Things Strike Back: A Possible Contribution of “Science Studies” to the Social Sciences. *British Journal of Sociology* 51(1), 107–24.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the Social: An Introduction to Actor–Network Theory*. Oxford University Press.
- Leonardi, P.M. (2012). Materiality, Sociomateriality, and Socio-Technical Systems: What Do These Terms Mean? How Are They Different? Do We Need Them? In P.M. Leonardi, B.A. Nardi, en J. Kallinikos, J. (Eds.), *Materiality and Organizing: Social Interaction in a Technological World* (pp. 25-48). Oxford University Press.
- Levy, K.E.C. (2015). The Contexts of Control: Information, Power, and Truck-Driving Work. *The Information Society*, 31(2), 160-174. DOI: 10.1080/01972243.2015.998105
- Lincoln, Y.S., en Guba, E.G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. SAGE.
- Lund, J. (1992). Electronic Performance Monitoring: A Review of the Research Issues. *Applied Ergonomics* 23, 54-58.
- Lyon, D. (2006). *Theorizing Surveillance: The Panopticon and Beyond*. Willan Publishing.
- Manokha, I. (2018). Surveillance, Panopticism, and Self-Discipline in the Digital Age. *Surveillance & Society*, 16(2), 219-237.
- Marder, B., Joinson, A., Shankar, A., en Houghton, D. (2016). The Extended “Chilling” Effect of Facebook: The Cold Reality of Ubiquitous Social Networking. *Computers in Human Behavior* 60, 582-592.
- Marx, K. (1918). *Wage-labour and Capital*. British Socialist Party.
- Miller, D. (1998). *Material Cultures: Why Some Things Matter*. University of Chicago Press.
- Nicolini, D. (2012). *Practice Theory, Work and Organization*. Oxford University Press.

- Nicolini, D., en Monteiro, P. (2017). The Practice Approach: For a Praxeology of Organizational and Management Studies. In A. Langley, en H. Tsoukas (Reds.), *The Sage Handbook of Process Organization Studies* (pp. 2-18). SAGE.
- Niehoff, B.P., en Moorman, R.H. (1993). Justice as a Mediator of the Relationship between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behaviour. *Academy of Management Journal* 36, 527-556.
- Onsøyen, L.E., Mykletun, R. J., en Steiro, T.J. (2009). Silenced and Invisible: The Work-experience of Room-attendants in Norwegian Hotels. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 9(1), 81-102. DOI: 10.1080/15022250902761462
- Orlikowski, W.J. (2007). Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations. *Organization Science*, 11(4), 404-428. <https://doi.org/10.1287/orsc.11.4.404.14600>
- Pickering, A. (1995). *The mangle of practice: Time, Agency, and Science*. University of Chicago Press.
- Pierce, L., Snow, D.C., en McAfee, A. (2015). Cleaning House: The Impact of Information Technology Monitoring on Employee Theft and Productivity. *Management Science*, 61(10), 2299-2319. DOI: 10.1287/mnsc.2014.2103
- Regan, P. (1998). Genetic Testing and Workplace Surveillance : Implications for Privacy. In D. Lyon, en E. Zureik (Reds.), *Computers, Surveillance and Privacy* (pp.21-46). University of Minnesota Press.
- Rosenblat, A., Kneese, T., en Boyd, D. (2014, 8 oktober). *Workplace Surveillance* (Working Paper). Data & Society Research Institute.
- Saval, N. (2014). *Cubed: A Secret History of the Workplace*. Doubleday.
- Schubert, C., en Röhl, T. (2019). Ethnography and Organisations: Materiality and Change as Methodological Challenges. *Qualitative Research*, 19(2), 164-181. DOI : 10.1177/1468794117744748
- Spradley, J.P. (1980). *Participant Observation*. Holt, Rinehart and Winston.
- Stanton, J.M., en Barnes-Farrell, J.L. (1996). Effects of Electronic Performance Monitoring on Personal Control, Satisfaction and Performance. *Journal of Applied Psychology* 81, 738-745.
- Tracy, S. J. (2010). Qualitative Quality: Eight “Big-Tent” Criteria for Excellent Qualitative Research. *Qualitative Inquiry*, 16, 837–851. DOI: 10.1177/1077800410383121
- Tracy, S. J. (2013). *Qualitative Research Methods: Collecting Evidence, Crafting Analysis, Communicating Impact*. John Wiley & Sons.
- Vallas, S., en Schor, J. B. (2020). What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy. *Annual Review of Sociology*, 46(1), 273-294. DOI: 10.1146/annurev-soc-121919-054857
- Van Eck, D., Dobusch, L., en Van den Brink, M. (2021). The Organizational Inclusion Turn and its Exclusion of Low-Wage Labor. *Organization*, 28(2), 289-310. DOI: 10.1177/1350508420966743
- Van Eck, D. (2022) The Co-Constitution of Inclusion and Exclusion and its Consequences for Organizational Inclusivity: The Case of an Aircraft Cleaning Company. *Forthcoming*.

- Van Meijl, T., Koster, M., Boeije, H., en Bolt, S. (2016). Etnografisch Veldonderzoek. In P. Scheepers, H. Tobi, en H.R. Boeije (Reds.), *Onderzoeksmethoden* (negende druk, pp. 243-273). Boom Uitgevers.
- Van Vlijmen, J.C.M. (2017). *Ik Zie, Ik Zie, Wat Jij niet Ziet: een Publiektheologische Analyse van de Onzichtbare Schoonmaker* [Proefschrift]. Radboud Universiteit Nijmegen.
- Wajcman, J. (1991). *Feminism confronts technology*. Polity Press.
- Warren, S. (2005). Photography and Voice in Critical Qualitative Management Research. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 18(6), 861-882.  
DOI 10.1108/09513570510627748
- Wu, P.F., en Zheng, Y. (2020). Time is of the Essence: Spatiotemporalities of Food Delivery Platform Work in China [Research Paper]. Gepresenteerd tijdens Twenty-Eighth European Conference on Information Systems (ECIS2020).
- Ybema, S., Yanow, D., Wels, H., en Kamsteeg, F. (2009). Studying Everyday Organizational Life. In S. Ybema, D. Yanow, H. Wels, en F. Kamsteeg (Reds.), *Organizational Ethnography: Studying the Complexities of Everyday Life* (pp. 1-20). SAGE.



## 8. Bijlagen

### Bijlage A: topiclijst participerende observaties

Context	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruimtes (locatie, kantine, kantoor, schoonmaakplekken, pauzeplekken etc.)</li> <li>• Kleding van leidinggevend en schoonmakers</li> <li>• Posters, foto's en brieven in de openbare ruimtes</li> <li>• Type en staat van Schoonmaakapparatuur- en hulpmiddelen</li> <li>• Salaris en arbeidsvoorwaarden</li> </ul>
Digitale surveillancemiddelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Type en uiterlijk</li> <li>• Werking en bediening</li> <li>• Mogelijkheden en begrenzingen (agency)</li> <li>• Contact en relatie met leidinggevend</li> <li>• Contact en relatie met gasten</li> <li>• Contact en relatie met klant</li> <li>• Contact en relatie met schoonmakers</li> </ul>
Schoonmakers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genderverhoudingen</li> <li>• Verhoudingen op basis van (migratie)achtergrond</li> <li>• Leeftijdsverhoudingen</li> <li>• Manieren van spreken</li> <li>• Manieren van omgang met controle</li> <li>• Contact en relatie met leidinggevend</li> <li>• Contact en relatie met digitale surveillancemiddelen</li> <li>• Contact en relatie met gasten</li> <li>• Contact en relatie met klant</li> <li>• Onderling contact en relaties</li> <li>• Lichaamshouding en gebaren</li> <li>• Emoties</li> <li>• Vormen van weerstand</li> </ul>
Leidinggevend	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genderverhoudingen</li> <li>• Verhoudingen op basis van (migratie)achtergrond</li> <li>• Leeftijdsverhoudingen</li> <li>• Manieren van spreken</li> <li>• Manieren van leidinggeven</li> <li>• Manieren van controleren</li> <li>• Contact en relatie met digitale surveillancemiddelen</li> <li>• Contact en relatie met gasten</li> <li>• Contact en relatie met klant</li> <li>• Contact en relatie met schoonmakers</li> <li>• Onderling contact en relaties</li> <li>• Lichaamshouding en gebaren</li> <li>• Emoties</li> </ul>

## Bijlage B: codebomen

Digitale surveillancemiddelen				
Digitale surveillancemiddelen	Interne controle	Telefoonapplicaties	Whatsappgroep leidinggevenden	
			Applicaties verbinding leidinggevenden-schoonmakers	FEELCLEAN Levi
			Telefoongesprekken leidinggevenden-schoonmakers	
	Gastencontrole	Fysieke en standaard aanwezige digitale surveillancemiddelen	Feedback-smileys	
			Online te vinden digitale surveillancemiddelen	Sociale media
				Review-platforms

Wat digitale surveillancemiddelen doen		
Wat digitale surveillancemiddelen doen	Contact mogelijk maken tussen gasten en leidinggevenden en klanten	Format bieden aan OV-reizigers om de hygiëne in het voertuig te beoordelen
		Format bieden aan OV-reizigers om viezigheden in het voertuig direct door te geven via Twitter
		Format bieden aan gasten vakantiepark om hygiëne huisjes te beoordelen
		Format bieden aan gasten luchthaven om hygiëne toiletten te beoordelen
	Leidinggevenden faciliteren in het controleren op afstand/ zonder fysieke aanwezigheid	Ogen zijn van een leidinggevende
		Scores uitrekenen voor een leidinggevende en klant
		Tijd van schoonmaken bijhouden voor leidinggevende en klant
	Schoonmakers het gevoel geven dat altijd iemand met hen meekijkt en dat ze daarom altijd moeten voldoen aan de verwachtingen	
	Opdrachten geven aan schoonmakers	Schoonmaakmodules mededelen
		De app up-to-date houden
		De juiste voertuigen en huisjes mededelen om schoon te maken
	Confronteren	Fouten vastleggen en tonen
Beschikbare tijd bijhouden		
Scores meten en verwerken in statistieken		

Interacties met digitale				
Interacties leidinggeven en	Telefoonapplicaties	Whatsappgroep leidinggeve	Foto's sturen van dingen die schoonmakers niet goed hebben gedaan	

surveillance middelen	digitale surveillance middelen		nden (MANDY)	Omcirkelen van dingen die schoonmakers niet goed hebben gedaan		
				Lezen en bekijken van berichten van anderen		
				Schoonmakers confronteren met de foto's van hun fouten		
				Een bericht sturen dat een schoonmaker is geconfronteerd met zijn/ haar fout		
			Applicaties verbinding leidinggeve nden-schoonmakers	FEELCLEAN		Instellen van de telefoons van schoonmakers en koppelen aan eigen telefoon controleur (controleurs)
						Papieren briefje met bijzonderheden en planning plakken op sommige telefoons (controleurs)
						Telefoon checken om te zien welke schoonmaker bezig is in welk huisje (controleurs)
						Huisjes aanmelden voor nacontrole (controleurs)
						Huisjes afmelden voor nacontrole (controleurs)
						Schoonmakers bezoeken die bijzonderheden aangeven in de app (controleurs)
						Dingen die stuk zijn doorgeven aan technici met een foto (controleurs)
						Schoonmakers uitleg geven over gebruik app (controleurs)
						Schoonmakers aanspreken wanneer volgens de app nog te weinig huisjes zijn schoongemaakt (controleurs)
						Checken welke huisjes klaar zijn om gasten binnen te laten (klant)

					Checken van de voortgang controleurs en schoonmakers (teamleiders)
				Levi	Checken welke voertuigen zijn schoongemaakt (teamleiders)
					Bellen naar voormensen wanneer de app niet naar behoren is ingevuld (teamleiders)
					Checken welke voertuigen niet zijn schoongemaakt (kantoormedewerkers/teamleiders)
					Checken waarom bepaalde voertuigen niet zijn schoongemaakt (kantoormedewerkers/teamleiders)
					Voertuigen toevoegen aan de app wanneer ze tussendoor moeten worden schoongemaakt n.a.v. een melding van passagiers (kantoormedewerkers/teamleiders)
					Planning schoonmaak voertuigen invullen in de app (kantoormedewerkers)
					Berichten toevoegen over bijzonderheden van de voertuigen (kantoormedewerkers)
					Efficiëntie natrekken via gegevens die app produceert (klant)
				Telefoongesprekken tussen leidinggevers en schoonmakers	Schoonmakers bellen om wijzigingen in de planning door te geven (teamleiders en voormensen)
					Schoonmakers bellen om te vragen naar hun voortgang (teamleiders en voormensen)

		Gastencontrolemiddelen	Feedback-smileys	Scores checken vanaf computer (managers)		
				De vloer controleren wanneer er veel slechte scores zijn (managers, teamleiders en voormensen)		
				Scores delen op trainingsdagen (managers en teamleiders)		
				Schoonmakers pushen betere scores te behalen		
		Online te vinden digitale surveillance middelen	Klachten-tweets op twitter (sociale media)	Onderzoeken of het vervuilde voertuig naar een schoonmaaklocatie kan komen (kantoormedewerkers)		
				Onderzoeken waarom een klacht is binnengekomen (kantoormedewerkers)		
				Het vervuilde voertuig invullen in de app (kantoormedewerkers)		
				Schoonmakers telefonisch op de hoogte stellen van vervuild voertuig dat eraan komt (kantoormedewerkers / teamleiders)		
				Een tweet plaatsen als reactie op de klachtentweet dat het voertuig wordt schoongemaakt (kantoormedewerkers)		
Review-platforms	Reizigersapp	Onderzoek of het vervuilde voertuig naar een schoonmaaklocatie kan komen (kantoormedewerkers)				
		Onderzoek waarom				



					<p>een klacht is binnengekomen (kantoor medewerkers)</p> <p>Het vervuilde voertuig invullen in de app (kantoor medewerkers)</p> <p>Schoonmakers telefonisch op de hoogte stellen van vervuild voertuig dat eraan komt (kantoor medewerkers/ teamleiders)</p>
					<p>Reviews uitprinten en ophangen in de kantine (teamleiders)</p> <p>Schoonmakers en controleurs aanspreken op slechte reviews (teamleiders)</p>
					<p>Extra aandacht besteden aan hetgeen gasten aankaarten in de reviews (controleurs)</p> <p>Schoonmakers bewust</p>

					maken van wat gasten aankaarten in de reviews (controleurs)
Interacties schoonmakers en digitale surveillance middelen*	Telefoonapplicaties	Applicaties verbinding leidinggeveinden-schoonmakers	MANDY	Kijken naar de foto uit de groepsapp waarmee schoonmaker wordt geconfronteerd	
				Instemmend reageren op de foto waarmee schoonmaker wordt geconfronteerd	
				FEELCLEAN	Telefoon zoeken om app te kunnen openen
					App openen en huisje aanklikken wanneer schoonmaker begint met schoonmaken
					App openen en huisje aanklikken wanneer schoonmaker klaar is met schoonmaken
					Kijken hoeveel huisjes in de app staan en de beschikbare tijd
			Levi	Voormensen kijken in de app wanneer ze denken dat papieren planning niet klopt	
				App openen en voertuigen aanmelden en aantal schoonmakers invullen	
				Startknop klikken wanneer voertuig is aangemeld	
				Stopknop klikken wanneer voertuig klaar is	
				In pauzes de administratie in de app bijwerken	
			Telefoongesprekken	Teamleider bellen wanneer iets	

				tussen leidinggeven en schoonmakers	onduidelijk is in de planning
				Controleur of voormens bellen wanneer iets is gevonden dat stuk is	
				Controleur bellen wanneer het huisje erg vuil is achtergelaten en misschien borg teruggevraagd kan worden	
				Reageren op vragen van teamleider of kantoomedewerker	
	Gastencontrolemiddelen	Feedback-smileys	Feedback-smileys schoonmaken		
			Zelf drukken op de groene smiley		
			Kijken naar de gasten rondom de feedback-smileys		
	Website-reviews	Lezen van de reviews die worden uitgeprint en opgehangen in de kantine			
		Schoonmaaktaken aanpassen wanneer uit een review blijkt dat gasten ergens specifiek op letten			

\*Voor schoonmakers geldt dat ze niet met ieder digitaal surveillancemiddel directe interactie hebben. Vandaar dat niet alle surveillancemiddelen hier worden benoemd.

Reacties van schoonmakers op digitale surveillancemiddelen			
Reacties van schoonmakers op digitale surveillancemiddelen	Instemmend (in ieder geval naar buiten toe)	Knikken na confrontatie met controle via digitale surveillance	
		Levi consequent invullen	
		FEELCLEAN consequent invullen	
		Gasten bedanken wanneer ze een groene smiley hebben ingedrukt	
		Schoonmaak aanpassen aan de reviews van gasten	
		Schoonmaak aanpassen na confrontatie met foto via MANDY	
		Schoonmaken volgens de module die Levi voorschrijft	
	Weerstand bieden	Zichtbare weerstand bieden	Gasten aanspreken op de feedback die ze geven
			Foto's van vieze huisjes maken als verklaring dat het huisje niet snel genoeg af is

		Verstopte weerstand bieden	Niet schoonmaken volgens de module die Levi voorschrijft		
			Niet reageren op foto-confrontatie teamleider en MANDY		
			Wanneer het rustig is op de toiletten zelf de groene smiley indrukken		
			Levi pas achteraf invullen		
			FEELCLEAN niet consequent invullen		
			Stiekem met ogen rollen na confrontatie met foto uit MANDY		
			Handen wuiven na confrontatie met foto MANDY en teamleider is weg		
			Als schoonmakers onderling de surveillancemiddelen bekritisieren		
			Niets veranderen in de gebruikelijke schoonmaaktaken- en manieren		

<b>Machtsverhoudingen - en relaties binnen de schoonmaakorganisaties</b>	Formeel	Hiërarchische lagen en verantwoordelijkheden	Management- teamleiders	
			Teamleiders- voormensen en controleurs	
			Voormensen- schoonmakers	
			Klanten- schoonmaakorganisatie	
			Gasten- klanten- schoonmaakorganisatie	
	Informeel	'natuurlijk' leiderschap	Leider van teamleiders onderling	
			Maatschappelijke verhoudingen	Klasse- verhoudingen
		Genderverhoudingen		Hetero- homo Man- vrouw
		Verhoudingen o.b.v. migratieachtergrond en huidskleur		Witte mensen- niet-witte mensen Mensen met een Turkse migratieachtergrond- mensen met een andere niet- westerse

				migratieachtergrond
--	--	--	--	---------------------

Genderverhoudingen			
Taken die grotendeels door mannen worden uitgevoerd	Leiding geven aan team schoonmakers in OV en luchthaven		
	Machines besturen	Rijden in golfkarretje	
		Auto besturen	
		Schoonmaakmachine besturen	
	Vensterbanken schoonmaken		
	Linnengoed uit huisjes brengen en ophalen		
	Terras sproeien		
	Vloeren schoonmaken		
	(rol)trappen schoonmaken		
	Sleutels werkkarren uitdelen		
	Planning uitdelen		
	Taken die grotendeels door vrouwen worden uitgevoerd	Leiding geven aan team schoonmakers op vakantiepark	
		Toiletten schoonmaken	
Vakantiehuisjes schoonmaken			
Module stoelen en ramen schoonmaken met doekjes			
Normen en waarden	mannelijkheid	Mannen moeten het zwaarste werk doen	
		Mannen kunnen te veel viezigheid niet aan	
		Mannen zijn minder goed in schoonmaken	
	Vrouwelijkheid	Vrouwen zijn niet zo sterk als mannen	
		Vrouwen kunnen viezigheid beter aan dan mannen	
		Vrouwen zijn meer secuur in schoonmaken dan mannen	
Gedrag	Mannen zitten voorin de auto en vrouwen gaan achterin zitten		
	Mannen en vrouwen maken opmerkingen over elkaars uiterlijk		



Verhoudingen o.b.v. migratieachtergrond	
Plekken waar de meerderheid van de mensen geen migratieachtergrond heeft	Controleurs op vakantiepark
	Teamleiders op vakantiepark
	Kantoor op alle locaties
	Schoonmaak business lounge toiletten
Plekken waar de meerderheid van de mensen een migratieachtergrond heeft	Schoonmaak reguliere toiletten
	Schoonmaak vloeren
	Schoonmaak OV algemeen
	Schoonmaak vakantiehuisjes
	Teamleiders luchthaven
	Teamleiders OV-schoonmaak
	Voormensen schoonmaak luchthaven en OV