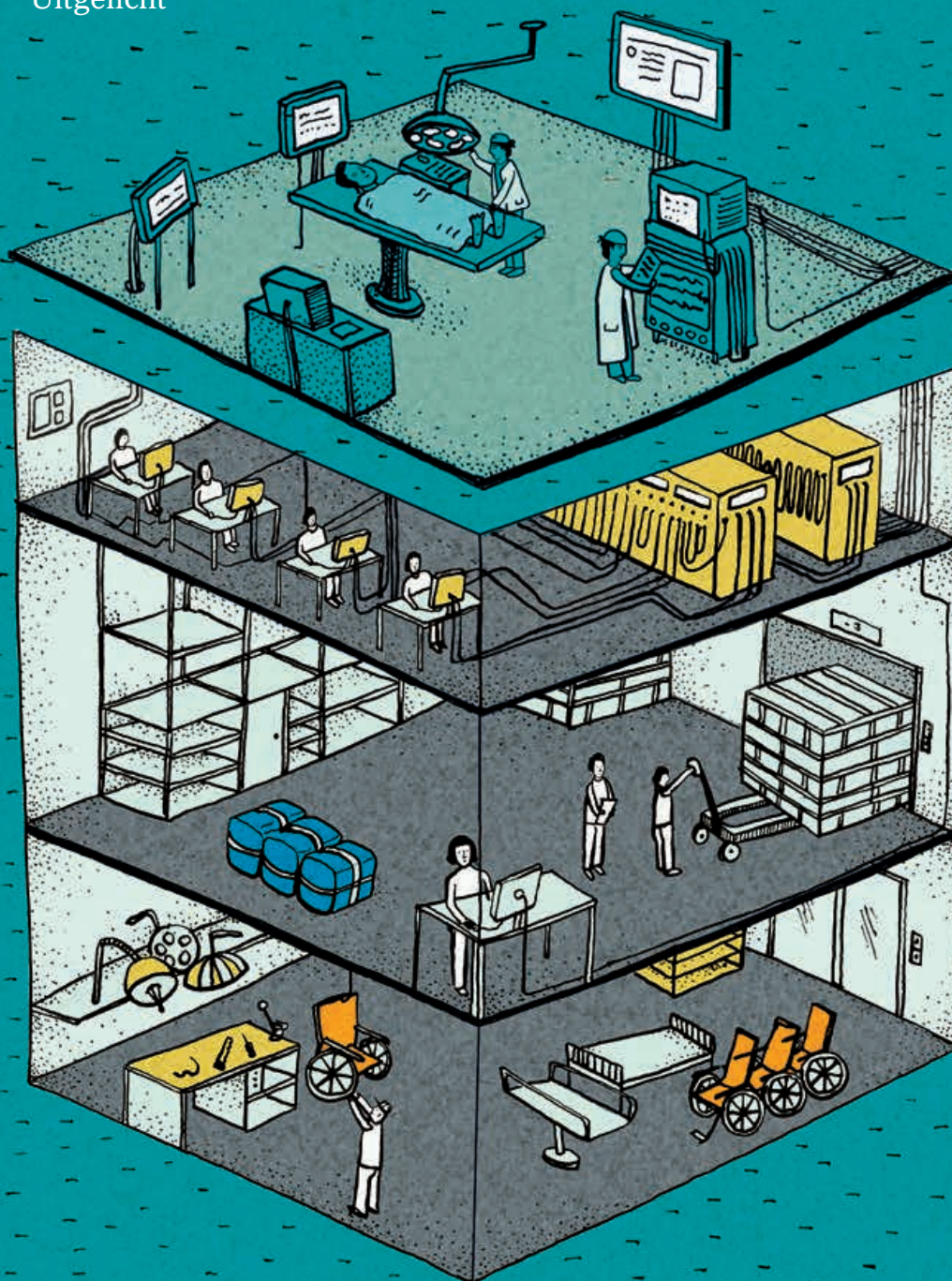


## Uitgelicht



Socioloog Rineke van Daalen deed onderzoek naar 'de verwaarloosde mbo'er'. In de kelder van het AMC ontdekten ze een onzichtbare laag medewerkers.

# De kurk waarop we drijven

Tekst: Catrien Spijkerman  
Illustratie: Gemma Pauwels  
Foto: Jeroen Oerlemans

Je ziet ze niet, misschien weet je niet eens van hun bestaan, maar je rekent wel op ze. Diep weggestopt in het onderaardse gangenstelsel van het AMC zorgen honderden mannen en vrouwen ervoor dat de infrastructuur van het ziekenhuis naar behoren functioneert. Ze hebben veelal werk op mbo-niveau en houden zich bezig met beheren en onderhouden, logistiek en services.

‘De kelder is de kurk waarop het ziekenhuis drijft’, stelt socioloog Rineke van Daalen. En als je het AMC als een microkosmos van de hedendaagse arbeidswereld beschouwt, dan is de plaats van de mbo’ers in de kelder haast symbolisch. ‘Ook in de samenleving zijn mbo’ers vaak onzichtbaar en weet de buitenwereld maar weinig van hun werkzaamheden’, zegt Van Daalen. Daarom richtte zij zich in haar onderzoek juist op deze groep, en schreef een boek met de veelzeggende titel *“Gewoon werk. Over vakkundigheid in het verwaarloosde midden”*.

## Voorwaardenscheppers

In haar onderzoek bespreekt Van Daalen de veelzijdigheid van de mbo’ers en hun functies. Bij wijze van casestudy verdiepte ze zich in het bijzonder in de alledaagse praktijk van twee mbo-beroepen in het AMC: de ICT-servicemedewerkers en de ‘eerste medewerkers’ die de schoonmakers en voedingsassistenten op de ziekenhuisafdelingen aansturen en controleren. ‘Ik wilde mijn onderzoek niet richten op de ‘spectaculaire kant’ van het ziekenhuis, de ‘genezende’ werknemers. Ik was juist

benieuwd naar het werk van degenen die de voorwaarden scheppen voor verzorging en genezing.’

## Stoffig en stereotyp

Van Daalen rekent in *Gewoon Werk* af met een aantal vastgeroeste stereotypen. ‘Ik ergerde me dood aan het eeuwige beeld van de mbo’er als timmerman met stofjas en hamer in de hand. Kom op zeg, in welke tijd leven we? De mbo-beroepen beslaan een veel breder – en moderner – spectrum.’ Ook het beeld van mbo’ers die alleen werken “met hun handen”, stelt Van Daalen ter discussie. ‘Werken met je hoofd – de ‘hogere’ bezigheid – is zogenaamd alleen weggelegd voor mensen die hoogopgeleid zijn. Zo zwart-wit is het niet.’ En nog zo één: de mbo’ers zouden worden verdrongen door robots en andere technologische ontwikkelingen. Van Daalen: ‘Terwijl er zoveel *nieuwe* mbo-beroepen bijkomen!’

Van Daalens casestudies in het AMC zijn dan ook mooie illustraties van de ontkrachting van die stereotypen. Gewapend met een blocnoteje bracht Van Daalen enkele ochtenden door tussen de ICT-servicemedewerkers en liep ze mee met de ‘eerste medewerkers’. Ze interviewde de werknemers en observeerde nauwkeurig hun werksetting, noteerde tegen welke problemen ze aanliepen, hoe anderen op hen reageerden, hoe ze met elkaar samenwerkten, wat voor gesprekken ze voerden. In beide functies doen de mbo’ers beroep op een ‘complex aan vaardigheden’, concludeerde ze. ‘Technisch, inhoudelijk, sociaal, emotioneel,



## Uitgelicht



Rineke van Daalen: 'Het is net als met het huishouden: je merkt het pas als er iets mis gaat.'

cognitief – allemaal nodig. Neem alleen al de sociale omgang bij de ICT-servicedesk: daar zit een gekke discrepantie. Artsen kunnen nog zo hoog geschoold zijn, sommigen zijn totale digibeten. De jongens van de ICT zijn wat dat betreft vaak beter op de hoogte, maar staan veel lager in hiërarchie.'

### Kelder

Wat die vrouw met het blocnote nou precies wilde weten, was hen niet helemaal duidelijk, vertelt Jean van Seventer van de ICT-servicedesk. 'Waarom onderzoek doen bij ons?', dachten wij.' Samen met zijn collega Robert Janga zit hij achter de balie waar medewerkers met computervragen terecht kunnen. Dat een gedeelte van hun werk 'onzichtbaar' is, klopt volgens Van Seventer wel. 'Kijk, wij zitten hier nu aan de balie, mensen die lang-slopen weten dus van ons bestaan. Maar we hebben ook een stuk of tien collega's in de kelder – die noemen wij trouwens 'de kerker'. Zij vormen daar een soort belfabriekje. Als medewerkers bellen met vragen, krijgen ze vaak de collega's in de kerker aan de telefoon. Wanneer ze dan even later langs de balie lopen, zijn ze verbaasd dat wij niet weten waar ze het over hebben – ze denken altijd dat ze ons aan de telefoon hebben gehad.'

'Alsof je een studentenflat binnenkomt', beschrijft Van Daalen de 'kerker' van de ICT'ers. 'Ik vond het fantastisch daar, het is rommeliger, minder steriel.' In de onderaardse kantoorgang met de oranje kozijnen toont Van Seventer zijn collega's van de 'belfabriek', de kantoren waar netwerkbeheer en telecombeheer zit, en de serverruimte, waar grote machines achter slot en grendel staan. Inderdaad 'voelt' dit niet meer als een ziekenhuis: er staan dozen en grote printers, over een kantoordeur hangt een enorme warboel aan kabels. En er lopen opvallend veel mannen met petjes.

Wie een paar gangen verder dwaalt in het onderaardse stelsel komt terecht in de transport-

gang. Het is alsof je in een enorm distributiecentrum staat: steekkarretjes, torenhoge pallets en wijdse magazijnen. Hier doet helemaal niets meer aan een ziekenhuis denken – tenzij je de pallets goed bekijkt: dan zie je dat ze volstaan met pampers of medische voeding.

### In de schaduw

'Transport, schoonmaak, ICT – wij zijn slechts kleine radertjes in een groot geheel', zegt Van Seventer als hij weer achter zijn computer bij de bovenaardse servicedesk zit. 'Eigenlijk vind ik het heel logisch dat er minder aandacht is voor ons werk. Wij zitten in de middenmaat. We staan niet bovenop, we hangen niet onderaan. Altijd in de schaduw dus. Het is het uitzonderlijke wat aandacht opeist.'

'Onterecht', zegt Van Daalen. 'Drie op de tien mensen heeft een hbo-opleiding of hoger, drie op de tien heeft lager dan mbo. Dat betekent: het midden maakt de grootste groep uit.' Het is net als met het huishouden, zegt ze. 'Iedereen verwacht dat het op rolletjes loopt. Je merkt het pas als er iets mis gaat.' Jean van Seventer: 'Een programma loopt alleen maar vast op het moment dat iemand het net nodig had. Men komt dus gefrustreerd bij ons, en er is ook altijd spoed – iedere persoon die zich hier meldt is belangrijker dan de ander.'

Eigenlijk vinden Van Seventer en zijn collega Janga het jammer dat Van Daalen in haar boek de alledaagse praktijk beschrijft.

Maar juist in het triviale schuilt iets bijzonders – mits je er voor open staat, meent Van Daalen. Haar boek en haar onderzoek zijn daarmee een pleidooi voor beter kijken. 'Het is makkelijk om langs mensen heen te kijken wanneer je gefocust bent op je eigen werk. Toch loont het om af en toe met andere ogen te kijken: met een iets vervreemde blik, alsof je in een land bent dat je niet kent. Dan zie je ineens de veelzijdige vakkundigheid in de beroepen waarvan je niet eens wist dat ze bestonden.'