

Bedankt voor het downloaden van dit artikel. De artikelen uit de (online)tijdschriften van Uitgeverij Boom zijn auteursrechtelijk beschermd. U kunt er natuurlijk uit citeren (voorzien van een bronvermelding) maar voor reproductie in welke vorm dan ook moet toestemming aan de uitgever worden gevraagd.

Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (postbus 3060, 2130 KB, www.reprorecht.nl) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).

No part of this book may be reproduced in any way whatsoever without the written permission of the publisher.

info@boomamsterdam.nl
www.boomuitgeversamsterdam.nl

De markt voor persoonlijke dienstverlening

Tanja van der Lippe*

Onverminderd is het leven van veel werkende Nederlanders druk. Het combineren van de verschillende verantwoordelijkheden vanuit de werk- en privécontext is soms zwaar. Natuurlijk is deze druk nog steeds vooral aanwezig bij werkende ouders met jonge kinderen, zij zijn naast de betaalde baan veel tijd kwijt aan de verzorging van hun kinderen. Maar ook tijdens de andere fasen van het leven is het in de lucht houden van alle ballen vaker een opgave. Zo hebben jongvolwassenen meer en meer te maken met onzekere banen die een gezonde combinatie van werk en privé in de weg staan. Daarnaast neemt vanaf de *mid-career*-fase het aandeel mensen met mantelzorgtaken toe. De toenemende levensduur en het toenemend aantal chronisch zieken zorgen voor een groeiende zorgbehoefte van juist de mensen vanaf middelbare leeftijd. Eén op de drie werkende vrouwen en één op de zeven werkende mannen heeft in deze fase van het leven mantelzorgtaken (SER, 2016). Daarbij zet het huidige beleid in op het zelf en onderling regelen van de zorg, waardoor werkenden meer moeten gaan zorgen voor familieleden, vrienden en burens (Boselie et al., 2015).

Op meerdere manieren is deze combinatie van werken en zorgen werkbaar te houden (SER, 2016). Een van de manieren is het slimmer organiseren van allerlei tijden, waaronder sluitende dagarrangementen voor kinderen op de basisschool. Ook liggen er mogelijkheden in het uitbreiden van ouderschapsverlof, en het beter faciliteren van werknemers met mantelzorgtaken door overheid en bedrijfsleven. Maar hier wil ik een pleidooi houden voor het verkennen van de mogelijkheden voor de markt voor persoonlijke dienstverlening. Tevens beargumenteer ik dat die markt voor persoonlijke dienstverlening een belangrijk arbeidsvraagstuk is dat onze aandacht verdient.

Allereerst, wat is eigenlijk die markt voor persoonlijke dienstverlening? Hier is te denken aan het uitbesteden van het schoonmaken van het huis en de zorg voor de kinderen, vormen die in Nederland al veel langer zijn geïnstitutionaliseerd. Maar ook zorg voor hulpbehoevenden, mantelzorg, iemand die komt helpen met de tuin, huiswerkhulp voor de kinderen, eten/boodschappen laten bezorgen, hulp bij computers, de auto laten schoonmaken, en het inschakelen van een hondenuitlaatservice vallen eronder. De lijst is schier onuitputtelijk.

Het is plausibel dat de vraag naar dergelijke diensten in de toekomst gaat groeien, en wel vanwege de volgende redenen. De samenleving vergrijst verder, en omdat mensen langer op zichzelf wonen, is hulp nodig. De overheid neemt minder verantwoordelijkheid voor deze zorg, en dus is er meer ruimte voor de markt. Complexe familiestructuren door echtscheidingen en nieuwe relatie- en familie-

* Tanja van der Lippe is lid van de redactie van het *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*.
E-mail: t.vanderlippe@uu.nl.

vormen maken het zelf verlenen van deze zorg mogelijk minder gemakkelijk. Daarnaast zijn mensen hoger opgeleid en meer vermogend, en hebben zij meer geld om diensten te kopen. Tot slot vergemakkelijken technologische ontwikkelingen als websites om eten te bestellen of taxi's te regelen de koppeling tussen vraag en aanbod. Mede als gevolg van technologische ontwikkelingen zijn in de afgelopen tijd al allerlei nieuwe initiatieven op de markt ontstaan, die kansen bieden voor tijdsbesparing en die tevens nieuwe werkgelegenheid kunnen opleveren. Toch is opvallend dat die markt in Nederland nog niet tot volle wasdom is gekomen. Wanneer het beleid in Nederland op dit terrein wordt bekeken, valt op dat nog veel is te winnen om dit goed te regelen. Daar kunnen we leren van landen als Frankrijk en Zweden, die wat dit betreft veel verder zijn. Zo wordt in Frankrijk een onderscheid gemaakt tussen care en non-care, waarbij non-care verder niet wordt gesubsidieerd. Uiteraard is het nodig de regels voor 'Decent Work' zoals die gelden op de Europese arbeidsmarkt in acht te nemen. Decent Work, zoals in de ILO Decent Work Agenda gedefinieerd, kent verschillende dimensies waarmee rekening dient te worden gehouden, zoals sociale zekerheid, arbeidsvoorwaarden en arbeidsrelatie.

Een groei van deze markt brengt vele potentiële voordelen met zich mee. Het biedt kansen voor het creëren van nieuwe werkgelegenheid en het inschakelen van nog onbenut arbeidspotentieel. Gegeven dat het decent werk betreft, betekent dit ook een verschuiving van werk uit de zwarte sector, naar banen met goede arbeidsvoorwaarden waarin werkenden sociale zekerheid kunnen opbouwen. Dit zou een win-winsituatie met zich meebrengen, temeer daar de nieuwe banen waarschijnlijk terechtkomen bij groepen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Momenteel zijn laagopgeleide vrouwen en migranten namelijk oververtegenwoordigd in de persoonlijke dienstverlening. In Scandinavië zijn veel van de nieuwe banen in deze sector door migranten ingevuld. Ook zou een betere werk-privébalans voorhanden zijn, omdat mensen door taken uit te besteden meer tijd overhouden voor andere activiteiten zoals werk en vrije tijd. Een goede beschikbaarheid van persoonlijke dienstverlening is dan wel een vereiste.

Er liggen echter ook een aantal onbedoelde gevolgen op de loer, waarmee rekening moet worden gehouden bij het ontwikkelen van deze markt. Het is denkbaar dat alleen de bovenkant van de samenleving diensten zal kunnen inkopen. Hoewel het in principe tot een win-winsituatie kan leiden, worden sociale verschillen mogelijk versterkt als we straks een samenleving krijgen waarin de lager opgeleiden de zorgtaken en klussen voor de hoger opgeleiden doen én dit niet op een goede manier is geregeld. In Zweden is bijvoorbeeld een belastingmaatregel die de Markt voor de Persoonlijke Dienstverlening stimuleert om deze reden controversieel. Een ander nadeel (dat ook sociale ongelijkheid raakt) is dat dit de ondersteuning vanuit de overheid misschien verdringt. Een barrière wordt ook gevormd door de Nederlandse normen en waarden. De Nederlandse samenleving lijkt soms wel een doe-het-zelf-samenleving waarin mensen slechts beperkt bereid zijn om taken uit te besteden.

Van een andere orde zijn mogelijke vertrouwensproblemen die verder onderzoek verdienen. In de markt voor persoonlijke dienstverlening treedt in feite een buitenstaander het privé domein binnen van een persoon en hij of zij neemt belangrijke taken over, zoals de mantelzorg of het verzorgen van de kinderen.

Zo'n aanbieder is minder betrokken bij die persoon en diens huishouden en daarom zullen beide partijen 'transactiekosten' moeten maken om vertrouwensproblemen te voorkomen (De Ruijter & Van der Lippe, 2009). Dat gaat bijvoorbeeld over voldoende kennis en kunde van zowel de aanbieder als de ontvanger van die persoonlijke dienstverlening, het opstellen van een contract, en of de relatie sociaal is ingebed (bijvoorbeeld of anderen in het netwerk al gebruik hebben gemaakt van de aanbieder).

Er is kortom nog een weg te gaan om de markt voor persoonlijke dienstverlening goed te regelen, inclusief de verhouding tussen de private markt en publieke verantwoordelijkheid, maar er ligt ook een unieke kans om dit goed in te richten in Nederland.

Literatuur

- Boselie, P., Van der Lippe, T., De Moor, T., Pennings, F., Taris, T., & Schippers, J. (2015). *Op weg naar een duurzame arbeidsmarkt*. Universiteit Utrecht.
- De Ruijter, E., & Van der Lippe, T. (2009). Getting outside help: How trust problems explain household differences in domestic outsourcing in the Netherlands. *Journal of Family Issues*, 30(1), 3-27.
- SER. (2016). *Een werkende combinatie: Advies over het combineren van werken, leren en zorgen in de toekomst*. Den Haag: Sociaal-Economische Raad.