

Undercover aan het werk

Van Jeroen van Bergeijk verscheen eveneens  
bij Ambo|Anthos *uitgevers*

*Goudkoorts*

*Überleven*

Meld je aan voor onze nieuwsbrief om op de hoogte te blijven van  
de nieuwste boeken van Ambo|Anthos *uitgevers* via  
[www.amboanthos.nl/nieuwsbrief](http://www.amboanthos.nl/nieuwsbrief).

Jeroen van Bergeijk

Undercover  
aan het werk

Ambo|Anthos  
Amsterdam



ISBN 978 90 263 6221 7

© 2023 Jeroen van Bergeijk

Omslagontwerp Roald Triebels

Omslagillustratie © Shutterstock

Foto auteur © Dirk-Jan van Dijk

Verspreiding voor België:

Veen Bosch & Keuning uitgevers nv, Antwerpen

*Ter nagedachtenis van mijn vader,  
Gerrit Peter van Bergeijk (1931-2021)*



*Every journalist who is not too stupid or too full of himself to notice what is going on knows that what he does is morally indefensible.*

Janet Malcolm

*Journalism is printing what someone else does not want printed; everything else is public relations.*

George Orwell (misschien)





# Inhoud

Inleiding 11

‘Aan ons den arbeid’ 17

Bij de klantenservice van Wehkamp 23

Uber-chauffeur: swipen, klikken, rijden 52

In het distributiecentrum van bol.com 74

De ondraaglijke lichtheid van de opgebroken straat 110

Clickworker voor Amazon 130

Rijk worden met Toppie Toppie Super Spul 144

Onder daklozen 160

Op stap met het wijkteam van Kralingen-Crooswijk 177

Extra handen voor de zorg 196

Flitsbezorger 212

Koffergooier op Schiphol 228

Het IND-aanmeldcentrum in Ter Apel 248

Wil ik dit nog wel? 272

Tot slot 290

Verantwoording en dankwoord 295

Literatuur 298



# Inleiding

Lagelonenbanen, preciaire arbeid, laaggeschoold werk, de onderkant van de arbeidsmarkt... of gewoon kutwerk, zoals de meeste mensen die dit soort werk doen zouden zeggen. Daar gaat dit boek over. Ik vond *Kutwerk* daarom wel een geslaagde titel voor dit boek. Vooral omdat het er geen doekjes om windt, en dat is precies wat ik met mijn werk beoog: laten zien, voelen, horen en ruiken hoe het is om dag in, dag uit koffers in een vliegtuigruij te gooien, of uren achtereen kassabonnetjes over te typen, of een hele dag op een kruispunt te staan in een lichtgevend pak en je te pletter te vervelen. Maar mijn uitgever vond *Kutwerk* niet zo'n goed idee, en dat begrijp ik ook wel. Niemand loopt graag een boekwinkel binnen om te vragen naar dat boek van die undercoverjournalist, hoe heet het ook alweer... *Kutwerk!*

Maar goed, dit boek vertelt het verhaal van wat ik de afgelopen zes jaar heb meegemaakt in het soort banen waarvan een groot deel van Nederland geen weet heeft. En als me één ding in die tijd duidelijk is geworden dan is het dat we – hoog- en laagopgeleiden, of beter: theoretisch en praktisch geschoolden – in gescheiden werelden leven. Wat ik heb gezien en erva-

ren is dat veel meer dan sekse, je huidskleur of woonplaats, de beruchte tweedeling in de maatschappij wordt bepaald door klasse en opleidingsniveau. Ik richt me in dit boek in eerste instantie tot ‘mijn’ mensen: theoretisch opgeleide Nederlanders. En dat zijn dus níét witte of gekleurde Nederlanders, niet mannen of vrouwen of alles daartussenin, niet (rand)stedelingen of plattelandsbewoners. Ik richt me tot de Nederlanders die het doorgaans goed voor elkaar hebben met een prima baan, een fijn huis in een leuke buurt, die een paar keer per jaar op vakantie gaan. Mensen zoals ik, mijn vrienden en collega’s. Tot de Nederlanders voor wie Nederland inderdaad ‘een gaaf land’ is, zoals Mark Rutte het graag mocht noemen. En wat ik ze in dit boek wil vertellen, is dit: zo ziet het leven eruit van mensen voor wie Nederland niet zo supergaaf is. Ik wil laten zien: zo moet een groot deel van Nederland zijn werk doen. En als die mensen hun werk niet doen, dan houdt dat gave land wel zo’n beetje op met functioneren. Niet voor niks stonden veel van de banen waar ik in dit boek over schrijf – inclusief journalist, mijn eigenlijke vak, overigens – op de lijst met essentiële beroepen tijdens de coronacrisis. Dat lijken velen een paar jaar later alweer te zijn vergeten. Ik wil je met wat meer respect en ontzag naar dit soort werk laten kijken, en als dat lukt is mijn missie geslaagd. Uiteindelijk willen we allemaal hetzelfde: waardering voor wat je doet (en natuurlijk een paar mensen om van te houden, maar dat is een ander verhaal).

Stiekem hoop ik ooit ook nog eens een boek te schrijven waarin ik me tot praktisch opgeleiden richt. Een boek waarin ik undercover ga bij een advocatenkantoor op de Zuidas, bij de D66-fractie van de Tweede Kamer, op het hoofdkantoor van de ING, op de redactie van het *NOS Journaal*, in een privékliniek, bij de rechtbank, etc., etc. En dan ga ik vertellen hoe het er on-

der theoretisch opgeleiden aan toegaat, maar ik denk niet dat dat gaat lukken. Je komt daar als undercoverjournalist niet zo makkelijk binnen.

Ik ben verslaggever. Wat ik doe, en waar ik intens van hou, is de wereld in trekken en vertellen wat ik heb meegemaakt. Tot niet al te lang geleden zocht ik mijn avonturen in de wijde wereld. Ik schreef boeken en reportages over verre reizen, bizarre tochten en kansloze ondernemingen. Zo kocht ik een oude Mercedes, reed ermee door de Sahara en probeerde die met winst te verkopen in West-Afrika. Of ik werd goudzoeker in Australië in de hoop eindelijk eens wat geld te verdienen. Ook fietste ik naar Santiago de Compostella om, net als honderdduizenden anderen voor en na mij, na een pijnlijke scheiding helderheid in mijn hoofd te krijgen. Wat ik steeds deed was: 'het' zelf ervaren om er vervolgens over te kunnen schrijven. Volgens mijn moeder waren 'Je'oen zelf doen' zo'n beetje de eerste woorden die ik sprak. Je zou dat als een manco, een narcistische karaktertrek zelfs, kunnen opvatten: dat ik alleen invoelend over iets kan schrijven als ik het zelf heb meegemaakt. Maar ik ben de afgelopen zes jaar tot het inzicht gekomen dat mijn manier van werken unieke inzichten oplevert.

Het is mijn overtuiging dat als je over werk wilt schrijven, over hoe het is om bepaald werk te doen, je geen andere keus hebt dan het zelf te gaan doen. Tenminste, als het je bedoeling is de werkelijkheid eerlijk te beschrijven. Als je wilt laten zien, voelen, horen en ruiken. Als het je bedoeling is om onafhankelijk van pr, van spin of beïnvloeding een verhaal te vertellen. Daarom ben ik undercover gegaan. Want als ik mezelf als journalist had bekendgemaakt, had ik nooit op die plekken kunnen werken waar ik heb gewerkt en had ik nooit de dingen kunnen zien die ik heb gezien. Waarom dat is, en hoe dat pre-

cies werkt, dat hoop ik in dit boek duidelijk te maken.

Het woord undercover heeft een aura van spanning en gevaar, een zweem van sensatie ook wel. En waar ik mijn neus niet ophaal voor een vleugje van de eerste twee, ben ik naar dat laatste in het geheel niet op zoek. Voor mij is het leven nooit zwart-wit, maar een aaneenschakeling van grijstinten. Het grijze gebied, de nuance, vind ik oneindig veel interessanter dan een simpel ‘goed’ en ‘fout’. Wat ik wil zeggen, is dat het mij nooit, in de eerste plaats, gaat om het onthullen van schandalen. Mijn drijfveer is en blijft nieuwsgierigheid. Bijvoorbeeld: hoe kan het dat als je om vijf minuten voor middernacht een airfryer bestelt op de website van bol.com, deze de volgende ochtend al bij jou wordt thuisbezorgd? Wie zorgt daarvoor? Of als we dagelijks op tv asielzoekers buiten in het gras voor het aanmeldcentrum in Ter Apel zien liggen, hoe zou het er dan in godsnaam binnen aan toegaan? Het begint voor mij altijd met dit soort basale vragen.

Nadat ik in 2017 bij Uber voor de eerste keer undercover was gegaan, kreeg ik de smaak te pakken. Dat kwam doordat ik voor het eerst in mijn carrière merkte dat wat ik deed iets losmaakte. Impact had, om maar eens een modieuze term te gebruiken. Wat ik daarvoor deed was op zijn best *nice to know*. Maar mijn undercoververhalen waren voor velen *need to know* – die artikelen openden veel mensen de ogen voor een werkelijkheid waarvan ze niet wisten dat die bestond. Mijn undercoververhalen in *de Volkskrant* eindigen op de site van de krant stevast in de bovenste regionen van best gelezen verhalen. Ze zetten discussies in gang en soms zorgen ze voor daadwerkelijke politieke veranderingen. Mijn oorspronkelijke reportage over Wehkamp zorgde er bijvoorbeeld voor dat de minister van Financiën de wettelijk toegestane rente die verzendhuizen zo-

als Wehkamp mogen berekenen aan klanten die op afbetaling kopen, werd verlaagd.

Ik pretendeer geen moment iets nieuws te hebben verzonnen. Wat ik doe, past in een lange traditie. We staan allemaal op de schouders van hen die ons voorgingen. Om er maar eens een paar te noemen die ik bewonder: M.J. Brusse, George Orwell, Günter Wallraff en Barbara Ehrenreich. Allemaal journalisten die het opnemen voor de verschoppelingen, tijdelijk zelf het leven leven van de *down and out* met als doel daarover te kunnen schrijven. Op dit moment zijn er in Nederland niet veel journalisten die consequent op deze manier journalistiek bedrijven. Dat komt omdat het tijd en geld kost, niet altijd iets concreets oplevert, en misschien ook omdat het doorzettingsvermogen vereist en je je eigen lichaam inzet moet maken van je werk.

Het goede nieuws is dat ondanks het eeuwige geklaag over oppervlakkige, snelle berichtgeving ik alle ruimte krijg dit te doen (dank aan mijn uitgever, *de Volkskrant* en *De Groene Amsterdammer*), en dat er aantoonbaar behoefte aan is. Het slechte nieuws is dat het veel te weinig gebeurt. Je mag dit boek dan ook lezen als een pleidooi om daar verandering in te brengen. Een pleidooi om de tijd te nemen, een beetje rond te lummen en op je gemak te ontdekken waar het verhaal eigenlijk zit.

Ik heb alles wat ik de afgelopen zes jaar aan de onderkant van de arbeidsmarkt heb meegemaakt in dit boek bijeengebracht. Sommige hoofdstukken verschenen in een andere vorm in onder meer *de Volkskrant*, *De Groene Amsterdammer* en *Vrij Nederland*, maar dit is niet zomaar een bundeling van eerder verschenen verhalen. Ik vertel wat er aan publicatie voorafging, waarom ik daar undercover ging, wat ik hoopte te bereiken, en wat er gebeurde nadat ik wegging. Dit boek is ook het ver-

haal van de voor- en nadelen van de undercoverjournalistiek zoals ik die beoefen, de ethische dilemma's, de spanning, en alles wat daarbij komt kijken – inclusief een aanslag op mijn mentale weerbaarheid. Bovendien geldt hier, hoop ik, dat het geheel meer is dan de som der delen. Juist door alles wat ik heb gezien en meegemaakt bij elkaar te brengen, ontstaat gaandeweg wat je een atlas van praktisch geschoold werk in het Nederland van nu zou kunnen noemen.

Het boek is grotendeels chronologisch opgezet – het volgt mijn zoektocht langs de onderkant van de arbeidsmarkt, die soms wispelturig verliep. In het eerste hoofdstuk vertel ik iets over mijn vroegste fascinatie met het soort werk dat het onderwerp is van dit boek, en daarna springen we direct in de actie met mijn belevenissen bij Wehkamp. Ik begin juist met dit verhaal omdat bij Wehkamp eigenlijk alle elementen van mijn werkwijze en de impact daarvan aan bod komen. Daarna neem ik je mee op reis én op avontuur. We gaan gebruikte seksspeeltjes uitpakken bij bol.com en tepels markeren bij Amazon. Ik laat je voelen hoe het is als je leven door een app wordt geregeerd en wat er met je gebeurt als je de pleuris staat te vervelen op een Amsterdams kruispunt. We gaan boodschappen bezorgen bij studenten die tegenover een Albert Heijn wonen en 'Op een mooie pinksterdag' zingen in een verzorgingshuis. Kom mee, dan laat ik je een wereld zien die je nog niet kende.



## ‘Aan ons den arbeid’

1982

Begin jaren zeventig was mijn vader directeur geworden van Hooimeijer NV, Beschuit- en banketfabrieken te Barendrecht. Het ging in die tijd goed met Hooimeijer. Nederland at nog massaal beschuit bij het ontbijt. En ook de koekjes – spritsen – vonden gretig aftrek. Jarenlang stond er op een van de prominentste plekken van Rotterdam, boven op het Groothandelsgebouw naast het Centraal Station, een gigantische lichtreclame voor Hooimeijer-beschuit. De fabriek draaide 24 uur per dag. Als de wind goed stond (of verkeerd, dat is maar hoe je het zag), rook heel Barendrecht naar beschuit en sprits.

Als zoon van een bakker uit Hardinxveld-Giessendam, een strenggelovig dorp aan de Merwede tussen Dordrecht en Gorinchem, was mijn vader van ver gekomen. Omdat hij een nakomertje was hoefde hij, in tegenstelling tot zijn oudere broers, niet in de bakkerij te werken maar mocht hij als eerste en enige in de familie gaan studeren. Tijdens zijn studie aan de Nederlandse Economische Hogeschool in Rotterdam, een voorloper van de Erasmus Universiteit, moest hij in dienst, bij de marine. Hij werd aangemonsterd op vliegdekschip Hr. Ms. Karel Doorman dat in Rotterdam lag afgemeerd. Zo kon hij tijdens

zijn dienstplicht als zijn rooster het toestond colleges blijven volgen. In zijn matrozenpakje. Waarmee hij in de collegezaal vervolgens genadeloos werd gepest door zijn medestudenten – nauwkeuriger: leden van het Rotterdamsch Studenten Corps. Hij hield er een levenslange afkeer van corpsballen aan over.

In de zomer van 1982 was ik zestien. De grote vakantie ging beginnen, maar voordat ik daarvan kon genieten moest ik ook maar eens wat gaan doen voor mijn geld. Vond mijn vader. Mijn oudere broers hadden in de fabriek gewerkt en nu was het mijn beurt. Omdat mijn vader ook wel wist dat ik door mijn afkomst net zo'n buitenbeentje zou worden als hij tijdens zijn studie, en waarschijnlijk net zo gepest, mocht behalve de personeelschef niemand weten dat ik het zoontje van de directeur was. Ik was gewoon een scholier met een vakantiebaantje. Ik begon bij de banketafdeling, waar de spritsen werden gebakken. De voorman van de afdeling had me verzekerd dat ik op mijn eerste dag zoveel spritsen mocht eten als ik wilde. Hij wist dat iedere nieuweling gretig van dat aanbod gebruik zou maken, en vervolgens zo misselijk zou worden dat-ie van zijn leven niet meer zou talen naar zo'n koekje. Hij had gelijk: die weeë, zoete lucht van spritsen kan ik sindsdien niet meer verdragen. Die spritsen kwamen in lange stroken, als een soort verjaardagslingers, uit de oven. Vervolgens werden die stroken in losse koekjes gesneden en kwamen die via een lopende band bij een groepje vrouwen van middelbare leeftijd terecht. Die vrouwen kwamen uit omringende, nog zeer gelovige dorpen als Oud-Beijerland, Puttershoek en Heerjansdam. Als je bij de personeelsingang van Hooimeijer naar boven keek zag je een ingemetselde gedenksteen uit 1939 zitten met de tekst: AAN ONS DEN ARBEID, VAN GOD DEN ZEGEN. Mijn vader ver-

telde dat tot ver in de jaren zestig alleen maar gereformeerde mensen werden aangenomen.

Die vrouwen (en in de vakanties dus aangevuld met een handvol middelbare scholieren) moesten de spritsen inpakken. Je moest de koekjes netjes oppakken en in voorgevouwen doosjes stoppen. Ik vond het rotwerk. Je kreeg er heel vette handen van, alles rook aan het eind van de dag naar sprits en het tempo van de lopende band lag ongenadig hoog. Als je niet hard genoeg doorwerkte kreeg je een sprits naar je hoofd gegooid.

Een jaar later ging ik weer in de zomervakantie bij Hooimeijer werken. De vrouwen waren vervangen door een machine die eigenhandig spritsen kon inpakken.

Ik werd bij 'de beschuit' ingedeeld. Helemaal aan het eind van het productieproces kwamen de beschuitrollen van de band rollen. Die moest je twee aan twee, dus met vier tegelijk, oppakken en in een grote doos stoppen. Twaalf rollen in een doos. Aanvankelijk kostte het me moeite om vier rollen tegelijk op te pakken, maar toen ik dat eenmaal onder de knie had werd het werk onnoemelijk saai. Ik leefde van pauze naar pauze. Soms keek je op de klok in de verwachting dat er toch zeker een halfuur voorbij was gegaan, en dan bleek het niet meer dan vijf minuten te zijn. En ik had dan in zekere zin nog een luizenbaantje. Het echt zware werk werd gedaan door mannen die de hele dag zakken meel moesten tillen en in de deegmachines gooien, of die naast de bloedhete ovens moesten staan om te controleren of de zaak niet vastliep. Alles was er altijd vet en glibberig, en je gleed om de haverklap uit. Bovendien kon je elkaar door de machines nauwelijks verstaan.

Omdat het werk zo geestdodend en zwaar was, slecht betaal-

de en er ook nog eens in ploegendiensten werd gewerkt, had Hooimeijer de grootste moeite om personeel te vinden. Vrijwel de enigen die bereid waren dit werk te doen waren Marokkaanse gastarbeiders. Het waren mannen die – zeker voor een jongen die opgroeide in een toen nog vrijwel geheel wit, christelijk Zuid-Hollands dorp – uit een onvoorstelbaar vreemde, exotische wereld afkomstig waren. Sommigen liepen rond in djellaba's. In het washok, even voorbij de ingemetselde steen met spreuk, was een provisorische bidruimte voor hen ingericht. Maar er waren er ook die afrokapsels hadden, naar de plaatselijke disco gingen en whisky dronken.

Die Marokkanen kwamen in Barendrecht terecht dankzij het pension. De familie Hooimeijer had ooit een villa naast de fabriek laten bouwen. Maar wonen naast het werk bleek verre van ideaal en na een aantal jaren kwam het huis leeg te staan. Het plan om die villa te laten ombouwen tot een pension met tientallen kamertjes vol stapelbedden bleek een gouden greep. 'We hoefden maar één of twee Marokkanen aan te nemen,' aldus mijn vader, 'en verder hoefden we niks te doen. Want vervolgens ging dat als een lopend vuurtje door Rotterdam-Zuid, waar veel Marokkanen in minder goede omstandigheden gehuisvest waren, en in een mum van tijd stroomde ons pension vol.'

Omdat de Marokkanen op het fabrieksterrein woonden waren ze dag en nacht beschikbaar. Als er iemand uitviel, kon je binnen tien minuten een vervanger aan de lopende band hebben staan. Jaren later sprak ik een paar van de voormannen uit die tijd en eentje vertelde: 'Ik wou dat ik allemaal Marokkanen had. De eerste tijd zeker, omdat ze heel gedienstig waren. Je kon ze altijd pakken. We waren een bedrijf van lage lonen. De goeie