

Verborgen arbeid

Ik weet niet hoe het er bij u aan toe gaat, maar ik krijg door de automatisering en het internet steeds meer te doen. Het is gek. Ik zit maar in te voeren en te scannen: mijn geld- en verzekeringszaken, de standen van het licht en water, de details voor mijn ticket, de administratie voor mijn werk, de school en mijn post. Ik werk me suf, en merendeels gratis en voor niks. Hoe komt dat toch, vraag ik me af. Ik ben toch econoom?

Soms zijn er ook voor mij als consument natuurlijk voordelen. Als mijn dochter 'opeens' geld nodig heeft, kan dat hetzelfde uur nog op haar rekening staan. Ik hoef geen porto te betalen als ik verzekeringsdeclaraties elektronisch indien. Ik kan beter plannen en tegelijkertijd toch maximaal flexibel zijn. Maar zelfs als ik alle voordelen bij elkaar tel, verdien ik op dit soort activiteiten ver onder het minimumuurloon. Arbeidsbesparende innovatie lijkt mooi, maar mij kost het veel te veel tijd.

De verschuiving van de dienstverlenende naar de doe-het-maar-zelf-hand is onzichtbaar maar niet zonder gevolgen. Het feit dat ik help bij de invoer, de logistiek en het voor-sorteren maakt grote doelmatigheidsslagen mogelijk aan de andere kant van de glasvezelkabel. Of het per saldo welvaart-verhogend is, waag ik ernstig te betwijfelen. Aan de ene kant lijken wij allemaal steeds meer gratis werk te doen; aan de andere kant verdwijnen er overal betaalde banen.

De elektronische verschuiving van werk en werkdruk vindt niet alleen plaats tussen opeenvolgende schakels in de waardeketen, maar ook binnen bedrijven. De Erasmus Universiteit is wat dat betreft een interessante casus, want in deze organisatie wordt voortvarend gewerkt aan het overhevelen van eenvoudige handelingen naar het hoogste academische niveau. Soms kan ik wel inzien dat dit op het eerste gezicht doelmatiger lijkt. Mijn handschrift is beroerd en soms alleen voor ingewijden te lezen, en ik schrijf gemakkelijker en sneller op een laptop zodat een secretaresse niet nodig lijkt. Ik zoek mijn bonnetjes toch al bij elkaar en houd mijn tijd



PETER VAN BERGEIJK
Hoogleraar aan de
Erasmus Universiteit Rotterdam

zelf bij – en waarom zou ik die dan niet meteen invoeren via het een of andere hoogst moderne *employee selfservice portal*. De examencijfers bereken ik zelf, dus dat kan ik dan ook wel invoeren in 'het systeem'. Dit lijkt doelmatig en daardoor wordt de kostenbewuste manager ertoe geprikkeld om er grote delen ondersteunend personeel uit te snijden.

Economen weten niet veel maar wel dat die vlieger niet opgaat. Dit komt niet omdat academici notoir slecht zijn in het invullen van formulieren of het nauwgezet volgen van procedures. Het komt doordat ieder uur dat de hoogleraar besteedt aan de administratie, ten koste gaat van de productie en overdracht van kennis. Zelfs als alle academici ad-

ministratieve supermensen waren, alle secretariaatsfuncties beter zouden kunnen uitvoeren en dus een absoluut kostenvoordeel zouden hebben, dan nog zou het dom en ondoelmatig zijn. Het is voor iedereen (zowel individueel als collectief) beter indien academici zich blijven specialiseren in datgene waarin ze comparatief voordeel hebben. Dit is in een notendop het economische argument voor het behoud van ondersteunend personeel.

De tijd die u en ik zijn gaan steken in administratieve handelingen - en ik denk dat het toch al gauw om twee uur per week gaat -, wordt nergens meegeteld. Het is tijd dat deze tijd zichtbaar wordt gemaakt. Alleen dan is er zicht op doelmatigheid.

