

HOTEL 21

Voor Dave en Miles

Hotel 1

*** Hastings. Februari 2011 – februari 2011

Diensttijd: drie weken

Voorwerpen:

Nagelschaartje x 1

Testpotje crème x 11

Aansteker x 1

Haarklem met parel x 1

Pincet x 1

Overhemdknoopje x 1

Gouden broche x 1 (laatste voorwerp)

1

Ik heb een regel voor de eerste werkdag. Als er ook maar iets, hoe klein ook, op een probleem duidt, ben ik weg. Bij hotel 13 ben ik zelfs al vertrokken voordat mijn eerste dienst begon. Ik zei tegen mijn leidinggevende dat mijn moeder was overleden en dat ik terug moest naar Schotland. Ik ben nog nooit in Schotland geweest, maar ik moest een plek noemen die zo ver weg was dat ze niet zouden verwachten dat ik nog terug zou komen. Het lag niet aan het hotel, het management of ander personeel. Het punt was dat het hotel al eens zo iemand als ik in dienst had gehad.

Ik ben niet nerveus voor een eerste werkdag. Vroeger wel, maar ik heb al zoveel eerste werkdagen gehad dat ik aantekeningen moet maken, omdat ik anders zou vergeten hoe die zijn verlopen. Dit is mijn eenentwintigste eerste werkdag als schoonmaker in een hotel. Een mijlpaal dus, en reden voor een feestje, al is het dan een feestje in zeer kleine kring. De kriebels in mijn buik zijn niet van de zenuwen voor een nieuwe baan. Het is de opwinding van naar binnen stappen en aan de slag gaan. Geef me een schoonmaakkarretje, zeg waar ik naartoe moet en ik zal je hotel smetteloos schoonmaken.

Ik hoop alleen dat ik na mijn eerste werkdag zelfstandig mag werken. Bij de meeste etablissementen loop je eerst een paar dagen mee met iemand die er al langer werkt, als onderdeel van je introductie. Op die manier leer je hoe men dingen in dat hotel wil hebben, al is er weinig verschil tussen het ene vijfsterrenhotel en het andere, sterker nog, tussen welke hotels dan ook, ongeacht het aantal sterren. Het enige wat wisselt, is hoe grondig je de kamers moet schoonmaken. Bij een vijfsterrenhotel moet je een bed zo strak opmaken dat je er een munt op kunt laten stuiteren.

Meestal heeft degene die me moet inwerken door dat ik weet wat

ik doe en laat die me al gauw mijn gang gaan. Het is vermoeiend als er aldoor iemand achter je aan loopt die kijkt wat je doet, want dat is meer werk en betekent vaak ook een langere werkdag. Ik heb er echt een hekel aan wanneer ik zélf iemand moet inwerken. Als er voortdurend iemand kijkt hoe ik iets doe, verstoort dat mijn hele routine. Alle keren dat ik iemand moest inwerken, heb ik aan het eind van de dag tegen mijn leidinggevende gezegd dat die persoon het voortaan alleen kon – of dat nu zo was of niet. Soms kunnen ze de werkdruk aan, soms niet. Maar er zijn genoeg andere hotels waar ze terecht kunnen, dus ik voel me niet schuldig – ik probeer me in elk geval niet schuldig te voelen – als ze worden ontslagen.

Mijn plan voor vandaag is eenvoudig: snel bewijzen dat ik het werk aankan, zodat ik morgen zelfstandig mag werken. O, en het allerbelangrijkste: ervoor zorgen dat iedereen me aardig vindt.

Wanneer ik met veerkrachtige tred naar de smalle zwarte deur loop waarop in goudgele letters ‘dienstingang’ staat, zwelt mijn hart van opwinding.

Ik draag een frisgewassen witte blouse onder een zwarte hoody, en een nette zwarte rok plus comfortabele zwarte schoenen. Het zijn bijna sportschoenen, wat niet is toegestaan, maar ik weet dat ik hier nét mee wegkom. Over mijn schouder hangt een nette rugzak. Ik zie er hetzelfde uit als het andere personeel dat bij het vijfsterren Magnolia Hotel in Londen aankomt om er te werken.

Voordat ik de deur openduw, sta ik even te kijken naar een man en een vrouw met een zwart schort voor, het hoteluniform voor een chic etablissement als dit. Ze zijn een oranje vrachtwagen van een stomerij aan het uitladen, waarin grote canvas linnenwagens vol witte lakens en slopen staan. Ze werpen een vluchtige blik op me en ik knik naar hen.

De twee medewerkers knikken terug. Bij een hotel van deze omvang weten ze niet of ze me al eens eerder hebben gezien, en het kan ze eigenlijk ook niet schelen, maar er zijn gedragsregels waar al

het personeel zich aan houdt. Dat is een pluspunt van in een groter hotel werken. De anonimiteit is altijd prettig, voor even dan. Bij kleinere hotels is de sfeer gemoedelijker, let iedereen op elkaar, en probeert men al op de eerste werkdag de naam van een nieuweling te onthouden.

Over het algemeen hou ik het in kleinere etablissementen langer vol. Eén keer zelfs acht maanden, wat een record voor me was. Bij grotere hotels, en zeker vijfsterrenhotels, heb ik het nooit langer dan een maand volgehouden. Bij kleinere hotels voel ik me op mijn gemak en neem ik langere tijd weinig risico, terwijl ik bij grotere hotels onrustig en ongeduldig word, en eerder meer risico neem. De kans dat gasten over het minste of geringste gaan klagen is daar ook veel groter.

Het Magnolia is in 2016 geopend en bestaat dus pas drie jaar. Ik werk liever in nieuwere hotels, want daar zijn altijd schoonmaakspullen in overvloed en alles is in goede staat, wat betekent dat er voldoende is voor iedereen. Alle stofzuigers doen het goed, dus je hoeft niet bang te zijn dat iemand zijn of haar gammele stofzuiger stiekem met de jouwe verwisselt, wat in oudere hotels weleens voorkomt. Er zitten geen scheuren in de wringer, wat het onmogelijk zou maken om je mop goed uit te wringen, en de schoonmaakkarretjes rijden probleemloos door de gangen.

Mijn karretje in hotel 7 had een stuurafwijking naar rechts. En ook al waren de andere schoonmakers nog zo aardig, niemand wilde met me van karretje ruilen. Ik was er als laatste bij gekomen en zo was dat geregeld. Ik kon alleen een ander karretje krijgen als er iemand wegging. Dan kon ik dat karretje krijgen, en was het gammele karretje weer voor de nieuweling.

Ik vind het leuk om mezelf kleine uitdagingen te stellen. Voor het Magnolia heb ik bedacht dat ik mijn vorige vijfsterrenrecord wil verbreken door er langer dan een maand te blijven. Ik moet dus alert zijn en het rustig aan doen.

Twee jaar geleden, in hotel 15, een viersterrenhotel in Cornwall,

heb ik het zeven maanden volgehouden. Mijn leidinggevende daar, mevrouw Gomez, raakte overstuur toen ik mijn ontslag indiende om 'dichter bij mijn familie te kunnen zijn'. Niemand zet ooit vraagtekens bij dat excuus.

Ik was verbaasd toen het grote, beverige gezicht van mevrouw Gomez betrok en er tranen in haar toch al waterige ogen kwamen. Ze omhelsde me stevig en drukte mijn wang tegen haar volle, zachte boezem die naar talkpoeder en lelietjes-van-dalen rook.

In haar armen vroeg ik me even af hoe mijn leven eruit zou hebben gezien als ik een moeder als mevrouw Gomez had gehad. Zou ik dan iemand zijn geworden die in vijfsterrenhotels verbleef in plaats van dat ik er schoonmaakte? Zou ik dan anders hebben willen zijn dan dat ik nu ben? Gewoonlijk zet ik zulke gedachten vlug van me af, want daar schiet je niets mee op.

Uiteindelijk duwde mevrouw Gomez me een eindje van zich af en ze pakte me stevig bij de schouders vast.

'Je bent de beste kleine schoonmaker die ik ooit heb gehad,' zei ze.

Ik glimlachte naar haar, waardeerde het echt dat ze dat zei. Het was fijn om te horen dat ik mijn werk goed deed, maar het was nog fijner om te weten dat ze me totaal niet verdacht. Ik vond het zelf ook jammer dat ik weg moest. De meeste gasten hier verbleven langere tijd en hadden veel bagage en veel persoonlijke bezittingen bij zich. De kledingkasten puilden uit van elegante kleding en luxe design-schoenen. En de badkamer – mijn favoriete ruimte in elke hotelkamer – was een walhalla van prachtige potjes met duur ruikende crèmes en beautycases die openschoten en dan een kleurenpalet aan oogschaduw met bijbehorende elegante platte kwastjes en glanzende lippenstifthouders onthulden.

Eén gast had maar liefst tweeënvijftig lippenstiften. Ja, ik heb ze geteld en ik was diep onder de indruk. Ik overwoog er een mee te nemen. Ik hield de zwarte glanzende lippenstifthouder tussen mijn in blauwe handschoenen gestoken vingers, draaide

onderaan en keek verwonderd toe toen er langzaam een robijnrode, nooit gebruikte lippenstift omhoogkwam die glinsterde in de felle badkamerverlichting. Er schoot een stoot adrenaline door mijn wervelkolom naar mijn nek, maar met een diepe zucht legde ik de lippenstift terug in het met fluweel beklede vakje waar ik hem uit had gehaald. Een vrouw met zo'n verzameling en oog voor detail zou direct doorhebben dat er iets ontbrak. Bovendien had ik slechte ervaring met een lippenstift stelen. Het risico was gewoon te groot.

In plaats daarvan maakte ik langzaam haar toiletta open, zag de tanden van de rits uiteengaan, waardoor er allerlei tubes en potjes en glanzende plastic houders zichtbaar werden. Ik stak mijn hand in de toiletta, ging helemaal tot de bodem waar kleinere voorwerpen liggen, zoals vergeten potjes lippenbalsem. Ik tastte tussen de potjes en tubes tot mijn wijsvinger op een dekseltje stuitte. Ik liet mijn vingertop eromheen gaan en voelde dat het een piepklein potje was. Voorzichtig haalde ik het eruit, terwijl de adrenaline door mijn lijf gierde en mijn ademhaling sneller ging dan normaal.

Het was een wit testpotje. Het was viezig doordat het lang onder in de toiletta had gelegen en het was niet groter dan het topje van mijn duim. Ideaal. Niet iets wat de gast zou missen. Ik liet het in mijn schortzak vallen en bleef even staan om het adrenalineniveau te laten zakken en de vitale functies weer tot normale waarden te krijgen. Dat ik geen idee had wat er in het potje zat deed er niet toe, want ik gebruik die gestolen spullen nooit. Ik bewaar ze, meer niet, net als die vrouw met haar lippenstiften.

Niemand's geheugen is feilloos. Zelfs als de vrouw door zou hebben dat het potje weg was, zou ze de schoonmaker niet verdenken. Ze zou denken dat ze het onderweg verloren had, of dat ze vergeten was dat ze het had weggegooid. En als ze het zou merken en een klacht zou indienen, zou mevrouw Gomez nooit geloven dat ik iets zou stelen, laat staan een testpotje onder uit een toiletta. En ik zou zweren, compleet met neptranen, dat ik nooit aan een toiletta zou

komen, want we mogen spullen van gasten alleen verplaatsen als het echt niet anders kan.

Maar de eerste klacht schept een precedent. Stel dat er nog een klacht tegen me zou worden ingediend, ook al zou het opnieuw om een onbenullig voorwerp gaan, dan zouden er alarmbellen gaan rinkelen. Er zou een vraagteken bij mijn naam worden gezet en dat moest ik niet hebben.

Uiteindelijk wordt er altijd een klacht ingediend. Dat komt doordat ik steeds meer risico neem. Dat is onvermijdelijk. Drie weken nadat ik het testpotje had meegenomen, stal ik een potje roze nagellak uit een gigantische, propvolle beautycase. De gast liep op hoge poten naar de receptie en beschuldigde de schoonmaker luidkeels van diefstal.

Mevrouw Gomez nam het als een waakhond voor me op, ontblootte haar tanden toen ze het tegenover de hotelmanager voor me opnam. Volgens haar was ik een engel, en dat gold ook voor de rest van haar schoonmaakteam. Ik kwam er uiteraard mee weg, maar het was zeer onwaarschijnlijk dat ze het een volgende keer weer voor me zou opnemen.

Zodra er één keer een klacht tegen me is ingediend, hou ik me twee weken gedeisd en steel ik niets, wat een enorme opgave is. Ik ga nagelbijten, verlies mijn eetlust, moet mezelf echt dwingen om witte bonen in tomatensaus op geroosterd brood te eten. Daarna dien ik mijn ontslag in, waarbij ik een geldig excuus aanvoer, en dan vertrek ik naar een nieuw hotel in een nieuwe plaats.

Niet in elk hotel is schoonmaken ongecompliceerd en het is niet altijd gemakkelijk om op te stappen. Ik heb eens in een klein driesterrenhotel op Jersey gewerkt, om het Engelse hotelwezen even rust te gunnen. Hotel 8. Bij aankomst wist ik al dat ik een fout had gemaakt. Niet omdat erop gelet werd dat schoonmakers niets meenamen, maar omdat het schoonmaakteam een doorgewinterde klik was en het lastig zou zijn om ertussen te komen. Het team bestond uit acht oudere vrouwen, allemaal uit dezelfde Italiaanse

familie. Ze spraken onderling Italiaans en hadden duidelijk weinig tijd voor een nieuweling, dus mijn plan om ervoor te zorgen dat ze me snel aardig zouden vinden kwam ernstig in gevaar.

Ik dacht aan mijn regel voor de eerste werkdag en overwoog direct te vertrekken, maar ik was nog maar net aangekomen, met de boot. Het was mijn eerste bootreis en ik had vrijwel de hele reis kotsend over de reling gehangen. Ik zag het niet zitten om nu al terug te gaan, dus ik besloot het een dag of twee aan te kijken, wilde proberen of ik de vrouwen voor me kon winnen.

Ik was er al vlug uit dat ik me als een verstrooide, kwetsbare ziel zou opstellen die haar blouse uit haar rok liet hangen en telkens dingen kwijt was, zoals de sleutel van de kamer in het hostel. En dat was pas mijn eerste dienst. Aan het eind van de tweede dag spraken ze Engels tegen me en gaven ze me snoepjes om mijn energieniveau op peil te houden. Kennelijk was ik te bleek. Ze lieten me zelfs meedoen met hun fooisysteem. Niet iedereen geeft de schoonmaker een fooi, en als gasten dat wel doen, doen ze dat aan het eind van hun verblijf. Het kan dus gebeuren dat je niet hoeft te werken op de dag dat mensen uitchecken, en dan loop je de fooi mis die voor jou bedoeld was. De meeste schoonmakers zien het als een kwestie van geluk. Wie het geld vindt, mag het houden. Ik heb gehoord dat sommige Amerikaanse hotelgasten om die reden per dag een fooi geven.

Even vond ik het leuk om te doen of ik verstrooid was, en het werkte, want de vrouwen accepteerden me, en veel sneller dan ze dat anders hadden gedaan, als ze dat al gedaan zouden hebben. Dat ik zogenaamd chaotisch en zwak was, gaf hun een goed gevoel over hoe georganiseerd en sterk ze zelf waren. En dat buitte ik uit. Ik werd er heel goed in om zielig te kijken, een nieuwe vaardigheid die ik mezelf aanleerde en die ik versterkte terwijl ik daar was, en ik stond toe dat ze mijn schort goed vastknoopten en mijn blouse in mijn rok stopten zonder eerst aan me te vragen of dat mocht. Het was nieuw voor me om als een kind betutteld te worden.

Maar ik zorgde er wel voor dat ik mijn werk goed deed, anders zou ik hen tot last zijn en dan had het ze echt niets kunnen schelen of ik mank liep of een bochel had. Niemand neemt een ander op sleeptouw in de wereld van hotels schoonmaken.

De hele tijd toneelspelen was vermoeiend. Ik begon het irritant te vinden dat ik doorlopend bemoederd werd en het vergde veel energie, meer dan ik gewend was, om te onthouden dat ik een warhoofd met een laag IQ was. Nadat ik vijf weken lang spullen van gasten had gestolen zonder dat er een klacht werd ingediend, pakte ik een piepklein blikje lipgloss met fruitsmaak van een nachtkastje. Toen ik het blikje in mijn schortzak liet vallen, wist ik dat dit een groot risico was, maar ik wilde mijn spel graag naar een hoger niveau tillen. En ja hoor, de volgende dag diende de gast een klacht in dat de schoonmaker het blikje moest hebben meegenomen. Alle vrouwen steunden me toen ik in tig vellen keukenpapier zat te snotteren.

‘Die lieve kleine Noelle?’ riepen ze. ‘Die zou zoiets nooit doen.’

Twee weken later diende ik mijn ontslag in. Ik zei dat mijn oma ziek was en dat ik terugging naar Engeland om voor haar te zorgen, omdat ze anders naar een verpleeghuis moest. De vrouwen waren van afschuw vervuld, want in Italië zorg je zelf voor je oudere familieleden. Ze stuurden me naar huis, overladen met cadeautjes voor mijn verzonnen ‘nana’.

Ik heb de zakken pasta en flessen olijfolie aan de plaatselijke vrouwenopvang gegeven. Ik ben meer van witte bonen in tomatensaus op geroosterd brood.

Het allerbelangrijkste is dat ik niet betrapt word, geen enkele keer. Een strafblad daar kom je nooit meer vanaf en dan word ik in geen enkel hotel nog als schoonmaker aangenomen. Daarom ben ik voorzichtig en steel ik alleen kleine, onbeduidende voorwerpen die een gast niet zal missen, voorwerpen waarvan ze zich in elk geval zullen afvragen of ze die eigenlijk wel bij zich hadden, zoals een