

sociale interacties

exposé

In het politieke debat wordt al vijftien jaar lang de greep van publieke managers op verzekeringsartsen geproblematiseerd. Een intrigerende vraag betreft daarom hoe managers van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) zich in de dagelijkse praktijk tot verzekeringsartsen verhouden. Het gaat dan om medici die sociaal-medische controles en beoordelingen uitvoeren in het kader van wet- en regelgeving betreffende ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid, waaronder de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (WAO) en diens vervanger de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). In dit eerste hoofdstuk wordt de uitgangssituatie geschetst van de zoektocht naar antwoorden op deze vraag.

Als eerste werk ik de focus van onderzoek uit, door de centrale vraag en de empirische dataverzameling te expliciteren. Nadat duidelijk is waarom naar welke sociale interacties wordt gekeken, zet ik in de tweede paragraaf uiteen hoe in dit boek betekenis wordt gegeven aan deze interacties. Vervolgens staat in de derde paragraaf het contextualiseren van de sociale interacties centraal. Ook introduceer ik hier een aantal inhoudelijke thema's die voortkomen uit de specifieke context van de onderzochte sociale interacties, en die de opbouw van dit boek bepalen. In de vierde paragraaf ga ik in op het vormen van de vijf episodes, die elk als rode draad door een hoofdstuk lopen. Ten slotte vertel ik in de vijfde paragraaf wat ik u met dit boek wil bieden.

Focus van onderzoek

1.1

De aanleiding voor dit boek over wijzen waarop publieke managers zich tot verzekeringsartsen verhouden, is zowel politiek als wetenschappelijk. Vanaf het moment dat toenmalig premier Ruud Lubbers de historische woorden sprak 'Nederland is ziek' (1991), omdat Nederland bijna 900.000 arbeidsongeschikten telde en de collectieve lasten van de sociale zekerheid steeds moeilijker op te brengen waren, krijgt de uitvoering van arbeidsongeschiktheidsregelingen veel politieke aandacht. Sinds de Parlementaire enquêtecommissie Uitvoeringsorganen sociale verzekeringen (1993) komt hier de nodige aandacht bij voor de aansturing van deze uitvoering. Een van de belangrijkste conclusies van deze commissie is dat de aansturing van verzekeringsartsen onvoldoende is; managers zouden 'geen vat op de artsen' hebben (Parlementaire enquêtecommissie 1993: 61). Diverse wijzigingen in wetgeving, beleid en inrichting van de uitvoerende bureaucratische organisatie(s) volgen, speciaal gericht op het vergroten van de bestuurlijke greep op verzekeringsartsen. Desondanks wordt telkens opnieuw geconstateerd dat de 'sturing en beheersing' van verzekeringsartsen onvoldoende is.¹ Dit maakt de vraag relevant hoe stuurbaar en beheersbaar verzekeringsartsen eigenlijk zijn voor publieke managers.

In wetenschappelijke discussies heeft 'managen' in het publieke domein de laatste decennia aan belangstelling gewonnen. Maar onderzoek naar publiek management richt zich tot op heden nauwelijks op de processen waarin en waardoor publiek management in de dagelijkse praktijk daadwerkelijk gestalte krijgt. In dit boek veronderstel ik dat zelfstandige naamwoorden als 'organisatie' en 'management' alleen gebruikt kunnen worden omdat individuen in dagelijkse interacties, dus in wisselwerking met elkaar, organiseren en managen. Deze veronderstelling maakt onderzoek relevant naar de rol van managers in de sociale dynamiek van het dagelijks organiseren.

In onderzoek naar publiek management is weinig aandacht voor de manier waarop managers in de dagelijkse praktijk handen en voeten geven aan hun taak om te managen. Zelfs in de uitzonderingsgevallen dat in wetenschappelijk onderzoek het gedrag van publieke managers centraal staat, komen individuele managers er meestal niet werkelijk in voor (Noordegraaf 2004: 113, 317).

De studies waarin individuele managers, werkzaam in het publieke of private domein, wel zichtbaar zijn, leggen zich hoofdzakelijk toe op de vraag *wat* de managers doen.² Zie bijvoorbeeld de belangwekkende studies van Henry Mintzberg (1969), Herbert Kaufman (1981) en Mirko Noordegraaf (2000) op basis van observaties van individuele publieke managers. Elk van deze auteurs biedt een overtuigend inzicht in de werkzaamheden van de onderzochte managers. Dit doen ze door de activiteiten van de managers te categoriseren, aan te geven hoeveel tijd ze hieraan besteden en op welke wijze deze activiteiten bijdragen aan het overzichtelijk maken van hun complexe, chaotische en ambigue wereld. Ook de observatiestudie van Tony Watson (1995) naar commerciële managers levert een mooie bijdrage aan het ontwikkelen van theoretische inzichten in de dagelijkse worsteling van managers om controle te krijgen over hun werk en zichzelf. Vooral Watson en Noordegraaf proberen, naast het zoeken naar antwoorden op de vraag wat de managers doen, ook het denken van de managers bloot te leggen dat ten grondslag ligt aan dit praktische handelen.

Een belangrijke overeenkomst tussen deze observatiestudies is de focus op de managers zelf; het gaat om hun activiteiten, hun denkpatronen en pogingen om hun eigen wereld overzichtelijk te maken. De auteurs erkennen of benadrukken daarbij dat het doen en denken van managers plaatsvindt in wisselwerking met het gedrag van andere actoren en sociale structuren. Zo constateert Mintzberg dat zicht op de wisselwerking tussen managers en hun omgeving belangrijk is voor het ontwikkelen van sociale theorieën over managen, maar hij stelt dat dergelijke inzichten ontbreken (1973: 109). Twintig jaar later concludeert ook Watson dat de complexiteit van managen *'lies in the web of relationships which the managers of organisations have to cope with, not in the basic processes which managerial work entails'* (1995:10). In een latere publicatie neemt hij bovendien, samen met co-auteur Pauline Harris (1999: 19), het standpunt in dat het bestuderen van managen meer gebaat is bij een nadruk op continue processen van *becoming a manager* dan op het klassieke *being a manager* omdat niemand beschikt over een statisch 'zelf' dat los staat van de manier waarop we ons verhouden tot anderen. Kaufman en Noordegraaf laten zien dat managers zich laten leiden door sociale regels, dit wil zeggen dat hun handelen geen individuele aangelegenheid is maar voor een belangrijk deel beïnvloed wordt door de setting. Kaufman omschrijft besluitvorming door managers bijvoorbeeld als *'a subtle interplay between explicit delegations of authority and the personal relations between the chiefs and their subordinates'* (1981: 20). Noordegraaf stelt ondermeer dat zijn geobserveerde managers *'learned appropriate modes of behavior (...) by way of daily interactions'* (2000: 222-223).

Ondanks de gemeenschappelijke aanname van onder andere deze auteurs dát managen gestalte

krijgt in en door relationele processen, is hiernaar nauwelijks observatieonderzoek verricht.³ Zonder zicht op de wederzijdse beïnvloeding tussen managers en anderen blijft de vraag *liggen hoe* managen in de dagelijkse praktijk vorm krijgt. Deze constatering is van grote invloed geweest op de inrichting van mijn onderzoek.

De centrale vraag

1.1.1

Een interesse in de beheersbaarheid van verzekeringsartsen door publieke managers gecombineerd met de veronderstelling dat managen in formele organisaties gestalte krijgt in en door relationele processen, heeft geleid tot dit onderzoek. Een onderzoek naar manieren waarop publieke managers relaties aangaan met verzekeringsartsen. Over deze relaties schrijf ik vanuit een dynamisch perspectief; het gaat me om een voortdurend proces van zich tot elkaar verhouden van individuen, dingen en structuren in dagelijkse sociale interacties.⁴ Een proces waarin sprake is van continue wederzijdse beïnvloeding tussen individuen (Goffman 1990: 26-27). De managers kunnen op deze manier onderzocht worden als onderdeel van het institutionele sociale leven waarin zij de formele taak hebben te organiseren, te faciliteren, te sturen, te motiveren, kortom, de formele taak hebben om verschil te maken.

Met de algemene vraag hoe publieke managers zich tot verzekeringsartsen verhouden, is echter nog niet duidelijk welke managers centraal staan in de empirische dataverzameling. Wanneer in de politiek de greep van publieke managers op verzekeringsartsen wordt geproblematiseerd, gaat het over managers en verzekeringsartsen die werkzaam zijn in het kader van de uitvoering van Nederlandse sociale wet- en regelgeving op het terrein van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. Zij werken in de selectiebureaucratie die haar bestaansrecht ontleent aan de uitvoering van zowel ziekteverzuim- en arbeidsongeschiktheidregelingen als de werkloosheidswet.⁵ Sinds 1 januari 2002 heeft deze selectiebureaucratie de vorm van het zelfstandige bestuursorgaan Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV). Binnen de selectiebureaucratie is gekozen voor verschillende managementlagen, van een directie op het hoofdkantoor tot operationele managers op de werkvloer. Met de vorming van UWV is een extra laag aan 'de lijn', aan het management, toegevoegd. Het gaat landelijk om ongeveer vijftig districtmanagers arbeidsgeschiktheid. Deze districtmanagers worden formeel eerst verantwoordelijke voor zowel de kwaliteit als de kwantiteit van (ondermeer) het verzekeringsgeneeskundig handelen, met de verwachting dat hun 'integrale' verantwoordelijkheid bijdraagt aan bestuurlijke greep op de verzekeringsartsen. Door deze verantwoordelijkheid en de daaraan verbonden verwachting ten aanzien van het managen van verzekeringsartsen zijn de districtmanagers de aangewezen managers voor de empirische dataverzameling van dit onderzoek, die heeft plaatsgevonden in 2002. Kortom, de vraag die dient als focus voor de empirische dataverzameling is hoe districtmanagers zich in de dagelijkse praktijk verhouden tot verzekeringsartsen aan het begin van de 21e eeuw binnen het zelfstandige bestuursorgaan UWV.

De vraag hoe publieke managers zich verhouden tot verzekeringsartsen is eenvoudig. Dit betekent echter niet dat het beantwoorden van deze vraag gemakkelijk is. In die zin lijkt het uitvoeren van dit onderzoek op managen, zoals gedefinieerd door Watson: *'managing an organisation is a simple process. But this is not to say it is an easy process'* (1995: 10). Het beantwoorden van de eenvoudige vraag wordt door (minstens) twee voorwaarden bemoeilijkt. Ten eerste moet in de hectische en chaotische dagelijkse praktijk van managers op zoek gegaan

worden naar 'niet tastbare' processen die zich afspelen tussen mensen, dingen en structuren. In de rest van deze paragraaf (1.1.2 en 1.1.3) bied ik een verantwoording voor de manier waarop empirische data over deze processen zijn verzameld.

Ten tweede moet een grote hoeveelheid empirische data, in het geval van dit onderzoek negenhonderd pagina's met observatieaantekeningen en getranscribeerde observaties en interviews, op navolgbare wijze worden omgezet in betekenisvolle uitspraken over relationele processen. Daarbij gaat het niet zozeer om de specifieke relationele processen van de geobserveerde managers, maar om het benoemen van onderliggende mechanismen in relationele processen tussen publieke managers en verzekeringsartsen. Het conceptuele kader dat ik hiertoe ontwikkeld heb, staat centraal in de twee volgende paragrafen (1.2 en 1.3).

Opzet dataverzameling

1.1.2

Om zicht te krijgen op de manier waarop districtmanagers zich in hun sociale interacties tot verzekeringsartsen verhouden, is gekozen voor etnografisch onderzoek dat wordt uitgevoerd aan de hand van etnomethodologische uitgangspunten. Een etnografie is een basisvorm van kwalitatief sociaal-wetenschappelijk onderzoek waarin het alledaagse leven van een bepaalde groep centraal staat (zie bijvoorbeeld Ten Have 1977, 1996, 1999 en Van Maanen 1988). Dit type onderzoek wordt uitgevoerd in de vorm van een of meerdere casestudies waarbij intensieve observaties en interviews veel gebruikte onderzoekstechnieken zijn. Doel van deze manier van dataverzameling is het achterhalen van gedragingen, relaties en betekenisvolle objecten van de onderzochte groep.

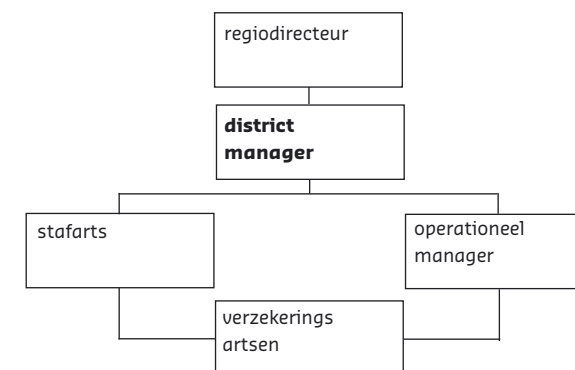
In dit onderzoek is sprake van een organisatie-etnografie.⁶ Dit betreft een etnografie van de concrete praktijk van het institutionele sociale leven, in dit onderzoek in het bijzonder van sociale interacties van districtmanagers die betrekking hebben op het verzekeringsgeneeskundig handelen. Het belangrijkste onderdeel van deze organisatie-etnografie zijn naturalistische observaties, die typerend zijn voor een etnomethodologische benadering.

In een etnomethodologische benadering is de onderzoeksfocus de manier waarop individuen zich gedragen in sociale interacties, in de veronderstelling dat zij betekenis geven in én door continue onderhandeling met anderen. Patronen in onderhandelingsprocessen binnen een bepaalde groep worden daarbij *ethnomethods* genoemd (zie bijvoorbeeld Ten Have 2002, Coulon 1995).⁷ Aangezien dergelijke patronen specifiek zijn voor de onderzochte groep zullen ze bij de onderzoeker nog niet bekend zijn voorafgaand aan de empirische dataverzameling. Voor de mensen uit de onderzochte groep zijn de patronen echter vaak vanzelfsprekend, waardoor zij ze niet snel uit zichzelf zullen benoemen. Hierdoor zijn interviews alleen niet toereikend en zal de onderzoeker de patronen door middel van naturalistische observaties moeten 'construeren'. Kortom, na de empirische dataverzameling wordt pas duidelijk waarnaar precies op zoek is gegaan.

Eerst moet worden bepaald waar de empirische dataverzameling plaatsvindt. Door de centrale vraag in dit onderzoek, naar sociale interacties van één type functionaris (districtmanagers arbeidsgeschiktheid) in één organisatie (de selectiebureaucratie UWV), ligt de keuze voor een enkelvoudige casestudie voor de hand. Omdat dit een case betreft die niet eerder toegankelijk was voor wetenschappelijke observatie wordt het een 'openbare case' genoemd, wat legitimatie biedt voor de enkelvoudigheid van de studie (Yin 1994: 41, 147).⁸

Om bevindingen uit de empirische casestudie niet afhankelijk te laten zijn van de manier waarop een enkele districtmanager zich verhoudt tot verzekeringsartsen, is binnen de casestudie gekozen voor vier subcases. De verhouding tussen de subcases kan voorafgaand aan de dataverzameling getypeerd worden als 'empirische herhaling', aangezien er geen theoretische aanleiding is te veronderstellen dat ze sterk contrasterende bevindingen zullen opleveren (Yin 1994: 45-46). Deze veronderstelling zal na de dataverzameling juist blijken te zijn, want ondanks lokale verschillen tussen de subcases zijn de meeste bevindingen in alle subcases terug te vinden. Een subcase bestaat uit een districtmanager en zijn of haar directe collega's, zowel 'hoger' als 'lager' in de formele hiërarchie, die functioneel te maken hebben met verzekeringsartsen. Met andere woorden, een subcase bestaat uit een districtmanager, elk met een andere regiodirecteur, en de op de vestiging van de districtmanager werkzame stafverzekeringsarts, de operationele manager en twee uitvoerende verzekeringsartsen.⁹ Hieronder wordt de hiërarchische verhouding tussen de respondenten in een subcase gevisualiseerd (voor een beschrijving van de formele taken en verantwoordelijkheden van deze functionarissen, zie subparagraaf 2.5.1; voor een volledig organigram van UWV in 2002, zie de eerste bijlage).

Respondenten per subcase



Voor de selectie van subcases op basis van 'empirische herhaling' is het van belang dat de omstandigheden van de subcases overeenkomen. Dat de extralokale, vestigingsoverstijgende context van alle potentiële subcases in belangrijke mate overeenkomt, laat ik zien in hoofdstuk twee. Hierin construeer ik de context voor zover deze een rol speelt in (en een rol kan spelen door) de sociale interacties van alle districtmanagers arbeidsgeschiktheid ten tijde van dit onderzoek. Omdat deze context van alle potentiële subcases in belangrijke mate overeenkomst, heeft de keuze voor de vier subcases aselect kunnen plaatsvinden.

De meest opvallende vestigingspecifieke verschillen van de geselecteerde subcases lijken te zijn: de *span of control* van de districtmanager, de grootte van achterstanden, en de ligging in vier verschillende regio's in Nederland.

De *span of control* van de districtmanagers die in een subcase centraal staan, ligt tussen de honderd en tweehonderd medewerkers. Tien tot twintig procent hiervan zijn verzekeringsartsen. Dit betekent dat de geobserveerde managers zich moeten verhouden tot veel meer functionarissen dan alleen tot verzekeringsartsen, wat een belangrijk gegeven is voor de duiding van de sociale interacties van de managers.

Op de vestiging van een van de onderzochte districtmanagers is alleen sprake van een achterstand voor wat betreft herbeoordelingen arbeidsongeschiktheid. De drie andere districtmanagers kampen ten tijde van dit onderzoek elk met structurele achterstanden van tientallen tot honderden sociaal-medische controles ziekteverzuim, en honderden tot duizenden (her)beoordelingen arbeidsongeschiktheid.

Dat de subcases op verschillende locaties zijn uitgevoerd, is onder andere zichtbaar in streekgebonden taalgebruik in de transcripties van de observaties. Een van de subcases biedt een prachtig voorbeeld van de manier waarop dialect in het dagelijkse werk kan worden ge(re)produceerd. Wanneer in discussies de emoties hoog oplopen, wordt door een aantal respondenten automatisch overgegaan op dialect, wat de afstand tot de 'allochtone' collega vergroot. Echter, in verband met de afspraak met betrokkenen dat zoveel mogelijk zal worden geanonimiseerd, is in de empirische data die in dit boek worden getoond dialect omgezet in zogenaamd algemeen beschaafd Nederlands.

Ook de namen van de betrokkenen zijn gewijzigd. Wel hebben zij hun sekse behouden. Ik wil de suggestie vermijden dat de functie van districtmanager, regiodirecteur, stafarts, operationele manager of uitvoerend functionaris in de praktijk door alleen mannen of alleen vrouwen wordt uitgevoerd. Zonder dat hierop is geselecteerd, worden alle functies in de subcases door beide seksen uitgevoerd. Om de lezer de mogelijkheid te bieden eventuele seksespecifieke patronen in de getoonde interacties te traceren, is niet gekozen voor aselechte sekswisseling. In dit onderzoek zijn rollen geassocieerd met sekse expliciet geen onderwerp van studie, maar op het eerste gezicht lijkt sekse, net als dialect, in het dagelijkse werk ingezet te worden voor het creëren van sociale afstand en nabijheid.¹⁰

Uitvoering dataverzameling

1.1.3

De vier subcases zijn in 2002 op eenzelfde wijze onderzocht.¹¹ Na een oriënterend interview wordt de districtmanager gedurende minimaal een volledige werkweek geobserveerd. De andere respondenten in de subcase spelen een belangrijke rol in de geobserveerde interacties. De regiodirecteur, de stafarts en de operationele manager komen letterlijk in beeld, de uitvoerende verzekeringsartsen niet of nauwelijks. Een paar weken na de observaties wordt een afsluitend vraaggesprek gevoerd met de districtmanager. Ter aanvulling op de observaties worden ook andere respondenten uit de subcase geïnterviewd en worden poststukken van de geobserveerde manager bestudeerd, zoals memo's, overzichten met prestatiecijfers en agenda's en notulen van formele bijeenkomsten. Naast de uitvoering van de subcases heb ik diverse beleidsdocumenten van UWV bestudeerd.

Eerst worden de districtmanagers individueel geïnterviewd. Zoals eerder aangegeven, worden districtmanagers beschouwd als de centrale actor in de empirische dataverzameling van dit onderzoek. Formeel zijn zij de eerst verantwoordelijke manager voor zowel de kwaliteit als de kwantiteit van het verzekeringsgeneeskundig handelen. Stafartsen dienen hen daarbij ondersteuning te bieden in het sturen op kwaliteit. Een bijdrage van operationele managers wordt verondersteld in de vorm van sturing op kwantiteit.

Het interviewen levert zogeheten etnografische interviews op. Aan de managers wordt op oriënterende wijze gevraagd wat ze in hun dagelijkse werk doen, in het bijzonder ten aanzien van het verzekeringsgeneeskundig handelen, waarbij ze de ruimte krijgen om aan te geven wat volgens hen belangrijk is.¹² Aan het einde van de interviews worden afspraken gemaakt over

de observaties. We spreken af dat de managers hun directe collega's op de hoogte stellen van de aanwezigheid van een onderzoeker en een audiorecorder in een afgebakende periode. Ook vertellen ze dat iedereen hier te allen tijde bezwaar tegen mag maken, en ze brengen mijn wens over om de onderzoeker en de audiorecorder zoveel mogelijk te negeren.

Districtmanagers worden gedurende een gangbare werkweek gevolgd. Vooraf kiezen we in overleg een week waarin de agenda van de managers er volgens henzelf 'gewoon' uitziet. Achteraf geven zij alle vier aan dat de geobserveerde periode in hun beleving niet uitzonderlijk is verlopen. De districtmanagers worden in de werkweek gevolgd vanaf het moment dat zij 's morgens op hun eigen, of in het geval van een externe afspraak op een andere vestiging arriveren tot het moment dat zij naar huis vertrekken. Met als enige uitzondering het toilet en enkele interacties waarbij de aanwezigheid van een onderzoeker niet op prijs wordt gesteld.

De observaties betreffen dus de dagelijkse handelingspraktijk van districtmanagers. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen soloactiviteiten en sociale interacties. De soloactiviteiten bestaan uit handelingen achter de pc, voornamelijk met het doel om elektronische post en diverse elektronische registratiesystemen te bekijken, het bestuderen van fysieke poststukken en een enkel moment waarin de manager voor zich uitstaart. Ondanks grote verschillen in tijdsbesteding tussen de geobserveerde districtmanagers (zie de tweede bijlage) brengen ze alle vier de meeste tijd door in contact met anderen.

De focus in dit onderzoek ligt op de sociale interacties van districtmanagers die betrekking hebben op het verzekeringsgeneeskundig handelen.¹³ Dit betreft het merendeel van hun interacties (ondanks dat slechts tien tot twintig procent van hun *span of control* bestaat uit verzekeringsartsen). Deze interacties vinden hoofdzakelijk plaats op de vestiging van de districtmanager. Er is één structurele uitzondering: de een- of tweewekelijkse bijeenkomst van de regiodirecteur met alle hiërarchisch onder hem of haar vallende districtmanagers. Wanneer dit regionale managementoverleg niet plaatsvindt in de geobserveerde werkweek van een districtmanager, wordt daarna nog de dag geobserveerd waarop dit overleg weer plaatsvindt. Tijdens het regionale managementoverleg worden naast de vier geselecteerde districtmanagers gedurende drie tot vier uur ook hun twaalf collega-districtmanagers uit dezelfde regio's geobserveerd.

De observaties hebben een naturalistisch karakter. Dit betekent dat de geobserveerde praktijk 'open' wordt benaderd, om een zo compleet mogelijk empirisch beeld van de sociale interacties van de managers te creëren.

Ten eerste wordt in dit onderzoek geobserveerd zonder een specifieke vooraf opgestelde theorie. Ik heb geprobeerd observatiegegevens te verzamelen uit elke beschikbare bron, zonder te selecteren op basis van theorie. Om zo het risico te vermijden dat (geen) bijzondere significantie wordt toegedicht aan aspecten waarvan achteraf blijkt dat dit ongegrond is, en beantwoording van de centrale vraag in de weg staat. Zo had ik me vooraf bijvoorbeeld niet kunnen indenken dat, voor het construeren van wijzen waarop managers zich tot verzekeringsartsen verhouden, de geobserveerde interacties waarin verzekeringsartsen fysiek afwezig zijn minstens zo belangrijk zijn als de interacties tussen managers en artsen zelf.

Ten tweede worden sociale interacties geobserveerd die ook zonder aanwezigheid van een onderzoeker zouden hebben plaatsgevonden. Aan de geobserveerde mensen is gevraagd om te proberen zo min mogelijk rekening te houden met de aanwezigheid van een onderzoeker en een audiorecorder. Toch is een onderzoekereffect onvermijdelijk. De aanwezigheid van een toeschouwer beïnvloedt per definitie de interacties, zeker de aanwezigheid van een ongebruikelijke

toeschouwer die in het begin nog letterlijk en figuurlijk een plek moet zoeken in de dagelijkse gang van zaken.¹⁴ Bovendien zal het gegeven dat de observaties in dit onderzoek (ook) aangekondigd zijn in het kader van een onderzoek door de formele toezichthouder van UWV, een onderzoekereffect eerder versterkt dan verzwakt hebben.¹⁵ Overigens heb ik de overtuiging dat de dagelijkse gang van zaken snel na de introductie van een onderzoeker en een audiorecorder zijn beloop neemt. Dit leid ik af uit de openhartigheid en het weinig verhullende gedrag in mijn aanwezigheid. *The show must go on* en dat is een zegen voor een naturalistische observatiestudie. Ik ga ervan uit dat de meeste geobserveerde sociale interacties in dit onderzoek niet alleen ook hadden plaatsgevonden zonder aanwezigheid van een onderzoeker maar zelfs op behoorlijk vergelijkbare wijze.

Ten derde heb ik geprobeerd een zo compleet mogelijk empirisch beeld van de geobserveerde interacties te creëren door zoveel mogelijk gebruik te maken van audiorecorders. In de werkruimte van de geobserveerde districtmanager werd een vaste recorder geïnstalleerd, en een mobiele recorder werd gebruikt voor observaties in andere ruimtes. Geluidsopnames hebben twee voordelen. Enerzijds biedt een opname van de verbale aspecten van sociale interacties de onderzoeker de mogelijkheid om zich bij het maken van observatieaantekeningen te concentreren op non-verbaal gedrag, in het bijzonder het gebruik van lichaamstaal, objecten en ruimte. Anderzijds bieden de opnames de mogelijkheid tot transcriberen, het maken van letterlijke verslagen van wat gezegd is. Met dergelijke verslagen kan daadwerkelijk ná de empirische dataverzameling duidelijk worden waarnaar precies op zoek is gegaan. Wanneer analyse plaatsvindt op basis van eigen gespreksaantekeningen is dit, in mijn veronderstelling, minder het geval. Eigen aantekeningen betreffen immers per definitie een selectie, want het is niet mogelijk te schrijven met de snelheid van praten, en het maken van een selectie wordt sterk beïnvloed door verwachtingen (zie paragraaf 1.2).

Met elk van de vier geobserveerde districtmanagers wordt twee maanden na de observaties opnieuw een vraaggesprek gevoerd dat de vorm heeft van een etnografisch interview. Geprobeerd wordt zo open mogelijk te vragen wat ze gedaan hebben met betrekking tot specifieke zaken waar ze tijdens de observatieperiode mee te maken hadden. Deze vorm van navraag heeft geen wijzigingen opgeleverd voor de observatiedata.

Bij andere respondenten uit de subcases worden halfgestructureerde interviews afgenomen. Per subcase wordt de regiodirecteur, stafarts, operationele manager en twee uitvoerende verzekeringsartsen individueel gevraagd naar hun verwachtingen, ervaringen en doelen ten aanzien van het managen van verzekeringsartsen. De gegevens uit de postobservatie interviews met alle respondenten van een subcase beschouw ik als achtergrondinformatie voor de observatiedata.

De benadering

1.2

Om de vraag te beantwoorden hoe publieke managers zich in de dagelijkse praktijk tot verzekeringsartsen verhouden, breng ik in dit boek verschillende verhalen samen.

Een eerste verhaal is een organisatie-etnografie. Een empirisch onderzoek waarin de focus ligt op de sociale interacties van districtmanagers die betrekking hebben op het verzekerings-geneeskundig handelen. Maar om dit eerste verhaal te kunnen begrijpen, zijn andere, conceptuele verhalen nodig.

Een tweede verhaal is een theateraantal perspectief dat een conceptueel kader biedt voor sociale in-

teracties. Hierin worden theaterprocessen als analogie gebruikt; processen waarin individuen in wisselende samenstellingen, zowel op het podium als achter de schermen van de vestiging, optredens voorbereiden, geven en nabeschouwen. Mijn theateraantal perspectief is een verbrede vorm van het dramaturgisch perspectief van Erving Goffman, aangezien ik gebruik maak van meer rollen (ook achter de schermen) en ik uitga van de meervoudigheid van interactiegebieden. De centrale relationele concepten in dit verhaal zijn rollen, definities en coalities. Met dit verhaal kan inzichtelijk worden gemaakt hoe in dagelijkse interacties rollen worden verdeeld en uitgevoerd, tijdelijke coalities worden gevormd en continu wordt onderhandeld over de definitie van de situatie. In deze paragraaf vertel ik dit tweede verhaal.

Een derde verhaal is een conceptueel verhaal over het belang van context voor en door het verloop van sociale interacties. Dit verhaal staat centraal in paragraaf 1.3.

De analogie van het theater

1.2.1

Een veronderstelling in dit boek is dat analogisch redeneren een tekortschietende maar ook zeer vruchtbare manier is om lokale bevindingen te verbinden met algemene theoretische noties. Bij het gebruik van een conceptuele analogie of metafoor vergelijken we iets abstracts met iets dat meer concreet en tastbaar is en kan fungeren als 'conceptueel domein', als een coherente organisatie van ervaringsfeiten. Processen in een theater kunnen als een dergelijk conceptueel domein beschouwd worden, aangezien de meeste mensen redelijk eenduidige associaties hebben bij begrippen als een voorstelling, voor en achter de schermen, een regisseur, hoofdrolspelers, rekwisieten én de relaties tussen deze begrippen. In dit onderzoek gebruik ik dit gedeelde theateraantal kader als ordenende kracht bij het theoretiseren van de concrete praktijk van het institutionele sociale leven zoals zichtbaar in de organisatie-etnografie.¹⁶ Om met Goffman (1990: 246) te spreken: *This report is not concerned with aspects of theatre that creep into everyday life. It is concerned with the structure of social encounters*.

In de sociale wetenschappen is het gebruik van theateraantal processen als metafoor niet nieuw. Talcott Parsons is, in de jaren dertig van de vorige eeuw, een van de eerste auteurs die het concept 'rol' hanteert in onderzoek naar patronen in individueel gedrag.¹⁷ Ook Robert Merton publiceert vanaf die tijd regelmatig over dit concept in het kader van de vraag hoe individuen proberen om te gaan met en vormgeven aan dagelijkse routines.¹⁸ In de jaren veertig presenteert Kenneth Burke een 'dramatistisch model' om de relatie tussen individueel handelen en cultuur te exploreren.¹⁹ Het is Erving Goffman die vijftien jaar later de theatermetafoor de-individualiseert.

Goffman introduceert eind jaren vijftig het 'dramaturgisch perspectief' waarin hij veronderstelt dat dagelijkse sociale interacties op eenzelfde manier in elkaar worden gezet als een scène van een theatervoorstelling. Gedurende vijftientig jaar publiceert hij regelmatig over het dramaturgisch perspectief (zie onder andere 1990 [oorspr. 1959], 1961, 1967, 1986 [oorspr. 1974], 1981). Een perspectief dat hij beschouwt als aanvulling op het traditionele onderscheid tussen een technisch, politiek, structureel en cultureel perspectief. Dergelijke perspectieven zijn manieren om te ordenen; terwijl bijvoorbeeld vanuit technisch perspectief onderzoek kan worden gedaan naar doelmatigheid, kan vanuit structureel perspectief gekeken worden naar hiërarchische relaties. Een dramaturgisch perspectief levert inzichten op in sociaal geconstrueerde rollen en de onderlinge verhoudingen binnen een sociale groep.

De meeste gedetailleerde beschrijving van het dramaturgisch perspectief presenteert Goffman in zijn eerste boek *The presentation of self in everyday life* in 1959. Hij schrijft dit boek naar aanleiding van een grote hoeveelheid observaties in Amerika van alledaagse contacten. Daarbij legt hij de nadruk op de meervoudigheid van de sociale realiteit. Hij laat zien dat de manier waarop realiteit in sociale interacties wordt gedefinieerd, de manier waarop de werkelijkheid op een specifiek moment en specifieke plek 'is', situationeel wordt bepaald.

Ten eerste wordt de definitie van de situatie beïnvloed door de dynamiek tussen individuen.

Goffman laat zien dat sociale interacties meer zijn dan een verlengstuk van individuen. Net als een theatervoorstelling, die als geheel meer waarde heeft dan alleen het afzonderlijke spel van de acteurs, kan een sociale interactie beschouwd worden als een geheel dat meer is dan de som der delen.

Ten tweede laat Goffman zien dat de definitie van de situatie wordt beïnvloed door het gebied waar de sociale interactie plaatsvindt. Hij maakt daarbij onderscheid tussen twee interactiegebieden: *frontstage*, op het podium, en *backstage*, achter de schermen. Op het podium worden voorstellingen gegeven voor een publiek. Dit kan fysiek aanwezig maar ook fysiek afwezig publiek zijn, bijvoorbeeld in de vorm van een lezer van vergadernotulen of van een verantwoordingsrapportage. Optreden voor publiek vereist een formeel gedragsrepertoire, dat wil zeggen een juiste roluitvoering. Het interactiegebied achter de schermen heeft een eigen dynamiek, vooral omdat hier geen publiek aanwezig is. Hierdoor is het gelegitimeerd om tijdelijk afstand te nemen van de formele rol en mag de indruk ontkracht worden die met de voorstelling op het podium gewekt moet worden.

Fredrick Bailey voegt aan de twee interactiegebieden van Goffman, in een observatiestudie naar processen achter de schermen van een Amerikaanse universiteit, een derde interactiegebied toe: *under the stage* (1977: 114).²⁰ Paul Verweel hanteert dit begrip in een observatiestudie naar organisatieveranderingsprocessen van een Nederlandse universiteit en vertaalt het als 'in de kleedkamer' (1987).²¹ Terwijl het gebied achter de schermen gekenmerkt wordt door informele gedragsrepertoires in het kader van het voorbereiden of nabeschouwen van een voorstel op het podium, draait het in de kleedkamer niet om een voorstelling. De sfeer in dit interactiegebied is bovendien nog intiëmer. Er is sprake van wederkerige vertrouwelijkheid.

Het dramaturgisch perspectief speelt een belangrijke rol in dit onderzoek. De aanvulling van Bailey en Verweel, van de kleedkamer als interactiegebied, wordt hierin niet meegenomen, aangezien hierop nauwelijks zicht is in de organisatie-etnografie. In de analogie van theatrale processen spelen formele interacties van de geobserveerde managers zich af op het podium, vinden informele, werkgerelateerde interacties plaats achter de schermen en is er de kleedkamer voor informele, privégerelateerde interacties. De vertrouwdeheid tussen respondenten en observant is in dit onderzoek niet groot genoeg om, op uitzonderingsgevallen na, bij informele, privégerelateerde interacties aanwezig te zijn.²²

Victor Turner is een andere auteur die een belangrijke bijdrage heeft geleverd aan het theoretiseren van het dagelijkse leven door het gebruik van de analogie van het theater. In publicaties over zijn observatiestudies in Afrika hanteert hij een aantal belangwekkende concepten, waaronder 'ritueel' en 'liminaliteit' (1974).²³ Turner gaat ervan uit dat het uitvoeren van een ritueel, van routinematige handelingen, betekent dat verschillende fasen worden doorlopen. Tussen twee gestructureerde fasen zou een overgangsfase zitten, een zogenaamde liminale fase.

Gedurende de liminale fase zijn personen bijvoorbeeld in de gelegenheid op het podium ongestraft hun rollen om te draaien. Turner suggereert dat hierdoor de belangrijkste dimensie van een cultuur zichtbaar wordt. In een van zijn eigen observatiestudies blijkt het een gelegenheid om hiërarchische rollen om te draaien, waaruit hij afleidt dat de vraag wie 'hoog' en wie 'laag' is centraal staat in de onderzochte cultuur (1974).

Een auteur die het concept liminaliteit mooi hanteert en verder uitwerkt, is Gideon Kunda. In zijn boek *Engineering culture* (1994), gebaseerd op een observatiestudie bij een grote hightech organisatie in Amerika, laat hij zien dat een vergadering als een ritueel beschouwd kan worden. Een ritueel met liminale fasen vlak voor het officiële begin en meteen na het officiële einde van de vergadering. In de geobserveerde organisatie is een belangrijke rol die medewerkers geacht worden uit te voeren die van volledig geëngageerde werknemer die niet spreekt van 'overwerk' of 'stress' en eenheid ervaart met de organisatie als geheel. Kunda noemt dit *full membership*. De liminale fasen blijken een alternatieve realiteit te bieden waarin medewerkers tijdelijk ongestraft afstand kunnen nemen van het *full membership*. Dus niet rolomdraaiing, zoals in de casestudie van Turner, maar roldistantie kenmerkt de liminale fasen in het onderzoek van Kunda. Naar aanleiding van deze roldistantie concludeert hij dat uitsluiting, de vraag wie er wel en niet bij hoort, een van de belangrijkste dimensies is in de door hem onderzochte organisatiecultuur. Deze theoretische noties van Turner en Kunda over liminaliteit beschouw ik als sterke aanvulling op het dramaturgisch perspectief van Goffman.

Het eenduidige onderscheid tussen interactiegebieden dat alle in deze paragraaf genoemde auteurs lijken te veronderstellen, vaak verbonden aan fysieke plaatsen, wordt in dit onderzoek overigens losgelaten. Ik deel het idee dat de setting van een sociale interactie van invloed is op de betekenissen in en van die interactie. Zo hebben woorden in een toespraak van een districtmanager voor alle medewerkers van een vestiging een andere betekenis dan wanneer deze woorden worden uitgesproken in een spontaan onderonsje in de lift. Zonder dat de woorden in het ene geval meer 'waar' of 'echt' zijn dan in het andere. In dit voorbeeld lijkt het onderscheid tussen de interactiegebieden helder: een officiële toespraak vindt plaats op het podium en een informeel onderonsje speelt achter de schermen.

Ik suggereer echter dat een sociale interactie in verschillende interactiegebieden tegelijk kan spelen. Het onderonsje in de lift kan geduid worden als een interactie achter de schermen van de vestiging, maar wanneer er andere mensen in de lift staan, is het mogelijk ook een optreden op het podium van een tijdelijke coalitie (zie ook subparagraaf 1.2.5). En de toespraak op het podium van een vestiging kan eveneens beschouwd worden als een optreden achter de schermen, bijvoorbeeld wanneer de districtmanager vraagt de informatie niet naar buiten te brengen. Deze suggestie van gelaagde interactiegebieden ondergraaft het onderscheid tussen het gebied op het podium en het gebied achter de schermen niet, maar geeft dit een andere betekenis. Gebieden waar sociale interacties plaatsvinden, kunnen dan niet per definitie beschouwd worden als fysieke locaties. Hierdoor wordt het van belang om in de analyse van sociale interacties aan te geven voor wie, op dat moment en op die plaats, sprake is van welk interactiegebied.

Ook met een aantal aanvullingen spelen de uitgangspunten van het dramaturgische perspectief nog zo een belangrijke rol in mijn conceptuele kader, dat de uitwerking van dit kader wordt voorafgegaan door een schets van de positie van Goffman in de sociale wetenschappen.

Erving Goffman's werk bekritiseerd en geprezen

1.2.2

Erving Goffman baseert zich in zijn studies op grote hoeveelheden observaties van alledaagse contacten. Contacten die plaatsvinden tijdens een doktersbezoek, op een verjaardag, in de winkel of sportclub, tussen ouders en kinderen, maar bijvoorbeeld ook in het dagelijkse werk van ondermeer managers, huisbedienden, onderwijzers, grimeurs, politieagenten en begrafenisondernemers. In de sociale wetenschappen wordt de empirische rijkdom van zijn publicaties zowel geprezen als bekritiseerd. In de kritiek kunnen vier fundamentele commentaren worden onderscheiden.²⁴

Ten eerste wordt Goffman een onevenwichtige toepassing van empirie en theorie verweten; wanneer sprake is van een gebrek aan theoretische fundering ontstaan niet meer dan exemplarische, unieke beelden van het sociale leven (zie bijvoorbeeld Jason Ditton (ed.) 1980, of George Psathas 1995).

Ten tweede, wanneer sprake zou zijn van méér dan exemplarische studies, dan zijn de bevindingen van Goffman nauwelijks generaliseerbaar wat betreft tijd en plaats. Dit wil zeggen dat zijn bevindingen over sociale interacties hoofdzakelijk geldig zijn voor dagelijkse interacties in Amerika tijdens de jaren vijftig en zestig, omdat hij de interacties niet interpreteert in hun historische en culturele context. Zie bijvoorbeeld Alvin Gouldner (1971), die veel geschreven heeft over (het belang van onderzoek naar) lokaal handelen in bureaucratieën.

Ten derde, wanneer bevindingen van Goffman geldig zouden zijn voor andere tijden en plaatsen dan de geobserveerde, dan hebben ze alleen betrekking op de vraag wat er gebeurt in dagelijkse interacties zonder dat duidelijk wordt waarom. Ook deze kritiek wordt door gerenommeerde auteurs geuit, waaronder Anthony Giddens die veel bekendheid heeft verkregen met zijn 'structuratietheorie' over mogelijkheden en beperkingen van structuur voor het routinematig handelen van individuele actoren. Giddens (1999) beschouwt intentionele én niet intentionele motieven van individuen als basis voor routines in het dagelijks handelen, en mist dit in het werk van Goffman. Hij stelt dat Goffman alleen uitgaat van intentionele strategieën als drijfveer voor individueel handelen.

Ten slotte, wanneer de voorgaande kritieken niet terecht zouden zijn, mag Goffman volgens verscheidene auteurs toch niet beschouwd worden als belangrijke contribuant aan de sociale theorie. Daarvoor zou hij zich te sterk richten op lokale processen, en zich te weinig bezighouden met zogenoemde sociale structuren.

Eveneens gerenommeerde auteurs proberen echter de meeste van deze commentaren te weerleggen of te nuanceren. Dat Goffman's werk een exemplarisch karakter heeft door een gebrek aan theoretiseren, het eerste kritiekpunt, wordt met kracht ontkend door onder andere Anthony Giddens. Hij beweert dat Goffman zeer systematisch te werk gaat in zijn empiristische studies, 'what gives them their intellectual power' (Giddens 1999: 68). Vele auteurs weerspreken het eerste kritiekpunt op een meer zijdelingse wijze. In theoretische betogen halen zij het werk van Goffman aan om de stelling te onderbouwen dat individueel handelen en betekenisgeving gekenmerkt wordt door universele patronen (zie bijvoorbeeld *Sensemaking in organization* van Weick (1995)).

Het tweede kritiekpunt, dat het werk van Goffman cultuurspecifiek is door een gebrek aan contextualiseren, wordt ondermeer door Clifford Geertz ontkend. Geertz is onder andere bekend door zijn uitwerking van het begrip *thick description* (1973, zie ook noot 19 p. 43). Met dit begrip verwijst Geertz naar het in beeld brengen van gecontextualiseerd individueel handelen. Hij

betoogt dat geen betekenis kan worden gegeven aan individueel handelen zonder de context te betrekken in analyse. Dit zou slechts *thin description* opleveren in tegenstelling tot de gewenste *thick description*. Deze voorvechter van het contextualiseren van lokaal handelen roemt Goffman om zijn vernuftige analyses en pogingen te bewegen tussen het enkelvoudige en het meervoudige (2000a [oorspr. 1983]: 24, 153). Bijna twintig jaar later is Geertz nog steeds enthousiast over Goffman's bijdrage aan kennis over gecontextualiseerd individueel handelen. Ondermeer wanneer hij stelt dat Goffman's studie *The presentation of self* niet alleen mag worden gezien als een onderzoek naar het individuele *self* maar zeker ook als een collectieve zaak beschouwd moet worden (2000b: 175).

Bij dit tweede kritiekpunt, een gebrek aan context in de analyse van dagelijkse sociale interacties, werpt ook Giddens zich op als 'verdediger' van Goffman's werkwijze. Hij laat zien dat Goffman al in zijn eerste boek aandacht besteedt aan context, op een manier die Giddens *regionalization of encounters* noemt (1999: xxv, 119). Met deze term doelt hij op de invloed van tijd en plaats op een sociale interactie. Bovendien stelt hij dat in de kritiek op de generaliseerbaarheid van Goffman's bevindingen wat betreft tijd en plaats 'kortstondig' wordt verward met 'cultuurspecifiek' (idem: 69). De interacties die Goffman in zijn analyse betreft zijn van vergankelijke aard, in tegenstelling tot langdurige institutionele vormen van contact. Giddens is van mening dat bij het maken van een onderscheid tussen enerzijds lokaal als vergankelijk en specifiek en anderzijds institutioneel als structureel en algemeen, over het hoofd wordt gezien dat institutionele structuren alleen bestaan door lokale sociale interacties.

Deze argumentatie sluit aan bij het weerleggen of nuanceren van het vierde kritiekpunt.

Verscheidende auteurs geven expliciet aan Goffman te beschouwen als belangrijke contribuant aan de sociale theorie – waaronder Geertz (1973, 2000a), Giddens (1991, 1999), Kunda (1994) en Lemert & Branaman (1997) – of stellen op zijn minst het onderscheid tussen lokale praktijken en sociale structuren ter discussie. John Law (zie ondermeer 1994) is een van de auteurs die verwoede pogingen doet om aan te tonen dat het sociale niets is zonder individueel handelen. Hij stelt dat deze twee niet mogen worden beschouwd als tegenover of onafhankelijk naast elkaar staande beginselen die de werkelijkheid verklaren, dus als een dualisme, maar dat ze elkaar versterken en faciliteren.²⁵

Naar mijn mening biedt het werk van Erving Goffman genoeg stof tot nadenken om het serieus te nemen in wetenschappelijke discussies over het sociale. Zijn analyses hebben betrekking op basale en herkenbare aspecten van het sociale leven waardoor het op het eerste gezicht wellicht een weinig wetenschappelijke uitstraling heeft. Basaal en herkenbaar mogen echter niet de belangrijkste criteria zijn voor het predikaat 'niet wetenschappelijk'.

Mogelijk is rondom het werk van Goffman (deels) sprake van een disciplinestrijd binnen de sociale wetenschappen. Kritiek op zijn werk vertoont belangrijke parallellen met discussies die terugkerend worden gevoerd tussen zogenoemde sociologen en antropologen, in het bijzonder wanneer het beschrijvende of interpretatieve studies naar het sociale betreft. Terwijl Goffman meestal als socioloog wordt benaderd, is het wellicht verhelderend wanneer hij als interdisciplinair sociaal wetenschapper zou worden beschouwd. Een beschouwing die mijns inziens te rechtvaardigen is door de ontwikkeling in zijn publicaties en de academische functies die hij vervulde.²⁶

In dit onderzoek neem ik overigens niet alleen het werk van Erving Goffman serieus, maar ook het commentaar daarop. Uit de hoofdzakelijk sociologische kritiek op het werk van Goffman (en op andere interpretatieve studies) neem ik de volgende punten mee.

Ten eerste probeer ik expliciet te theoretiseren. In de rest van deze paragraaf presenteer ik een theateraal perspectief, dat ik zal hanteren als theoretisch-methodologisch instrument om de sociale interacties in de organisatie-etnografie te interpreteren. Dit perspectief is voor een belangrijk deel gebaseerd op het werk van Goffman, echter met een gedeeltelijk andere duiding en (minder formele en statische) toepassing van het centrale concept 'rol', en aangevuld met andere auteurs. Ten tweede probeer ik expliciet te contextualiseren. De organisatie-etnografie en het theaterale perspectief worden aangevuld met een verhaal waarin het conceptualiseren van context centraal staat. Dit verhaal wordt uitgewerkt in de volgende paragraaf (1.3), en in de hoofdstukken drie tot en met zeven samengevoegd met de organisatie-etnografie en het theaterale perspectief. Ten derde veronderstel ik dat het handelen van individuen zowel intentioneel als niet intentioneel is. Giddens mist 'niet intentionele drijfveren' in het werk van Goffman als basis voor routines in het dagelijks handelen. In dit boek is de (intentionele en niet intentionele) invloed van extralokale context, zoals de hoge sociale status van artsen in onze maatschappij, een expliciet onderwerp van onderzoek. De nadruk ligt daarbij overigens niet op dat wat zich afspeelt in het hoofd van een individu, zoals persoonlijke motieven die een respondent in een interview kan benoemen, maar op dat wat zich in concreet gedrag afspeelt *tussen* individuen. Ten vierde ga ik er net zo goed vanuit dat het (al dan niet intentionele) handelen van individuen van invloed is op de context. Dit raakt aan het ter discussie stellen van een vermeend dualisme tussen lokale praktijken en sociale structuren. In paragraaf 1.3 ga ik hier dieper op in.

Het verdelen en uitvoeren van rollen

1.2.3

Een rol wordt in dit onderzoek gedefinieerd als het geheel van gedrag en sociale rechten en plichten dat met een bepaalde sociale positie of status wordt geassocieerd.²⁷ Het geheel van gedrag, rechten en plichten vormt een bron waaruit individuen kunnen putten bij het vormgeven van hun handelen in dagelijkse interacties. Rollen worden in deze definitie niet gespeeld maar gebruikt.

In het dramaturgisch perspectief wordt het geheel van gedrag, rechten en plichten beschouwd als een gezamenlijk geconstrueerd patroon van handelingen dat tijdens een voorstelling gestalte krijgt, en ook bij andere gelegenheden gepresenteerd of uitgevoerd kan worden (Goffman 1990: 26-7). In dit onderzoek wordt expliciet aandacht besteedt aan zowel *human material* als *non human material* als onderdeel van een vastgesteld handelingspatroon, in navolging van onder andere John Law (1994).²⁸ Van een manager verwachten we bijvoorbeeld dat hij of zij netjes gekleed gaat of ervoor zorgt dat prestaties van medewerkers worden omgezet in cijfers op papier, en een persoon in een witte jas en een overvolle agenda past in ons beeld van een dokter. Het gezamenlijk construeren van een handelingspatroon leidt overigens niet tot een statische of vaste rol. Over een handelingspatroon kan altijd worden onderhandeld.

Het sociaal (re)produceren van een handelingspatroon voor een bepaalde rol betekent dat volledige uitvoering van het geheel van gedrag, rechten en plichten van een roluitvoerder wordt verwacht, zowel door anderen als door de roluitvoerder zelf. Anders gezegd, de geconstrueerde handelingspatronen bepalen wat 'geschikt' en wat 'ongeschikt' gedrag is voor mensen (of dingen) met een bepaalde sociale status. Zo is het medici bijvoorbeeld toegestaan om cliënten aan te raken of vragen te stellen op een manier die voor managers uiterst ongepast wordt bevonden. Sociale status moet in de dagelijkse praktijk overigens nog worden verwezenlijkt, door middel van het uitvoeren van gezamenlijk geconstrueerde handelingspatronen die bovendien door

andere aanwezigen als zodanig worden erkend (Goffman 1990: 81). Karl Weick spreekt in dit geval over *enactment*; een concept waarmee hij het gegeven wil benoemen dat mensen in het institutionele leven vaak delen van hun omgeving, waaronder sociale verhoudingen, in hun praktisch handelen produceren (1995: 30). Het uitvoeren van rollen is wat een individu in sociale interacties 'doet'. Verwezenlijkte of *enacted* status is wat een individu in de interacties 'is'.

Individen (en ook objecten) hebben meerdere rollen die zij afhankelijk van de situatie kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld mensen in de formele functie van manager hebben op het werk vaak de rol van voorzitter, leider, bemiddelaar of uitlaatklep, maar soms van zieke of vakantieganger. Het uitvoeren of vervullen van een rol wordt in dit onderzoek beschouwd als een proces waarin een individu zijn of haar handelen vormgeeft (of een object betekenis krijgt) in overeenstemming met de rol en passend bij de definitie van de situatie. Een proces dat in het symbolisch interactionisme *role-making* wordt genoemd (Mead 1934, Blumer 1998).²⁹ Rollen worden dan door individuen gebruikt om het handelen te structureren.

Voordat rollen kunnen worden uitgevoerd, dienen zij te worden verdeeld en aangeleerd. Het verdelen en aanleren van rollen wordt in dit onderzoek beschouwd als een proces waarin individuen rollen van anderen denkbeeldig overnemen om vanuit die rollen naar zichzelf en de situatie te kijken. Zo kan een inschatting worden gemaakt van reacties die een bepaalde roluitvoering in een bepaalde situatie oplevert. Dit betekent dat het individueel handelen wordt geleid '*by not too consciously maintaining an incipient familiarity with the routine of those to whom we will adress ourselves*', dus door onbewust voeling te houden met de roluitvoering van degenen tot wie wij ons richten (Goffman 1990: 78). Dit proces wordt in het symbolisch interactionisme *role-taking* genoemd (Mead 1934, Blumer 1998).³⁰ Rollen worden dan door individuen gebruikt om de situatie te structureren.

Vanuit het dramaturgisch perspectief wordt verondersteld dat het geschikte handelingspatroon in principe tijdens een voorstelling, dus op het formele podium, gestalte krijgt. Daarom wordt voor het handelen in sociale interacties de analogie gehanteerd van theaterale rollen op het podium. Dit wil zeggen dat onderscheid kan worden gemaakt tussen een hoofdrolspeler, een eventuele tegenspeler, bijrollen en figuranten ('non-personen'), een regisseur (half op het podium) en publiek (Goffman 1990). Tijdens de uitvoering van deze publieke rollen, ook aangeduid als formele gedragsrepertoires, moet geprobeerd worden de gewenste indrukken te wekken. Een slechte of onvolledige uitvoering van het verwachte handelingspatroon zal ongewenste reacties oproepen.

De veronderstelling dat van rollen in principe alleen achter de schermen ongestraft tijdelijk afstand kan worden genomen, wordt in het bijzonder door Victor Turner (1974) genuanceerd. Met zijn uitwerking van het concept liminale fase, een ongestructureerde fase op het podium, laat hij zien dat het tijdelijk omdraaien van rollen op het podium dan sociaal acceptabel kan worden. Gideon Kunda (1994) vult deze nuancering aan door te laten zien dat ook het tijdelijk loslaten van de publieke rol op het podium ongestraft kan blijven in een liminale fase. Een belangrijke kritiek op het gebruik van het concept rol in het dramaturgisch perspectief is, ook met de nuanceringen van Turner en Kunda, dat het de statische, formele aspecten van het sociale leven te veel benadrukt (zie bijvoorbeeld Davies en Harré 1991 en Czarniawska 1997).³¹

In een poging het statische en formele karakter van het concept rol te verminderen, betrek ik in dit onderzoek niet alleen formele, publieke rollen in de analogie. Het handelen van respondenten wordt geanalyseerd aan de hand van alle rollen in theaterale processen, zoals regisseur

en hoofdrolspeler maar ook souffleur, technicus, auteur en kassier.³² Door deze roluitbreiding dekt het begrip 'dramaturgisch' het conceptueel kader van dit onderzoek niet. De dramaturgie heeft betrekking op de opbouw en structuur van een formele voorstelling op het podium; het dramaturgisch perspectief is een voorstellingsperspectief. Aangezien met de roluitbreiding het leven in en de infrastructuur van een theater centraal komt te staan, en niet alleen de uitvoering van een voorstelling, wordt over het conceptueel kader van dit onderzoek gesproken als een theateraal perspectief.

In het theaterale perspectief van dit onderzoek maak ik voor de analyse van sociale interacties gebruik van alle rollen die een gebouw tot een theater maken, net zoals alle medewerkers en objecten een gebouw tot een UWV-vestiging maken.³³ Terwijl in het dramaturgisch perspectief een sociale instelling wordt gezien als een plaats waar alle rollen moeten worden verdeeld (Goffman 1990: 103), worden de UWV-vestigingen in dit onderzoek bovendien gezien als een plaats waar rollen kunnen worden verdeeld. Alle rollen kunnen verdeeld worden onder alle personen die voor en achter de schermen bijdragen aan de voorbereiding, uitvoering of nabeschouwing van een voorstelling op het podium. Managers of verzekeringsartsen kunnen de belangrijkste rollen op het podium van de vestiging uitvoeren. Maar dan dragen de bewakers bij de ingang, de wachtruimtes, de papiervernietigers en de secretaresses in de kamers naast die van de managers net zo goed bij aan de manier waarop de managers zich verhouden tot de verzekeringsartsen. Of dit nu is als onderdeel van de sociale interacties of als de lokale context daarvan.³⁴ Net als het verloop van een theatervoorstelling wordt beïnvloed door de kaartverkoop of de kwaliteit van de geluidstechnicus.³⁵

In dit onderzoek wordt er daarnaast van uitgegaan dat voor mensen en dingen die geen formele rol op het podium hebben, informele rollen voor het interactiegebied achter de schermen worden geconstrueerd. Bij informele rollen liggen de grenzen van sociaal gedrag verder uiteen, omdat meer rechten en minder plichten worden geassocieerd met een sociale positie of status dan bij formele rollen op het podium het geval is. Maar er zijn grenzen. Net als bij formele rollen op het podium zal een slechte of onvolledige uitvoering van informele rollen achter de schermen ongewenste reacties oproepen. Denk bijvoorbeeld aan een souffleur die de verkeerde tekst influistert, een printer die het niet doet of een inspicient die vergeet rekvisieten te verzorgen.

De rollen die centraal staan in dit onderzoek betreffen de (theatraal formele) rollen van hoofdrolspeler en regisseur. Omdat zonder voorstelling geen sprake kan zijn van theaterale processen mag een hoofdrolspeler niet ontbreken in een theateraal perspectief. De hoofdrol wordt vervuld door de persoon die in sociale interacties dominant is wat betreft aanwezigheid.³⁶ Hij of zij is bijvoorbeeld veel in beeld omdat hij veel tekst heeft en/of omdat hij het middelpunt van interacties is. De hoofdrolspeler heeft bovendien veel invloed op de richting waarin de interacties zich ontwikkelen.³⁷

Ook de rol van regisseur is in dit onderzoek belangrijk. Het is net als de hoofdrol een rol die een individu kan gebruiken om verschil te maken, zoals de formele taak van de districtmanager luidt. De regisseur is dominant wat betreft de regie. Hij of zij zal veel invloed hebben op de procedurele kant van sociale interacties. Zo bepalen regisseurs regelmatig wanneer een interactie of formeel overleg start, eindigt of onderbroken wordt, en wanneer welke onderwerpen besproken worden. Het geven van advies over verhoudingen kan als belangrijkste aspect van de rol als regisseur worden beschouwd. Dit betreft enerzijds advies aan individuele roluitvoerders over hun aanpak, hoe zich te verhouden tot anderen. Anderzijds kunnen regisseurs een adviserende rol uitvoeren in het vormen van tijdelijke samenwerkingsverbanden tussen individuen, en daarmee beïnvloeden hoe deze samenwerkingsverbanden zich tot elkaar verhouden (zie ook 1.2.5).

Kortom, de hoofdrolspeler beïnvloedt de richting van sociale interacties door veel op te treden, te ontdekken en te ondervinden. De regisseur oefent invloed uit door te coördineren, te adviseren en te bedenken. Daarbij ruimte latend voor alle spelers, in het bijzonder de hoofdrolspeler, om zelf te ontdekken, verantwoordelijkheid te nemen en in samenspel met anderen optredens te verzorgen.

Het onderhandelen over de definitie van de situatie

1.2.4

De wijzen waarop mensen (of dingen) zich tot elkaar verhouden, wordt belichaamd in het dagelijkse handelen. In dit onderzoek sluit ik me aan bij de symbolisch interactionistische veronderstelling dat mensen handelen op basis van het beeld dat zij, op dat moment en op die plaats, hebben van 'de werkelijkheid'. Een werkelijkheidsbeeld dat gezamenlijk tot stand wordt gebracht in sociale interacties (Blumer 1998: 2). In deze veronderstelling kan het handelen van individuen alleen worden begrepen wanneer duidelijk is hoe zij de situatie definiëren.

Om tot een gezamenlijk werkelijkheidsbeeld te komen, zijn individuen in interacties continu aan het onderhandelen over de definitie van de situatie. Het verloop en de tijdelijke uitkomsten van het onderhandelen zijn afhankelijk van zowel de dynamiek in als de context van de interacties, waaronder het interactiegebied op het podium of achter de schermen (zie bijvoorbeeld Goffman 1990, Verweel 1987, Kunda 1994). In het onderhandelen over de definitie van de situatie draait het om vragen als: welke rollen en welke reacties zijn gepast, wat is een probleem en wat is een oplossing, wiens mening doet ertoe? Kortom, welke betekenissen zijn hier en nu dominant? De poging om gezamenlijk tot een eenduidige definitie van de situatie te komen en deze in stand te houden, wordt in dit onderzoek beschouwd als de meest structurerende factor in sociale interacties (Blumer 1998: 5, Goffman 1990: 246).³⁸

Omdat verschillende individuen zich moeten kunnen vinden in een gezamenlijk werkelijkheidsbeeld, is de kern van dit beeld meestal minder specifiek dan individuele definities van de situaties. Vaak wordt gezocht naar overeenstemming in vrij oppervlakkige termen (die bij individueel gebruik overigens wel een meer specifiekere invulling kunnen krijgen).

In het onderhandelen over de gezamenlijke definitie is sprake van een soort arbeidsdeling. Een betrokkene voor wie het om zaken gaat die voor hem erg belangrijk zijn, bijvoorbeeld omdat een bepaald werkelijkheidsbeeld legitimatie biedt voor zijn handelen, kan een definitievoorstel doen. Anderen kunnen hem een gunst verlenen door het voorstel te accepteren, bijvoorbeeld wanneer het zaken betreft die voor hen op dat moment en op die plaats van minder direct belang zijn. In ruil voor deze gunst zal hij op een ander moment of op een andere plaats voorstellen van anderen (moeten) accepteren. Goffman spreekt in een dergelijk geval over het ontstaan van een *interactional modus vivendi*, een voorlopige schikking tussen strijdende partijen. Zij dragen samen bij tot één overkoepelende definitie van de situatie '*which involves not so much a real agreement as to what exists, but rather a real agreement as to whose claims concerning what issues will be temporarily honoured*' (Goffman 1990: 21). Kortom, in sociale interacties wordt niet zozeer onderhandeld over (complexe) feiten maar meer over de vraag van wie pretenties tijdelijk zullen worden gehonoreerd, en ten aanzien van welke zaken. De betrokkene van wie pretenties worden gehonoreerd, heeft op dat moment en op die plaats de definitiemacht.

Een aanleiding voor dit onderzoek naar de wijzen waarop publieke managers zich in de dagelijkse praktijk tot verzekeringsartsen verhouden, is de politieke probleemdefinitie van onvoldoende bestuurlijke greep op het verzekeringsgeneeskundig handelen. In de veronderstelling dat verzekeringsartsen handelen op basis van hun definitie van de situatie, ligt in hun definiëringwerk een sleutel voor het beïnvloeden van hun handelen. Goffman stelt dat we het handelen van anderen kunnen sturen door ze tijdens het onderhandelen over de definitie een indruk te geven die ze ertoe zal brengen uit vrije wil te handelen in overeenstemming met onze bedoelingen (1990: 15). Met andere woorden, greep hebben op situaties en mensen vereist ondermeer het krijgen en houden van definitiemacht.³⁹

Het vormen van tijdelijke coalities

1.2.5

Individueel handelen kan gezien worden in individuele termen. Maar wanneer individuen met elkaar communiceren, ontstaat een sociale interactie die meer is dan een optelsom van het individuele handelen. Individueel handelen heeft dan ook een functie voor de interactie als geheel. Vanuit dramaturgisch perspectief is sprake van wederzijdse beïnvloeding; het handelen van de een fungeert als stimulans voor het handelen van de ander en omgekeerd, waardoor effecten van individueel handelen onderling afhankelijk zijn.

Daarnaast wordt in dit perspectief verondersteld dat nauwe samenwerking noodzakelijk is om gemeenschappelijke werkelijkheidsbeelden tot stand te brengen en in stand te houden. Een dergelijk samenwerkingsverband wordt beschouwd als een verzameling mensen die in een of meerdere sociale interacties gezamenlijk een bepaalde definitie van de situatie in stand proberen te houden, om zo bepaalde informatie te belichten en andere informatie verborgen te houden (Goffman 1990: 108). In dit onderzoek noem ik deze samenwerkingsverbanden 'tijdelijke coalities'.⁴⁰ De dramaturgische veronderstelling dat individuen in sociale interacties tijdelijke coalities aangaan om een bepaalde definitie van de situatie in stand te houden, dient als uitgangspunt van dit onderzoek. Niet individuen maar tijdelijke coalities vormen dan de eenheid van analyse.⁴¹

In de meeste sociale interacties heeft één tijdelijke coalitie de leiding. Omdat zij het initiatief neemt, het verloop van de interactie bepaalt, het middelpunt van de interactie is en/of het lokale decor beheert. In het dramaturgisch perspectief geeft deze coalitie een voorstelling op het podium, in het theatrale perspectief in dit onderzoek wordt ervan uitgegaan dat zij een optreden geeft dat op het podium of achter de schermen kan plaatsvinden.

Collega's die samen een tijdelijke coalitie vormen, bijvoorbeeld omdat ze allen het gedrag van een andere collega als probleem beschouwen, zijn in dramaturgisch of theatraal opzicht wederzijds afhankelijk van elkaar. De coalitie is gevormd omdat haar deelnemers baat hebben bij dezelfde definitie van de situatie; ze moeten elkaar vertrouwen in het constant en op de juiste wijze presenteren van deze definitie tijdens een optreden van de coalitie. Want *'public disagreement among the members of the [coalition] not only incapacitates them for united action but also embarrasses the reality sponsored by the [coalition]'* (Goffman 1990: 91). Openlijke onenigheid over het gemeenschappelijke werkelijkheidsbeeld, omdat een van de deelnemers ruimte laat voor andere definities van de situatie of de coalitie afvalt, tast de realiteitswaarde aan van het optreden van de tijdelijke coalitie. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer het gedrag van de 'problematische' collega tijdens een optreden opeens als wenselijk wordt gedefinieerd of wanneer de collega één op één ingelicht wordt over acties van de optredende coalitie.

Een individu is in een theatrale analogie dus afhankelijk van de medewerking van anderen om een bepaalde definitie van de situatie tot stand te brengen en in stand te houden. Goffman constateert dat dit mechanisme positieve effecten heeft voor een organisatie als geheel. Collega's die een tijdelijke coalitie vormen, verschillen namelijk vaak van elkaar in functioneel en hiërarchisch opzicht. Op het moment dat zij een tijdelijke coalitie vormen, worden formele verschillen in rang en status niet volledig *enacted*, uitgevoerd. De wederzijdse afhankelijkheid die ontstaat door deelname aan de tijdelijke coalitie doorkruist de structurele of sociale scheidslijnen in een organisatie en zorgt daarmee voor een grotere cohesie binnen de organisatie (Goffman 1990: 88).

Er is alleen sprake van een optreden door een tijdelijke coalitie wanneer zij publiek heeft. Vaak vormen de toeschouwers samen een andere tijdelijke coalitie; een publiekscoalitie die een dialoog aangaat met de optredende coalitie.⁴² In de woorden van Erving Goffman (1990: 96): *'we often find that there will be a significant sense in which all the remaining participants, in their several performances of response to the [coalitionshow] put on before them, will themselves constitute a [coalition]. (...) one may speak of dramatic interaction'*.

Een publiekscoalitie hoeft overigens niet lijkbaar aanwezig te zijn bij een optreden. Bijvoorbeeld lezers van vergadernotulen, kijkers van televisieprogramma's of gebruikers van Europese richtlijnen vormen een publiek dat geen persoonlijk contact heeft met de optredende coalitie. De optredende coalitie is zich wel ervan bewust dat het optreden achteraf gezien kan of zal worden, en dat het publiek mogelijk nog gaat reageren. Goffman (1990: 164) spreekt in dergelijke gevallen van een optreden voor een 'zwak publiek'.

Sociale interacties kunnen echter ook onvoorzien achteraf nog door publiek worden aanschouwd. Zo kan een onderonsje achter de schermen van een coalitie een plek op het podium van de vestiging krijgen wanneer een van de deelnemers ernaar verwijst in een formele vergadering. Een gesprek tussen een verzekeringsarts en een cliënt in een besloten spreekkamer wordt een publiekelijk optreden van de verzekeringsarts wanneer de cliënt de landelijke pers verslag doet van het gesprek. Kortom, sociale interacties die achter de schermen spelen, in Goffman's dramaturgisch perspectief per definitie zonder publiek, kunnen achteraf nog publiekelijk worden. Dit gegeven versterkt de suggestie van een (op zijn minst potentiële) gelaagdheid van sociale interacties.

Contextualiseren

1.3

Tijdens de observaties van dit onderzoek en de eerste analyses daarvan, werd me snel duidelijk dat (de beheersing van) de sociaal-medische uitvoering van sociale wetten als de WAO zich afspeelt in een zeer roerig veld. Theatraal gezien leek er sprake van een bijzonder onrustig decor dat veel aandacht opeiste en kreeg van zowel spelers als publiek. De notie dat individuen niet functioneren in een sociaal isolement (zoals uitgewerkt in ondermeer Blumer 1998, Giddens 1999, 1991 en Law 1994, 2000), of een theatervoorstelling niet los gezien kan worden van het decor, verdient daarom een belangrijke plaats in dit onderzoek. Hoe de geobserveerde sociale interacties 'in context' kunnen worden bestudeerd, is het onderwerp van deze paragraaf.⁴³ Na een conceptueel verhaal over context wordt bovendien een aantal inhoudelijke thema's geïntroduceerd die zijn voortgekomen uit het contextualiseren van de onderzochte interacties, en een rode draad vormen in de rest van dit boek.

Het (re)produceren van gestolde verbanden

1.3.1

In dit boek ga ik ervan uit dat sociale interacties gestructureerd worden door voortdurende (her)scheppende onderhandelingen over de werkelijkheid. In het onderhandelen over werkelijkheidsbeelden wordt niet telkens opnieuw begonnen; zelden worden volledig nieuwe definities van de situaties gecreëerd. Om met Arie de Ruijter (2000: 7) te spreken: 'De in het verleden tot stand gekomen betekenisgeving van een situatie of verschijnsel wordt meegenomen naar nieuwe situaties. Daar klinken ze als echo mee in een nieuwe geconstrueerde betekenis'. De in het verleden tot stand gekomen betekenisgeving van een situatie kan beschouwd worden als een gestold verband of een terugkerend patroon. De gestolde verbanden die in een sociale interactie van betekenis zijn, vormen samen de context, in theatrale termen het decor, van die interactie.

Gestolde verbanden bieden een interpretatief kader. Goffman (1986: 10) spreekt in dit verband van 'basic frameworks of understanding available in our society for making sense out of events'. Interpretatieve kaders maken onderhandelen in sociale interacties mogelijk. Ze vormen bronnen voor tijdelijke coalities om tot een gezamenlijke definitie van de situatie te komen en zo tot gezamenlijke handelingspatronen. Ook wanneer nog niet duidelijk is wat er komen gaat of deelnemers aan de coalitie afzonderlijk van elkaar interacteren (Kendon 1992). Wanneer gestolde verbanden als bron worden gebruikt in sociale interacties, wordt gesproken over het reproduceren van context (zie onder andere Goffman 1986, Weick 1995, de Ruijter 2000).

Veel sociale interacties hebben een routinematig karakter. Dan weten deelnemers wat ze kunnen verwachten en dat ze ervan uit kunnen gaan dat andere deelnemers dit ook weten. Ook in deze interacties is echter ruimte voor onderhandeling over de definitie van de situatie. Bijvoorbeeld over het moment waarop de interactie begint of wordt afgerond (Kendon 1992: 327). Bovendien biedt elke interactie de mogelijkheid om gestolde verbanden te verbuigen, zodat zij een andere betekenis in de interactie krijgen en in gewijzigde vorm kunnen worden meegenomen naar nieuwe situaties. Wanneer gestolde verbanden in sociale interacties op een gewijzigde manier worden gehanteerd, wordt gesproken over het produceren van context (zie onder andere Giddens 1999, Weick 1995, de Ruijter 2000).⁴⁴

De veronderstelling dat de context van individueel handelen in sociale interacties wordt ge(re)produceerd, is sterk geïnspireerd op interpretatieve benaderingen in de sociale theorie. Hierin wordt verondersteld dat alle sociale processen tijdelijke en situationele effecten van sociale interacties zijn. Voorbeelden van dergelijke benaderingen zijn het symbolisch interactionisme, zoals beschreven door Herbert Blumer (1998), de zogenoemde structuratietheorie van Anthony Giddens (1979, 1999) en de manier waarop John Law de actor-netwerkteorie in navolging van Bruno Latour heeft uitgewerkt (1994). Daarbij wordt context beschouwd als dat wat niet de focus van onderzoek is maar daarop wel van invloed is en erdoor beïnvloed wordt. De onderzoeker moet dus onderscheid maken tussen enerzijds focus en anderzijds de context, die hij bovendien moet afbakenen om het hanteerbaar te houden.

Een analytisch onderscheid maken tussen focus, context en de rest van het sociale betekent echter niet dat de verschillende componenten onafhankelijk van elkaar (kunnen) bestaan. In de dagelijkse praktijk bestaan sociale interacties en hun context alleen door en in elkaar. Context 'is' immers alleen maar omdat mensen deze in samenwerking met elkaar (re)produceren. Met andere woorden, context bestaat niet 'van nature' maar is een relationeel effect.⁴⁵ Wanneer individuen context niet (re)produceren, is het voor hen simpelweg geen context. Op dat moment en op die plaats bestaat deze context niet, kortom, vormt het niet het decor van die sociale

interactie. Context is in deze veronderstellingen niet determinerend voor individueel handelen. John Law is een van de auteurs die de veronderstelling probeert uit te werken dat sociale processen niet aangedreven worden door iets van buiten. Regelmatig verwijzend naar Herbert Blumer en Anthony Giddens betoogt hij dat sociale processen zichzelf scheppen. In zijn boek *Organizing modernity* (1994: 15, originele accentuering) gebruikt hij hiervoor ondermeer de metafoer van de olieraffinaderij:

*'There is nothing outside – no 'last instance' – that drives the processes of the social (...). So the image that we have to discard is that of a social oil refinery. Society is **not** a lot of social products moving round in structural pipes and containers that were put in place beforehand. Instead, the social world is this remarkable emergent phenomenon: in its processes it shapes its own flows. Movement and the organization of movement are not different'.*

Dit beeld van Law sluit nauw aan bij de zogenoemde structuratietheorie die Giddens jaren daarvoor al ontwikkelde (1979, 1999 [oorspr. 1984]). Een belangrijke veronderstelling daarin is dat het sociale zowel een middel is als een effect. Giddens gaat ervan uit dat tussen enerzijds context, in zijn termen sociale structuren, en anderzijds individueel handelen sprake is van een gelijkwaardige en cyclische verhouding. Een individu maakt een sociale structuur mogelijk door haar in sociale interacties te produceren en beïnvloedt haar door middel van reproductie. Tegelijkertijd is sociale structuur niet alleen *enabling* maar ook *constraining* voor het individuele handelen. Mensen hebben in sociale interacties geen volledige vrijheid van handelen, bovendien is hun kennis per definitie beperkt. Dat individuen handelingsruimte hebben dankzij en ondanks de context van hun sociale interacties, is een belangrijk uitgangspunt in dit boek.

Begrenzen van de context in dit onderzoek

1.3.2

Contextualiseren vereist het trekken van grenzen. In dit onderzoek gaat het in het bijzonder om die sociale interacties van districtmanagers die betrekking hebben op het verzekerings-geneeskundig handelen. Dit zijn gelegenheden waarin minstens twee individuen in elkaars directe aanwezigheid zijn, maar waarin ook niet-menselijke materialen, zoals papier of een pc, een belangrijke rol kunnen spelen.

Voor wat betreft de context van deze focus van onderzoek, maak ik onderscheid tussen lokale context en extralokale context.⁴⁶ Bij het construeren hiervan is selecteren onvermijdelijk. De keuzes die ik heb gemaakt, zijn gebaseerd op mijn oordeel welke gestolde verbanden in beeld gebracht moeten worden om onderliggende mechanismen in relationele processen tussen publieke managers en verzekeringsartsen te kunnen construeren.

Onder de lokale context versta ik gestolde verbanden die alleen op de sociale interacties van de betreffende districtmanager van invloed zijn en erdoor beïnvloed worden. In dit onderzoek gaat het dan om patronen die gerelateerd zijn aan de lokale vestiging of aan individuele aangelegenheden, zoals de inrichting van een werkkamer of een vriendschappelijke relatie tussen collega's. Het is expliciet geen doel van dit onderzoek om vier afzonderlijke subcases te construeren. Om deze reden zijn bijvoorbeeld regionale kenmerken in de cliëntenpopulatie, met wellicht een specifieke verhouding met betrekking tot leeftijd, sekse of etniciteit, of de grootte van achterstanden op een vestiging komen te vervallen.

De extralokale context bestaat in dit onderzoek uit gestolde verbanden die juist niet alleen ge(re)produceerd worden in de sociale interacties van een specifieke districtmanager, maar ook in die van andere districtmanagers. Het construeren van dit gemeenschappelijke decor is uiteraard selectief.

Ik heb in de eerste plaats gekozen voor een inperking van de extralokale context tot zogenaamde Nederlandse gestolde verbanden, omdat districtmanager formeel een Nederlandse functie betreft met de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van Nederlandse wet- en regelgeving. Dit is een analytische begrenzing van de context. Zo staan bijvoorbeeld Europees en Nederlands sociaal beleid betreffende ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid in de praktijk niet los van elkaar, of kunnen Belgische werknemers in de grensstreek onder de Nederlandse wetgeving vallen. In de zogenoemde Nederlandse processen heb ik opnieuw geselecteerd. Mijn selectie van een groot aantal gestolde verbanden in en door de onderzochte sociale interacties van districtmanagers presenteer ik in hoofdstuk twee. Onder deze selectie vallen bijvoorbeeld geen economische patronen, zoals de conjunctuur of het aantal uitkeringsgerechtigden. Een reden hiervoor is dat de greep op verzekeringsartsen in het politieke debat wordt geproblematiseerd ongeacht de economische situatie op dat moment.

Inhoudelijke thema's als uitkomst

1.3.3

In het volgende hoofdstuk construeer ik de extralokale context van de onderzochte sociale interacties. Wat zijn de belangrijkste gestolde verbanden die in de interacties worden ingezet, waarnaar verwezen wordt, of die op een andere manier van invloed zijn op de wijze waarop districtmanagers zich in hun sociale interacties verhouden tot verzekeringsartsen? De conclusie luidt dat de districtmanagers in de dagelijkse praktijk moeten omgaan met een onontkoombare systeemdwang, waarbij zij beperkte individuele handelingsruimte hebben. Uit dit disciplinerende en beperkende systeem heb ik een aantal centrale thema's afgeleid.

Ten eerste lag het voor de hand om bevindingen uit de subcases te bundelen rondom een aantal inhoudelijke thema's; thema's waarmee districtmanagers per definitie te maken krijgen als het hun verhouding tot verzekeringsartsen betreft. Het doel van dit onderzoek is immers het benoemen van onderliggende mechanismen in relationele processen tussen publieke managers en verzekeringsartsen, niet het presenteren van vier afzonderlijke subcases. Ten tweede was het sterke krachtenveld geschikt om er de inhoudelijke thema's uit af te leiden, aangezien relationele processen een meer expliciete vorm aannemen op het moment dat met spanning moet worden omgegaan (Lewis 1975: 4, Goffman 1990: 111).

De vijf centrale thema's in dit boek zijn:

1. Tijdig en zorgvuldig uitvoeren

Een telkens terugkerend thema in de geobserveerde interacties van districtmanagers die betrekking hebben op het verzekeringsgeneeskundig handelen, is een (vermeende) spanning tussen enerzijds het tijdig uitvoeren van sociaal-medische controles en beoordelingen en anderzijds het medisch zorgvuldig uitvoeren hiervan. In paragraaf 2.2 ga ik uitgebreid in op (mogelijke implicaties van) het streven naar medische zorgvuldigheid in de sociaal-medische controles en beoordelingen, hetzelfde geldt voor tijdigheid in de subparagrafen 2.3.2 en 2.3.3.

2. Zakelijke principes in het publieke domein

Bij alle vier de geobserveerde districtmanagers is een dagelijkse worsteling zichtbaar met de opgave om vorm te geven aan een confrontatie van het publieke domein met principes uit het commerciële domein. In het bijzonder de cijfermatige beheersing van de uitvoeringspraktijk is een dominante opdracht waar de managers niet omheen lijken te kunnen. In de paragrafen 2.3 en 2.5 benoem ik de politieke en organisatorische aanleidingen van deze confrontatie, en de beleidsmatige invullingen daarvan.

3. Autonomie en status van (verzekerings)artsen

Al in de oriënterende interviews, voorafgaand aan de observaties, maakten de districtmanagers zelf de relatieve autonomie en het aanzien van 'de dokters' tot centraal onderwerp van gesprek. Ze definieerden het in gesprekken met mij niet altijd als lastig of problematisch, wel bleven ze het thema tot het einde van de dataverzameling bij me onder de aandacht brengen. Ook in hun sociale interacties kwam dit thema regelmatig ter sprake, wanneer er geen artsen bij aanwezig waren. In het bijzonder in de paragraaf 2.2 ga ik in op juridische handelingsruimte van verzekeringsartsen, en in de subparagraaf 2.4.1 op hun maatschappelijk hoge status.

4. Constante stroom van politieke veranderingen

Het is opvallend dat de uitvoering van sociale wet- en regelgeving op het terrein van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid veel politieke aandacht krijgt. Aandacht die bovendien vaak leidt tot structuurveranderingen, in het bijzonder als het de uitvoering van (de vervanger van) de WAO betreft. In het bijzonder in subparagraaf 2.3.3 construeer ik de constante stroom van veranderingen waarmee publieke managers en verzekeringsartsen keer op keer worden geconfronteerd; wijzigingen in wetten en regels, in het stelsel van sociale zekerheid, en in organisatiebeleid en organisatiestructuur.

5. Mediagevoelig werk

Ook kan de uitvoering van (de vervanger van) de WAO rekenen op regelmatige aandacht van de media. Meestal gaat dit om negatieve aandacht. Dit maakt het handelen van medewerkers van UWV kwetsbaarder, en is daarom een factor om rekening mee te houden. Tijdens de observaties bleek verschillende keren dat de mediagevoeligheid van het werk van invloed is op het dagelijks handelen, en op de verhouding tussen districtmanagers en verzekeringsartsen. In subparagraaf 2.4.2 wordt ingegaan op de toegenomen kans dat de uitvoering van sociaal-medische beoordelingen openbaar wordt gemaakt en de drang van moderne media om te ontmaskeren.

De vraag hoe in de dagelijkse praktijk met deze inhoudelijke thema's wordt omgegaan, is leidend geweest in de verdiepende analyse van de organisatie-etnografie. Met andere woorden, toen me na een eerste analyse van de empirische dataverzameling duidelijker werd waarnaar ik precies op zoek was gegaan, kon ik de onderzoeksvragen aanscherpen. Dit zijn de onderliggende vragen die gezamenlijk het antwoord moeten opleveren op de centrale vraag hoe districtmanagers zich in de dagelijkse praktijk tot verzekeringsartsen verhouden.

De vijf onderzoeksvragen in dit boek luiden:

1. Hoe wordt, in dagelijkse sociale interacties van districtmanagers die betrekking hebben op het verzekeringsgeneeskundig handelen, gestalte gegeven aan een tijdige en medisch zorgvuldige uitvoering? (zie hoofdstuk drie)

2. Hoe wordt in deze sociale interacties gestalte gegeven aan zakelijke principes in de bureaucratische uitvoeringspraktijk? (zie hoofdstuk vier)
3. Hoe wordt in deze sociale interacties gestalte gegeven aan de relatieve autonomie en hoge status van verzekeringsartsen? (zie hoofdstuk vijf)
4. Hoe wordt in deze sociale interacties gestalte gegeven aan een constante stroom van politieke veranderingen? (zie hoofdstuk zes)
5. Hoe wordt in deze sociale interacties gestalte gegeven aan de kans dat bureaucratisch handelen openbaar wordt gemaakt? (zie hoofdstuk zeven)

De episodes

1.4

De kracht van etnografisch onderzoek ligt in de gedetailleerde aandacht voor het alledaagse (institutionele) sociale leven van een bepaalde groep. Om deze kracht van een etnografie te benutten, heb ik ervoor gekozen de empirische rijkdom van dit onderzoek te tonen in de vorm van vijf episodes. Een episode bestaat uit zes tot negen chronologische maar niet per definitie aansluitende sociale interacties, die ik presenteer als scènes. Dit is een reeks sociale interacties van één districtmanager rondom één concreet, spanningsvol, relatief afgebakend proces in de observatieperiode.

Het vormen van episodes heb ik ervaren als zeer secuur fileren. De transcripten van de observaties bieden niet meer dan een chaotische brei van vervlochten verhaallijnen, personages met dubbelrollen, gelaagde interactiegebieden en meerduidige rekvisieten. Gideon Kunda (1992: 238) noemt een etnografisch onderzoek dan ook het krijgen van greep op *the unknown jungle*. Om enig houvast te hebben bij het vormen van de episodes, heb ik een aantal criteria gehanteerd.

Ten eerste wordt in elke episode gestalte gegeven aan één van de vijf inhoudelijke thema's in dit boek. Analyse van de manieren waarop in de episodes aan de thema's gestalte wordt gegeven, levert antwoorden op voor de (aan de thema's gerelateerde) onderzoeksvragen.

Ten tweede heb ik gekozen voor *critical cases* of incidenten. In dit onderzoek schrijf ik over sociale interacties met een sterk krachtenveld als gedeelde context. Door hier ook nog eens een spanningsvolle gebeurtenis uit te lichten, zullen relationele processen een (nog) meer expliciete vorm aannemen. Het zijn immers situaties waarin de managers verschil kunnen maken. De eerste vier episodes zijn alledaagse incidenten, de vijfde episode is een niet gebruikelijke maar wel typerende crisis.

Ten derde vindt in een episode een aantal sociale interacties plaats op een podium, en een aantal achter de schermen. Hierdoor wordt zichtbaar wat open en wat meer verborgen definities zijn die de betrokkenen tot stand brengen en in stand houden.

Ten slotte is uit alle vier de subcases een episode afkomstig. Episodes zijn overigens niet karakteristiek voor de subcases waaruit ze gevormd zijn; ze verwoorden processen die in alle subcases zijn aangetroffen.

De vijf episodes in dit boek zijn:

1. Episode Medisch beroepsgeheim

Deze episode staat in hoofdstuk drie, in het kader van de eerste onderzoeksvraag hoe in de sociale interacties gestalte wordt gegeven aan een tijdige en medisch zorgvuldige uitvoering.

Deze episode speelt zich af in een regionaal managementoverleg. De directeur vraagt de districtmanagers, via de regiodirecteur, om op korte termijn de verzekeringsartsen bij hem aan te geven die gehoor geven aan een oproep. Het gaat om een oproep van de bestuursvoorzitter van de Nederlandse vereniging voor verzekeringsgeneeskunde (NVVG) om niet langer mee te werken aan het archiveren van medische rapportages in een bepaald registratiesysteem. De aanwezige districtmanagers problematiseren het zorgvuldige handelen van verzekeringsartsen in het licht van een tijdige uitvoering van sociaal-medische beoordelingen. Vervolgens vertelt een van hen over "de onrust" die naar aanleiding van de oproep is uitgebroken onder verzekeringsartsen op haar vestiging. Het is de verhouding met de verzekeringsartsen die dan centraal komt te staan tijdens het formele overleg en ook in de pauze.

2. Episode Veredelde productiebaas

Deze episode staat in hoofdstuk vier, in het kader van de tweede onderzoeksvraag hoe gestalte wordt gegeven aan zakelijke principes in de bureaucratische uitvoeringspraktijk.

Districtmanager Martijn krijgt van de regionale controller de vraag hoeveel herbeoordelingen WAO zijn vestiging 'nog heeft liggen' als achterstand en door externen wil laten uitvoeren. In de episode wordt de dagenlange zoektocht gevolgd naar (virtuele) dossiers in registratiesystemen. Het lukt de districtmanager niet, ook niet in gesprekken met de regionale controller en met zijn cijferproducent op de vestiging, om uit de registratiesystemen op te maken hoeveel dossiers er op zijn vestiging liggen waarvan de herbeoordeling al lang had moeten plaatsvinden. Na een paar dagen geeft de districtmanager de operationele manager de ruimte om te beslissen hoeveel dossiers worden overgedragen.

3. Episode Op oorlogspad

Deze episode staat in hoofdstuk vijf, in het kader van de derde onderzoeksvraag hoe gestalte wordt gegeven aan de relatieve autonomie en hoge status van verzekeringsartsen.

Drie maanden voor deze episode heeft districtmanager Mark van de directie arbeidsgeschiktheid te horen gekregen dat geen achterstand mag ontstaan bij nieuw op te stellen reïntegratieverslagen, door een verzekeringsarts en een reïntegratiebegeleider. Wanneer de districtmanager in de episode te horen krijgt dat de regiodirecteur wil dat de ontstane achterstand van reïntegratieverslagen wordt weggewerkt, stapt hij meteen op de reïntegratiebegeleiders af. Hij laat daarbij weinig ruimte voor de operationele manager. Met de uitvoerende verzekeringsartsen zoekt de districtmanager geen contact. De vrees voor de medici is groot bij alle betrokken in de episode. Wel voert de districtmanager een gesprek met de stafarts. Hieruit blijkt (opnieuw) dat de verzekeringsartsen hun eigen gang gaan.

4. Episode Het geloof geven

Deze episode staat in hoofdstuk zes, in het kader van de vierde onderzoeksvraag hoe gestalte wordt gegeven aan een constante stroom van politieke veranderingen.

Naar aanleiding van (opnieuw) een beleidsverandering voeren districtmanager Melvin, de operationele manager en de stafarts stevige discussies. De verandering is het aanbrengen van prioriteiten in het verzekeringsgeneeskundige werk en een efficiënte manier van werken. De managers willen dat verzekeringsartsen hun werktijd anders gaan indelen en besteden. De stafarts biedt weerstand, onder andere door te stellen dat de cijfers waarop de managers zich baseren niet

kloppen. De districtmanager voert achter de schermen veel gesprekken met de operationele manager, om haar sterk geïnstrueerd de strijd met de stafarts en ook uitvoerend verzekeringsartsen te laten voeren. In het contact met de stafarts probeert hij af te tasten wat de bereidheid van de verzekeringsartsen is om (opnieuw) te veranderen in een meer bedrijfsmatige richting.

5. Episode Medische zegen

Deze episode staat in hoofdstuk zeven, in het kader van de vijfde onderzoeksvraag hoe gestalte wordt gegeven aan de kans dat bureaucratisch handelen openbaar wordt gemaakt.

Na afwijzing voor een WAO-uitkering doet een cliënt een zelfmoordpoging. Hij komt in een psychiatrisch ziekenhuis terecht. Zijn vrouw en kinderen gaan kort daarna naar de vestiging, om alsnog een WAO-uitkering voor hem te regelen. Formeel neemt districtmanager Maud het besluit de uitkering alsnog te verstrekken. Een reden hiervoor is het voorkómen van media-aandacht. Zij is echter niet helemaal gerust op het besluit. Ze vraagt achteraf de stafarts om zijn medische zegen. De episode eindigt met de medische zegening door de stafarts. Wanneer de familie tevreden uit beeld verdwijnt en de dreiging van media-aandacht is geweken, valt de coalitie van ondermeer districtmanager en stafarts uit elkaar. De rest van de observatieperiode hebben zij geen enkel contact meer.

Deze episode is niet gebruikelijk, districtmanagers krijgen niet regelmatig op directe wijze met (familieleden van) een cliënt te maken, maar zij is wel typerend voor de onderzochte praktijk. Zij laat de ontregelende kracht zien van het binnendringen van de buitenwereld in de sociale interacties van districtmanagers.

Hoe dit boek te lezen?

1.5

In dit boek pas ik wetenschappelijke inzichten en werkwijzen toe op de dagelijkse gang van zaken bij de selectiebureaucratie UWV, in het bijzonder op het handelen van districtmanagers in verhouding tot verzekeringsartsen. Met het eerste deel van deze paragraaf wil ik benadrukken dat dit een tekst oplevert die niet descriptief is, maar inscriptief. Door verschillende verhalen met elkaar te verweven, bied ik een constructie van de onderzochte sociale interacties van districtmanagers. Hoe ik deze constructie in dit boek tot werkelijkheid breng, zet ik uiteen in het tweede deel van deze paragraaf.

Een werkelijkheid schrijven

1.5.1

In dit eerste hoofdstuk heb ik drie afzonderlijke verhalen verteld. Allereerst een organisatie-etnografie, waarin de sociale interacties centraal staan van districtmanagers arbeidsgeschiedheid bij UWV (zie de paragrafen 1.1 en 1.4). Om aan deze sociale interacties gestructureerd betekenis te kunnen geven, heb ik een theatraal perspectief uitgeschreven (in paragraaf 1.2) en een conceptueel verhaal over contextualiseren (in paragraaf 1.3). In deze theoretische verhalen is een belangrijke veronderstelling dat mensen in hun sociale interacties continu onderhandelen om tot een beeld van de werkelijkheid te komen. Daarmee beschouw ik de werkelijkheid als een sociale constructie, die niet eenduidig of stabiel is.

Deze veronderstelling kan ik ook toepassen op wetenschappers en hun academische werkelijkheid. En dan sluit ik me aan bij de conclusie van Bruno Latour en Steve Woolgar (1986: 31) dat *'scientific activity is just one social arena in which knowledge is constructed'*.⁴⁷ Deze conclusie betekent dat ik met dit boek geen beschrijving of representatie bied, waarmee 'de' waarheid aan het licht komt. Net als mijn respondenten construeer ik. Dus ontkom ik niet aan inscriptie; ik leg betekenis in het geobserveerde handelen, en daarmee schrijf ik een werkelijkheid (Latour & Woolgar 1986, zie bijvoorbeeld ook Czarniawska 1997 en Akrich 1992).

Het construeren van de onderzochte praktijk doe ik op basis van systematische observaties en door het systematisch hanteren van een theoretisch perspectief. Dit dient mijn tekst navolgbaar en daarmee intersubjectief te maken.⁴⁸ Daarom durf ik de hypothese te poneren dat ik schrijf over onderliggende mechanismen in de beleidsuitvoering voor wat betreft ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. Mijn constructie suggereert immers dat er inherente processen zijn in de praktische gang van zaken bij de divisie arbeidsgeschiktheid van UWV.

Het individuele handelen dat zichtbaar is in de episodes, in de hoofdstukken drie tot en met zeven, beschouw ik als een voorbeeld van wijzen waarop deze processen in de alledaagse praktijk gestalte krijgen. Mijn doel van het zichtbaar maken is niet het tonen van de mate waarin de geschetste processen zich voordoen, of de exacte keuzes die de geobserveerde districtmanagers en hun interactiegenoten maken. Het gaat me in dit boek om het verfijnen van het inzicht in de wisselwerking tussen het praktisch handelen van districtmanagers en de sociale structuren waarin en waardoor dit plaatsvindt. In de hoop zicht te bieden op (al langer bestaande) uitvoeringsvraagstukken.⁴⁹

Opbouw van de tekst

1.5.2

Om in dit boek een intersubjectieve tekst te kunnen schrijven, streef ik naar het leggen van navolgbare verbanden tussen (mijn selectie van) de geobserveerde praktijken en mijn interpretatiekaders. Daarom vertel ik in de eerste twee hoofdstukken afzonderlijke verhalen, die ik daarna samenbreng in de zogenoemde episodehoofdstukken.

In het eerste hoofdstuk beschrijf ik hoe en waarom dit onderzoek is opgezet en uitgevoerd. Ook bied ik hier twee conceptuele verhalen, waarmee ik het empirische onderzoeksmateriaal van betekenis zal voorzien. In het tweede hoofdstuk geef ik een uitgebreide constructie van de context die de onderzochte sociale interacties met elkaar delen. Dit dient als achtergrondinformatie waaraan ik in de episodehoofdstukken regelmatig refereer.

In de episodehoofdstukken, drie tot en met zeven, vorm ik op de linkerpagina mijn empirische verhalen en bied ik op de rechterpagina mijn theoretische constructie hiervan. Deze hoofdstukken kennen een thematische opbouw, aan de hand van de onderzoeksvragen, met een onderliggende theatrale lijn. Het doel van dit boek is het construeren van mechanismen in relationele processen tussen publieke managers en verzekeringsartsen. Daarom lag het voor de hand om de bevindingen in de subcases te bundelen rondom een aantal inhoudelijke thema's waarmee de districtmanagers per definitie te maken krijgen als het hun verhouding tot verzekeringsartsen betreft.

Eerst laat ik zien dat van de districtmanagers van alles wordt verlangd voor wat betreft het verzekeringsgeneeskundig handelen. In het derde hoofdstuk toon ik hoe conflicterende rollen

van de districtmanager en de verzekeringsartsen worden gebruikt om naar zichzelf en naar de situatie te kijken. Dan blijkt dat hun belangentegenstelling in de praktijk de vorm krijgt van een patstelling. De districtmanagers neigen naar een sterk geloof in het getal.

In het vierde hoofdstuk construeer ik hoe in het licht van dit geloof wordt onderhandeld over het beeld van de werkelijkheid. Beelden op basis waarvan districtmanagers pogingen doen tot digitale beheersing van de analoge verzekeringsgeneeskundige praktijk. Hierbij krijgen registratiesystemen een zo grote rol dat ze een regime worden die de districtmanagers laten opgaan in een werkelijkheid met veel cijfers en weinig concrete verzekeringsartsen.

Daarna komt, in het vijfde hoofdstuk, het machtsvraagstuk expliciet op tafel. Dan blijkt sprake van een machtsvacuüm, aangezien het gezag van de verzekeringsartsen groter is dan dat van de districtmanager. Vooral de samenwerking tussen de districtmanager en de stafarts is hier weinig effectief.

Vervolgens laat ik zien wat er gebeurt als de districtmanager en de stafarts bij wijze van uitzondering wel contact hebben. In het zesde hoofdstuk toon ik een soort *best practice*; een districtmanager die met de stafarts onderhandelt over het beïnvloeden van de productie door verzekeringsartsen. Hieruit blijkt dat het voeren van een dialoog, al zijn de verschillende spelers het niet met elkaar eens, een belangrijke stap is in het openbreken van het machtsvacuüm.

In het zevende hoofdstuk laat ik zien hoe het contact verloopt tussen een districtmanager en een stafarts wanneer de buitenwereld, in de vorm van familie van een cliënt, hun sociale interacties binnenloopt. De voorgaande hoofdstukken worden gekenmerkt door het vermijden van aandacht van buiten. Hier blijkt (bedreigende) aandacht van buiten even te leiden tot interne cohesie.

In het slothoofdstuk beantwoord ik expliciet de centrale vraag van dit onderzoek, hoe publieke managers zich verhouden tot verzekeringsartsen. Ik betoog dat zij zichzelf zowel letterlijk als figuurlijk wegcijferen ten opzichte van deze artsen. Ook benoem ik drie bureaucratische drama's waarin sprake is van een problematische wisselwerking tussen dagelijkse sociale interacties en de context waardoor en waarin ze plaatsvinden. Ik sluit het hoofdstuk en daarmee ook het boek af met een verkenning van een meer praktijkgerichte aanpak van uitvoeringsvraagstukken in dit publieke domein.

¹ De raad van bestuur van de uitvoerende organisatie UWV geeft in 2006 aan dat er 'op onderdelen onvoldoende samenhang [is] tussen management en medewerkers waardoor de betrokkenheid en prestaties van medewerkers onder druk staat', en het nodig is om 'de binding met professionals te verbeteren' (2006a: 24). Coen Teulings, Romke van der Veen & Willem Trommel spreken al veel eerder - in hun analyse van tien jaar herziening van het sociale zekerheidsstelsel - over het belang van (meer) sturing en beheersbaarheid van een 'ondoorzichtige' uitvoering van de ziekwet en de WAO (1997: 241, 245). Ook in diverse overheidsrapporten, waaronder Algemene rekenkamer (2001) en Berendsen & Mullenders (2004) van de Inspectie werk en inkomen, wordt de beheersbaarheid van verzekeringsartsen door publieke managers keer op keer geïmpliciteerd.

² Deze studies kunnen getypeerd worden als *managerial behavior* onderzoek. In dit type onderzoek staat de vraag centraal wat managers doen, waarbij verondersteld wordt dat zo ongestructureerd mogelijke observaties een belangrijke bijdrage leveren aan beantwoording van deze vraag. Henry Mintzberg wordt beschouwd als de geestelijke vader van dit type onderzoek. Hij doet niet als eerste op deze wijze onderzoek naar het gedrag van managers, maar zijn werk is zeer invloedrijk op dit gebied. Voor een uitgebreid overzicht van onderzoek naar en theorievorming over publiek management en publieke managers sinds de jaren vijftig van de vorige eeuw, verwijs ik naar het boek *Attention! Work and behavior of public managers amidst ambiguity* (2000) van Mirko Noordegraaf.

³ Een prachtig voorbeeld van een observatieonderzoek naar de manier waarop processen in (wetenschappelijke) organisaties kunnen verlopen, toont John Law in zijn boek *Organizing modernity* (1994). Law probeert in zijn casestudy, uitgevoerd bij een wetenschappelijk laboratorium, patronen van ordenen en organiseren te construeren. Hij doet dit door te onderzoeken hoe mensen grenzen creëren tussen actor en structuur (zie ook noot 28 p. 42). Zo komt hij tot een onderscheid in ordeningswijzen, als effect van relationele processen, waarin actoren structuur verschillend inzetten. Hij spreekt bijvoorbeeld over de ordeningswijze 'ondernemerschap' en de ordeningswijze 'roeping', als voorbeelden van wijdverbreide gereproduceerde ordeningspatronen in de sociale netwerken van het onderzochte laboratorium. In de ordeningswijze van ondernemerschap overmeestert een manager structuur door haar in te zetten, ondermeer door veel waarde te hechten aan protocollen en regels. In de ordeningswijze van roeping overmeestert een manager de formele structuur door haar te negeren, bijvoorbeeld door creativiteit of zelfontplooiing als wenselijker te definiëren (zie ook noot 96 p. 123). Ook Gideon Kunda biedt met zijn boek *Engineering culture* (1994) een voorbeeld van een fascinerend, rijk onderzoek naar de dynamiek van (commerciële) organisatieprocessen. Op basis van observaties bij een grote hightech organisatie in Amerika creëert hij zicht op de manier waarop het (in de jaren negentig zeer populaire) begrip *corporate culture* in lokale praktijken gestalte krijgt. Aan de hand van verhalen over het uitvoeren van rituelen en rollen laat Kunda zien hoe managers proberen een organisatiecultuur te creëren, en hoe deze wordt ervaren door medewerkers. Hij duidt werkbijeenkomsten bijvoorbeeld als *presentational rituals* waarin de organisatie-ideologie wordt gedramatiseerd, tot leven wordt gebracht. Daarbij maakt hij onderscheid tussen drie typen rituelen: *talking down* (zoals een toespraak van een manager), *talking across* (hiërarchisch gelijkwaardig praten) en van *talking around* (routinematig praten). Kunda toont vervolgens hoe deze rituelen (verschillende) gelegenheden zijn om een gedeeld kader te creëren, waarin de deelnemers worden geacht op bepaalde wijzen de sociale werkelijkheid te ervaren, uit te dragen en te bevestigen. In een bijeenkomst waar wordt gepraat over routinewerk gaat het bijvoorbeeld het minst expliciet over ideologische boodschappen terwijl het juist hier is waar leden van de organisatie de sterkste druk voelen om (hun rol in) de ideologie te omarmen. Kunda laat overigens ook zien dat deelnemers, zelfs wanneer zij tijdens een ritueel een hoge druk ervaren om een bepaalde rol te vervullen, aan het begin en einde van een ritueel deze rol (als onderdeel van de ideologie) ongestraft tijdelijk kunnen loslaten (zie ook noot 113 p. 152). De studies van John Law en Gideon Kunda zijn een belangrijke inspiratiebron voor dit onderzoek.

⁴ Een veronderstelling in dit boek is dat de sociale wereld is opgebouwd uit processen. Ik beschouw het sociale als een doorlopend proces, en niet als een ding zoals 'het management' of 'de verhouding'. Bovendien ga ik ervan uit dat het sociale een proces is dat nooit 'klaar' is, en vaststaande eindresultaten dus niet zijn te vinden. Deze aannames hebben geleid tot een onderzoek naar patronen. Dit is een onderzoeksbenadering die verwant is aan een theoretisch methodologische oriëntatie die het symbolisch interactionisme wordt genoemd. In latere eindnoten in dit hoofdstuk ga ik nader in op deze oriëntatie; in noot 29 (p. 43) bied ik een korte schets, in de noten 30 (p. 43) en 38 (p. 45) geef ik aan hoe ik me in dit boek hiertoe verhoud.

⁵ Wanneer ik in dit boek de term selectiebureaucratie gebruik, doel ik op de organisatie(s) die sociale wet- en regelgeving uitvoeren op het terrein van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. Tot 1995 zijn dit achttien bedrijfsverenigingen, daarna ontstaan vijf uitvoeringsinstellingen (Gak, Cadans, Uszo, Sfb en Guo) met het Lisv als centrale opdrachtgever. In 2002 fuseren deze vijf instellingen en het Lisv tot het UWV. Zie voor een beschrijving van de geschiedenis van de formele organisatie van de uitvoering van de sociale zekerheid het overzichtswerk 'Dilemma's van sociale zekerheid' (1997).

⁶ Zie bijvoorbeeld Helen Schwartzman's *Ethnography in organizations* (1993) voor een introductie in (de rol van veldwerk in) organisatieonderzoek.

⁷ Het etnomethodologische perspectief is ontstaan als tegenreactie. In de jaren zestig van de vorige eeuw komt in de Amerikaanse sociologie het idee op dat sociologen het gedrag van individuen 'have "over socialized"' (Coulon 1995: 41). Zij zouden individueel gedrag beschouwen als het resultaat van het volgen van regels, en dus veronderstellen dat sociale structuren het lokale handelen determineren. De basis van de tegenreactie is dat individuen regels niet volgen maar gebruiken, waardoor lokale interacties het waard zijn om als fenomeen te bestuderen (niet als afgeleide). De grondlegger van dit etnomethodologische perspectief is Harold Garfinkel. Hij heeft deze stijl ontwikkeld op basis van 'a varied set of "sources of inspiration", including on the one hand most prominently his teacher and PhD supervisor Talcott Parsons, and on the other hand phenomenological philosophies of [amongst others] Alfred Schutz' (Ten Have 2002). Als theoretisch object van onderzoek kiest Garfinkel voor de 'methoden' die mensen situationeel gebruiken om de sociale werkelijkheid te construeren. Een centrale etnomethodologische vraag is hoe de situatie in sociale interacties (telkens opnieuw) wordt gedefinieerd. Dit in theoretische tegenstelling tot onderzoek dat draait om de vraag wat de definitie van de situatie is, met als doel het 'etic' beschrijven van zogenoemde universele processen. En ook in theoretische tegenstelling tot onderzoek dat draait om de vraag welke definities in sociale interacties worden gehanteerd, met als doel het construeren van een zogenoemde 'emic' of cultuurspecifieke realiteit om door de ogen van de onderzochten naar de wereld te kunnen kijken. In etnomethodologisch georiënteerd onderzoek gaat het ook om de emic realiteit van de onderzochten, maar dan wordt hun betekenisgeving vooral bestudeerd als structureren van hun praktische handelen (Ten Have 1999).

⁸ Niet eerder is een wetenschappelijke publicatie verschenen over het verloop van dagelijkse sociale interacties van districtmanagers bij UWV als zogenoemde integrale managers van verzekeringsartsen. De functie en de integrale verantwoordelijkheid, dit wil zeggen verantwoordelijkheid voor zowel de kwaliteit als de kwantiteit van het verzekeringsgeneeskundig handelen, bestaan sinds 2002. Sindsdien is wel een openbaar rapport verschenen van de Inspectie werk en inkomen (Berendsen & Mullenders 2004) naar de manier waarop deze managers in de dagelijkse praktijk invulling geven aan deze integrale verantwoordelijkheid. Ik beschouw de bevindingen die in dit rapport gepresenteerd worden als een belangrijk uitgangspunt van dit boek (zie ook noot 49 p. 47).

⁹ In een van de subcases zijn geen uitvoerende verzekeringsartsen geïnterviewd. Aangezien de onderzoeker al tijdens de observaties de regiodirecteur, de stafarts en de operationele manager ontmoet, kunnen zij na de observaties rechtstreeks benaderd worden voor het afnemen van een interview. Met de districtmanagers wordt voorafgaand aan de observaties afgesproken dat zij de onderzoeker laten weten welke twee uitvoerende verzekeringsartsen benaderd kunnen worden voor een interview. Een van de geobserveerde districtmanagers reageert na de observaties niet op verschillende verzoeken om kenbaar te maken met welke verzekeringsartsen contact opgenomen kan worden. Wanneer ik hem twee jaar later weer ontmoet en vraag waarom hij hiervoor onbereikbaar was, geeft hij aan dat het voor hem "geen prioriteit" had en "dus niet op actie hoeft te rekenen".

¹⁰ In een van de cases definiëren twee respondenten zichzelf bijvoorbeeld expliciet als mannen of jongens door onderling over hun vrouwelijke collega's te spreken als "de meisjes". Naar mijn idee accentueren ze hun 'mannelijkheid' bovendien door dagelijkse gesprekken te voeren over een 'mannelijk' onderwerp als (het belang van de grootte en snelheid van) auto's en door vaak grappen te maken op grond van sekse en seksuele geaardheid. Ze kondigen een bezoekje aan het toilet bijvoorbeeld aan als "even kijken of ik nog een jongetje ben" en voeren regelmatig komisch bedoelde dialogen over homoseksualiteit, zoals: "Die nieuwe arts is wel een lekker jong kereltje" – "Ik wist niet dat jij in die sfeer dacht, joh" – "Nee, ik denk, ik moet even oppassen wat ik zeg, want anders krijg ik weer een spiegelkje". Het benadrukken van hun

gezamenlijke 'mannelijkheid' lijkt niet alleen een belangrijke onderling bindende factor te zijn maar ook afstand te creëren tot 'de meisjes' waarvan ze zeggen "animositeit" te ervaren.

De invloed van andere rollen die geassocieerd worden met persoonskenmerken, zoals huidskleur en leeftijd, op de verhouding tussen publieke managers en verzekeringsartsen is ook geen onderwerp van dit onderzoek. Wel is het mogelijk het vermelden waard dat alle respondenten in dit onderzoek een blanke huidskleur hebben, op één na, en elke functie uitgevoerd worden door mensen in eenzelfde leeftijdscategorie, met uitzondering van de functie van uitvoerend verzekeringsarts. De districtmanagers zijn rond de vijfenvertig jaar, de stafartsen en operationele managers vijf tot tien jaar jonger en de regiodirecteuren vijf tot tien jaar ouder.

¹¹ De dataverzameling heeft plaatsgevonden in het kader van zowel een onderzoek van de Inspectie werk en inkomen dat ik leidde, als van dit proefschrift (zie ook noot 15 p. 40). De dataverzameling is door mij en mijn toenmalige inspectiecollega Jeroen Kerseboom uitgevoerd.

¹² Wat de districtmanagers belangrijk vinden, wordt overigens ook al eerder duidelijk. Tijdens een eerste telefonisch contact, om het onderzoek over 'managen van verzekeringsartsen' te introduceren en een afspraak te maken voor het interview, doen drie van de vier districtmanagers een voorstel. Ze willen graag dat hun operationele manager aanwezig is bij het interview. Ze zijn van mening dat het managen van verzekeringsartsen voornamelijk bestaat uit het sturen op productie. De drie operationele managers zijn ook aanwezig tijdens het interviewen, wat de gelegenheid biedt ze te vragen naar hun dagelijkse werkzaamheden ten aanzien van het verzekeringsgeneeskundige handelen en een eerste indruk te krijgen van het contact tussen de districtmanager en de operationele manager.

¹³ Naast deze observaties van het handelen van districtmanagers hebben nog een aantal extra observaties plaatsgevonden, ter achtergrondinformatie. In één subcase is bijvoorbeeld de operationele manager gedurende een middag geobserveerd, waarin zij ondermeer een aantal tweegesprekken voerde – met de stafarts en drie verzekeringsartsen. In een andere subcase is een ochtend extra geobserveerd omdat toen een landelijke voorlichtingsbijeenkomst voor districtmanagers plaatsvond.

¹⁴ In dit onderzoek verloopt de introductie van een onderzoeker, Jeroen Kerseboom of ikzelf, en een audiorecorder in formele bijeenkomsten bijvoorbeeld bijna altijd op lacherige toon. Met humor wordt expliciet gemaakt dat de situatie anders is dan 'normaal'. De beslotenheid en privacy van het gebied achter de schermen wordt tijdelijk doorbroken. Komisch bedoelde opmerkingen over een voortdurend aanwezige pottenkijker worden overigens tot het einde van de observaties voor de onderzoeker opgevoerd, of zelfs daarna nog. We horen bijvoorbeeld pas maanden na de observaties, tijdens het beluisteren van de bandopnames, dat districtmanager Max zich in afwezigheid van onderzoeker Jeroen richt tot de microfoon, het geluid van een trompet nadoet en roept: "Jeroen is plassen". Districtmanager Mark zegt regelmatig tegen mij wanneer hij zijn kamer wil gaan verlaten: "Kom schaduw, in de benen". Maar ook anderen maken regelmatig opmerkingen over het feit dat de districtmanager gevolgd wordt door een onderzoeker met audiorecorder en aantekeningenblok. Een cijferproducent zegt bijvoorbeeld tijdens een informeel overleg waarbij districtmanager Maud even stil valt: "– lachend – Schrijf op 'ze doet niks!'". Een stafarts die spontaan de kamer van districtmanager Melvin binnenloopt, kijkt naar de onderzoeker, maakt een schrijfbeweging en zegt: "De stafarts komt binnen", waarop de stafarts en de districtmanager lachen. Dit zijn echter uitzonderingen.

De geobserveerde managers geven achteraf aan vrij snel gewend te zijn aan de continue aanwezigheid van een onderzoeker en noemen de aanwezigheid bijvoorbeeld "bescheiden" en "als een meubelstuk". Daar ben ik blij om want Jeroen en ik hebben zoveel mogelijk geprobeerd een onderzoekereffect te beperken. Dit leverde praktische vragen op als: Waar ga ik zitten? Hoeveel gelegenheid geef ik de geobserveerde manager om 'reflecterend' tegen me aan te praten? Hoe zorg ik dat mijn hoogzwangere buik niet steeds goed bedoelde aandacht krijgt? Na hoeveel minuten mag ik op zoek gaan naar een geobserveerde manager die onaangekondigd is 'weggelopen' (misschien voor een toiletbezoek)? Vragen die ontstaan omdat sociale wenselijkheden voor een naturalistische observant helemaal niet wenselijk zijn; zijn gedrag kan immers geduid worden als afluisteren, bespieden, genegeerd willen worden, oogcontact vermijden, veel 'krijgen' zonder op dat moment iets terug te geven. Een neveneffect van naturalistisch observeren is een overtuigend bewijs van de kracht van socialisatie.

¹⁵ Voorafgaand aan de dataverzameling is de respondenten verteld dat de empirische data zullen worden gebruikt voor zowel een onderzoek van de Inspectie werk en inkomen als voor dit proefschrift (zie ook noot 49, p. 47). Gezien de formele relatie tussen de inspectie als toezichhouder (van het ministerie van SZW) en UWV als onder toezichtgestelde, waren zij verplicht om medewerking te verlenen aan dit inspectieonderzoek. In de praktijk hadden zij de mogelijkheid om het verzoek tot intensieve observaties en interviews af te wijzen. Een van de benaderde districtmanagers heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Hij vertelde me dat er zoveel onrust op zijn vestiging was onder de medewerkers, onder meer door een grote hoeveelheid wijzigingen in korte tijd, dat hij het meekijken van een onderzoeker (van de toezichthouder) op dat moment als zeer ongewenst ervoer. Ik heb toen een andere districtmanager benaderd met een verzoek tot medewerking. Alle respondenten in deze organisatie-etnografie hebben expliciet ingestemd met het uitvoeren van het onderzoek.

Tijdens de observaties leggen de respondenten veruit de meeste nadruk op het onderzoek van de inspectie. Het handelen van de formele toezichthouder is voor hen in potentie immers verstrekkender dan dat van een promovendus. Terwijl een wetenschappelijke onderzoeker kijkt en interpreteert, wordt van een toezichthoudende onderzoeker verwacht dat hij kijkt, interpreteert en oordeelt.

¹⁶ Frank de Mink suggereert in 'Metaforen als motor' (1996), waarin hij probeert de werking van metaforen te verklaren, dat leren en theoretiseren *altijd* gebeurt door middel van (verschillende typen) metaforen. Hij stelt, vanuit constructivistisch perspectief, dat we interpreteren door middel van bekende verhalen, of andersom geredeneerd dat de verhalen die we in de loop van ons leven verzameld hebben (bewuste maar hoofdzakelijk onbewuste) filters zijn waardoor we de realiteit aanschouwen. 'Leren is dan niets anders dan het verzamelen van nieuwe metaforen en van regels om ze te combineren' (1996: 209). Deze suggestie van De Mink is overigens niet nieuw. George Lakoff & Mark Johnson kunnen worden beschouwd als grondleggers van het metaforisch denken. Zij stellen in hun toegankelijk geschreven boek *Metaphors we live by* (1980) dat het gebruik van metaforen zeer wijdverbreid is in ons dagelijks spreken, redeneren en betekenis geven. Zij stellen dat ons conceptuele denken tot op grote hoogte metaforisch is. En bijvoorbeeld Gareth Morgan laat in zijn boek *Images of organization* (1986) zien hoe het hanteren van metaforen onze waarneming van organisaties bepaalt. In dit onderzoek is gekozen voor het expliciet hanteren van een theatermetafoer.

¹⁷ In Talcott Parsons' roltheorie (uit 1937) wordt een samenleving vergeleken met een toneelstuk waarin rollen verdeeld moeten worden. Hij veronderstelt daarbij dat individuen, net als acteurs, bepaalde rollen uitvoeren, omdat zowel zichzelf als anderen dit verwachten. Een bekend voorbeeld van een rol die Parsons uitwerkt, is de *sick role*. Daarmee laat hij zien dat ziekte een sociaal fenomeen is. Zo lang mensen als 'ziek' worden bestempeld, worden zij vrijgesteld van dagelijkse routines. Dit maakt ziekte tot een belemmering van de reguliere werking van het sociale systeem, en de behandeling ervan tot een maatschappelijke taak. De vrijstelling van dagelijkse routines geldt dan ook alleen in de veronderstelling dat zij beter zullen worden en weer een 'gewone' rol krijgen, onder andere omdat ze zich houden aan de opdrachten van medici. Talcott Parsons kan beschouwd worden als een de sociologische grootmeesters, die in het bijzonder bekend is om zijn uitwerking van het 'structureel functionalisme'. Dit is een sociologische stroming waarin geprobeerd wordt de concepten actor en structuur in één theorie te combineren vanuit het idee dat individueel handelen een afgeleide is van grote sociale structuren. (vrij naar De Jong 1997)

¹⁸ Robert Merton betoogt dat individuen in staat zijn routinematig te handelen door *anticipatory socialization* (1949, eerste druk). Hij gaat ervan uit dat het gedrag van individuen sterk beïnvloed wordt door formele structuren en regels, maar dat ook informele sociale regels hun handelen structureren. 'Hij laat zien dat er in aanvulling op de formele voorschriften en verhoudingen sociale relaties ontstaan, die een functionele waarde hebben voor de organisatie als geheel' (Verweel 1987: 82). Merton wordt door sociologen beschouwd als een van de meest invloedrijke auteurs, ondermeer omdat hij – naast Talcott Parsons – grondlegger is van het structureel functionalisme (zie ook de vorige noot).

¹⁹ Kenneth Burke presenteert het 'dramatistisch model' in het klassieke boek *Grammar of motives* (eerste druk 1945) dat hij schrijft naar aanleiding van een observatiestudie op Bali. In dit onderzoek beschouwt hij het traditionele hanengevecht als een voorstelling waarin de Balinezen vertellen over hun cultuur. Hij analyseert (het vertellen via) de voorstelling als een handelingswijze die zicht biedt op de relatie tussen praten, handelen en cultuur. Door middel van de analogie van een theatervoorstelling – met vijf centrale elementen: *agent, act, scene, agency* (dat wat de *agent* uitvoert) en *purpose* – zoekt hij naar de verhouding

tussen individu en samenleving. Hij kijkt in het bijzonder naar de tegengestelde eisen en verwachtingen die gesteld worden aan acteurs, waarmee zij moeten omgaan om tot een succesvolle voorstelling te komen. Zoals de verwachting van een unieke acteur dat hij een bepaald (stereo)type speelt of de neiging succesvolle trucs te herhalen terwijl (ook) constante ontwikkeling wordt verwacht. In latere publicaties blijft hij gericht op de (spanningsvolle) verhouding tussen individu en samenleving en stelt dat een individu zowel gescheiden is van anderen, door een eigen identiteit en eigen motieven, als versmolten, door processen van identificatie en gezamenlijke motieven.

Ook Clifford Geertz (1973) heeft overigens belangwekkende essays geschreven over het Balinese hanengevecht, als casus van het sociale organiseren op Bali, aan de hand van de metafoer van het theater. Zie in het bijzonder het essay *Deep play. Notes on the Balinese cockfight* (412-453). Hierin onderzoekt hij het sociale organiseren in de veronderstelling dat dit verloopt via symbolen, ceremonies en spectaculaire rituelen, meer dan via (over)macht. Geertz probeert dan, net als in zijn vele andere publicaties (zie bijvoorbeeld *Negara. The theatre state in nineteenth century Bali* 1981), cultuur te scheiden van individuele intenties. Daarbij beschouwt hij cultuur als een instrument voor respondenten om hun wereld begrijpelijk te maken. Het is in het essay *Deep play* dat hij zijn vermaarde begrip *thick description* kernachtig uitwerkt, waarmee hij betoogt dat geen betekenis kan worden gegeven aan individueel handelen zonder de context daarbij te betrekken (zie ook subparagraaf 1.2.2).

²⁰ Fredrick Bailey's hanteert de termen *frontstage, backstage* en *under the stage* om een aanduiding te geven voor de plaats van handeling, en om onderscheid te kunnen maken in inhoud en vorm van sociale interacties in de verschillende gebieden. Zo omschrijft hij het podium als een gebied waar mensen denken voor ze doen, en daarbij zo resoluut vasthouden aan hun principes dat hun handelen als non-rationeel geduid kan worden. Terwijl rationaliteit juist de belangrijkste indruk is die gewekt moet worden in dit interactiegebied, samen met '*brotherly love*' want het is '*not done to use the front stage to proclaim enmity, except to outsiders*' (1977: 114). De inzet van het gebied achter de schermen verwoordt hij als '*compromising in the interests of getting things done*', aangezien hier wordt onderhandeld over de presentaties op het podium. Ook in dit gebied is vijandigheid niet thuis, aldus Bailey: '*at least, if animosity gets here, it is a source of inefficiency*' (idem). Hij suggereert dat een derde interactiegebied hiervoor een podium biedt: '*This third sphere (gossip and scandal-mongering) is the one in which mindless antagonisms are expressed*' (1977: 115).

²¹ Paul Verweel werkt in het proefschrift 'Universiteit: verandering en planning' (1987) onder andere het dramaturgisch perspectief uit, zoals gebruikt door Goffman en Bailey, om te kunnen schrijven over formele én informele processen die verandering en planning beïnvloeden. Verweel onderschrijft in zijn boek dat organisaties gelaagd geanalyseerd moeten worden, naar hun optreden op verschillende interactiegebieden – op het podium, achter de schermen en in de kleedkamers. Om eenzijdige aandacht te voorkomen, in het geval van zijn casestudy voor de juridische aspecten en formele rationaliteit van de organisatie bij veranderingsprocessen. Want rationaliteit en formaliteit zijn sterk vertegenwoordigd op het podium, en dus opvallend, maar zingevingsprocessen – een sleutel tot veranderen – spelen zich af in alle interactiegebieden.

²² Een van de geobserveerde managers, die geen probleem heeft met observaties van zijn werk, is expliciet in het mij als observant ontzeggen van toegang tot de kleedkamer. Hij geeft aan niet gezamenlijk te willen lunchen, weert in het 'rookhol' persoonlijke gesprekjes met collega's af, waarbij uit de reactie van de collega's valt op te maken dat dit ongebruikelijk is, en hij heeft geen zin om de onderzoeker veel te vertellen over het recente personeelsuitje. Bij de drie andere managers is wel geobserveerd tijdens lunches of bijvoorbeeld een autorit van een manager en stafarts waarbij uitgebreid gesproken werd over niet-werk gerelateerde onderwerpen, maar dit heeft niet voldoende gegevens opgeleverd om uitspraken te kunnen doen over interacties in de kleedkamer ten opzichte van interacties in de andere interactiegebieden. Het is overigens ook gerechtvaardigd de vraag te stellen in hoeverre een observant als 'publiek' wordt toegelaten achter de schermen. Zoals al eerder besproken in het kader van een onvermijdelijk onderzoeken effect tijdens observaties, wordt de beslotenheid en privacy van het gebied achter de schermen immers op zijn minst tijdelijk doorbroken door de aanwezigheid van een externe toeschouwer. Zonder aan te kunnen geven in hoeverre interacties achter de schermen hierdoor zijn beïnvloed, is een verschil tussen voorstellingen op het podium (zoals een formele bijeenkomst of presentatie) en interacties achter de schermen (bijvoorbeeld informeel overleg met de benen op tafel of een spontane ontmoeting bij de koffieautomaat) in dit onderzoek opvallend genoeg om van een betekenisvol onderscheid te spreken. Aan mijn eerder geuite vermoeden, dat het gegeven dat *the show must go on* zorgt voor een redelijk authentiek verloop van

geobserveerde interacties, voeg ik dus toe dat in dit onderzoek ook de voorbereidingen en nabeschouwingen van *the show* achter de schermen *must go on*.

²³ Victor Turner wordt door antropologen beschouwd als een van de belangrijkste auteurs van de twintigste eeuw. Zijn belangstelling gaat uit naar rituelen en conflicten waarbij bij onderscheid probeert te maken tussen structuur en anti-structuur. In het kader van dit onderscheid werkt hij concept liminaliteit uit, dat afkomstig is van de Nederlandse socioloog Van Gennep. Een ander voorbeeld van een concept dat sterk aan Turner verbonden is, is het theatrale concept 'sociaal drama'. Hij introduceert dit concept in zijn proefschrift (1957) en werkt dit later uit, onder andere in zijn boek *Dramas, fields and metaphors. Symbolic action in human society* (1974) om de symbolische aard van conflicten en oplossingen te kunnen beschrijven (bij een stam in Centraal Afrika). Hij stelt dat een sociaal drama, opschudding in het sociale leven, volgens een vast patroon verloopt. Na een breuk in een bestaande sociale relatie volgt een crisis, (een poging tot) herstel en ten slotte hereniging of erkenning van de breuk. Net als Burke, in tegenstelling tot Goffman, stelt Turner het individu centraal in zijn gebruik van de analogie van het theater. Zo beschrijft hij bijvoorbeeld dat een voorstelling als ritueel 'werkt' wanneer het emotionele betekenis heeft voor individuele deelnemers zodat ze een tijdelijke ervaring hebben van 'symbiotische samensmelting van individuen en maatschappij' (1974). Een belangrijke overeenkomst tussen Turner en Goffman is hun interesse in de meervoudigheid van het sociale. Zoals Goffman aan de hand van een onderscheid in interactiegebieden toont dat sociale realiteit meervoudig is, laat Turner zien dat de betekenis van een symbool verschilt per voorstelling en per interactiegebied. Hij noemt dit verschil in betekenis *multivocality*, meerstemmigheid van symbolen.

²⁴ Het onderscheid dat hier wordt gemaakt, tussen vier fundamentele commentaren op het werk van Erving Goffman, is geïnspireerd op de paragraaf *Goffman: encounters and routines* van Anthony Giddens in zijn boek *The constitution of society* (1999: 68-73). In deze paragraaf geeft Giddens een overzicht van een drietal 'misverstanden' die volgens hem bestaan over het werk van Goffman, voorzien van zijn ideeën om ze te weerleggen.

²⁵ John Law suggereert over de relatie tussen (ideeën over) het sociale, door anderen ook wel aangeduid als 'macroprocessen', en individueel handelen, aangeduid als 'microprocessen', dat het bij dit onderscheid slechts gaat over schaalgrootte. Waarbij, zo betoogt hij, de enige belangrijke vraag is *welke betekenis* we geven aan deze schaalgrootte. Hij pleit voor het beschouwen van grootte als een relationeel effect, niet als door de natuur ingegeven. Daarbij haalt hij regelmatig Latour en Giddens aan (zie bijvoorbeeld Law 1994: 11 en 24).

²⁶ Charles Lemert & Ann Branaman geven in hun inleidingen van *The Goffman reader* (1997: xxi-xxiii) een uitgebreid overzicht van Goffman's publicaties en zijn academische loopbaan, waaruit overtuigend blijkt dat zijn relatie tot de sociologie niet eenduidig is. Zijn eerste tekst in 1951 is te kwalificeren als traditioneel sociologisch en zijn eerste academische functie was bij de *Department of sociology* (aan de *University of California*) in 1957. Zijn werk ontwikkelde zich vervolgens echter op een manier die hij zelf niet sociologisch noemde, maar 'empiristisch' of 'sociaal psychologisch'. Ook de reeks aan functies die hij aan verschillende Amerikaanse universiteiten heeft bekleed, zijn niet (volledig) gerelateerd aan de sociologische discipline. In 1968 werd hij bijvoorbeeld hoogleraar *Anthropology and psychology* (aan de *University of Pennsylvania*); een hoogleraarschap dat hij tot zijn dood in 1982 uitvoerde. Kortom, het werk en de functies van Goffman zijn wellicht het beste te typeren als interdisciplinair.

²⁷ Dit betreft een bekende definitie naar aanleiding van Parsons' roltheorie (zie Parsons 1937, en bijvoorbeeld ook Merton 1949, Goffman 1990 [oorspr. 1959], Kunda 1994). Met de begrippen gedrag en rechten en plichten wordt bedoeld op sociaal gedrag (doen) en de grenzen van sociaal gedrag (mogen en moeten doen). Peuters kunnen bijvoorbeeld geassocieerd worden met het regelmatig verkondigen van 'dit is van mij' of gewoon 'mij!' waarbij ze het recht hebben op meer hebbertig gedrag dan volwassenen maar ook de plicht om niet met geweld spullen van een ander af te pakken.

²⁸ John Law werkt in zijn boek *Organizing modernity* (1994) het 'relationeel materialisme' uit. Hij suggereert dat de sociale wereld materieel heterogeen is, en dat dus ook een organisatie opgebouwd is uit zeer verschillende materialen, waaronder mensen, gedachten, teksten, 'beslissingen', technologieën, architectuur en relaties tussen organisaties. Law is niet de eerste auteur die zich bezighoudt met materiële wijzen van

communicatie en ordenen. Anthony Giddens ging hem bijvoorbeeld voor. Maar Law probeert met zijn uitwerking van het relationeel materialisme meer aandacht te vragen voor de mogelijkheid dat technologieën en sociale relaties niet per definitie van nature van elkaar verschillen. Hij biedt twee argumenten voor de overweging om niet alleen menselijke maar ook niet-menselijke materialen als relationele effecten te beschouwen, met andere woorden, te veronderstellen dat niets bestaat in of door zichzelf. Ten eerste is het moderne organiseren afhankelijk van niet-menselijke materialen, omdat sommige materialen langer meegaan en andere beter afstand afleggen dan menselijke materialen, die alleen betekenis krijgen door menselijk interpreteren en handelen (en dus een relationeel effect zijn). Een stem gaat bijvoorbeeld niet lang mee en legt weinig afstand af. Lichamen kunnen beter reizen dan stemmen en gaan langer mee, maar als ze uit beeld zijn, kun je niet zeker weten of ze doen wat je gezegd hebt. Teksten hebben hun eigen nadelen; ze kunnen verbranden, verdwijnen of verkeerd geïnterpreteerd worden – en kunnen dus als relationeel effect beschouwd worden; ze zijn alleen dat wat gelezen wordt. Aan de andere kant kunnen teksten goed reizen en blijven ze lang bestaan als er goed voor wordt gezorgd. Dus teksten kunnen effecten van ordenen creëren die over tijd en plaats verspreid raken, net als bijvoorbeeld technologie of architectuur – waarvan de betekenis afhangt van menselijk interpreteren en handelen, het zijn immers mensen die van de Utrechtse Bijlhouwerstraat 6 een fysisch laboratorium maakten, of het gebruiken als een sociaal-wetenschappelijk instituut. Ten tweede, wanneer een persoon als effect wordt beschouwd, wordt een belangrijke vraag hoe dat effect wordt gegenereerd. Vanuit relationeel materialistisch perspectief is een actor een effect dat gegenereerd is in een netwerk van heterogene materialen, een orderingsproces dat we labelen als een 'persoon'. John Law concludeert in zijn boek, met verwijzingen naar ondermeer Bruno Latour en Annemarie Mol, dat de sociale wereld een kwestie is van grenzen stellen, van labelen (1994: 101-102).

²⁹ Het concept *role-making* wordt geïntroduceerd door George Mead (1934) en verder uitgewerkt door Herbert Blumer (1998 [oorspr. 1969]), twee auteurs die worden beschouwd als grondleggers van het symbolisch interactionisme. Het symbolisch interactionisme is een van de sociaal-wetenschappelijke stromingen of theoretisch methodologische oriëntaties waarin wordt getheoretiseerd over sociale interacties. In deze oriëntatie wordt geprobeerd een verband te leggen tussen actor en structuur door te veronderstellen dat zowel sociale structuren als individueel handelen verklaard kunnen worden in en door sociale interacties. De drie belangrijkste methodologische uitgangspunten hierbij verwoordt Herbert Blumer in zijn klassieke *Symbolic interactionism. Perspective and method* (1998: 2 [oorspr. 1969]) als volgt: *'The first premise is that human beings act toward things on the basis of the meanings that the things have for them. (...) The second premise is that the meaning of such thing is derived from, or arises out of, the social interaction that one has with ones fellows. The third premise is that these meanings are handled in, and modified through, an interpretative process used by the person in dealing with the things he encounters'*. Kortom, de veronderstelling is dat individueel handelen wordt gestructureerd door betekenisgeving, die tot stand komt in en door sociale interacties.

Bij de ontwikkeling van deze oriëntatie werd veel aandacht gegeven aan het socialisatieproces van kinderen, hoe zij in sociale interacties leren door middel van het overnemen van rollen van volwassenen (zie ook de volgende noot). Auteurs die sociale interacties analyseren vanuit een dramaturgisch perspectief houden zich over het algemeen meer bezig met *role-taking* door volwassenen. De veronderstellingen van het symbolisch interactionisme en het dramaturgisch perspectief komen verder in grote mate met elkaar overeen (Harre 1985: 7, 144-145). Hoewel Erving Goffman zichzelf niet typeerde als symbolisch interactionist, wordt ook hij (dan ook) beschouwd als belangrijke contribuant aan deze theoretisch methodologische oriëntatie. Een aantal centrale concepten in deze oriëntatie worden sterk met hem geassocieerd, waaronder *frontstage* en *backstage*, en *impression management*.

³⁰ De oorsprong van het concept *role-taking* ligt in het socialiseringsproces van kinderen waarin zij leren door het imiteren van rollen van volwassenen. Door het imiteren van deze rollen krijgen kinderen een beeld van reacties die hun gedrag bij anderen oproepen. Aan de hand van dit beeld ontwikkelen ze een zelfbeeld. In het symbolisch interactionisme wordt dit proces ook verondersteld bij volwassenen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende delen van een individu: 'ik' als het praktisch handelende deel, 'mij' als het sociaal reflectieve deel dat door betekenisgeving controle biedt voor het praktisch handelende deel, en 'zelf' als het dagelijkse proces waarin het 'ik' en het 'mij' worden gecombineerd. Door het denkbeeldig imiteren van rollen van anderen – dit wil zeggen het innemen van het standpunt van 'de ander', een constructie van een zogenaamd typisch lid van de sociale groep – maken individuen een inschatting van reacties die hun gedrag bij anderen oproept. Ze vormen hun handelen naar veronderstellingen

en verwachtingen van de groep. Kortom, ze ontwikkelen een 'mij'. Het 'mij' dat zorgt voor betekenisgeving van het individu aan zichzelf, aan anderen en aan de situatie. De term *role-taking* wordt vooral gehanteerd in studies naar individuele processen en 'innerlijke' drama's, zoals de botsing tussen verschillende delen van een individu of de interne botsing bij het uitvoeren van tegenstrijdige persoonsrollen en organisatie-rollen. In dit onderzoek wordt *role-taking* alleen als relationeel concept gehanteerd: hoe wordt in sociale interacties geprobeerd het perspectief van een ander in te nemen of te begrijpen, om naar zichzelf te kijken, of hoe worden rollen (van anderen) gebruikt voor het structureren van de sociale situatie?

³¹ Bronwyn Davies en Rom Harré (1991, in Czarniawska 1997: 30) wijzen erop dat in het traditionele gebruik van het concept rol de nadruk ligt op de statische, formele en rituele aspecten van het sociale leven. Barbara Czarniawska (1997: 31) is van mening dat in het gebruik van de theatermetafoer te veel contrast wordt aangebracht tussen de formele roluitvoering op het podium en zogenaamd 'authentiek' gedrag achter de schermen. Zij geeft aan dat wanneer in deze metafoer rollen als formeel en statisch worden beschouwd, de analogie van theaterlijke processen niet (meer) overeenkomt met de moderne notie van een dialoog tussen het individuele handelen en het sociale leven.

³² Rollen kunnen verschillen in duurzaamheid. De rol van winnaar is bijvoorbeeld zeer kortstondig terwijl de rol van vrouw of blanke als min of meer permanent kan worden beschouwd. Alle rollen waarnaar in dit onderzoek wordt gekeken, zoals de rol van manager, hoofdrolspeler of regisseur, vallen qua duurzaamheid hier tussenin. De rollen zijn niet (alleen) kortstondig: het doel van dit onderzoek is immers om institutionele verhoudingen te exploreren, wat betekent dat het gaat om het verdelen van rollen tussen mensen (of dingen) die zeer regelmatig met elkaar omgaan. Het betreft in dit onderzoek echter ook geen permanent rollen, aangezien persoonskenmerken niet worden betrokken in de analyse (zie ook subparagraaf 1.1.2). Van volledig permanente rollen kan in de praktijk overigens geen sprake zijn, ook niet bij 'harde' kenmerken als sekse of huidskleur. Jeroen Vermeulen laat in een theoretische beschouwing over het construeren van identiteit bijvoorbeeld zien, aan de hand van een citaat uit de roman 'De zwarte met het witte hart' van Arthur Japin (1997), dat ook het ogenschijnlijk duidelijke verschil in huidskleur tussen mensen niet meer is dan een relationeel effect (2001: 16-17). Wanneer de betekenis van een 'hard' kenmerk situationeel bepaald wordt, zal dit ook kunnen gelden voor 'het geheel van rechten en plichten' dat geassocieerd wordt met een dergelijk kenmerk.

³³ Dit is geen poging om UWV te portretteren als een theater. Ik wil opnieuw benadrukken dat ik inzicht wil bieden in patronen in de onderzochte sociale interacties van districtmanagers, aan de hand van een theaterlijke analogie (zie ook subparagraaf 1.2.1). Daarbij gaat het me ook niet om een verschil tussen enerzijds 'echt' of authentiek achter de schermen (door acteurs te beschouwen als personen) en anderzijds 'onecht' of gespeeld op het podium (door personen als acteurs beschouwen). Het loslaten van dit verschil heeft een aantal voordelen. Dan kunnen mensen achter de schermen heel andere dingen zeggen dan op het podium zonder dat het één meer 'echt' of 'waar' is, en zonder dat het hypocriet is (door personen als personen in verschillende situaties te beschouwen). Wanneer een verschil tussen zogenaamde echte personen en spelende acteurs niet relevant is, wordt het bovendien mogelijk om de analogie van acteursrollen los te laten en alle rollen in een theater in de analyse te betrekken.

³⁴ Ik heb eerder betoogd dat het van belang is te benoemen voor wie op een bepaald moment sprake is van onderscheid tussen het podium en het interactiegebied achter de schermen (zie het einde van subparagraaf 1.2.1). Ik ga ervan uit dat interactiegebieden als gelaagd beschouwd kunnen worden, aangezien een sociale interactie zich in verschillende interactiegebieden tegelijk kan afspelen. In dit onderzoek zijn wel een aantal algemene podia te benoemen. Zo is een landelijk podium te definiëren, bijvoorbeeld wanneer de selectiebureaucratie UWV in het nieuws is. Daarnaast kan er sprake zijn van het podium van de organisatie, misschien wel tijdens een toespraak van de directeur voor alle medewerkers. Ook de verschillende regio's binnen de divisie arbeidsgeschiktheid hebben elk een podium om op te treden, onder andere in formele verantwoordingsrapportages. Dan is er het podium van vestigingen, bijvoorbeeld wanneer iemand een openbare e-mail stuurt aan alle collega's op de vestiging. Het 'kleinste' podium is dat van een tijdelijke coalitie, namelijk wanneer zij optreden in aanwezigheid van anderen. Deze suggestie, dat sociale interacties zich in verschillende interactiegebieden tegelijk kunnen afspelen, heeft mijn keuze versterkt om geen (traditioneel) onderscheid te maken tussen formele rollen op het podium en informele rollen achter de schermen. Wanneer een interactie zich bijvoorbeeld op het podium

van de tijdelijke coalitie afspeelt maar ook achter de schermen van de vestiging, is immers geen eenduidige grens te trekken tussen formele en informele rollen.

³⁵ De empirische zoektocht naar wijzen waarop publieke managers zich tot verzekeringsartsen verhouden, voert niet voor niets naar 'de laagbouw', de koffie van Sofie, 'een rondje langs de velden', een achterafkamertje met metershoge stapels dossiers of langs beveiligingspoortjes. Locaties die over het algemeen niet dienen als podium van de vestiging maar waar, bezien vanuit het theaterlijke perspectief van dit onderzoek en in tegenstelling tot het dramaturgisch perspectief, handelingspatronen gestalte krijgen die speciaal voor het interactiegebied achter de schermen geschikt worden geacht. Zoals op het podium bepaalde formele handelingspatronen worden verwacht, worden achter de schermen bepaalde informele handelingspatronen verwacht. Van mensen en dingen die op het podium een formele rol hebben, wordt achter de schermen wel vaak een minder strikte roluitvoering geaccepteerd (zoals ook verondersteld wordt in het dramaturgisch perspectief). Anders gezegd, achter de schermen wordt met betrekking tot formele rollen minder 'rolomarming' verwacht en komt 'roldistantie', gedrag dat niet volledig overeenkomt met de vermeende rol, vaker voor (Goffman 1990, Kunda 1994).

³⁶ In dit onderzoek moet rekening worden gehouden met eventuele vertekening van 'dominantie wat betreft aanwezigheid' door de wijze van dataverzameling. Tijdens de observaties wordt de districtmanager gevolgd waardoor hij of zij als enige in alle scènes van een subcase aanwezig is. Dit zou kunnen leiden tot dominantie wat betreft aanwezigheid in episodes als geheel zonder dat dit overeenkomt met de dagelijkse praktijk. Geprobeerd wordt eventuele vertekening te ondervangen door de rest van een subcase als referentiekader te hanteren voor het gedrag van de 'niet constant geobserveerde', in het bijzonder de operationele manager en de stafarts. Bovendien wordt pas in een scène duidelijk hoe mensen (of dingen) zich tot elkaar verhouden. Wanneer, zoals in het geval van de episode Op oorlogspad, een operationele manager bijvoorbeeld buiten het zicht van de districtmanager (en dus ook van de onderzoeker) contact heeft met verzekeringsartsen is de *manier waarop* de operationele manager dit inzet in zijn of haar contact met de districtmanager onderwerp van dit onderzoek.

³⁷ Wanneer de hoofdrolspeler, in het klassieke drama ook wel protagonist genoemd, in conflict is, wordt zijn dramatische tegenhanger de antagonist genoemd. Op scène niveau kan de antagonist, wanneer hij het initiatief heeft, even de hoofdrolspeler zijn. De protagonist blijft de hoofdrolspeler van het geheel van scènes, in dit boek in een episode, als we kijken naar de werking van zijn rol als geheel.

³⁸ In het symbolisch interactionisme wordt ervan uitgegaan dat het voortdurend geven, verklaren, gebruiken en toetsen van betekenissen door individuen gebeurt in sociale interacties met anderen, maar daarnaast ook in 'interne communicatie'. Hiermee wordt bedoeld op communicatie tussen de verschillende delen van een individu, het 'ik' en het 'mij' (zie ook noot 30 op p. 43), die aan elke handeling vooraf gaat. Dit betekent dat in het symbolisch interactionisme verondersteld wordt dat individuen altijd bewust handelen (zie ook subparagraaf 1.2.2). In dit onderzoek wordt ervan uitgegaan dat drijfveren voor handelen ook onbewust, niet verstandelijk kunnen zijn. Aan 'interne communicatie' zal daarom verder geen aandacht worden besteed. Ook de vrijheid van individueel handelen die in het symbolisch interactionisme als zeer groot wordt beschouwd, wordt in dit onderzoek van een kritische kanttekening voorzien. Er zal expliciet aandacht worden besteed aan de invloed (en beïnvloeding) van de context op sociale interacties in de veronderstelling dat sociale structuren mogelijkheden maar ook beperkingen betekenen voor individueel handelen (zie ook subparagraaf 1.3.1).

³⁹ Ik schrijf in dit boek over macht vanuit theaterlijk perspectief. Dit betekent dat de vraag centraal staat waar de definitiemacht in tijdelijke coalities ligt. Ik ga niet in op andere soorten macht in processen van organiseren. Bijvoorbeeld vanuit een technisch of instrumenteel perspectief zal het eerder draaien om de vraag waar de macht ligt in de formele taken en bevoegdheden. Macht wordt dan gezien als een structureel fenomeen. Een ander voorbeeld is een benadering binnen het culturele perspectief waarin verondersteld wordt dat de organisatiecultuur bepaalt waar de macht ligt. Macht wordt dan gezien als een functioneel fenomeen. In een theaterlijk perspectief is macht zowel inzet als uitkomst van (formele en informele) sociale relaties.

⁴⁰ Goffman spreekt over 'teams' (1990). Deze term kan in een organisatie-etnografisch onderzoek echter ongewenste associaties oproepen met formele taak- of functiegroepen. Op de vestigingen in dit onder-

zoek zijn bijvoorbeeld teamleiders van claimbehandelaars werkzaam en moeten formele teams gevormd worden met een verzekeringsarts, een arbeidsdeskundige en een claimbehandelaar. Om dergelijke ongewenste associaties te vermijden, wordt in dit boek de term 'tijdelijke coalities' gehanteerd; het betreffen samenwerkingsverbanden die strategisch van aard zijn en telkens opnieuw gevormd worden.

⁴¹ Oscar Lewis is een van de eerste en weinige etnografen die een klein aantal individuen beschouwt als de eenheid van analyse, in plaats van een hele gemeenschap of een individu. In zijn boek *Five families* (1975) presenteert hij een observatiestudie naar het leven van vijf Mexicaanse families. Door een willekeurige dag uit het dagelijkse leven van elk van de vijf families te construeren, zoekt hij naar de betekenis van een familieverband voor individuen. Terwijl Lewis focused op de dynamiek in een familie als stabiele coalitie, richt dit onderzoek zich op de dynamiek in én tussen tijdelijke coalities. Maar zijn en de onderliggende studie delen de ongebruikelijke analyse-eenheid van een coalitie in sociale interacties.

⁴² In navolging van Goffman (1990: 97) laat ik bij een onderscheid tussen optredende coalities en haar publiek buiten beschouwing dat ook dit publiek, als een soort tijdelijke coalitie, een optreden kan verzorgen; 'If we treat an interaction as a dialogue between two [coalitions], it will sometimes be convenient to call one [coalition] the performers and to call the other [coalition] the audience or the observers, neglecting momentarily that the audience, too, will be presenting a [coalition]-performance'. In de meeste interacties in de organisatie-etnografie is redelijk tot heel duidelijk welke coalitie het initiatief neemt en/of het lokale decor beheert. Deze tijdelijke coalitie beschouw ik als de optredende coalitie.

⁴³ Zie Goodwin & Duranti (1992) voor een overzicht van tradities in het contextualiseren van gesprekken. De veronderstellingen in dit onderzoek liggen dicht bij hun beschrijving van etnomethodologisch onderzoek.

⁴⁴ Het gebruik van taal kan mooi als een voorbeeld dienen van het (verschil tussen) produceren en reproduceren van context, geïnspireerd op Giddens (1999). Het reproduceren van context gebeurt bijvoorbeeld tijdens het schrijven van dit boek. Ik maak gebruik van de Nederlandse taal om mijn verhaal te vertellen, met andere woorden, ik reproduceer de Nederlandse taal in interactie met een (denkbeeldige) lezer. De taal beïnvloedt de manier waarop ik het verhaal vertel en de betekenis die de lezer eraan toekent. Het produceren van context, in dit voorbeeld het produceren van de Nederlandse taal, vindt plaats op het moment dat mijn taalgebruik leidt tot een nieuwe betekenis van een bestaand woord, of tot een nieuw woord dat door anderen gereproduceerd wordt. De manier waarop ik het verhaal vertel met behulp van de Nederlandse taal is dan van invloed op de taal als terugkerend patroon; het lokale beïnvloedt de context. Context 'is' dus alleen omdat het ge(re)produceerd wordt in sociale interacties, bovendien betreft het geen vaststaande structuur want productie leidt tot verandering.

⁴⁵ Bijvoorbeeld John Law betoogt dat het vruchtbaar is om het sociale te benaderen als processen waarin alles in principe gelijk is, en dus het trekken van een grens tussen lokale processen en extralokale processen een relationeel effect is. Hij vraagt zich af waarom we geneigd zijn om verschillen als natuurlijk te veronderstellen, zoals tussen mens en machine of tussen lokale en extralokale processen. Hij probeert te laten zien dat een verschil tussen twee dingen bij nader onderzoek variabel blijkt te zijn (zie ook noot 28 p. 42). Over sociale structuren of context stelt hij, onder regelmatige verwijzing naar Bruno Latour, dat 'we should try not to treat the regularities that we discern as if they were different in kind from the contingencies', omdat niet alleen toevalligheden maar ook regelmatigigheden beschouwd kunnen worden als relationele effecten van tijdelijke aard (1994: 14).

⁴⁶ Het onderscheid dat ik maak tussen lokale context en extralokale context is geïnspireerd op een onderscheid dat Goodwin & Duranti (1992) maken tussen de situationele en extrasituationele context van gesprekken. Zij beschouwen daarbij taalgebruik als de focus van onderzoek, en definiëren bijvoorbeeld non-verbaal gedrag als aspect van de situationele context. In dit onderzoek is non-verbaal gedrag in interacties geen context maar juist een aspect van de focus van onderzoek. Daarom heb ik 'situationeel' vervangen door het bredere begrip 'lokaal'.

⁴⁷ Bruno Latour en Steve Woolgar maken als een van de eersten de (natuurlijk-)wetenschappelijke praktijk tot object van etnografisch onderzoek. In etnografieën wordt vaak geconcludeerd dat de werkelijkheid van de respondenten een constructie is die valt te demonteren. Latour en Woolgar stellen in hun boek

Laboratory life (eerste druk in 1979) dat dit ook geldt voor Westerse, wetenschappelijke kennis. Ook deze kennis zou niet eenduidig of volledig rationeel (kunnen) zijn, wat betekent dat het geen representatie van 'de' werkelijkheid biedt. Marianne de Laet (1994) schrijft dat dit zorgt voor onrust in de (sociaal-)wetenschappelijke wereld; het ontzenuwt immers het vanzelfsprekende ontzag voor en de vermeende superioriteit van wetenschappelijke kennis (94). Ook schrijft zij overtuigend over wetenschappelijke debatten die voortkomen uit de gezamenlijke noties van Latour en Woolgar. Hierin draait het ondermeer om de vraag of een consequente deconstructie van de wetenschappelijke praktijk niet leidt tot een 'nihilistisch relativisme dat de onderneming van kennisproductie [onzeker en daarmee] futiel en overbodig maakt' (104). Latour en Woolgar reageren op deze stelling onder andere in het naschrift in een latere druk van hun boek *Laboratory life* (1986: 284): 'the statement is only an aporia from the point of view of those who believe in the intrinsic existence of accurate and fictitious accounts per se. (...) the degree of accuracy (or fiction) of an account depends on what is subsequently made of the story, not on the story itself.' Zij beschouwen hun wetenschappelijke uitspraken als hun inbreng in interactie met de lezer: 'Laboratory life is once again in the hands of its readers (...) It is others who transform the status of these claims, make them more or less factual (...) In others words, interpretations do not so much inform as perform' (idem: 284-285, origineel accent). Het produceren van wetenschappelijke kennis draait dan vooral om het bieden van inzicht in het sociale door nieuwe verbanden te leggen.

⁴⁸ In de veronderstelling dat alle kennis, ook wetenschappelijke kennis, opgevat kan worden als het tot stand brengen en in stand houden van een bepaalde definitie van de situatie, met als gevolg dat andere definities onbenoemd blijven, boet de term objectiviteit aan waarde in (de Laet 1994: 121). De term intersubjectief verwijst naar subjectieve verschijnselen waarover betekenissen gedeeld kunnen worden. Paul ten Have (1999) schrijft over de weg om in etnografisch onderzoek tot intersubjectiviteit te komen: 'Je zult als onderzoeker de informatie die je waarneemt altijd en onvermijdelijk duiden in termen van de kennis die je al hebt (...). De opdracht is natuurlijk om zulke eigen vooronderstellingen geleidelijk aan te vervangen door de interpretatiekaders die in het veld van onderzoek door de geobserveerden zelf gehanteerd worden, om emic [zogenoemde cultuurspecifieke] categorieën de plaats in te laten nemen van etic [zogenoemde universele] referentiekaders. Dat vergt een 'reflexieve' houding ten aanzien van je eigen stilzwijgende kennis en een bereidheid te leren van de natives'. Om in dit boek intersubjectieve tekst te kunnen produceren, streef ik naar het leggen van navolgbare verbanden tussen (mijn selectie van) de geobserveerde praktijken en mijn interpretatiekaders.

⁴⁹ Voor het realiseren van mijn doel om het praktische inzicht in het onderzochte te verfijnen, heb ik een eerder verschenen rapport als uitgangspunt genomen. Het gaat om een openbaar onderzoeksrapport van de Inspectie werk en inkomen naar districtmanagers en hun integrale verantwoordelijkheid voor het werk van verzekeringsartsen, geschreven door mijzelf en mijn toenmalige collega Pé Mullenders ('De manager de baas?', Berendsen & Mullenders 2004). Dit boek is een wetenschappelijke uitwerking van dit inspectierapport.

De belangrijkste bevinding in het inspectierapport is dat de districtmanagers onvoldoende aandacht besteden aan de kwaliteit van het verzekeringsgeneeskundige werk, terwijl deze dan al enkele jaren ter discussie staat. Ter verklaring van dit gebrek aan aandacht worden drie zaken benoemd: de districtmanagers worden door hun regiodirecteur niet gestuurd op de kwaliteit van de uitvoering, de organisatiestructuur van UWV laat toe dat management en staf los van elkaar functioneren, en verzekeringsartsen schermen informatie over de kwaliteit af en managers gaan daarover te weinig de confrontatie aan.

Een schriftelijke reactie van de voorzitter van de raad van bestuur van UWV op het conceptrapport is in dit inspectierapport als bijlage opgenomen (idem: 54-56). In het inhoudelijke deel van deze reactie onderschrijft zij de conclusies op hoofdlijnen: 'Het rapport geeft blijk van herkenning van specifieke kenmerken van management van professionals' en 'Wij onderschrijven uw bevinding dat in 2002 het accent van de managementsturing lag op de kwantiteit van de productie'. Zij geeft echter ook aan belangrijke aspecten te missen. Ten eerste zou het inspectieonderzoek te weinig aandacht besteden aan de turbulente omgeving van de geobserveerde praktijken: 'veranderingen zijn van invloed op de context waarin managers, regiodirecteuren en (staf)verzekeringsartsen hun werk verrichten. We herkennen die veranderingen (...) niet in deze rapportage'. Ten tweede wordt het theoretische kader te mager bevonden: 'Het rapport heeft daardoor een casuïstisch karakter'.

In dit boek heb ik de bevindingen van het inspectieonderzoek in een wetenschappelijk discours geplaatst, waarbij de turbulentie waarmee UWV (structureel) te maken krijgt een belangrijke dimensie is.