

Masterscriptie Neerlandistiek

De papieren brandstapel

Een analyse van de verbeelding van bureaucratie
in de televisieserie *De Poli*



Masterscriptie Neerlandistiek 2023-2024

Datum: 16-08-2024

Student: Joyce Hannewijk

Studentnummer: 6827586

Email: j.a.hannewijk@students.uu.nl

Begeleider: Claudia Zeller

Tweede lezer: Dr. Laurens Ham

Aantal woorden: 18.500



Universiteit Utrecht

Samenvatting

Bureaucratie is een zeer actueel thema dat speelt in veel sectoren, waaronder de zorg. Zowel medewerkers als patiënten krijgen hiermee te maken en zien vooral het 'gedoe' dat het oplevert. Om helder te krijgen welke rol bureaucratie nu daadwerkelijk speelt, heb ik onderzocht op welke manier bureaucratie werd verbeeld in de televisieserie *De Poli*. Culturele objecten of artefacten zijn namelijk zeer bruikbaar materiaal om te bestuderen. Hierin kunnen 'objectieve' en 'subjectieve' structuren verborgen liggen die verklaren hoe er naar bureaucratie gekeken wordt. De 'objectieve' structuren hebben vooral van doen met de zichtbare verbeeldingen van bureaucratie, zoals formulieren. Elementen als diepgewortelde denkpatronen zijn onderliggend en vallen onder 'subjectieve' structuren. Die zijn niet direct zichtbaar, maar zeker aanwezig.

De invullingen van bureaucratie heb ik opgedeeld in drie domeinen: de sociologische, politicologische en culturele zienswijzen. Respectievelijk Weber, Taylor, Bourdieu en Ensel zijn hierin leidend geweest. Bourdieu deed overigens in zijn theorie een sociologische observatie, maar deze was op de politiek van toepassing. Onder andere thema's als rationalisering, formalisering, efficiëntie, kapitalen en staatsdenken kwamen voort uit de theorieën en ideeën van deze denkers, wetenschappers en historici.

Om goed te kunnen onderzoeken op welke manier bureaucratie verbeeld werd, heb ik eerst de belangrijkste thema's uit de hele serie gefilterd. Vervolgens heb ik een aantal subcasussen – ook te omschrijven als kernscènes – geselecteerd die illustreren wat de weergave van bureaucratie in de serie is. De eerste subcasus draait om een officiële klacht en het proces dat daarbij hoort, de tweede om personeelstekort in combinatie met taakverdeling en de laatste draait om contracten en protocollen. De observaties die ik hier uithaalde, heb ik gekoppeld aan een aantal theorieën rondom bureaucratie en zo in de juiste context geplaatst. Op die manier kon ik er betekenissen aan toekennen.

Uit de analyse bleek dat alle visies uit het theoretisch kader nog zichtbaar waren in de hedendaagse culturele vertolking van bureaucratie. Qua 'objectieve' structuren herkende ik bijvoorbeeld uniformen en aparte afdelingen. De 'subjectieve' structuren van bureaucratie kwamen voor in de vorm van onder andere financialisering en onderhandelingsruimte. Uit deze en andere observaties concludeer ik dan ook dat bureaucratie op veel verschillende manieren wordt verbeeld in de serie, maar dat de 'objectieve' structuren vooral terugvallen op de aloude invullingen van bureaucratie en de 'subjectieve' structuren meer moderne vormen nemen en diep in ons denken geworteld zijn. Aan beide structuren wordt in ieder geval krampachtig vastgehouden.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Theoretisch kader.....	10
Bureaucratie	10
Een breed begrip	10
Tussen Weber en Taylor	11
Tussen kapitaal en kennis.....	14
Van kantoor naar kliniek.....	16
Methodologie	20
Subcasussen.....	20
Analyse	20
Objectieve dimensie (extern)	21
Subjectieve dimensie (intern)	22
Analyse.....	24
Algemene analyse.....	24
Subcasus 1: Een officiële klacht.....	26
Subcasus 2: Daar ben ik veel te duur voor	33
Subcasus 3: De papieren brandstapel.....	40
Conclusie en discussie.....	47
Bronnenlijst.....	52
Bijlagen	54
Bijlage 1: Lijst van de personages in <i>De Poli</i> inclusief informatie.....	54
Bijlage 2: Samenvatting van de verhaallijnen in <i>De Poli</i> per aflevering	56
Bijlage 3: Model voor effectief beeldvormen van Smelik, Buikema en Meijer	59

Inleiding

In de master Neerlandistiek ging ik de cursus *Het proza van de Millennial-generatie* volgen, gegeven door Claudia Zeller. Althans, dat dacht ik. Door een fout in het systeem bleek het namelijk om een andere cursus te gaan: *Bureaucratie in de Nederlandstalige literatuur van de vroege eenentwintigste eeuw*. In deze cursus kwam ik erachter dat het concept 'bureaucratie' een aanzienlijke rol speelt in het leven van in ieder geval Nederlanders. De eerste associaties met het begrip zijn vaak niet zo positief. Bureaucratie wordt namelijk snel in verband gebracht met 'gedoe', lange wachttijden, veel instanties, eindeloze formulieren, kantoren en fouten in het systeem, zoals, ironisch genoeg, de verwarring over deze cursus. In de colleges werd echter al gauw duidelijk dat bureaucratie veel groter is dan dat. In onze moderne samenleving is bureaucratie namelijk niet alleen terug te vinden in het kantoor en is het zeker niet alleen maar negatief. Bureaucratie zit verweven in ons dagelijks bestaan en biedt een houvast om niet in chaos te verkeren. Verschillende denkers en wetenschappers hebben hun licht al laten schijnen over het begrip en ook zij zijn niet eensgezind. In het theoretisch kader licht ik toe welke denkbeelden en interpretaties zij hanteren. Dat doe ik aan de hand van verschillende disciplines, waaronder politicologie, sociologie en cultuur.

De rol van bureaucratie in een samenleving is door al deze interpretaties lastig te bepalen. Maar er zijn aanwijzingen voor de heersende visie op bureaucratie te vinden in bijvoorbeeld de verbeelding van bureaucratie in culturele artefacten of objecten. De Franse politicologe Béatrice Hibou (2017, p. 213-214) stelt dat fictie uitermate geschikt is om te analyseren om erachter te komen wat er speelt in de kern van een maatschappij. Het is misschien niet een exacte weergave van de realiteit waarin we leven, maar het is wel gebaseerd op de heersende gevoelens en gedachten. Er kunnen dus verschillende visies op allerhande onderwerpen in verscholen liggen, waaronder de visie op bureaucratie. In de cursus die ik hiervoor al noemde, brachten we deze zienswijze in de praktijk door naar een aantal verschillende Nederlandstalige romans uit de eenentwintigste eeuw te kijken. In de eerste week stond het kantoor centraal, maar Claudia drukte ons op het hart dat dat onderwerp maar een klein onderdeel behelst van de moderne, bureaucratische maatschappij. De 'objectieve' en 'subjectieve' structuren, die ik later zal toelichten in het theoretisch kader, liggen namelijk in nog veel meer onderdelen in onze maatschappij diep verborgen. In de daaropvolgende weken analyseerden we de romans aan de hand van verschillende theorieën over het ontstaan van bureaucratie, de gevolgen ervan en de verschillende vormen die bureaucratie kan aannemen. In sommige romans zorgde bureaucratie voor een houvast in het leven van de personages, maar in andere gevallen vormde het een papieren hel.

De verbeelding van bureaucratie in literatuur is niet nieuw. Bureaucratie wordt al lange tijd door veel schrijvers gebruikt als onderwerp. De Franse schrijver Honoré de Balzac schreef al in 1838

Les Employés met daarin een grote rol voor bureaucratie, wel vooral in de oorspronkelijke betekenis van het woord: de heerschappij van het kantoor. Vooral de traagheid en de frustratie die bureaucratie teweegbrengt, kreeg hierin aandacht. De hoofdpersoon wordt langs oneindig veel afdelingen geleid, met nog meer kantoorklerken. Maar literatuur kan bureaucratie ook op een meer metaforische manier verbeelden. Zo is het werk van de Tsjechische schrijver Franz Kafka gedurende de twintigste eeuw haast synoniem geworden voor het onoverzichtelijke, labyrintachtige karakter van bureaucratie. In het werk van Kafka wordt bureaucratie neergezet als een beangstigend fenomeen waar je nooit meer uit zult komen.

Het werk van Balzac en Kafka is van grote invloed geweest op ons beeld van bureaucratie. Maar ook nu, weer honderd jaar later, verschijnen er nog steeds romans waarin negatieve gevolgen van bureaucratie aan het licht komen. In bijvoorbeeld *Xerox* van Fien Veldman uit 2023 krijgt het hoofdpersonage een intieme relatie met een printer, dat is voor de hoofdpersoon niet perse negatief, maar voor mij als lezer voelt het naar. Daarnaast speelt ontmenselijking van de werknemers een grote rol in de roman. Naast *Xerox* zijn recentelijk ook andere Nederlandstalige, bureaucratische romans uitgebracht. Voorbeelden hiervan zijn *7b* van Aafke Romeijn (2021), *Het boek van alle angsten* van Emy Koopman (2020) en *Alles wat er was* van Hanna Bervoets (2013), die allemaal een bureaucratische dystopie beschrijven.

De Britse literatuurwetenschapper Roger Luckhurst (2019) merkt op dat de angstige houding ten opzichte van bureaucratie een motief is in literatuur, bijvoorbeeld bij Kafka (p. 247). De romans die ik tot nu toe heb aangehaald zijn maar enkele voorbeelden binnen een breed scala aan bureaucratische literatuur. Eén van de vormen die bureaucratie kan aannemen is volgens Luckhurst de terugkomende hoedanigheid van bureaucratie als *corridors* (p. 260). In meerdere romans, maar ook in films, series en architectuur zijn gangen als motief te herkennen als teken van aanwezige en soms griezelige bureaucratie. De gangen zijn lang, duister en onpersoonlijk. De eindeloze gangen in kantoren of ziekenhuizen komen voort uit het *form follows function* principe waarbij gebouwen en ruimtes de vorm krijgen die het meest efficiënt is. De focus ligt niet op een fijne, menselijke omgeving, maar op praktische zaken die zorgen voor een zo effectief mogelijk proces.

Een van de rollen die een roman kan vervullen is dus een vorm geven aan het concept bureaucratie. Wat de roman voor de negentiende eeuw was (en misschien ook wel voor de eerste helft van de twintigste eeuw) - namelijk een populair medium met een wijde verspreiding - geldt nu voor televisieseries die evengoed fictionele narratieven over bureaucratie bevatten en zich daarom ook goed lenen voor het bestuderen van de manier waarop bureaucratie erin wordt verbeeld. Deze fictionele verschijningen bieden, volgens het idee van Hibou, een platform voor het verbeelden van bureaucratie en ze zijn ook nog eens mateloos populair. De wereldberoemde

televisieserie *The Office*, de Nederlandse komedie *Debiteuren Crediteuren* van Jiskefet, de sketches van Toren C en de bekende reclame van OHRA met de paarse krokodil zijn maar een aantal voorbeelden van zeer populaire verbeeldingen van bureaucratie. Het valt misschien op dat veel van deze voorbeelden zich ook daadwerkelijk afspelen op de meest voor de hand liggende plek: het kantoor. Op een kantoor zijn afdelingen, formulieren, protocollen, traagheid en regels namelijk zeer herkenbaar en zichtbaar.

Maar net als in de realiteit is bureaucratie veel breder. Bourdieu (1994) introduceerde bijvoorbeeld een theorie die gebouwd is op de politicologische invulling van bureaucratie. Hierin geldt bureaucratie puur als overheidsbestuur. Met zijn werk liet hij zien hoe bureaucratie ontstond en welke kapitalen en in dat veld verdeeld worden en door welke actoren dat gebeurt. Bureaucratie is dus niet strikt gebonden aan het kantoor, want andere sectoren als het onderwijs, de zorg, de politiek en de economie hebben ook te maken met bureaucratie. In alle nieuwe media zijn voorbeelden te bedenken bij elke bureaucratische sector. Vooral audiovisuele media maken een enorme vooruitgang mee sinds de tweede helft van de twintigste eeuw (Van Wijk, 2011). Daarnaast worden audiovisuele media ook steeds serieuzer genomen als onderdeel van het literatuuronderwijs op scholen (Lucassen, 2023). Ik vind het daarom belangrijk om het onderzoek naar de visie op bureaucratie te verbreden van alleen fictionele romans naar andere vormen van fictie, waaronder (televisie)series.

Zonder bureaucratie zouden we echter volgens sommigen belanden in een situatie van ordeloosheid. 'Neem de bureaucratie weg en de vrijheid ontaardt in chaos; neem de vrijheid weg en de bureaucratie zal onder haar eigen gewicht in elkaar zakken.' (Bommeljé, 1997, p. 12) Ook Ralph Bollmann (2012) sluit zich aan bij dit geluid en zegt dat we veel te danken hebben aan bureaucratie. De hele samenleving leunt hier volgens hem op. Hij sluit zijn betoog dan ook als volgt af: 'Protest tegen het grote bureaucratische bouwwerk komt voort uit een menselijke behoefte die sinds het begin van de bureaucrativering steeds weer uitbarst. Kortzichtig blijft het. Zonder bureaucratie is noch politieke, noch economische vrijheid mogelijk.'

Een sector die extreem veel met de negatieve kant van bureaucratie te maken heeft, is de zorg. Al jaren pleiten politici voor het terugdringen ervan in die branche (Assen & Werner, 2023). Maar ondanks deze plannen neemt de 'regeldruk' alleen maar toe. Zorgmedewerkers worden er door allerlei protocollen toe gedwongen om formulieren in te vullen, taken te registreren en strenge procedures te volgen. Volgens Assen en Werner gaat zo'n 35% van de werkweek in de zorg inmiddels zitten in bureaucratische werkzaamheden. En dat terwijl de andere taken niet verdwijnen of verminderen. De werkdruk neemt dus toe, maar dat is mede te danken aan het groeiende personeelstekort. De laatste jaren zijn er namelijk te weinig bevoegden in de zorg, terwijl de vraag alleen maar toeneemt en dat zal blijven doen (Inspectie Gezondheidszorg en

Jeugd, 2023). Zo lijkt de zorg over 10 jaar 190.000 medewerkers tekort te komen en op dit moment al 43.000, waardoor roosters niet meer te vullen zijn (Van Gool & Van den Heuvel, 2024).

Het monster bureaucratie is dus al langer een bekend probleem in de zorg, maar wordt tot op heden niet opgelost. Plannen van ministers leiden uiteindelijk alleen maar tot meer administratie, meer instanties en minder direct contact tussen de patiënt en deskundige. Dat is niet alleen voor de patiënt vervelend, maar ook voor de zorgmedewerker. De door de overheid voorgestelde oplossingen werken tot op heden dus niet ontlastend, maar juist averechts. Om die werkdruk te verlagen, werden er al meerdere pogingen gedaan om de bureaucratie in de zorg terug te dringen. Zo verscheen in 2013 *Merkbaar minder regeldruk (Actual)* in opdracht van de toenmalige minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties. Daarin werd verkend op welke vlakken de regeldruk te verminderen was. Ook in de zorgsector zelf wordt hier aandacht aan besteed. 'Er is maar een remedie tegen verspilling, frustratie en oververmoeidheid: draai al die regels de nek om en laat artsen en verpleegkundigen hun werk doen.' (Fogteloo, 2022) Al sinds 2017 zijn er in Nederland actiegroepen die proberen de hoeveelheid aan regels in de zorg terug te dringen, maar zonder succes. Tenminste, in 2019 was er weer even aandacht met het project *(Ont)Regel de Zorg* waarbij er schrapsessies werden gehouden door heel het land (De Winter, 2019). Dit is echter een druppel op de gloeiende plaat, want die regeldruk is nog steeds een actuele last voor zorgmedewerkers.

In oktober 2023 verscheen de televisieserie *De Poli* bij de Nederlandse Publieke Omroep. *De Poli* is een satirische, fictieve serie over de dagelijkse gang van zaken op de afdeling gynaecologie in een ziekenhuis. In de serie worden veel misstanden in de zorg in beeld gebracht op humoristische wijze. Zo is er bijvoorbeeld aandacht voor het personeelstekort, de nieuwe technologische ontwikkelingen, protocolziekte, het welzijn van de werknemers, hiërarchische indelingen, genderverschillen en de balans tussen werk en privé. De serie speelt hiermee dus in op de actualiteit, zoals ik die al eerder beschreef.

De serie bestaat uit één seizoen van tien afleveringen die elk grofweg 25 minuten duren. Het gehele seizoen zal gelden als mijn corpus, maar ik zoom in op een aantal kernscènes. Die scènes draaien respectievelijk om onder andere de thema's rationalisering en formalisering, financialisering en taakverdeling en standaardisering en hiërarchie. De serie was van oktober tot december 2023 te zien op NPO 3 en nu te bekijken op NPO Plus. De productie was een samenwerking van AVROTROS en EndemolShine Scripted (AVROTROS, 2023). Jelka van Houten, Susan Visser en Dunya Khayame zijn de bedenkers en makers van de serie. Van Houten en Visser spelen beiden een hoofdrol en het script werd geschreven door Khayame in samenwerking met anderen.

Zoals eerder besproken, leent een televisieserie zich goed om een visie op bureaucratie weer te geven. Niet alleen de kantooromgevingen zijn daarvoor zeer bruikbaar, maar ook het decor waarin het reilen en zeilen in een ziekenhuis zichtbaar is, is waardevol. Het is juist interessant om te kijken hoe de opvattingen rondom bureaucratie op die plek tot uitdrukking komen, omdat er in de realiteit veel speelt. De zorgmedewerkers in *De Poli* worden gevolgd in hun dagelijkse praktijken op de werkvloer, maar die blijven niet strikt professioneel. Er is deels aandacht voor de functie van de werknemers, de manier waarop die is georganiseerd, welke taken daarbij komen kijken en de werkomstandigheden. Daarnaast wordt de relatie tussen werknemers en de relatie tussen zorgmedewerkers en patiënten in beeld gebracht.

Op de huidige ziekenhuiswerkvloer in Nederland heerst op het eerste oog geen positieve houding tegenover bureaucratie. In de serie klagen zorgmedewerkers klagen over technologische ontwikkelingen en te veel formulieren en de managers worden neergezet als egoïsten. Ik ga dat verder onderzoeken door me te kijken naar de manier waarop bureaucratie wordt verbeeld in *De Poli*. Daarbij richt ik me zowel op 'objectieve' en 'subjectieve' structuren van bureaucratie, die ik in het theoretisch kader uitgebreid zal motiveren. 'Objectieve' structuren kunnen gaan over formulieren, de inrichting van het ziekenhuis en bijvoorbeeld de hiërarchische verhouding tussen arts en patiënt of medewerkers onderling. De 'subjectieve' structuren gaan over de manier waarop personages – al dan niet bewust – nadenken over bureaucratie. Volgens de visie op bureaucratie die door Bourdieu wordt gehanteerd heeft bureaucratie zich namelijk ook in onze hersenen genesteld, maar ook dat zal ik later nader toelichten.

De manier waarop bureaucratie in de *De Poli* wordt verbeeld komt dus voort uit het samenspel tussen deze 'objectieve' en 'subjectieve' structuren. Ook de schrijvers van de serie kunnen zich immers niet onttrekken aan gangbare denkbepelden over bureaucratie en hebben wellicht gekozen voor gangbare associaties, zoals het kantoor en papierwerk. Het zou echter ook kunnen dat zij bewust of onbewust gebruik hebben gemaakt van heel andere invullingen die aan de term 'bureaucratie' kunnen worden gegeven. Die onbewuste keuzes zijn door de samenleving al zo genormaliseerd dat ze niet actief naar voren zijn gebracht. Ik tracht ernaar deze vormen ook bloot te leggen. De hoofdvraag van dit onderzoek luidt dan ook:

Hoe wordt bureaucratie in De Poli verbeeld?

Om deze vraag te beantwoorden, zal ik gebruikmaken van een aantal deelvragen. De bureaucratische structuren zal ik bloot leggen door antwoord te geven op:

- 1) Welke objectieve (externe) bureaucratische structuren zijn er te herkennen in *De Poli*?
- 2) Welke subjectieve (interne) bureaucratische structuren zijn er te herkennen in *De Poli*?

Hierna zal ik in het theoretisch kader de historie en de stand van zaken rondom onderzoek naar bureaucratie schetsen. Daarin komen de verschillende invullingen van het begrip 'bureaucratie' naar voren. Bourdieu keek bijvoorbeeld naar de invulling volgens de politicologie. Hij zag daarin een overheid die een metakapitaal in handen had en daardoor de macht had over alle verschillende kapitalen, onder andere het kapitaal op geweld en informatie. Die kapitalen verwacht ik misschien op kleine schaal terug te zien, het blijven immers de basis voor het bestaan van bureaucratie. Daarnaast heeft Bourdieu het over bureaucratie als een levens- en werkwijze die inmiddels diep in ons denken geworteld zit. Ik verwacht dat terug te zien in het doen en laten van de personages.

Weber (1922) en Taylor (volgens Ten Bos, 2015) geven een invulling aan bureaucratie volgens de sociologie. Rationalisering en formalisering waren voor Weber twee sleutelbegrippen. Processen werden volgens die termen gestandaardiseerd, met als doel ervoor te zorgen dat emoties zouden verdwijnen in onder andere het maken van beslissingen. Taylor legde de nadruk op efficiëntie, waarbij er een duidelijke taakverdeling heerste die zorgde voor een optimalisering van het werk. Deze ideeën verwacht ik in beide in bepaalde mate terug te zien, maar ik ben ook benieuwd naar de vorm die deze concepties krijgen in een moderne samenleving. Er zijn nu namelijk nog meer idealen waar een organisatie aan wil voldoen.

Mijn onderzoek sluit aan op eerder onderzoek naar bureaucratie. Remco Ensel (2008) deed bijvoorbeeld cultuurhistorisch onderzoek naar 'het kantoor', de oorspronkelijke invulling van bureaucratie. Hij bracht in kaart welke vormen van bureaucratie er te herkennen waren in kantoor situaties, met als casus onder andere series en films. Hij onderscheidde in zijn werk drie zeer breed toepasbare dimensies: de ruimtelijke dimensie, de identificationele dimensie en de situationele dimensie. Ik borduur eigenlijk voort op zijn werk, door bureaucratie breder te trekken dan alleen het kantoor. Want volgens Bourdieu zit bureaucratie in ons denken, dus waarom zou dat alleen tot uiting komen op het kantoor?

Ik onderwerp *De Poli* aan een analyse die gebaseerd is op verschillende elementen. Aan de ene kant wil ik 'objectieve' en 'subjectieve' structuren blootleggen, zoals ik die eerder heb besproken. Aan de andere kant wil ik een vaste methode gebruiken om een zo valide mogelijke uitkomst te garanderen. De methode die ik daarvoor gebruik, komt uit een werk van Smelik, Buikema en Meijer (1999). Zij bedachten een stappenplan om te achterhalen hoe *Effectief beeldvormen* te onderzoeken is. Een deel van dit stappenplan is zeer bruikbaar voor mijn onderzoek, omdat de onderzoeker wordt gedwongen om na te gaan welke overduidelijke en onderliggende bedoelingen en patronen er in beeld en tekst liggen.

Theoretisch kader

Bureaucratie

Een breed begrip

Om straks de verbeelding van bureaucratie in *De Poli* te kunnen onderzoeken, is het van belang om te weten wat er precies bedoeld wordt met de term 'bureaucratie'. En dat is meteen een interessante kwestie. Bureaucratie is namelijk een zeer breed begrip dat maar moeilijk door één definitie te vangen is. De betekenissen van bureaucratie zijn in grofweg drie domeinen te onderscheiden. Ten eerste is dat 'bureaucratie' als concept in de sociologie. De Duitse socioloog Max Weber (1864-1920), die bekendstaat als grondlegger van de moderne bureaucratietheorie, beschouwde bureaucratie in de eerste plaats als voortschrijdende rationalisering en formalisering van vrijwel alle maatschappelijke processen. In *Wirtschaft und Gesellschaft* (1922) beschrijft hij deze ideeën en stelt zelfs dat onderdelen hiervan, in dit geval de organisatie van medewerkers, ook op ziekenhuizen toepasbaar zijn: '...the bureaucracy is, in principle, the same whether one considers private clinics, endowed hospitals, or hospitals maintained by religious orders.' (Weber, *Economy and Society : A New Translation*, 2019, p. 348) Alle daaropvolgende ideeën rondom en visies op bureaucratie sloten zich aan bij, zetten zich af tegen of vergeleken zich met zijn basisprincipes.

Daarnaast is er het domein van de politicologie. Hierin speelt bureaucratie de rol van een vorm van overheidsbestuur. De manier waarop een overheid de systemen, processen en protocollen inricht, gebeurt in dat geval op bureaucratische wijze. In die context speelt vooral de oorspronkelijke opvatting van bureaucratie – als heerschappij van het kantoor – een grote rol. De Franse socioloog Pierre Bourdieu verdiepte zich hierin en schreef er veel over, al zette hij zijn ideeën wel in sociologisch perspectief. In zijn werk 'Rethinking the State: Genesis and Structure of the Bureaucratic Field' (1994) legt hij uit hoe zo'n gecentraliseerde vorm van overheidsbestuur kan ontstaan, wat het precies is en wat de gevolgen ervan zijn. De karakteristieken van zo een staat zette hij uiteen in *Sur l'État* (2012, Engelse vertaling: *On the State*, 2014). Hierin stelt hij onder andere dat 'instituten' alleen bestaan bij deze voorwaarde: 'They are an organized fiduciary, organized trust, organized belief, a collective fiction recognized as real by belief and thereby becoming real.' (*On the State*, 2014, p. 37) Wat impliceert dat er afbreuk aan wordt gedaan als iemand er niet meer in gelooft en naar leeft. Ten derde bestaat er nog de manier waarop bureaucratie door de mensen in het dagelijks leven wordt gezien en gebruikt. In het geval van de huidige tijd is dat veelal als 'gedoe'.

Deze drie domeinen, politicologie, sociologie en gedoe, verschillen enorm van betekenis, maar zijn allemaal van toepassing op de context van het ziekenhuis. De sociologische invulling met politieke kleur van Bourdieu staat aan de kern van bureaucratie. Hij behandelt immers waardoor het heeft kunnen ontstaan. De handvatten, waaronder de 'objectieve' en 'subjectieve' dimensie, die zijn theorie biedt, zijn multifunctioneel en toepasbaar op meer dan alleen de staat of het kantoor.

De andere sociologische invullingen van bureaucratie hebben veelal te maken met de organisatie van processen op de werkvloer. De relatie tussen werkgevers en werknemers, tussen medewerkers onderling, taakverdeling, protocollen en optimalisatie zijn maar een paar voorbeelden van thema's die niet alleen op de kantoorwerkvloer, maar op iedere werkvloer terugkomen. Ook in het ziekenhuis zullen deze thema's op een bepaalde manier verbeeld worden. De manier waarop dat gebeurt zegt veel over de visie die er heerst tegenover bureaucratie.

In het ziekenhuis komen naast werknemers natuurlijk ook patiënten. Burgers worden dus direct geconfronteerd met de aanwezige bureaucratie en hun gedachten en gevoelens hierbij, wellicht 'gedoe', zijn mogelijk te herkennen in hun gedrag. Daarnaast wordt aanwezige bureaucratie meer zichtbaar door de confrontatie. De patiënten komen direct in aanraking met de structuren en systemen, waardoor het functioneren ervan meteen in de praktijk wordt toegepast.

Tussen Weber en Taylor

Hiervoor noemde ik al dat Max Weber de grondlegger is van de sociologische invulling van het begrip bureaucratie. Volgens hem bezit bureaucratie twee grote voordelen; gelijkwaardigheid en efficiëntie. De begrippen rationalisering en formalisering zijn daarvan de handvatten. Rationalisering is namelijk de overgang naar gesystematiseerde processen waardoor er meer controle is en uitkomsten meer volgens de verwachting. Formalisering ligt in het verlengde hiervan en houdt in dat processen en beslissingen zo gestandaardiseerd zijn dat ze volledig los komen te staan van emoties en gedrag. Luckhurst (2019, p. 243-244) stelt dat Weber het voordeel hiervan vond dat emoties van werknemers geen invloed meer hebben op het proces. Woede, verdriet, angst en alle andere gevoelens die effect zouden kunnen hebben op het verloop werden geneutraliseerd. Daarnaast zou er op die manier geen sprake meer zijn van nepotisme in bijvoorbeeld het wervings- en selectieproces. Alles zou verlopen volgens vaste protocollen en werknemers zouden alleen worden beoordeeld op deskundigheid (en zelfs die evaluatie is geformaliseerd en gestandaardiseerd) (Bollmann, 2012).

Weber zag ook al in dat er een aantal bezwaren gelden voor rationalisering en formalisering. Luckhurst (2019) legt duidelijk uit waar dat precies aan ligt: '...the potential madness of bureaucracy was always coiled within the matrix of its administrative reason from the beginnings of the modern mercantile state.' ('Corridors', p. 260) Een bureaucratie vermenigvuldigt zichzelf

namelijk onophoudelijk. De protocollen, formulieren, systemen en processen zullen blijven uitdijen. Dat is ook al te zien in de huidige problemen die ik aanhaalde in de inleiding. Maar Weber beseftte dat een bureaucratie niet meer kleiner te krijgen is als het eenmaal is ontwikkeld: ‘...bureaucracy (or the ruler who makes use of it) has a tendency to increase its power even further through the knowledge that it gathers in its activities...’ (*Economy and Society : A New Translation*, 2019, p. 352) Er is geen weg meer terug. Zowel Béatrice Hibou als David Graeber zagen deze ontwikkeling en welke gevolgen die met zich meebrengt. In de moderne samenleving speelt bureaucratie zich namelijk niet alleen af op de werkvloer, maar dringt het ook steeds meer door tot ons privéleven. Zo delen we ons eigen leven ook steeds meer in met tijdsplanningen en moeten afspraken worden vastgelegd. Graeber spreekt in dit geval ook wel van ‘totale bureaucratie’ (*The Utopia of Rules*, 2015, p. 16).

Waar Weber de focus legt op bureaucratie als manier om gelijkwaardigheid te bevorderen, legt de Amerikaanse ingenieur Frederick Taylor (1856-1915) de focus op het bevorderen van efficiëntie. Hij is dan ook de grondlegger van het Scientific Management, dat inmiddels ook bekend staat als het taylorisme. De letterlijke betekenis, wetenschappelijke bedrijfsvoering, laat al blijken dat er kennis wordt toegepast op de manier waarop processen binnen een bedrijf zijn georganiseerd. Die processen wilde hij efficiënter maken, om de kosten uiteindelijk te drukken (Braverman, geciteerd door Ten Bos, 2015, p. 121). De arbeider werd daarbij, volgens Braverman, zoveel mogelijk ontmenselijkt. Maar Ten Bos pleit voor een meer kritische lezing van Taylor, waaruit blijkt dat hij juist een voorstander was van de persoonlijke band tussen manager en arbeider en dat een leidinggevende het liefst tegen een individu moet praten in plaats van een groep. Daarnaast legt Ten Bos (p. 124) uit dat de moraal centraal stond bij Taylor. Zowel managers als arbeiders moesten zo gelukkig mogelijk zijn tijdens het werk (p. 126). Volgens de Duitse filosoof Karl Marx was een conflict tussen beide partijen onvermijdelijk. Maar Taylor stelde dat het conflict tussen die twee partijen vermeden kon worden door een tussenlaag te creëren, waardoor directe confrontatie niet nodig was. Bureaucratie geldt in deze situatie als een soort ‘bufferzone’. Literatuurwetenschapper Raymond Williams (1989) schreef bijvoorbeeld dat management een onderhandelingsruimte biedt: ‘Genuine management is a continuous and complex process of information and negotiation until some general and always renegotiable agreement.’ (*Resources of Hope: Culture, Democracy, Socialism*, z.p.) Bureaucratie biedt die mogelijkheid bijvoorbeeld tussen staat en burger, omdat het directe confrontatie omzeilt. Hier komt dus ook de politicologische invulling van bureaucratie weer terug.

In de praktijk hield die focus op efficiëntie in dat alle werkzaamheden werden opgesplitst in specialisaties van één of twee stappen. Taylor kwam er door experimenten achter wat de optimale tijden en hoeveelheden waren voor stappen in het fabrieksproces. Voor deze methode hadden de

werknemers weinig kunde en kennis nodig en kon elk onderdeel geoptimaliseerd worden. Het werk werd dus gestandaardiseerd en de mens fungeerde als machineachtige schakel in het productieproces. In dit systeem vormt zich automatisch een hiërarchische structuur. Managers zetten werknemers aan het werk en doen het denkwerk. Ze worden daarom ook wel *thinkers* genoemd. Daar tegenover staan de arbeiders die het fysieke werk uitvoeren, de *doers*. Onder andere Henry Ford (1863-1947), een Amerikaanse fabrieksleider en zakenman, paste deze theorie toe in zijn autofabriek Ford Motor Company. Daar was Taylors visie vooral van toepassing bij het welbekende lopendebandwerk. Dat is een zeer illustrerend beeld van het taylorisme in de praktijk. Ook Charlie Chaplin gebruikte het beeld in zijn film *Modern Times* (1936) waarin hij op satirische wijze de fabriek en de werknemers laat zien. Chaplin zag namelijk in dat als gevolg van deze ontwikkelingen het individu verloren ging.

Maar het verlies van identiteit is niet het enige gevolg van rationalisering, formalisering en taylorisering. Want hoewel fabrieken veel meer produceerden, bedrijven meer winst maakten en consistentere werk leverden, gingen werknemers niet meer verdienen, maar werden ze wel geacht harder te werken. Ze mochten geen steken laten vallen, omdat ze meteen door iemand anders vervangen konden worden. Daarnaast verloren werknemers het grotere geheel uit het oog, omdat ze alleen maar moesten focussen op hun eigen taak. Een gevoel van verantwoordelijkheid voor het eindproduct nam daarom steeds meer af.

Ook in het moderne bedrijfsleven is het taylorisme nog terug te vinden. Veel bedrijven hebben taken in het productieproces gescheiden. Op kleine schaal bijvoorbeeld de bediening op een terras, waar iemand bestellingen opneemt, de ander drankjes bezorgt en de ander glazen ophaalt. Op grotere schaal is het terug te zien op bijvoorbeeld de universiteit met vele verschillende afdelingen. Die afdelingen kunnen leiden tot eilandjes die niet goed met elkaar in verbinding staan. René ten Bos (2015) merkt in *Bureaucratie is een inktvis* op dat deze manier van werken zelfs tot in de politiek doordringt (p. 136). Ministeries werken elkaar soms tegen, terwijl ze hetzelfde overkoepelende doel voor ogen hebben. In de praktijk focust elk onderdeel echter op zijn eigen doel.

De bedrijven en instanties die deze manier van werken toepassen, doen dat vaak vanuit de overtuiging dat het leidt tot efficiëntie en effectiviteit, maar ook tot goedkopere arbeid en dus meer winst. De financiële wereld wordt een steeds belangrijker en grotere autoriteit. Dat is terug te zien in bijvoorbeeld de thuiszorg, waarin zorgmedewerkers per taak (steunkousen aantrekken, iemand helpen met douchen, etc.) worden betaald (financialisering gaat hier dus gepaard met de taakverdeling volgens het idee van taylorisering), waardoor er geen 'tijd' meer is voor een babbeltje en een kopje koffie (maar feitelijk betekent het dus: geen geld om iemand te betalen voor dat babbeltje en het kopje koffie). Deze ontwikkeling, waarin alles 'meetbaar' wordt gemaakt in

financiële termen, wordt financialisering genoemd. Ook bureaucratie speelt daar een rol in, want dat is een vorm die instellingen gebruiken om hun organisatie in te richten. Dat ziet ook antropoloog David Graeber (2015), maar hij gaat nog verder. Hij betreft de ontwikkeling van financialisering bijvoorbeeld op ons eigen leven. De dagelijkse gang van zaken in onze privésfeer draait efficiëntie en de daarbij bedachte regels. Graeber noemt dit, zoals eerder vermeld, 'totale bureaucratisering' (*The Utopia of Rules*, 2015, p. 16). Je zou dit fenomeen echter ook in een tayloristisch daglicht kunnen zetten. Het is namelijk een vorm van extreme taakverdeling met als doel efficiëntie (optimaal gebruik van tijd en geld). Graeber doelt wellicht op hetzelfde idee, maar specificereert dit niet.

Graeber staat niet achter al deze ontwikkelingen en pleit in een ander boek, *Bullshit Jobs* (2018), voor een verschuiving in ons denken over wat waardevol is en wat niet. Dat gaat met name over ons werkende leven, maar eigenlijk is het een levensovertuiging. Veel banen hebben namelijk weinig impact of zijn misbaar, zo stelt hij, terwijl die banen het beste betalen. Tegen mensen in de thuiszorg zeggen we dat ze zulk waardevol werk doen, maar zij zien dat niet terug in geld. Graeber roept daarom op om iets te doen dat nut heeft en van een ander soort waarde is. De mens zou meer moeten nagaan wat hij eigenlijk bijdraagt aan de wereld. Inmiddels raakt dit idee wijdverspreid en geschiedkundige Rutger Bregman (2024) schreef hierover het boek *Morele ambitie*. Dat is een oproep voor iedereen om te stoppen met het prioriteren van geld boven maatschappelijke impact en een baan te zoeken die je idealen en talenten samenbrengt.

Tussen kapitaal en kennis

Een andere visie op bureaucratie komt voort uit de gedachte dat bureaucratie een vorm van overheidsbestuur is. Eerder noemde ik al de Franse socioloog Pierre Bourdieu, een van de grootste sociologen van de twintigste eeuw, die onder meer bekendstaat als de grondlegger van de 'veldtheorie'. Volgens die theorie verdelen verschillende actoren binnen een veld allerlei soorten kapitaal (Bourdieu, 1993). Hoe meer kapitaal een actor bezit, hoe meer macht hij kan uitoefenen. Er bestaan ontzettend veel soorten velden, zoals het literaire veld en het economische veld. De waarde van die verschillende soorten kapitalen, die in die verschillende velden circuleren, wordt gewaarborgd door het feit dat een centrale overheid erin geslaagd is zoveel mogelijk kapitalen te verzamelen, waardoor die centrale overheid kan blijven garanderen dat die kapitalen hun waarde behouden en door alle actoren als zodanig worden (h)erkend.

Dat metakapitaal is het bezit van een belangrijke autoriteit, zoals de staat (Bourdieu, 1994, p. 4). Dit metakapitaal wordt in onze samenleving door de overheid verdeeld in het bureaucratische veld. Dat veld heeft kunnen ontstaan door een aantal factoren, maar de eerste was het monopolie op geweld. Hetgeen of degene die dat in handen heeft, kan bepalen hoe en waar grenzen, letterlijk en figuurlijk, liggen.

Het monopolie op geweld is meteen een duidelijk voorbeeld van de 'objectieve' en 'subjectieve' structuren die te herkennen zijn in een samenleving. Met de 'objectieve' structuren doel ik namelijk op de zichtbare (externe) vormen van bureaucratie. Bij het kapitaal van geweld is dat bijvoorbeeld het leger, waarmee de staat de grenzen kan waarborgen en vijanden buiten kan houden (p. 5). Binnen de staat is het de politie of handhaving die indien nodig met geweld de opgelegde regels beschermt. De 'subjectieve' structuren zijn niet direct zichtbaar, vaak juist pas wanneer ze bedreigd worden, maar wel voelbaar. In het geval van geweld zijn straffen en boetes voorbeelden van een onzichtbare kracht die mensen ertoe dwingt zich op een bepaalde manier te gedragen.

Het kapitaal van geweld is maar een van de verschillende kapitalen die de staat verdeelt. Een andere belangrijke is namelijk het economische kapitaal, dat voortkomt uit het moeten en willen onderhouden van het monopolie op geweld (p. 5-7). Er is namelijk geld voor nodig om dat te behouden. Het regelen van de inkomsten en uitgaven werd over de tijd steeds meer gesystematiseerd, het belastingsysteem is daar een voorbeeld van. Ook in dit kapitaal zijn opnieuw de 'objectieve' structuren, zoals euromunten, en 'subjectieve' structuren, zoals de waarde die je aan die munten toekent, zicht- en merkbaar.

Een logisch gevolg van het economische kapitaal is de verzameling van allerlei gegevens en het opstellen van onder andere procedures en wetboeken. Die elementen vormen samen het informatiele kapitaal (p. 7-8). De staat kan op die manier volgens officiële wegen en gegronde beslissingen de macht blijven uitoefenen. Ook cultuur valt onder dit kapitaal, omdat het gedeelde normen en waarden, en daarmee 'informele' wetten, en bijvoorbeeld afgesproken feestdagen bevat. Een voorbeeld van een 'objectieve' structuur uit dit kapitaal is bijvoorbeeld het gemeentearchief dat voor iedere Nederlander beschikbaar is. Sociale normen zijn juist een 'subjectieve' structuur, omdat ze niet direct zichtbaar zijn, maar wel voelbaar.

In het bureaucratische veld zijn deze kapitalen allemaal georganiseerd volgens het bureaucratische ideaal van bijvoorbeeld Weber waarin alle processen gestandaardiseerd zijn. Protocollen, procedures, regels, formulieren en afdelingen voeren de boventoon. De staat kan deze manier van denken (het staatsdenken) makkelijk doorgeven via scholen (die ook door de staat worden beheerd): 'one of the major powers of the state is to produce and impose (especially through the school system) categories of thought that we spontaneously apply to all things of the social world – including the state itself.' (p. 1) Het bureaucratische veld zorgt er volgens Bourdieu voor dat 'normaliteit' (of, in Bourdieuse termen: 'universel') wordt ge(re)produceerd. Door het staatsdenken door te geven, blijft de staat de belangrijkste actor in het bureaucratische veld en dijt het bureaucratische veld alleen maar uit door het vergaren van meer middelen om de

bureaucratie in stand te houden. Ook het 'gedoe', zoals formulieren, aparte afdelingen en protocollen, blijven hierdoor bestaan.

Van kantoor naar kliniek

Het 'gedoe' zoals ik dat hiervoor noemde, is niet zozeer een wetenschappelijke term, maar vaak wel het eerste waar men aan denkt bij het horen van de term 'bureaucratie'. Cultuurgeschiedkundige Remco Ensel deed onderzoek naar de visie op bureaucratie. Hij bracht in *Alleen tijdens kantooruren* (2008) in kaart hoe het kantoorleven (de oorspronkelijke invulling van bureaucratie) vorm krijgt in de literatuur en in andere culturele verbeeldingen. In zijn boek onderwerpt hij een aantal fictionele voorbeelden uit de Nederlandse cultuur, denk aan romans als *Het Bureau* van J.J. Voskuil en *Karakter. Roman van vader en zoon* van F. Bordewijk, aan zijn eigen analysemodel. Niet alleen boeken, maar ook films en series als *Debiteuren Crediteuren* van Jisketfet en *The Office* zijn onderzoeksonderwerpen voor Ensel. Hij onderscheidt in zijn analyses drie dimensies. Elke dimensie legt hij uitgebreid uit door voorbeelden te noemen en uit te leggen wat de dimensie vormt. Het werk van Ensel is echter licht gedateerd, omdat het verscheen in 2008. Inmiddels zijn vooral technologische ontwikkelingen zeer snel toe aan het nemen en waarschijnlijk te herkennen in de culturele objecten of artefacten. De basis van elke dimensie is daarentegen nog zeer bruikbaar.

Ten eerste benoemt hij de ruimtelijke dimensie. De werkomgeving moest in veel gevallen vooral voldoen aan de tayloristische eisen van zo efficiënt en effectief mogelijk te werk kunnen gaan: 'form follows finance' (p. 56). Als voorbeeld geeft Ensel het daglicht dat geen echt daglicht meer hoeft te zijn, maar door elektriciteit gecreëerd kan worden. Ook machtsposities, zoals in de hiërarchie van Taylor, zijn vaak herkenbaar op de werkvloer. Daarnaast schaaft hij onder deze dimensie ook de voelbare relaties tussen personages. Dat kan aangeven tot welke rang of groep iemand behoort. Ensel noemt een vergadering als de ultieme situatie waarin machtsverschillen en -verhoudingen bloot komen te liggen. Normale gesprekken zijn daarin vrijwel niet mogelijk, omdat beleefdheidsvormen de overhand hebben. 'Betrokkenen zorgen er vooral voor zich te schikken. Nieuwkomers leren al snel zich te voegen naar de collectieve gedragscodes.' (p. 84) Letterlijke afscheiding van afdelingen is een aspect van taylorisme dat ook zeer herkenbaar is. De technologische monitoring van de werknemers valt ook onder deze dimensie. Tegenwoordig kunnen werknemers namelijk continu gecontroleerd worden. Deze dimensie is in zijn totaliteit ook terug te zien in het ziekenhuis. De inrichting ervan duidt namelijk in niets op het creëren van een persoonlijke of gezellige sfeer, maar wordt door zijn lange gangen, strikte afdelingen en tluizen al snel puur praktisch. Maar ook een 'subjectieve' structuur als hiërarchie is kenmerkend. Coassistenten worden immers vaak als minderwaardig gezien en de hoofdartsen als de elite.

De tweede dimensie die Ensel aansnijdt is de identificatie dimensie. Een werknemer wordt gevormd door economische, sociale en culturele omstandigheden. En achter iedere werknemer zit een persoon met een eigen identiteit. Helaas is al vaker gebleken dat het kantoor (of een andere bureaucratische omgeving) een plek kan zijn waar iemand zijn menselijkheid (deels) kan verliezen (p. 90). Het sociale contact is op die plekken zo statisch georganiseerd dat emotie niet kan worden geuit. Kleding of andere uiterlijke kenmerken zoals make-up en haardracht is een aantal manieren waarop werknemers een eigen identiteit kunnen uitdrukken (p. 91). Daarnaast kunnen werknemers ook hun ruimte (voor zover mogelijk) inrichten met persoonlijke items. Persoonlijke groei, gelijkheid en zelfontplooiing zijn volgens Ensel pijlers waar werknemers zich aan vasthouden. Ze fungeren als een ideaal waar de werknemer naar kan streven. In het ziekenhuis komen al deze aspecten van de dimensie naar voren. Door de uniformen, die vaak ook nog aan een functie gebonden zijn, lijkt iedereen op elkaar en door de formaliteiten tussen bijvoorbeeld patiënt en arts ontstaat een puur zakelijke relatie.

Ensel's derde dimensie, de situationele dimensie, sluit hier goed op aan. Daarbij draait het namelijk om de werknemer die moet besluiten akkoord te gaan met de werkomstandigheden of zijn onvrede te uiten. Onvrede met het systeem brengt de medewerker in een lastige situatie. Het kan uiteindelijk leiden tot werkweigering (staking), collectief optreden of ontslag. Deze gevolgen kunnen gemeden worden door werknemers mee te laten denken of hun stem te laten horen. Het uiten van frustraties of juist fijne momenten kan op de werkvloer gebeuren, maar ook daarbuiten. Manieren om dat op het werk te doen zijn volgens Ensel bijvoorbeeld een korte wandeling maken en na te denken (p. 123). Ook kan men onderling op de werkvloer bespreken wat er gaande is. Zo ontstaat soms een 'pact tegen de chef' (p. 142) en begrip. Zijn voorbeelden zijn natuurlijk enkele gevallen die voor kunnen komen, maar er zijn ontelbare mogelijkheden mogelijk voor een werknemer om gedachten op een rijtje te zetten en gevoelens te uiten. Buiten het werk om kan dit al de autoriteit zijn of in de vrije tijd (p. 129), maar ook hier kan creatief mee om worden gegaan. Deze dimensie is voor veel patiënten niet zichtbaar, omdat het gaat om conflicten tussen werknemer en werkgever, maar in *De Poli* is dit zeker aan de hand. Werknemers uiten hun frustraties onderling, maar in sommige gevallen bij een manager.

De Nederlandse filosoof René ten Bos onderzocht ook de betekenis van bureaucratie, maar dan gesitueerd in de huidige tijd en wat de impact ervan is op burgers. Zijn bevindingen schreef hij op in zijn boek *Bureaucratie is een inktvis* (2015). Hij ziet bureaucratie als een speelveld waarin de grens tussen menselijkheid en het verlies daarvan een dunne lijn is. De mens komt terecht in een wereld waar hij een pion is tussen regels, procedures en protocollen. Een voorbeeld hiervan zijn de formulieren die je moet invullen als je bloed laat prikken. Jij wordt in dat geval gereduceerd tot een vragenlijst met bepaalde antwoorden, want de arts ziet dat als leidraad en niet het individu

dat voor hem of haar zit. Dit geldt overigens ook voor werknemers, want de baas ziet alleen een aantal namen in het register, alles bureaucratiseert dus. Het is dan ook niet gek dat mensen zich niet daadwerkelijk als mens gezien voelen als ze bij verschillende instanties terechtkomen.

Fabrieken en kantoren zijn dus niet de enige plek waar bureaucratie te herkennen is. In veel andere sectoren heeft het ook zijn intrede gemaakt. Filosoof Michel Foucault heeft zijn licht laten schijnen op de systemen die door de jaren heen golden in de zorgsector. Zijn ideeën schreef hij op in *De geboorte van de kliniek* (Naissance de la clinique, 1963). Hij omschrijft daarin de veranderingen die door de tijd heen hebben plaatsgevonden en de stand van zaken op het moment van schrijven. Waar artsen eerst alleen afgingen op wat zij zelf zagen en ervaarden bij een patiënt, gingen zij daarna af op de gestandaardiseerde ziekten met vaste symptomen. Er werd een lijst met erkende ziekten en aandoeningen opgesteld. Als een patiënt hiervan afweek, bestond de ziekte niet en dus kon de arts niets betekenen. Nieuwe of afwijkende aandoeningen werden afgedaan als onbelangrijk. Deze omslag vond plaats rond het jaar 1800. Pas na 1850 werd deze extreem bureaucratische manier van werken afgeschaft. Ook onzichtbare oorzaken (bacteriën o.i.d) en ziekten werden langzaamaan serieus genomen. De arts heeft in vergelijking met de patiënt dus altijd ontzettend veel macht. Hij of zij bepaalt of de symptomen van de patiënt serieus worden genomen en of ze verder moeten worden onderzocht. Die positie is in de loop van de jaren alleen maar belangrijker geworden. De arts is namelijk verantwoordelijk voor het leggen van verbanden tussen allerlei symptomen om zo een deskundige diagnose te stellen. Als de arts niet up-to-date is van nieuwe ziekten kan de juiste diagnose ook niet gesteld worden en dus kan de juiste hulp ook niet verleend worden. Waar de patiënt dus eerst als object werd gezien, wordt de patiënt nu steeds menselijker en als individueel geval behandeld. De arts bevindt zich nog steeds duidelijk in een machtspositie. Een paar decennia later borduurt Gilles Deleuze (1992) voort op de ideeën van Foucault, die inderdaad aan een update toe waren. Hij beschrijft met name dat de patiënt inderdaad een uniek geval is, maar juist niet als mens, maar als code wordt behandeld en gezien. Alle data van een patiënt wordt verzameld en daar wordt een bepaald nummer, een speciale code of apart symbool aan gekoppeld. Denk bijvoorbeeld aan de receptioniste bij de huisarts die niet je naam, maar je geboortedatum wil weten en het nummerkaartje in apotheek als je op je beurt wacht. Mensen worden data. De computer staat volgens hem dan ook symbool voor deze maatschappij. Deleuze geeft een aantal voorbeelden van systemen waar dit voor kan gelden, waaronder het ziekenhuis: 'For the *hospital system*: the new medicine "without doctor or patient" that singles out potential sick people and subjects at risk, which in no way attests to individuation – as they say – but substitutes for the individual or numerical body the code of a "dividual" material to be controlled.' (p. 7) Dat 'nieuwe medicijn' houdt dus in dat de computer zowel de arts als de patiënt vervangt. Door middel van een programma wordt de mens vervangen door een code die

rekening houdt met risicogroepen, vatbaarheid en andere factoren. De patiënt hoeft dus niet zelf te bedenken wat hij of zij voelt en de arts weet aan de hand hiervan wie hij moet behandelen.

Al deze visies, ideeën en theorieën rondom de invulling en verschijningsvormen van bureaucratie zorgen voor een duidelijke leidraad voor het onderzoek naar hoe bureaucratie verbeeld wordt in *De Poli*. In de methode zal ik dieper ingaan op de manier waarop ik deze verbeelding ga vinden en ga interpreteren. Hiervoor zal ik onder andere Ensel weer aanhalen en zijn cultuurhistorie in verband brengen met een helder stappenplan om zowel beeld als woord te onderzoeken.

Methodologie

Subcasussen

De televisieserie *De Poli* bestaat uit één seizoen van tien afleveringen die elk ongeveer 25 minuten duren. Dat betekent dat er ruim vier uur aan materiaal beschikbaar is om te analyseren. Ik schrijf echter een masterscriptie, waardoor ik me moet beperken tot een aantal illustrerende subcasussen. Er is namelijk niet genoeg tijd en ruimte om elke scène tot in detail te bespreken. De subcasussen zal ik niet willekeurig selecteren, maar zorgvuldig onderbouwen. Allereerst zal ik namelijk een algemene analyse uitvoeren. In die analyse kijk ik de serie tweemaal volledig en noteer ik thema's waaraan veel aandacht wordt besteed, die ik herken in de theorie (en er juist wel of niet op aansluiten) en de visie op bureaucratie in de serie illustreren. De subcasussen kunnen bestaan uit één scène of een combinatie aan scènes die bij elkaar horen, maar opgeknipt zijn in de serie.

Vervolgens onderwerp ik deze casussen aan een analyse waarmee ik 'objectieve' en 'subjectieve' structuren van bureaucratie in *De Poli* kan blootleggen. Om niet aan de oppervlakte te blijven in dit onderzoek zal ik me focussen op één hoofdlijn per subcasus, maar andere opvallende of belangrijke zaken zal ik niet onbesproken laten.

Analyse

Met deze masterscriptie wil ik onderzoeken hoe bureaucratie wordt verbeeld in *De Poli*. Het antwoord op die vraag ga ik formuleren door eerst het antwoord op twee deelvragen te vinden. De deelvragen 1 en 2 hieronder belichten elk een ander aspect van de hoofdvraag en bieden daarmee de mogelijkheid om zowel zichtbare als onzichtbare structuren bloot te leggen. De domeinen die ik onderscheid, noem ik 'objectieve' en 'subjectieve' structuren, die respectievelijk samenhangen met de externe en interne dimensie. De termen 'extern' en 'intern' leen ik van Pierre Bourdieu (1994) die in zijn werk *Genesis and Structure of the Bureaucratic Field* verschillende kapitalen expliciteert aan de hand van deze twee dimensies.

- 1) Welke objectieve (externe) bureaucratische structuren zijn er te herkennen in *De Poli*?
- 2) Welke subjectieve (interne) bureaucratische structuren zijn er te herkennen in *De Poli*?

De deelvragen benader ik beide met een vaste set aan stappen. Die stappen komen voort uit een combinatie van het analysemodel van Smelik, Buikema en Meijer (1999) en de methode die Ensel (2008) gebruikte om de cultuurgeschiedenis van 'het kantoor' te onderzoeken.

Ensel onderzocht films en series, maar deed dat volgens zijn eigen analysemodel. In het theoretisch kader besprak ik al welke dimensies hij aanhield. Cultuurwetenschappers Anneke

Smelik, Rosemarie Buikema en Maaïke Meijer (1999) hebben een analysemodel opgesteld om 'effectief beeldvormen' te onderzoeken (zie Bijlage 1) in hun boek *Effectief Beeldvormen*. Het model, bestaande uit tien vragen, gaat in op verschillende aspecten van beeld.

Ten eerste vragen ze zich wat er precies wordt afgebeeld. Het gaat daar puur om wat er te zien is, vergelijkbaar met 'objectieve' structuren. Hier kijk ik dus naar het beeld zonder te interpreteren. Ik zal dit ook toepassen op de taal die de personages gebruiken. Dus ook de woordkeuze en de betekenis daarvan neem ik hierbij in acht.

Vervolgens is het van belang om na te gaan welke keuzes de makers op bepaalde momenten hebben gemaakt. Die kunnen namelijk de uitkomst nuanceren. Er zullen bewust of onbewust elementen in beeld zijn gebracht of juist achterwegen zijn gelaten. De betekenis hiervan kan helpen met het interpreteren van wat er wel te zien en te horen is. Factoren als welke woorden er niet worden gebruikt, welke 'objectieve' structuren er wel te zien zijn, maar zelfs beelduitsnede en perspectief kunnen hierin een rol spelen.

Pas bij het derde onderdeel is het volgens het model tijd om aan alle bevindingen een betekenis toe te kennen door onder andere metaforen, symbolen en culturele context toe te voegen. Ook verhaal, genre en stereotypen worden hierin meegenomen. De diepere betekenis of vanzelfsprekendheid van de woorden kan veel zeggen over welke visie en gevoelens er heersen rondom bureaucratie. In dit onderdeel ligt de kern van het onderzoek, omdat hier structuren (zie Objectieve dimensie (extern) & Subjectieve dimensie (intern) hieronder) aan het licht komen die illustreren hoe bureaucratie wordt verbeeld. Om de interpreterende fase zorgvuldig te kunnen uitvoeren, maak ik gebruik van de theorie zoals ik die heb besproken in het theoretisch kader. De observaties koppel ik aan thema's die bij onder anderen Weber, Taylor, Bourdieu en Ensel naar voren kwamen.

Om het overzicht te bewaren maak ik gebruik van het achtste onderdeel uit het model. Dat is een concluderende stap waarin de uitkomsten worden samengevoegd en geformuleerd als resultaten. Hiermee ga ik voorbij aan een deel van het model waarin onderzocht wordt of de observaties hun doel hebben bereikt en op welke manier dat beter had gekund. Die vragen zijn niet relevant voor mijn onderzoek.

Objectieve dimensie (extern)

Zoals eerder besproken draait deze dimensie om de zichtbare structuren van bureaucratie. Om deze dimensie in kaart te brengen zal ik dus ook vooral kijken naar het beeld in plaats van het taalgebruik. Het beeld kan ontzettend veel vertellen over de manier waarop er in *De Poli* gewerkt wordt door de personages. Om het overzicht te bewaren zal ik ernaar streven de bevindingen in een van de categorieën van Ensel (ruimtelijke, identificatiele en situationele dimensie) te

plaatsen. Het kan echter voorkomen dat geen van de categorieën de juiste beschrijving vormen voor een observatie. Deze observatie zal ik in dat geval toelichten met behulp van de theorieën die ik al eerder besprak. Tijdens de interpretatie breng ik de bevindingen daar sowieso al mee in verband.

Om te verduidelijken hoe de analyse van deze dimensie in zijn werk gaat, neem ik als kort voorbeeld een scène uit aflevering 5: *De audit* (Afbeelding 1). In deze scène heeft het voltallige personeel van de afdeling een vergadering waarin ze heftige momenten op de poli bespreken. De werknemers gaan na of ze de juiste keuzes hebben gemaakt op het juiste moment. In deze scène is meteen een hiërarchische structuur te herkennen. Op het beeld zijn namelijk medewerkers aan een tafel op de voorgrond en medewerkers op stoelen en houten banken in de achtergrond te zien. De makers hebben er niet voor gekozen om elke werknemer op dezelfde positie te plaatsen, dus daar moet een betekenis achter zitten. Hiermee wordt duidelijk dat er in tijdens een vergadering hiërarchische structuren aanwezig zijn. De artsen, verpleegkundigen en andere werknemers die geacht worden iets in te brengen tijdens de vergadering krijgen daar ook het podium voor. De werknemers die alleen geacht worden te luisteren, zitten op de daarvoor bestemde plek. In de theorie van Taylor kwam al naar voren dat bureaucratische systemen automatisch hiërarchisch zijn. Hoe belangrijker men in een situatie is, hoe meer macht men heeft en dat wordt beide uitgedragen in een hiërarchische opstelling zoals hieronder zichtbaar.



Afbeelding 1: *De audit* (Afl. 5 *De Poli*) Bron: TVgids, 2023.

Subjectieve dimensie (intern)

Deze dimensie behelst de onzichtbare bureaucratische structuren die aanwezig zijn op de werkvloer in *De Poli*. Waar de 'objectieve' dimensie focust op de beelden en de bevindingen die aan de oppervlakte liggen, moet ik voor de 'subjectieve' dimensie dieper graven. Het gaat hier om

de vormen van bureaucratie die niet worden uitgedrukt in beeld of ruimte, maar bijvoorbeeld in woorden, protocollen of persoonlijke ervaringen. Het grote verschil in de analyse van deze dimensie tegenover de 'objectieve' dimensie, naast het materiaal, is het feit dat hier ook daadwerkelijk een subjectiviteit van mij als onderzoeker komt kijken, meer dan bij de andere dimensie. Ik zal dus bij elke uitspraak na moeten gaan of er impliciet of expliciet een bureaucratische structuur aan ten grondslag ligt. Die structuren zijn vaak al zo genormaliseerd, dat ook in de meest gangbare uitspraken een bureaucratische structuur verborgen kan liggen.

Om ook deze dimensie toe te lichten, zal ik kort een voorbeeld illustreren door middel van een kleine analyse van dezelfde scène als hiervoor. De vergadering wordt geopend met de volgende woorden door de hoofdarts: 'Bij deze casus waren aanwezig: gynaecoloog X en verloskundige Y en arts-assistent Z, maar die droeg direct na binnenkomst over aan gynaecoloog X dus is geen deel van deze casus.' De schrijvers hebben er in deze scène voor gekozen om de formaliteiten die volgens hen bij een audit horen, toe te passen in het script. De hoofdarts is degene die de vergadering opent en hij schetst de situatie door de aanwezigen anoniem te introduceren. Dat zo'n vergadering een vaste vorm heeft, betekent dat de theorie van Weber te herkennen is. Hij zag namelijk de trend waarbij processen geformaliseerd werden. Daarnaast sluit de anonimiteit van de werknemers hierop aan, omdat emoties op deze manier geneutraliseerd worden. Het gaat in de scène om een gevoelige situatie die besproken wordt, maar woede en verdriet worden op deze manier buiten boord gehouden. De visie die hieruit blijkt, sluit dus vooral aan op de sociologische bureaucratietheorie van Max Weber.

Analyse

Algemene analyse

Om een gefundeerde keuze te maken tussen scènes die kunnen gelden als subcasussen heb ik eerst de veelvoorkomende of belangrijke thema's in kaart gebracht. Dat deed ik door bij elke aflevering opvallende scènes en uitspraken te noteren. Zo ontstond er een groot corpus aan fragmenten die ik kon gaan beoordelen op inhoud. De uitspraken, beelden en situaties heb ik vervolgens gekoppeld aan een thema dat de kern ervan weerspiegelt. Deze thema's zijn tevens allemaal te herkennen in de theorie, zoals besproken in het theoretisch kader. Hieronder zijn de uitkomsten van de algemene analyse te zien.

Een van de meest voorkomende thema's in de serie is het personeelstekort op de afdeling. Dat is te zien in scènes waarin werknemers diensten moeten overnemen terwijl ze al veel diensten hebben gedraaid, de HR-manager moeilijk nieuwe werknemers kan vinden en er genoeg genomen moet worden met sollicitanten die normaliter niet aan de eisen zouden voldoen, en de chaos die ontstaat als er een werknemer ontbreekt. Dat personeelstekort komt deels door het gebrek aan geld en aan die economische zaken wordt vaker aandacht besteed.

Logischerwijs voelen de werknemers veel tijdsdruk, een ander thema dat voorbijkomt, maar de reactie daarop is heel verschillend. Sommige werknemers vinden dat ze gewoon een knop moeten omzetten en harder moeten werken. Anderen vinden dat hun eigen welzijn op één staat en geven hun grenzen aan bij collega's, managers en de vertrouwenspersoon. Uit de tijd en ruimte die die werknemers krijgen, blijkt dat het welzijn hoog in het vaandel staat. Er worden meerdere oplossingen gezocht om de omstandigheden te verbeteren. Het is daarmee ook een belangrijk onderwerp in de serie.

Sowieso is de band tussen management en werknemers een opvallend thema. Aan de ene kant zorgt de manager ervoor dat directe confrontatie tussen de boven- en onderlaag niet nodig is, maar aan de andere kant zijn er duidelijke verschillen tussen de twee. Het management krijgt namelijk letterlijk en figuurlijk een hogere (financiële) waardering. Ook de hiërarchie op de werkvloer tussen bijvoorbeeld coassistenten, verpleegkundigen en artsen komt naar voren. Bovendien wordt aandacht besteed aan het verschil tussen mannen en vrouwen op de gynaecologieafdeling. Een van de mannen is er namelijk van overtuigd dat hij zijn functie mag uitoefenen, puur omdat hij een man is.

Een ander thema is de klassieke bureaucratische manier van werken waarin protocollen, gestandaardiseerde processen en regels de overhand hebben. Het directe effect daarvan, onmenselijkheid, wordt ook in beeld gebracht. Daarnaast ligt de focus in de serie op de balans

tussen het werk- en privéleven, technologische ontwikkelingen en de strikte taakverdeling op de werkvloer.

De subcases die ik heb gekozen om de thema's te illustreren omvatten niet alle thema's die ik hiervoor in kaart bracht. Dat komt door het gebrek aan tijd en ruimte in dit onderzoek, omdat ik gebonden ben aan de richtlijnen voor een masterscriptie. Toch zal ik bij elke subcasus zo veel mogelijk 'objectieve' en 'subjectieve' structuren proberen bloot te leggen, waarbij ik wel de gewenste kwaliteit behoud.

De eerste subcasus is een combinatie van twee scènes uit aflevering 2. In deze scènes, die bij elkaar horen, maar worden opgeknipt, vallen een aantal onderwerpen op. Protocollen, formalisering, technologie, evaluatie van de werknemer en gender zijn maar een paar voorbeelden. De tweede subcasus, uit aflevering 3, bestaat uit één scène met relatief veel personages. Hierin zijn onder andere financialisering, taakverdeling en personeelstekort te herkennen. De laatste casus gaat om een scène waarin hiërarchie en contracten een grote impact hebben.

Subcasus 1: Een officiële klacht

Afl. 2 Scène 1 15.03 - 17.22

Patty: Wat is dit?

Roy: Brigitte is naar mij toegekomen om het even over jou te hebben.

Patty: Over mij?

Roy: Ja, jij hebt Brigitte vandaag flink aangepakt op de manier waarop zij terug aan het komen is van haar burn-out.

Patty: Flink aangepakt? Zo, dat lijkt me nogal overdreven.

Brigitte: Ik voelde me echt heel erg door je onder druk gezet, Patty.

Patty: Wanneer dan?

Brigitte: Toen ik mijn oefeningen aan het doen was. En ik kreeg net ook sterk de indruk dat je Johan ook tegen me aan het opzetten bent.

Patty: Johan? Hoe kom je daar nu bij?

Brigitte: Hij zette me net echt compleet voor paal ten overstaande van een patiënt. Het was echt heel erg ongemakkelijk.

Patty: Ja... Johan, dat is toch gewoon één brok vleesgeworden ongemak. Wat heb ik daar nu mee te maken?

Brigitte: Nou, ik zag anders heus wel hoe jullie naar elkaar keken.

Patty: Hou nou toch op Brigitte. Ik weet niet wat jij je allemaal in je hoofd zit te halen, maar sorry hoor. Ik heb geen tijd voor dit soort spelletjes. Goediedag mensen.

Roy: Ho, ho! Patty. Patty, we zijn nog niet klaar. Brigitte heeft een officiële klacht tegen jou ingediend.

Patty: Zo... En wat houdt dat dan precies in Roy, een officiële klacht?

Roy: Dat is wel iets om serieus te nemen, Patty. In het ergste geval zou dat uiteindelijk kunnen leiden tot ontslag.

Patty: Wat?

Roy: Maar zie het vooral als een waarschuwing.

Patty: Oké. Ja, dan wil ik bij dezen ook even een officiële klacht tegen Brigitte indienen.

Roy: Oké. Waarom precies?

Patty: Ik heb vandaag niet eens kunnen lunchen.

Brigitte: Ja, daar kan ik toch helemaal niks aan doen.

Patty: Hou nou toch op Brigitte. Ik loop hier alle gaten dicht, omdat zij zo nodig ademhalingsoefeningen moet doen. En als ze er dan eindelijk eens een keertje is, dan blijft ze veel te lang bij één patiënt hangen.

Brigitte: Weet je wat het is, Patty? Ik ben al een keer omgegaan. En dat ga ik me niet nog een keer laten gebeuren. Ja, ik vul mijn vak in zoals ik denk dat het goed is. *Kill me.*

Patty: Dat hoeft toch niet ten koste van mijn lunch? Of van de tijd die ik met mijn patiënten heb?

Brigitte: Dat jij je eigen grenzen niet kan aangeven, sorry. Dat is echt je eigen probleem.

Patty: Zo... En dan ben ik oncollegiaal.

Roy: Je doet Brigitte echt te kort, Patty. Brigitte is een zeer bekwame kracht met uitmuntende scores op Zorg Oordeel.

Patty: Zorg Oordeel? *What the fuck* is Zorg Oordeel nu weer?

Afl. 2 Scène 2 19.03 – 20.09

Agnes: Zorg Oordeel is zo'n website waar patiënten feedback kunnen geven aan het zorgpersoneel met zo'n sterrenstelsel, weet je wel?

Patty: Een recensie van patiënten?

Agnes: Ja, zo zou je het kunnen noemen. Heb je jezelf nooit opgezocht?

Patty: Nee.

Agnes: Even kijken hoor. Ah, hier sta je hoor. Nou...

Patty: Wat?

Agnes: Stomme website joh.

Patty: Nee, hallo. Nu wil ik het zien ook. Wat? Twee sterren? 'Heeft altijd haast.' Ja, vind je het gek? 'Maakt een totaal overspannen indruk, luistert niet, voelt zich te goed om een vraag over dressing te beantwoorden.' Wat is dit?

Ah, hier, Brigitte. Gemiddeld een 4,8? 'Ze is mijn steun en toeverlaat, neemt alle tijd.' Ja, vind je het gek? Omdat ik ondertussen alle gaatjes dichtloop. Jezus.

Context

De scènes hierboven spelen zich af na anderhalve aflevering vol irritaties over en weer tussen Patty en Brigitte. Brigitte is aan het terugkomen van een burn-out en doet dat op haar eigen tempo. Patty vindt dat die rust ten koste gaat van haar tijd, omdat zij de gaten moet dichten. Brigitte vindt op haar beurt dat Patty dat probleem zelf moet oplossen met de manager.

Hoofdpijn: een officiële klacht

In scène 1 wordt Patty door de HR-manager aangesproken op haar gedrag. Dat proces wordt in gang gezet nadat Brigitte een officiële klacht tegen haar heeft ingediend. De eerste stap is dan blijkbaar om de twee het gesprek aan te laten gaan, onder toezicht van manager Roy. Patty heeft eerst niet door dat het gaat om een officiële klacht en zegt dat ze geen tijd heeft voor 'dit soort spelletjes'. Als ze wegloopt, geeft Roy aan dat ze nog niet klaar is, vanwege een officiële klacht. Voor Patty zijn de gevolgen daarvan niet meteen duidelijk en ze vraagt om helderheid. Roy geeft vervolgens aan dat dat echt een serieuze zaak is en uiteindelijk tot ontslag kan leiden. Patty mag de klacht nu echter nog beschouwen als een waarschuwing. Als Patty hoort hoe serieus deze klacht wordt genomen, wil ze zelf ook een officiële klacht indienen, tegen Brigitte. Roy schrikt zichtbaar, wordt meteen serieus en vraagt waarom Patty dat wil doen. Ze legt het uit en de twee collega's belanden in een woordenwisseling. Roy kiest hierin de kant van Brigitte. Scène 1 speelt zich volledig af in de gang waar het bureau van Roy staat, hij staat daarachter en Brigitte en Patty melden zich hier.

De makers van *De Poli* hebben er in dit geval voor gekozen om de nadruk te leggen op het officiële gedeelte van de klacht. Pas als die wordt ingediend, wordt er een proces in gang gezet om iets aan de situatie te doen. Ook wanneer Patty aangeeft hetzelfde te willen indienen, wordt duidelijk dat

Roy de situatie nog serieuzer neemt. Ook door de gevolgen van zo'n klacht nog eens aan te stippen in de scène wordt voor de kijker en het personage Patty duidelijk dat het nu menens is. Voor deze officiële klacht waren er ook al spanningen tussen de twee en Roy was daar in sommige gevallen bij aanwezig. Toen is er niets in gang gezet of opgelost, nu wel.

De manier van werken zoals die wordt gepresenteerd in de scène doet vrij snel denken aan de sociologische bureaucratietheorie van Weber. Daarin zijn rationalisering en formalisering twee sleutelbegrippen. Door de officiële klacht wordt er, zoals eerder genoemd, een proces in gang gezet. Dat proces heeft een vaste volgorde en de eventuele gevolgen liggen vast. Roy zegt dat Patty deze eerste melding als waarschuwing mag beschouwen, dat impliceert dat een volgende melding drastischere maatregelen behelst. Het gehele proces laat zien hoe rationalisering een grote rol speelt op de werkvloer in *De Poli*. Elke werknemer weet (of kan weten) waar hij of zij aan toe is, wat de volgende stappen en de gevolgen zijn. Maar waar de theorie van Weber minder toepasbaar is in deze situatie is bij het tweede sleutelbegrip: formalisering. Het doel hiervan was namelijk dat er een bepaalde professionaliteit en neutraliteit heerst op de werkvloer waardoor emotie los komt te staan van de situatie. In de scène lopen de emoties echter hoog op tussen Patty en Brigitte en lijkt Patty de klacht met name in te dienen om Brigitte dwars te zitten. Daarnaast lijkt het een gelijkwaardige procedure, zoals Weber die had bedacht, maar de manager is toch behoorlijk subjectief. Zijn oordeel en emotie speelt namelijk een rol in het serieus nemen van de klacht van Patty. Hij schrikt als ze aangeeft deze te willen indienen, maar als hij hoort op welke gronden Patty dat wil, reageert hij vanuit zijn eigen bevindingen in plaats van de procedure.

Een andere interpretatie van de gang van zaken in deze scène staat in verband met het bureaucratische veld van Bourdieu. Hij stelde dat er een groot metakapitaal is dat in handen is van de staat en dat deze kapitaalhouder de macht kan uitoefenen. Die macht bestaat uit een aantal andere kapitalen en het kapitaal van geweld was daar een van. In deze scène herken ik een kleinschalige vorm van dit veld met zijn kapitalen. Ik snap dat er enkele bezwaren zijn op het toepassen van een bepaalde theorie op een ander veld, maar in deze situatie lijkt het me zeer boeiend. De organisatie van het ziekenhuis heeft namelijk in dezen het metakapitaal in handen en stuurt daarmee zijn werknemers aan. Het kapitaal van geweld wordt niet in de externe vorm gebruikt, maar wel in de interne dimensie. De werknemers voelen namelijk welke gevolgen er boven hun hoofd hangen als ze zich niet committeren aan de regels die in het ziekenhuis gelden. In het ergste geval is dat ontslag, dat wordt duidelijk door de woorden van Roy. Het zijn een soort onderliggende, gefundeerde dreigingen die de werknemers continu voelen.

Daarnaast herken ik ook een aantal vormen van bureaucratie die niet onder bovenstaande visies vallen. Remco Ensel bracht namelijk in kaart welke vormen bureaucratie kan aannemen in onder andere de situationele dimensie. Hij noemde daarin dat werknemers hun onvrede met de

omstandigheden op de werkvloer willen en moeten kunnen uiten. In de scène die ik hier uitlicht, gebeurt dat duidelijk en krijgt met name Brigitte het gevoel dat ze door haar leidinggevende serieus genomen wordt. Patty heeft dat minder, maar heeft wel de mogelijkheid om ook haar onvrede te uiten. De manier waarop dat gaat sluit ook weer een aantal elementen van de inzichten van Ensel. Hij zag namelijk dat er voor veel procedures aparte afdelingen zijn en dat die ook letterlijk worden afgesloten van andere afdelingen, iets dat ook aansluit op de taakverdeling van Taylor. Deze officiële klacht wordt opgepakt door Roy, die de HR-zaken regelt. Hij is met zijn bureau ook volledig afgesloten van de andere afdelingen. Hierdoor krijgt de hele situatie meteen een formele sfeer. Het is op die manier waarschijnlijk voor veel werknemers dat ze even niet in hun normale functie aanwezig zijn, maar als onderdeel van een gesprek met de manager. Voor Patty is het echter niet meteen zo vanzelfsprekend. Zij wil het liefst zo snel mogelijk weer weg om naar haar patiënten te gaan en dus haar eigen taak uit te voeren.

De officiële klacht duidt dus duidelijk op de aanwezigheid van bureaucratie en wel in meerdere verschijningsvormen. De rationalisering van Weber, het interne geweld van Bourdieu, de moderne vormen van bureaucratie zoals Ensel die al herkende en de taakverdeling van Taylor komen allemaal terug. Zoals in de analyse te lezen is, spreekt het ook sommige delen van theorieën tegen. Dat is opvallend, omdat er dus niet één visie in zijn totaliteit aan te koppelen is, maar juist een combinatie van visies en vormen te herkennen is.

Zijpaden

Naast de hoofdlijn, die draait om de klacht, zijn er in deze scène nog veel meer aanwijzingen van bureaucratie te herkennen. Deze kan ik niet allemaal zo uitgebreid bespreken als de hoofdlijn, maar het is toch van belang om ze niet zomaar links te laten liggen. Ze kunnen namelijk helpen met het in kaart brengen van de visie op en de verschijningsvormen van bureaucratie.

Zorg Oordeel

Ten eerste wordt Patty teruggefloten vanwege haar uitingen over Brigitte. Ze vindt namelijk dat Brigitte oncollegiaal is, haar lunchpauze inpikt en tijd met haar patiënten afpakt. Roy zegt dat ze Brigitte niet zomaar oncollegiaal kan noemen, omdat Brigitte heel goed scoort op Zorg Oordeel. Patty heeft geen idee wat dat is en vraagt het in scène 2 aan Agnes. Agnes legt het uit en de twee gaan meteen checken hoe Patty er voorstaat op de site. Patty schrikt van haar beoordelingen door patiënten en probeert meteen aan Agnes uit te leggen wat de verklaringen daarvoor zijn. Ze leest ook de beoordeling over Brigitte en maakt zich er druk om. Zij scoort namelijk hoog, maar dat komt volgens Patty door het feit dat zij de gaten dichtloopt die Brigitte creëert.

Er is in deze scènes voor gekozen om een technologische ontwikkeling mee te nemen in de verhaallijn en zelfs belangrijk te maken. De site van Zorg Oordeel is in het leven geroepen in de

serie om beoordelingen, geschreven door patiënten, over zorgmedewerkers, een rol te laten spelen in de serie. De makers hebben waarschijnlijk bewust deze keuze gemaakt, omdat in de praktijk zulke platforms ook bestaan.

De interpretatie van dit aspect is tweeledig. Aan de ene kant is er de technologische ontwikkeling en aan de andere kant is er de evaluatie van de werknemer. Maar deze twee hebben misschien meer met elkaar te maken dan op het eerste gezicht lijkt. De technologische ontwikkeling Zorg Oordeel is een platform waarop patiënten recensies kunnen schrijven over het zorgpersoneel. De manier waarop dit gebeurt, is via een aantal sterren (0-5) en met een geschreven tekst. Het platform is 24/7 toegankelijk en voor iedereen beschikbaar, ook voor de werkgever. De werknemer kan dus continu geëvalueerd worden en niet alleen door de werkgever. Die continue monitoring werd al benoemd door Ensel in zijn ruimtelijke dimensie. De evaluatie van de werknemer volgens een vaste procedure, zoals Weber die had bedacht, is dus niet meer van toepassing. Door (technologische) ontwikkelingen kan de manier van evalueren dus veranderen. De werknemer, zoals Patty, is zich hier niet altijd van bewust en daardoor ontstaat er meteen een ongelijkwaardige behandeling. Als Patty hiervan had geweten had ze zich namelijk misschien wel anders gedragen of aan de bel getrokken over haar omstandigheden.

In dit deel van de scène zorgen moderne technologische ontwikkelingen dus voor een afbreuk van de protocollen zoals die lange tijd bestonden. Plots bestaat er naast de vaste vorm van evaluatie van de werknemer ook een continue monitoring en heeft ook de patiënt hier invloed op.

Machtsverhoudingen

De patiënten kunnen via Zorg Oordeel hun mening uiten over zorgmedewerkers en doen dit volop. Managers en werknemers kunnen hun eigen beoordelingen, maar ook die van anderen lezen. De personages in de scène doen dat inmiddels allemaal en Roy gebruikt het zelfs als argumenten om de woorden van een medewerker te ontkrachten.

Er is in deze scènes voor gekozen om Zorg Oordeel een groot effect te laten hebben. Het wordt gezien als een belangrijk medium waar veel informatie te halen valt. Het medium is al wijdverspreid en wordt serieus genomen.

Het feit dat de patiënt zich kan mengen in dit proces betekent dat er een bijzondere machtsontwikkeling te aanschouwen is. Waar de arts normaliter degene was met de meeste macht, lijkt er nu een deel te verschuiven naar de patiënt. De arts heeft natuurlijk nog steeds de macht als het gaat om de diagnose van de patiënt, maar als de patiënt ontevreden is met de manier van werken of vindt dat er een onjuiste diagnose is gesteld, kan hij of zij dat nu laten weten. Hiervoor kon een patiënt alleen een klacht indienen of een second opinion aanvragen. Nu is voor de hele wereld zichtbaar wat de ervaring met deze arts of verpleegkundige was. De

leidinggevende, Roy in dit geval, hecht duidelijk waarde aan deze beoordelingen en gebruikt ze zelfs als argument om de woorden van een werknemer te ontkrachten. Ook andere patiënten zullen hier recensies lezen en besluiten of ze wel of niet door een arts geholpen willen worden.

Deze ontwikkeling geeft aan dat bureaucratie verandert door de tijd heen. De machtsverhoudingen tussen zorgpersoneel en patiënten transformeren mee. Dat is logisch en niet meteen zorgwekkend, maar het is voor de werkgever en de werknemer fijn om hiervan op de hoogte te zijn en bij stil te staan. Op die manier ontstaan er zo min mogelijk ongelijkwaardige situaties op de werkvloer.

Uiterlijk

Een ander aspect dat opvalt, is het verschil in uiterlijk tussen met name Brigitte en Patty, terwijl ze hetzelfde uniform dragen. Brigitte oogt namelijk zeer verzorgd. Haar haren heeft ze netjes in een staart, ze draagt keurige oorbellen en ze lijkt fit. Patty daarentegen draagt haar haren los en rommelig, ziet er vermoeid uit en de kleding onder haar uniform zit slordig. Patty en Brigitte verschillen qua uiterlijke kenmerken, maar dezelfde kleding. Roy valt daarentegen wel buiten de boot op dit gebied. Agnes zit er tussenin, omdat zij wel een witte jas draagt, maar ook duidelijk haar eigen kleding. Roy draagt een overhemd en een spijkerbroek met riem. Patty en Brigitte dragen allebei het uniform voor verpleegkundigen, bestaande uit een witte jas en witte broek.

In een televisieserie als deze mag ik ervan uitgaan dat de styling is een bewuste keuze is en dus is hierover nagedacht. De makers willen hiermee een boodschap overbrengen en een verschil tussen de twee personages duidelijk maken. Er is een verschil aangebracht in uiterlijk tussen Patty en Brigitte, maar daarnaast ook tussen de verpleegkundigen, artsen en managers.

Ik vat de verschillen in uiterlijk tussen Patty en Brigitte op als een signaal van de werkinstelling van beide dames. De kijker krijgt hiermee namelijk de indruk dat Patty veel harder en langer heeft gewerkt dan Brigitte. Patty ziet eruit als iemand die de hele dag heeft moeten zwoegen om haar taken te kunnen volbrengen. Brigitte lijkt hierdoor automatisch op iemand die niet of minder hard gewerkt. In de scène wordt Patty echter op haar gedrag aangesproken. Brigitte krijgt juist schouderklopjes van Roy, omdat ze zulke goede beoordelingen heeft. De uitleg van Patty over de beoordelingen in scène 2 geven nog maar eens aan dat Patty inderdaad de harde werker is van de twee. Ensel noemde al in zijn identificationele dimensie dat uiterlijke verzorging een indicatie kan geven van iemands identiteit. Dus ondanks het dragen van hetzelfde uniform, lijkt het in deze situatie dus alsof de makers het beeld hebben willen versterken waarin Brigitte vooral aan haarzelf denkt, waaronder haar uiterlijk. Patty zet daarentegen juist haar werk op één en vergeet haar eigen identiteit, en dus haar uiterlijk. Dat sluit aan op de ideeën van Weber waarin door rationalisering en formalisering de arbeider zo veel mogelijk werd ontmenselijkt.

In de kleding van de personages is volgens mij een hiërarchische structuur te herkennen. Onderaan de ladder staan de verpleegkundigen. Zij kunnen niets van hun eigen identiteit laten zien in hun kleding. Hierdoor lijken ze al snel ondergeschikt aan degenen die wel hun eigenheid kwijt kunnen op de werkvloer. Dat zijn bijvoorbeeld de artsen. Zij mogen onder hun witte jas duidelijk eigen kleding laten zien. Dat dat wordt geaccepteerd geeft meteen aan dat het dus niet uit praktische of noodzakelijke redenen is dat verpleegkundigen dat niet mogen. Ze komen immers op dezelfde plekken met dezelfde mensen. Het enige verschil is dat ze niet exact hetzelfde uitvoeren, maar voor de taken van de artsen is normale kleding geen. Het management lijkt op het eerste gezicht bovenaan de ladder te staan, want zij mogen volledig zelf kiezen wat ze aantrekken. Er heerst echter een sfeer in de serie waarin mensen in witte jassen en managers op geheel andere ladders staan. De scheiding is heel duidelijk en de mensen in witte jassen kijken neer op de verantwoordelijkheden en taken van de managers. Dat verschil in autoritaire ladders probeer ik een volgende subcasus nader te bespreken. De uniformiteit die bij de verpleegkundigen duidelijk te herkennen is en bij de artsen in mindere mate, duidt op de aanwezigheid van een vorm van Webers ideeën. Hij pleitte voor een sfeer waarin de mensen in bepaalde groepen gelijkwaardig waren en ondergeschikt aan het systeem.

In dit aspect is dus met name Weber te herkennen en daarmee de concepten 'rationalisering' en 'formalisering' die uiteindelijk leiden tot een mate van ontmenselijking op de werkvloer. In de ideale situatie was er voor hem geen individuele identiteit aanwezig, maar een gelijkwaardige groep. Het klopt dan ook dat de manager zich hier niet naar hoeft te schikken, want die heeft de leiding over de verschillende groepen. De functie van de manager ligt echter iets genuanceerder, namelijk als een soort onderhandelaar tussen twee lagen, en hierop zal ik in een volgende subcasus meer ingaan.

Subcasus 2: Daar ben ik veel te duur voor

Afl. 3 Scène 1 6.36 - 7.48

Agnes: Waar is de verpleging?

Roy: Uhm, niet hier.

Agnes: Er moeten kamers worden schoongemaakt, deze vrouw hier kan al lang onder de douche en ik mis assistentie in kamer 3.

Roy: Ah, Brigitte. Brigitte! Brigitte! Ik heb je even nodig.

Brigitte: Uhm, ik help nu een vrouw met kolven.

Roy: Ja, dat kan even wachten.

Brigitte: Nou, ja, uhm, niet dus.

Roy: Nee, jij moet nu naar Agnes, want die wacht op assistentie.

Brigitte: Nou, sorry. Ik móét helemaal niks. Dit is dus precies wat er altijd gebeurt, hè. Dat er in alle hectiek net gedaan wordt alsof ik de oplossing heb. Ik hoef alleen maar een heel klein beetje sneller te lopen zeker?

Roy: Ja, nou precies.

Brigitte: Ik ben herstellende van een burn-out, Roy. We zeggen hier tegen elke pas bevallen vrouw dat rust belangrijk is.

Roy: Ja, voor patiënten. Maar jij werkt hier.

Brigitte: Ja. En daar ga ik als het even kan niet aan onderdoor. Dan ben ik maar een kut collega.

Roy: Hé, dat heb ik nooit gezegd Brigitte. Weet je, richt jij je eerst maar even op je eigen taken.

Brigitte: Dankjewel.

Agnes: Is er nou al assistentie?

Roy: Hé, kan je die vrouw zelf alvast even onder de douche zetten?

Agnes: Dag, Roy. Daar ben ik veel te duur voor.

Tobias: Hé Roy, ik moet van de balie doorgeven dat patiënten nu zo lang moeten wachten op verpleging dat ze nu allemaal zelf naar de balie toekomen en ondertussen moeten de nieuwkomers ook worden ingeschreven, dus uhm.

Roy: Jongens, wie doet normaal gesproken al dat werk?

Context

Patty is aan het begin van deze aflevering op non-actief gesteld. Ze liet namelijk een negatieve beoordeling over Brigitte achter op Zorg Oordeel, onder haar eigen naam. Er ontstaat vrijwel meteen chaos, omdat niemand de gaten dichtloopt die Patty normaal vult. De scène hierboven speelt zich midden op de dag af en iedereen op de afdeling is druk bezig met zijn eigen taken.

Hoofdlijn: te duur

Gynaecologe Agnes komt gehaast uit een van de bevalkamers. Ze vraagt aan Roy of er assistentie beschikbaar is, maar hij reageert ontkennend. Toch moet hij het als HR-manager oplossen en dus spreekt hij verpleegkundige Brigitte aan. Zij is druk bezig, maar Roy zet haar onder druk. Brigitte weet echter hoe ze haar eigen grenzen moet aangeven. Dat komt door de lessen die ze heeft geleerd toen ze in een burn-out belandde. Roy kan niets anders bedenken dan Agnes zelf de taken op zich te laten nemen, maar dat gaat er bij Agnes niet in. Daar is ze 'veel te duur voor'. Zij gaat

daarna verder met de taken die ze wel wil uitvoeren, maar in de bevalkamer mist er dus een werknemer. Vervolgens komt coassistent Tobias melden dat er ook iemand mist bij de balie. Roy weet niet meer hoe hij dit tekort aan moet pakken.

In deze scène hebben de makers ervoor gekozen om de chaos die op de afdeling ontstaat duidelijk in beeld te brengen. De nadruk ligt echter op de manier waarop werknemers reageren op het tekort aan personeel. Agnes en Brigitte komen met heldere argumenten voor het niet uitvoeren van de overgebleven taken en voelen zich niet geroepen de problemen op te lossen. Het argument van Agnes hebben de makers op financiën laten berusten en dat van Brigitte op het welzijn van haarzelf als werknemer en persoon. Blijkbaar zijn dat twee onderwerpen die spelen voor werknemers, in deze serie althans. Roy, de HR-manager, wordt neergezet als verantwoordelijke en is zichtbaar in paniek.

Met name het argument van Agnes vind ik interessant. Aan het begin van de scène noemt ze een aantal taken die nog uitgevoerd moeten worden: 'Er moeten kamers worden schoongemaakt, deze vrouw hier kan al lang onder de douche en ik mis assistentie in kamer 3.' Roy probeert daar iemand voor te vinden, maar dat lukt niet. Hij vraagt Agnes of ze zelf misschien een begin kan maken met een van deze taken, maar daarop zegt Agnes: 'Dag, Roy. Daar ben ik veel te duur voor.' Haar argument, dat tussen neus en lippen door wordt opgegooid, baseert ze dus puur op economische zaken. Als gynaecologe die al lange tijd in het ziekenhuis werkt, heeft ze waarschijnlijk een hoog salaris. Dat impliceert dat Agnes vindt dat ze te veel waard is om taken op zich te nemen die eigenlijk tot het takenpakket van een veel minder goed betaalde verpleegkundige behoren. Ze meet op dat moment dus de zaken af aan het geld dat het kost om iets wel of niet te doen.

Hierin herken ik de ideeën van Frederick Taylor terug. Taylor was namelijk gefocust op efficiëntie. Alles moest daarom zo snel en zo goedkoop mogelijk georganiseerd worden. Ook in de moderne tijd zijn commerciële bedrijven daarop ingericht. De drang om zo veel mogelijk winst te maken heerst nog altijd en is in ieder geval in het denken van Agnes diep doorgedrongen. Financialisering is in deze situatie dus volledig genormaliseerd. Ik neem in dit onderzoek natuurlijk een satirische, fictionele serie onder de loep, dus veel elementen zijn overdreven om het grappig te laten zijn. Maar de boodschap blijft hetzelfde, want het is een versterking van wat er in de praktijk gebeurt. Agnes denkt dus dat zij beter andere taken kan gaan uitvoeren, die meer passen bij haar functie en salaris, want anders kost het het ziekenhuis te veel geld. Haar taken zijn dingen die verpleegkundigen, met een lager salaris, niet kunnen en/of mogen uitvoeren. Zij denkt dus misschien echt het ziekenhuis te helpen door deze taken niet op te pakken. Ze denkt hierbij alleen aan de financiële voordelen, terwijl het een negatief effect heeft op de werkdruk voor haar collega's en de tevredenheid van patiënten. Het is daarbij extra opvallend dat het Agnes zelf is die er zo over denkt en niet haar leidinggevende. De tayloristische werkwijze is inmiddels niet meer iets dat

bazen willen toepassen voor eigen gewin, maar juist iets dat werknemers de normale werkwijze vinden.

Een bekend gevolg van de tayloristische benadering is het verlies van verantwoordelijkheid bij werknemers. De taken zijn zo duidelijk gescheiden dat een werknemer zich alleen hoeft te focussen op het afmaken en optimaliseren van bepaalde delen van het proces. De onderdelen die daarvoor of daarna moeten gebeuren, voelen niet als plicht voor de werknemer. In het geval van deze scène ontbreekt echter de schakel die de vervolgtaken op zich neemt, maar werknemers kijken er niet naar om. Ze zijn het grote plaatje, ook wel het eindproduct, uit het oog verloren. In het ziekenhuis gaat dit natuurlijk niet letterlijk om een eindproduct, maar wel het einde van een proces: een gezonde patiënt naar huis sturen.

Naast de ideeën van Taylor identificeer ik een vorm van de identificatieve dimensie van Ensel in deze situatie met Agnes. Ensel stelt namelijk dat men zijn identiteit vormt door een aantal aspecten, waaronder het economische aspect. Agnes identificeert zich in deze scène als anders dan alle anderen, want het 'ik' in 'daar ben ik veel te duur voor' impliceert dat iemand anders dat wel is, maar zij is niet die iemand. Het argument dat ze geeft berust op de hoogte van het salaris.

Het komt er dus op neer dat financialisering inmiddels is doorgedrongen tot ons denken. Agnes beargumenteert alleen vanuit een economisch perspectief en vindt dat volstrekt normaal. De werknemers voelen dat er bepaalde taken horen bij een bepaalde financiële waardering en passen hun gedrag en werk daarop aan. Sterker nog, een werknemer als Agnes identificeert zichzelf door haar hoge salaris als iemand die te veel waard is om minder betaald werk uit te voeren.

Zijpaden

Mens is haar functie

Aan het einde van de scène komt Tobias kort in beeld. De kijkers zien hem in de richting van Roy lopen. Hij komt zelf uit de richting van de receptie bij de ingang van de afdeling. De gehele scène lang staat daar al een lange rij met mensen die geïrriteerde gebaren maken en boze blikken uitwisselen. Tobias zegt tegen Roy dat de patiënten heel lang op verpleging moeten wachten en dus maar naar de balie toekomen. Daar is het nu extra druk, want nieuwe patiënten willen zich daar ook aanmelden. Tobias geeft dit door met de volgende woorden: 'Ik moet van de balie doorgeven dat...' Roy vraagt zich vervolgens af hoe het kan dat er chaos is ontstaan op de verpleegafdeling en bij de receptie.

In de afsluiting van deze scène is er voor gekozen om de problemen voor Roy nog een stapje erger te maken. Het is nu helemaal duidelijk dat er iemand mist, voor de kijker is het helder dat dat door de non-actiefstelling van Patty komt. Zij is immers degene die vaak het vuile werk opruimt. Naast

het visueel zichtbaar maken van de chaos bij de receptie wordt die chaos ook met woorden uitgedrukt. De woorden die daarvoor gekozen worden, lijken op het eerste gezicht vrij logisch en normaal. Maar de schrijvers hebben er bewust of onbewust voor gekozen om de persoon die achter de balie staat geen naam te geven. Er wordt naar deze persoon of personen verwezen met 'de balie'.

Het maakt voor de interpretatie van dit fragment niet veel uit of de keuze voor 'de balie' bewust of onbewust is gemaakt. Het feit blijft dat de medewerker(s) gereduceerd worden van mens tot functie. Het personage Roy kent de mensen achter de balie en kent zeker hun namen, Tobias had zijn mededeling dus anders kunnen verwoorden. Dat hij dit niet doet, duidt op een bepaalde vorm van ontmenselijking. De functie van iemand staat in deze situatie boven de mens die erachter schuilgaat. Weber zag dit effect (ontmenselijking) en vond dat niet erg, misschien zelfs wel essentieel. Ensel schreef daarover dat het zorgt voor een verlies van identiteit. Iets dat helemaal niet bevorderend werkt voor de motivatie en werktevredenheid en daarmee de prestaties. Uit de scène blijkt niet of men dit een positief of negatief gevolg vindt, maar in het licht van de identificatiele dimensie van Ensel lijkt de negatieve kant toch de overhand te hebben. De mens is in dit geval heel vervangbaar, het maakt niet uit welk individu achter de balie staat.

Die vervangbaarheid is iets dat vaak in verband wordt gebracht met de efficiëntietheorie van Taylor. Hij wilde namelijk een zo snel en goedkoop mogelijke manier van werken realiseren en daarvoor waren werknemers nodig die hun eigen taken uit het proces uitstekend beheersten. Ten Bos is echter een voorstander van het nuanceren van deze lezing van Taylor. Hij stelt dat Taylor wél aandacht wilde besteden aan het individu door een persoonlijke band te creëren tussen arbeider en manager. In deze scène komt helaas vooral de eerste interpretatie van Taylors ideeën terug in dit fragment. Tobias reduceert zijn collega's namelijk tot hun functie, die door iedereen uitgevoerd kan worden. Roy reageert daarop nog eens met een versterkende uitspraak: 'Jongens, wie doet normaal gesproken al dit werk?' Met deze uitspraak geeft hij aan dat hij geen idee heeft wie welke taak normaliter oppakt en uitvoert. De manager die niet eens weet welke arbeiders er aan het werk zijn en bepaalde taken vervullen, duidt in ieder geval niet op een persoonlijke band tussen manager en arbeider. Terwijl Ten Bos vindt dat we Taylor wel zo moeten lezen. Hiermee wordt overigens wel de visie van Ten Bos ondersteunt in een andere zin. Hij vindt namelijk dat Taylor al enorm lang verkeerd begrepen wordt en dat lijkt in het ziekenhuis in *De Poli* dus ook zo te zijn, omdat daar geen rekening wordt gehouden met de interpretatie van Taylor zoals Ten Bos die zou willen zien.

De visie die uit dit korte fragment blijkt, is dus te vergelijken met de oude opvattingen van ideeën van Taylor waarin de mens zijn identiteit verliest en de vervangbaarheid alleen maar versterkt

wordt. Voor het welzijn van de werknemer is het juist belangrijk om zich gezien en gehoord te voelen. De werknemer zal hierdoor meer gemotiveerd zijn en beter presteren.

Taakverdeling

Een andere interactie in deze scène vindt plaats tussen Roy en Brigitte. Roy heeft net van Agnes te horen gekregen dat er nog een aantal taken op korte termijn uitgevoerd moeten worden. Het is aan Roy om iemand te vinden die dit kan oppakken en dan komt Brigitte langslopen. Ze heeft een gevuld kolfapparaat in haar handen en loopt gestrest door de gang. Roy is ook gestrest, omdat hij een personeelstekort snel moet opvullen. Hij spreekt haar aan en besluit te zeggen dat zij die overgebleven taken móét oppakken. Brigitte is daar niet van gediend en verdedigt zichzelf met het argument dat ze op dat moment al met genoeg taken bezig is. Roy gaat hier vervolgens mee akkoord als Brigitte zichtbaar emotioneel wordt.

De werknemer wordt hier in eerste instantie geforceerd om taken uit te voeren die buiten haar pakket liggen. Ze geeft aan al met andere dingen bezig te zijn en mag zich vervolgens richten op haar 'eigen taken'. Dit impliceert dat er een bepaald pakket aan taken bestaat die de werknemer moet uitvoeren, maar dat er soms gevraagd wordt om daarbuiten te treden. Ten tweede zou de werknemer in evenveel tijd meer taken op zich moeten nemen. Beide elementen hebben de makers waarschijnlijk uit de praktijk gehaald en verwerkt in de serie.

De strikte taakverdeling sluit aan op de ideeën van Taylor die het productieproces volledig wilde optimaliseren. Dat deed hij door de taken in het proces te verdelen over werknemers en ze één, maximaal twee taken toe te schrijven. De werknemers konden zich dan op die taken specialiseren. De mens werd op die manier echter vergelijkbaar met een machine. Het werk werd namelijk enorm eentonig en gebeurde op de automatische piloot. De werknemer wil in bovenstaande scène niet buiten zijn eigen pakket treden. Dat wordt na een gesprek aanvaard door de leidinggevende die letterlijk zegt: 'Weet je, richt jij je eerst maar even op je eigen taken.' De instelling van de werknemers in *De Poli* is dus nog steeds vrij tayloristisch, maar de leidinggevende vraagt soms om hiervan af te wijken in belang van het grotere geheel.

De systemen zijn dus niet zo zwart-wit als ze waren in de fabrieken waar Taylor het vooral over had. Er kan, mits er goede redenen voor zijn, worden afgeweken van de standaard. Degene die hoort te gaan over de dagelijkse taken heeft echter weinig inspraak in de situatie. Hij wordt wel als de veroorzaker van de problemen gezien, maar zijn oplossingen worden door medewerkers afgewimpeld.

Welzijn en grenzen stellen

Brigitte haar argument om de taken niet voor Agnes over te nemen zijn gebaseerd op haar eigen grenzen. Ze geeft aan dat ze niet aan haar werk onderdoor wil gaan en dus bij haarzelf moet blijven. Brigitte ziet in dat die keuze haar niet populair maakt, maar dat kan haar niets schelen. Haar eigen welzijn staat op de eerste plaats. De leidinggevende stemt hiermee in als hij ziet wat het met haar doet.

De burn-out van Brigitte speelt een rol in haar beargumentering om geen extra taken op zich te nemen. Ik vind het een vrij logische keuze van de makers om aan een burn-out de nodige aandacht te besteden. Een burn-out speelt namelijk bij veel werknemers en komt vaak door de druk die men zichzelf oplegt of opgelegd wordt door een organisatie. Op veel werkplekken speelt dit thema en het zal dan ook zeer herkenbaar zijn voor veel kijkers.

De werknemer weigert de taken dus om zijn eigen welzijn, maar bevordert hiermee wellicht naast haar eigen welzijn ook het welzijn van de anderen. Door de grens aan te geven, wordt namelijk bij de manager duidelijk dat er een werknemer mist. Naast die bijkomstigheid zorgt ze ervoor dat ze zelf niet nog eens uitvalt met een burn-out, want dat zou ervoor zorgen dat er nog meer tekort is op de afdeling en dus nog meer werkdruk ontstaat voor andere werknemers. Brigitte uit haar zorgen direct naar de leidinggevende en volgens de situationele dimensie van Ensel gebeurt het vaker dat werknemers onvrede met de werkomstandigheden uiten op de werkvloer. Maar Brigitte doet dat dus direct naar manager Roy en dat is opvallend. Dat komt door de breuk in de hiërarchie die zich hier afspeelt. Onvrede op de werkvloer uit zich volgens Ensel namelijk vaak in 'een pact tegen de chef'. Werknemers van dezelfde hoogte op de autoritaire ladder spannen in dat geval samen en uiten de onvrede met en bij elkaar. Het feit dat Brigitte geen moeite heeft om haar ongenoegen te verkondigen tegen haar leidinggevende geeft aan dat de machtsverhoudingen tussen beiden door de tijd heen zijn veranderd. In de theorie van Taylor bestaan namelijk sterke hiërarchische verhoudingen, maar de grenzen daarvan worden in *De Poli* vager. Er zullen vele factoren bestaan die ervoor hebben gezorgd dat deze machtige status van de leidinggevende op losse schroeven is komen te staan, maar in deze scène is het duidelijk dat Roy de werknemer niet op zijn manier aan kan sturen, omdat hij minder macht heeft door het tekort aan personeel. Hij komt namelijk al mensen tekort om alle taken te vervullen en kan niet het risico lopen dat er nog meer mensen uitvallen door burn-outklachten.

Uit dit fragment in de scène trek ik dus eigenlijk twee conclusies. Aan de ene kant staat het welzijn van de werknemer steeds hoger in het vaandel, al is dat wellicht niet om de juiste reden. Ik denk

namelijk dat dat welzijn vooral handig is voor de werkgever, omdat er dan niet nog meer werknemers uitvallen. Aan de andere kant bestaat er blijkbaar een dusdanige relatie tussen leidinggevende en werknemer dat gevoelens direct geuit kunnen worden, althans in ieder geval vanuit de werknemer.

Subcasus 3: De papieren brandstapel

Afl. 7 Scène 1 18.21 - 19.24

Harold: Roy? Jongen, wat ben jij nu aan het doen? Gaat het wel goed met je?

Roy: Ik ben ernstig verzwakt. Ik moet gewoon iets hebben.

Harold: Nou, ga dan even wat eten.

Roy: Dana heeft mijn pasje.

Harold: Die Dana, dat wordt een probleem. Roy, jongen. Wat heb je nou weer allemaal in huis gehaald?

Roy: Er was niemand anders te vinden.

Harold: Dit moet echt heel snel stoppen.

Roy: Ja, dat begrijp ik nu ook.

Harold: Ze ondermijnt onze hele manier van werken. Ze speelt ons team uit elkaar. En weet je wat ik pas echt zat ben? Dat er tegenwoordig door iedereen de hele tijd de nadruk op wordt gelegd dat ik een man ben.

Roy: Jij bent toch ook een man?

Harold: Ja en daarom ben ik ook de baas. Ik bedoel, dat is ook precies de reden waarom ik hier de afdeling mag leiden. Verdorie, je begrijpt toch wat ik bedoel? Die Dana, die moet gewoon weg.

Roy: Ja, ik heb even zitten wroeten in haar contract en ik denk dat ik wel een manier kan vinden om van haar af te komen.

Harold: Mooi, mooi, mooi. En bouw maar een papieren brandstapel.

Afl. 7 Scène 2 21.38 - 22.48

Patiënt: Wat doe je?

Selina: De placenta moet nog geboren worden.

Dana: Waarom heb je zo'n haast? Dat ding komt vanzelf wel hoor.

Selina: Ik ben bang dat het anders te veel gaat bloeden.

Patiënt: Ah, shit.

Selina: Nog heel even persen voor de placenta. Dana, geef jij mevrouw een synto?

Dana: Hoezo? Het bloedt nauwelijks.

Selina: Nou...

Dana: Ik ga toch niet zo snel al een spuit geven?

Selina: Het is protocol bij ons. Het ligt gewoon al klaar, opgetrokken, op de kar.

Patiënt: Kunnen jullie het eens worden alsjeblieft?

Dana: Een goede arts kent alle protocollen, een slechte volgt ze ook allemaal.

Selina: Dana, geef mevrouw een spuit. Ik ben anders bang voor een fluxus.

Patiënt: Wat is een fluxus?

Dana: Een kunstbeweging uit de jaren zestig. Kan je even je vinger in je keel steken? Even kotsen. Als je kotst, dan pers je heel efficiënt. Dan komt 'ie er zo uit.

Patiënt: Nee, doe maar een prik. Dat vind ik echt helemaal prima.

Dana: Kan je even hoesten?

Patiënt hoest

Patiënt: Is het zo goed?

Dana: Ja, heerlijk. De geur van vers ijzer.

Selina: Het is protocol! We geven het altijd, want... want het is protocol.

Dana geeft de injectie

Dana: Zo goed?

Patiënt: Kutziekenhuis.

Context

In aflevering 7 van *De Poli* wordt er een nieuw personage geïntroduceerd, Dana. Zij had een eigen antroposofische verloskundigenpraktijk, maar werd geforceerd om in het ziekenhuis te gaan werken. Haar praktijk redde het namelijk financieel niet meer door de concurrentie van ziekenhuizen zoals deze. Ze ziet de mensen die komen bevallen niet als patiënten, ze zijn immers niet ziek. Maar ze ziet ze ook niet als cliënten, Dana is namelijk geen makelaar. Zij ziet ze als vrouwen. Ze staat vrij alleen in haar visie, al kunnen een aantal verpleegkundigen haar werkwijze waarderen. Vooral HR-manager Roy en hoofdgynaecoloog Harold voelen zich niet fijn bij haar aanwezigheid op de afdeling. Dat bespreken ze met elkaar in scène 1. Later in de aflevering gaan Selina en Dana samen nazorg verlenen bij een zojuist bevallen vrouw. Ze zijn het niet eens met elkaars werkwijze en laten dat blijken in het bijzijn van de patiënt.

Hoofdlijn: de papieren brandstapel

Roy en Harold hebben allebei klachten over Dana. Harold vindt dat ze de manier van werken ondermijnt, het team uit elkaar speelt en er te veel de nadruk op legt dat hij een man is. Roy vindt het vervelend dat ze zijn pasje gebruikt om eten te halen, want daardoor heeft hij niets. De mannen willen haar zien verdwijnen van de afdeling en Roy heeft al wat voorwerk gedaan. In haar contract blijkt het een en ander te staan dat ze zouden kunnen gebruiken om van haar af te komen. Harold stimuleert dit en Roy mag stappen gaan ondernemen. De woorden die hij hiervoor gebruikt zijn: 'Bouw maar een papieren brandstapel.'

De personages in deze scène staan aan dezelfde kant en Dana aan de andere. Volgens de schrijvers van deze scène is er een duidelijke oplossing voor het probleem van de mannen: het contract. Ze hebben er dus niet voor gekozen om een andere oplossing, zoals bijvoorbeeld directe confrontatie, door de personages te laten uitvoeren. Daarnaast is er door de term 'brandstapel' meteen een link gelegd met hekserij, die in dit geval op de overtuiging van Dana duidt. Dat komt niet alleen voor in deze scène, maar ook in eerdere scènes waarin Dana het heeft over de werkwijze van vroedvrouwen in de middeleeuwen.

De oplossing die voor Harold en Roy voor de hand ligt, is dus het onder de loep nemen van het contract, dat zowel Dana als een afgevaardigde van het ziekenhuis heeft ondertekend. Voor haar moet vervolgens een 'papieren brandstapel' gebouwd worden. Ik interpreteer het laatste als een

metafoor voor het vinden van mogelijkheden om van Dana af te komen als het brandhout van de brandstapel, met daarop Dana, die volgens hen moet verdwijnen. Die mogelijkheden uit het contract zouden clausules en voorwaarden kunnen zijn die gelden als grond om Dana te ontslaan of op non-actief te zetten. Wat Roy precies gevonden heeft, blijft onduidelijk, maar het zoeken ernaar alleen al zegt veel over het toepassen van schriftelijke bureaucratie.

In deze situatie geldt bureaucratie als een soort bufferzone tussen twee partijen. Die partijen zijn de arbeider en de leidinggevende. Door het contract hoeft er geen directe confrontatie plaats te vinden en kan het conflict ook veel minder snel escaleren, een idee van Taylor. De bufferzone als functie van bureaucratie bestaat ook op grote schaal, bijvoorbeeld tussen staat en burger. De bureaucratie zorgt ervoor dat die twee niet recht tegenover elkaar staan, maar in een soort tussenlaag tot een compromis kunnen komen. Een goed voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld de envelop die op de mat valt wanneer je een verkeersovertreding hebt gemaakt. Middels een brief waarin staat wat de boete precies is en waar het geld naartoe moet worden overgeschreven, laat de staat weten wat er van jou verwacht wordt. Vervolgens kun je hiermee akkoord gaan of bezwaar aantekenen door zelf een brief te sturen. In deze situatie geldt het contract als vorm van bureaucratie die het ziekenhuis in kan zetten. Ook de werknemer zou hier op terug kunnen vallen als er vanuit die partij problemen werden ervaren. De werkgever is in dit geval degene die problemen ervaart en kan terugvallen op de bufferzone, het contract. Hierin wordt gezocht naar mogelijkheden om sterker te staan in de onderhandeling.

Naast de schriftelijke bureaucratie, het contract, is ook de menselijke bureaucratie aanwezig in de vorm van een HR-manager. Hij is de personificatie van de bufferzone zoals ik hiervoor al beschreef. Raymond Williams (1989) stelde dat de manager zorgt voor een bepaalde onderhandelingsruimte. Door de tussenkomst van een manager staat de werkgever namelijk niet direct in contact met de werknemer en andersom. Ik kan me goed voorstellen dat hierdoor de emoties minder hoog oplopen, want als er onvrede is, kan woede of verdriet niet direct worden geuit en worden aanvallende en verdedigende gesprekken vermeden. Weber zag veel voordelen in van het ontbreken van emotie, want de werkwijze werd hierdoor gelijkwaardiger. Iedereen krijgt dan immers een zelfde behandeling zonder dat emoties een rol kunnen spelen. Ensel merkte al op in zijn onderzoek dat met het verlies van emotie ook een deel van de identiteit van de werknemer verloren gaat. Dat heeft een averechts effect op de werktevredenheid en daarmee de motivatie van de werknemers. Een lage score op die vlakken zal uiteindelijk resulteren in een slechtere beoordeling van het eindproduct door, in dit geval, de patiënt. In zo'n situatie zijn er dus geen winnaars in het hele bureaucratische veld.

Bureaucratie zorgt er in deze scène dus voor dat er geen escalatie plaatsvindt op de werkvloer. Er is een papieren en menselijke bufferzone, waardoor de werkgever en de werknemer beschermd

worden. Het contract is door beide partijen ondertekend en daardoor is er ook alleen via die weg een route te vinden naar het loskomen van elkaar, ook al wil in dit geval maar één partij dat. Aan de ene kant is het dus een positief gegeven, omdat het contract ervoor zorgt dat de werknemer niet zomaar ontslagen kan worden. Maar aan de andere kant zet deze scène bureaucratie juist in een negatief daglicht, omdat het ingezet kan worden als brandhout voor de brandstapel waar Dana volgens managers op geplaatst moet worden.

Zijpaden

Protocollen

In scène 2 is te zien hoe een vrouw die net bevallen is, wordt geholpen door Selina en Dana. Selina wil graag een injectie geven om de weeën te stimuleren voor de geboorte van de placenta, maar Dana vindt het onnodig. Volgens Selina is het echter geen optie om de injectie niet te geven, want het is protocol. Dana vindt dat Selina niet vast moet houden aan protocollen en laat dat blijken: 'Een goede arts kent alle protocollen, een slechte volgt ze ook allemaal.'

Het contrast tussen de opvattingen van Dana en Selina krijgt in deze scène veel aandacht. Door de serie heen wordt al heel duidelijk dat Selina houdt van de regels en daar graag naar leeft. Ze 'protocolziek' (Afl. 5 18.56) genoemd door Harold. Door de eigenwijze en eigenzinnige Dana daar tegenover te plaatsen krijgt het contrast nog meer aandacht. De makers hebben er dus voor gekozen om twee soorten artsen neer te zetten. Ze kunnen verschillende redenen hebben gehad voor het in beeld brengen van verschillende soorten opvattingen bij werknemers in het ziekenhuis, maar ik vind dat het vooral de aandacht vestigt op de aanvaarding van artsen en patiënten van de werkwijze in het ziekenhuis.

Selina is in deze situatie de verpersoonlijking van de bureaucratische organisatie in het ziekenhuis. Zij houdt vast aan de regels zoals ze zijn opgesteld en durft, mag of wil hier niet van afwijken. Dit past in het beeld dat veel mensen hebben van bureaucratie. Het is vergelijkbaar met een afspraak bij de gemeente voor je paspoort, maar als je een vraag hebt over je parkeervergunning moet je een andere afspraak maken, want zo werkt het. Pas als er iemand als Dana naar voren stapt, wordt duidelijk hoe onlogisch de regels en protocollen soms zijn. Door de aanwezigheid van Dana wordt die manier van organiseren in twijfel gebracht. Zij houdt niet van autoriteit en bevraagt de gang van zaken.

De regels en protocollen noem ik niet zomaar onlogisch, dat beaamt Selina zelf namelijk ook in zekere zin. Ze vindt duidelijk dat het protocol gevolgd moet worden, maar haar argumentatie is alleen: 'want het is protocol.' Dana daarentegen komt met medische redenen om de injectie niet te geven. De processen in het ziekenhuis zijn dus gestandaardiseerd en bestaan uit protocollen en regels. Ze kijken niet in iedere nieuwe situatie naar het individu dat ze voor zich hebben. De

rationalisering en formalisering die hier hebben plaatsgevonden waren handvatten voor de theorie van Weber. Zeker in het ziekenhuis is het helemaal niet onverantwoord om gestandaardiseerde protocollen te gebruiken, omdat emoties anders wellicht de overhand nemen. Het is niet wenselijk dat patiënten andere behandelingen krijgen bij andere artsen, omdat die allebei anders reageren op een situatie.

Toch wil ik de visie van Dana niet helemaal afschrijven. Het lijkt mij namelijk van belang om de bestaande protocollen te blijven bevragen en kritisch te blijven op het eigen handelen. Een oplossing voor Selina en Dana zou bijvoorbeeld liggen in het aanpassen van het protocol. Daarin zou kunnen staan dat er gekeken moet worden naar de specifieke situatie en dat er niet bij elke situatie perse een injectie gegeven moet worden. Natuurlijk blijft er een bepaalde mate van subjectiviteit aanwezig, maar dat hoeft er in ieder geval niet in het bijzijn van de patiënt over gediscussieerd te worden.

Het is in deze scène vooral interessant dat de aanwezige bureaucratische systemen pas duidelijk aan het licht komen wanneer er afbreuk aan wordt gedaan. Dan blijkt dat de motieven voor het gebruik van bepaalde regels en protocollen misschien helemaal niet zo sterk zijn. Toch houdt in dit geval Selina zich krampachtig vast aan het systeem, waarschijnlijk omdat dit veilig voelt of moet van bovenaf.

Bureaucratie is aangeleerd

Naast de uitspraken die ik hierboven behandel, zijn er nog meer interessante en opvallende uitspraken te herkennen in deze scène. Als Harold begint met het beargumenteren van zijn standpunt rondom het eventuele vertrek van Dana, noemt hij het volgende: 'Ze ondermijnt onze hele manier van werken.' Dana is het inderdaad vaker oneens met de manier waarop er in het ziekenhuis gewerkt wordt, zoals te zien is in de scène met Selina.

Door Harold bovenstaande teksten te laten uitspreken, lijkt het erop dat de makers de aandacht willen vestigen op het automatisme waarmee artsen en andere werknemers de werkwijze in het ziekenhuis aanvaarden. Daarnaast spelen ze in op de trend waarbij men graag twee keer nadenkt bij het nemen van medicijnen of vaccinaties. Dat is wellicht spottend bedoeld naar een organisatie als het ziekenhuis, maar ze doen hetzelfde naar de patiënten die voor de 'makkelijke' weg kiezen met een prik. De patiënt wordt namelijk lichtelijk als lui weggezet door haar uitspraak.

De overtuiging dat de manier van werken van Harold, Roy en Selina goed of normaal is, zit dus heel diep. Er is namelijk geen aanwijzing te herkennen waarin Harold, Roy of Selina zou willen leren van of waardering heeft voor de vernieuwende aanpak van Dana. Voor mij duidt op de aanwezigheid van de kapitalen van Bourdieu. In zijn theorie stelt hij namelijk dat het staatsdenken (denken volgens de bureaucratische systemen van de staat) wordt doorgegeven via staatscholen

(scholen onder het regime van de staat), het onderwijs dus. Op een kleinere schaal is dat mogelijk ook aan de hand in het ziekenhuis. Elke arts komt binnen met gecertificeerde basiskennis, maar in het ziekenhuis wordt een bepaalde werkwijze verwacht en geëist. Zeker als de arts een opleiding tot specialist gaat volgen onder leiding van een al werkzame arts in het ziekenhuis, worden bepaalde normen en waarden doorgegeven. Als de werknemer in opleiding zich niet schikt naar de werkwijze van het ziekenhuis zal de beoordeling niet goed zijn. Als Dana niet in het ziekenhuis was gaan werken, was de kans groot geweest dat Selina en de rest niet in aanmerking waren gekomen met iemand die de regels niet zo streng opvat. In hun hoofd zijn protocollen de houvast voor de zorg die ze verlenen. Dana heeft daarentegen na haar opleiding altijd een eigen praktijk gehad en de normen en waarden in het ziekenhuis niet meegekregen.

Naast het 'staatsdenken' zie ik nog een ander fenomeen dat Bourdieu beschreef, het informationele kapitaal. Naast onder andere wetten en data vallen ook normen en waarden onder dit kapitaal. Die worden doorgegeven en opgevolgd door mensen die eraan willen voldoen om bij een groep te horen. Nieuwe medewerkers willen zich aanpassen naar de cultuur die heerst in in dit geval het ziekenhuis, behalve Dana natuurlijk. Een van de redenen hiervoor is te herkennen in het werk van Ensel. Onder zijn ruimtelijke dimensie vallen namelijk ook de relaties op de werkvloer. In zijn analyse staat hij in het bijzonder stil bij de nieuwkomers: 'Betrokkenen zorgen er vooral voor zich te schikken. Nieuwkomers leren al snel zich te voegen naar de collectieve gedragscodes.'(p. 84) Als men zich schikt naar heersende normen en waarden zal men eerder toegelaten worden tot de groep en niet buiten de boot vallen. Als iemand als Dana zich duidelijk niet gaat aanpassen, wordt dat blijkbaar door anderen als aanval gezien. Harold is bang dat het kaartenhuis, dat zo zorgvuldig en over lange tijd is opgebouwd, ineens stort als Dana langer haar gang gaat.

Kortom, als er druk wordt gezet op de bestaande systemen en zelfs worden bevraagd, schieten de onderdelen van het systeem in de verdediging. Iedereen ging voor de komst van Dana blindelings akkoord met de gang van zaken, terwijl dat helemaal niet logisch is als je het eens kritisch bekijkt. Toch zijn de protocollen zo gestandaardiseerd dat er niet van het ene op het andere moment voor gekozen kan worden om af te wijken.

Gender

In de eerste scène heeft Harold een aantal klachten over Dana. Maar na zijn pleidooi gaat hij in op iets anders dat hem dwarszit: 'En weet je wat ik pas echt zat ben? Dat er tegenwoordig door iedereen de hele tijd de nadruk op wordt gelegd dat ik een man ben.' Roy reageert verbaasd met de vraag: 'Jij bent toch ook een man?' Harold kan moeilijk duidelijk maken wat hij ermee bedoelt: 'Ja en daarom ben ik ook de baas. Ik bedoel, dat is ook precies de reden waarom ik hier de afdeling

mag leiden. Verdorie, je begrijpt toch wat ik bedoel? Die Dana, die moet gewoon weg.' Hij lijkt zelf dus ook door te hebben dat wat hij zegt niet helemaal overkomt zoals hij zou willen. Dat wordt nog eens versterkt door de verbaasde blikken die Roy als reactie laat blijken.

De makers hebben er in dit geval dus voor gekozen om ook het thema gender op te nemen als probleem op de werkvloer. Dat thema is al vaker in de serie teruggekomen. Op de afdeling gynaecologie in het ziekenhuis werken namelijk bijna geen mannen. De vrouwen zijn dus behoorlijk in de meerderheid, maar het hoofd van de afdeling is een man. Hier worden vaker grapjes over gemaakt en de dochter van Harold heeft al meer dan eens benoemd dat hij zich soms wat meer in de vrouw mag verplaatsen. Hij reageert dan niet inlevend met een opmerking als: 'Ik zie helemaal geen vrouw, ik zie een medisch probleem.' (Afl. 2 5.15 - 5.18)

Het feit dat er steeds meer de nadruk wordt gelegd op het man zijn van Harold duidt volgens mij op een moderne ontwikkeling binnen de arbeidsmarkt. De verhoudingen binnen bedrijven veranderen. Waar leidinggevende functies eerst louter voor mannen waren weggelegd, durven vrouwen nu hun onvrede te uiten en vragen ze zich af of dat wel de juiste verdeling is. In *De Poli* blijkt dat de oude garde nog een behoorlijke stempel drukt op het systeem, want op deze afdeling staan er geen vrouwen aan het hoofd. De hiërarchie lijkt in dit geval niet alleen door functie, maar ook door geslacht te worden bepaald. De nieuwe generatie probeert dit probleem aan te kaarten en boven water te krijgen. Langzamerhand wordt het taboe doorbroken en wordt dat standpunt door meer medewerkers beaamd. Vooral de verbaasde reactie van Roy (de mannelijke manager) op de uitspraken van Harold geeft aan dat hij zich aansluit bij de nieuwe generatie en vrouwelijke werknemers in het ziekenhuis. Volgens de theorie van Taylor ontstaat er in bureaucratische omgevingen automatisch een hiërarchische structuur, maar die was vooral gebaseerd op functie. Gender heeft daar kennelijk een bepaalde invloed op gehad, want veel leidinggevende functies werden en worden uitgevoerd door mannen. Inmiddels gaat deze hiërarchische indeling steeds meer wankelen door de verschuiving van de macht. Ook vrouwen kunnen en willen nu namelijk als gelijkwaardig worden gezien, iets dat met name Weber misschien wel een positieve ontwikkeling vindt.

Opnieuw is er dus een verschuiving te zien in de machtsverhouding in *De Poli*. Waar mannen eerst automatisch de autoriteit hadden, wordt dat nu bevraagd door zowel mannelijke als vrouwelijke collega's. Een van de weinige mannen is nog steeds het hoofd van de afdeling, maar er wordt in ieder geval over gepraat en dat is al winst. Door de tijd heen kan deze verhouding nog meer gaan veranderen.

Conclusie en discussie

In deze masterscriptie ben ik op zoek gegaan naar het antwoord op de vraag: *Hoe wordt bureaucratie verbeeld in De Poli?* Het antwoord op deze hoofdvraag wilde ik formuleren door eerst het antwoord te vinden op twee deelvragen. De eerste deelvraag ging om de 'objectieve', en dus zichtbare, structuren en de tweede deelvraag over 'subjectieve', en dus onzichtbare, structuren.

Uit de algemene analyse en de analyse van de subcasussen kwamen een aantal zeer interessante ontdekkingen. Sommige scènes en uitspraken kwamen namelijk volledig overeen met bestaande visies op bureaucratie, maar weken op andere gebieden juist totaal af. Als ik kijk naar de eerste deelvraag, over 'objectieve' structuren, zie ik dat die dimensie veelal aansluit bij de klassieke bureaucratietheorieën van Weber, Taylor en Bourdieu. Ten eerste kwam er namelijk in de scènes duidelijk naar voren dat er nog een grote mate van hiërarchie aanwezig is in het ziekenhuis. De werknemers uit een groep dragen dezelfde kleding en die is anders dan de kleding van andere groepen. De hiërarchie en uniformiteit die hierin terugkomen, komen vooral voor in de ideeën van Taylor. De zichtbare structuren zijn dus vooral de vormen van bureaucratie die al heel lang gelden als de basis van bureaucratie, zoals uniforms en afdelingen. De standaard associaties blijven een herkenbaar beeld en zijn daarom waarschijnlijk gebruikt in de serie.

Daarnaast werd bureaucratie duidelijk als 'gedoe' in beeld gebracht. Er waren onder andere lange rijen en gestreste patiënten en werknemers te herkennen. Ensel vond die resultaten ook. De lange rijen ontstonden niet door het hele ziekenhuis heen, maar alleen bij de balie. Dat liet zien dat afdelingen, volgens bureaucratische ideeën, strikt zijn afgesloten in zowel ruimte als functie. Taylor zag in dat die afscheiding zorgde voor meer efficiëntie. De bureaucratische structuren zijn bedacht om orde te houden in de chaos, maar in de praktijk blijken ze andere problemen met zich mee te brengen en soms niet eens van de chaos te winnen.

Tijdens het analyseren van de 'subjectieve' structuren in *De Poli* kwam ik veel elementen tegen die juist niet bij een visie horen of er een tegenwerken. Maar ook in deze dimensie zijn ook de bestaande visies nog duidelijk te herkennen. Met name de rationalisering en formalisering van Weber kwamen overduidelijk terug. Zodra een klacht namelijk officieel werd ingediend startte er een proces op dat volgens bepaalde vastgelegde stappen moest verlopen en naar een aantal uitkomsten kon leiden. De voelbare dreiging van deze gevolgen betekent dat er een bepaalde vorm van het kapitaal van geweld aanwezig is. Werknemers conformeren zich aan de manier van werken om geen straffen opgelegd te krijgen. Ook de theorie van Bourdieu is dus op kleine schaal te herkennen.

Hiërarchie werd naast zichtbaar ook voelbaar gemaakt. De werknemers die financieel meer ontvangen, hebben in *De Poli* ook vaak meer macht over de andere werknemers. Er bestaan dus

zeker nog bepaalde autoritaire lagen in het ziekenhuis en Taylor stelde dat een bureaucratische organisatie daar automatisch mee te maken heeft.

Wat echter niet helemaal aansluit, is dat de macht wel degelijk lijkt te verschuiven. Lager geplaatste werknemers hebben nu namelijk door contracten en schaarste op de arbeidsmarkt meer in te brengen en kunnen meer eisen van hun werkgever. Daarnaast is ook de relatie tussen arts en patiënt behoorlijk veranderd. Waar de arts eerst volledig de macht had in deze verstandhouding, krijgt de patiënt nu een sterkere positie. Veel artsen strijden immers voor het zien van de patiënt als individu en als specifieke situatie. Daarbij komt nog eens de mogelijkheid voor patiënten om een recensie achter te laten over de ervaring met een zorgmedewerker.

De ontwikkeling waarin de patiënt meer als mens moet worden gezien in plaats van medisch probleem sluit niet aan op de ontmenselijking die ik ook herken in veel situaties. De verklaring die ik hiervoor heb, is dat het strijden voor het individu zien achter de patiënt nu vooral nog een ideaal is dat nog niet helemaal gerealiseerd is. In een aantal situaties is de patiënt namelijk nog 'gewoon' een onderdeel van het bureaucratische proces in *De Poli*. Die ontmenselijking geldt overigens niet alleen voor patiënten, maar ook voor werknemers. Zij worden van mens gereduceerd tot alleen hun functie of behandeld als machine die geen rust nodig heeft of makkelijk sneller kan werken.

Een andere verhouding die specifiek in *De Poli* aandacht krijgt, is het verschil in gender op de afdeling. Hier is opnieuw het ideaal anders dan de realiteit. De mannelijke hoofdarts vindt dat hij zijn positie te danken heeft aan zijn geslacht, maar vrouwen leggen er de nadruk op dat het niet gewenst is dat hij die positie daarom heeft. De hiërarchische indeling zoals die is staat dus losse schroeven.

Om een zo efficiënt mogelijke werkwijze te bewerkstelligen, introduceerde Taylor een manier om werknemers optimaal te laten werken. Werknemers kregen hierbij één of maximaal twee taken toebedeeld en konden zich daar vervolgens in specialiseren en het zo goed en snel mogelijk uitvoeren. Die strikte taakverdeling heerst in *De Poli* nog steeds. Werknemers treden zo goed als niet buiten hun takenpakket in de serie. De redenen daarvoor lopen uiteen, maar het gaat onder andere om werkdruk, geld en het ontbreken van een verantwoordelijkheidsgevoel. De oorspronkelijke doelen efficiëntie en effectiviteit worden zo niet altijd meer behaald.

Hiervoor noemde ik geld al als een van de redenen voor werknemers om bepaalde taken niet uit te voeren. Dat komt voort uit een ontwikkeling die financialisering heet. Geld is hierbij de grootste factor bij het maken van beslissingen. Werknemer Agnes vindt dat zij te duur is om iets uit te voeren en denkt dus alleen aan de financiële gevolgen van haar besluit. Werkdruk voor anderen of tevredenheid van patiënten zijn volgens haar op dat moment ondergeschikt.

Een andere 'subjectieve' structuur van bureaucratie is dat bureaucratie wordt ingezet als een bufferzone. Door dit toe te passen hoeft er geen directe confrontatie te bestaan tussen verschillende lagen. De manager kan worden gezien als de personificatie van dit verschijnsel, omdat hij de zaken tussen werkgever en werknemer regelt. Maar deze onderhandelingsruimte bestaat ook schriftelijk (contracten) of voelbaar (sommige protocollen). Hiermee wordt vaak een bepaalde gelijkwaardige behandeling gewaarborgd.

Uit de twee deelvragen zijn dus zeer uiteenlopende antwoorden voortgekomen. Het antwoord op de hoofdvraag 'Hoe wordt bureaucratie in *De Poli* verbeeld?' is dan ook tweeledig. Aan de ene kant vallen de 'objectieve' structuren vooral terugvallen op de aloude invullingen van bureaucratie en de 'subjectieve' structuren meer op moderne vormen nemen en diep in ons denken geworteld zijn. Aan beide structuren wordt in ieder geval krampachtig vastgehouden zonder ze kritisch te bevragen. Bureaucratie is genormaliseerd en komt pas in het gedrang als nieuwkomers vragen stellen of er negatieve effecten voel- en zichtbaar zijn.

De resultaten van dit onderzoek heb ik gevonden door een methode toe te passen die voor een deel bestaat uit de methode van Smelik, Buikema en Meijer, maar de interpretatie van de scènes (zowel beeld als tekst) blijft een persoonlijke ervaring. Ik streefde ernaar een zo objectief mogelijke analyse te geven. De bevindingen heb ik dan ook niet gekoppeld aan persoonlijke voorkeuren of ideeën, maar aan de theorieën en concepten van autoriteiten en experts. Toch kan het zijn dat ik soms de focus heb gelegd op aspecten die voor mij bureaucratisch of belangrijk waren. Het is daarom mogelijk dat ik hierdoor andere elementen heb gemist. Om de persoonlijke inmenging te verminderen, is het in vervolgonderzoek wellicht een idee om een kwantitatief onderdeel aan dit kwalitatieve onderzoek toe te voegen. De serie kan dan door de onderzoeker en een tweede beoordelaar bekeken worden. Beiden geven aan welke thema's er naar voren komen en hoe vaak. Naderhand kan de onderzoeker nagaan of ze inderdaad dezelfde thema's hebben gevonden. De thema's die het meest voorkomen zullen bijvoorbeeld in de subcasussen behandeld moeten worden. Uiteindelijk kan er dan een meer valide resultaat gepresenteerd worden.

De casus in dit onderzoek is de satirische en komische televisieserie *De Poli*. In de beschrijving van de serie op de site van AVROTROS wordt meerdere malen duidelijk gemaakt dat er sprake is van satire en humor. In zulk soort series worden onder andere herkenbare problemen uitvergroot, normen en waarden op de hak genomen en onrealistische scenario's opgenomen in de verhaallijn. In mijn onderzoek heb ik echter alle scènes vaak als gelijkwaardig beschouwd. Daardoor heb ik weinig rekening gehouden met welke scènes meer of minder betrouwbaar waren om op te nemen in het corpus door de mate van satire. Bij een uitgebreider of groter onderzoek kan het de moeite waard zijn om bij elke scène stil te staan en te onderzoeken of de scène puur en alleen is

toegevoegd voor de verhaallijn of dat de scène ook daadwerkelijk een (herkenbaar) voor- of nadeel van bureaucratie laat zien.

Mijn keuze voor een ziekenhuisserie kwam voort uit een maatschappelijk en wetenschappelijk belang. Mijn expertise ligt echter bij het analyseren en onderzoeken van Nederlandse taal en cultuur, niet bij de zorg, verloskunde, geneeskunde of specifiek gynaecologie. Tijdens het analyseren van de serie heb ik zo veel mogelijk voor mij nog onbekende termen achterhaald en in context proberen te plaatsen. Het kan onverhoopt gebeurd zijn dat ik termen heb gemist die een andere dimensie aan een scène hadden gegeven als ik ze had opgepikt of begrepen. Toch ben ik ervan overtuigd dat het geen drastische verschillen heeft opgeleverd, omdat ik de serie vaak en met veel zorgvuldigheid ben nagegaan en alle scènes zo goed als mogelijk heb geprobeerd te begrijpen.

De resultaten van mijn onderzoek wijzen uit dat er in de zorgsector ontwikkelingen gaande zijn rondom het welzijn van de werknemer, de individuele behandeling van de patiënt en de aandacht voor genderverschillen. Voor een vervolgonderzoek zou het interessant zijn om te kijken naar andere fictionele verbeeldingen in culturele objecten of artefacten van het moderne reilen en zeilen in een ziekenhuis (bijvoorbeeld Centraal Medisch Centrum, 2016). Om mijn bevindingen te bevestigen of te ontcrachten kan er gekeken worden naar een verbeelding van specifiek de gynaecologieafdeling zoals in *De Poli* (bijvoorbeeld Dag & nacht, 2023). Om juist te onderzoeken wat de verschillen en overeenkomsten zijn met andere afdelingen in een ziekenhuis kan er gekozen worden voor de focus op een andere afdeling (bijvoorbeeld Trauma 24/7, 2002). Het zou daarnaast ook waardevol zijn om te onderzoeken hoe de bureaucratische aspecten een rol spelen in andere sectoren dan de zorgsector, bijvoorbeeld het onderwijs, economie en politiek.

Andere vervolgonderzoeken zouden de onbehandelde thema's verder kunnen uitwerken. In deze masterscriptie had ik beperkt de tijd en ruimte en dus kon ik niet alle bureaucratische thema's die aan bod kwamen, behandelen. Een interessante scène was bijvoorbeeld de wachtkamerscène waarin Selina zit als ze voor haar sollicitatiegesprek komt. De artsen en sollicitanten kennen elkaar allemaal en dragen een dubbele achternaam, inclusief chique voornaam. De scènes daarna spelen zich af tijdens de gesprekken en de kijker ziet hoe makkelijk het voor velen is om in de smaak te vallen als je kennissen bent. Selina valt buiten de boot en probeert duidelijk te maken dat zij veel harder heeft moeten werken om op de plek te zijn waar ze nu is dan alle anderen. Nepotisme is dus ondanks de aanwezige bureaucratische structuren nog helemaal niet uitgesloten.

Daarnaast is er veel aandacht voor het welzijn van de werknemer. De oorzaak hiervan is lastig vast te stellen en ook niet relevant voor deze casus. Het is wel interessant op te zien op welke manier dat aanzien vorm krijgt in de praktijk. Werknemers in het ziekenhuis in *De Poli* worden

aangemoedigd hun grenzen aan te geven, krijgen tijd om rust te nemen, kunnen naar een vertrouwenspersoon en durven zich uit te spreken naar hun baas. Rondom dit thema zijn veel scènes te vinden in *De Poli*.

Een ontwikkeling die onder anderen Graeber al zag, is de bureaucratisering van het privéleven. In *De Poli* komt dat ook sterk naar voren. Met name het verlies van het privéleven is een thema, omdat alles in het teken staat van werken. Dit is vooral zo bij het personage Patty en veel andere personages proberen haar duidelijk te maken dat dit echt niet de bedoeling is. Terwijl de rest haar dit op het hart drukt, zijn ze zelf bezig met een situatie die aan de andere kant van het spectrum zit. Er zijn namelijk veel momenten waarop de werkvloer als een soort 'privévloer' fungeert. Roy ziet zijn collega's als familie, Esther slaapt op haar werk en Lieke en Tobias gaan een romantische relatie aan, die ze uiten onder werktijd. Het onderzoek naar bureaucratie in culturele objecten en artefacten hoeft dus nog lang niet afgelopen te zijn.

Bronnenlijst

- Actual, 2013. *Merkbaar minder regeldruk*. Actual, Den Haag.
- Assen, F. & Werner, M. (24-03-2023). *Kost de bureaucratie in de zorg ons echt jaarlijks 22 miljard euro? 'De regeldruk is echt toegenomen'*. EenVandaag. Via: <https://eenvandaag.avrotros.nl/item/kost-de-bureaucratie-in-de-zorg-ons-echt-jaarlijk-22-miljard-euro-de-regeldruk-is-echt-toegenomen/> Geraadpleegd op: 03-05-2024
- AVROTROS (07-09-2023). Persbericht *De Poli*. Via: <https://pers.avrotros.nl/intieme-ongemakken-en-strijd-op-de-werkvloer-in-nieuwe-komische-serie-de-poli/> Geraadpleegd op: 02-05-2024
- Bakker, J. (24-04-2024). *Documentaire over Chinese surveillance donderdag te zien*. AG Connect. Via: <https://www.agconnect.nl/maatschappij/overheid/documentaire-over-chinese-surveillance-donderdag-te-zien> Geraadpleegd op 03-05-2024.
- Bollmann, R. (12-07-2012). *Leve de bureaucratie!* Trouw. Vertaling van: Bollmann, R. (04-2012), 'Lob der Bürokratie' *Merkur* 66:4, 277-287.
- Bommeljé, B. (1997). *Het bureau en wij*. Hollands Maandblad, nr. 39:6, p. 7-12.
- Bos, R., ten (2015). *Bureaucratie is een inktvis*. Boom, Meppel.
- Bourdieu, P. (1993). *De regels van de kunst*. Wording en structuur van het literaire veld. Van Gennep Amsterdam, Amsterdam.
- Bourdieu, P. & Farafe, S. (1994). 'Rethinking the state: Genesis and structure of the bureaucratic field.' *Sociological theory*, 12(1), 1-18.
- Bourdieu, P. (2014). *On the State*. Orgineel: *Sur l'État*. Polity Press, Cambridge/Malden.
- Ensel, R. (2008). *Alleen tijdens kantooruren*. Vantilt, Nijmegen.
- Deleuze, G. (1992). *Postscript on the Societies of Control*. October, vol. 59.
- Fogteloo, M. (14-12-2022). *Ons zorgsysteem wordt er alleen maar taaier en duurer op*. De Groene Amsterdammer, nr. 50.
- Gool, B. van & Heuvel, C. van den (05-03-2024). *Personeelstekort in de zorg dwing tot ingrijpende veranderingen: 'Het is echt nijpend'*. EenVandaag. Via: <https://eenvandaag.avrotros.nl/item/personeelstekort-in-de-zorg-dwingt-tot-ingrijpende-veranderingen-het-is-echt-nijpend/> Geraadpleegd op: 03-05-2024
- Graeber, D. (2015). *The Utopia of Rules: On Technology, Stupidity, and the Secret Joys of Bureaucracy*.
- Graeber, D. (2018). *Bullshit Jobs*. Simon & Schuster, New York.
- Hibou, B. (2017). *On Bureaucratic Formalization: The Reality-Like Fiction of Neoliberal Abstractions*. H12, p. 203-218.
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (2023). Personeelstekort. Via: <https://www.igj.nl/onderwerpen/personeelstekort> Geraadpleegd op: 03-05-2024
- Koopman, E. (2020). *Het boek van alle angsten*. Prometheus, Amsterdam.

- Lucassen, L. (21-06-2023). Literatuuronderwijs: meer dan het lezen van boeken. Via:
<https://vernieuwendonderwijs.nl/literatuuronderwijs/#:~:text=Kortom%3A%20literatuur%20onderwijs%20gaat%20over%20veel,veel%20interessanter%20en%20uitdagender%20maken.> Geraadpleegd op: 15-07-2024
- Luckhurst, R. (2019). *The Dystopia of Corridors, I: Bureaucracy*. Corridors. Passages of Modernity. Reaktion Books, Londen, p. 233-260.
- Schutte, X. (25-03-2015). *Ondoorgrondelijke menseneters*. De Groene Amsterdammer, nr. 13.
- Smelik, A., Buikema, R. & Meijer, M. (1999). *Effectief beeldvormen*. Van Gorcum & Comp, Assen.
- Weber, M. & Tribe, K. (2019). *Economy and society*. 'I : a new translation.' Cambridge, Massachusetts : Harvard University Press, 2019.
- Wijk, K., van (2011). *De Media-Explosie*. Sdu Uitgevers, Den Haag.
- Williams, R. (1989). *Resources of Hope: Culture, Democracy, Socialism*. Verso, Londen/New York.
- Winter, P. de (17-04-2019). *Genoeg gevinkt*. De Groene Amsterdammer, nr. 16.

Bijlagen

Bijlage 1: Lijst van de personages in *De Poli* inclusief informatie

Personage	Functie	Relatie	Extra informatie
<i>Patty</i>	Verpleegkundige	Er lijkt een romantische relatie te ontstaan tussen Patty en Johan. Patty is het meest close met Esther.	Patty haar privéleven staat in het teken van het klaarmaken voor de volgende werkdag.
<i>Brigitte</i>	Verpleegkundige	Heeft een vriendinnengroep buitenom haar werk en ziet haar collega's echt als collega's.	Komt net uit een burn-out en moet daar nog deels van herstellen.
<i>Esther Bens</i>	Gynaecoloog	Esther is de dochter van Harold.	Ze wil verandering brengen in de medische wereld en spreekt haar vader daar vaak op aan. Esther heeft huwelijksproblemen en slaapt soms in het ziekenhuis.
<i>Harold Bens</i>	Gynaecoloog en hoofd van de afdeling	Hij is de vader van Esther. Zit hoog op de hiërarchische ladder en laat dat merken.	Staat niet open voor veel verandering in het ziekenhuis.
<i>Tobias</i>	Coassistent	Tobias heeft een romantische relatie met Lieke, maar dat is nog geheim.	Hij is nieuw in het ziekenhuis en wil zo snel mogelijk weg bij de afdeling. Langzaamaan begint hij het een mooier vak te vinden.
<i>Lieke</i>	Eerstelijnsverloskundige	Zij heeft een romantische relatie met Tobias, maar snapt zelf niet waarom. Ze voelt zich ondergeschikt aan het ziekenhuispersoneel, omdat ze haar patiënten moet overdragen aan hen en niets zelf mag uitvoeren.	Ze is kritisch op de gang van zaken in het ziekenhuis en laat dat ook merken.
<i>Selina</i>	ANIOS (Arts niet in opleiding tot specialist)	Selina heeft weinig sociale vaardigheden en probeert iedereen te vriend te houden. Dat leidt juist tot irritaties.	Zij wil graag de opleidingsplek die Harold aanbiedt. Ze vindt dat ze het verdient, maar lijkt het keer op keer mis te lopen.

<i>Roy</i>	HR-manager	Hij heeft een slechte band met Patty, omdat hij haar werk niet waardeert. Met Brigitte kan hij goed opschieten, omdat zij elkaar begrijpen.	Roy veroorzaakt veel problemen en het lukt niet om die altijd even fatsoenlijk op te lossen.
<i>Theo</i>	Vertrouwenspersoon	Iedereen ziet hem als een onnodige aanwinst voor de afdeling, maar toch maken veel collega's gebruik van zijn diensten.	Op een aantal momenten helpt hij met de gevoelens van collega's.
<i>Agnes</i>	Gynaecoloog	Al jarenlang een gewaardeerde collega van Harold.	Agnes merkt na een gesprek met Theo dat ze niet gelukkig is en zegt haar baan op.
<i>Johan</i>	Anesthesioloog	Lijkt een romantische klik te hebben met Patty, maar zoent met Dana op een feest.	
<i>Dana</i>	Verloskundige	Dana zegt waar het op staat en is daardoor niet snel sociaal geaccepteerd. Toch waardeert iedereen haar en zoent ze met Johan.	Ze moest haar antroposofische verloskundige praktijk opdoeken en wil nu 'het patriarchaat van binnenuit slopen'.

Bijlage 2: Samenvatting van de verhaallijnen in *De Poli* per aflevering

Aflevering 1: De verlossing

Grote gebeurtenis

Tobias is de nieuwe coassistent en begrijpt niet meteen wat de sociale normen zijn in het Ziekenhuis. Hij gaat op de verkeerde plek zitten en pakt niet meteen de overdracht op waardoor er het een en ander in de soep loopt.

Doorlopende lijnen

Patty moet hard werken om de gaten te dichten die vallen door het herstel van Brigitte die uit een burn-out komt. Harold heeft een andere kijk op de medische wetenschap en seksuologie dan zijn dochter Esther en ze raken hierover in discussie. ANIOS Selina probeert te bewijzen dat ze beter is dan Harold denkt, maar dat gaat mis.

Aflevering 2: De schaamstreek

Grote gebeurtenis

De spanningen tussen Patty en Brigitte lopen op. Er is geen begrip vanuit beide kanten voor hoe ze hun tijd indelen. Patty ontdekt dat er een app is waarop zorgmedewerkers worden beoordeeld. Ze laat een slechte recensie achter bij Brigitte.

Doorlopende lijnen

Esther vindt dat haar vader zich meer zou moeten inlezen in de patiënten. Selina doet weer een aantal dingen verkeerd in het bijzijn van Harold en er wordt geflirt door Johan en Patty.

Aflevering 3: De date

Grote gebeurtenis

Patty wordt op non-actief gesteld door de recensie over Brigitte. De afdeling krijgt het zwaar te voorduren en er ontstaat chaos door haar afwezigheid. Roy probeert dit tevergeefs op te lossen. Patty kan het niet laten gebeuren en komt terug naar haar post. Ondertussen is haar duidelijk geworden dat ze misschien meer tijd moet besteden aan haar privéleven.

Doorlopende lijnen

Selina en Johan blijken weer geen sociale vaardigheden te hebben en maken samen de fout om iemand in paniek onder narcose te brengen. Tobias heeft als enige doel zo snel mogelijk weg te zijn op deze afdeling.

Aflevering 4: Arts op wielen

Grote gebeurtenis

De journaliste en fotograaf van het blad Arts op wielen komen langs. Harold voelt zich trots en laat dat blijken. Hij gedraagt zich anders door met het personeel onder hem te praten en kled

zich als een arts op zijn eerste dag. De journaliste knapt af op wat Harold zegt en raakt in gesprek met Esther, die een heel ander verhaal heeft over de medische wereld.

Doorlopende lijnen

Tobias en Lieke blijven een romantische klik hebben en ook Patty en Johan zoeken elkaar op.

Aflevering 5: De audit

Grote gebeurtenis

In deze aflevering vindt de audit plaats. Hierin worden verschillende situaties op de werkvloer uitgebreid besproken en geëvalueerd. Lieke licht uit dat Agnes fout zat, maar dat moet eigenlijk anoniem.

Doorlopende lijnen

Agnes krijgt het zwaar te voorduren en vindt het steeds minder leuk in het ziekenhuis. De diagnoses die Selina stelt, zijn juist, maar ze brengt ze te direct naar patiënten waardoor ze in paniek raken. Esther en Patty stellen haar gerust, iedereen voelt zich ook privé verantwoordelijk voor de patiënten.

Aflevering 6: Ik stop

Grote gebeurtenis

Agnes gaat langs Theo en na dat gesprek weet ze zeker dat ze moet stoppen. Daar is niemand blij mee, maar de meesten begrijpen het. Harold niet, hij vindt dat het dapper is als je doorgaat met werken.

Doorlopende lijnen

Harold en Esther maken verwijten heen en weer over dat ze er niet genoeg zijn voor hun gezin. Selina heeft weer wat dingen verkeerd gedaan volgens Harold, maar ze komt voor zichzelf op. De vonken spatten af van Lieke en Tobias, maar het moet allemaal stiekem. En Esther komt erachter dat ze zelf misschien toch wel kampt met huwelijksproblemen.

Aflevering 7: Dana

Grote gebeurtenis

Roy heeft een nieuwe verloskundige aangenomen, Dana. Ze heeft een andere benadering dan de rest en ze zijn bang voor haar door de verhalen die de ronde doen. Dana spreekt niet van patiënten of cliënten, maar van vrouwen. Ze gaat in tegen het bewind van Harold en dat staat hem niet aan. Roy moet uitzoeken hoe ze van haar af kunnen komen, maar de rest begint steeds meer van haar te houden.

Doorlopende lijnen

Tobias en Lieke zijn zoenend gespot op de werkvloer, maar Tobias krijgt de schuld. Een werknemer heeft namelijk gezegd dat Lieke zich verzettede. Lieke weet dat ze het juist zelf deed, maar laat Tobias hier voor opdraaien. Johan en Patty blijven om elkaar heen draaien.

Aflevering 8: De gouden scalpel

Grote gebeurtenis

Elk jaar wordt er in het ziekenhuis De gouden scalpel uitgereikt en al een aantal jaar op rij gaat die naar Harold. Verpleegkundigen zijn niet welkom, maar artsen wel. Pas als er genoeg alcohol heeft gevloeid is de rest ook welkom. Selina en Tobias blijven op de afdeling en moeten samen een spoedoperatie doen, omdat Harold niet meer in staat is. Het gaat goed en Tobias krijgt al zijn stempels.

Doorlopende lijnen

De man van Esther komt naar het ziekenhuis, maar het is duidelijk dat ze niet gelukkig zijn samen. Johan zoent in een opwelling met Dana, precies op het moment dat Patty dat zou willen.

Aflevering 9: Wiskunde

Grote gebeurtenis

Selina gaat solliciteren voor de opleidingsplek. Ze komt erachter dat er kinderen van vrienden van Harold in de wachtruimte zitten en dat ze allemaal een dubbele achternaam dragen. Zij wordt opgeroepen in het ziekenhuis en luistert daar naar. Ze mist haar gesprek, maar houdt daarna een tirade over dat zij het wel verdient om de plek te krijgen.

Doorlopende lijnen

Tobias heeft al zijn stempels behaald en mag vertrekken van de afdeling, maar hij verkoopt de stempelkaart en blijft langer. Theo heeft het druk, omdat Patty bij hem aanklopt over haar onzekerheden. Esther probeert een stel te helpen met een consult, maar ze blijkt het zelf meer nodig te hebben.

Aflevering 10: Kerstkind

Grote gebeurtenis

Op de meest rustige dag van het jaar komt er toch een vrouw bevallen. Maar daar is eigenlijk niemand mee bezig, omdat de persoonlijke verhalen veel interessanter zijn.

Doorlopende lijnen

Esther blijkt met een verkoper in het ziekenhuis te hebben geslapen. Er kwamen geen vrienden van Roy naar zijn feestje en dus zoekt hij 'zijn familie' op in het ziekenhuis. Lieke en Tobias uiteten nu hun romantiek naar de buitenwereld en Selina wordt geselecteerd voor de opleidingsplek. Esther beseft nu dat haar vader vernieuwend was voor zijn tijd en zij voor de hare. Johan komt speciaal naar de afdeling om Patty een fijne kerst te wensen.

Bijlage 3: Model voor effectief beeldvormen van Smelik, Buikema en Meijer

1 Wat wordt er afgebeeld?

2 Hoe wordt het afgebeeld?

stilstaand beeld / bewegend beeld / mise-en-scène / (foto)grafische aspecten / beelduitsnede / perspectief / camerabeweging / opnameduur / montage / geluid

3 Wat betekenen het beeld en de tekst?

verhaal genre stijl/stroming stereotypen metaforen/symbolen culturele context verhouding tekst-beeld (-geluid)

4 Wat wordt er niet afgebeeld?

5 Wat is de doelstelling en de doelgroep?

6 Wordt de doelstelling gehaald; hoe wel/niet?

7 Wordt de doelgroep bereikt; hoe wel/niet?

8 Welke beeldvorming komt uit beeld en/of tekst naar voren?

Beeldvorming met betrekking tot: sekse ethniciteit klasse leeftijd seksuele voorkeur andere categorie

9 Is de beeldvorming effectief?

10 Hoe kan de beeldvorming verbeterd worden?