

VU Research Portal

For Security Reasons

Duijnhoven, H.L.

2010

document version

Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in VU Research Portal](#)

citation for published version (APA)

Duijnhoven, H. L. (2010). *For Security Reasons: Narratives about Security Practices and Organizational Change in the Dutch and Spanish Railway Sector*. VU University Press.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

E-mail address:

vuresearchportal.ub@vu.nl

Nederlandse samenvatting

1. En zo begint dit verhaal...

Dit proefschrift vertelt verhalen over sociale veiligheid, uit de dagelijkse praktijk van medewerkers van de spoorwegen in Nederland en in Spanje. Veiligheid is een centraal thema in onze hedendaagse samenleving en veel discussies in de media concentreren zich rond dit moeilijk grijpbare concept. Er zijn vele definities en conceptualisering van het begrip veiligheid, maar in de kern gaat het om de condities voor een zorgeloos leven. Theoretisch gezien wordt het begrip veiligheid vaak opgesplitst in twee betekenissen. Aan de ene kant gaat het bij veiligheid om de bescherming van en preventie tegen doelbewust schade toebrengen door mensen (zoals vandalisme, criminaliteit, terrorisme, of ander menselijk handelen). Deze betekenis van het begrip veiligheid wordt, overgenomen uit de Engelse taal, ook wel *security* genoemd. De bescherming tegen natuurrampen en het voorkomen van menselijk of systeemfalen omschrijft de tweede betekenis van het begrip veiligheid, oftewel *safety*. Het onderscheid tussen *security* en *safety* wordt vooral gebruikt om binnen sectoren als de spoorwegen het verschil aan te duiden tussen sociale veiligheid (het beschermen van personen) en technische veiligheid (het zorgen voor een betrouwbaar systeem). Hoewel over het algemeen in het dagelijks leven de twee termen door elkaar worden gebruikt wanneer mensen het hebben over 'veiligheid', staat in dit proefschrift de eerste betekenis van veiligheid, oftewel het concept *security*, centraal⁸⁶.

Wanneer het gaat om het begrip veiligheid is het tevens belangrijk om een onderscheid te maken tussen 'objectieve' en 'subjectieve' veiligheid. Onder objectieve veiligheid wordt verstaan het aantal incidenten dat de veiligheid aantast, terwijl subjectieve veiligheid refereert aan de perceptie van veiligheid. Vooral met betrekking tot de subjectieve veiligheid is het interessant om te onderzoeken hoe mensen in verschillende situaties betekenis geven aan veiligheid. Met andere woorden, in wat voor situaties voelen zij zich wel of niet veilig en welke invloed heeft hun achtergrond op de interpretaties die zij toekennen aan bepaalde situaties. Hiermee ben ik aangekomen bij het centrale onderwerp van deze dissertatie. In de studie heb ik

86. Wanneer ik in deze samenvatting schrijf over veiligheid heb ik het over de betekenis van het begrip *security*, tenzij expliciet anders vermeld. De uit het Spaans vertaalde gedeelten zijn aangepast aan het onderscheid tussen *security* en *safety* omdat ook in het Spaans geen (taalkundig) onderscheid bestaat. Ook hier gaat het in het algemeen over *security* wanneer ik over veiligheid schrijf, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

geprobeerd om erachter te komen hoe lokaal geconstrueerde betekenissen van veiligheid zich manifesteren in de dagelijkse werkpraktijk van organisatieleden bij de Nederlandse en Spaanse spoorwegen. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is te onderzoeken op welke manier dominante vertogen in de samenleving bijdragen aan de lokale (binnen deze organisaties voorkomende) ontwikkelingen van beelden en betekenissen op het gebied van veiligheid.

Veiligheid is een belangrijk thema in de hedendaagse Westerse samenleving (alsmede in academische kringen). Als concept en als vertoog is het begrip veiligheid sterk verweven met andere maatschappelijke ontwikkelingen en verankerd in de culturele en historische achtergrond van actoren. Om die reden is het zowel relevant als interessant om de relaties te onderzoeken tussen publieke vertogen en lokale betekenisconstructies en handelingpatronen met betrekking tot veiligheid. Door middel van verhalen over verschillende aspecten van het dagelijkse leven binnen organisaties in de spoorsector richt dit boek zich op de vraag op welke manieren actoren in de belangrijkste vervoersorganisaties in Nederland (NS) en Spanje (Renfe Operadora) betekenis geven aan het concept veiligheid. De verhalen gaan over dagelijkse praktijken op micro niveau van deze organisaties, maar zijn tegelijkertijd verankerd in bredere maatschappelijke meta-verhalen.

Naast de theoretische en empirische focus op het begrip veiligheid richt het proefschrift zich ook op het verkennen van de grenzen van academische conventies. Beïnvloed door een sociaal constructivistische ontologie en interpretatieve epistemologie beoog ik met mijn specifieke keuzes met betrekking tot de presentatie van de onderzoeksresultaten een aantal dominante opvattingen in de sociale wetenschappen te problematiseren.

2. Betekenis geven aan vertogen over veiligheid

In dit hoofdstuk zet ik de theoretische uitgangspunten van het onderzoek uiteen. Centraal staan theorieën uit het veld van discoursanalyse, organisatiediscours en betekenisgeving. Het doel van dit onderzoek is om te begrijpen hoe maatschappelijke, culturele en historische vertogen met betrekking tot veiligheid tot uitdrukking komen in organisaties en in de concrete handelingen van actoren binnen die organisaties. Vanuit het uitgangspunt dat publieke vertogen van invloed zijn op de aandacht van actoren voor specifieke onderwerpen, de manier waarop actoren deze onderwerpen verwoorden en daarmee tevens het gedrag van actoren, is het dus belangrijk om in dit onderzoek een micro perspectief te combineren met een macro (oftewel institutioneel) perspectief. Een belangrijke kanttekening hierbij is wel dat er ontologisch gezien geen onderscheid gemaakt kan worden tussen macro en micro niveaus. Dit zijn analytische constructen die aangeven dat de individuele

handelingen van actoren en hun interacties verbonden zijn in complexe patronen en netwerken die vervolgens in meer of mindere mate geïnstitutionaliseerd worden (waarbij die netwerken van handelingspatronen kunnen worden opgevat als macro actoren). Deze opvatting hangt nauw samen met een sociaal constructivistische ontologie, waarop dit onderzoek zich baseert.

Binnen het sociaal constructivistisch denken bestaat een grote verscheidenheid aan onderzoeksbenaderingen. Dit onderzoek sluit aan bij onderzoek binnen de traditie van discoursanalyse. Kenmerkend voor discoursanalytische benaderingen is de centrale focus op teksten als de basis analyse eenheid. Teksten worden hierbij opgevat in de breedst mogelijke zin van het woord (dus inclusief gesproken tekst en symbolische fenomenen waarmee betekenissen geproduceerd worden). Discoursanalyse heeft als doel het onderzoeken van de mogelijkheden van discourses (oftewel verzamelingen intergerelateerde teksten) om de sociale werkelijkheid te produceren en te herproduceren. Teksten moeten hierbij worden gezien als elementen van sociale gebeurtenissen die, middels processen van betekenisgeving, het vermogen hebben om veranderingen in onze kennis, denkbeelden, opvattingen, waarden, identiteiten, enzovoorts teweeg te brengen. Teksten hebben geen individuele betekenis, maar krijgen pas betekenis in relatie met andere teksten (intertekstualiteit).

Ook binnen het veld van organisatiestudies is een groeiend aantal onderzoekers die voortbouwen op de theorieën van discoursanalyse. Deze theorieën over de discursieve constructie van organisaties en institutionalisering processen worden ook wel samengevat onder de naam organisatie discoursanalyse. Het zijn met name deze studies waarop ik me in dit onderzoek baseer.

Veel discoursstudies binnen het veld van organisatieonderzoek koppelen de uitgangspunten van discoursanalyse met theorieën over betekenisgeving. De gedachte hierachter is dat taal een centrale rol speelt bij processen van betekenisgeving. Om betekenis te geven aan situaties, construeren (organisatie) actoren teksten (verhalen) over deze situatie. In deze verhalen leggen zij verbanden met (hun eigen interpretaties) van eerdere ervaringen en de manier waarop zij zichzelf zien in relatie tot deze gebeurtenissen. Deze teksten worden vervolgens opgenomen in het repertoire van teksten die actoren gebruiken bij toekomstige betekenisgeving. Met andere woorden, processen van betekenisgeving hebben te maken met de intertekstuele relaties tussen verschillende gebeurtenissen. Tegelijkertijd beïnvloedt het proces van betekenisgeving het handelen van actoren en als zodanig speelt het een centrale rol bij de uitwerking van discursieve praktijken.

Actoren zijn continue bezig met betekenisgeving en dit proces komt tot uitdrukking in een zich steeds verder ontwikkelend narratief construct. In het bijzonder ten tijde van radicale (organisatie) verandering of als reactie op storende of stressvolle gebeurtenissen, zullen actoren hun verhalen bijstellen om betekenis te geven

aan de situatie en om weerstand te bieden tegen de veranderingen of zelfs de veranderingen bij te sturen. Hierdoor bestaan er op elk willekeurig moment in een organisatie en haar omgeving een veelheid aan verhalen en counter verhalen die betrekking hebben op gebeurtenissen in de organisatie. Deze verhalen blijven niet beperkt tot organisatieactoren, maar ook daarbuiten (bijvoorbeeld in de politiek of media) ontstaan alternatieve versies van de verhalen over de organisatie.

Wanneer we kijken naar verhalen als analyse-eenheid binnen organisatieonderzoek is het belangrijk om onderscheid te maken tussen vier typen verhalen. In de eerste plaats verhalen die als het ware natuurlijk voorkomen in de organisatie. Deze 'bestaande' verhalen zijn tot stand gekomen zonder inmenging van de onderzoeker. Het tweede type verhalen zijn de reactieve- of counter verhalen. Deze verhalen zijn reacties op (dominante) verhalen die in de organisatie of daarbuiten bestaan. De derde vorm van verhalen zijn die verhalen die doelbewust zijn gegenereerd voor onderzoeksdoeleinden, bijvoorbeeld verhalen in interviews, observatieverslagen en andere. Het vierde en laatste type verhalen bestaat uit de teksten die worden geproduceerd op basis van de interpretatie van de onderzoeker. Dit is een belangrijke toevoeging aan de lijst omdat, wanneer we de uitgangspunten van discoursanalyse serieus nemen, we niet de discursieve kracht van academische teksten moeten onderschatten.

Zoals gezegd nemen de theorieën over betekenisgeving een belangrijke plaats in binnen dit onderzoek. Betekenisgeving is een basisactiviteit van mensen, gericht op het begrijpelijk maken van de wereld en de veelheid aan signalen en stimuli waaruit deze wereld is opgebouwd. Eén van de centrale arena's van betekenisgeving wordt gevormd door de media. De manier waarop bepaalde onderwerpen belicht worden in de media, de mate van aandacht voor specifieke gebeurtenissen en de verbanden die in de media worden gelegd tussen verschillende onderwerpen is van grote invloed op de processen van (collectieve) betekenisgeving.

Als we op die manier kijken naar de publieke vertogen over veiligheid zien we dat de media aandacht een belangrijke rol speelt bij de totstandkoming en instandhouding van dominante vertogen over veiligheid en risico's. Het onderwerp terrorisme bijvoorbeeld, is sinds de aanslagen van 11 september in de Verenigde Staten niet meer weg te denken uit de dagelijkse berichtgeving. Het vertoog rond terrorisme is versterkt door een aantal belangrijke momenten zoals de aanslagen in Madrid (2004) en Londen (2005). Enigszins paradoxaal is dat de hoge mate van aandacht voor terrorisme in de publieke arena ertoe leidt dat de beeldvorming over mogelijke dreigingen verstevigd wordt. Incidenten die op het eerste oog niet direct gerelateerd lijken aan enige vorm van terrorisme worden door associatie alsnog verbonden met het discours. Ook het constant herhalen van beelden van eerdere aanslagen zorgt ervoor dat de gebeurtenissen stevig worden verankerd in de betekenisgevingkaders van actoren. Hiermee worden ook (intertekstuele) ver-

banden gelegd met andere vertogen, zoals bijvoorbeeld vertogen rondom de positie en verantwoordelijkheden van de overheid en publieke organisaties. Ook de aandacht voor specifieke onderwerpen in wetenschappelijke kringen levert een aanzienlijke bijdragen aan de discursieve bestending van publieke vertogen.

In het laatste deel van dit hoofdstuk maak ik nog een uitstapje naar fictieve representaties van spoorwegen en veiligheid in bijvoorbeeld literatuur en films. Hiermee wil ik aangeven dat het netwerk van intertekstuele verbanden (en daarmee de kracht van discoursen) niet beperkt blijft tot 'serieuze' media. Ook literaire en kunstzinnige representaties dragen bij aan de beeldvorming over specifieke onderwerpen. Deze link tussen wetenschap en fictie vormt tevens een centraal thema in het volgende hoofdstuk.

3. Fictionaliseren van wetenschap: over methoden en methodologie

In dit hoofdstuk beschrijf ik het ontwerp en de methodologie van het onderzoek. Het hoofdstuk begint met een filosofische onderbouwing van de ontologische en epistemologische standpunten. Ik beschrijf dat het onderzoek is gedaan vanuit een sociaal constructivistische ontologie en een interpretatieve epistemologie. Vanuit een sociaal constructivistisch perspectief wordt de sociale werkelijkheid geconstrueerd in de interacties en intersubjectieve interpretaties van mensen. Binnen het sociaal constructivisme wordt onderzoek gezien als een interpretatieve handeling en de teksten die hieruit voortvloeien zijn betekenisgevende constructen die de idiosyncratische interpretaties van de auteur weergeven. Dit in tegenstelling tot onderzoekers binnen het realisme, die van mening zijn dat sociale wetenschappen de objectieve werkelijkheid kunnen representeren. Sociaal constructivisten problematiseren deze relatie tussen onderzoek, teksten en de sociale werkelijkheid. Met andere woorden, waar traditioneel kwalitatief onderzoek gericht is op het achterhalen van de meervoudige betekenissen van de sociale werkelijkheid, hebben constructivistische onderzoekers als uitgangspunt dat ideeën, objecten en structuren sociaal geproduceerd en in stand gehouden worden. Hiermee bouwt het onderzoek voort op studies binnen de zogenaamde linguïstische beweging (*linguistic turn*) binnen de sociale wetenschappen in het algemeen en op het gebied van organisatiestudies in het bijzonder.

Mijn bespreking van de wetenschapsfilosofische basis van het onderzoek mondt uit in een bespreking van de methodologie. In het onderzoek maak ik gebruik van een etnografische methodologie. Organisatie-etnografie is een steeds verder groeiend vakgebied met veel verschillende benaderingen en perspectieven (gebaseerd op verschillende epistemologische standpunten). De specifieke invulling van de

etnografische methodologie is sterk gerelateerd aan het interpretatieve karakter van dit onderzoek.

Vervolgens bespreek ik het concrete ontwerp van dit onderzoek. Hierin besteed ik aandacht aan de keuze voor de casussen. De keuze voor de Nederlandse en Spaanse spoorwegen is gebaseerd op het idee dat de betekenisconstructies en de praktische manifestaties op het gebied van veiligheid een uitkomst zijn van de lokale culturele en historische achtergronden van betrokken actoren. Wanneer men denkt aan spoorwegen en (sociale) veiligheid is terrorisme een van de centrale thema's. Onder andere om die reden biedt de keuze voor Spanje een interessante invalshoek. De jarenlange ervaringen met terrorisme en dreigingen (van de ETA, maar ook de aanslagen in Madrid in 2004) bieden een relevante achtergrond voor een onderzoek naar de beleving van veiligheid. In contrast tot de Spaanse spoorwegen is er bij de Nederlandse spoorwegen weinig tot geen ervaring met concrete terroristische dreiging. Desalniettemin is het een urgent onderwerp dat een belangrijke rol inneemt in de dagelijkse praktijk van veiligheidsmanagement bij NS.

De keuze om twee casussen naast elkaar te leggen roept een aantal vragen op met betrekking tot het vergelijkende karakter van dit onderzoek. Belangrijk hierbij is dat het onderzoek niet is ontworpen volgens een klassieke opvatting over vergelijkingen. De interpretatieve en etnografische grondslag van het onderzoek leent zich niet voor een vergelijking op een afgebakend aantal variabelen. Deze methodologie leent zich er echter wel voor om een rijk beeld te verschaffen van de dagelijkse praktijken in twee zeer verschillende omgevingen, tegen de achtergrond van een aantal ontwikkelingen op het transnationale niveau (bijvoorbeeld institutionele ontwikkelingen in Europa en de wereldwijde aandacht voor onderwerpen als terrorisme).

Voor de uitvoering van dit onderzoek heb ik een periode van ongeveer 6 maanden doorgebracht in elk van de twee organisaties (NS en Renfe Operadora). In beide organisaties heb ik veel tijd doorgebracht op de afdeling die zich op centraal niveau in de organisatie bezighoudt met het onderwerp veiligheid. Ook heb ik de werkpraktijken op het uitvoerend niveau van beide organisaties geobserveerd, heb ik enkele dagen kunnen meelopen met uitvoerend personeel op stations en in treinen, en heb ik met mensen gesproken van verschillende lagen in de organisaties. Daarnaast had ik de toegang tot het intranet van NS en Renfe Operadora en een groot aantal relevante documenten.

In het laatste deel van dit hoofdstuk besteed ik uitgebreid aandacht aan de data analyse, data verwerking en presentatie van de onderzoeksresultaten. Met name op het gebied van de presentatie van de onderzoeksresultaten beschrijf ik uitgebreid de keuzes die ik heb gemaakt. Zoals in de inleiding al kort beschreven staat, wil ik in dit onderzoek de grenzen opzoeken van academische (schrijf) conventies. Ik heb geëxperimenteerd met het gebruik van literaire technieken om zo een aantal con-

servatieve principes te doorbreken. Ik baseer me hierbij op een aantal auteurs die de relaties tussen fictie en wetenschap bespreken en problematiseren. In de empirische hoofdstukken van het proefschrift heb ik een aantal verhalen opgeschreven die zijn opgebouwd uit een combinatie van verschillende typen data en die gebaseerd zijn op verschillende gebeurtenissen. Met andere woorden, deze samengestelde situaties zijn geen rechtstreekse weergave van 'echte' gebeurtenissen, maar een gefictionaliseerde uitwerking van mijn analyse. Zoals eerder al beargumenteerd, is het feitelijk onmogelijk om de werkelijkheid direct te representeren omdat er altijd sprake is van interpretatie en vertaling. Ook de personages die in de verhalen voorkomen zijn samengestelde karakters die niet direct te herleiden zijn tot specifieke personen. Hiermee biedt deze schrijfstrategie ook de mogelijkheid om de anonimiteit van personen te garanderen. De gefictionaliseerde verhalen worden afgewisseld met meer beschouwende stukken tekst waarin ik aanvullende informatie verschaf en reflecteer op mijn analyses van de data. Tenslotte beargumenteer ik dat het verkennen van de mogelijkheden die literaire schrijftechnieken en genres bieden, kan bijdragen aan de leesbaarheid van wetenschappelijke teksten.

4. Renfe Operadora: veiligheid integreren

In dit eerste empirische hoofdstuk introduceer ik de Spaanse spoorweg vervoerder Renfe Operadora. Door middel van een aantal gefictionaliseerde verhalen, afgewisseld met beschouwende, informatieve teksten, neem ik de lezer mee op een tocht langs stations en kantoren in Madrid. Er wordt verteld hoe de organisatie in elkaar zit, wat de belangrijkste ontwikkelingen zijn van de afgelopen jaren en welke positie veiligheid inneemt in de organisatie. De afdeling die verantwoordelijk is voor het veiligheidsbeleid van Renfe Operadora is gevestigd in een kantorenpand vlak bij het grootste station in Madrid, Atocha.

Dit kantoor en de omgeving van het station vormen de achtergrond waartegen een aantal centrale onderwerpen met betrekking tot veiligheid aan bod komen. We zien bijvoorbeeld hoe er binnen de afdeling wordt gesproken over de positie van de afdeling in het institutionele veld. Een ander belangrijk thema als het gaat om veiligheid en de Spaanse spoorwegen is terrorisme. In een reconstructie van de aanslagen van 11 maart 2004 op het spoornetwerk van Madrid laat ik zien op welke manieren deze tragische gebeurtenissen hun weerslag hebben gehad op de organisatie en haar medewerkers.

5. NS: een concern voor veiligheid

In hoofdstuk 5 staat de Nederlandse spoorweg vervoerder NS centraal. Op het hoofdkantoor van NS, in Utrecht, is de afdeling ‘Concernveiligheid’ gevestigd. Deze afdeling, voortgekomen uit een toenemende aandacht voor sociale veiligheid naar aanleiding van een reeks ontwikkelingen sinds de jaren ’90, houdt zich bezig met het ontwikkelen van beleid en maatregelen op het gebied van veiligheid. Net als in Spanje is ook in Nederland de veranderde institutionele omgeving van de organisatie een onderwerp van discussie in alle lagen van het bedrijf.

In de verhalen die worden gepresenteerd in dit hoofdstuk passeren een groot aantal onderwerpen de revue. We zien hoe er intern bij de afdeling concernveiligheid wordt gesproken over een belangrijke werkconferentie op het gebied van veiligheid waarbij de relatie tussen service en veiligheid centraal staat. Een aantal interne reorganisaties die onlangs zijn doorgevoerd of gepland staan vormen een rode draad door dit hoofdstuk. De posities van verschillende groepen uitvoerend personeel, met name op het gebied van toezicht en handhaving, zullen in de toekomst wellicht drastisch veranderen en dat houdt de gemoederen flink bezig. Maar ook de dreiging van terrorisme en de problematiek van agressieve passagiers komen aan bod in de verhalen in dit hoofdstuk. Speciale aandacht is er voor een aantal publicaties geschreven door uitvoerende werknemers van NS. Zij hebben onafhankelijk van elkaar hun ervaringen als NS’er op papier gezet. In elk van hun verhalen speelt het onderwerp van veiligheid een andere rol.

6. Service, toezicht en veiligheid

Dit hoofdstuk beschrijft een aantal centrale onderwerpen met betrekking tot veiligheid en laat zien hoe in beide organisaties op vergelijkbare of verschillende wijze betekenis wordt gegeven aan deze situaties. We zien bijvoorbeeld hoe in beide organisaties wordt omgegaan met de verschillen tussen objectieve en subjectieve veiligheid en hoe wordt getracht om het niveau van veiligheid en de prestaties van de eigen organisatie te meten. Ook de inrichting van de interne veiligheid en back-up organisatie wordt beschreven. Daar waar in Spanje bijna uitsluitend wordt gewerkt met private beveiligingsorganisaties kent men in Nederland nog altijd een speciale eenheid van de Nationale politie die zich met het spoor bezighoudt. De verzelfstandiging van de spoorvervoerders in beide landen heeft geleid tot een wat andere relatie met politie en andere overheidsdiensten. Hoe hier mee omgegaan wordt komt uitgebreid aan bod in de verhalen in dit hoofdstuk.

Een ander centraal thema in dit hoofdstuk is het gebruik van technologische toepassingen voor veiligheidsdoeleinden. Cameratoezicht, elektronische tickets,

toegangscontroles, bagagescanners en andere technische snuffes worden ingezet om de veiligheid op en rond het spoor te vergroten. De manier waarop actoren hiermee omgaan en de dilemma's die deze technologische ontwikkelingen met zich meebrengen staat beschreven in dit hoofdstuk.

7. De zoektocht naar veiligheid

Dit hoofdstuk geeft de belangrijkste conclusies uit dit onderzoek weer. Het onderzoek laat zien op welke manier actoren binnen de Nederlandse en Spaanse spoorweg vervoerders betekenis geven aan en omgaan met de veiligheidsproblematiek. Hierin komt een duidelijk spanningsveld naar voren als het gaat om de afweging tussen risico's en het meten van de prestaties van een organisatie. Dit spanningsveld wordt extra complex doordat het zich afspeelt tegen de achtergrond van institutionele veranderingen in de spoorweg sector en de verantwoordelijkheden van de overheid en de publieke sector op het gebied van veiligheid. Waar voorheen de overheid werd gezien als de hoofdverantwoordelijke partij voor het beschermen van burgers, komt dit uitgangspunt in toenemende mate onder druk te staan. Voor de spoorwegorganisaties biedt de nieuwe onafhankelijke status een veranderde werkelijkheid waarbinnen zij hun veiligheidsbeleid dienen te organiseren. Hoewel deze institutionele en maatschappelijke omgevingsfactoren voor zowel de Spaanse als de Nederlandse spoorweg organisaties min of meer vergelijkbaar zijn, laat dit onderzoek zien hoe op het niveau van de dagelijkse praktijk er belangrijke verschillen bestaan met betrekking tot de manier waarop veiligheid is verankerd binnen de organisaties en in de samenleving.

Ik presenteer in dit hoofdstuk een drietal verhaallijnen die in de analyse naar voren zijn gekomen en als een rode draad door de casussen heen lopen. De eerste verhaallijn concentreert zich rond de 'strijd' tussen verschillende actoren om hun visie op veiligheid naar voren te laten komen en de veiligheidspraktijken te beïnvloeden. Dit spanningsveld hangt nauw samen met de professionele identiteit van groepen werknemers. Medewerkers van de veiligheidsafdelingen, conducteurs, service medewerkers, veiligheidsbeambten, alsmede externe actoren zoals politie, de overheid, de media, het publiek en de klanten zijn verwickeld in een continue proces van onderhandeling als het gaat om de probleemdefinitie en het verbeteren van veiligheidsmaatregelen. Tegelijkertijd spelen allerlei andere belangen een rol, zoals het rechtvaardigen en legitimeren van hun eigen posities.

De tweede centrale verhaallijn gaat over de gevoelens van onzekerheid en ontevredenheid die gepaard gaan met de recente institutionele veranderingen in de spoorsector. De belangrijkste bron van deze gevoelens is de onduidelijkheid met betrekking tot de verantwoordelijkheden en positie van de spoorweg vervoerders

in het institutionele en maatschappelijke veld. Ook onzekerheid over de toekomstige positie van de organisaties en beroepen spelen hierbij een belangrijke rol. Eén van de uitwerkingen van deze verhaallijn concentreert zich rond de prestatieverantwoording die wordt geëist van de verzelfstandigde spoorweg organisaties. Onder andere op het gebied van veiligheid is het moeilijk om de prestaties te meten (het gaat hier immers voor een groot deel om gevoelens) en dit resulteert in sommige gevallen in paradoxale situaties waarbij de betekenis die wordt toegekend aan bepaalde prestatie-indicatoren zeer uiteenlopende invullingen krijgt.

De derde verhaallijn gaat over het ultieme doel om een ideale (utopische) maatschappij, vrij van dreigingen, te creëren. Een drijvende kracht achter dit doel is de illusie dat het mogelijk is om een veilige situatie te bewerkstelligen door middel van het toepassen van veiligheidsmaatregelen. Specifieke gebeurtenissen lijken soms te worden gebruikt als hefboom om bepaalde maatregelen te legitimeren. De belofte van een situatie van totale veiligheid wordt op uiteenlopende manieren tegengesproken, bijvoorbeeld door de acceptatie van het idee dat veiligheidsmaatregelen nooit waterdicht kunnen zijn omdat ook nooit alle risico's bekend kunnen zijn. Veel risico's worden pas achteraf herkend. Ook speelt het spanningsveld tussen veiligheid en vrijheid een belangrijke rol. De mate waarin maatregelen inbreuk maken op de vrijheid en privacy van mensen is een centrale discussie hierbij.

In dit hoofdstuk bespreek ik deze drie verhaallijnen en laat zien hoe ze tot uitdrukking komen in de beide casussen aan de hand van illustraties uit het empirische materiaal. De resultaten hiervan staan samengevat in een overzichtstabel (Tabel 7.1). Deze tabel en de verhaallijnen hebben het karakter van ideaaltypen en er bestaan vele alternatieve invullingen en counter verhalen. Deze verhaallijnen zijn het resultaat van mijn analyse en bieden inzicht in de complexiteit en ambiguïteit van het onderwerp. Tevens biedt het de mogelijkheid om de situaties in beide casussen naast elkaar te leggen.

8. Verhalen vertellen

In het laatste hoofdstuk van dit boek reflecteer ik op de methodologische consequenties van het fictionaliseren van de empirische verhalen. De belangrijkste conclusie is dat hoewel de discussie over de relatie tussen fictie en feiten en over de verhouding tussen tekst en werkelijkheid niet opgelost zijn, de keuze bijdraagt aan het doorbreken van een aantal conservatieve principes die de sociale wetenschappen domineren. Wanneer we accepteren dat iedere onderzoeker een persoonlijke invloed heeft op zijn of haar onderzoek en dat iedere onderzoekstekst per definitie een subjectieve interpretatie is van door de onderzoeker gegenereerde data, dan is

het naïef om vast te blijven houden aan het ideaal van objectiviteit als hoogste doel van wetenschap.

Hoewel het fictionaliseren op zichzelf de schijn van objectiviteit niet wegneemt, kan het wel bijdragen aan het ontwikkelen van nieuwe vormen van presentatie van wetenschappelijke kennis. In dit proefschrift heb ik vanaf het begin duidelijk aangegeven dat ik mijzelf literaire vrijheid verschaf en dat ik niet de illusie wil wekken dat mijn vertellingen een directe representatie zijn van de sociale werkelijkheid bij de Nederlandse en Spaanse spoorwegen. Hiermee heb ik geprobeerd om geen valse verwachtingen te scheppen bij mijn lezers aangaande de status van het materiaal. Dus hoewel de verhalen het product zijn van mijn idiosyncratische interpretaties, heb ik door een uitgebreide beschrijving van de methodologie tegelijkertijd geprobeerd duidelijk te maken dat de verhalen die ik presenteer, gebaseerd zijn op een gedegen analyse.

Los van de discussie over de relatie tussen mijn analyse en de sociale werkelijkheid heb ik in mijn proefschrift ook beargumenteerd dat het fictionaliseren van de onderzoeksresultaten op een aantal punten een behulpzame strategie kan vormen. Zo maakt deze strategie het makkelijker voor onderzoekers om de anonimiteit van hun respondenten te garanderen, zelfs als het niet mogelijk is om de organisatie te anonimiseren. Het gebruik van samengestelde karakters en situaties maakt het moeilijker om uitspraken terug te herleiden naar individuele personen. Ook wordt het op deze manier makkelijker om de veelheid aan data van verschillende bronnen te combineren in een aantal leesbare verhalen. Al met al is de conclusie in dit hoofdstuk dat het experimenteren met schrijfstijlen en literaire technieken een aantal mogelijkheden biedt die nog verder uitgewerkt kunnen worden.

Tenslotte ga ik kort in op andere mogelijke toepassingen van verhalen en schrijftechnieken in organisatieonderzoek. In de laatste jaren is er een aanzienlijke toename van het aantal onderzoeken op het grensvlak van wetenschap en advies, die gebruik maken van een narratief perspectief. Ik ben van mening dat ook in dit type onderzoek het verleggen van de grenzen op het gebied van schrijven wellicht een bijdrage kan leveren.



Curriculum Vitae

Hanneke Duijnhoven was born in Amersfoort on May 31, 1980. From 1999-2004 she studied Culture, Organization and Management and received her MA in Social Sciences at the VU University in Amsterdam. During her studies she spend six months at the Universidad de Sevilla in Spain and she conducted six months of fieldwork for her MA thesis on the impact of tourism on small entrepreneur in de Dominican Republic. After her studies she started working as a junior lecturer at the department of Culture, Organization and Management (VU University Amsterdam) where she started her PhD research in 2005. Since 2009 she works as a post doctoral researcher and lecturer at the same department. She is involved in a research project that focuses on a narrative approach towards Dutch administrative culture and decision-making processes in the infrastructure sector.



Faculty of Social Sciences, VU University Amsterdam

DISSERTATION SERIES

- M.M. Meijer, (2004), *Does Success Breed Success? Effects of News and Advertising on Corporate Reputation*. Aksant Academic Publishers: Amsterdam, isbn 90 5260 145 3.
- J.J. Woldendorp, (2005), *The Polder Model: From Disease to Miracle? Dutch Neo-corporatism 1965-2000*. Amsterdam, isbn 90 77472 05 3.
- Y.P. Ongena, (2005), *Interviewer and Respondent. Interaction in Survey Interviews*, Yfke Ongena, Amsterdam, isbn 90 9020070 3.
- M.E.D. Lamboo, (2005), *Integriteitsbeleid van de Nederlandse Politie*. Eburon: Delft, isbn 90 5972 088 L.
- T.E. Aalberts, (2006), *Politics of Sovereignty*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 10: 90 9020656 6 / isbn 13: 978 90 9020656 1.
- E. Zwart, (2006), *In Pursuit of Comfort. The Transnationalisation Process of Malaysian Chinese Small and Medium Enterprises*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 90 8659 024 1.
- H.Haenen, (2006), *Afrikaans Denken. Ontmoeting, Dialoog en Frictie. Een Filosofisch Onderzoek*. Buijten en Schipperheijn Motief, Amsterdam.
- A. Claver, (2006), *Commerce and Capital in Colonial Java. Trade Finance and Commercial Relations between Europeans and Chinese, 1820s-1942*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- S. van der Pas, (2006), *Intergenerational Relationships of Older Adults. Family Structure, Contact and Norms*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 10: 90 9022075 X / isbn13: 978 90 9021075 9.
- P. Mika, (2007), *Social Networks and the Semantic Web*. SIKS dissertation series No. 2007-03.
- K.E. Knibbe, (2007), *Faith in the Familiar. Continuity and Change in Religious Practices and Moral Orientations of the South of Limburg, The Netherlands*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- C.L. Carabain, (2007), *Taking Too Much for Granted? A Study on the Measure of Social Attitudes*. Gildeprint Drukkerijen B.V., Enschede, isbn 978 90 8659 075 9.
- L.M. Cruz, (2007), *Repression and Rebellions in Southern Mexico. The Search for a Political Economy of Dignity*. Dutch University Press, Amsterdam, isbn 978 90 361 0050 2.
- C.E. de Vries, (2007), *European Integration and National Elections. The Impact of EU Issue Voting on National Electoral Politics*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 13: 978 90 9022112 0.

- E. Kolthoff, (2007), *Ethics and New Public Management. Empirical Research into Effects of Businesslike Government on Ethics and Integrity*. Boom Juridische Uitgevers, isbn 978 90 5454 905 5.
- R. Vliegthart, (2007), *Framing Immigration and Integration. Facts, Parliament, Media and Anti-Immigrant Party Support in the Netherlands*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 9022279 0.
- L.L.J. van Noije, (2007), *The Democratic Deficit Closer to Home. Agenda Building Relations between Parliament and the Press, and the Impact of European Integration, in the United Kingdom, the Netherlands and France*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978-90-8659-161-9.
- R. de Man, (2007), *Where to Draw the Line? Antecedents and Consequences of the Integration of Work in Home Life*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- F. Krijtenburg, (2007), *Cultural Ideologies of Peace and Conflict: a Socio-Cognitive Analysis of Giriya Discourse (Kenya)*. Vrije Universiteit, isbn 978 90 8659 167 1.
- R. van Steden, (2007), *Privatizing Policing. Describing and Explaining the Growth of Private Security*. BJU Legal Publishers, isbn 978 90 5454 953 6.
- L. Reijn, (2008), *Identity at Work. Control and Commitment in Post Bureaucratic Organisations*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 8659 180 0.
- B. Vis, (2008), *Biting the Bullet or Steering Clear? Politics of (Not-) Unpopular Welfare State Reform in Advanced Capitalist Democracies*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 9022715 3.
- M.J.M. de Koning (2008), *Zoeken naar een ‘Zuivere’ Islam. Geloofsbeleving en Identiteitsvorming van Jonge Marokkaans-Nederlandse Moslims*. Bert Bakker.
- P. Wiepking (2008), *For the Love of Mankind. A Sociological Study on Charitable Giving*. Labor Grafimedia, isbn 978 90 77383 07 0.
- A. Supriyono (2008), *Buruh Pelabuhan Semarang. Pemogokan-Pemogokan Pada Zaman Colonial Belanda Revolusi dan Depublic 1900-1965*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- G. van Noort (2008), *Bricks versus Clicks. A Self-Regulation Perspective on Consumer Responses in Online and Conventional Shopping Environments*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 9022845 7.
- W. Stam (2008), *Does Networking Work? A Study of Social Capital and Performance among New Ventures in the Dutch Open Source Software Industry*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 9023014 6.
- A. Wigger (2008), *Competition for Competitiveness: The Politics of the Transformation of the EU Competition Regime*. Rozenberg Publishers, isbn 978 90 9023150 1.
- Z. van der Wal (2008), *Value Solidity. Differences, Similarities and Conflicts between the Organizational Values of Government and Business*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 9022991 1.
- H.C. van Vugt (2008), *Embodied Agents from a User’s Perspective*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 9023086 3.

- J. ter Horst (2008), *Weaving into Cambodia. Trade and Identity Politics in the (post)-Colonial Cambodian Silk Weaving Industry*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 9023232 4.
- A. Berhe (2008), *A Political History of the Tigray People's Liberation Front (1975-1991): Revolt, Ideology and Mobilisation in Ethiopia*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- H. van den Heuvel (2008), *Between Optimism and Opportunism. Deconstructing 'African Management' Discourse in South Africa*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 9023118 1.
- K. Lasthuizen (2008), *Leading to Integrity. Empirical Research into the Effects of Leadership on Ethics and Integrity*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 813277 1 8.
- I. Reci (2008), *Unemployed and Scarred for Life. Longitudinal Analyses of How Unemployment and Policy Changes Affect Re-employment Careers and Wages in the Netherlands, 1980-2000*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 9023654 4.
- L.C. Horn (2009), *The Transformation of Corporate Governance Regulation in the European Union*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 9023813 5
- B.E. Büscher (2009), *Struggles over Consensus, Anti-Politics and Marketing*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- H.M. Koolma (2009), *Verhalen en Prestaties, een Onderzoek naar het Gedrag van Woningcorporaties*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 8659 273 9
- J.J. van Wijk (2009), *Moving beyond Heroes and Winners*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 8659 285 2
- H.A. Binnema (2009), *How Parties Change. EU Integration and the Flexible Response of Political Parties*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 8659 309 5
- E. Grassiani (2009), *Morality and Normalcy in Asymmetrical Conflict: Distancing, Denial and Moral Numbing among Israeli Conscripts in Everyday Practices of Occupation*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- G. van Koningsbruggen (2009), *Processing and Acceptance of Threatening Health Information: the Effects of Self-Affirmation*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- D. van Bergen (2009), *Suicidal Behaviour of Migrant Women in the Netherlands*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- J. Perry (2009), *Goodwill Hunting: Accounting and the Global Regulation of Economic Ideas*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- A. Linden (2009), *Besmet. Levenslopen en Motieven van Extreem-Rechtse Activisten in Nederland*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- A. Schakel (2009). *A Postfunctionalist Theory of Regional Government. An Inquiry into Regional Authority and Regional Policy Provision*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- I. Plaisier (2009). *Work and Mental Health: Studies on the Impact Characteristics, Social Roles and Gender*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 987 90 86593903
- J. Roeland (2009). *Selfiation: Dutch Evangelical Youth between Subjectivization and Subjection*. Vrije Universiteit Amsterdam.

- A. Vliegthart (2009), *Transnational Actors and Corporate Governance Regulation in Postsocialist Europe*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- S. Bhagavatula (2009). *Weaving Social Networks. Performance of Small Rural Firms in India as an Outcome of Entrepreneurs' Social and Human Capital*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- A. van Essen (2009). *Seeking a Balance: The Emergence of New Public Management in Health Care Regulation*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 8659349 1
- J. Soons (2009). *Love Life and Happiness: A Study of Partner Relationships and Well-being in your Adulthood*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 6984 596 8
- J. de Raadt (2009). *Contestable Constitutions: the Politics of Institutional Conflict in Post-Communist East Central Europe*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 86593965
- B. Tasew (2009). *Methaphors of Peace and Violence in the Folklore Discourses of South Western Ethiopia: A Comparative Study*. Vrije Universiteit Amsterdam.

EXPECTED

- D. Gberie (2010). *From Chains to Neckties: Liberated Africans and the Making of Modern Sierra Leone*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- M. Guiaux (2010). *Social adjustment to widowhood: Changes in personal relationships and loneliness before and after partner loss*. Vrije Universiteit Amsterdam.
- W. Reedijk (2010). *Effecten van religieuze dialogen tussen Joden, Christenen en Moslims op eigen identiteit*. Vrije Universiteit van Amsterdam.
- M. Hellendoorn (2010). *Opkomst en Neergang van het Kostwinnaarschapsysteem*. Vrije Universiteit Amsterdam, isbn 978 90 9025065 6
- E. Ersanilli (2010). *Comparing Integration. Host culture adoption and ethnic retention among Turkish immigrants and their descendents in France, Germany and the Netherlands*. Vrije Universiteit van Amsterdam, isbn 978 90 5335 250 2
- T.S. Salverda (2010). *Sugar, Sea and Power: How Franco-Mauritians balance continuity and creeping decline of their elite position*. Vrije Universiteit van Amsterdam.
- G.A. Moerman (2010). *Effecten van doorvraagtactieken in interviews met open vragen*. Vrije Universiteit van Amsterdam.