

[10/2011]

'Twitterende wijkagenten en de beleving van burgers'

Een onderzoek naar de effecten van een twitterende wijkagent



Masterscriptie Public Administration | Leon Veltman

UNIVERSITEIT TWENTE.



'Twitterende wijkagenten en de beleving van burgers'

Een onderzoek naar de effecten van een twitterende wijkagent

Auteur:

Veltman, Leon
Public Administration - Public Safety
Student nr. s0138266

Masterscriptie Universiteit Twente
5 oktober 2011

Begeleiders:

J. Boer - Politie Groningen
Prof. Dr. M. Junger- Universiteit Twente
Dr. P.J. Klok - Universiteit Twente

Externe meelezer:

R. Johannink, MSc - VDMMP

Samenvatting

Achtergrond

Een bekend begrip binnen de Nederlandse politie is gebiedsgebonden politiezorg. Binnen de gebiedsgebonden politiezorg streeft men er naar om in een afgebakend gebied zo goed mogelijk in de lokale maatschappij te integreren. De politie probeert daarbij de onderlinge afstand tussen de politie en burgers te verkleinen, burgers meer bij het politiewerk te betrekken en meer met hen samen te werken. Men streeft er daarbij naar om een relatie met hen op te bouwen. Vanuit dit perspectief is een belangrijke rol weggelegd voor de wijkagent. De wijkagent vervult een schakelfunctie tussen de politieorganisatie en burgers. Om deze rol zo goed mogelijk te vervullen is het belangrijk dat hij of zij bekend is onder het publiek, zichtbaar en makkelijk te bereiken. Burgers willen daarentegen zelf ook betrokken worden bij de politie en het politiewerk. Men wil door de politie worden behandeld als partner. Tegenwoordig probeert de politie aan de hand van verschillende initiatieven dan ook om burgers meer bij de politie en het politiewerk te betrekken. Bekende voorbeelden zijn Burgernet, SMS alert, Amber alert en sinds kort ook Twitter. Terugkomend op de burgers is het echter opmerkelijk dat zij zich de laatste jaren onveiliger zijn gaan voelen in de eigen leefomgeving, maar ook dat zij steeds minder positief zijn gaan oordelen over het functioneren van de politie (Lammers, 2004; IVM, 2009).

Doel van het onderzoek

Regiopolitie Groningen werkt sinds november 2009 met twitterende wijkagenten. Overeenkomstig de uitgangspunten van gebiedsgebonden politiezorg probeert men middels een directe verbinding tussen burgers en wijkagenten de afstand tussen de politie en burgers te verkleinen. Een directe en snelle onderlinge verbinding moet burgers een veilig gevoel geven, maar ook interactie stimuleren. Daarnaast laat men via Twitter, aan de hand van transparante communicatie, zien wat men als politie zoal onderneemt ten behoeve van de veiligheid en leefbaarheid van de wijk. Burgers moeten hierdoor een beter beeld krijgen van de politie. De politie kan echter niet alle problemen alleen aanpakken, men is mede afhankelijk van de hulp van burgers. Via Twitter probeert Regiopolitie Groningen burgers meer te betrekken bij de politie en het politiewerk. Burgers worden hierdoor steeds meer aangewend als partner. Kortom, het delen van informatie met burgers en het betrekken van burgers bij de politie en het politiewerk moet hun beeld ten aanzien van de politie en hun veiligheidsbeleving in positieve zin beïnvloeden, maar burgers ook meer mogelijkheden geven om te participeren in het veiligheidsdomein. Op basis van bovenstaande wil Regiopolitie Groningen dan ook weten of twitterende wijkagenten van positieve invloed zijn op burgers hun veiligheidsbeleving, beeld ten aanzien van de politie en zelfredzaamheid.

Onderzoeksvragen

Op basis van bovenstaande staat de volgende probleemstelling centraal:

‘Wat is het effect van twitterende wijkagenten op de zelfredzaamheid van burgers, hun veiligheidsbeleving en hun beeld ten aanzien van de politie?’

De probleemstelling zal aan de hand van de volgende vijf deelvragen stapsgewijs worden beantwoord.

1. Wie zijn de burgers die een twitterende wijkagent volgen, en hoe verschillen zij van burgers die geen twitterende wijkagent volgen?
2. Hoe kan de communicatie tussen twitterende wijkagenten en volgers worden omschreven?
3. In hoeverre kunnen verschillen in de veiligheidsbeleving tussen de volgers en de niet-volgers aan de twitterende wijkagent worden toegeschreven?
4. In hoeverre kunnen verschillen in de beeldvorming tussen de volgers en de niet-volgers aan de twitterende wijkagent worden toegeschreven?
5. In hoeverre stimuleert het gebruik van Twitter door wijkagenten de zelfredzaamheid van burgers?

Organisatie van twitterende wijkagenten

Twitter is een sociaal medium. Om Twitter als zodanig aan te wenden heeft Regiopolitie Groningen belangrijke keuzes gemaakt. Men heeft bijvoorbeeld besloten om niet vanuit de organisatie te gaan communiceren, maar vanuit de persoon. Wijkagenten berichten hierdoor in hun eigen bewoordingen, en op basis van hun eigen beleving, over onder meer hun eigen werkzaamheden. Voordat wijkagenten daadwerkelijk beginnen te twitteren, wordt men eerst geïnformeerd hoe men het medium het beste kan gebruiken. Hiermee moet worden voorkomen dat lopende onderzoeken, het imago van de politie en de privacy van betrokkenen wordt geschaad. Ondanks deze informatie dient Regiopolitie Groningen uiteindelijk te vertrouwen op de professionaliteit van de wijkagenten. Ter aanvulling op het sociale karakter van Twitter genieten de twitterende wijkagenten tevens de vrijheid om 25% van hun tweets als privétweets te gebruiken. Door de wijkagent als persoon centraal te stellen hoopt men de bekendheid van de wijkagent onder de lokale bevolking te vergroten.

Theoretisch kader

Vanuit de theorie kan het enkel volgen van een twitterende wijkagent worden omschreven als passieve participatie. Wanneer volgers een actieve bijdrage leveren, bijvoorbeeld door te reageren op een oproep van de wijkagent, dan kan er gesproken worden van actieve participatie. Of burgers participeren hangt af van hun bronnen, kennis en vaardigheden om te participeren. Traditionele participatietheorieën veronderstellen dat vooral sociaal-economisch welvarende burgers participeren, omdat zij over meer bronnen, kennis en vaardigheden beschikken. De enige voorwaarde om een twitterende wijkagent te volgen betreft echter toegang tot het internet. Bovendien is het volgen van een wijkagent niet gebonden aan tijd of locatie. Op basis van deze beperkte voorwaarden om te kunnen participeren lijkt een *middle-class* bias onwaarschijnlijk. Verondersteld kan daarom worden dat volgers weinig zullen verschillen van niet-volgers.

Veiligheidsbeleving is omschreven als een subjectief begrip. Aangetoond is dat de beleving van veiligheid afhankelijk is van vele bekende en onbekende factoren, maar ook dat een daling in de geregistreerde criminaliteit niet automatisch leidt tot een verbeterde veiligheidsbeleving. Om deze reden is het op voorhand moeilijk te stellen of het volgen van een twitterende wijkagent van positieve invloed is op de veiligheidsbeleving. Met betrekking tot de beeldvorming van burgers ten aanzien van de politie is het gebleken dat burgers waarde hechten aan een gemakkelijk bereikbare politie die aandacht besteedt aan de lokale leefbaarheid en veiligheid. Daarbij wensen burgers graag meer met de politie samen te werken, waarbij de politie zich wederkerig op dient te stellen. De politie dient burgers serieus te nemen en iedereen gelijkwaardig te behandelen. Met betrekking tot het vertrouwen van burgers in de politie willen burgers graag een politie die competent is, aandacht besteedt aan lokale problematiek en rechtvaardig optreedt. Transparantie helpt burgers hierbij een beter zicht te krijgen op het functioneren van de politie. Zelfredzaamheid heeft betrekking op het vermogen van burgers om om te kunnen gaan met problematische situaties. Binnen dit onderzoek staat de handelingscomponent centraal, oftewel uitingen van zelfredzaamheid. De reikwijdte van deze handelingen zijn daarbij beperkt naar de onderlinge relatie tussen de politie en burgers. De politie kan zelfredzaamheid van burgers stimuleren door burgers te faciliteren om gemakkelijk en vrijblijvend contact met de politie op te nemen. Ten behoeve van toekomstige bijdragen is het daarbij belangrijk dat de politie feedback geeft over de geleverde bijdrage. Dit geeft burgers het gevoel serieus genomen te worden en vertelt hen of hun bijdrage van toegevoegde waarde bleek.

Methodologie

Binnen dit onderzoek is middels een online enquête de meeste data verzameld. Om uitspraken te doen over de mogelijke effecten van twitterende wijkagenten is daarbij een vergelijking gemaakt tussen volgers en twee typen niet-volgers. Onderstaand overzicht beschrijft kort wie onder de verschillende groepen worden verstaan:

- **Volgers:** respondenten van de online enquête die minimaal één van de veertien in dit onderzoek centraal staande wijkagenten volgen en woonachtig zijn in één van de vijf onderzoeksgebieden (experimentele groep);

- **Niet-volgers 1:** respondenten van de online enquête die woonachtig zijn in één van de vijf onderzoeksgebieden en geen twitterende wijkagent volgen en niet geabonneerd zijn op e-mailalert (controle groep 1);
- **Niet-volgers 2:** respondenten van de online enquête die woonachtig zijn in één van de vijf onderzoeksgebieden en geen twitterende wijkagent volgen, maar wel geabonneerd zijn op e-mailalert (controle groep 2).

De respondenten van de online enquête zijn allen afkomstig uit vijf verschillende onderzoeksgebieden. Deze gebieden verschillen sociaal-economisch en in mate van stedelijkheid ten opzichte van elkaar. Binnen deze gebieden waren ten tijde van de aanvang van het onderzoek veertien twitterende wijkagenten minimaal een half jaar actief op Twitter. De volgers van deze veertien wijkagenten staan dan ook centraal in dit onderzoek.

Onderstaand schematisch overzicht toont de manier waarop respondenten zijn geselecteerd en wanneer data zijn verzameld. Het volgen van een wijkagent vormt de stimulus, geïllustreerd met 'X'. Vanwege praktische en pragmatische problemen bleek het niet mogelijk een voormeting te houden, maar slechts een nameting (O_1). Daarnaast zijn slechts de niet-volgers 1 random (R) geselecteerd. De volgers en niet-volgers 2 hebben zichzelf geabonneerd op respectievelijk Twitter en e-mailalert. Hierdoor is er sprake van zelfselectie, waardoor respondenten uit beide groepen non-random (NR) zijn geselecteerd. Vanwege het gebrek aan een voormeting en een complete random selectie van de respondenten dient het gehanteerde onderzoeksdesign te worden omschreven als quasi-experimenteel. Binnen onderstaand gepresenteerd schematisch overzicht symboliseert 'n' de totale respons per steekproef.

Experimentele groep	NR	X	O_1	n = 212
Controle groep 1	R		O_1	n = 521
Controle groep 2	NR		O_1	n = 230

De afhankelijke variabelen veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid zijn op verschillende manieren gemeten. Met betrekking tot de veiligheidsbeleving zijn de respondenten gevraagd de door hen ervaren veiligheid in de buurt uit te drukken in een cijfer, variërend van 1 tot en met 10:

'Met welk rapportcijfer beoordeelt u de veiligheid van uw buurt? (1-10)'.

Het beeld van burgers ten aanzien van de politie is gemeten aan de hand van vijf indexconstructies. Deze indexconstructies bestaan uit verschillende items die betrekking hebben op het functioneren van de politie in de buurt, de beschikbaarheid van de politie, de mate van wederkerigheid, hoe de interactie verloopt en in hoeverre men de politie kan vertrouwen.

Zoals reeds gesteld is de reikwijdte van het begrip zelfredzaamheid beperkt tot uitingen van zelfredzaamheid binnen de onderlinge relatie tussen de politie en burgers. Vanuit dit perspectief zijn respondenten gevraagd of, en in welke mate, zij wel eens contact met de politie of wijkagent hebben opgenomen om informatie te delen (naar aanleiding van een oproep of op eigen initiatief), om een vraag te stellen of om een melding te doen.

Om alternatieve oorzaken uit te kunnen sluiten en om de uitkomsten van de online enquête beter toe te kunnen lichten zijn aanvullende onderzoeksmethoden toegepast. Zowel twitterende wijkagenten als hun volgers zijn geobserveerd tijdens verschillende contactmomenten, tweets van twitterende wijkagenten zijn geanalyseerd en ontvolgers zijn gevraagd waarom zij een twitterende wijkagent hebben ontvolgd. Bovendien zijn zowel twitterende wijkagenten (12) als een aantal van hun volgers geïnterviewd (9).

Uitkomsten

De communicatie via Twitter kan worden omschreven als transparant. Dankzij een directe verbinding worden volgers dagelijks en op een beknopte wijze geïnformeerd over wat er zich speelt in de buurt en wat de politie of wijkagenten zoal in de wijk ondernemen. Op basis van de online enquête is gebleken dat twitterende wijkagenten voornamelijk gevolgd worden door autochtone mannen van middelbare leeftijd. De mannelijke oververtegenwoordiging is conform de samenstelling van de Nederlandse twitterpopulatie. Met betrekking tot de leeftijdsverdeling stellen wijkagenten tevens veelvuldig gevolgd te worden door jongeren. Jongeren vinden het volgens hen echter niet stoer om zich als volger te registreren. Ten aanzien van de etniciteit is gebleken dat allochtonen tevens weinig gereageerd hebben als niet-volger, althans, minder dan op basis van de populatie zou mogen worden verwacht. Denkbaar is dat allochtonen minder snel een Nederlandse enquête (volledig) invullen. In andere opzichten bleken volgers en niet-volgers weinig van elkaar te verschillen, waardoor geen sprake lijkt te zijn van een middle-class bias. Volgers betreffen voornamelijk burgers die reeds actief waren op Twitter voordat ze besloten een wijkagent te volgen.

Aan de hand van independent samples t-testen en meervoudige hiërarchische regressieanalyses is getracht, rekening houdend met controlevariabelen, mogelijke effecten in kaart te brengen. Op basis hiervan is aangetoond dat volgers zich, in verhouding tot niet-volgers, niet veiliger zijn gaan voelen doordat zij een twitterende wijkagent volgen. Hoewel de informatiepositie van volgers is versterkt, men wordt frequenter geïnformeerd over lokale criminaliteit en overlast, is men zich echter ook niet onveiliger gaan voelen. Wel wordt het veiligheidsbewustzijn van volgers positief beïnvloedt. Verstrekte informatie vergroot de alertheid en leidt daarmee tot anticipatie. Met betrekking tot het beeld dat burgers hebben ten aanzien van de politie is het aangetoond dat volgers ten opzichte van niet-volgers 1, mede dankzij het volgen van een twitterende wijkagent, een positiever beeld hebben van de politie. Dit effect is niet aangetoond in relatie tot niet-volgers 2. Een reden hiervoor is dat beide partijen via Twitter en e-mailalert geïnformeerd worden over het functioneren van de politie en betrokken worden bij de politie en het politiewerk. Om die reden dient het effect niet toegeschreven te worden aan Twitter, maar aan het delen van informatie met burgers en het betrekken van burgers bij de politie en het politiewerk. Daarnaast is gebleken dat volgers van twitterende wijkagenten, dankzij het volgen van een twitterende wijkagent, vaker contact met de politie opnemen om informatie te delen (naar aanleiding van een oproep of op eigen initiatief), om een vraag te stellen of om een melding te doen. Volgers gebruiken niet exclusief Twitter om dit contact tot stand te brengen. Naast Twitter wordt de telefoon veelvuldig aangewend. Twitter functioneert daarom niet ter vervanging van andere media, maar fungeert aanvullend op andere media om contact met de politie op te nemen.

Conclusie

Het is gebleken dat twitterende wijkagenten, dankzij transparante communicatie en het investeren in de relatie met burgers, het beeld van volgers ten aanzien van de politie en hun zelfredzaamheid in positieve zin beïnvloeden. Deze uitkomsten laten zien dat het belangrijk is om informatie met burgers te delen en hen te betrekken bij de politie en het politiewerk. Daarentegen is de veiligheidsbeleving van volgers niet in positieve zin beïnvloed dankzij het volgen van twitterende wijkagenten. Hoewel volgers frequent worden geïnformeerd over lokale criminaliteit en overlast zijn ze zich echter ook niet onveiliger gaan voelen. De zelfredzaamheid van volgers is echter wel positief beïnvloed dankzij het volgen van een twitterende wijkagent. Volgers nemen vaker contact op met de politie of wijkagent om informatie te delen, een vraag te stellen of om een melding te doen. Volgers gebruiken Twitter daarvoor voornamelijk aanvullend op andere wijze om contact op te nemen. Geconcludeerd dient dan ook te worden dat het niet het medium Twitter is, maar het delen van informatie met burgers en het betrekken van burgers bij de politie en het politiewerk, dat bijdraagt aan het positief beïnvloeden van burgers hun beeld ten aanzien van de politie en hun zelfredzaamheid. Het delen van informatie en het betrekken van burgers wordt daarbij mogelijk gemaakt door de wijze waarop Regiopolitie Groningen het twittergebruik onder haar wijkagenten heeft georganiseerd en de mogelijkheden die het medium Twitter biedt.

Aanbevelingen

Op basis van dit onderzoek wordt de Nederlandse politie aangeraden hun wijkagenten uit te rusten met Twitter. Dit betekent dat men ervoor dient te kiezen vanuit persoonlijk perspectief te twitteren in plaats van uit organisatorisch perspectief. Het is namelijk belangrijk om Twitter aan te wenden als een sociaal medium. Binnen afgesproken kaders dienen wijkagenten naar eigen inzicht met burgers te communiceren. Zojuist benoemde kaders kunnen bijvoorbeeld aangebracht worden middels twitterworkshops of handleidingen over hoe men met Twitter om dient te gaan. De politie dient daarbij te vertrouwen op de professionaliteit van de wijkagenten. Via Twitter kunnen wijkagenten zichzelf beter bekend maken onder de wijkbewoners. Het kennen van de wijkagent is voor wijkbewoners belangrijk om contact met de wijkagent op te nemen.

Ter stimulering van twittergebruik onder wijkagenten is het van belang hen uit te rusten met smartphones. Wijkagenten kunnen hierdoor, ongeacht tijd en plaats, actuele informatie delen en meteen reageren op hun volgers. Met betrekking tot het stimuleren van zelfredzaamheid is het belangrijk dat wijkagenten hun volgers terugvolgen. Volgers kunnen slechts een privébericht versturen wanneer zij door de wijkagent worden teruggevolgd. Wanneer men een reactie of informatie van volgers krijgt is het van belang om feedback te geven. Terugkoppeling stimuleert volgers om in de toekomst opnieuw te reageren of informatie te delen.

Om het beeld dat volgers hebben ten aanzien van de politie in positieve zin te beïnvloeden, is het belangrijk om het onbekende bekend te maken. Informeer volgers over wat de politie en wijkagent zoal doen ten behoeve van een veilige en leefbare wijk, en laat zien hoe complex, divers en tijdrovend het takenpakket van de politie is. Met betrekking tot de veiligheidsbeleving is het van belang om volgers te informeren over lokale problematiek en wat de politie zoal doet om dergelijke problemen te voorkomen of aan te pakken. Het informeren van volgers hoe zij zelf problematieke situaties kunnen voorkomen, of hoe zij hier mee om dienen te gaan, sterkt hen in hun veiligheidsbewustzijn. Informatie leidt tot anticipatie.

Om de externe communicatie tussen wijkagenten en burgers te optimaliseren en te professionaliseren biedt een interne vorm van microblogging uitkomst. Een dergelijk intern communicatiemiddel maakt het wijkagenten mogelijk, om vanuit zijn of haar positie tussen burgers en de politieorganisatie, snel en gemakkelijk informatie te delen vanuit de politie met burgers en omgekeerd. Hierdoor kan snel worden geanticipeerd op van burgers afkomstige informatie, en kunnen burgers sneller betrokken worden bij de politie en het politiewerk.

Op basis van dit onderzoek kunnen de volgende aanbevelingen voor vervolgonderzoek worden gedaan:

- Het is voornamelijk gebleken dat het delen van informatie met burgers en het betrekken van burgers bij de politie en het politiewerk belangrijke aspecten zijn om hun beeld ten aanzien van de politie en hun zelfredzaamheid in positieve zin te beïnvloeden. Transparante communicatie en een directe verbinding tussen de wijkagent en burgers zijn hierbij belangrijke voorwaarden. Sociale media bieden hiertoe uitkomst. Aangezien niet iedereen gebruik maakt van Twitter, is het voor de politie van belang om te onderzoeken hoe en welke andere sociale media hen kan helpen om meer burgers te bereiken. Een voorbeeld is Facebook. Regiopolitie Groningen experimenteert momenteel met het gebruik van Facebook door wijkagenten.
- Aangezien een succesvolle implementatie van een sociaal medium vraagt om een sociale invulling, is en blijft er een belangrijke rol weggelegd voor de wijkagent. Wanneer het gebruik van sociale media zich onder wijkagenten echter uitbreidt, is het van belang om te onderzoeken hoe dit gebruik het beste georganiseerd kan worden in het leven van wijkagenten, bestaande uit werk en privé. Wat zijn daarbij zowel de verwachtingen van de politieorganisatie als burgers? Dient de wijkagent altijd meteen te reageren? Is er iemand nodig die binnenkomende berichten voor de wijkagent waarneemt buiten werktijden om? Of worden wijkagenten bijvoorbeeld een uur extra per week betaald om hun contacten met burgers via sociale media te onderhouden buiten werktijd?

Voorwoord

'Zojuist busongeluk gehad..slechts lichtgewond..schouder uit komm..lig nu in sloot'

Bovenstaande zin, waarvan het taalgebruik verre van juist is, is door mij verstuurd via Twitter op dinsdag 28 september 2010 om kwart over 6 's ochtends. Terwijl ik onderweg was naar Regiopolitie Groningen raakte ik die dag gewond bij een busongeluk op de A6. Hoewel ik zelf onderzoek deed naar het effect van twitterende wijkagenten op burgers, was ik tot die tijd niet helemaal bekend met de reikwijdte en impact van een tweet. Als burgerjournalist, en tegelijkertijd slachtoffer, werd het bericht ondanks het vroege tijdstip door velen opgepakt en geretweet, en ontving ik via Twitter vele bezorgde reacties. Dankzij deze ongelukkige aanleiding ontdekte ik daadwerkelijk de kracht en mogelijkheden van het medium Twitter.

Nu we een jaar verder zijn ben ik trots om u dit onderzoek ter afronding van mijn Masteropleiding Public Administration aan de Universiteit Twente te mogen presenteren. Met dit onderzoek hoop ik tevens bij te kunnen dragen aan meer inzicht en waardering in en voor het gebruik van Twitter door de politie. Hoewel sommige politieregio's door twitterende politiefunctionarissen in opspraak zijn geraakt, wordt aan de hand van dit onderzoek de meerwaarde beschreven van directe en transparante communicatie tussen politie en burgers.

Dit onderzoek heeft echter niet tot stand kunnen komen zonder de hulp van vele betrokkenen. Om te beginnen is het onderzoek tot stand gekomen doordat Roy Johannink (senior adviseur Beleid en Onderzoek VDMMP) mij heeft gekoppeld aan de wens van Regiopolitie Groningen om onderzoek te doen naar de effecten van twitterende wijkagenten op burgers. Bovendien wil ik hem via deze weg als externe meelezer tevens bedanken voor het lezen en beoordelen van zowel de vragenlijsten als het rapport. Binnen Regiopolitie Groningen ben ik op een fijne manier begeleid door Jasper Boer. Hoewel het onderzoek lang heeft geduurd, heb ik altijd het vertrouwen en de ruimte gehad om het onderzoek uit te kunnen voeren. Daarnaast ben ik Jasper Boer dankbaar voor het faciliteren van het onderzoek en inzet om medewerking van derden te verkrijgen.

Hoewel vele studenten voornamelijk te maken hebben met een eerste en een tweede begeleider, heb ik in de begeleiding vanuit de Universiteit Twente het geluk gehad gebruik te mogen maken van twee eerste begeleiders. Zowel Marianne Junger als Pieter-Jan Klok ben ik dankbaar voor hun positieve feedback, het delen van hun wetenschappelijke inzichten en het feit dat ik bij hen altijd terecht kon voor vragen en antwoorden.

Het onderzoek heeft daarnaast mede vorm gekregen door de medewerking van de veertien in dit onderzoek centraal staande wijkagenten. Zij hebben mij veel inzicht gegeven in hoe wijkagenten met Twitter omgaan. Daarnaast hebben zij hun volgers actief opgeroepen deel te nemen aan het onderzoek. Daarom ben ik zowel deze wijkagenten dankbaar als de volgers die het onderzoek mogelijk hebben gemaakt door de online enquête in te vullen.

Met de publicatie van dit onderzoek komt er een einde aan een vijfjarige periode aan de Universiteit Twente waar ik later met veel plezier, positieve herinneringen en wellicht heimwee aan terug zal denken.

Leon Veltman, oktober 2011

Inhoudsopgave

Samenvatting

Voorwoord

1. Inleiding	10
1.1 Achtergrond	10
1.1.1 Veranderde verhoudingen tussen overheid, politie en burger	10
1.1.2 Legitimiteit politie	11
1.1.3 Burgerparticipatie	11
1.2 Aanleiding	12
1.3 Probleemstelling en onderzoeksvragen.....	12
1.4 Relevantie van het onderzoek	14
1.5 Leeswijzer	14
2. Twitterende wijkagenten in Groningen	16
2.1 Inleiding	16
2.2 Twitter.....	16
2.2.1 Wat is Twitter?	16
2.2.2 Het bereik van Twitter.....	16
2.2.3 Het sociale karakter van Twitter	17
2.3 Twitterende wijkagenten in Groningen	17
2.3.1 Wie is de wijkagent?.....	17
2.3.2 Twitterende wijkagenten in Groningen	18
2.3.3 Organisatie van twitterende wijkagenten in Groningen	19
2.4 Conclusie.....	19
3. Theoretisch kader.....	21
3.1 Inleiding	21
3.2 Gebiedsgebonden politiezorg.....	21
3.2.1 Een omschrijving van gebiedsgebonden politiezorg	21
3.2.2 Gebiedsgebonden politiezorg nader bekeken	22
3.3 Waarom participeren burgers?.....	23
3.3.1 Burgerparticipatie: een omschrijving	23
3.3.2 Betrokkenheid burgers.....	24
3.3.3 Mate van participatie	25
3.3.4 Waarom participeren burgers?	26
3.3.5 Waarom blijven burgers participeren?	27
3.4 De beïnvloedingsmogelijkheden van twitterende wijkagenten	28
3.4.1 Transparante en directe communicatie	28
3.4.2 Typering berichtgeving wijkagent	29
3.5 Zelfredzaamheid	29
3.5.1 Zelfredzaamheid: een omschrijving	29
3.5.2 Mate van zelfredzaamheid.....	30
3.5.3 Voorwaarden en kanttekeningen zelfredzaamheid	31
3.6 Veiligheidsbeleving	31
3.6.1 Het begrip 'veiligheidsbeleving'	31
3.6.2 Het domein van veiligheidsbeleving.....	32
3.6.2.1 De individuele context.....	32

3.6.2.2 De situationele context	33
3.7 Beeldvorming	35
3.7.1 Het begrip 'beeldvorming'	35
3.7.2 Het beeld van burgers ten aanzien van de politie in Nederland	35
3.7.3 Het domein van beeldvorming	36
3.7.4 Het functioneren van de politie in de woonbuurt	36
3.7.5 Het vertrouwen van burgers in de politie en wijkagent	38
3.8 Conclusie	39
4. Methodologie	41
4.1 Inleiding	41
4.2 Onderzoeksdesign: een quasi-experimenteel onderzoek	41
4.3 Kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden	43
4.3.1 Kwantitatieve onderzoeksmethoden	44
4.3.2 Kwalitatieve onderzoeksmethoden	44
4.4 Operationalisatie concepten	45
4.4.1 Operationalisatie veiligheidsbeleving	45
4.4.2 Operationalisatie beeldvorming	45
4.4.3 Operationalisatie zelfredzaamheid	47
4.5 Conclusie	49
5. Volgers van de twitterende wijkagenten	51
5.1 Inleiding	51
5.2 Hoeveelheid en herkomst volgers	51
5.3 Samenstelling en representativiteit	52
5.4 Mogelijkheden tot volgen	54
5.5 Waarom een twitterende wijkagent volgen?	56
5.6 Bekendheid van twitterende wijkagenten	57
5.7 Blijven volgen of ontvolgen?	58
5.8 Conclusie	59
6. Communicatie twitterende wijkagenten en burgers	61
6.1 Inleiding	61
6.2 Typering inhoud berichtgeving	61
6.3 Directe en transparante communicatie	62
6.4 Nadere beschouwing communicatie via Twitter	64
6.4.1 Frequentie, interessante en relevante berichtgeving	64
6.4.2 Privacy	66
6.4.3 Twitter; sociaal medium	66
6.4.4 Verschil met reguliere media	67
6.5 Conclusie	67
7. Veiligheidsbeleving	69
7.1 Inleiding	69
7.2 Veiligheidsbeleving burgers	69
7.3 Invloed twitterende wijkagenten	69
7.4 De invloed van twitterende wijkagenten nader beschouwd	71
7.5 Conclusie	72
8. Beeldvorming	73

8.1 Inleiding	73
8.2 Beoordeling functioneren wijkagent	73
8.3 Beoordeling functioneren politie.....	74
8.3.1 Beoordeling functioneren politie in buurt.....	74
8.3.2 Beschikbaarheid politie in woonbuurt	75
8.3.3 Interactie tussen politie en burgers	77
8.3.4 Vertrouwen in politie	79
8.4 Nadere beschouwing beeldvorming.....	80
8.5 Conclusie.....	81
9. Zelfredzaamheid	83
9.1 Inleiding	83
9.2 Mate van zelfredzaamheid	83
9.3 Beoordeling zelfredzaamheid	83
9.3.1 Berichtgeving bespreken met kennissenkring.....	83
9.3.2 Delen van informatie na een oproep van de politie.....	84
9.3.3 Delen van informatie op eigen initiatief.....	86
9.3.4 Vraag stellen aan politie	87
9.3.5 Melding doen bij politie	88
9.4 Nadere beschouwing zelfredzaamheid.....	90
9.5 Conclusie	91
10. Conclusie, discussie en aanbevelingen.....	93
10.1 Inleiding	93
10.2 Conclusie.....	93
10.3 Discussie.....	97
10.4 Aanbevelingen	100
10.4.1 Aanbevelingen politieregio's	100
10.4.2 Aanbevelingen voor verder onderzoek.....	103
Verklarende woordenlijst.....	104
Summary.....	106
Literatuur en bronnenlijst	111
Bijlage I Onderzoeksverantwoording.....	121
Bijlage II Indexconstructies en indexscores.....	128
Bijlage III Kenmerken onderzoeksgebieden	131
Bijlage IV Statistieken twitterende wijkagenten en lay-out twitteraccount.....	133
Bijlage V Vragenlijsten	137
Bijlage VI Beschrijving gebruikte variabelen, correlatietabellen en regressieanalyses.....	157

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Achtergrond

De afgelopen decennia zijn burgers zich steeds onveiliger gaan voelen in de woonbuurt, heeft men steeds minder vertrouwen in de politie en oordeelt men ook steeds minder positief over het functioneren van de politie (Lammers, 2004; IVM, 2009). Hoewel burgers voor de politie niet langer slechts slachtoffer, verdachte of getuige zijn, maar tegenwoordig ook partner, hebben burgers veel kritiek op het functioneren van de politie en is er in het publieke domein soms zelfs sprake van geweld tegen politiefunctionarissen (Van der Vijver, 2006, pp. 15 - 17). Daarnaast zien we dat de politie veel experimenteert om burgers meer bij de politie en het politiewerk te betrekken, denk aan Burgernet, SMS alert en Amber alert en sinds kort ook Twitter. Sinds november 2009 maakt Regiopolitie Groningen via haar wijkagenten gebruik van Twitter om burgers te bereiken en met hen te communiceren. Voordat hier dieper op in zal worden gaan, zal in §1.1.1, §1.1.2 en §1.1.3 aandacht worden besteed aan de relatie tussen de politie en de burger.

1.1.1 Veranderde verhoudingen tussen overheid, politie en burger

Een belangrijke verschuiving op overheidsniveau betreft de verschuiving van *government* naar *governance*. Ontwikkelingen als globalisering, commercialisering, individualisering en technologische vooruitgang hebben geleid tot complexe probleemsituaties. De overheid kon deze problemen niet langer alleen oplossen en dit heeft geleid tot een veranderde rol tussen de overheid en andere actoren uit het maatschappelijke speelveld (Rhodes, 1996, pp. 652, 653). Complexe probleemsituaties vragen daarbij om een integrale aanpak van problemen, waarbij de overheid in plaats van de centrale actor slechts één van de betrokken actoren is en voornamelijk een faciliterende rol speelt. Binnen de veiligheidszorg heeft dit er toe geleid dat er meer sprake is van netwerksturing in plaats van hiërarchische sturing. Afhankelijk van de problematiek en betrokken partijen werkt de overheid, in wisselende samenwerkingsverbanden, samen met zowel publieke als private partijen om problemen aan te pakken (Johnston en Shearing, 2003, p. 147). Op maatschappelijk gebied hebben de massamedia en nieuwe wetenschappelijke inzichten burgers meer bewust gemaakt van potentiële risico's, onveiligheid en onzekerheid (Ekberg, 2007). Dit heeft geleid tot het ontstaan van een zogenaamde 'risicosamenleving', waarbij de maatschappij tracht deze risico's te controleren (Beck, 1992). Zoals gesteld bleek de overheid niet langer in staat om de verantwoordelijkheid voor de veiligheidszorg alleen op zich te nemen. Als reactie heeft men maatschappelijke organisaties, verenigingen, bedrijven en burgers geresponsibiliseerd (Garland, 1996). Met betrekking tot burgers betekent dit dat ze verantwoordelijk worden gemaakt voor hun eigen leven en hier ook aanspreekbaar op moeten zijn. Het responsabiliseren van de maatschappij past volgens Garland (2001) bij een open en welvarende samenleving, waarbij men een hoog criminaliteitsniveau kent en de overheid beperkt is in haar mogelijkheden om problematiek effectief aan te pakken. De overheid moet er daarom niet naar streven om alle criminaliteit te elimineren, maar om deze te beheersen. Het responsabiliseren van maatschappelijke organisaties, bedrijven en burgers is hiervan een belangrijk onderdeel.

Ook de politie bleek niet langer in staat alle problemen (alleen) op te lossen. Het standaardmodel waar de politie mee werkte kenmerkte zich als reactief, routinematig optreden en men had te weinig contact met burgers. Hierdoor kwam het model in de jaren '70 onder druk te staan. Doordat deze aanpak nauwelijks bijdroeg aan de bestrijding van onveiligheid en criminaliteit begonnen burgers zich onveilig te voelen in de directe (woon)omgeving en verloor de politie legitimiteit en geloofwaardigheid (Girling, Loader en Sparks, 2000). Als reactie pleitte het rapport '*De politie in verandering*' uit 1977 voor meer decentralisatie van het politiewerk, een spreiding van de verantwoordelijkheden, een verbeterde integratie van de politie in de maatschappij en een verbeterd contact met de burgers (Cachet, Van der Torre en Van Natijne, 1998). Burgers waren daarbij niet langer slechts slachtoffer of verdachte, maar steeds vaker ook informatiebron, partner en de 'ogen en oren' van de politie (Terpstra, 2008). Vanuit de opkomst van het New Public Management is men de burger steeds meer als klant gaan beschouwen. Hierdoor dient men zich klantvriendelijk tegenover de burger te gedragen. Door daarbij meer naar de klant (lees burger) te luisteren zou de politie beter op de hoogte zijn van wat men

van de politie verlangt (Skogan, 1994, p. 1). Tevredenheid van de burger, als klant, over de politie en haar functioneren is daarbij belangrijk voor haar gezag en maatschappelijk draagvlak (Van der Vijver en Vlek, 2007). Vanuit meerdere perspectieven is het voor de politie belangrijk om burgers te betrekken bij de politie en het politiewerk. Maatschappelijke ontwikkelingen als individualisering, globalisering en digitalisering hebben daarnaast geleid tot andere verwachtingen van burgers ten aanzien van de overheid en de politie. Individualisering gaat gepaard met een vergrote emancipatie en autonomie van burgers. Men kiest los van tradities of hiërarchische verhoudingen bewust voor een eigen levensstijl en maakt zelf keuzes, waarbij men zich minder snel oplossingen op laat leggen door de overheid (Van der Vijver, 2006, p. 61). Emancipatie en autonomie hebben geleid tot een assertieve burger met een sterk eigen voorkeur en hoge verwachtingen van de publieke omgeving (Schuyt en Verhoeven, 2003). Hoge verwachtingen zijn opvallend, omdat burgers weinig overheidsbemoeienis willen en zich minder snel oplossingen laten opleggen door de overheid. Burgers zijn daarnaast geneigd om te snel en te veel over te laten aan de politie, terwijl de politie dit nooit allemaal daadwerkelijk aankan (Denkers, 1993; Boutellier, 2002 en 2005). Mede door hoge verwachtingen en 'de grote mond' van de assertieve burger verwijten burgers de politie laksheid en ervaart de politie veel kritiek als men vindt dat de politie niet snel genoeg of effectief optreedt, niet beschikbaar is of het probleem niet op kan lossen. Soms uit deze grote mond zich zelfs in geweld tegen politiefunctionarissen in het publieke domein.

1.1.2 Legitimiteit politie

Bovenstaande beschrijving lijkt te duiden op een gebrek aan legitimiteit van de politie. Legitimiteit is echter een complex begrip dat binnen verschillende wetenschappen op diverse manieren wordt gedefinieerd en waarbij men, afhankelijk van plaats en tijd, andere elementen van waarde acht. Het begrip is daarmee dynamisch van aard en daardoor ontbreekt het aan een scherpe eenduidige definitie (Van der Vijver, 2006, p. 35). In ieder geval kan gesteld worden dat legitimiteit betrekking heeft op de kwaliteit van de verhouding tussen de burger en de politie. Wanneer men stelt dat de politie een grote mate van legitimiteit geniet, dan betekent dit in de eerste plaats dat burgers de politie aanvaarden of accepteren. Ten tweede wordt de staat in geval van een grote mate van legitimiteit als gerechtvaardigd beschouwd (Van der Vijver, 2006, p. 21). Het begrip legitimiteit kent daarmee zowel een empirische als een normatieve component. De empirische component heeft betrekking op aspecten als 'vertrouwen hebben in' en 'acceptatie van'. Deze sociale, emotionele aspecten kunnen empirisch worden gemeten. Het normatieve aspect heeft daarnaast betrekking op het aspect 'behoren', waarbij het voor de politie belangrijk is dat zij handelt volgens haar centrale waarden, rechtsgelijkheid en rechtszekerheid (Gastelaars, 2005, p. 34). Wanneer de politie beschikt over een grote mate van legitimiteit wordt zij door de burgers vertrouwd en wordt haar optreden door de bevolking geaccepteerd en als 'gerechtvaardigd' en 'goed' beschouwd (Van der Vijver, 2006, p. 21). Deze aspecten mogen volgens Van der Vijver (2006, p. 27) niet gelijkgesteld worden met het begrip legitimiteit, omdat zij slechts een indicatie zijn voor de aanwezigheid van legitimiteit. Het begrip legitimiteit omvat meer dan de aspecten vertrouwen en kwaliteit of tevredenheid, omdat volgens Beetham (1991) legitimiteit betrekking heeft op een continue, stabiele en duurzame relatie. Vertrouwen en kwaliteit of tevredenheid worden volgens Van der Vijver (2006, p. 27) sterk beïnvloed door incidenten, momenten en gebeurtenissen. Het begrip legitimiteit omvat om die reden meer dan alleen de aspecten vertrouwen en kwaliteit of tevredenheid, zoals ontzag, gezag, respect en effectiviteit (Van der Vijver, 2006, p. 28). Effectiviteit betreft volgens Van der Vijver (2006) een uitbreiding van de legitimiteitsgronden en speelde enkele decennia geleden een minder grote rol met betrekking tot het functioneren van bijvoorbeeld de politie. Hieruit blijkt de dynamiek van het begrip legitimiteit. Ter verduidelijking wordt met effectiviteit bedoeld op de outputlegitimiteit. Burgers eisen namelijk een succesvolle bestrijding van de onveiligheid (Van der Vijver, 2006, p. 16). Al deze aspecten laten zien dat legitimiteit wordt beoordeeld op vele gronden. Op basis van bovenstaande beschrijving lijkt de politie echter niet zozeer te maken te hebben met een verminderde legitimiteit, maar door een verschuiving van verwachtingen die burgers hebben van de politie lijkt er eerder sprake te zijn van andere legitimiteitsgronden.

1.1.3 Burgerparticipatie

Uit onderzoek naar de betrokkenheid en participatie van burgers is naar voren gekomen dat actief burgerschap

moeilijk te realiseren is. Hier wordt ook wel gesproken over de paradox van zelfredzaamheid. Dit houdt in dat zelfredzaamheid vaak alleen tot stand komt wanneer de overheid, of haar instituties, een faciliterende rol speelt of spelen (Van Steden, 2009, p. 35). Actief burgerschap, of burgerparticipatie, is namelijk niet vanzelfsprekend. Jongeren, laagopgeleiden en allochtonen zijn vaak ondervertegenwoordigd. In buurten met een lage sociale cohesie zijn burgers daarnaast vaak moeilijk te mobiliseren. Hoewel representativiteit vaak ontbreekt, is uit een evaluatie van buurtbijeenkomsten in Chicago gebleken dat er, ondanks een gebrekkige representativiteit, sprake is van behoorlijke overeenstemming tussen de deelnemers en niet-deelnemers (Skogan, 2003). Bovendien is gebleken dat burgers best bereid zijn te participeren, mits men het gevoel heeft dat actie nodig en van toegevoegde waarde is en de problematiek betrekking heeft op problemen uit de buurt (Van Caem, 2008). Hoewel het mobiliseren van burgers niet zonder slag of stoot verloopt, bieden deze ervaringen perspectief. Daarbij is het wel van belang dat de overheid of overheidsinstituties een faciliterende rol spelen, maar ook om burgers daar te bereiken waar zij zich bevinden. Burgers zijn namelijk steeds minder *op straat* te vinden. Door technologische ontwikkelingen heeft bijna iedereen de beschikking over internet en een mobiele telefoon, waardoor sociale activiteiten zich (deels) verplaatst hebben naar het web (Politie en Wetenschap, 2010, pp 18,19). De toepassing van Burgernet, SMS alert en Amber alert en Twitter kan daarom worden gezien als een antwoord van de politie om burgers beter te bereiken om hen te betrekken bij de politie en het politiewerk. De gemeente of politie speelt hierbij voornamelijk een faciliterende rol en aan burgers wordt de keuze gelaten om te participeren. Wanneer we Burgernet als voorbeeld nemen, dan valt op dat men het niet alleen nastreeft om de heterdaadkracht en de pakkans van de politie te vergroten, maar er tevens naar streeft om burgers bewust te maken van de eigen mogelijkheden waarover men beschikt om bij te dragen aan de veiligheid (Stuive en Emmen, 2005). Door burgers meer inzicht te schenken in de werkzaamheden van de politie en de lokale veiligheid, dienen zij tevens te beseffen dat de ervaren onveiligheidsgevoelens voornamelijk ongegrond zijn, waardoor burgers meer grip krijgen op de eigen veiligheid. Betrokkenheid en verbeterd inzicht moeten daarbij leiden tot meer vertrouwen in de politie (Flight, Van den Andel, Hulshof, 2006). Als vorm van publiekprivate samenwerking is Burgernet een voorbeeld van een aanpassingsstrategie in de beheerscultuur (Garland, 2001).

1.2 Aanleiding

In november 2009 is Regiopolitie Groningen een pilot gestart met vijf twitterende wijkagenten. Via het medium Twitter probeert de politie beter in de maatschappij te integreren en proberen wijkagenten met burgers te communiceren en met hen in contact te komen. Middels deze 'zachte' benadering kiest men voor betrokkenheid, klantgerichtheid en voor goede relaties met burgers. De keuze van de politie om haar wijkagenten te laten twitteren is omdat men veronderstelt dat transparante en directe communicatie van positieve invloed zijn op de veiligheidsbeleving van de burgers en haar beeldvorming ten aanzien van de politie. Daarnaast verwacht men dat de toepassing van Twitter de afstand tussen de politie en burgers verkleint, waardoor burgers eerder geneigd zijn om informatie met de politie te delen. Men beschouwt Twitter namelijk als een laagdrempelig medium, waarmee burgers makkelijker, eerder en sneller in contact kunnen komen met wijkagenten en andersom. Concreet gesteld veronderstelt men dat twitterende wijkagenten de zelfredzaamheid van burgers stimuleren. Hoewel uit een tussentijdse evaluatie is gebleken dat zowel de twitterende wijkagenten als Regiopolitie Groningen enthousiast zijn over de toepassing van Twitter door wijkagent, is het vrijwel onbekend hoe burgers twitterende wijkagenten ervaren. In overleg met de politie Groningen heeft dit geleid tot de volgende opdrachtformulering:

- onderzoek vanuit het perspectief van burgers in hoeverre transparante en directe communicatie, aan de hand van Twitter, van positieve invloed is op de zelfredzaamheid van burgers, hun veiligheidsbeleving en hun beeld ten aanzien van de politie.

1.3 Probleemstelling en onderzoeksvragen

Uit de aanleiding en opdrachtformulering vallen twee aspecten op, namelijk de veronderstelde effecten en de wijze waarop men deze denkt te bewerkstelligen. Gesteld wordt dat transparante en directe communicatie, aan de hand van Twitter (het proces), van invloed is op de zelfredzaamheid van burgers, hun veiligheids-

beleving en hun beeld ten aanzien van de politie (de effecten). In aansluiting op de veronderstelling van Regio-politie Groningen en haar wens om deze vanuit het perspectief van de burger te onderzoeken, luidt de probleemstelling als volgt:

'Wat is het effect van twitterende wijkagenten op de zelfredzaamheid van burgers, hun veiligheidsbeleving en hun beeld ten aanzien van de politie?'

Aan de hand van de vijf onderstaande deelvragen zal de probleemstelling stapsgewijs worden beantwoord.

1. Wie zijn de burgers die een twitterende wijkagent volgen, en hoe verschillen zij van burgers die geen twitterende wijkagent volgen?

Het beantwoorden van deze deelvraag is belangrijk om in kaart te brengen wat voor type burger een twitterende wijkagent volgt en of een dergelijk iemand verschilt van burgers die geen twitterende wijkagent volgt. In hoofdstuk 3 is het volgen van een wijkagent omschreven als een vorm van burgerparticipatie, waarbij uit onderzoeken naar participatie binnen de gebiedsgebonden politiezorg is gebleken dat hoger opgeleiden, mensen met een hoger inkomen, mensen van middelbare leeftijd, huiseigenaren, mensen die langer in een buurt woonachtig zijn en autochtonen eerder bekend zijn met de participatiemogelijkheden en eerder geneigd zijn te participeren. Regio-politie Groningen beschouwt Twitter als een laagdrempelig medium. De veronderstelling is dat twitterende wijkagenten voor iedereen toegankelijk zijn, mits men toegang heeft tot het internet. Belangrijk daarom is om te bekijken wie de volgers zijn en waarom zij besloten hebben een twitterende wijkagent te volgen.

2. Hoe kan de communicatie tussen twitterende wijkagenten en volgers worden omschreven?

Hoewel veronderstelt wordt dat directe en transparante communicatie van invloed zijn de veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid van burgers, zal ter beantwoording van deze deelvraag aandacht worden besteed aan de vraag in hoeverre daadwerkelijk sprake is van directe en transparante communicatie. Bovendien zal in kaart worden gebracht hoe burgers over de berichtgeving oordelen en hoe wijkagenten en Regio-politie Groningen omgaan met een *sociaal* medium als Twitter.

3. In hoeverre kunnen verschillen in de veiligheidsbeleving tussen de volgers en de niet-volgers aan de twitterende wijkagent worden toegeschreven?

De wijze waarop burgers veiligheid ervaren is van vele factoren afhankelijk. Factoren als demografie, overlast en verloedering, feitelijk en gepercipieerd slachtofferschap, zelfredzaamheid, nabijheid, zichtbaarheid en de bereikbaarheid van de politie lijken van invloed te zijn op de veiligheidsbeleving. Door rekening te houden met dergelijke factoren zal worden beoordeeld of twitterende wijkagenten, naast de zojuist benoemde factoren, invloed hebben op de veiligheidsbeleving van burgers.

4. In hoeverre kunnen verschillen in de beeldvorming tussen de volgers en de niet-volgers aan de twitterende wijkagent worden toegeschreven?

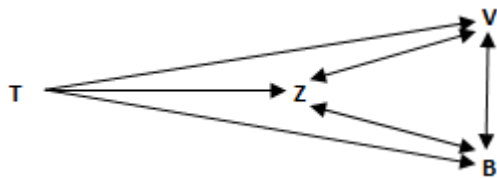
In de door de politie opgestelde businesscase betreffende het project 'Twitter voor en door buurtagenten' spreekt men van *positieve beeldvorming in het algemeen*. Twitterende wijkagenten moeten bijdragen aan *meer begrip voor de werkwijze van de politie* en *imagoverbetering*. Termen als *positieve beeldvorming*, *begrip* en *imagoverbetering* staan niet op zichzelf. Hieraan ten grondslag ligt een discussie over de legitimiteit van de politie, zie §1.1.2. Omdat de legitimiteit van de politie in empirische zin moeilijk te onderzoeken is, wordt binnen dit onderzoek gebruik gemaakt van proxy measures. Door aandacht te besteden aan het functioneren van de politie in de woonbuurt, en het vertrouwen dat burgers hebben in de politie, wordt getracht om uitspraken te kunnen doen over het effect van twitterende wijkagenten op de beeldvorming van haar volgers.

5. In hoeverre stimuleert het gebruik van Twitter door wijkagenten de zelfredzaamheid van burgers?

Hoewel het volgen van de wijkagent via Twitter, oftewel het zich abonneren op de berichten van de wijkagent,

door burgers al kan worden opgevat als een vorm van zelfredzaamheid, is het tevens van belang om te onderzoeken op welke wijze burgers reageren op de berichten van de wijkagent. Deelt men meer informatie met de wijkagent, is men eerder geneigd om contact met de politie of wijkagent op te nemen of informeert men zijn of haar eigen netwerk wel eens over de berichtgeving van de wijkagent?

Ter verduidelijking van de relatie tussen de verschillende variabelen, is schematisch weergegeven hoe de onafhankelijke variabele '[T]witter' in verband staat tot de afhankelijke variabelen '[V]eiligheidsbeleving', '[B]eeldvorming' en '[Z]elfredzaamheid'. Op basis van de



figuur kan worden verondersteld dat het volgen van een twitterende wijkagent de veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid in positieve zin kan beïnvloeden, maar dat het tevens mogelijk is, gezien de dubbelzijdige pijlen, dat deze factoren elkaar onderling beïnvloeden.

1.4 Relevantie van het onderzoek

Op wetenschappelijk niveau is weinig onderzoek bekend naar de effecten van communicatie tussen de politie en burgers via social media. Met betrekking tot twitterende wijkagenten en hun effecten op burgers is helemaal geen wetenschappelijk onderzoek bekend. De toepassing van Twitter om burgers bij de politie en het politiewerk te betrekken zal worden beschreven vanuit theorieën met betrekking tot gebiedsgebonden politiezorg en actieve wederkerigheid. Vanuit de gebiedsgebonden politiezorg streeft men ernaar om ten aanzien van burgers dichtbij, aanwezig en beter bereikbaar te zijn, maar ook om de persoonlijke bekendheid van de wijkagent te vergroten. Hierdoor probeert men zowel de veiligheid als veiligheidsbeleving van burgers te verbeteren. Om dit te bewerkstelligen is contact met de burger van belang. Burgers wensen hierbij dat de politie zich actief en wederkerig opstelt. Twitter is hierbij een invulling van het principe van gebiedsgebonden politiezorg en maakt actief wederkerige communicatie met burgers mogelijk. Hoewel specifiek met betrekking tot twitterende wijkagenten geen wetenschappelijk onderzoek bestaat, zal dit onderzoek nieuwe inzichten bieden met betrekking tot communicatie tussen de politie en burgers via social media.

De maatschappelijke relevantie van het onderzoek is het nut van de resultaten voor de opdrachtgever en eventueel voor de maatschappij in het algemeen. In Nederland loopt Regiopolitie Groningen voorop met de toepassing van twitterende wijkagenten. Ten opzichte van andere politieregio's onderscheidt men zich doordat men relatief vroeg is begonnen met de toepassing van Twitter door wijkagenten (november 2009), men wijkagenten op grote schaal laat twitteren (op het moment van schrijven, september 2011, zijn dit er 70) en men wijkagenten zonder tussenkomst van een communicatieafdeling, tenzij er sprake is van een opsporingsbericht, vermissing of een getuigenoproep, laat twitteren. Daarnaast onderscheidt men zich omdat men als richtlijn heeft dat wijkagenten voor 25% over privé zaken mogen berichten en voor 75% over hun werkzaamheden. Een dergelijke verhouding moet het mogelijk maken dat volgers de wijkagent tevens als persoon leren kennen. Gezien haar vooruitstrevende positie, haar wens om het aantal twitterende wijkagenten in de toekomst flink uit te breiden, en het ontbreken van bestaand onderzoek is het voor de politie Groningen van belang om inzicht te krijgen in hoeverre hun veronderstellingen overeenkomen met de werkelijkheid. Aangezien steeds meer politiekorpsen geïnteresseerd raken in twittergebruik door wijkagenten, en een groot aantal dit ook daadwerkelijk in de praktijk (zijn) gaan toepassen, zullen de onderzoeksresultaten van dit onderzoek, mede door een gebrek aan bestaand onderzoek, tevens voor hen van belang zijn. In relatie tot de maatschappij in het algemeen zal het onderzoek bijdragen aan kennis in de optimalisering van de relatie tussen de politie en de burger op wijkniveau.

1.5 Leeswijzer

De opbouw van het rapport is als volgt. In dit hoofdstuk, hoofdstuk 1, is een beschrijving gegeven van de achtergrond en context waarin het onderzoek heeft plaatsgevonden. Voortbordurend op deze beschrijving, de aanleiding van het onderzoek en de opdrachtformulering van Regiopolitie Groningen, zijn vervolgens de in dit

onderzoek centraal staande onderzoeksvragen geformuleerd. Aangezien de twitterende wijkagenten binnen dit onderzoek een belangrijke rol spelen, wordt in hoofdstuk 2 uiteengezet wat voor politiefunctionaris de wijkagent is en wat Twitter precies inhoudt. Tevens zal worden beschreven hoe het gebruik van twitter door wijkagenten binnen Regiopolitie Groningen is georganiseerd. De in het kader van dit onderzoek verzamelde data zijn getoetst aan verscheidene theoretische inzichten. Deze theoretische inzichten staan beschreven in hoofdstuk 3. De hierbij gehanteerde theorieën hebben betrekking op de facetten die binnen dit onderzoek centraal staan, namelijk gebiedsgebonden politiezorg, burgerparticipatie, transparante communicatie, veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid. Het gehanteerde onderzoeksdesign en de aangewende onderzoeksmethoden staan beschreven in hoofdstuk 4. Aan de hand van dit hoofdstuk wordt verduidelijkt op welke wijze de onderzoeksvragen zijn beantwoord. Het empirische gedeelte van dit onderzoek staat beschreven in de hoofdstukken 5 tot en met 9. In hoofdstuk 5 zal worden beschreven wie de volgers van twitterende wijkagenten zijn en hoe zij verschillen of overeenkomen met burgers die geen twitterende wijkagent volgen. Aangezien de veronderstelling is dat effecten ten aanzien van de veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid worden gerealiseerd aan de hand van de transparante en directe communicatie, zal in hoofdstuk 6 worden besproken in hoeverre de communicatie via Twitter als zodanig kan worden omschreven. In hoofdstuk 7 zal worden besproken of directe en transparante communicatie van invloed is op de veiligheidsbeleving, daarbij rekening houdend met volgens de theorie belangrijke controlevariabelen. Hetzelfde zal worden gedaan in de hoofdstukken 8 en 9 met betrekking tot respectievelijk de beeldvorming van burgers ten aanzien van de politie en de zelfredzaamheid van burgers. Afsluitend zal in hoofdstuk 10 de centrale onderzoeksvraag worden beantwoord. In laatstgenoemd hoofdstuk zal tevens kritisch gereflecteerd worden hoe het onderzoek is uitgevoerd. Aandacht zal worden besteed aan de betrouwbaarheid en validiteit van de onderzoeksresultaten. Aansluitend zullen tevens aanbevelingen worden gedaan aan Regiopolitie Groningen, en overige politieregio's in Nederland, op welke wijze men, middels twitterende wijkagenten, het beste bij kan dragen aan een positieve beïnvloeding van de veiligheidsbeleving, zelfredzaamheid en beeldvorming. Ten behoeve van de leesbaarheid van het onderzoek zijn verscheidene bronnen, tabellen en grafieken als bijlage toegevoegd aan dit onderzoek. De bijlagen volgen na de literatuurlijst.

Hoofdstuk 2 Twitterende wijkagenten in Groningen

2.1 Inleiding

In dit onderzoek staan de effecten van twitterende wijkagenten op burgers centraal. Ter bevordering van de beeldvorming zal dit hoofdstuk worden aangegrepen voor een omschrijving van het medium Twitter en de wijkagent, maar ook hoe twitterende wijkagenten van Regiopolitie Groningen omgaan met Twitter. Om de uiteindelijke beantwoording van de onderzoeksvragen in beter perspectief te plaatsen zullen in §2.2.2 en §2.2.3 enkele kritische kanttekeningen worden geplaatst over het bereik en het sociale karakter van Twitter.

2.2 Twitter

2.2.1 Wat is Twitter?

Twitter is een vorm van microblogging waarbij men korte berichten (maximaal 140 karakters) via een pc of smartphone met een internetverbinding met elkaar kan delen. Een gebruiker van Twitter kan hierdoor op ieder moment middels een kort bericht, eventueel geïllustreerd aan de hand van een foto, filmpje of internetlink, meedelen wat hij of zij van plan is, waar hij of zij mee bezig is of wat hem of haar bezighoudt. Als microblog behoort het medium Twitter tot de social media; online platformen waarbij gebruikers zonder of met beperkte tussenkomst van een redactie zelf bepalen wat de inhoud van de berichtgeving is. Dergelijke media worden ook wel als web 2.0 toepassingen beschreven, waarbij de volgende aspecten kenmerkend zijn:

1. het ontstaan van platforms op internet waar gebruikers zich kunnen organiseren, samenwerken, vriendschappen onderhouden, delen, ruilen, handelen en/of creëren, die
2. open toegankelijk zijn en decentraal georganiseerd,
3. waardoor een actieve inbreng van gebruikers mogelijk is
4. en waar alles wat op die platforms gebeurt maximaal geëxploiteerd wordt (Frissen et al, 2008, p. 9).

Doordat gebruikers centraal staan, men interactief te werk gaat en men nieuwe kennis en informatie genereert door gemeenschappelijke activiteiten, maakt Twitter crowdsourcing en cocreatie mogelijk (Bos, Van der Veen en Turk, 2010, p. 5). Twitter maakt het daarmee mogelijk om problemen te verbinden aan mensen die over unieke kennis beschikken om het probleem op te lossen (Van Berlo, 2009, p. 19).

2.2.2 Het bereik van Twitter

Twitter bestaat pas sinds 21 maart 2006 en is daarmee een relatief jong medium. Ondanks haar jonge leeftijd bleek uit een peiling van Twitter, in maart 2011, dat er wekelijks 1 miljard berichten worden verstuurd, ruim 140 miljoen per dag. In diezelfde periode, maart 2011, telde Twitter 175 miljoen geregistreerde accounts en gemiddeld kwamen daar die maand 460.000 accounts per dag bij (Carlson, 2011). Uit een onderzoek van Twirus (2010) bleek dat Nederland, in juli 2010, ruim 1,5 miljoen geregistreerde accounts telde.

Een belangrijke vraag is in hoeverre deze 175 miljoen, of 1,5 miljoen, accounts daadwerkelijk actief worden gebruikt. Bijvoorbeeld, wanneer een wijkagent 300 volgers zou hebben, bereikt deze aan de hand van een enkele tweet al deze 300 personen? Om het gebruik in kaart te brengen heeft Business Insider onderscheid gemaakt naar twitteraars die minimaal 8 andere twitteraars volgen, de actieve twitteraars, en naar twitteraars die minder dan 8 accounts volgen, de inactieve twitteraars.¹ Aan de hand van de Twitter-API² heeft men vastgesteld dat van de 175 miljoen geregistreerde accounts slechts 56 miljoen accounts (32%) minimaal 8 andere twittergebruikers volgen (Carlson, 2011). Aan de hand van deze verhoudingen zou Nederland in juli 2010 ruim een half miljoen actieve twitteraars tellen. Twirus (2010) heeft in juli 2010 zelf onderzoek gedaan naar de mate waarin Nederlanders actief zijn op Twitter. Men heeft een actieve twitteraar daarbij omschreven als iemand

¹ Een toelichting voor de keuze waarom iemand die minimaal 8 accounts volgt omschreven wordt als een actieve twitteraar ontbreekt.

² Business Insider heeft iemand met toegang tot de Twitter-API een code laten schrijven om het aantal actieve twitteraars in kaart te brengen. API staat voor *application programming interface*: een verzameling van definities waardoor computers en websites kunnen communiceren.

die de maand, voorafgaand aan het onderzoek, minimaal vijf Nederlandstalige tweets heeft verstuurd.³ Op basis van dit criterium konden slechts 191.000 van de 1,5 miljoen accounts (13%) als actief worden omschreven.⁴ Hoewel beide onderzoeken verschillende uitkomsten tonen, en discutabele criteria hebben gehanteerd, tonen beide onderzoeken aan dat er niet van uit gegaan mag worden dat elke volger van een twitterende wijkagent daadwerkelijk actief is op Twitter. Het bereik van de twitterende wijkagent hangt tevens af van zijn of haar netwerk. Een twitterende wijkagent beschikt namelijk over twee netwerken, het netwerk van de mensen die hij of zij volgt en het netwerk van mensen die de wijkagent volgen. Wanneer een wijkagent een bericht verstuurt naar zijn of haar eigen volgers (het primaire netwerk), dan kunnen volgers uit dit netwerk besluiten het bericht door te sturen naar hun eigen netwerk van volgers, het secundaire netwerk van de wijkagent. Wanneer ieder van deze volgers het bericht retweet, of doorstuurt, dan bereikt de wijkagent zijn of haar secundaire netwerk van maar liefst 30.000 volgers. Wanneer iemand uit het secundaire netwerk het bericht retweet worden uiteindelijk nog meer mensen bereikt. Dit betreft echter een simplistisch en geen realistisch voorbeeld. In werkelijkheid bestaat niet ieder netwerk slechts uit unieke volgers, maar is er ook sprake van overlap. Daarnaast is het onwaarschijnlijk dat iedere volger van de wijkagent een bericht leest en vervolgens retweet. Verder is het belangrijk om op te merken dat ook actieve twitteraars zich, om uiteenlopende redenen, niet de gehele dag op Twitter bevinden, met als gevolg dat de meesten slechts een deel van de ontvangen tweets lezen. Dit maakt het moeilijk om een duidelijk beeld te verkrijgen van het directe (en indirecte) bereik van een wijkagent.

2.2.3 Het sociale karakter van Twitter

In §2.2.1 is Twitter omschreven als een sociaal medium. Het onderzoek 'Who Says What to Whom on Twitter' (Wu, Mason, Hofman, Watts, 2011) werpt echter de vraag op in hoeverre deze omschrijving terecht is.⁵ Aan de hand van het onderzoek heeft men vastgesteld dat individuele twittergebruikers vaak minder gebruikers terug volgen dan dat zij zelf gevolgd worden. De onderzoekers stellen namelijk dat: *'The Twitter follower graph, in other words, does not conform to the usual characteristics of social networks, which exhibit much higher reciprocity and far less skewed degree distributions, but instead resembles more the mixture of one-way mass communications and reciprocated interpersonal communications'*. Daarnaast is er volgens de onderzoekers sprake van 'homophily': *'bloggers listen to bloggers, while celebrities listen to celebrities'*. Op basis van deze constatering kan worden gesteld dat twittergebruikers zichzelf sterk organiseren rondom bepaalde onderwerpen. In relatie tot dit onderzoek is het daarom mogelijk dat wijkagenten veelvuldig gevolgd worden door collega-wijkagenten, en bovendien niet al hun eigen volgers terugvolgen. Op basis van de gedane conclusies in het onderzoek lijkt er eerder sprake te zijn van een platform voor het eenzijdig delen van informatie dan een conversatieplatform. De vraag is echter in hoeverre een sociaal medium vereist dat gereageerd wordt op berichtgeving. Het welbekende twitterlogo illustreert het originele idee achter Twitter, namelijk dat vogels 'twitteren' in de wind. Het gefluit of de berichten worden daarbij wel gehoord, maar er hoeft niet per se op gereageerd te worden. Hetzelfde geldt voor microblogging. Microblogging maakt het mogelijk dat mensen kunnen berichten wat ze willen, zonder de verwachting van een reactie. Een reactie op een tweet kan daarom het beste worden omschreven als optioneel en niet als vanzelfsprekend.

2.3 Twitterende wijkagenten in Groningen

2.3.1 Wie is de wijkagent?

Een wijkagent kan worden omschreven als een frontlijnmedewerker van de politieorganisatie. Vanuit deze

³ Twirus stelt dat de Nederlandstalige tweets voornamelijk uit Nederland kwamen, omdat men in Vlaanderen minder actief is op Twitter. Dit is een gevaarlijke veronderstelling. Gebruikers die hun account hebben afgeschermd zijn niet meegenomen in het onderzoek.

⁴ Twirus meet het aantal actieve gebruikers aan de hand van de frequentie waarin gebruikers tweeten. Gebruikers die niet tweeten, maar wel lezen vallen hierdoor buiten de boot. Deze groep wordt wel meegenomen in de meting van het aantal actieve gebruikers door Business Insider.

⁵ Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoekers waarvan sommigen deels gelieerd waren aan Yahoo Research. Hoewel de objectiviteit van het onderzoek niet ten twijfel wordt getrokken, volstaat het om dit gegeven te vermelden. Twitter en Yahoo zijn immers concurrenten.

positie heeft men te maken met een zeer divers takenpakket, waardoor het moeilijk is om de verschillende werkzaamheden van de wijkagent te categoriseren (Terpstra, 2008, p. 71). Als frontlijnmedewerker komen zowel burgers als maatschappelijke instanties met vragen en uiteenlopende problemen vaak eerst terecht bij de wijkagent. Dankzij hun positionering als frontlijnmedewerker vormt men een belangrijke schakel tussen de politieorganisatie, ketenpartners en burgers (Prottas, 1979). Bovendien is men in staat om problemen vroegtijdig te signaleren, maar ook in de positie om deze te voorkomen of om maatregelen te treffen (Terpstra, 2008, p. 71). Ondanks de diversiteit van de werkzaamheden spelen burgers en de wijk een belangrijke rol voor de wijkagent. De mogelijkheid tot rechtstreeks contact is hierbij erg belangrijk. Rechtstreeks contact moet de bereikbaarheid, zichtbaarheid en aanspreekbaarheid van de politie in de wijk bevorderen (Terpstra, 2008, p. 73). Ten aanzien van het optreden in de wijk en het contact met de burgers ligt de nadruk op een proactieve en preventieve handelwijze. Belangrijk voor de uitvoering van haar taak is dat de wijkagent zich ontplooit als vertrouwenspersoon en hulpverlener. Wanneer de wijkagent bijvoorbeeld een zorgelijke situatie waarneemt, dan beschikt deze over de mogelijkheden om de betrokkenen door te verwijzen naar professionele hulpverleningsinstanties (Terpstra, 2008). Contact met burgers is daarmee tegelijkertijd van belang voor het in standhouden of opbouwen van een vertrouwensrelatie. Voor de wijkagent is het daarom belangrijk een bekend gezicht te zijn voor de buurt en om door de burgers gekend te worden. Om daarnaast te weten wat er in de wijk speelt en om hier op te anticiperen, is het voor de wijkagent ook van belang om de inwoners uit de wijk te kennen. Voor de uitoefening van de taken is deze politiefunctionaris vaak afhankelijk van informatie die men van de burgers krijgt. Een belangrijk principe voor de wijkagenten is daarom *'kennen en gekend worden'* (Terpstra, 2008, p. 144). Aan de andere kant heeft men als politiefunctionaris tevens de bevoegdheid om in de wijk repressief op te treden, door bijvoorbeeld een bekeuring uit te delen of iemand aan te houden. Doordat men als politiefunctionaris in bepaalde situaties repressief op dient te treden, maar waar de wijkagent gebaat is bij een goede relatie voor haar proactieve en preventieve taak, heeft men te maken met een spanningsveld. Om te allen tijde in diverse situaties, waarbij de wijkagent als vertrouwenspersoon de schakel is tussen de politieorganisatie, ketenpartners en burgers, een passende oplossing te bieden, wordt van de wijkagenten creatief ondernemerschap verwacht (Vinzant en Crothers, 1998, Hartman en Tops, 2005).

2.3.2 Twitterende wijkagenten in Groningen

Door haar wijkagenten te laten twitteren wordt Regiopolitie Groningen in meerdere behoeften voorzien. Zoals gesteld in §1.1.1 zijn burgers voor de politie niet langer slechts slachtoffer, verdachte of getuige, maar tegenwoordig ook partner. Om burgers meer bij de politie en het politiewerk te betrekken, en om samen verantwoordelijkheid te dragen voor de maatschappelijke veiligheid, is het van belang dat burgers en de politie elkaar goed informeren. Het slechts eenzijdig onttrekken van informatie uit de samenleving biedt geen basis voor actieve en betrokken burgers. Twitter maakt het Regiopolitie Groningen mogelijk om direct in contact te staan met burgers, maar ook om op een transparante wijze verslag te doen van datgene wat er zich in wijken afspeelt. Door de politie gedeelde informatie moet burgers activeren en hun betrokkenheid vergroten, waardoor men op haar beurt de politie eerder van informatie voorziet. Dit past binnen de principes van informatiegestuurde politie en versterkt daarmee de informatiepositie van Regiopolitie Groningen. Om te communiceren met burgers is het belangrijk om daar te zijn waar burgers zich bevinden. In de fysieke wereld wordt hierbij ook wel gerefereerd aan *'blauw op straat'*. In §1.1.3 is gebleken dat het sociale leven van veel burgers zich door verschillende oorzaken (deels) heeft verplaatst naar het internet. De politie Groningen heeft zich dan ook de vraag gesteld: *'Zijn wij op internet waar gebruikers zich bevinden?'*. Het antwoord luidde negatief, namelijk dat de politie niet dezelfde communicatiekanalen gebruikte als burgers en zich niet op dezelfde websites bevond (Boer, 2009a, p. 5). Door tevens daar te zijn waar de burger zich (digitaal) bevindt, hoopt men bij te dragen aan het gevoel van veiligheid. Twitter maakt daarbij directe en korte lijnen mogelijk tussen wijkagent en burger, waardoor de burger feitelijk in direct contact staat met de politie. Twitter maakt het Regiopolitie Groningen mogelijk om 24 uur per dag bereikbaar te zijn en biedt daarmee op ieder moment een luisterend oor. Virtuele aanwezigheid leidt daarmee tot een vergrote bereikbaarheid. Bovendien beschouwt men Twitter als een laagdrempelig medium om met burgers in contact te komen (Boer, 2009a, p. 5). Laagdrempelig, omdat toegang tot een internetverbinding de enige vereiste is om een twitteraccount aan te

maken en omdat iedereen zelf kan bepalen wel of niet via Twitter een wijkagent te willen volgen. Daarnaast is uit een eigen onderzoek van Regiopolitie Groningen, onder deelnemers van e-mailalert,⁶ gebleken dat abonnees informatie over wat er in hun wijk speelt en wat de politie hier tegen doet positief waarderen. Een groot aantal burgers gaf echter aan meer frequente en actuele informatie te willen ontvangen over dergelijke zaken (Boer, 2010, p. 3). Twitter biedt Regiopolitie Groningen mogelijkheden om burgers te voorzien van actuele informatie over wat er zich in de wijk afspeelt, wat de politie er zoal aan doet en waar men de politie voor kan bereiken. Twitter moet daarmee tevens leiden tot een verbeterd beeld van burgers ten aanzien van de politie.

2.3.3 Organisatie van twitterende wijkagenten in Groningen

Één van de in §2.2.1 besproken kenmerken voor de toepassing van sociale media betreft een decentrale organisatie. Eind 2009 is Regiopolitie Groningen bottom-up, onder leiding van een projectleider, gestart met een pilot omtrent 5 twitterende wijkagenten. De projectleider had 5 wijkagenten uitgenodigd om deel te nemen, met de voorzichtige doelstelling dat na een half jaar minimaal 2 wijkagenten enthousiast moesten zijn over de toegevoegde waarde van Twitter. Al gauw waren zowel de twitterende wijkagenten als niet-twitterende wijkagenten enthousiast. Zelfs wijkagenten die voorheen geen heil zagen in het middel, kwamen, na zelf te hebben ervaren wat de toegevoegde waarde was voor collega-wijkagenten, uit zichzelf naar de projectleider toe met de vraag ook te mogen gaan twitteren. Door vanuit de organisatie niemand te dwingen om deel te nemen kent de toepassing binnen Regiopolitie Groningen een laagdrempelig karakter.⁷

Een succesvolle toepassing van een sociaal medium als Twitter vraagt erom dat de gebruikers centraal staan. Daarom heeft Regiopolitie Groningen besloten vanuit wijkagenten, als individuen, te twitteren, in plaats vanuit de organisatie. Om dit in goede banen te leiden heeft men vanuit de organisatie verschillende workshops en evaluatiebijeenkomsten georganiseerd, om uit te leggen hoe Twitter functioneert, wat het doel is, wat de mogelijkheden zijn en wat men beter wel en niet kan zeggen. Naast dat men in haar eigen taalgebruik bericht, is het opvallend dat men de vrijheid heeft om 25% van de tweets aan te wenden voor privétweets. Deze vrijheid geeft wijkagenten de mogelijkheid om iets van zichzelf te laten zien en bij te dragen aan het menselijke karakter van de wijkagent. De overige 75% dienen betrekking te hebben op de werkzaamheden van de wijkagenten. Men is hierbij vrij in haar berichtgeving, tenzij berichten betrekking hebben op opsporing, getuigenoproepen, vermissingen of afloopberichten.⁸ In dergelijke gevallen dient de wijkagent op voorhand te overleggen met de persvoorlichter en eventueel met de zaakofficier of districtschef. Dit moet voorkomen dat lopende opsporingsonderzoeken worden geschaad en zorgt ervoor dat persvoorlichters altijd geïnformeerd zijn om de media van antwoorden te voorzien. Bovendien dient de berichtgeving niet herleidbaar te zijn tot personen en staat de privacy van betrokkenen hoog in het vaandel. Om de berichtgeving daarnaast zo interessant mogelijk te houden voor volgers, is het van belang dat men in goed Nederlands bericht, de informatie actueel is en men frequent berichten stuurt. Belangrijk is dat de berichtgeving geloofwaardig, serieus en professioneel van aard is. Men dient de berichten te kunnen verdedigen in lijn met de doelen van de organisatie en men dient rekening te houden met de impact van berichten op de veiligheid(sbeleving).

De twitteraccounts van de wijkagent zijn openbaar en voor iedereen toegankelijk. Iedereen is hierdoor in staat om de wijkagent via Twitter te volgen, maar ook om deze een vraag te stellen of te reageren op een bericht van de wijkagent. Wel waarschuwt de politie op haar profielen dat reacties openbaar zijn en roept men op geen vertrouwelijke informatie te tweeten. Bijlage 4 toont een voorbeeld van een dergelijk account.

2.4 Conclusie

Burgers zijn voor de politie belangrijke partners in het streven naar een veilige samenleving. Sinds eind 2009

⁶ E-mailalert: een dienst waarbij burgers ongeveer één maal per maand een e-mail ontvangen van de politie Groningen. In deze e-mail staat wat er zich op veiligheidsgebied afspeelt in de wijk, waar de politie zich in de wijk mee bezig houdt en waar men de hulp van burgers nodig heeft.

⁷ Begin 2011 heeft iedere wijkagent een Blackberry Torch ontvangen, waardoor iedereen over de mogelijkheid beschikt om te twitteren.

⁸ Onder afloopberichten worden berichten verstaan die terugkoppeling geven op de status of afloop van bepaalde zaken.

werkt Regiopolitie Groningen met twitterende wijkagenten. Via Twitter hoopt men op een laagdrempelige manier burgers te betrekken bij de politie, het politiewerk en te investeren in de onderlinge relatie. Refererend naar de in §2.2.1 besproken kenmerken van een sociaal medium is Twitter gebaat bij vrijheid voor- en interactie tussen de gebruikers. Een succesvolle toepassing van twittergebruik door wijkagenten vraagt daarmee om een open houding van de politie. Deze houding staat in contrast met een politiecultuur waarin men huiverig is om informatie met de buitenwereld te delen. Binnen Regiopolitie Groningen worden wijkagenten vrijgelaten in hun beslissing om te gaan twitteren, maar indien men gaat twitteren wordt men duidelijk geïnformeerd hoe men hier het beste mee om kan gaan. Deze open houding blijkt daarnaast uit de vrijheid die men heeft om zowel vanuit het individu te twitteren als vanuit het gegeven dat men 25% van de tweets aan mag wenden voor privétweets.

Hoeveel burgers uiteindelijk door twitterende wijkagenten worden bereikt is op voorhand moeilijk te zeggen en afhankelijk van meerdere factoren. Uit verschillende onderzoeken is namelijk gebleken dat slechts een beperkt deel van de Nederlandse bevolking een twitteraccount bezit. Daarbij is het de vraag in hoeverre deze mensen daadwerkelijk actief zijn op Twitter. Daarbij kan een bericht van de wijkagent dankzij een retweet, of wanneer het wordt overgenomen door de media, terechtkomen bij een veel grotere groep mensen dan slechts de eigen volgers. Daarnaast is het ook onduidelijk hoe sociaal Twitter daadwerkelijk is. Gebleken is dat niet iedere twitteraar zijn of haar volgers terugvolgt, en dat er in een bepaalde mate sprake is van *homophily*. De mate waarin Twitter als sociaal kan worden beschouwd is daarnaast moeilijk af te leiden aan de mate van interactie. Volgers kunnen berichtgeving ter kennisgeving aannemen, of, indien men dat wenst, een reactie achterlaten.

De vanuit de organisatie geschonken mogelijkheden en vrijheid zijn in ieder geval belangrijk voor de inzet van Twitter als sociaal medium.

Hoofdstuk 3 Theoretisch kader

3.1 Inleiding

Ter beantwoording van de probleemstelling zullen de in dit hoofdstuk gepresenteerde theoretische inzichten worden getoetst aan de empirisch verzamelde data. Om te beginnen zal in §3.2 een beschrijving worden gegeven van het concept gebiedsgebonden politiezorg. Op basis van deze beschrijving kan de toepassing van Twitter door wijkagenten beter worden begrepen om burgers bij de politie en het politiewerk te betrekken. In §3.3 zal vervolgens aandacht worden besteed aan factoren die van invloed zijn op de keuze van burgers om wel of niet te participeren. Dit zal helpen om onderscheid te maken naar de volgers en de niet-volgers. Daarnaast zal in §3.4 een beschrijving worden gegeven van de mogelijkheden die wijkagenten hebben om via het medium Twitter de zelfredzaamheid, veiligheidsbeleving en beeldvorming van burgers ten aanzien van de politie te beïnvloeden. Welke factoren allemaal van invloed zijn op de aspecten zelfredzaamheid, veiligheidsbeleving en beeldvorming worden tot slot beschreven in respectievelijk de paragrafen 3.5, 3.6 en 3.7.

3.2 Gebiedsgebonden politiezorg

3.2.1 Een omschrijving van gebiedsgebonden politiezorg

Gebiedsgebonden politiezorg is een bekend begrip voor de Nederlandse politie en staat internationaal bekend onder de naam '*community policing*'. Het begrip kent echter geen eenduidige definiëring (Rosenbaum, 1998; Ponsaers, 2001). Een verscheidenheid aan definities heeft er toe geleid dat het begrip zelfs wordt omschreven als 'vaag' (Oliver en Bartgis, 1998). Deze 'vaagheid' heeft er volgens Greene (1998 en 2000) echter toe bijgedragen dat het begrip internationaal erg populair is. Het begrip laat zich makkelijk aanpassen aan verschillende omstandigheden, perspectieven en doelen (Greene, 1998 en 2000). Het gebrek aan een eenduidige definiëring heeft er onder meer mee te maken dat gebiedsgebonden politiezorg niet uit een vast pakket van activiteiten, tactische plannen of specifieke programma's bestaat. Ten tweede kenmerkt de politiepraktijk zich vaak door verschillende politiemodellen die door elkaar heen lopen (Ponsaers, 2001). Hoewel het moeilijk is om een eenduidige definitie van het begrip te geven, bestaat binnen de literatuur consensus over de kenmerken van gebiedsgebonden politiezorg (Brogden en Nijhar, 2005; Community Policing Consortium, 1994; Greene, 2000; Skogan, 2006; Skogan en Hartnett, 1997; Robinson, 2003; Rosenbaum, 1998; Rosenbaum en Lurigio, 1994; Stol et al., 2004; Tilley, 2003; Zoomer, Geurts en Van Heel, 2000). Onderstaand zullen vijf kenmerken van community policing worden benoemd en kort worden toegelicht:

- *Verkleinen afstand tot burgers en samenleving.* Een verbeterde integratie van de politie in de maatschappij moet de relatie tussen de politie en burgers verbeteren. Herkenbaarheid, nabijheid en buurtoriëntatie zijn daarbij belangrijke elementen om de afstand tussen de politie en burgers te verkleinen. Het is hierbij belangrijk dat de politie en burgers elkaar kennen. Het principe 'kennen en gekend worden' is om die reden een belangrijk onderdeel binnen de gebiedsgebonden politiezorg (Terpstra, 2008).
- *Een oriëntatie van de politie op een breed scala van problemen en doelen.* Het takenpakket van de politie binnen de gebiedsgebonden politiezorg is niet slechts gericht op de bestrijding van criminaliteit. Om de veiligheid(sbeleving) op lokaal niveau te verbeteren, richt men zich tevens op gepercipieerd slachtofferschap, onveiligheidsgevoelens en overlast. Op wijkniveau verlangen burgers van de politie dat men vooral overlast en verloedering aanpakt (Skogan, 1990, 2005). Gezien het brede scala van problemen en doelen kent de politie een brede taakopvatting (Terpstra, 2008, p. 24).
- *Een proactieve werkwijze en preventieve benadering.* In plaats van reactief optreden ligt de nadruk binnen de gebiedsgebonden politiezorg op een proactieve werkwijze en een preventieve benadering.
- *Samenwerking met andere partijen.* In hoofdstuk 1 is reeds aangegeven dat de politie niet alle problemen alléén kan voorkomen en op kan lossen. Om die reden dient de politie samen te werken met andere actoren.
- *Betrokkenheid van burgers.* Vanuit de gebiedsgebonden politiezorg wil men burgers betrekken bij de politie

en het politiewerk. Op deze manier hoopt de politie meer informatie van burgers te ontvangen, waardoor men opsporingstechnisch gezien effectiever hoopt te kunnen handelen, maar ook om prioriteiten te stellen die aansluiten op de wensen van burgers. Volgens Skogan (2005, p. 160) is de politie pas effectief wanneer zij kennisneemt van wat de burgers als problematisch ervaren en hier vervolgens naar handelt. Het betrekken van burgers is tevens van belang omdat de politie en burgers gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de veiligheid. Burgers worden omschreven als coproducten van de veiligheid (Skogan, 2005, p. 161).

In overige literatuur (Skogan, 2006; Rosenbaum en Lurigio, 1994; Skogan en Roth, 2004) wordt '*decentralisatie*' tevens als een kenmerk van community policing benoemd. Decentralisatie heeft betrekking op het feit dat de wijkagent oplossingen moet kunnen bieden op lokale problemen. Het komt daarbij aan op maatwerk, waarbij de wijkagent tevens de hulp nodig heeft van ketenpartners. De wijkagent heeft enige mate van autonomie nodig om flexibel op te kunnen treden (Lipsky, 1983). Decentralisatie, waarbij de wijkagent enige mate van autonomie verwerft, draagt daarmee bij aan een flexibele aanpak van lokale problemen. Volgens Terpstra (2008, p. 25) betreft decentralisatie een interne organisatorische randvoorwaarde in plaats van een kenmerk voor gebiedsgebonden politiezorg. Los van de discussie of organisatorische decentralisatie een kenmerk of een randvoorwaarde is van community policing, kan op basis van bovenstaande de volgende omschrijving van het begrip community policing worden gegeven:

'[...] community policing relies upon organizational decentralization and a reorientation of patrol in order to facilitate two-way communication between police and the public. It assumes a commitment to broadly focused, problem-oriented policing and requires that police are responsive to citizen demands when they decide what local problems are and set their priorities. It also implies a commitment to helping neighbourhoods solve crime problems on their own, through community organizations and crime prevention programmes' (Skogan, 1994, p. 167).

3.2.2 Gebiedsgebonden politiezorg nader bekeken

Een belangrijke constatering uit de beschrijving van community policing is dat de praktijk zich vaak kenmerkt door verschillende politiemodellen die door elkaar heen lopen. Een bekende variant van gebiedsgebonden politiezorg betreft *reassurance policing*. Reassurance betekent letterlijk rustgevend of geruststellend. Deze vorm van politiewerk wordt toegepast omdat geconstateerd is dat de feitelijke geregistreerde criminaliteit is gedaald, maar dat burgers criminaliteit vaak nog als een ernstig en zelfs groeiend probleem zien. Men spreekt hierbij dan ook wel over een reassurance paradox (Crawford, Lister, Blackburn en Burnett, 2005) of een reassurance gap (Tuffin, Morris en Poole, 2006; Herrington en Millie, 2006). Binnen deze vorm van politiewerk staat de zichtbare aanwezigheid van een lokaal bekende en toegankelijke gezagsdrager op buurniveau dan ook centraal. Deze aanwezigheid en zichtbaarheid moeten burgers geruststellen, het vertrouwen van burgers in de politie herstellen of versterken en hun onveiligheidsgevoelens tegengaan (Terpstra, 2008, p. 299). Daar waar de afstand tussen politie en burgers onder invloed van het bedrijfsmatig denken werd vergroot, moet reassurance policing de afstand verkleinen (Terpstra en Trommel, 2007).

Ten aanzien van reassurance policing maakt men onderscheid naar een smalle invulling en een brede invulling van het begrip. De smalle invulling kan worden omschreven aan de hand van de in 1974 door Bahn gebruikte omschrijving: *'[...] the feeling of security and safety that a citizen experiences when he sees a police officer or patrol car nearby'*. Het herstellen van het vertrouwen van burgers in de politie, het bevorderen van de tevredenheid over de politie en het versterken van het veiligheidsgevoel is hierbij afhankelijk van de mate waarin de politie voor de burgers bekend, zichtbaar en toegankelijk is (Herrington en Millie, 2006). De kritiek is echter dat zichtbaarheid, bekendheid en toegankelijkheid noodzakelijke, maar geen voldoende voorwaarden zijn om het vertrouwen, de tevredenheid en de veiligheidsgevoelens te verbeteren (Innes, 2005). Uit verschillende evaluaties naar reassurance policing in Groot-Brittannië is gebleken dat de politie tevens aandacht moet besteden aan haar probleemoplossende strategieën, de betrokkenheid van burgers en het versterken van haar zelfredzaamheid (Tuffin et al., 2006, p. 94). De brede invulling van reassurance policing

komt daarmee tegemoet aan de kritiek op de smalle invulling en stelt, inclusief de smalle invulling, de volgende drie punten centraal (Tuffin et al., 200, pp. 17-19; Innes, 2005):

- *De politie moet zich richten op het oplossen van problemen (signal crimes, signal disorder, signal events) die van grote invloed zijn op de onveiligheidsgevoelens van burgers.* Uit de beschrijving van gebiedsgebonden politiezorg blijkt dat de politie een brede taakopvatting kent. Innes (2004) stelt echter dat de politie zich moet richten op problemen die voor burgers aanwijzingen (signals) zijn, dat de orde en rust in de buurt verstoord is of verstoord dreigt te worden. Daarnaast stelt Innes (2004) dat wanneer de politie deze problemen duidelijk zichtbaar aanpakt, men grote sprongen maakt om de veiligheidsbeleving van burgers te verbeteren.
- *Betrokkenheid burgers en samenwerking met partners.* Het uitgangspunt van reassurance policing is dat burgers zelf moeten aangeven welke problemen (crimes, disorder, events) uit de directe woonomgeving van invloed zijn op hun onveiligheidsgevoelens en die volgens hen aangepakt moeten worden door de politie. Een manier om burgers deze problemen kenbaar te laten maken is door hen 'mee te laten praten'.⁹ Daarbij stelt men dat het betrekken van burgers ertoe moet leiden dat hun zelfredzaamheid wordt vergroot.
- *Een zichtbare aanwezigheid van bekende en toegankelijke gezagsdragers.* Ook binnen reassurance policing is het principe 'kennen en gekend worden' belangrijk om contacten te hebben met burgers en om een relatie met hen op te bouwen. De aanwezigheid van een bekende en toegankelijke gezagsdrager moet geruststellend overkomen op de burgers.

Op basis van bovenstaande kenmerken omschrijven Easton en Ponsaers (2007, p. 64, p. 75) reassurance policing als een variant van, of als een nuttige aanvulling op, de gebiedsgebonden politiezorg.

3.3 Burgerparticipatie?

Participatie van burgers in het veiligheidsdomein kan worden begrepen vanuit de principes van gebiedsgebonden politiezorg. Hebben we met volgers van twitterende wijkagenten te maken met burgerparticipatie? Hoe kan dergelijke participatie binnen de relatie tussen politie en burgers worden begrepen en omschreven? Welke factoren zijn van invloed op de vraag of burgers kunnen en willen participeren? Deze aspecten zullen in deze paragraaf aan bod komen.

3.3.1 Burgerparticipatie: een omschrijving

In §1.1.1 is gesteld dat de overheid en politie niet zonder de hulp van burgers kunnen zorgen voor de veiligheid in het publieke domein. Burgers dienen te worden geresponsibiliseerd (Garland, 1996), wat inhoudt dat de overheid en politie de verantwoordelijkheid voor de veiligheid met burgers zijn gaan delen. Burgerparticipatie kan worden gezien als een invulling van deze gedeelde verantwoordelijkheid, want, zo stelt Bron (2007, pp. 2, 3), burgerparticipatie heeft betrekking op het *'deelnemen door burgers aan het publieke domein'*. Belangrijke kenmerken aan de deelname van burgers is haar individuele benadering: *'het gaat om het belang van iedereen, gelijkwaardigheid van de deelnemers staat centraal'* (Vogels, 2008, p. 4) en dat er sprake moet zijn van *'interactie'* (Van de Peppel, 2001). Termen als gelijkwaardigheid en interactie geven aan dat iedere burger over het recht en de mogelijkheden dient te beschikken om te worden gehoord. Deelname van burgers aan het publieke domein betekent niet dat de rol van de overheid en haar instanties volledig is gemarginaliseerd. Van Caem (2008, p. 32) stelt ten aanzien van burgerparticipatie dat *'burgers op enigerlei wijze deelnemen in de vorming en/of uitvoering van overheidsbeleid, waarbij het initiatief voor die participatie zowel van burgers als van de overheid afkomstig kan zijn'*. Dit houdt in dat de overheid, of een overheidsinstantie zoals de politie, zowel een centrale als een slechts faciliterende rol kan spelen ter bevordering van burgerparticipatie en dat de mate van participatie door burgers kan variëren. Op basis van deze omschrijving kan worden gesteld dat burgerparticipatie aansluit op de inbreng van burgers zoals deze vanuit de gebiedsgebonden politiezorg wordt omschreven. Vanuit een gelijkwaardige positie delen de politie en burgers een verantwoordelijkheid, waarbij ook een bijdrage van burgers wordt verwacht.

⁹ Zie §3.3.2 voor een verdere uitwerking van het aspect 'mee laten praten'.

3.3.2 Betrokkenheid burgers

Aangezien de rol van burgers kan variëren, heeft Terpstra (2010) aan de hand van twee dimensies, namelijk aan de hand van de vraag welke partners betrokken zijn in het netwerk en of de insteek preventief of proactief is, vier modellen opgesteld waarmee onderscheid kan worden gemaakt naar de rollen van burgers.

Tabel 3.1: Vier modellen van lokale veiligheidsnetwerken (Terpstra, 2010)

	Netwerken waaraan ook burgers deelnemen	Institutionele netwerken
Preventief	Preventieve, informele netwerken (I)	Preventieve institutionele netwerken (III)
Reactief	Gemengde toezichtnetwerken (II)	Reactieve institutionele netwerken (IV)

De in de tabel gepresenteerde modellen van veiligheidsnetwerken betreffen ideaaltypen. Het is om die reden mogelijk dat dergelijke netwerken in de praktijk elementen uit meerdere modellen bevatten of niet volledig aan de kenmerken voldoen (Terpstra, 2010, p. 55). In relatie tot twitterende wijkagenten blijken vooral de modellen I en II relevant. Via Twitter streeft de politie er naar om burgers te betrekken bij de politie en het politiewerk. Uit de Twitterstrategie van de politie Groningen blijkt dat wijkagenten twitteren over preventie, voorlichting en opsporing (Boer, 2009b, p. 4). Hoewel de politie burgers tevens betreft bij de opsporing, door burgers op te roepen tips en informatie te delen, ligt de nadruk vooral op het in algemene zin betrekken van de burgers. Een gemengd toezichtnetwerk veronderstelt dat de politie burgers (mede)verantwoordelijk maakt voor de handhaving. Aangezien Regiopolitie Groningen haar handhavingstaken niet met burgers deelt hebben we te maken hebben met preventieve, informele netwerken (type 1).

Kenmerkend aan informele en preventieve netwerken is het open karakter en dat deze vaak bottom-up ontstaan. Een informeel leider neemt vaak met veel betrokkenheid, inzet en enthousiasme het voortouw en probeert anderen te overtuigen van de toegevoegde waarde van het initiatief. In een dergelijk netwerk is iedereen vrij om te besluiten om wel of niet deel te nemen en om te bepalen welke mate van invulling wordt geleverd. Het succes van het netwerk hangt er van af of het na verloop van tijd wordt gesteund door relevante betrokken partijen die zelf ook het belang inzien (Terpstra, 2010, p. 52). Deze beschrijving komt overeen met de organisatie van twitterende wijkagenten binnen Regiopolitie Groningen. Een enthousiaste projectleider heeft leidinggevend en wijkagenten overtuigd van de meerwaarde, waarbij de wijkagenten vrij zijn om te besluiten wel of niet deel te nemen en zelf bepalen welke bijdrage wordt geleverd. Het bottom-up implementeren heeft geleid tot positieve beoordelingen van alle betrokkenen, inclusief niet-twitterende wijkagenten, waardoor het draagvlak binnen het netwerk is vergroot. Ten aanzien van burgers maakt Twitter het mogelijk om de politie en burgers vanuit een gelijkwaardige positie met elkaar in contact te brengen, waarbij iedereen over de mogelijkheid beschikt om deel te nemen.

Tabel 3.2 maakt aan de hand van twee dimensies, namelijk in hoeverre burgers beschikken over autonomie ten opzichte van de politie en of burgers vooral (mee)praten of (ook) (mee) doen, onderscheid naar vier vormen van burgerparticipatie waarbij de mate van participatie door de politie en burgers verschilt.

Tabel 3.2: Typen burgerbetrokkenheid in lokale veiligheidsnetwerken (Terpstra, 2010)

	Beperkte autonomie	Meer autonomie
(Mee)praten	'Ogen en oren' (I)	Adviseurs of deelnemers aan besluitvorming (III)
(Mee)doen	Zelfredzaamheid (II)	Zelfbeheer (IV)

Het netwerk rondom twitterende wijkagenten en haar volgers kan het beste worden gekarakteriseerd aan de hand van beperkte autonomie. Hoewel burgers zelf bepalen of zij een twitterende wijkagent volgen, en op welke wijze zij het volgen van een wijkagent invullen, is het de wijkagent die de rol van de burger bepaalt en welke informatie relevant is en wat er met die informatie zal gebeuren (Terpstra, 2010, p. 83). Wanneer we autonomie vertalen als het recht om zelf te bepalen wat je doet, wordt hier over beperkte autonomie gespro-

ken, omdat het de politie is die vervolgens bepaalt wat er met deze bijdrage dient te gebeuren. Burgers die twitterende wijkagenten volgen kunnen zowel (mee)praten als (mee)doen. Binnen de opsporing is de politie afhankelijk van informatie die men krijgt van burgers, en burgers vormen dan ook haar 'ogen en oren'. Twitter biedt burgers mogelijkheden om (mee)te praten door op een oproep van een twitterende wijkagent te reageren of om zelf een melding te maken van een problematische situatie. Het zelf maken van een melding sluit aan op 'zelfredzaamheid', type II.¹⁰ Aan de hand van Twitter probeert men immers burgers aan te moedigen informatie met betrekking tot overlast, verloedering en criminaliteit te melden. Het veiligheidsnetwerk rondom twitterende wijkagenten bestaat daarmee uit burgers met een beperkte autonomie die zowel (mee)praten als (mee)doen.

Op basis van bovenstaande lijkt het betrekken van burgers niet slechts een doel op zich, maar tevens een middel met een verder liggend doel. Terpstra en Kouwenhoven (2004) hebben hierop aansluitend een model opgesteld om onderscheid te maken naar de wijze van samenwerking.

Tabel 3.3: Vier netwerkmodellen naar doel van samenwerking en wijze van aanpak (Terpstra & Kouwenhoven, 2004)

		Wijze van samenwerken	
		Doel op zich	Middel met verder liggend doel
Gehanteerde aanpak	Preventief	Preventief-communicatief (I)	Preventief-instrumenteel (III)
	Reactief	Gedeelde controleverantwoordelijkheid (II)	Reactief-instrumenteel (IV)

Twitter is voor de politie van belang om in contact te komen met de burgers en om dit contact te onderhouden. Via Twitter leren de politie en burgers elkaar (beter) kennen. Om de burgers beter te leren kennen en om kennis te nemen van wat hen bezig houdt, kan het contact met de burgers als een doel op zich worden beschouwd. Het hiermee overeenkomende preventief-communicatieve netwerk kenmerkt zich door een open karakter en een hoge mate van informaliteit (Terpstra en Kouwenhoven, 2004, pp. 142, 143). Daarnaast blijkt uit de businesscase van de politie Groningen (Boer, 2009a) het streven om de veiligheidsbeleving en beeldvorming van de burgers te verbeteren en hoopt men via deze weg de zelfredzaamheid van burgers te vergroten. Communicatie en samenwerking via Twitter is daarmee tevens een middel met een verder liggend doel.

3.3.3 Mate van participatie

Kan er met burgers die een wijkagent volgen, zonder dat daarbij sprake hoeft te zijn van interactie, gesproken worden over burgerparticipatie?¹¹ Myhill (2006) stelt dat de bijdrage van burgers, ten aanzien van veiligheidsnetwerken binnen een netwerksamenleving van wisselende samenwerkingsverbanden, per situatie varieert, waardoor men binnen de literatuur behoefte heeft aan een flexibel model. Om die reden hebben Schuck en Rosenbaum (2008, p. 7) een model met zes verschillende vormen van participatie opgesteld om de mate van participatie te classificeren, waarbij het slechts eenzijdig informeren van burgers door de politie wordt omschreven als passieve participatie. Op basis van een onderzoek naar de Nederlandse veiligheidssector heeft Scholte (2008) onderscheid gemaakt naar verschillende vormen van participatie in Nederland. De vorm waar hierbij de minste mate van participatie van burgers wordt verwacht wordt door Scholte (2008, pp. 7 en 8) omschreven als 'toezicht'. Als 'ogen en oren' van de politie verzamelen burgers informatie en verstrekken deze aan de politie. De mate waarin burgers toezicht houden kan zowel actief als passief zijn. In tegenstelling tot actief toezicht, hoeven participerende burgers in het geval van passief toezicht geen noemenswaardige handelingen te verrichten om (opsporings) informatie met de politie te delen. Burgernet is een voorbeeld van passief toezicht, waarbij burgers zich vrijwillig aanmelden om op basis van door de politie verstrekte informatie een vrijwillige bijdrage te leveren aan, in dit geval, opsporing (Scholte, 2008, p. 7). Op basis van deze beschrijving lijken we met de toepassing van Twitter door wijkagenten ook te kunnen spreken over burgerparticipatie,

¹⁰ Een nadere uitleg van het begrip zelfredzaamheid treft u in §3.5.1.

¹¹ In §3.3.1 wordt interactie omschreven als een kenmerk van burgerparticipatie.

zonder dat burgers daarbij een actieve bijdrage hoeven te leveren of hoeven te interacteren met de wijkagent.

3.3.4 Waarom participeren burgers?

Volgens Verba, Lehman Schlozman en Brady (1995b, p. 269) participeren burgers niet wanneer zij er de mogelijkheden niet toe hebben, wanneer zij zich niet betrokken voelen en wanneer zij niet gevraagd worden. Afgeleid van de CLEAR-terminologie van Lowndes, Pratchett en Stoker (2006) zijn burgers in staat om te participeren wanneer '*they can do*', '*they like to*' en '*are asked to*'. Deze factoren zullen onderstaand worden behandeld om de bespreking van de factoren die van invloed zijn op de participatie te structureren. De letter 'E' van het acroniem CLEAR stelt dat burgers eerder participeren wanneer '*they are enabled to*' en heeft betrekking op de maatschappelijke infrastructuur. In deze paragraaf zal echter niet apart aandacht worden besteed aan deze factor, maar bijbehorende aandachtspunten zullen kort benoemd worden bij de bespreking van de overige factoren. Wel zal apart aandacht worden besteed aan de letter 'R' van het betreffende acroniem, aan de hand waarvan Lowndes et al. (2006) stellen dat burgers blijven participeren wanneer '*they are responded to*'.

Can do - De veronderstelling is dat burgers eerder participeren wanneer zij beschikken over voldoende hulpbronnen, kennis en vaardigheden. Een probleem is echter dat burgers uit een hogere sociale klasse hier vaak in grotere mate over beschikken, waardoor participatieprojecten niet altijd een representatieve afspiegeling zijn van de bevolking. Deze hulpbronnen, kennis en vaardigheden zijn echter niet alleen te relateren aan sociale klassen, aangezien tevens op individueel niveau verschillen te onderscheiden zijn (Lowndes et al., 2006, pp. 286-287). Binnen de wetenschappelijke literatuur wordt de mate waarin men over kennis, vaardigheden en hulpbronnen beschikt, voornamelijk gemeten aan de hand van indicatoren als 'werk', 'opleidingsniveau', 'middelen' en 'tijd' (Lowndes et al., 2006; Verba et al., 1995b). De veronderstelling is dat werkenden, hoger opgeleiden en maatschappelijk actieve burgers hier in grotere mate over beschikken (Lowndes et al., 2006, p. 10; Verba et al., 1995b, p. 275). Binnen dit onderzoek, waarbij sprake is van online participatie, is het voornamelijk van belang of men beschikt over een internetverbinding en of men tijd heeft om de berichten van de wijkagent te lezen. Volgens CBS Statline beschikte in 2009 maar liefst 90% van de Nederlandse huishoudens over een pc met een internetverbinding, terwijl 93% van de bevolking toegang heeft tot een computer met een internetverbinding indien men zou willen.¹² Tijd kan daarnaast als hulpbron maar één keer worden ingezet. Hoewel in het geval van politieke participatie mensen met een drukke baan of opleiding minder tijd hebben om te participeren (Verba et al., 1995b, p. 274), hebben we binnen dit onderzoek te maken met een vrijblijvende vorm van participatie, waarbij burgers zich niet hoeven te verplaatsen en men niet is gebonden aan vaste tijden. Doordat steeds meer burgers daarnaast over een smartphone met een internetverbinding beschikken, waarin Twitter als applicatie is geïntegreerd, is het voor steeds meer burgers mogelijk om ongeacht tijd of locatie de twitterende wijkagent te volgen en indien nodig op zijn of haar berichtgeving te reageren. Participatie vraagt hierdoor om een minimale (tijds)inspanning.

Like to - Onderzoek naar burgerparticipatie heeft aangetoond dat burgers eerder deelnemen wanneer men zich betrokken voelt met de wijk en de participatie betrekking heeft op de directe (woon)omgeving (Lowndes et al., 2001, p. 446). Om de mate van betrokkenheid met de wijk te beoordelen wordt binnen de literatuur vaak aandacht besteed aan factoren als: 'woningbezit', 'woonduur' en 'betrokkenheid buurt'. Met betrekking tot 'woningbezit' is uit verscheidene onderzoeken gebleken dat vooral eigenaren van een koopwoning participeren (Skogan 2003; Pearson e.a., 1992; Crawford, 1997; Terpstra en Kouwenhoven, 2004; Schneider, 2007). Mogelijke oorzaken zijn dat deze mensen, uit eigenbelang, meer baat hebben bij een veilige en leefbare buurt (Ganjavi, LeBrasseur en Whissel, 2000; Reisig en Parks, 1999). Met betrekking tot de 'woonduur', de verhuismobiliteit, is uit onderzoek naar de samenstelling van deelnemers tijdens wijkbijeenkomsten in Chicago gebleken dat de deelnemers gemiddeld negen maal zo lang in de wijk woonachtig waren dan de gemiddelde wijkbewoner (Skogan, 2003, p. 62). Aansluitend is gebleken dat inwoners van wijken, bestaande uit voorname-

¹² Denk aan mensen die bijvoorbeeld op het werk of een onderwijsinstelling toegang hebben tot het internet.

lijk huurwoningen en een hoge verhuismobiliteit, moeilijk te activeren zijn (Skogan, 1988, pp. 68, 69). Burgers participeren ook eerder wanneer ze er iets aan overhouden (Lowndes et al., 2001, pp. 448, 449). Uit de evaluatie van Burgernet bleek dat 44% van de deelnemers van mening was dat participatie zou leiden tot een veiligere wijk en was 39% van mening meer grip te krijgen op de eigen veiligheid (Van der Vijver et al., 2009, p. 33). Daarnaast is het gebleken dat burgers soms eerder participeren wanneer het onderwerp en de methode hen aanspreken (Lowndes et al., 2001, p. 449, 450). Bekende voorbeelden zijn leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Uit de evaluatie van Burgernet bleek namelijk dat 57% van de deelnemers, zich voorafgaand aan de deelname, verantwoordelijk voelde voor de leefbaarheid en veiligheid in de buurt en was zelfs 84% van mening dat een burger een bijdrage hoort te leveren aan de veiligheid in de buurt (Van der Vijver et al., 2009, p. 52). Met betrekking tot de methode is het tevens denkbaar dat burgers participeren omdat zij het leuk vinden om zichzelf via Twitter te informeren over de politie en haar werk.

Een negatief beeld van de politie kan daarnaast echter een motief zijn om niet te participeren. Opgemerkt dient te worden dat een negatief beeld van burgers niet altijd gebaseerd is op eigen ervaringen, maar vaak ook op vooroordelen (Lowndes et al., 2001, pp. 450, 451). Omdat is gebleken dat hoger opgeleiden, mensen met een hoger inkomen, getrouwen van middelbare leeftijd, huiseigenaren, mensen die langer in een buurt woonachtig zijn en autochtonen eerder bekend zijn met de participatiemogelijkheden (Skogan, 1998), is het tevens mogelijk dat er burgers zijn die zich niet bewust zijn van de mogelijkheden om te participeren. Het weliswaar weten van de mogelijkheden, maar het idee hebben dat er onvoldoende of toch niet naar hen geluisterd wordt, kan burgers weerhouden om te participeren. Ook hier geldt dat het gevoel van mensen zowel gebaseerd kan zijn op eigen ervaringen als wel op vooroordelen (Lowndes et al., 2001, pp. 452, 453). Voor participerende burgers is het belangrijk dat zij het gevoel hebben dat er naar hen geluisterd wordt en of hun inbreng of deelname verschil maakt (Lowndes et al., 2006, p. 289). Tot slot kunnen burgers besluiten om niet te participeren, omdat men, bijvoorbeeld, van mening is dat Twitter niks voor hen is.

Asked to - Het aspect 'asked to' heeft betrekking op de wijze waarop burgers gemobiliseerd zijn om te participeren. Het is namelijk gebleken dat participatie van burgers afhangt van de wijze waarop zij zijn benaderd. Burgers blijken namelijk eerder en intensiever te participeren wanneer zij gevraagd zijn om deel te nemen (Lowndes et al., 2006, p. 11). Uit een onderzoek naar de bekendheid van burgers uit Chicago met Chicago Alternative Policing Strategy bleek dat inwoners die via mond-op-mond reclame van het programma hadden vernomen vaker betrokken waren bij projecten uit het programma (Skogan et al., 2000, p. 16). Hoewel burgers vaker via de televisie van het project hadden vernomen, bleek mond-op-mond reclame het meest effectief om burgers daadwerkelijk bij het project te betrekken. Een persoonlijke benaderingswijze lijkt daarom sterker bij te dragen aan het betrekken van burgers dan minder persoonlijke benaderingswijzen.

Op basis van de bespreking van de aspecten 'can do', 'like to' en 'asked to' lijkt rekening gehouden te moeten worden met een '*middle-class bias*'. Op basis van de constatering dat hoger opgeleiden, mensen met een hoger inkomen, getrouwen van middelbare leeftijd, huiseigenaren, mensen die langer in een buurt woonachtig zijn en autochtonen eerder bekend zijn met de participatiemogelijkheden en eerder geneigd zijn te participeren dient een kanttekening te worden gemaakt. Volgens Skogan (1998, p. 437) worden initiatieven om burgers te betrekken bij de leefbaarheid en veiligheid van de wijk vooral georganiseerd in welvarende, autochtone wijken met een lage mate van criminaliteit. Initiatiefnemers voelen zich in deze wijken meer welkom en verwachten daar meer succes te kunnen behalen omdat burgers hier eerder deelnemen. In achterstandswijken, wijken die voornamelijk bestaan uit huurwoningen, wijken met een hoge verhuismobiliteit en criminele wijken, worden dergelijke initiatieven minder vaak genomen.

3.3.5 Waarom blijven burgers participeren?

Responded to - Wanneer burgers eenmaal participeren is het van belang om hen te behouden. Lowndes (et al., 2006, p. 289) heeft beschreven dat participanten wensen dat hun inbreng verschil maakt en van toegevoegde waarde is. Aangezien dit niet altijd realistisch en/of haalbaar is, is het belangrijk voor de deelnemers dat zij

feedback krijgen over hun inbreng. Dit vergroot de gedachte voor burgers dat zij serieus genomen worden. Uit de evaluatie van Burgernet bleek dat 95% van de deelnemers bereid was om deelnemer te blijven. Deelnemers van dergelijke projecten vinden terugkoppeling of feedback erg belangrijk. Daarnaast wensen burgers tevens dat de politie zich tijdens de participatie gelijkwaardig opstelt en burgers als partner behandelt. Deze constatering komt overeen met een evaluatie van Intomart naar de wijze waarop burgers door de politie behandeld willen worden. Binnen de relatie met de politie wensen zij actieve wederkerigheid (Intomart, 2005, p. 3). Wederkerigheid heeft volgens de politie betrekking op *het behandelen van een ander op dezelfde voet als men door hem behandeld wordt*. Het begrip wederkerigheid drukt daarmee het 'relationele' en het 'gelijkwaardige' uit dat veel burgers in hun contact met de politie wensen en zoeken. De toevoeging 'actief' drukt uit dat burgers willen ervaren dat het contact met de politie tot zichtbare actie/ waarneembare activiteit leidt bij de politie (Intomart, 2005, p. 3).

3.4 De beïnvloedingsmogelijkheden van twitterende wijkagenten

De veronderstelling is dat wijkagenten aan de hand van Twitter de zelfredzaamheid, veiligheidsbeleving en beeldvorming van volgers ten aanzien van de politie in positieve zin beïnvloeden. Transparante en directe communicatie spelen hierbij een belangrijke rol. Hieronder zal directe en transparante communicatie worden beschreven.

3.4.1 Transparante en directe communicatie

De communicatie die via Twitter plaatsvindt moet er uiteindelijk toe leiden dat subjectieve begrippen als veiligheidsbeleving en beeldvorming in positieve zin worden beïnvloed. Ten opzichte van andere communicatiemiddelen en -wegen onderscheidt Twitter zich doordat zij directe en transparante communicatie tussen de wijkagent en een groot publiek, bestaande uit burgers, mogelijk maakt. Transparantie is een belangrijk kenmerk van Twitter. Volgens Van Berlo (2009, p. 22) is het voor een succesvolle toepassing van Twitter van belang dat men zich *open* en *sociaal* opstelt en de *gebruiker centraal* stelt (Van Berlo, 2009, p. 22). 'Open' houdt in dat men vindbaar en toegankelijk is voor anderen en transparant te werk moet gaan. Inzicht in je activiteiten, handelen en resultaten wordt beschouwd als een voorwaarde voor vertrouwen (Van Berlo, 2009, p. 23; Skogan, 2006, p. 30). Een werkgroep uit de Verenigde Staten (Open Government Working Group, 2007) heeft de volgende acht principes opgesteld waaraan transparante communicatie van overheidsorganisaties of aan de overheid gelieerde organisaties, zoals de politieorganisatie, dient te voldoen:

- *Complete*: Alle publieke gegevens dienen openbaar te worden gemaakt, mits deze gegevens niet schadelijk zijn voor de privacy en veiligheid van betrokkenen;
- *Primary*: Gegevens dienen zo dicht mogelijk bij de bron te worden verzameld;
- *Timely*: Om de waarde van de gegevens te waarborgen is het van belang deze zo snel mogelijk te delen;
- *Accessible*: Gegevens dienen voor zoveel mogelijk mensen en doeleinden beschikbaar te zijn;
- *Data must be machine processable*: Gegevens dienen logisch gestructureerd te worden weergegeven, zodat de gegevens makkelijk te verwerken zijn;
- *Non-discriminatory*: Gegevens dienen voor iedereen toegankelijk te zijn, zonder dat men zich verplicht dient te registreren;
- *Non-proprietary*: Gegevens dienen beschikbaar te zijn, zonder dat enige entiteit exclusieve zeggenschap heeft over de indeling;
- *License-free*: Gegevens dienen niet gebonden te zijn aan copyright, handelsmerken of bedrijfsregelgeving. Beperkingen met betrekking tot privacy en veiligheid zijn echter wel toegestaan.

Met de term 'direct' kan worden gedacht aan het hier en nu, maar dient te worden begrepen als een directe verbinding tussen de wijkagent en de burgers. Regiopolitie Groningen beschouwt Twitter als een invulling van het principe van gebiedsgebonden politiezorg en een aanvulling op bestaande middelen om in contact te komen met burgers. Direct contact tussen politie en burger moet helpen om de onderlinge afstand te

verkleinen om de integratie van de politie in de maatschappij te verbeteren. Aan de hand van het medium Twitter geeft men invulling aan het principe van 'kennen en gekend worden', verkleind men de afstand met de burger en bereikt men een groter publiek dan tijdens de reguliere werkzaamheden. Twitter maakt het de politie mogelijk niet alleen in contact te komen met de burgers, maar om tevens een relatie met hen op te bouwen. Het is daarbij belangrijk dat men zich sociaal opstelt en het contact tussen de wijkagent en burger centraal staat. Het gaat niet om het versturen van onpersoonlijke documenten, maar om de interactie tussen de twitteraar en zijn of haar volger. Ten behoeve van de interactie helpt het dat twitternetwerken bottom-up ontstaan. Een dergelijke ontstaanswijze is belangrijk voor de creatie van horizontale netwerken en het voorkomen van hiërarchische verbanden. Binnen deze netwerken beschikt iedere aangeslotene over gelijke mogelijkheden en rechten. De positie van iemand binnen dit netwerk wordt daardoor met name gebaseerd op iemands bijdrage aan het netwerk. De invloed van iemands leeftijd, opleiding en sociaal-economische positie wordt daarmee minder groot. Gelijkaardige posities binnen netwerken versterken de samenwerking, betrokkenheid en kennisuitwisseling, creëert draagvlak onder de betrokkenen (Van Berlo, 2009, p. 25) en stimuleert daarmee interactie. Het centraal stellen van de gebruiker houdt in dat iedereen de mogelijkheid krijgt om zijn of haar eigen omgeving samen te stellen (Van Berlo, 2009, p. 26). Deze nadruk moet er toe leiden dat de toepassing een persoonlijk karakter krijgt. Wijkagenten uit Groningen bepalen bijvoorbeeld zelf waarover zij twitteren, waarbij men zelf de afweging maakt wat wel of niet geschikt of relevant is. Daarnaast wordt gestimuleerd dat zij ook af en toe wat berichten over privé zaken, waardoor burgers de persoon achter de wijkagent tevens leren kennen. Dat de gebruikers centraal staan blijkt uit het feit dat zij zonder tussenkomst van bijvoorbeeld een meldkamer of een communicatieafdeling direct met elkaar in contact staan. Alles wat de wijkagent bericht komt via Twitter direct bij de burgers terecht en omgekeerd. Deze directe korte lijnen moeten er aan bijdragen dat de burgers beter op de hoogte zijn van wat er zich in de wijk afspeelt, wie de wijkagent is, en de drempel te verlagen om contact op te nemen met de politie.

3.4.2 Typering berichtgeving wijkagent

De inhoud van de berichtgeving van de wijkagent kan worden geclassificeerd aan de hand van vijf type berichten. Om te beginnen berichten de wijkagenten via Twitter voornamelijk over hun werkzaamheden en slechts deels over privé zaken. Deze *privéberichten* moeten de burgers het mogelijk maken om de wijkagent te leren kennen, waardoor voor burgers de drempel wordt verlaagd om met de politie (of wijkagent) contact op te nemen. Het tweede type berichtgeving kan worden omschreven als *informatieve berichten*, waarmee men burgers informeert over verrichte, huidige of uit te voeren werkzaamheden. Aan de hand van het derde type, *preventieve berichten*, waarschuwt de wijkagent burgers voor bepaalde fenomenen of geeft men de burgers tips hoe men met bepaalde situaties dient om te gaan. Het vierde type berichtgeving heeft betrekking op berichten waarbij de politie de hulp inroept van burgers. In gevallen van *opsporing, vermissingen en getuigenoproepen* doet de wijkagent een oproep aan haar volgers voor het verstrekken van meer informatie of het open houden van de 'ogen' en 'oren'. Om duidelijkheid te verschaffen hoe bepaalde zaken of situaties zijn afgelopen maakt men als vijfde type berichtgeving gebruik van *afloopberichten*.

3.5 Zelfredzaamheid

3.5.1 Zelfredzaamheid: een omschrijving

Een belangrijke term binnen dit onderzoek is 'zelfredzaamheid'. Zelfredzaamheid heeft volgens Van der Vijver (1995) betrekking op '*het vermogen van burgers om zelf flexibel en creatief in te spelen op probleemsituaties waarmee zij worden geconfronteerd*'. Vermogen heeft betrekking op de potentie van mensen om om te kunnen gaan met probleemsituaties, terwijl handelingen gebaseerd zijn op daadwerkelijk gedrag. Handelingen, oftewel gedrag, zouden om die redenen kunnen worden omschreven als uitingen van het vermogen om zelfredzaam te handelen. Concreet betekent dit dat burgers kunnen beschikken over het vermogen (het potentieel) om een buurtbewoner te helpen of om overlast en verloedering in de wijk te bestrijden, maar dat er verschillende denkbare redenen zijn die verhinderen dat het vermogen daadwerkelijk wordt omgezet in

handelingen (gedrag) (Van der Brand, 2005, p. 124). Hoewel het begrip zelfredzaamheid daarmee zowel een vermogens- als een gedragscomponent telt, ligt binnen dit onderzoek de nadruk op de handelingen van burgers, oftewel de gedragscomponent. Het stimuleren van zelfredzaamheid door twitterende wijkagenten moet binnen dit onderzoek dan ook worden opgevat als het verbeteren van de mogelijkheden om in verschillende situaties (aan de hand van korte en snelle lijnen) contact op te kunnen nemen met de politie. Wanneer we de definitie van zelfredzaamheid van Denkers (1993) hier tegenover plaatsen: *'het vermogen en de bereidheid van mensen om conflicten of problemen in relatie met anderen tot een oplossing te brengen vanuit de opvatting dat het niet uitsluitend de verantwoordelijkheid van de overheid –of de politie- is om problemen tussen burgers op te lossen, maar ook de verantwoordelijkheid van die burgers zelf'*, dan kunnen handelingen van zelfredzaamheid breder worden opgevat dan slechts het informeren van de politie. Het aanspreken van buurtbewoners op hun gedrag, zoals straks zal blijken, zou om die reden ook opgevat kunnen worden als een zelfredzame handeling.

Veel theorie omtrent zelfredzaamheid is gebaseerd op collectieve zelfredzaamheid, oftewel *collective efficacy*. Collective efficacy heeft volgens Kleinhans en Bolt (2010, p. 11) betrekking op *'het vermogen van een groep mensen om een gewenst doel te bereiken'*. Daarbij is het volgens hen vooral van belang of burgers niet alleen zichzelf, maar ook anderen, capabel achten om op te treden. De mate van zelfredzaamheid zal daarbij toenemen wanneer burgers het gevoel hebben controle uit te kunnen oefenen over de situatie. Controle kan men verkrijgen door de beïnvloeding van de factoren die aan het probleem ten grondslag liggen, maar ook door een beïnvloeding van de wijze waarop men naar problemen kijkt. Een veelgebruikte definiëring van collective efficacy is de volgende: *'sociale samenhang tussen bewoners in combinatie met de bereidheid om zich in te zetten voor het collectieve belang'* (Sampson, Raudenbusch en Earls, 1997, p. 918). Het eerste aspect van de definitie heeft daarmee betrekking op de sociale cohesie, terwijl het tweede aspect betrekking heeft op de bereidheid van een individu, of een groep, om zich in te zetten voor buurtproblemen. Het tweede aspect wordt ook wel omschreven als informele sociale controle (Sampson, e.a., 1997, p. 918). Hoewel de politie, gezien de responsabilisering van burgers, behoefte heeft aan burgers die zelf hun publieke verantwoordelijkheid nemen, is het de vraag of het wel realistisch is dat twitterende wijkagenten de collectieve zelfredzaamheid vergroten. Uit de twitterstrategie blijkt, met betrekking tot de zelfredzaamheid, dat Regiopolitie Groningen, door korte en snelle lijnen van burgers met de wijkagent, burgers meer wil betrekken bij de handhaving van de openbare- en de rechtsorde en met het opsporen van verdachten. Men stelt daarbij dat het van belang is dat de burgers en de politie elkaar goed informeren. Gezien dit streven van Regiopolitie Groningen lijken de beïnvloedingsmogelijkheden vooral te liggen in de relatie tussen de burgers en de politie en minder in de relatie tussen burgers onderling. Binnen dit onderzoek zal de nadruk dan ook liggen op de handelingscomponent van het begrip zelfredzaamheid en op de onderlinge relatie tussen de politie en de burger.

3.5.2 Mate van zelfredzaamheid

Om de mate van zelfredzaamheid van burgers te beoordelen is het van belang om op te merken dat in §3.3.3 is gesteld dat de volgers van de wijkagent omschreven kunnen worden als burgers die participeren in het veiligheidsdomein door zich vrijwillig aan te melden op de berichtgeving van de wijkagent. Door zichzelf aan te melden, en daarmee te abonneren op de berichten van de wijkagent, maakt men bewust een keuze om geïnformeerd te worden over probleemsituaties in de wijk. Hiermee stelt men zich zelfredzaam op. Daarnaast is zojuist gesteld dat de beïnvloedingsmogelijkheden voor de twitterende wijkagenten liggen in de relatie tussen de burgers en de politie, waarbij de nadruk ligt op de handelingscomponent van het begrip zelfredzaamheid. In de lijn van het verbeteren van de mogelijkheden om in verschillende situaties (aan de hand van korte en snelle lijnen) contact op te kunnen nemen met de politie, zijn vijf mogelijke uitingen van zelfredzaamheid onderscheiden om een uitspraak te kunnen doen of de zelfredzaamheid van volgers is vergroot. Deze vijf mogelijke uitingen worden besproken in de volgorde van passieve naar actieve uitingen van zelfredzaamheid. Om te beginnen dienen burgers, die zich via Twitter hebben geabonneerd op de berichten van de wijkagent, niet op elk bericht te reageren. Voor burgers bestaat de mogelijkheid dat zij de berichtgeving slechts *ter kennisgeving aannemen*. Wanneer men het echter wenst, bestaat altijd de mogelijkheid om wel te

reageren. Hier kan bijvoorbeeld ook gedacht worden aan een compliment over het optreden. Wanneer men van mening is dat het bericht van de wijkagent relevant is voor anderen, dan kan een volger het bericht *doorsturen* (retweeten) naar zijn of haar volgers, of het bericht *bespreken* in zijn of haar kennissenkring. De volgers en de kennissenkring van de betreffende volger vormen het secundaire netwerk van de wijkagent.¹³ Wanneer wijkagenten Twitter aanwenden ten behoeve van opsporing, vermissingen of een getuigenoproep, vraagt men zijn of haar volgers om een *reactie* of bijdrage, waarbij hen de keuze wordt gelaten de wijkagent te informeren via een direct message of om telefonisch contact op te nemen met de politie (0900-8844). Volgers hoeven hierbij niet de 'gouden tip' te leveren, maar wordt de mogelijkheid geboden om met de wijkagent mee te denken (crowdsourcing).¹⁴ Ook hier is het denkbaar dat men het bericht doorstuurt of bespreekt met het secundaire netwerk van de wijkagent. Twitter biedt volgers ook de mogelijkheid om uit zichzelf contact met de wijkagent op te nemen. Hier kan worden gedacht aan slechts een *informatieverzoek*, maar ook aan een *hulpverzoek*. Een hulpverzoek kan ook worden omschreven als een melding. Wanneer men een constatering doet van vormen van overlast of verloedering, of wanneer men iets verdachts waarneemt, dan kan men de wijkagent hierover informeren. Aan de hand van de online enquête zullen respondenten gevraagd worden of zij de afgelopen 12 maanden wel eens contact hebben opgenomen met de politie en wat daarvan de reden was. Op basis van dit gemaakte onderscheid kan de bijdrage van burgers variëren van passief tot actief, waarbij geldt dat hoe actiever de burger zich opstelt, hoe hoger de mate van zelfredzaamheid is.

3.5.3 Voorwaarden en kanttekeningen zelfredzaamheid

Het doen van een melding of aangifte of het zich melden als een getuige zijn volgens Skogan (1990) de belangrijkste voorbeelden van zelfredzaamheid. In Nederland wordt echter maar 1 op de 9 heterdaadwaarnemingen via 112 gemeld. Een mogelijke reden voor het achterblijven van het aantal meldingen is, bijvoorbeeld, doordat uit een evaluatie van Burgernet is gebleken dat 1 op de 3 deelnemers twijfelt of zijn of haar bijdrage wel relevant is (Heijman, 2010, p. 49). Een initiatief als Burgernet biedt echter wel perspectief, aangezien uit diezelfde evaluatie bleek dat 63% van de deelnemers zich had aangemeld om een actieve bijdrage te kunnen leveren aan de veiligheid in de wijk. Dat burgers zelf een eigen bijdrage willen leveren, blijkt tevens uit een door Trendbox in 2009 gehouden enquête. Hieruit kwam naar voren dat 82% van de respondenten een eigen verantwoordelijkheid ziet in de aanpak van criminaliteit, overlast en verloedering. Belangrijk ter bevordering van de zelfredzaamheid van burgers is dat de politie hen serieus neemt en ondersteunt. Dit betekent dat burgers niet alles zelf uit hoeven te zoeken, maar dat de overheid en de politie tevens een verantwoordelijkheid hebben om de zelfredzaamheid van burgers te vergroten. De politie kan bijvoorbeeld een faciliterende rol spelen door burgers te voorzien van informatie, kennis en tips en door op reacties en vragen van burgers te reageren.

3.6 Veiligheidsbeleving

3.6.1 Het begrip 'veiligheidsbeleving'

Met betrekking tot het begrip veiligheid is het mogelijk om onderscheid te maken naar de objectieve veiligheid, de geregistreerde of feitelijke criminaliteit (aangiften en meldingen), en subjectieve veiligheid, de beleving van veiligheid. Het ontbreekt het begrip veiligheidsbeleving aan een eenduidige definitie, maar binnen de literatuur wordt veelvuldig gesproken over de *fear of crime*, oftewel angst voor criminaliteit (Boers, Van Steden en Boutellier, 2008, p. 36). Het nadeel van een dergelijke (negatieve) definiëring is dat men ter operationalisering van het begrip een bepaalde en beperkte richting in wordt gestuurd. Jackson (2005, p. 298) stelt ten aanzien van deze negatieve benadering dan ook: *'looking across the quantitative literature, limitations in theory and method have tended to coalesce to produce a series of rather crude representations of this conceptually rich phenomenon'*. Gebleken is namelijk dat de veiligheidsbeleving van burgers niet slechts wordt beïnvloed door (de dreiging van) criminaliteit, maar ook door bijvoorbeeld overlast en verloedering en een gebrekkige sociale cohesie. Vanderveen (1999, p. 16) stelt heel treffend dat *'niet strafrechtelijke gerenommeerde gedragingen die*

¹³ Zie §2.3 voor een beschrijving van het secundaire netwerk van de wijkagent

¹⁴ Zie §2.2 voor de uitwerking van crowdsourcing via Twitter

wel als bedreigend worden ervaren, van belang (lijken) te zijn bij het ontstaan van gevoelens van angst en kwetsbaarheid'. Met veiligheidsbeleving hebben we te maken met een breed begrip. Jackson (2004) maakt hierbij onderscheid naar *experienced fear* en *expressive fear*. De *experienced fear*, oftewel mate van 'ervaren' angst, wordt beïnvloed door de directe omgeving, persoonlijke kwetsbaarheid en criminaliteit. De *expressive fear*, oftewel mate van geuite angst, heeft betrekking op fysieke en sociale factoren uit de leefomgeving die van invloed zijn op de beleving van veiligheid. Hale (1996, p. 131) stelt dan ook: *'there is growing evidence to relate fear of crime to perceptions of the local and physical environment. Even if crime levels are low, neighborhoods with "broken windows" may have residents with high levels of fear as incivilities become potent visible symbols of the lack of social control and order. Similarly residents of neighborhoods where social networks are weak, who feel socially isolated, may exhibit high levels of fear.'* Dit betekent dat de veiligheidsbeleving in positieve zin kan worden beïnvloed door aandacht te besteden aan niet strafbare feiten als overlast en verloedering (de zogenaamde 'broken windows'), informele sociale controle (zelfredzaamheid) en sociale cohesie. Mede door de toevoeging van een dergelijke positieve benadering kan gesteld worden dat we met het begrip veiligheidsbeleving te maken hebben met een dynamisch en multidimensionaal begrip (Oppelaar & Wittebrood 2006; Vanderveen 2006; Roels 2007).

De complexiteit van de veiligheidsbeleving blijkt verder uit de constatering dat de geregistreerde criminaliteit in Nederland sinds 2002 aanzienlijk is gedaald, maar dat burgers zich daardoor niet per se veiliger voelen. Het percentage Nederlanders dat zich onveilig voelt daalt slechts gestaag, wat betekent dat een daling in de geregistreerde criminaliteit niet automatisch leidt tot een vermindering van de onveiligheidsgevoelens. Binnen de criminologische en veiligheidsgerelateerde literatuur wordt hierbij ook wel gesproken over een *reassurance-gap* of *fear-gap*. Wildavsky (1979, p. 32) heeft dit treffend samengevat.

'How extraordinary! The richest, longest lived, best protected, most resourceful civilization, with the highest degree of insight into its own technology, is on its way to becoming the most frightened. It is our environment or ourselves that have changed? Would people like us have had this sort concern in the past? Today, there are risks from numerous small dams far exceeding those from nuclear reactors. Why is the one feared and not the other? Is it just that we are used to the old or are some of us looking differently at essentially the same sort of experience?'

Op basis van deze deelparagraaf kan dan ook gesteld worden dat de aanpak van een subjectief aspect als veiligheidsbeleving afhankelijk is van vele factoren, waarbij succes niet zonder meer gegarandeerd kan worden.

3.6.2 Het domein van veiligheidsbeleving

Op basis van voorgaande deelparagraaf is het duidelijk geworden dat de veiligheidsbeleving afhankelijk is van vele factoren. Ten aanzien van deze factoren is gebleken dat de veiligheidsbeleving afhankelijk is van zowel individuele factoren als invloeden uit de directe omgeving van mensen. Hieronder zal daarom, ter bevordering van het overzicht, onderscheid gemaakt worden naar zowel de individuele context als de situationele context om de meest relevante factoren te bespreken.

3.6.2.1 De individuele context

Uit onderzoek is gebleken dat vrouwen, ouderen en mensen uit een lagere sociaal-economische klasse zich vaker onveilig voelen. De reden hiertoe is omdat deze groepen hun **sociale en fysieke kwetsbaarheid** hoger inschatten (Wittebrood en Oppelaar, 2006). Opvallend is echter dat uit registratiegegevens van de politie blijkt dat vrouwen en ouderen het minst vaak slachtoffer zijn van criminaliteit. Dat zij minder vaak slachtoffer zijn heeft te maken met voorzichtigheid en vermijdingsgedrag, want op basis van hun veronderstelde sociale en fysieke kwetsbaarheid vermijden zij risicovolle situaties. Hierbij is sprake van een *fear-victimization paradox* (Bruinsma en Bernasco, 2004). Jongeren, mannen, alleenstaanden, hoger opgeleiden die woonachtig zijn in steden blijken in de praktijk vaker slachtoffers te zijn van criminaliteit, maar voelen zichzelf echter het meest

veilig (Wittebrood en Oppelaar, 2006).

De mate waarin mensen zich veilig voelen is onder meer afhankelijk van **feitelijk en gepercipieerd slachtofferschap**. Feitelijk slachtofferschap heeft betrekking op de mate waarin men in het verleden slachtoffer is geweest van criminaliteit, terwijl gepercipieerd slachtofferschap betrekking heeft op de kans die mensen inschatten om zelf slachtoffer te worden van criminaliteit. Uit onderzoek is gebleken dat slachtoffers van diefstal, vernieling en geweld zich eerder onveilig voelen dan mensen die geen slachtoffer zijn van dergelijke vergrijpen (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 47). Individuen die daarom eerder slachtoffer zijn geweest van een crimineel delict, zullen daarom de kans om opnieuw slachtoffer te worden hoger inschatten en zich daardoor tevens angstiger voelen dan burgers die geen slachtofferervaring hebben (Wilcox Rountree 1998; Van Wilsem 1997; Bilsky en Wetzels 1997). Naast directe (individuele) slachtofferervaringen kunnen indirecte ervaringen met slachtofferschap tevens de veiligheidsbeleving van burgers beïnvloeden. Via de kennissenkring of media worden burgers geïnformeerd over andermans slachtofferschap. De mate waarin men zich met het slachtoffer of de slachtoffers kan identificeren en de mate van sociale nabijheid zijn van invloed op de veiligheidsbeleving. Daarnaast is uit een onderzoek naar mediagebruik gebleken dat kijkers van commerciële zenders zich, dankzij een meer sensationele wijze van berichtgeving over criminaliteit, relatief onveiliger voelen dan kijkers met een minder grote voorkeur voor commerciële zenders (De Groof 2006; Pfeiffer, Windio en Kleimann, 2005). Hoewel het precieze verband tussen dergelijke berichtgeving en angstgevoelens niet volledig kan worden verklaard, is het belangrijk om met dit verband rekening te houden.

Hoewel andere individuele factoren tevens van invloed zijn op de veiligheidsbeleving van burgers, zoals de individuele leefstijl, routineactiviteiten en de persoonlijkheid van een individu, zal binnen dit onderzoek slechts aandacht worden besteed aan bovenstaande factoren. Aandacht voor dergelijke factoren helpt om mogelijke alternatieve verklaringen naast de invloed van twitterende wijkagenten in kaart te brengen.

3.6.2.2 De situationele context

Sociale cohesie kan worden omschreven als de interne samenhang van een sociaal systeem (De Hart, 2002, p. 11), in dit geval de wijk of de buurt. De Hart (2002) kenmerkt sociale cohesie voornamelijk aan de hand van termen als saamhorigheidsgevoelens, onderling vertrouwen, frequente en intensieve contacten en gedeelde normen en waarden. Sociale cohesie wordt omschreven als een positieve veiligheidsfactor (Sampson en Groves, 1989, Bellair, 1997, 2000). Hoe groter de beleefde samenhang tussen wijkbewoners is, des te veiliger men zich voelt. Verondersteld wordt dat wanneer mensen elkaar groeten, (oppervlakkig) kennen en elkaar aanspreken op bijvoorbeeld ongewenst gedrag, er een binding ontstaat met de buurt. Deze binding moet de kans verkleinen op overlast, verloedering en criminaliteit (Boers et al., 2008). Uit de *social disorganization theory* blijkt dat weinig tot geen sociale cohesie leidt tot een afname in de informele sociale controle, wat vervolgens crimineel gedrag bevordert (Shaw en McKay, 1942). Sociaal-economische achterstandswijken, wijken met een etnisch heterogene samenstelling en wijken met een hoge verhuismobiliteit kennen een verminderde sociale cohesie, omdat gebrek aan saamhorigheidsgevoelens, onderling vertrouwen en frequente en intensieve contacten gedeelde normen en waarden in de weg staan (Shaw en McKay, 1942; Sampson e.a., 1997; Bellair, 1997; Wittebrood, 2000). Het begrip sociale cohesie kan worden omschreven als een dynamisch, meerduidelijk en multidimensionaal begrip (De Hart, 2002, p. 8). De discussie omtrent de betekenis wordt onder meer gevoed vanuit de rationele keuzetheorie en Tönnies' (1935) *Gesellschaft* en het communitarisme en Tönnies' (1935) *Gemeinschaft*. Vanuit het communitarisme en de *Gemeinschaft* wordt gesteld dat mensen sociale wezens zijn, die gemotiveerd zijn door onderlinge solidariteit en gevoelens van saamhorigheid om bindingen met elkaar aan te gaan. De overgang naar de moderne- of postindustriële samenleving heeft geleid tot de *Gesellschaft* waar mensen een rationele keuze maken met wie zij omgaan om hun eigen belang na te kunnen streven (De Hart, 2002, pp. 7, 8). Volgens Durkheim (1893, 1897) waren verbanden tussen mensen in de premoderne samenleving gebaseerd op het groepsbelang en in de moderne samenleving op eigenbelang, persoonlijke vrijheid, autonomie en zelfstandigheid. Sociale wetenschappers als Gundelach (1984), Lichterman (1996) en Wuthnow (1998) stellen dan ook dat er in een moderne samenleving niet zozeer sprake is van een

afname van sociale cohesie, maar dat deze minder goed zijn uit te drukken in bijvoorbeeld langdurig lidmaatschap van maatschappelijke organisaties en organisatieloyaliteit. De inzet van burgers voor anderen en de maatschappij heeft een horizontaler, informeler en kortstondiger karakter gekregen, waarbij inzet meer gebaseerd is op concrete thema's uit de dagelijkse leefomgeving dan dat zij ideologisch geladen is. Om de mate van sociale cohesie op wijkniveau in kaart te brengen is het volgens Bellair (1997) voldoende om te vragen of wijkbewoners wel eens af en toe contact hebben. Het gaat er niet om dat burgers intensief met elkaar optrekken, maar meer om de verwachtingen dat men hulp krijgt van de bureaus, indien nodig (Boers et al., 2008, p. 37). Blokland (2005) stelt hierop aansluitend dat mensen niet per se iets met elkaar hoeven te doen, als men voor elkaar maar 'vertrouwde vreemden' zijn. Vertrouwen in de buurt is belangrijk voor de mate waarin burgers zich herkennen in hun buurt en in hoeverre men het gevoel heeft bij een groep te horen (Boers et al., 2008, p. 41). Het oordeel van mensen of zij zich veilig voelen in hun wijk heeft volgens Blokland (2005) vooral te maken met elkaar kennen, herkenbaarheid en iets van elkaar weten. Binnen dit onderzoek zal de sociale cohesie daarom worden gemeten door te beoordelen in hoeverre men zich met de buurt en wijkbewoners identificeert.

Uit verscheidene onderzoeken is daarnaast gebleken dat **overlast en verloedering** tevens de angst voor criminaliteit in negatieve zin beïnvloeden (Ferraro 1995; LaGrange et al., 1992; Wilcox Rountree 1998). Overlast en verloedering worden door burgers als bedreigend ervaren. De *broken windows theorie* stelt dat wanneer mensen fysieke wanorde waarnemen in de buurt, zoals afval op straat, graffiti op muren en gebroken ruiten, zij dit als een teken opvatten dat niemand de leiding heeft in de buurt en alles kan (Wilson en Kelling, 1982 p. 462). Wanorde heeft betrekking op voor iedereen zichtbare tekenen dat mensen zich niet aan legitieme regels houden en leidt ertoe dat de zelfredzaamheid van wijken wordt ondermijnd (Lindenberg, Keizer en Steg, 2008). Een legitieme regel kan zowel een politieverordening betreffen als een algemeen aanvaarde norm. Een van de gevolgen van wanorde is dat mensen die over de mogelijkheden beschikken verhuizen en degenen die het aan die mogelijkheden ontbreekt zich terugtrekken uit het publieke leven in de wijk (Wilson en Kelling, 1982, p. 463). Volgens Wilson en Kelling (1982) krijgen potentiële daders bij het zien van overlast en verloedering het idee dat een buurt over weinig animo en sociale controle beschikt om in te grijpen, waardoor deze potentiële daders aangespoord worden tot criminele handelingen. Verregaande overlast en verloedering zullen hierdoor uiteindelijk bijdragen aan een toename van de criminaliteit. Sampson en Raudenbush (1999) hebben echter aangetoond dat overlast en verloedering niet direct tot criminaliteit leiden, maar dat een gebrek aan sociale cohesie, en daarmee samenhangend informele sociale controle, leidt tot overlast en verloedering én criminaliteit. Het versterken van sociale bindingen tussen buurtbewoners is daarmee zowel van belang voor het tegengaan van overlast en verloedering als ten aanzien van criminaliteit (Wilcox Rountree en Warner 1999; Bellair, 1997). Uit een onderzoek naar zwerfafval is gebleken dat men Nederland de afgelopen jaren viezer is gaan vinden, terwijl uit objectieve metingen is gebleken dat de hoeveelheden zwerfafval in Nederland is verminderd (Eysink Smeets et al., 2010, p. 6). Het is hierdoor denkbaar dat wanneer volgers van twitterende wijkagenten berichten lezen over de aanpak van overlast en verloedering door de politie denken dat er sprake is van een toename van overlast en verloedering, terwijl dit feitelijk niet waar is.

Formele sociale controle, door de **aanwezigheid van de politie**, kan helpen de veiligheidsbeleving van burgers in positieve zin te beïnvloeden. Burgers krijgen hierdoor namelijk het idee dat er iemand om de wijk geeft en er zorg voor draagt. Onderzoek heeft aangetoond dat burgers de aanwezigheid van politie in hun wijk op prijs stellen en zich door die aanwezigheid veiliger gaan voelen (Broer, Schreuder en Van der Vijver, 1987). Uit onderzoeken in de Verenigde Staten is daarnaast gebleken dat de veiligheidsbeleving in positieve zin beïnvloed werd wanneer het aantal surveillerende agenten werd uitgebreid, de politie in wijken politiebureaus opende, burgers aan huis bezocht om te vragen wat er zich in de wijk afspeelde en burgers stimuleerden om zich ten behoeve van de veiligheid en leefbaarheid te verenigen (Skogan, 1990; Pate et al., 1986, Trojanowicz, 1992). Uit een onderzoek naar de toegevoegde waarde van een zichtbare, bekende, toegankelijke wijkagent is gebleken dat wanneer burgers de naam van de wijkagent wisten op te noemen, zij zich eerder gelijkwaardig voelden aan deze wijkagent (Johnston, 1993, p. 22). Gelijkwaardigheid is van belang, omdat het bijdraagt aan een verkleinde afstand tussen de politie en burgers. Daarnaast draagt een zichtbare en toegankelijke politie er

aan bij dat burgers zich veiliger en beschermd voelen, omdat het voor burgers het gewenste signaal geeft dat de wijk rustig, veilig, beheersbaar en voorspelbaar is (Van der Vijver, 2006, p. 89).

Informele sociale controle heeft daarnaast betrekking op de bereidheid om zelf in te grijpen (Burchfield, 2009). Concreet met betrekking tot de veiligheidsbeleving gaat het hier om de vraag of burgers het idee hebben om persoonlijk invloed uit te kunnen oefenen op het voorkomen van slachtofferschap of in zichzelf geloven om vervelende situaties de baas te kunnen zijn (Boers et al., 2008, p. 41). Een vergrote mate van zelfredzaamheid beïnvloedt de veiligheidsbeleving van burgers in positieve zin.

3.7 Beeldvorming

3.7.1 Het begrip 'beeldvorming'

In de door de politie opgestelde businesscase betreffende het project 'Twitter voor en door buurtagenten' spreekt men van '*positieve beeldvorming in het algemeen*' (Boer, 2009a, p. 6). Twitterende wijkagenten moeten bijdragen aan '*meer begrip voor de werkwijze van de politie*' en '*imagoverbetering*' (Boer, 2009a, p. 5). Dergelijke termen staan niet op zichzelf, maar hieraan ligt een discussie over de legitimiteit van de politie ten grondslag, zie §1.1.2. In §1.1.2 is gebleken dat het moeilijk is om een definitie te geven van het begrip legitimiteit, omdat de betekenis van het begrip afhankelijk is van plaats en tijd en onderhevig is aan veranderingen in legitimiteitsgronden. Hierdoor is het moeilijk om de legitimiteit van de politie empirisch te onderzoeken. Volgens Van der Vijver (2005, p. 57) dient daarom aansluiting gezocht te worden bij: '*verwante begrippen die globaal vergelijkbare aspecten van de houding van de bevolking meten*'. Om enigszins uitspraken te kunnen doen over de mate waarin burgers de politie vertrouwen, haar optreden accepteren en als gerechtvaardigd en goed beschouwen,¹⁵ zal volgens het principe van *Familieënlichkeiten*¹⁶ (Wittgenstein, 1984) gebruik worden gemaakt van verwante begrippen van legitimiteit. Deze, ook wel *proxy measures* genoemd, zullen overeenkomend met de meeste literatuur over de legitimiteit van de politie betrekking hebben op het functioneren van de politie (§3.7.4) en het vertrouwen van de burgers in de politie (§3.7.5).

3.7.2 Het beeld van burgers ten aanzien van de politie in Nederland

Uit een onderzoek van Lammers (2004, p. 121), naar de oordelen van burgers over het functioneren van de politie, bleek dat over de periode 1992-2002 gemiddeld 61% van de respondenten (zeer) tevreden was over het functioneren van de politie in de buurt. Volgens de Integrale Veiligheidsmonitor¹⁷ was dit in 2008 nog 44% en in 2009 slechts 41% (IVM, 2009 en 2010). Hoewel de geregistreerde criminaliteit sinds 2002 aanzienlijk is gedaald, hebben we te maken met een daling in de tevredenheid over het functioneren van de politie. Ten aanzien van ontwikkelingen in het vertrouwen van burgers in de politie is het lastiger om uitspraken te doen, omdat tot en met 2008 via geen enkel monitoringsinstrument het vertrouwen van de Nederlandse burger in de politie is gemeten.¹⁸ Uit een onderzoek van de DSP Groep (Flight et al., 2006), naar het vertrouwen van burgers in de politie, bleek daarentegen dat 61% van de respondenten redelijk tot veel vertrouwen had in de politie 'in het algemeen', 33% weinig en 5% zelfs helemaal geen vertrouwen. Ten aanzien van de politie in 'de eigen buurt' had 67% redelijk tot veel vertrouwen, 26% weinig en 7% geen vertrouwen.¹⁹

¹⁵ In §1.2 is legitimiteit omschreven als de mate waarin burgers het handelen van de politie accepteren, vertrouwen en als gerechtvaardigd en goed beschouwen.

¹⁶ *Familieënlichkeiten* betreft een principe waarbij een moeilijk te operationaliseren begrip aan de hand van sterk verwante begrippen wordt beschreven.

¹⁷ De IVM beschrijft de ervaringen van inwoners uit Nederland met betrekking tot onder meer de leefbaarheid van de woonbuurt, de beleving van buurtproblemen, onveiligheidsgevoelens en het oordeel van de bevolking over het optreden van de politie. De IVM is de opvolger van de Veiligheidsmonitor Rijk (VMR), die in 2005 is ontstaan uit de integratie van (onderdelen uit) drie eerdere afzonderlijke reguliere onderzoeken (de PMB, de POLS-module Recht, en rijksrelevante delen uit de Enquête Leefbaarheid en Veiligheid).

¹⁸ De 'Eurobarometer' http://ec.europa.eu/public_opinion/index_en.htm meet wel het vertrouwen van burgers in de politie vanuit het perspectief van het institutioneel vertrouwen van inwoners van de Europese Unie.

¹⁹ Het onderzoek is uitgevoerd onder 500 respondenten. Het bleef de onderzoekers echter onduidelijk welke factoren allemaal van invloed zijn op het vertrouwen van burgers in de politie, aangezien men slechts 32% van de variantie heeft weten te verklaren.

3.7.3 Het domein van beeldvorming

In §3.6.1 is besloten om aan de hand van proxy measures van het begrip legitimiteit de beeldvorming van burgers ten aanzien van de politie te beschrijven. Deze proxy measures hebben betrekking op het functioneren van de politie en het vertrouwen van de burgers in de politie en zullen om die reden worden omschreven als de domeinen van beeldvorming. Het functioneren van de politie zal daarbij worden gemeten aan de hand van hoe burgers het functioneren van de politie in de woonbuurt beoordelen, de mate waarin de politie beschikbaar is, hoe burgers de communicatie beoordelen en of er sprake is van wederkerigheid. Het vertrouwen van burgers in de politie zal worden beoordeeld volgens het principe van 'procedural justice'.

3.7.4 Het functioneren van de politie in de woonbuurt

Uit verscheidene onderzoeken naar gebiedsgebonden politiezorg is gebleken dat de **beschikbaarheid** van invloed is op de mate waarin burgers oordelen over het functioneren van de politie. Een vergroting van de *fysieke* aanwezigheid van de politie vermindert de onveiligheidsgevoelens van burgers in de eigen buurt (Fijnaut et al., 1985). Volgens Van der Vijver (1983) verbetert een vergrote politieke zichtbaarheid de relaties tussen de burger en het vertrouwen van burgers in de politie. Een vergrote fysieke aanwezigheid van de politie leidt daarmee tot een vergrote bereidheid van burgers om de politie te informeren over mogelijke of gepleegde misdaad. Daarnaast is gebleken dat burgers de politie liever te voet of per fiets zien surveilleren dan vanuit een politieauto (Junger-Tas en Van der Zee-Nefkens, 1978; Van der Vijver, 1993; Kroes en Scholtens, 1996). Dit houdt in dat burgers een gemakkelijk te benaderen en toegankelijke politie wensen. Ook wanneer burgers zich gelijkwaardig voelen aan de wijkagent komt dit ten goede aan de relatie tussen de politie en burgers en het vertrouwen dat men in de politie heeft (Johnston, 1993, p. 22). Een verkleinde afstand tussen de politie en de burger lijkt daarmee van positieve invloed te zijn op de beoordeling van de beschikbaarheid en het functioneren van de politie. In de praktijk blijkt de beschikbaarheid van de politie niet altijd optimaal te zijn. Hoewel de Raad van Hoofddcommissarissen en de overheid de meerwaarde erkennen van de aanwezigheid van een bekende en toegankelijke gezagsdrager,²⁰ is uit onderzoek naar de tijdsbesteding van wijkagenten gebleken dat wijkagenten slechts 61% van hun tijd aanwezig zijn in de wijk of met wijkbewoners doorbrengen en voor ongeveer een kwart van hun tijd bezig zijn met werkzaamheden die zich buiten of los van de eigen wijk afspelen (Nienhuis et al., 2004). Uit de IVM 2009 kwam daarnaast naar voren dat bijna 3 op de 10 burgers van mening is dat de politie te weinig tijd heeft voor allerlei zaken en dat 1 op de 5 burgers vindt dat de politie niet snel komt als je ze roept. Bovendien is 51% van de respondenten van mening dat men de politie te weinig in de buurt ziet, vindt 41% dat de politie te weinig uit de auto komt en is 36% van mening dat de politie te weinig aanspreekbaar is.

Een van de aandachtspunten van reassurance policing is dat de politie zich moet richten op het **aanpakken van (lokale) problemen** die van invloed zijn op de veiligheidsbeleving van burgers. Skogan (1990, 1997, 2005) heeft met verscheidene onderzoeken naar gebiedsgebonden politiezorg aangetoond dat burgers vinden dat de politie op wijkniveau voornamelijk overlast en verloedering aan moet pakken in plaats van de traditionele criminaliteit. Het gaat hierbij om de voor burgers zichtbare problematiek. In de praktijk blijkt de politie volgens burgers onvoldoende aandacht te besteden aan lokale problemen. Uit de IVM 2009 (2010, p. 102) blijkt namelijk dat slechts 29% van mening is dat de politie rekening houdt met de wensen van de samenleving, vindt 33% dat de politie reageert op problemen in de buurt en is 34% van de respondenten van mening dat de politie haar best doet in de wijk. Dit kan samenhangen met het feit dat wijkagenten gemiddeld slechts 61% van hun tijd aanwezig zijn in de wijk of met wijkbewoners doorbrengen en voor ongeveer een kwart van hun tijd bezig zijn met werkzaamheden die zich buiten of los van de eigen wijk afspelen (Nienhuis et al., 2004).

²⁰ In 2005 pleitte de Raad van Hoofddcommissarissen in haar visiedocument 'Politie in ontwikkeling' voor een nadruk op gebiedsgebonden politiezorg, op het principe 'kennen en gekend worden' en dat de politie voor burgers nabij, aanwezig, beschikbaar, bereikbaar en persoonlijk bekend dient te zijn (Projectgroep Visie op de politiefunctie, 2005). Met het veiligheidsprogramma 'Veiligheid begint bij Voorkomen' (2007) streefde het kabinet Balkenende IV er, met de uitbreiding van het aantal wijkagenten met 500 fte, naar om het vertrouwen onder burgers in de politie te versterken, de onveiligheidsgevoelens tegen te gaan en de veiligheid in de wijken te verbeteren.

Samenwerking met burgers vormt een kernpunt binnen de gebiedsgebonden politiezorg. Samenwerking is onder meer van belang om prioriteiten te stellen die aansluiten op de wensen van burgers. Dat burgers zelf een eigen bijdrage willen leveren, blijkt uit een door Trendbox in 2009 gehouden enquête. Hieruit kwam naar voren dat 82% van de respondenten een eigen verantwoordelijkheid ziet in de aanpak van criminaliteit, overlast en verloedering. Van de respondenten was 86% echter van mening dat men hierbij door de politie te weinig bij betrokken wordt. Uit de IVM 2009 bleek tevens dat respondenten van mening zijn dat de politie weinig samenwerkt met burgers (IVM, 2010, p. 107). Om het oordeel over het functioneren van de politie in positieve zin te beïnvloeden is het voor de politie van belang dat men investeert in de samenwerking met burgers. Door samen te werken met burgers ontstaat onder burgers het gevoel serieus genomen te worden. Men krijgt namelijk eerder het gevoel als partner te worden behandeld.

Een andere belangrijke factor in de beoordeling van het functioneren van de politie is de mate en wijze waarop er sprake is van **contact en interactie tussen politie en burgers**. Onderling contact geeft volgens Lammers (2004, p. 41) de meeste mogelijkheden voor burgers om tot een oordeel te komen over het functioneren van de politie, terwijl Scaglione en Condon (1980) stellen dat de wijze waarop burgers het contact met de politie ervaren het meest significant van invloed is op de beoordeling van de politie. Niet iedere burger heeft echter contact met de politie. Uit een onderzoek van Junger-Tas en Van der Zee - Nefkens (1978) is gebleken dat van de 1.526 respondenten in 1978 28,5% nog nooit contact met de politie heeft gehad en 41% de afgelopen drie jaar zelfs geen contact heeft gehad. De Nederlandse burger heeft dan ook 'niet dikwijls' contact met de politie (Junger-Tas en Van der Zee - Nefkens, 1978). Uit de Integrale Veiligheidsmonitor van 2009 bleek dat in 2009 slechts 32% van de Nederlandse bevolking van 15 jaar en ouder om de een of andere reden de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de politie (IVM, 2009, p. 89). De tevredenheid over het laatste politiecontact is sinds 1993 geleidelijk gedaald.²¹ In 1993 was volgens de Politiemonitor Bevolking 68,2% van de respondenten (zeer) tevreden, in 2005 61,8% en in 2009 60% (IVM, 2009, pp. 93, 94). Om de beoordeling van burgers in positieve zin te beïnvloeden, is het volgens Intomart (2005, p. 21) belangrijk dat de politie zich richt op de bejegening van burgers en men zich actief wederkerig opstelt. Burgers wensen dat de politie efficiënt handelt. Te laat of niet op komen dagen leidt bij burgers tot ontevredenheid over de mate van efficiëntie. Daarnaast wenst men een politie die zich bereid toont actie te ondernemen. Het is daarbij van belang dat de politie wat doet met de inbreng van de burgers, zich bekommert om de betrokkenen en niet onverschillig reageert. Hierop aansluitend wensen burgers dan ook dat de politie hen serieus neemt en echt naar hen luistert. Met betrekking tot dit laatste punt stelt Intomart (2005, p. 23) dat burgers die een regel hebben overtreden willen dat de politie naar hun verhaal luistert waarom men deze regel heeft overtreden. Burgers willen daarnaast zowel tijdens als na het contact van informatie worden voorzien. Door tijdens het contact informatie met de burgers te delen voelt men zich meer serieus genomen en ervaart men meer aandacht van de politie. In 2008 (VMR, p. 83) en 2009 (IVM, p. 99) bleken burgers vooral ontevreden te zijn over de politie omdat deze niets of te weinig deed, de politie op zich liet wachten of niet op kwam dagen. Het gaat er burgers niet per se om dat een delict wordt opgelost, als men maar het idee heeft dat er wat met hun inbreng is gebeurd. Een actief wederkerige houding is belangrijk tijdens het contact van de politie met burgers.

Positieve contacten leiden niet altijd tot een positievere beoordeling over het functioneren van de politie (Lammers, 2004).²² Volgens Van der Vijver (2006, p. 93) heeft het er mee te maken dat een oordeel niet gelijk is aan een objectieve conclusie, maar dat men het oordeel over het functioneren van de politie dient te beschouwen als het *'resultaat van een verwachting en de manier waarop aan die verwachting wordt voldaan'*. Uit §1.1 en §1.2 bleek al eerder dat veel burgers hoge verwachtingen hebben van de politie. Burgers verwachten in toenemende mate van de politie dat zij het onveiligheidsprobleem oplossen en effectief de criminaliteit

²¹ Met betrekking tot het 'laatste contact' kan onderscheid worden naar contacten met betrekking tot handhaving, aangifte of melding door de burgers en 'andere' contacten.

²² Uit het onderzoek van Lammers bleek dat de respondenten die aangaven 'zeer tevreden' te zijn over het contact met de politie wel tevreden waren over het functioneren van de politie, maar diegenen die aangaven 'tevreden' te zijn over het contact oordeelden vaker negatief over het functioneren van de politie.

bestrijdt.²³ Via Twitter kunnen wijkagenten burgers laten zien waar zij wel en niet toe in staat zijn en waarom men bepaalde keuzes maakt, waardoor volgers hun verwachtingen beter kunnen afstemmen op basis van de via Twitter verkregen informatie. Hoewel de politie de objectieve criminaliteit niet alleen kan bestrijden en het subjectieve onveiligheidsprobleem per definitie onoplosbaar is, brengen criminaliteit en onveiligheidsgevoelens de beheersbaarheid, voorspelbaarheid, veiligheid en rust van en in de wijk in gevaar. Van der Vijver (2006, p. 176) stelt dan ook dat burgers niet zo zeer een effectieve politie wensen, maar vooral waarde hechten aan onzekerheidsreductie. In de ogen van burgers helpt het daarbij wanneer de politie nabij, aanwezig, bereikbaar en beschikbaar is om het gevoel te hebben te worden ondersteund en beschermd.

3.7.5 Het vertrouwen van burgers in de politie en wijkagent

Vertrouwen is van belang voor de politie om effectief te functioneren. Zonder de hulp van burgers kan de politie niet alle problemen aan, terwijl voor een goede samenwerking vertrouwen in de politie onontbeerlijk is (Hawdon, Ryan en Griffin, 2003; Stoutland, 2001; Sunshine & Tyler, 2003; Tyler, 1990). Vertrouwen van burgers in de politie is daarnaast van invloed op de mate waarin burgers tevreden zijn over de politie (Flight et al., 2006, p. 7). Binnen de literatuur wordt vertrouwen omschreven als een complex begrip en op meerdere manieren gedefinieerd. Om te beginnen wordt vertrouwen omschreven als *'an abstract concept but one whose origins are firmly rooted in experience; individuals' interactions with other people and their past experiences with institutions create expectations about how they will be treated in the future'* (Mishler en Rose, 1998, p. 5). Vertrouwen lijkt daarmee gebaseerd te zijn op ervaringen en interacties van burgers met de politie in het verleden en van invloed te zijn op de verwachtingen die burgers hebben hoe zij in de toekomst behandeld zullen worden. Ter aanvulling stelt Hawdon (2008, p. 168): *'[...] the belief that a person occupying a specific role will perform that role in a manner consistent with the socially defined normative expectations associated with that role'*. Ten aanzien van vertrouwen in de politie kan gesteld worden dat de mate van vertrouwen afhangt van ervaringen uit het verleden, waarbij het van belang is dat de politie zich gedraagt conform de verwachtingen die burgers over haar optreden hebben.

Met betrekking tot vertrouwen komen binnen de literatuur een aantal termen frequent onder de aandacht, namelijk *'accountability'*, *'transparantie'* en *'procedural justice'*. Accountability heeft betrekking op het verantwoording afleggen over resultaten, uitkomsten of een handelswijze. Uhr (2001, p. 8) legt het begrip accountability uit aan de hand van de termen *'answerability'* en *'responsiveness'*. Answerability heeft betrekking op de verplichting om vragen omtrent de eerder genoemde resultaten, uitkomsten of handelswijzen te beantwoorden, en responsiveness heeft betrekking op algemeen aanvaarde verwachting dat de politie reageert op dat wat de gemeenschap bezighoudt (Uhr, 2001, p. 8). Het verantwoorden over haar optreden kan het vertrouwen van burgers in de politie handhaven of verbeteren wanneer de politie de verwachtingen over haar competenties en integriteit bevestigt (Uhr, 2001). Daarnaast is het volgens Goldsmith (2005, p. 458) van belang dat de politie ten behoeve van haar relatie met de burger transparant te werk gaat. Door het verstrekken van relevante informatie aan het publiek laat zij zien dat zij goed functioneert, en wanneer fouten zijn gemaakt krijgt ze de kans te laten zien corrigerend op te treden (Levi, 1998). Transparante communicatie is daarnaast ook van belang om aan burgers kenbaar te maken dat men eerlijk en met respect handelt. Uit onderzoek naar vertrouwen in de politie is namelijk gebleken dat vertrouwen in de politie mede wordt bepaald door de mate waarin agenten zich gedragen volgens het principe van **'procedural justice'** (Matrofski, Snipes en Supina, 1996; Paternoster, Brame, Bachman en Sherman, 1997; Sherman, 1997; Tyler, Boeckmann, Smith en Huo, 1997; Tyler en Wasklak, 2004). Volgens dit principe is het belangrijk dat de politie iedereen in de wijk rechtvaardig, gelijk, waardig en met respect behandelt. De mate waarin agenten aan dit principe voldoen is sterk bepalend voor het vertrouwen in de politie. Om de mate te beoordelen waarin burgers vinden dat een wijkagent handelt volgens het principe van procedural justice, biedt het vertrouwensframework van Ferguson en Snipes (1994) uitkomst. Dit framework is gebaseerd op vier vragen en heeft betrekking op het feit in hoeverre men vindt dat de politie zijn of haar taak vervult op basis wat men van hem of haar verwacht en

²³ zie §1.2

hierbij burgers respectvol, rechtvaardig en eerlijk behandelt.

Vraag 1: Deelt de politie onze prioriteiten en belangen?

Vraag 2: Is de politie competent genoeg?

Vraag 3: Beschikt de politie over de juiste middelen om de verantwoordelijkheden uit te voeren?

Vraag 4: Is de politie respectvol, rechtvaardig en eerlijk in de interactie met de burger?

De eerste vraag heeft betrekking op of men op de politie aan kan, de tweede en derde vraag op of men de politie bekwaam acht voor zijn functie en de vierde vraag of de politie rechtvaardig is (Ferguson en Snipes, 1994, p. 233).

Uit onderzoek is daarnaast gebleken dat burgers meer vertrouwen hebben in een gedecentraliseerde politie dan in een gecentraliseerde politie (Sinden, 1999), dat men de lokale politie meer vertrouwt dan de landelijke georganiseerde politie (Page, Wake en Ames, 2004) en men wijkagenten meer vertrouwt en waardeert dan reguliere politiefunctionarissen (Gunther Moor en Peeters, 1996). Het verschil in de mate van vertrouwen wordt hierbij verklaard door de mate van nabijheid en persoonlijke bekendheid van de politie of wijkagent en de mate waarin deze van invloed is op de woonomgeving. Twitter vergroot voor de burgers de nabijheid van de wijkagent en vergroot de mogelijkheden dat burgers de wijkagent leren kennen. Bovendien maakt de wijkagent via zijn of haar berichtgeving concreet en kenbaar wat zijn of haar invloed is in de wijk.

3.8 Conclusie

De keuze van Regiopolitie Groningen om haar wijkagenten te laten twitteren kan worden begrepen vanuit de principes van *gebiedsgebonden politiezorg*. Vanuit dit perspectief en de hierop gebaseerde principes speelt de relatie tussen de politie en burgers een belangrijke rol. Men streeft er naar om de afstand met burgers te verkleinen, meer met burgers samen te werken en hen meer te betrekken bij de politie en het politiewerk. Belangrijk daarbij is het principe 'kennen en gekend worden'. De aanwezigheid van een lokaal bekende en toegankelijke gezagsdrager vindt daarmee haar vervulling in de vorm van twitterende wijkagenten.

Binnen de samenwerking tussen politie en burger is het Regiopolitie Groningen die een faciliterende rol vervult en zijn het de wijkagenten die op basis van hun professionaliteit vorm geven aan de samenwerking met burgers. Burgers beschikken over zowel de mogelijkheid om mee te praten en om mee te doen, maar het is de wijkagent die bepaalt welke informatie relevant is en wat er met die informatie zal gebeuren. Het slechts volgen van een twitterende wijkagent, zonder een actieve bijdrage te leveren, is een vorm van passieve participatie. Kenmerkend aan de onderlinge verhoudingen is het open en informele karakter waarbij de politie en burgers vanuit een gelijkwaardige positie met elkaar in contact staan. Waarom burgers participeren hangt onder meer af van hun bronnen, kennis en vaardigheden, maar ook van de wil om te participeren en de vraag of men bekend is met de mogelijkheden om deel te nemen. Vanuit de theorie is de verwachting dat vooral sociaal-economische welgestelden participeren, omdat zij vaker over voldoende bronnen, kennis en vaardigheden beschikken. Met betrekking tot het volgen van een twitterende wijkagent is toegang tot een internetverbinding eigenlijk de enige voorwaarde. Participatie is bovendien niet locatie- of tijdsgebonden, waardoor de drempel om te kunnen participeren niet laag ligt. Daarnaast is gebleken dat de leefbaarheid en veiligheid in de wijk populaire onderwerpen zijn onder wijkbewoners om deel te nemen. Juist omdat volgers van twitterende wijkagenten niet actief hoeven te participeren en participatie, afhankelijk van de vraag of men toegang heeft tot een internetverbinding, niet locatie- of tijdsgebonden is, is de verwachting dat in hoofdstuk 5 de volgers niet veel zullen verschillen van de niet-volgers.

De veronderstelling is dat directe en transparante communicatie tussen de politie en burger bijdraagt aan een positieve beïnvloeding van burgers hun veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid. Een succesvolle toepassing van Twitter vraagt er om dat Regiopolitie Groningen zich open en sociaal opstelt en de gebruikers centraal stelt. In §3.4.1 zijn achter aspecten geformuleerd die het mogelijk maken om te beoordelen in

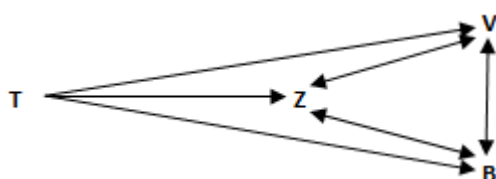
hoeverre de communicatie van de twitterende wijkagent als transparant te omschrijven valt.

Met betrekking tot de veiligheidsbeleving is gesteld dat we te maken hebben met een subjectief, dynamisch en multidimensionaal begrip. Gebleken is dat de beleving van veiligheid afhankelijk is van een verscheidenheid aan factoren. Aangezien een afname van de geregistreerde criminaliteit niet gegarandeerd leidt tot een verbeterde veiligheidsbeleving, en gezien de vele factoren die van invloed zijn op de beleving, is het op basis van de theorie onzeker of twitterende wijkagenten de veiligheidsbeleving van volgers in positieve zin zullen beïnvloeden. Met betrekking tot een verbeterde beeldvorming is gesteld dat hieraan een discussie rondom de legitimiteit van de politie plaatsvindt, waarbij gebleken is dat het legitimiteitsbegrip empirisch moeilijk te meten is. Om die reden zal aan de hand van zogenaamde proxy measures uitspraken gedaan worden over het beeld dat burgers van de politie hebben. Concreet zal gekeken worden hoe burgers het functioneren van de politie beoordelen, de mate waarin deze aanwezig is, of er sprake is van communicatie en in hoeverre de politie zich actief wederkerig opstelt. Gebleken is dat burgers waarde hechten aan een zichtbare en beschikbare politie die zich richt op de aanpak van lokale problematiek en daarbij samenwerkt en communiceert met burgers. Burgers willen daarbij gelijkwaardig behandeld worden en het gevoel hebben serieus genomen te worden. Belangrijk voor de politie is dat zij informatie met burgers deelt en terugkoppeling geeft. Met betrekking tot het vertrouwen van burgers in de politie is gebleken dat burgers waarde hechten aan transparante communicatie vanuit de politie, een politie die verantwoording aflegt over haar resultaten en handelswijzen, hierop gebaseerde vragen beantwoordt, en reageert op datgene wat de maatschappij bezighoudt. Volgens het principe van 'procedural justice' zal worden beoordeeld of men op de politie aankan, of men de politie bekwaam acht en of men van mening is dat de politie rechtvaardig is.

Zelfredzaamheid dient te worden begrepen als *'het vermogen van burgers om zelf flexibel en creatief in te spelen op probleemsituaties waarmee zij worden geconfronteerd'*. Binnen dit onderzoek ligt de nadruk op de handelingscomponent van het begrip zelfredzaamheid en staat de relatie tussen de politie en burgers centraal. Hoewel burgers passief participeren door zich slechts te abonneren op de berichtgeving van de wijkagent, is het voor burgers tevens mogelijk een actieve bijdrage te leveren door bijvoorbeeld contact met de politie of wijkagent op te nemen. Uit de theorie is gebleken dat burgers graag een bijdrage willen leveren, maar dat dit in de praktijk niet altijd gebeurt. Een faciliterende rol van de politie, bijvoorbeeld door wijkagenten te laten twitteren, maakt het mogelijk om burgers en wijkagenten op een laagdrempelige wijze met elkaar in contact te brengen. Belangrijk om burgers te betrekken en te behouden is door naar hen te luisteren, hen het gevoel te geven dat hun bijdrage van toegevoegde waarde is en hen serieus te nemen.

Ten aanzien van de variabelen veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid dient op basis van dit hoofdstuk opgemerkt te worden dat deze afhankelijke variabelen door vele alternatieve (onafhankelijke) variabelen kunnen worden beïnvloedt. Tevens is het op basis van de in dit hoofdstuk beschreven theorieën mogelijk dat de afhankelijke variabelen veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid elkaar tevens onderling beïnvloeden. Voor de duidelijkheid toont figuur 3.1 hoe de onafhankelijke variabele '[T]witter' en de afhankelijke variabelen '[V]eiligheidsbeleving' en '[B]eeldvorming' en '[Z]elfredzaamheid' zich tot elkaar verhouden.

Figuur 3.4: Verhoudingen tussen de variabelen



Hoofdstuk 4 Methodologie

4.1 Inleiding

Om uitspraken te doen over de effecten van twitterende wijkagenten op de veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid van burgers is gebruik gemaakt van een quasi-experimenteel onderzoeksdesign en verschillende onderzoeksmethoden. In dit hoofdstuk zal inzicht worden gegeven in het design, de gebruikte methoden en de mogelijke gevaren of beperkingen van een dergelijk onderzoek. Daarnaast zullen de belangrijkste afhankelijke variabelen uit dit onderzoek worden geoperationaliseerd in §4.4. In de bijlagen 1 en 2 staat een nadere onderzoeksverantwoording beschreven, waarbij onder meer ingegaan wordt op de respons van de enquête

4.2 Onderzoeksdesign: een quasi-experimenteel onderzoek

Een zuiver experimenteel onderzoeksdesign biedt de meest optimale mogelijkheden om uitspraken te doen over causaliteit tussen een onafhankelijke en een afhankelijke variabele. Er is sprake van een causale relatie wanneer (1) de oorzaak het effect voorafgaat, (2) de oorzaak samenhangt met het effect²⁴ en (3) er geen alternatieve verklaring voor het effect kan worden aangewezen dan de oorzaak (Shadish et al., 2002, p. 6). Een zuiver experiment maakt het mogelijk om een causale relatie aan te tonen, omdat onderzoekseenheden random (R) worden toegewezen, waardoor alternatieve verklaringen worden uitgesloten. Daarnaast heeft men in een dergelijk onderzoeksdesign controle over de toewijzing van de interventie of stimulus (X) en maakt men gebruik van zowel een voor- (O_1) als een nameting (O_2). Wanneer deze nameting verschilt van de voormeting wordt het verschil toegewezen aan de interventie of stimulus. Ter illustratie, zie onderstaand voorbeeld:

Experimentele groep	R	O_1	X	O_2

Controle groep	R	O_1		O_2

Binnen de kaders van dit onderzoek bleek een zuiver experimenteel onderzoeksdesign niet mogelijk. Gezien de tijdsspanne van dit (afstudeer) onderzoek was het niet mogelijk om zowel een voor- als een nameting te verrichten. Daarnaast heeft de selectie van de respondenten van controlegroep 1 willekeurig plaatsgevonden, terwijl de respondenten van de experimentele groep en controlegroep 2 niet random (NR) zijn geselecteerd. Voor de beeldvorming betekent dit het volgende:

Experimentele groep	NR		X	O_1

Controle groep 1	R			O_1

Controle groep 2	NR			O_1

Aan de hand van dit model zal worden getracht om uitspraken te doen over de relatie tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen van dit onderzoek. Dit model wordt binnen de wetenschap omschreven als een quasi-experimenteel onderzoeksdesign. Een dergelijk design vraagt om een kritische beschouwing van de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek. Hierop zal worden teruggekomen in bijlage 1. Hieronder zullen eerst de verschillende kenmerken van het gehanteerde onderzoeksdesign worden toegelicht.

Variabelen en stimulus

De nadruk binnen dit onderzoek ligt op burgers, de onderzoekseenheden. 'Burgers' zullen binnen dit onderzoek in hoofdstuk 5 worden gekarakteriseerd aan de hand van sociaal-economische en demografische kenmerken.

²⁴ Samenhang tussen variabelen wordt omschreven als correlatie. Correlatie vormt op zichzelf echter geen bewijs voor een causaal verband, omdat niet bekend is welke variabele eerst kwam en het niets zegt over de aanwezigheid van alternatieve oorzaken (Shadish et al., 2002, p. 7).

Twitter vormt binnen dit onderzoek de onafhankelijke variabele, terwijl de 'effecten', te weten de zelfredzaamheid, veiligheidsbeleving en de beeldvorming binnen dit onderzoek de afhankelijke variabelen vormen. Immers, de score van deze variabelen zijn afhankelijk van de directe en transparante communicatie tussen wijkagenten en burgers via het medium Twitter. Binnen dit verband kan de directe en transparante communicatie worden omschreven als de stimulus die de volgers van de wijkagent ontvangen.

Nameting

Ten behoeve van het onderzoek is een eenmalige meting verricht (01), die heeft plaatsgevonden nadat burgers besloten hebben een wijkagent te volgen. Deze meting wordt daarom omschreven als een nameting. Respondenten zijn verzocht via www.politie.nl/groningen/enquete een online enquête in te vullen. Tijdstechnisch gezien bleek het niet mogelijk om de afstudeerperiode aan te vangen met een voormeting.²⁵

De experimentele groep en de controlegroepen

Het doel van het onderzoek is om uitspraken te doen over de effecten van twitterende wijkagenten op *burgers*. Uit eerder onderzoek is gebleken dat de beleving van leefbaarheid, veiligheid en beeldvorming van burgers in stedelijk gebied verschilt van dat van burgers uit landelijk gebied (Shaw en McKay, 1942) en deels afhangt van de sociaal-economische omstandigheden (Ganjavi, LeBrasseur en Whissel, 2000; Reisig en Parks, 1999). Om die reden is besloten om meerdere, van elkaar afwijkende, onderzoeksgebieden in het onderzoek te betrekken, waarbij rekening is gehouden met de sociaal-economische omstandigheden en urbanisatiegraad van de onderzoeksgebieden. Daarnaast is gekozen voor onderzoeksgebieden waar wijkagenten minimaal een half jaar actief twitterden, omdat het onwaarschijnlijk leek dat een wijkagent na slechts één dag of één maand te hebben getwitterd van invloed zou zijn op de zelfredzaamheid, veiligheidsbeleving en beeldvorming van burgers.

Rekening houdend met de mate van stedelijkheid en sociaal-economische omstandigheden is gebruik gemaakt van gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Het CBS (2010b, p. 54) omschrijft het begrip stedelijkheid als '*een maat voor de concentratie van menselijke activiteiten, zoals wonen, werken, schoolgaan, winkelen en uitgaan*'. Om de mate van stedelijkheid uit te drukken onderscheiden zij de volgende vijf klassen:

klasse 1: *Inwoners zeer sterk stedelijk gebied*

klasse 2: *Inwoners sterk stedelijk gebied*

klasse 3: *Inwoners weinig stedelijk gebied*

klasse 4: *Inwoners matig stedelijk gebied*

klasse 5: *Inwoners niet stedelijk gebied*

Met betrekking tot de sociaal-economische status van de onderzoeksgebieden is gekeken naar hoe de gebieden zich onderling en tot Nederlands gemiddelden verhouden. De hiervoor verzamelde en gebruikte data zijn te vinden in bijlage 3. Op basis van sociaal-economische omstandigheden, de urbanisatiegraad en de vraag hoe lang wijkagenten actief twitteren, zijn vijf onderzoeksgebieden geselecteerd, namelijk: Haren, Groningen-Zuid, Groningen-Noord, Stadskanaal/Musselkanaal en Veendam/Menterwolde. Aan deze gebieden konden 14 twitterende wijkagenten worden gekoppeld die minimaal een half jaar actief twitterden. In figuur 4.1 staat tussen haakjes beschreven hoe de twitterende wijkagenten per onderzoeksgebied zijn verdeeld. Ter beoordeling van de sociaal-economische verhoudingen is aandacht besteed aan de arbeids-, inkomens- en woon-situatie. Op het relatieve aantal werkzame personen na, scoort Haren beter ten opzichte van de andere onderzoeksgebieden en de landelijke gemiddelden. Groningen-Zuid en Veendam/Menterwolde kennen een ongeveer gelijke sociaal-economische status, evenals Groningen-Noord en Stadskanaal/Musselkanaal.

²⁵ Aangezien bestaande onderzoeken uit de betrokken onderzoeksgebieden betrekking hadden op het oordeel van burgers over de leefbaarheid, veiligheid(sbeleving) en de politie, was het niet mogelijk om reeds verzamelde data te gebruiken voor eventuele vergelijkingen.

Tabel 4.1: Weergave hoe onderzoeksgebieden zich onderling tot elkaar verhouden

		Sociaal-economische situatie + → -		
Zeer sterk stedelijk ↓ Niet stedelijk	1		Groningen- Zuid (5)	Groningen-Noord (4)
	2			
	3			
	4	Haren (1)	Veendam/Menterwolde (3) ²⁶	Stadskanaal/Musselkanaal (1)
	5			

Burgers, woonachtig in één van de onderzoeksgebieden, die minimaal één wijkagent uit het betreffende gebied volgen vormen de *experimentele groep*. Burgers uit de onderzoeksgebieden die geen van deze wijkagenten volgen (en niet geabonneerd zijn op e-mailalert) vormen *controlegroep I* (niet-volgers I). Burgers uit de onderzoeksgebieden die geen wijkagent volgen, maar zich geabonneerd hebben op e-mailalert,²⁷ vormen *controlegroep II* (niet-volgers II). Door zich te abonneren heeft men aangegeven geïnteresseerd te zijn in de politie en het politiewerk. Deze burgers zijn daarmee niet volledig representatief voor niet-volgers en verschillen daarom van *controlegroep I*. In de lijn van de in §4.2 weergegeven schematische weergaven betekent dit het volgende:

Volgers wijkagent	NR	directe en transparante communicatie tussen wijkagenten en burgers	0 ₁
Niet-volgers 1	R		0 ₁
Niet-volgers 2	NR		0 ₁

Op basis van de hierboven beschreven kenmerken kunnen de respondenten van de online enquête, afhankelijk van of zij wel of niet een twitterende wijkagent volgen en geabonneerd zijn op e-mailalert, als volgt worden beschreven:

- **Volgers:** respondenten van de online enquête die minimaal één van de veertien in dit onderzoek centraal staande wijkagenten volgen en woonachtig zijn in één van de vijf onderzoeksgebieden.
- **Niet-volgers 1:** respondenten van de online enquête die woonachtig zijn in één van de vijf onderzoeksgebieden en geen twitterende wijkagent volgen en niet geabonneerd zijn op e-mailalert.
- **Niet-volgers 2:** respondenten van de online enquête die woonachtig zijn in één van de vijf onderzoeksgebieden en geen twitterende wijkagent volgen, maar wel geabonneerd zijn op e-mailalert.

4.3 Kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden

Het quasi-experimentele karakter van het onderzoek kent ten opzichte van het zuivere experiment enkele beperkingen, waardoor alternatieve verklaringen niet volledig uitgesloten kunnen worden en de onderzoeker wordt bemoeilijkt om uitspraken te doen over de relatie tussen de variabelen. Om de validiteit van de uitspraken te vergroten is gebruikt gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Het toepassen van verscheidene onderzoeksmethoden wordt omschreven als 'triangulatie'. De meerwaarde van triangulatie blijkt uit een definiëring van het begrip door Cohen en Manion (1986): '*attempt to map out, or explain more fully, the richness and complexity of human behavior by studying it from more than one standpoint*'.

Voor de beeldvorming is het van belang om op te merken dat de meest belangrijke data zijn verzameld aan de

²⁶ Het oorspronkelijke idee was om vier gebieden te selecteren; namelijk twee stedelijke gebieden en twee landelijke gebieden die sociaal-economische van elkaar afweken. Uit een analyse van de herkomst van de volgers van de wijkagent uit Stadskanaal/Musselkanaal kwam naar voren dat slechts een beperkt deel van de volgers tot dit gebied te herleiden waren. Om die reden is besloten om tevens de wijkagenten uit het gebied Veendam/Menterwolde, die minimaal een half jaar actief waren op Twitter, in het onderzoek te betrekken.

²⁷ Een dienst waarbij burgers ongeveer eens per maand een e-mail ontvangen van Regiopolitie Groningen. In deze e-mail staat wat er zich op veiligheidsgebied afspeelt in de wijk, waar de politie zich in de wijk mee bezig houdt en waar men de hulp van burgers nodig heeft.

hand van een online enquête die verspreid is onder de volgers en niet-volgers van twitterende wijkagenten uit de vijf onderzoeksgebieden. Wegens gebrek aan gerelateerd onderzoek, maar ook gezien het quasi-experimentele karakter van het onderzoek, is aan de hand van de online enquête getracht mogelijke alternatieve verklaringen in kaart te brengen. Hierdoor was het niet mogelijk om middels de online enquête volledig de diepte in te gaan. Om enige diepgang in het onderzoek aan te brengen, maar ook vanuit het perspectief van triangulatie, is besloten om de belangrijkste actoren binnen dit onderzoek te interviewen, namelijk de twitterende wijkagenten en volgers van twitterende wijkagenten.

Onderstaande twee paragrafen zullen per gebruikte onderzoeksmethode een korte toelichting geven.

4.3.1 Kwantitatieve onderzoeksmethoden

Kwantitatieve onderzoeksmethoden kunnen worden omschreven als methoden waarbij de nadruk ligt op numerieke verslaglegging van de data. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van de volgende kwantitatieve onderzoeksmethoden:

- Via www.politie.nl/groningen/enquete zijn zowel volgers als niet-volgers, uit de vijf onderzoeksgebieden, van de veertien twitterende wijkagenten verzocht een *online enquête* in te vullen. Aan de hand van deze enquête zijn kwantitatieve data verzameld, welke aan de hand van SPSS is verwerkt. Deze enquête is voornamelijk gebruikt om een groot aantal kenmerken en onderzoeksvariabelen in kaart te brengen en kan daarom worden omschreven als een beschrijvende survey (Geurts, 1999, p. 151).
- Om beter inzicht te verkrijgen ten aanzien van de stimulus, de directe en transparante communicatie tussen twitterende wijkagenten en burgers, is via www.tweetstats.com de frequentie in kaart gebracht waarin wijkagenten twitteren. Deze methode kan worden omschreven als een *analyse van registratiegegevens*.

4.3.2 Kwalitatieve onderzoeksmethoden

Kwalitatieve onderzoeksmethoden kunnen worden omschreven als methoden waarbij de nadruk ligt op non-numerieke verslaglegging van de data. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van de volgende kwalitatieve onderzoeksmethoden:

- In de beginfase van het onderzoek zijn meerdere twitterworkshops en evaluatiebijeenkomsten bijgewoond om beter inzicht te krijgen in de wijze waarop wijkagenten met Twitter omgaan. Daarnaast zijn (door de politie georganiseerde) buurtbijeenkomsten bezocht, waarbij wijkagenten vertelden over hun werkzaamheden (in de wijk) en burgers vragen konden stellen. Belangrijk om op te merken is dat de buurtbijeenkomsten voornamelijk werden bezocht door niet-volgers van de betreffende wijkagenten. Het bijwonen, en *observeren*, van dergelijke bijeenkomsten, heeft geleid tot een beter begrip over hoe wijkagenten Twitter ervaren, maar ook hoe burgers tegen de wijkagent aankijken en wat zij belangrijk vinden dat de wijkagent doet. Hierdoor opgedane kennis is aangewend met het opstellen van de vragen met betrekking tot de online enquête en de interviews.
- In het kader van triangulatie, en om enige diepgang aan te brengen in het onderzoek, zijn 12 wijkagenten en 9 volgers van twitterende wijkagenten geïnterviewd. De selectie van de 9 volgers heeft plaatsgevonden volgens het principe van '*criterion purposeful sampling*' (Patton, 1980, p. 176). Hierbij werd doelbewust gekozen, uit respondenten die na het succesvol beëindigen van de enquête hadden aangegeven geïnterviewd te willen worden, voor die personen die zowel via Twitter als op andere wijzen contact hebben gehad met de politie of wijkagent. Dergelijke respondenten waren daardoor in staat om contact via Twitter te vergelijken met andere wijzen waarop men met de politie of wijkagent in contact kan treden. Dergelijke respondenten worden omschreven als '*information rich cases*', oftewel de meest informatierijke respondenten (Patton, 2002, p. 242). De hierbij gehanteerde vragenlijst was semigestructureerd van aard, waarbij de onderwerpen waarover gesproken moest worden op voorhand vastlagen, maar de vragen en bijbehorende antwoorden niet. Een dergelijke constructie creëert ruimte voor de onderzoeker om dieper op bepaalde onderwerpen in te gaan (Van der Velde e.a., 2000: 107).
- Om eventuele uitkomsten beter te kunnen begrijpen zijn alle tweets van de twitterende wijkagenten over de periode 1 juli 2010 tot en met 31 december 2010 gelezen en geclassificeerd op basis van 'type berichtgeving'

(zie §3.4.2). Deze methode van data verzamelen kan worden omschrijven als een *'inhoudsanalyse'*.

- Volgers kunnen op ieder moment besluiten een twitterende wijkagent te ontvolgen. Om die reden is aan de hand van een online enquête de mening van ontvolgers gevraagd. In tegenstelling tot de enquête die onder de volgers van de wijkagenten is verspreid was deze enquête voornamelijk kwalitatief van aard.
- Om te beoordelen of volgers afkomstig zijn uit de betreffende onderzoeksgebieden is middels www.tweetake.com de herkomst van volgers in kaart gebracht.

4.4 Operationalisatie concepten

In het vorige hoofdstuk zijn de afhankelijke variabelen veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid geconceptualiseerd, oftewel, beschreven vanuit een theoretisch perspectief. Om deze begrippen vervolgens meetbaar te maken dienen ze te worden geoperationaliseerd. Belangrijk voor de validiteit van het onderzoek is dat de operationele definities overeenkomen met de conceptuele definities. Een uitgebreide theoretische behandeling van de concepten in hoofdstuk 3, waarbij vanuit verschillende invalshoeken naar de concepten is gekeken, maar ook door te specificeren welke elementen van de betreffende concepten centraal staan binnen dit onderzoek, is getracht de validiteit van de concepten zoveel mogelijk te waarborgen. Daarnaast is getracht om de betrouwbaarheid te waarborgen door, voor zover mogelijk, gebruik te maken van reeds bestaande vraagstellingen en antwoordcategorieën om bepaalde concepten te meten. Vanzelfsprekend dienen deze bestaande vraagstellingen en antwoordcategorieën wel overeen te komen met de te meten concepten. Zoals uit §4.4.2 zal blijken is ten aanzien van bepaalde concepten gebruik gemaakt van zogenaamde index-constructies. In bijlage 2 staat een uitgebreide uitleg over hoe indexen geïnterpreteerd dienen te worden.

4.4.1 Operationalisatie veiligheidsbeleving

In §3.6 is aandacht besteed aan de theoretische achtergrond van het begrip veiligheid. Wanneer we spreken over veiligheid kan onderscheid worden gemaakt naar de objectieve veiligheid, de geregistreerde of feitelijke criminaliteit (aangiften en meldingen), en subjectieve veiligheid, de beleving van veiligheid. Om de veiligheidsbeleving van burgers in kaart te brengen zijn de respondenten van de online enquête op basis van een ratio-schaal gevraagd de door hun ervaren veiligheid in de buurt uit te drukken in een rapportcijfer. Hiertoe is gebruik gemaakt van de volgende vraagstelling:

'Met welk rapportcijfer beoordeelt u de veiligheid van uw buurt? (1-10).'

4.4.2 Operationalisatie beeldvorming

Zoals in §3.7.1 staat beschreven wenst Regiopolitie Groningen door de inzet van twitterende wijkagenten bij te dragen aan *'meer begrip voor de werkwijze van de politie'* en *'imagoverbetering'* en streeft men naar *'positieve beeldvorming in het algemeen'*. Dit betreffen subjectieve begrippen. In diezelfde paragraaf is de wens, om het beeld van burgers ten aanzien van de politie in positieve zin te beïnvloeden, toegeschreven aan een discussie over de legitimiteit van de politie. In de praktijk blijkt het echter moeilijk om de legitimiteit van de politie empirisch te onderzoeken, omdat de betekenis van het begrip afhankelijk is van plaats en tijd en onderhevig is aan veranderingen in legitimiteitsgronden. De mate waarin burgers de politie vertrouwen, haar optreden accepteren, gerechtvaardigd en goed beschouwen vormen enkele van die legitimiteitsgronden. Om enigszins uitspraken te kunnen doen over de legitimiteit van de politie, en daarmee het beeld dat burgers van de politie hebben, zijn respondenten gevraagd om aan de hand van verwante begrippen van legitimiteit hun mening te geven ten aanzien van het functioneren van de politie en hun vertrouwen in de politie. Met betrekking tot het beeld dat burgers hebben ten aanzien van de politie is onderscheid gemaakt naar hoe burgers het functioneren van de wijkagent beoordelen en hoe burgers het functioneren van de politie beoordelen. Dit onderscheid is gemaakt omdat de wijkagent een belangrijke schakel vormt tussen burgers en de politieorganisatie en het de wijkagent is die via Twitter en e-mailalert namens de politie informatie verstrekt. Om het functioneren van de wijkagent te beoordelen zijn respondenten, aan de hand van de volgende vraagstelling, gevraagd het functioneren van de wijkagent uit te drukken in een rapportcijfer, een ratioschaal:

'Met welk rapportcijfer beoordeelt u het functioneren van de wijkagent in uw buurt? (1-10)'.

Met betrekking tot de beoordeling van de politieorganisatie is gebruik gemaakt van 5 indexconstructies, weergegeven door onderstaande schematische weergaven. Ter bevordering van de betrouwbaarheid van de uitkomsten is hierbij gebruik gemaakt van indexconstructies die tevens aangewend worden door de Integrale Veiligheidsmonitor om uitspraken te doen over deze onderwerpen. De indexconstructie ten aanzien van het vertrouwen van burgers in de politie is gebaseerd op het vertrouwensframework van Ferguson en Snipes (1994), zie §3.7.5.

Index: functioneren politie in woonbuurt	Meetniveau variabele: ordinaal
De indexscore voor het functioneren politie in woonbuurt wordt berekend op basis van de mening van de respondenten ten aanzien van een zevental verschillende stellingen met betrekking tot het functioneren van de politie. Hoe hoger de indexscore, hoe groter de tevredenheid van burgers over het functioneren van de politie in de woonbuurt.	
De indicator is gebaseerd op de volgende stellingen:	
1. De politie biedt de burgers in deze buurt bescherming	5. De politie pakt de zaken in deze buurt efficiënt aan
2. De politie heeft hier contact met de bewoners uit de buurt	6. De politie bekeurt hier te weinig
3. De politie reageert op de problemen hier in de buurt	7. De politie neemt je serieus
4. De politie doet in deze buurt haar best	
Cronbach's Alpha Reliability: N = 611, N of items = 7, $\alpha = .831$	
Gebruikte codering in SPSS: - Helemaal mee eens = 1, mee eens = 2, neutraal = 3, niet mee eens = 4, helemaal niet mee eens = 5, weet niet, geen mening = 6	
Her codering om indexscore te berekenen: Om de indexscore te berekenen dienen de antwoordcategorieën van de stellingen 1 tot en met 5 en 7 als volgt te worden gehercodeerd: - Helemaal mee eens = 5, mee eens = 4, neutraal = 3, niet mee eens = 2, helemaal niet mee eens = 1, weet niet, geen mening = missing system. De zesde, negatief, geformuleerde stelling, dient als volgt te worden gehercodeerd: - Helemaal mee eens = 1, mee eens = 2, neutraal = 3, niet mee eens = 4, helemaal niet mee eens = 5, weet niet, geen mening = missing system.	
Berekening indexscore: Per respondent is de indexscore berekend door de score van alle individuele items op te tellen en vervolgens door '7' te delen. Slechts de scores van de respondenten wie minimaal de helft van het aantal items volledig hebben ingevuld zijn meegenomen in de berekening.	

Index: beschikbaarheid politie in buurt	Meetniveau variabele: ordinaal
De indexscore voor de beschikbaarheid van de politie in buurt wordt berekend op basis van de mening van de respondenten ten aanzien van een vijftal verschillende stellingen met betrekking tot de beschikbaarheid van de politie in buurt. Hoe hoger de indexscore, hoe meer tevreden burgers zijn over de beschikbaarheid van de politie in buurt.	
De indicator is gebaseerd op de volgende stellingen:	
1. Je ziet de politie in de buurt te weinig	4. De politie heeft hier te weinig tijd voor allerlei zaken
2. De politie komt hier te weinig uit de auto	5. De politie komt hier niet snel als je ze roept
3. De politie is hier te weinig aanspreekbaar	
Cronbach's Alpha Reliability: N = 616, N of items = 5, $\alpha = .850$	
Gebruikte codering in SPSS: - Helemaal mee eens = 1, mee eens = 2, neutraal = 3, niet mee eens = 4, helemaal niet mee eens = 5, weet niet, geen mening = 6	
Her codering om indexscore te berekenen: - Helemaal mee eens = 1, mee eens = 2, neutraal = 3, niet mee eens = 4, helemaal niet mee eens = 5, weet niet, geen mening = missing system.	
Berekening indexscore: Per respondent is de indexscore berekend door de score van alle individuele items op te tellen en vervolgens door '5' te delen. Slechts de scores van de respondenten wie minimaal de helft van het aantal items volledig hebben ingevuld zijn meegenomen in de berekening.	

Index: wederkerigheid	Meetniveau variabele: ordinaal
De mate waarin de politie zich wederkerig opstelt wordt berekend op basis van de mening van de respondenten ten aanzien van een viertal verschillende stellingen met betrekking tot wederkerigheid. Hoe hoger de indexscore, hoe groter de wederkerigheid van de politie volgens de burgers.	
De indicator is gebaseerd op de volgende stellingen:	
1. De politie houdt rekening met de wensen van de samenleving	3. De politie heeft hier contact met de bewoners uit de buurt
2. De politie werkt goed samen met de bewoners	4. De politie neemt je serieus
Cronbach's Alpha Reliability: N = 607, N of items = 4, $\alpha = .830$	
Gebruikte codering in SPSS: - Helemaal mee eens = 1, mee eens = 2, neutraal = 3, niet mee eens = 4, helemaal niet mee eens = 5, weet niet, geen mening = 6	

Hercodering om indexscore te berekenen:

Om de indexscore te berekenen dienen de antwoordcategorieën van alle vier de stellingen als volgt te worden gehercodeerd:

- Helemaal mee eens = 5, mee eens = 4, neutraal = 3, niet mee eens = 2, helemaal niet mee eens = 1, weet niet, geen mening = missing system.

Berekening indexscore:

Per respondent is de indexscore berekend door de score van alle individuele items op te tellen en vervolgens door '2' te delen. Slechts de scores van de respondenten wie minimaal de helft van het aantal items volledig hebben ingevuld zijn meegenomen in de berekening.

Index: communicatie	Meetniveau variabele: ordinaal
Het communicatieve aspect van de politie wordt berekend op basis van de mening van de respondenten ten aanzien van een drietal stellingen. Hoe hoger de indexscore, hoe beter het communicatieve aspect door burgers wordt beoordeeld.	
De indicator is gebaseerd op de volgende stellingen:	
1. De politie wil contact hebben met burgers	3. De politie informeert de burgers
2. De politie is benaderbaar	
Cronbach's Alpha Reliability: N = 736, N of items = 3, $\alpha = .836$	
Gebruikte codering in SPSS: - Helemaal mee eens = 1, mee eens = 2, neutraal = 3, niet mee eens = 4, helemaal niet mee eens = 5, weet niet, geen mening = 6	
Hercodering om indexscore te berekenen: Om de indexscore te berekenen dienen de antwoordcategorieën van alle drie de stellingen als volgt te worden gehercodeerd: - Helemaal mee eens = 5, mee eens = 4, neutraal = 3, niet mee eens = 2, helemaal niet mee eens = 1, weet niet, geen mening = missing system.	
Berekening indexscore: Per respondent is de indexscore berekend door de score van alle individuele items op te tellen en vervolgens door '2' te delen. Slechts de scores van de respondenten wie minimaal de helft van het aantal items volledig hebben ingevuld zijn meegenomen in de berekening.	

Index: vertrouwen in politie	Meetniveau variabele: ordinaal
Op basis van het vertrouwensframework van Ferguson en Snipes (1994) zijn vier stellingen geformuleerd om het vertrouwen in de politie te meten. Een hoge indexscore wijst op een hoge mate van vertrouwen van burgers in de politie	
De indicator is gebaseerd op de volgende stellingen:	
1. De politie deelt onze prioriteiten en belangen	3. De politie beschikt over de juiste middelen om verantwoordelijkheden uit te voeren
2. De politie is vaardig genoeg	4. De politie is respectvol, rechtvaardig en eerlijk in de interactie met de burger
Cronbach's Alpha Reliability: N = 649, N of items = 4, $\alpha = .828$	
Gebruikte codering in SPSS: - Helemaal mee eens = 1, mee eens = 2, neutraal = 3, niet mee eens = 4, helemaal niet mee eens = 5, weet niet, geen mening = 6	
Hercodering om indexscore te berekenen: Om de indexscore te berekenen dienen de antwoordcategorieën van alle vier de stellingen als volgt te worden gehercodeerd: - Helemaal mee eens = 5, mee eens = 4, neutraal = 3, niet mee eens = 2, helemaal niet mee eens = 1, weet niet, geen mening = missing system.	
Berekening indexscore: Per respondent is de indexscore berekend door de score van alle individuele items op te tellen en vervolgens door '2' te delen. Slechts de scores van de respondenten wie minimaal de helft van het aantal items volledig hebben ingevuld zijn meegenomen in de berekening.	

Cronbach's Alpha beschrijft de betrouwbaarheid van de indexconstructies, zie bijlage 2. De waarden uit bovenstaande tabellen variëren van .828 tot .850. Hierdoor kan gesteld worden dat de indexconstructies, op basis van de gebruikte items, betrouwbare weergaven zijn van de te meten begrippen.

4.4.3 Operationalisatie zelfredzaamheid

In §3.5.1 is zelfredzaamheid omschreven als '*het vermogen van burgers om zelf flexibel en creatief in te spelen op probleemsituaties waarmee zij worden geconfronteerd*' (Van der Vijver, 1995). Hoewel het begrip zelfredzaamheid zowel een vermogens- als een gedragscomponent telt, ligt binnen dit onderzoek de nadruk op de handelingen van burgers, oftewel de gedragscomponent. Deze handelingen kunnen zowel betrekking hebben op de onderlinge relatie tussen burgers, bijvoorbeeld door een buurtbewoner aan te spreken op zijn of haar gedrag, of op de relatie tussen burgers en de politie. Binnen dit onderzoek ligt de nadruk op laatstgenoemde relatie. Het stimuleren van zelfredzaamheid door twitterende wijkagenten moet binnen dit onderzoek dan ook worden opgevat als het verbeteren van de mogelijkheden om in verschillende situaties (aan de hand van korte en snelle lijnen) contact op te kunnen nemen met de politie. Onderstaande schematische weergaven tonen de vraagstellingen die gebruikt zijn om uitspraken te doen over de mate van zelfredzaamheid, waarbij rekening is

gehouden met de verschillende motieven die ten grondslag kunnen liggen aan het contact, de middelen die hiertoe aangewend kunnen worden en de frequentie waarin het contact heeft plaatsgevonden.

Context: De politie doet soms een oproep waarbij men burgers of getuigen vraagt om informatie of een tip.				
Vraagstelling 1 en bijbehorende antwoordcategorieën: 12A. Heeft u de afgelopen 12 maanden <u>naar aanleiding van een oproep</u> van de politie/wijkagent de politie/wijkagent wel eens INFORMATIE verschaft of een TIP gegeven? 0) Nee 1) Ja				
Routing enquête Indien 0): respondent wordt doorverwezen naar vraag 13A. Indien 1): respondent wordt doorverwezen naar vraag 12B.				
Vraagstelling 2 en bijbehorende antwoordcategorieën: 12B. Via welk MEDIUM en HOE VAAK heeft u de politie/wijkagent wel eens INFORMATIE verschaft of een TIP gegeven? (meerdere antwoorden mogelijk) Kruis alleen de antwoorden aan die op u van toepassing zijn				
	1 keer	2 keer	3 keer	Meer dan 3 keer
Via Twitter	1	2	3	4
Telefonisch	1	2	3	4
Door de politie/wijkagent persoonlijk aan te spreken	1	2	3	4
Door naar het politiebureau te gaan	1	2	3	4
Via e-mail	1	2	3	4
Op een manier die hierboven niet beschreven staat	1	2	3	4
Hercodering SPSS De blauwe getallen in bovenstaande kolom vormen de scores van de antwoordcategorieën in SPSS. Om te beoordelen of volgers van twitterende wijkagenten <i>vaker</i> contact opnemen met de politie/wijkagent zijn de vragen 12A en 12B en bijbehorende antwoordcategorieën middels SPSS gehercodeerd naar één enkele variabele, 12C. De score van de nieuwe variabele 12C hangt daarbij af van de vermenigvuldiging van de antwoordcategorieën van de vragen 12A met 12B. Wanneer men meerdere malen en via verschillende media contact heeft opgenomen, dan dienen de bijbehorende antwoordcategorieën eerst te worden opgeteld alvorens te worden vermenigvuldigd met de antwoordcategorieën van vraag 12A.				
Berekening mate van zelfredzaamheid: De score van variabele 12C hangt af van de scores op de variabelen 12A en 12B. Bijvoorbeeld: - een respondent die vraag 12A met 'nee' heeft beantwoord, scoort '0' op de nieuwe variabele, 12C. - een respondent die vraag 12A met 'ja' heeft beantwoord en via 12B heeft aangegeven 'meer dan 3 keer via Twitter' contact heeft opgenomen en '2 keer' telefonisch, die scoort $1 \times (4 + 2) = 8$ op de nieuwe variabele, 12C.				

Context: Wanneer burgers iets verdachts waarnemen of vermoeden dat iets niet klopt, dan nemen sommige mensen contact op met de politie.				
Vraagstelling 1 en bijbehorende antwoordcategorieën: 13A. Heeft u de afgelopen 12 maanden <u>op eigen initiatief</u> de politie/wijkagent wel eens INFORMATIE verschaft of een TIP gegeven? 0) Nee 1) Ja				
Routing enquête Indien 0): respondent wordt doorverwezen naar vraag 14A. Indien 1): respondent wordt doorverwezen naar vraag 13B.				
Vraagstelling 2 en bijbehorende antwoordcategorieën: 13B. Via welk MEDIUM en HOE VAAK heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens een VRAAG GESTELD aan de politie of wijkagent? (meerdere antwoorden mogelijk) Kruis alleen de antwoorden aan die op u van toepassing zijn				
	1 keer	2 keer	3 keer	Meer dan 3 keer
Via Twitter	1	2	3	4
Telefonisch	1	2	3	4
Door de politie/wijkagent persoonlijk aan te spreken	1	2	3	4
Door naar het politiebureau te gaan	1	2	3	4
Via e-mail	1	2	3	4
Op een manier die hierboven niet beschreven staat	1	2	3	4
Hercodering SPSS De blauwe getallen in bovenstaande kolom vormen de scores van de antwoordcategorieën in SPSS. Om te beoordelen of volgers van twitterende wijkagenten <i>vaker</i> contact opnemen met de politie/wijkagent zijn de vragen 13A en 13B en bijbehorende antwoordcategorieën middels SPSS gehercodeerd naar één enkele variabele, 13C. De score van de nieuwe variabele 13C hangt daarbij af van de vermenigvuldiging van de antwoordcategorieën van de vragen 13A met 13B. Wanneer men meerdere malen en via verschillende media contact heeft opgenomen, dan dienen de bijbehorende antwoordcategorieën eerst te worden opgeteld alvorens te worden vermenigvuldigd met de antwoordcategorieën van vraag 13A.				
Berekening mate van zelfredzaamheid: De score van variabele 13C hangt af van de scores op de variabelen 13A en 13B. Bijvoorbeeld: - een respondent die vraag 13A met 'nee' heeft beantwoord, scoort '0' op de nieuwe variabele, 13C. - een respondent die vraag 13A met 'ja' heeft beantwoord en via 13B heeft aangegeven 'meer dan 3 keer via Twitter' contact heeft opgenomen en '2 keer' telefonisch, die scoort $1 \times (4 + 2) = 8$ op de nieuwe variabele, 13C.				

Context: Ten behoeve van verschillende situaties kunt u de politie of wijkagent een informatieverzoek doen.

Vraagstelling 1 en bijbehorende antwoordcategorieën:

14A. Heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens een VRAAG GESTELD aan de politie/wijkagent?

0) Nee 1) Ja

Routing enquête

Indien 0): respondent wordt doorverwezen naar vraag 15A.

Indien 1): respondent wordt doorverwezen naar vraag 14B.

Vraagstelling 2 en bijbehorende antwoordcategorieën:

14B. Via welk MEDIUM en HOE VAAK heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens een VRAAG GESTELD aan de politie of wijkagent? (meerdere antwoorden mogelijk) Kruis alleen de antwoorden aan die op u van toepassing zijn

	1 keer	2 keer	3 keer	Meer dan 3 keer
Via Twitter	1	2	3	4
Telefonisch	1	2	3	4
Door de politie/wijkagent persoonlijk aan te spreken	1	2	3	4
Door naar het politiebureau te gaan	1	2	3	4
Via e-mail	1	2	3	4
Op een manier die hierboven niet beschreven staat	1	2	3	4

Her codering SPSS

De blauwe getallen in bovenstaande kolom vormen de scores van de antwoordcategorieën in SPSS. Om te beoordelen of volgers van twitterende wijkagenten *vaker* een vraag stellen aan de politie/wijkagent zijn de vragen 14A en 14B en bijbehorende antwoordcategorieën middels SPSS gehercodeerd naar één enkele variabele, 14C. De score van de nieuwe variabele 14C hangt daarbij af van de vermenigvuldiging van de antwoordcategorieën van de vragen 14A met 14B. Wanneer men meerdere malen en via verschillende media contact heeft opgenomen, dan dienen de bijbehorende antwoordcategorieën eerst te worden opgeteld alvorens te worden vermenigvuldigd met de antwoordcategorieën van vraag 14A.

Berekening mate van zelfredzaamheid:

De score van variabele 14C hangt af van de scores op de variabelen 14A en 14B. Bijvoorbeeld:

- een respondent die vraag 14A met 'nee' heeft beantwoord, scoort '0' op de nieuwe variabele, 14C.

- een respondent die vraag 14A met 'ja' heeft beantwoord en via 14B heeft aangegeven 'meer dan 3 keer via Twitter' contact heeft opgenomen en '2 keer' telefonisch, die scoort $1 \times (4 + 2) = 8$ op de nieuwe variabele, 14C.

Context:

Wanneer burgers iets verdachts waarnemen of vermoeden dat iets niet klopt, dan nemen sommige mensen contact op met de politie.

Vraagstelling 1 en bijbehorende antwoordcategorieën:

15A. Heeft u de afgelopen 12 maanden op eigen initiatief de politie/wijkagent wel eens INFORMATIE verschaft of een TIP gegeven?

0) Nee 1) Ja

Routing enquête

Indien 0): respondent wordt doorverwezen naar vraag 16.

Indien 1): respondent wordt doorverwezen naar vraag 15B.

Vraagstelling 2 en bijbehorende antwoordcategorieën:

15B. Via welk MEDIUM en HOE VAAK heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens een MELDING gedaan van criminaliteit, overlast of verloedering bij de politie of wijkagent? (meerdere antwoorden mogelijk) Kruis alleen de antwoorden aan die op u van toepassing zijn

	1 keer	2 keer	3 keer	Meer dan 3 keer
Via Twitter	1	2	3	4
Telefonisch	1	2	3	4
Door de politie/wijkagent persoonlijk aan te spreken	1	2	3	4
Door naar het politiebureau te gaan	1	2	3	4
Via e-mail	1	2	3	4
Op een manier die hierboven niet beschreven staat	1	2	3	4

Her codering SPSS

De blauwe getallen in bovenstaande kolom vormen de scores van de antwoordcategorieën in SPSS. Om te beoordelen of volgers van twitterende wijkagenten *vaker* een melding doen bij de politie/wijkagent zijn de vragen 15A en 15B en bijbehorende antwoordcategorieën middels SPSS gehercodeerd naar één enkele variabele, 15C. De score van de nieuwe variabele 15C hangt daarbij af van de vermenigvuldiging van de antwoordcategorieën van de vragen 15A met 15B. Wanneer men meerdere malen en via verschillende media contact heeft opgenomen, dan dienen de bijbehorende antwoordcategorieën eerst te worden opgeteld alvorens te worden vermenigvuldigd met de antwoordcategorieën van vraag 15A.

Berekening mate van zelfredzaamheid:

De score van variabele 15C hangt af van de scores op de variabelen 15A en 15B. Bijvoorbeeld:

- een respondent die vraag 15A met 'nee' heeft beantwoord, scoort '0' op de nieuwe variabele, 15C.

- een respondent die vraag 15A met 'ja' heeft beantwoord en via 15B heeft aangegeven 'meer dan 3 keer via Twitter' contact heeft opgenomen en '2 keer' telefonisch, die scoort $1 \times (4 + 2) = 8$ op de nieuwe variabele, 15C.

4.5 Conclusie

Het onderzoek naar de effecten van twitterende wijkagenten op de veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid van burgers heeft plaatsgevonden vanuit een quasi-experimenteel onderzoeksdesign. Wegens een gebrek aan een voormeting, en omdat niet alle respondenten random zijn geselecteerd, is het van belang om kritisch te kijken naar de betrouwbaarheid en validiteit van de uitkomsten. Om de validiteit van de uitkomsten echter te vergroten is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Een dergelijke werkwijze wordt omschreven als triangulatie en moet het mogelijk maken de kwantitatieve data in een

verbeterd perspectief te plaatsen. De vanuit dit kader toegepaste interviews hebben tevens moeten bijdragen aan enige diepgang van het onderzoek.

Burgers vormen binnen dit onderzoek de onderzoekseenheden. Omdat uit eerder onderzoek is gebleken dat de beleving van leefbaarheid, veiligheid en beeldvorming van burgers in stedelijk gebied verschilt van dat van burgers uit landelijk gebied, en deels afhangt van de sociaal-economische omstandigheden, is besloten meerdere afwijkende onderzoeksgebieden te gebruiken. Rekening houdend met deze criteria, en het feit dat een wijkagent na slechts één dag of één maand te twitteren, verondersteld, niet van significante invloed zou zijn op de zelfredzaamheid, veiligheidsbeleving en beeldvorming van burgers, is gekozen voor vijf onderzoeksgebieden met veertien bijbehorende twitterende wijkagenten.

Daarnaast zijn in §4.4 de in dit onderzoek centraal staande afhankelijke variabelen geoperationaliseerd. Op basis hiervan is verduidelijkt hoe de veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid binnen dit onderzoek zijn gemeten en hoe de uitkomsten dienen te worden geïnterpreteerd. Ter waarborging van de validiteit van het onderzoek is het daarbij belangrijk dat de operationele definities overeenkomen met de conceptuele definities, zoals deze gepresenteerd zijn in hoofdstuk 3. De uitgebreide theoretische behandeling van de concepten in hoofdstuk 3 heeft hiertoe moeten helpen.

Hoofdstuk 5 Volgers van de twitterende wijkagenten

5.1 Inleiding

Aan de hand van dit hoofdstuk zal getracht worden de eerste deelvraag te beantwoorden, namelijk *wie zijn de burgers die een twitterende wijkagent volgen, en hoe verschillen zij van burgers die geen twitterende wijkagent volgen*. Om deze deelvraag te beantwoorden zijn de volgers niet alleen vergeleken met niet-volgers, maar daar waar mogelijk ook met de populatie van de onderzoeksgebieden en de Nederlandse twitterpopulatie. Middels een online enquête zijn data verzameld. Deze data zijn statistisch verwerkt en worden weergegeven in tabel 5.1. Tabel 5.1 beschrijft de relaties tussen de variabelen. Voor de bevordering van het overzicht is deze bijlage toegevoegd aan bijlage 6. Wanneer wordt gesproken over een verband, invloed, samenhang, bijdrage of een relatie, dan dient te worden uitgegaan van een significant(e) verband, invloed, samenhang, bijdrage of relatie.

5.2 Hoeveelheid en herkomst volgers

Gedurende de periode september 2010 tot en met april 2011 is verscheidene malen gemonitord hoeveel volgers de veertien wijkagenten hebben. De uitkomsten hiervan, gepresenteerd in tabel 4.4 van bijlage 4, tonen een sterke groei van het aantal volgers van de wijkagenten, variërend van ruim 50% tot 250% per wijkagent. De uitkomsten hebben slechts betrekking op het aantal geregistreerde volgers. Het daadwerkelijke aantal volgers ligt waarschijnlijk hoger omdat niet iedereen zich actief registreert.²⁸ Uit de online enquête bleek bijvoorbeeld dat ruim 15% van de twitterende respondenten zich niet als een volger heeft geregistreerd.²⁹ Daarnaast zijn de twitteraccounts van de wijkagenten tevens te volgen door mensen die geen gebruik maken van Twitter. De accounts zijn namelijk openbaar. Zoals de betreffende tabel in de bijlage aangeeft telden de veertien wijkagenten op 1 april 2010 samen 8.884 geregistreerde volgers. Omdat sommige wijkagenten door dezelfde twittergebruikers worden gevolgd is er sprake van overlap en kan niet worden gesproken over unieke volgers. Los van de zojuist besproken meetmomenten is tussentijds, op 1 februari 2011, getracht de herkomst van de toenmalige volgers te herleiden. Op het tussentijdse meetmoment telden de wijkagenten 5.837 geregistreerde volgers. Tabel 5.2 toont per onderzoeksgebied, voor zover mogelijk, de herkomst van deze 5.837 volgers. Omdat twittergebruikers in hun profiel niet altijd, of niet nauwkeurig, hun woonplaats vermelden, bleek het onmogelijk om de herkomst van alle volgers te achterhalen.³⁰

Tabel 5.2: Herkomst volgers veertien twitterende wijkagenten (relatief)

→ Herkomst volgers wijkagenten ↓ Herkomst wijkagenten/ ond. gebieden		Werkgebied	Rest van de provincie	Rest van Nederland	Buitenland	Onbekend
Haren	n = 683	9,2%	35,8%	17,9%	1,3%	35,6%
Groningen-Zuid	n = 2153	34,6%	18,4%	16,2%	0,9%	29,8%
Groningen-Noord	n = 1673	36,1%	15,0%	15,7%	0,7%	31,9%
Stadskanaal/Musselkanaal	n = 255	12,9%	44,5%	11,4%	0,4%	38,2%
Veendam/Menterwolde	n = 1073	17,2%	31,9%	16,2%	1,3%	33,4%

Tabel 5.2 laat zien dat de wijkagenten, naast hun werkgebied, relatief veel volgers trekken uit de rest van de provincie en uit de rest van Nederland. Deze volgers hebben aangegeven het interessant te vinden hoe wijkagenten omgaan met Twitter en wat deze zoal te vermelden hebben. Uit de analyse naar de herkomst van volgers bleek tevens, op basis van de bio van volgers, dat wijkagenten veel gevolgd worden door ketenpartners, journalisten, lokale politici en geïnteresseerden in sociale media. Daarnaast bleek zowel uit de online

²⁸ Dankzij de openbaarheid van de twitterprofielen kunnen ook mensen zonder een twitteraccount de berichten van de wijkagenten lezen.

²⁹ Tijdens de interviews konden de wijkagenten dit verschijnsel tevens beamen. Uit gesprekken met burgers bleek, of kon men afleiden, dat hun berichtgeving tevens wordt gelezen door mensen die zich niet als volger geregistreerd hebben. Daarbij was men vaak goed op de hoogte van wat de wijkagent zoal bericht op Twitter.

³⁰ Bijna geen van de volgers heeft in zijn of haar profiel omschreven in welke wijk of hij of zij woonachtig is. De plaatsnamen 'Haren', 'Groningen', 'Stadskanaal' en 'Veendam' fungeren bovendien tevens als naam voor de bijhorende gemeenten en provincie. Hierdoor was het ten aanzien van de peiling niet mogelijk om met zekerheid vast te stellen of de volgers afkomstig zijn uit- of buiten de onderzoeksgebieden. Daarnaast hadden sommigen geen woonplaats ingevuld of alleen ingevuld in Nederland te wonen.

enquête als de peiling naar de herkomst van de volgers dat men veel gevolgd wordt door collega-politiefunctionarissen. Doordat men veel gevolgd wordt door mensen uit dezelfde beroepsgroep is er onder de volgers van wijkagenten sprake van enige homophily. Tijdens de interviews gaven de wijkagenten aan dat het voor hen grotendeels onbekend is wie hun volgers zijn. Op basis van de profielfoto, de profielomschrijving of de tweets is het niet altijd mogelijk om af te leiden wie iemand is of uit welke wijk iemand afkomstig is. Men omschrijft Twitter daarom als een relatief anoniem medium.

5.3 Samenstelling en representativiteit

Paragraaf 3.2 heeft het onderscheid beschreven tussen volgers, niet-volgers 1 en niet-volgers 2. In dit hoofdstuk zal tevens worden gesproken over de populatie van de onderzoeksgebieden en de Nederlandse twitterpopulatie. Voor de duidelijkheid zullen de verschillende groepen kort worden beschreven:

- **Volgers:** respondenten van de online enquête die minimaal één van de veertien in dit onderzoek centraal staande wijkagenten volgen en woonachtig zijn in één van de vijf onderzoeksgebieden.
- **Niet-volgers 1:** respondenten van de online enquête die woonachtig zijn in één van de vijf onderzoeksgebieden en geen twitterende wijkagent volgen en niet geabonneerd zijn op e-mailalert.
- **Niet-volgers 2:** respondenten van de online enquête die woonachtig zijn in één van de vijf onderzoeksgebieden en geen twitterende wijkagent volgen, maar wel geabonneerd zijn op e-mailalert.
- **Populatie onderzoeksgebieden:** een cumulatie van burgers die woonachtig zijn in de vijf onderzoeksgebieden. Deze populatie is beschreven op basis van gegevens van het CBS, zie bijlage 3.
- **Nederlandse twitterpopulatie:** aan de hand van een willekeurige steekproef heeft Twirus 400 accounts onderzocht van Nederlandse twitteraars.

Beginnend met het geslacht toont tabel 5.3 hoe het geslacht is verdeeld onder de verschillende groepen.

Tabel 5.3: Verhouding man/vrouw (relatief)

↓ Groepen / → Geslacht		Man	Vrouw
Volgers	n = 212	60,4%	39,6%
Niet-volgers 1	n = 521	50,1%	49,9%
Niet-volgers 2	n = 230	50,4%	49,6%
Populatie ond. gebieden	n = 125.450	48,2%	51,8%
Twitterpopulatie Twirus	n = 400	57,2%	42,8%

Op basis van tabel 5.3 lijken de beide controlegroepen op basis van het geslacht sterker overeen te komen met de verdeling van het geslacht onder de populatie van de onderzoeksgebieden dan de volgers. Wanneer we vervolgens naar tabel 5.1 kijken, zie bijlage 6, dan kan bovendien gesteld worden dat er zich onder de groep volgers van twitterende wijkagenten meer mannen bevinden dan vrouwen. Deze constatering komt overeen met de bevindingen van Twirus, namelijk dat mannen in Nederland vaker actief zijn op Twitter. Beide bevindingen zijn bevestigd aan de hand van Chikwadratoetsen. Aangetoond is dat de verdeling van het geslacht onder volgers niet representatief is voor de populatie van de onderzoeksgebieden ($\chi^2 = 12.57$, $df = 1$, $p < .0005$), maar wel representatief is voor de Nederlandse Twitterpopulatie ($\chi^2 = .5567$, $df = 1$, $p > .25$). De verdeling van het geslacht onder niet-volgers 1 ($\chi^2 = .1.80$, $df = 1$, $p > .15$) en niet-volgers 2 ($\chi^2 = .46$, $df = 1$, $p > .25$) is echter wel representatief gebleken voor de populatie van de onderzoeksgebieden.

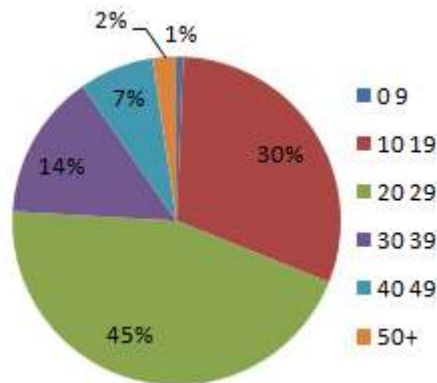
Tabel 5.4: Leeftijdsofbouw volgers, niet-volgers en populatie (relatief)

↓ Groepen / → Leeftijdsverdeling		0 tot 15 jaar	15 tot 25 jaar	25 tot 45 jaar	45 tot 65 jaar	65 jaar en ouder
Volgers	n = 212	0,9%	13,2%	50,0%	30,7%	5,2%
Niet-volgers 1	n = 521	0,6%	9,0%	24,0%	45,7%	20,7%
Niet-volgers 2	n = 230	0,0%	10,4%	20,9%	45,7%	23,0%
Populatie ond. gebieden	n = 125.450	14,6%	15,5%	27,5%	25,9%	16,5%

Tabel 5.4 toont de leeftijdsverdelingen van de volgers, niet-volgers en de populatie van de onderzoeks-

gebieden. Op basis van de tabel valt het op dat twitterende wijkagenten in verhouding tot de gemeenschappelijke populatie relatief weinig volgers hebben binnen de leeftijdscategorieën 0 tot 15 jaar en 65 jaar en ouder, maar dat men relatief veel volgers telt binnen de leeftijdscategorie 25 tot 45 jaar. Het beperkte aantal volgers tussen de 0 en 15 jaar is opvallend wanneer we naar de Nederlandse twitterpopulatie kijken (zie figuur 5.5).³¹

Figuur 5.5: Leeftijdsofbouw Nederlandse twitteraars, n = 400 (relatief) (Twirus, 2010)



Twirus heeft aangetoond dat Twitter onder jongeren een erg populair sociaal medium is en dat jongeren tussen de 0 en 19 jaar 31% van de Nederlandse twitterpopulatie uitmaken. Een verklaring voor het beperkte aantal jonge volgers onder twitterende wijkagenten is gegeven door geïnterviewde wijkagenten. Wijkagenten hebben aangegeven dat jongeren het niet altijd fijn vinden om een wijkagent te volgen of door hen gevolgd te worden. Volgens wijkagenten vinden jongeren dit enerzijds niet 'stoer' en anderzijds hebben jongeren, volgens hen, sterker het gevoel door de politie of wijkagent in de gaten te worden gehouden. Uit ervaringen van twitterende wijkagenten blijken veel jongeren wel degelijk actief te zijn op Twitter en op de hoogte te zijn van twitterende wijkagenten. Tijdens ontmoetingen geven jongeren vaak aan precies te weten waarover wijkagenten twitteren, omdat zij wijkagenten vaak volgen zonder zich als volger te registreren. Wanneer wijkagenten besloten jongeren te volgen, dan waren de reacties van jongeren, volgens de wijkagenten, afwisselend. Sommige jongeren blokkeren de wijkagent, anderen vragen waarom men wordt gevolgd. Een wijkagent, aan wie een dergelijke vraag werd gesteld, antwoordde als volgt: *'Ik houd je niet in de gaten, ik probeer samen te werken. Ik volg jou, jij volgt mij, ik geef informatie en ik hoop informatie terug te krijgen, zodat wij een beetje kunnen samenwerken'*. De reactie van de jongere was als volgt: *'Mooi antwoord gekregen van [...], helder. Ja, zo had ik het eigenlijk niet gezien'*. Aangezien jongeren een belangrijk onderdeel vormen van de wijk, is het belangrijk om hen bij de politie en het politiewerk te betrekken. Om te voorkomen dat wijkagenten op voorhand via Twitter worden geblokkeerd of gewantrouwd, is het van belang om jongeren informatie en duidelijkheid te verschaffen waarom zij door de wijkagent worden gevolgd, maar ook waarom het belangrijk kan zijn dat zij de wijkagent volgen. Hiertoe zou men bijvoorbeeld op straat een praatje met de jongeren kunnen maken en hen op die manier proberen uit te nodigen.

Ter beoordeling van de representativiteit van de steekproeven is het, door de wijze waarop binnen dit onderzoek data zijn verzameld ten aanzien van de leeftijdsverdeling van respondenten, echter niet mogelijk om te beoordelen in hoeverre de leeftijdsverdeling van volgers ten opzichte van de Nederlandse twitterpopulatie representatief is. Daarentegen is het op basis van tabel 5.1 (bijlage 6) wel mogelijk om te stellen dat mensen behorend tot de leeftijdscategorie 25 tot 45 jaar sterker vertegenwoordigd zijn onder de volgers van twitterende wijkagenten en dat mensen behorend tot de leeftijdscategorieën 45 tot 65 jaar en 65 jaar en ouder minder sterk vertegenwoordigd zijn. Dit beeld wijkt weinig af met het onderzoek van Twirus naar de Nederlandse twitterpopulatie, zie figuur 5.5, waaruit gebleken is dat 59% van de Nederlandse twitterpopulatie

³¹ Door de wijze waarop binnen dit onderzoek data is verzameld ten aanzien van de leeftijdsverdeling van respondenten, is het echter niet mogelijk om gegevens van dit onderzoek met het door Twirus uitgevoerde onderzoek één-op-één te vergelijken. Hierdoor is een misinterpretatie of een verkeerde uitleg van de uitkomsten mogelijk.

tussen de 30 en 49 jaar is. Daarnaast is aangetoond dat de leeftijdsverdeling onder volgers ($\chi^2 = 84.98$, $df = 4$, $p < .0005$), niet-volgers 1 ($\chi^2 = 177.33$, $df = 4$, $p < .0005$) en niet-volgers 2 ($\chi^2 = 81.55$, $df = 4$, $p < .0005$) niet representatief is voor de leeftijdsverdeling van de populatie van de onderzoeksgebieden. Het ontbreken van representativiteit is mede afhankelijk van de weinige respons onder kinderen van 0-15, zie tabel 5.4. Zoals beschreven, kan dit mede worden verklaard doordat hierbij gesproken wordt over kinderen. Het is denkbaar dat het belang van de enquête hen minder aanspreekt, maar ook dat de (oproep tot de) enquête hen niet of onvoldoende heeft bereikt. Door het ontbreken van respons uit de leeftijdscategorie 0-15 jaar, krijgen de overige leeftijdscategorieën al gauw een vertekend beeld ten opzichte van de populatie van de onderzoeksgebieden. Tabel 5.1 toont daarnaast dat de verschillende leeftijdscategorieën, op de categorie 0 tot 15 jaar na, samenhangen met het wel of niet volgen van een twitterende wijkagent. Leeftijd blijkt daarmee een belangrijke factor te zijn binnen de afweging om wel of geen twitterende wijkagent te volgen.

De respondenten van de online enquête zijn op basis van door het CBS gehanteerde definities³² tevens naar hun etniciteit gevraagd.

Tabel 5.6: Etniciteit volgers, niet-volgers en gemeenschappelijke populatie (relatief)

↓ Groepen / → Etniciteit		autochtonen	westerse-allochtonen	niet-westerse allochtonen
Volgers	n = 212	93,3%	3,1%	3,6%
Niet-volgers 1	n = 521	93,5%	5,0%	1,5%
Niet-volgers 2	n = 230	95,2%	3,8%	1,0%
Populatie ond. gebieden	n = 125.450	86,7%	7,3%	6,0%

Tabel 5.6 laat zien dat er zich onder alle respondenten minder allochtonen bevinden dan op basis van de gemeenschappelijke populatie mag worden verwacht. Daarnaast is het aangetoond dat de afkomst van de volgers ($\chi^2 = 8.64$, $df = 3$, $p < .05$), niet-volgers 1 ($\chi^2 = 55.56$, $df = 3$, $p < .0005$) en niet-volgers 2 ($\chi^2 = 15.450$, $df = 3$, $p < .0005$) niet representatief is voor de etniciteit van de populatie van de onderzoeksgebieden. Gezien de bevinding dat de alle drie de groepen minder allochtonen tellen dan op basis van de gemeenschappelijke populatie mag worden verwacht, is het denkbaar dat allochtonen minder snel een (Nederlandstalige) enquête (volledig) invullen. Immers, ondanks dat de respons onder de groep niet-volgers 1 random is gegenereerd, heeft de aselechte generatie van de respons er niet toe geleid dat de controlegroep volledig representatief is ten opzichte van de populatie van de onderzoeksgebieden. Tot slot maakt tabel 5.1 kenbaar dat er sprake is van een positieve samenhang tussen het zijn van een niet-westerse allochtoon en het volgen van een twitterende wijkagent. Dit is belangrijk voor het betrekken van niet-westerse allochtonen bij de politie en het politiewerk in de buurt.

5.4 Mogelijkheden tot volgen

In §4.3.4 is gesteld dat burgers eerder participeren naarmate zij beschikken over voldoende hulpbronnen, kennis en vaardigheden. Onderwijs kan ertoe bijdragen dat men over meer kennis en vaardigheden beschikt en men zichzelf in staat stelt om meer hulpbronnen te vergaren. Met betrekking tot het opleidingsniveau toont tabel 5.1 dat volgers en geabonneerden op e-mailalert niet van elkaar afwijken en dat het opleidingsniveau niet samenhangt met de keuze om wel of niet een twitterende wijkagent te volgen. Tabel 5.1 toont daarentegen wel dat volgers hoger zijn opgeleid dan niet-volgers 1 en het opleidingsniveau samenhangt met het wel of niet volgen van een twitterende wijkagent. Een laag opleidingsniveau hangt negatief samen, terwijl een middelbaar en hoger opleidingsniveau positief samenhangen. Ter interpretatie van deze uitkomsten dient opgemerkt te worden dat volgers en geabonneerden op e-mailalert zich beiden geabonneerd hebben op berichtgeving van Regiopolitie Groningen om geïnformeerd te worden over dat wat er in de woonomgeving speelt. Hierin verschillen de beide groepen tegelijkertijd ten opzichte van de niet-volgers 1. Gezien deze constatering is het

³² Volgens het CBS wordt iemand omschreven als een *allochtoon* als iemand die in het buitenland geboren is of minimaal één ouder in het buitenland geboren is. Is deze persoon, of minimaal één ouder in Europa (exclusief Turkije), Oceanië, Noord-Amerika, Indonesië of Japan geboren, dan wordt deze omschreven als een *westerse allochtoon*. Een *niet-westerse allochtoon* kan worden omschreven als iemand wie, of minimaal één ouder, geboren is in Latijns-Amerika, Afrika, Azië (exclusief Indonesië en Japan) of Turkije.

waarschijnlijk dat middelbare en hoger opgeleiden zich eerder interesseren in datgene wat er in de buurt speelt dan lager opgeleiden en daarom participeren. Hiermee wordt tegelijkertijd bedoeld dat een hoger opleidingsniveau geen voorwaarde is voor het verkrijgen van voldoende kennis en vaardigheden om te kunnen twitteren en een twitterende wijkagent te kunnen volgen. Geïnterviewde volgers omschrijven Twitter namelijk als een laagdrempelig en gebruiksvriendelijk medium. Iedereen, ongeacht opleidingsniveau, kan een account aanmaken en vervolgens berichten versturen, mensen volgen en ontfolgen.

Bezigheden van mensen kunnen bijdragen aan de kennis en vaardigheden die mensen bezitten, als wel aan de hulpbronnen die zij verwerven, bijvoorbeeld inkomsten uit arbeid. Tabel 5.1 laat zien dat volgers van twitterende wijkagenten ten opzichte van de beide groepen niet-volgers vaker werkzaam zijn in loondienst of actief zijn als zelfstandig ondernemer, maar ook dat de hoofdbezigheden loondienst en ondernemerschap positief samenhangen met het volgen van een twitterende wijkagent. Voordat de uitspraak gedaan wordt dat het genereren van inkomsten een belangrijke voorwaarde is om een twitterende wijkagent te volgen, laat tabel 5.1 tevens zien dat in beide groepen niet-volgers de mate waarin men een AOW uitkering ontvangt, renteniert of met de VUT is, hoger is ten opzichte van de volgers van twitterende wijkagenten. Deze constatering kan worden verklaard, doordat in voorgaande deelparagraaf is aangetoond dat de groepen niet-volgers meer respons hebben verkregen binnen de leeftijdscategorieën 45 tot 65 jaar en 65 jaar en ouder dan ten opzichte van de volgers van twitterende wijkagenten. Dit brengt automatisch met zich mee dat niet-volgers, in relatieve zin, vaker met vervroegd pensioen of gepensioneerd zijn. Het feit dat de groep volgers relatief jonger is dan de groep niet-volgers, kan daarmee zorgen voor een vertekend beeld. Aansluitend toont tabel 5.1 dat het ontvangen van een AOW uitkering, gepensioneerd zijn, rentenieren of met de VUT zijn, negatief samenhangt met het volgen van een twitterende wijkagent. Dit komt overeen met voorgaande paragraaf, namelijk dat mensen van zowel 45 tot 65 jaar en 65 jaar en ouder minder vaak een twitterende wijkagent volgen. Tabel 5.1 laat daarnaast zien dat de groep volgers een groter aandeel respondenten kent die nog onderwijs genieten en studierend zijn, maar ook dat het volgen van onderwijs positief samenhangt met het volgen van een twitterende wijkagent. Binnen de vergelijking tussen volgers en niet-volgers 1 blijkt tevens dat huismannen en huisvrouwen minder sterk vertegenwoordigd zijn onder de volgers van de wijkagenten en dat het vervullen van de rol van huisman of huisvrouw negatief samenhangt met het volgen van een twitterende wijkagent. Op basis van bovenstaande lijkt niet zozeer het genereren van inkomen belangrijk te zijn om een twitterende wijkagent te volgen, een AOW- of pensioensuitkering blijkt immers negatief samen te hangen, maar vooral het actief zijn binnen de maatschappij lijkt een belangrijke factor te zijn. Het volgen van onderwijs of het verrichten van betaalde werkzaamheden draagt daarmee bij aan de mate waarin men maatschappelijk actief is.

Internet is een belangrijke voorwaarde om gebruik te kunnen maken van Twitter. Gezien de snelheid van het medium, en ten behoeve van actuele berichtgeving, is het makkelijker wanneer men zelf in het bezit is van een computer of een mobiele telefoon met een internetverbinding. Tabel 5.1 toont dat volgers van twitterende wijkagenten ten opzichte van niet-volgers 1 vaker over een computer met een internetverbinding beschikken en dat het bezit van een computer met een internetverbinding bijdraagt aan het wel of niet volgen van een twitterende wijkagent. Binnen de vergelijking tussen volgers en niet-volgers 2 is hiervan echter geen sprake en beschikken de volgers tevens niet vaker over een computer met een internetverbinding. Een andere constatering op basis van tabel 5.1 is dat volgers van twitterende wijkagenten ten opzichte van beide groepen niet-volgers vaker over een smartphone met een internetverbinding beschikken en dat dergelijk bezit bijdraagt aan het volgen van een twitterende wijkagent. Bovenstaande betekent dat volgers van wijkagenten vaker beschikken over een computer of een smartphone met een internetverbinding en dat dergelijk bezit van invloed is op de vraag of men een twitterende wijkagent volgt.

Met betrekking tot de vraag of de respondenten voldoende tijd hebben om de berichten van de wijkagent *dagelijks* te lezen, gaf van de volgers 68,9% aan over voldoende tijd te beschikken en slechts 10,9% gaf aan hier dagelijks geen tijd voor te hebben. Onder de niet-volgers bedroegen deze verhoudingen respectievelijk 42,6% en 25,4%. Een belangrijke kanttekening is dat de volgers zelf twitteren en daarom wellicht een betere inschat-

ting kunnen maken van de tijdsbelasting. Van de niet-volgers beschikt slechts 10,9% over een twitteraccount, waardoor het voor de 88,4% die aangaf hier niet over te beschikken moeilijker is om een juiste inschatting te maken. Daarbij dient te worden opgemerkt dat de niet-volgers die hebben aangegeven geen gebruik te maken van Twitter, zij daar, naar eigen zeggen, voornamelijk geen gebruik van maken omdat zij al over voldoende communicatiemiddelen beschikken en men niet zit te wachten op wéér een extra communicatiemiddel.

5.5 Waarom een twitterende wijkagent volgen?

Het is mogelijk dat burgers eerder participeren wanneer participatie betrekking heeft op de directe (woon) omgeving, waarbij woningeigenaren en mensen die langer in de wijk woonachtig zijn dan de gemiddelde wijkbewoner vaker participeren, omdat zij bijvoorbeeld meer belang zouden hebben bij een veilige en leefbare buurt. Om deze reden is het interessant nader te kijken naar de ervaren sociale cohesie van respondenten, hun woonduur in de wijk en de vraag of zij woonachtig zijn in een koop- of een huurwoning. Binnen de vergelijking tussen volgers met niet-volgers 1 toont tabel 5.1 dat volgers van twitterende wijkagenten zichzelf minder sterk met de buurt en de buurtbewoners te identificeren en dat de sociale cohesie negatief samenhangt met het wel of niet volgen van een twitterende wijkagent. Met betrekking tot de vraag of men woonachtig is in een huur- of een koopwoning blijkt dat volgers van twitterende wijkagenten minder vaak in het bezit zijn van een koopwoning, en dat het bezit van een koopwoning negatief samenhangt met het wel of niet volgen van een twitterende wijkagent. Aangezien binnen de vergelijking tussen volgers en geabonneerden op e-mailalert geen sprake is van dergelijke verschillen, dient te worden opgemerkt dat de volgers van twitterende wijkagenten en geabonneerden op e-mailalert minder van elkaar afwijken dan dat de groep niet-volgers 1 afwijkt ten opzichte van de volgers. Met betrekking tot de woonduur laat tabel 5.1 zien dat er zich onder de beide groepen niet-volgers meer mensen bevinden die langer dan 20 jaar woonachtig zijn in de wijk en dat een woonduur van minimaal 20 jaar negatief samenhangt met het wel of niet volgen van een twitterende wijkagent. Op basis van de factoren die in deze alinea zijn besproken blijkt een sterke binding met de buurt geen voorwaarde voor burgers om via Twitter een wijkagent te volgen. Twitterende wijkagenten die burgers informeren over datgene wat er speelt in de buurt zijn ook interessant voor mensen die zich minder sterk met de wijk identificeren en betrokken voelen.

Figuur 5.7: Reden(en) waarom men de twitterende wijkagent is gaan volgen, n = 212



Figuur 5.7 toont ons de motieven van volgers waarom zij besloten hebben een twitterende wijkagent te volgen. Het merendeel, 88,2%, heeft aangegeven een twitterende wijkagent te zijn gaan volgen om meer informatie te ontvangen over datgene wat er in de wijk speelt. Meer dan de helft, 55,2%, heeft daarnaast aangegeven de wijkagent (mede) te zijn gaan volgen vanwege interesse in de werkzaamheden van de politie. Ook de volgers van buiten de onderzoeksgebieden hebben ter beantwoording van dezelfde vraag aangegeven voornamelijk geïnteresseerd te zijn in de werkzaamheden van de politie en op de hoogte te willen zijn wat er allemaal speelt in de buurt, wijk, stad of het dorp.³³ Een andere reden is dat men via Twitter sneller met elkaar in contact staat,

³³ Hierbij is gebruik gemaakt van een open vraag, zonder vooraf opgestelde antwoordcategorieën.

waardoor men eerder in de gelegenheid is een bijdrage te kunnen leveren. Daarbij stelt men dat men samen sterker staat. Figuur 5.7 toont dan ook aan dat 29,7% besloten heeft de twitterende wijkagent (onder meer) te gaan volgen om zelf een bijdrage te kunnen leveren aan de leefbaarheid en veiligheid in de wijk. Om burgers een bijdrage te kunnen laten leveren is het in principe niet belangrijk wie de 'directe volgers' zijn, maar voornamelijk in welke netwerken deze volgers zich bevinden, daarbij refererend naar het principe van '*six degrees of separation*'.³⁴ Daarnaast blijken er onder de volgers ook veel mensen nieuwsgierig te zijn naar hoe de politie en wijkagenten omgaan met een sociaal medium als Twitter. Bovendien bleek uit de interviews tevens dat mensen het leuk vinden om via een medium als Twitter te worden betrokken bij de politie en het politiewerk. Gebruikers van Twitter zijn wellicht niet objectief over het gebruik van Twitter door wijkagenten. Door zelf te twitteren geeft men impliciet aan geïnteresseerd te zijn in het medium. Daarom is het tevens van belang om in kaart te brengen waarom burgers besluiten een wijkagent *niet* te volgen. Het is hierbij belangrijk om onderscheid te maken tussen niet-volgers die wél over een twitteraccount beschikken en niet-volgers die niet twitteren. Van de niet-volgers bleek ruim 90% zelf geen gebruik te maken van Twitter, waarbij van deze 90% ruim 70% bekend was met Twitter en 30% onbekend. Van de niet-volgers zonder twitteraccount gaf 57,8% aan dat Twitter niets voor hem of haar is, maar dit aantal ligt waarschijnlijk hoger, omdat het grootste gedeelte van de respondenten met een 'overige' mening aangaven geen meerwaarde te zien in het medium. Men gaf voornamelijk aan Twitter als wéér iets extra's (naast bijvoorbeeld Hyves en Facebook) te beschouwen, al over voldoende communicatiemiddelen te beschikken en Twitter als 'flauwekul' te bestempelen. Ouderen gaven daarnaast aan dat een dergelijk medium niets voor hen is. Van de niet-volgers die wel over een twitteraccount beschikken gaf het merendeel aan niet te weten dat zijn of haar wijkagent ook actief bleek op Twitter. Kijkend naar de antwoordcategorie 'overige, namelijk [...]' kan dit eventueel verklaard worden doordat mensen wel over een twitteraccount beschikken, zonder dat zij hier actief gebruik van maken.

5.6 Bekendheid van twitterende wijkagenten

Aan zowel de volgers als niet-volgers is de vraag gesteld hoe men bekend is geraakt met twitterende wijkagenten. Van de volgers is slechts een beperkte groep bekend geraakt met twitterende wijkagenten via posters/flyers (1,9%), buurtbijeenkomsten (1,4%) en gemeentelijke of lokale websites (3,8%). Andere wijzen, zoals de politiewebsite (13,7%), berichtgeving in de media (13,7%), de wijkagent zelf (13,7%), vrienden, familie, kennissen en burens (14,6%) en e-mailalert (17,5%) hebben tevens bijgedragen aan de bekendheid van twitterende wijkagenten. Retweets door volgers van de wijkagenten hebben het sterkst bijgedragen aan de bekendheid (29,2%). Wanneer een volger van mening is dat een bericht van de wijkagent tevens interessant is voor zijn of haar volgers, dan kan deze het bericht aan hen doorsturen, waardoor deze volgers³⁵ ook bekend raken met de wijkagent. Daarnaast gaven sommigen aan zelf eerst door de wijkagent te worden gevolgd, waardoor men besloot deze terug te volgen. Anderen gaven aan dankzij zoekopdrachten op Twitter, waarbij het gebruik van hashtags een belangrijke rol speelt, de wijkagent te hebben gevonden. Van de niet-volgers gaf 12,5% aan niet (precies) bekend te zijn met wat Twitter is en had ruim 68,2% nog nooit vernomen van het bestaan van twitterende wijkagenten. Niet-volgers die wel bekend waren met twitterende wijkagenten hadden dit voornamelijk vernomen via berichtgeving in de media (10,1%) en e-mailalert (10,7%). Op andere wijze dan via deze media zijn niet-volgers amper tot niet bekend geraakt met twitterende wijkagenten.

Het zelf reeds actief zijn op Twitter lijkt het sterkst bij te dragen aan de bekendheid van het feit dat de eigen wijkagent tuitert. Zelf twitteren vergroot je netwerk en creëert de mogelijkheid door de wijkagent te worden gevolgd, waardoor men deze vervolgens terug kan volgen. Ook kunnen volgers de wijkagent via zoekopdrachten via Twitter vinden, waarbij door wijkagenten gebruikte hashtags van belang zijn. Geabonneerden op e-mailalert zijn daarnaast via e-mails door Regiopolitie Groningen geïnformeerd over het gebruik van Twitter door wijkagenten. Reeds van Twitter gebruikmakende burgers en geabonneerden op e-mailalert zijn daarmee dank-

³⁴ Dit principe is gebaseerd op een theorie die stelt iedereen op deze aarde, via een netwerk met maximaal vijf tussenschakels, met elkaar verbonden is.

³⁵ In hoofdstuk 2 omschreven als het secundaire en tertiaire netwerk van de wijkagent.

zij de netwerken waarin zij vertoeven vaker geïnformeerd dan burgers die niet twitteren en niet geabonneerd zijn op e-mailalert. Persoonlijk contact met mensen uit de naaste omgeving en de wijkagent is tevens gebleken belangrijk te zijn om twitteraars bekend te maken met twitterende wijkagenten. In het geval van mond-op-mond reclame *lijkt* het voornamelijk van belang of de mensen uit dit netwerk, of de persoon zelf, al reeds actief waren op Twitter. Immers, de niet-volgers beschikken zelf ook over een netwerk bestaande uit vrienden, familie, burens en kennissen, maar zij zijn amper door hen of de wijkagent geïnformeerd. Hierop sluit aan dat zowel volgers als niet-volgers beiden in ongeveer een gelijke mate door de media zijn geïnformeerd over het bestaan van twitterende wijkagenten. Hoewel iedereen over verschillende netwerken beschikt, heeft iedereen toegang tot de reguliere media en valt (bijna) iedereen onder het bereik van de reguliere media. Omdat niet gevraagd is of men op het moment dat men bekend raakte met twitterende wijkagenten al reeds actief was op Twitter, is het niet mogelijk om iets over het daadwerkelijke effect van bepaalde media te zeggen.

5.7 Blijven volgen of ontvolgen?

Aan de hand van een onder de ontvolgers verspreide enquête, en op basis van interviews met volgers, is gebleken dat mensen die een twitterende wijkagent zijn gaan volgen voornamelijk nieuwsgierig en benieuwd zijn naar hoe wijkagenten via Twitter communiceren. Vanuit deze positie heeft men geen hoge verwachtingen. Volgens geïnterviewde volger III draagt een dergelijk laag verwachtingspatroon mede bij aan de vrijblijvendheid van het medium om iemand wel of niet te volgen.

Ondanks het lage verwachtingspatroon hebben ontvolgers en geïnterviewde volgers wel enkele aandachtspunten benoemd waar wijkagenten rekening mee dienen te houden om te voorkomen dat men wordt ontvolgd. Een van de belangrijkste punten is de frequentie waarin men bericht. Men dient niet te twitteren om het twitteren, men dient wat te melden te hebben. Volgens de respondenten dienen wijkagenten zich af te vragen of het te versturen bericht interessant en relevant is voor de volgers. Hierdoor kan het voorkomen dat men de ene dag maar liefst tien berichten zal versturen, tegenover slechts één enkele tweet op de andere dag. Een ander belangrijk aandachtspunt vormen de privétweets van de wijkagenten. Hoewel de privétweets in het volgende hoofdstuk uitgebreider onder de aandacht komen, gaven de respondenten aan geen moeite te hebben met slechts enkele privétweets, maar dat de hoeveelheid wel beperkt dient te blijven. Men stelt de wijkagent te zijn gaan volgen vanwege zijn functie en niet vanwege zijn privéleven. Aan de andere kant stelt men dat privétweets, maar ook het persoonlijk formuleren van berichten, hoort bij een sociaal medium en bijdraagt aan het menselijke karakter van de wijkagent. Men leert de persoon achter de wijkagent kennen. Andere belangrijke aandachtspunten van de respondenten zijn dat berichten vrij moeten blijven van grof taalgebruik, politieke meningen, reclame of zinnen waarin men zich denigrerend uitlaat over verdachten. Men dient zich neutraal op te stellen. Daarnaast vinden geïnterviewde wijkagenten het een groot voordeel, en fijn, dat wijkagenten hun volgers, naar aanleiding van onderling contact, terugkoppeling verlenen over wat er met de melding of informatie is gebeurd. Terugkoppeling draagt er aan bij dat burgers zich serieus genomen voelen, omdat een reactie een stukje erkenning geeft, maar geeft tevens een beeld over de niet altijd zichtbare en waarneembare activiteiten van de politie. Wanneer men echter geen reactie ontvangt, dan zal men de wijkagent niet meteen ontvolgen, maar zal men in de toekomst wellicht eerder besluiten niet opnieuw iets via Twitter te delen.

Op de vraag waarom ontvolgers wijkagenten hebben ontvolgd, gaf een groot aantal respondenten aan een wijkagent te hebben ontvolgd omdat men zelf niet in een van de wijken woonachtig is waar de twitterende wijkagent actief was. De berichtgeving was voor hen daarmee minder interessant en relevant. Op de vraag of men vindt dat de eigen wijkagent zou moeten gaan twitteren, en of men deze vervolgens zou gaan volgen, heeft de meerderheid aangegeven dit een goed idee te vinden en de eigen wijkagent ook zeker te gaan volgen. Een andere regelmatig naar voren gekomen opmerking is dat burgers de wijkagent hebben ontvolgd, omdat wijkagenten hen niet terug gingen volgen of dat de wijkagenten hen eerst hadden ontvolgd. Vanwege het sociale karakter van Twitter verwachten veel gebruikers terug te worden gevolgd. Geïnterviewde volger VIII heeft dit in de volgende twee zinnen samengevat: *'Twitter werkt namelijk zo, het is een sociaal medium, als je*

er één volgt, dan verwacht je dat de ander jou terugvolgt. Doe je dat niet, dan klik je hem weg'. Door volgers niet terug te volgen is het onmogelijk een relatie met hem of haar op te bouwen, omdat burgers hierdoor niet in staat zijn een direct message te versturen.³⁶ Door burgers terug te volgen stelt de wijkagent zich wederkerig aan hen op. Zoals eerder gesteld in §4.3.1, is de mogelijkheid om gehoord te worden een belangrijke voorwaarde voor een gelijkwaardige relatie en interactie. Zoals in hoofdstuk 9 uitgebreider zal worden besproken volgen niet alle wijkagenten al hun volgers terug, waardoor niet alle burgers de mogelijkheid hebben om afgeschermd voor de buitenwereld informatie te delen of om een andere reden contact op te nemen.

5.8 Conclusie

Aan de hand van dit hoofdstuk is getracht te beantwoorden *wie de burgers zijn die een twitterende wijkagent volgen en hoe zij verschillen van burgers die geen twitterende wijkagent volgen*. Om te beginnen is om verscheidene redenen gebleken dat het moeilijk is om alle volgers van twitterende wijkagenten in kaart te brengen. Gebleken is dat niet alle volgers van twitterende wijkagenten zich daadwerkelijk als volger hebben geregistreerd. Niet geregistreerde volgers kunnen daarbij bestaan uit twittergebruikers en uit mensen die geen gebruik maken van Twitter, maar toch via www.twitter.com de berichtgeving lezen. Men hoeft namelijk niet per se over Twitter te beschikken om de berichten te lezen. Daarnaast blijkt een groot gedeelte van de volgers afkomstig te zijn van buiten de werkgebieden van de wijkagenten en worden wijkagenten veel gevolgd door collega-politiefunctionarissen. Hierdoor is er sprake van enige homophily onder de volgers. Daarnaast hebben wijkagenten aangegeven dat het voor hen vaak ook grotendeels onbekend is wie hun volgers zijn.

Op basis van de verkregen respons lijken autochtone mannen van middelbare leeftijd het meest vertegenwoordigd zijn onder de volgers. Ten aanzien van deze constatering dienen wel enkele kanttekeningen te worden gemaakt. Hoewel gebleken is dat twitterende wijkagenten vaker door mannen worden gevolgd, en mannen in relatie tot de gemeenschappelijke populatie en ten opzichte van vrouwen sterk oververtegenwoordigd zijn, is deze verhouding conform de samenstelling van de Nederlandse twitterpopulatie. Het antwoord op de vraag of mannen vaker betrokken zijn bij participatie aangaande de leefbaarheid en veiligheid in de buurt lijkt daarom deels af te hangen van het gegeven dat mannen vaker dan vrouwen gebruik maken van Twitter. Met betrekking tot de leeftijdsverdeling komt de verdeling van de leeftijd onder de volgers niet overeen met die van de gemeenschappelijke populatie. Op basis van de respons van de online enquête is daarnaast gebleken dat wijkagenten over veel volgers beschikken tussen de 25 en 45 jaar oud en weinig volgers die ouder zijn. Opvallend is dat de groepen volgers en niet-volgers ten aanzien van de leeftijdscategorieën 0 tot 15 en 15 tot 25 niet significant van elkaar verschillen, terwijl zowel Twirus als wijkagenten aangeven dat Twitter veelvuldig door jongeren wordt gebruikt. Denkbaar is dat de online enquête niet alle jongeren heeft bereikt, weinig jongeren geabonneerd zijn op e-mailalert en jongeren wellicht niet altijd gemotiveerd zijn een enquête (volledig) in te vullen. Dat jongeren veelvuldig twitterende wijkagenten volgen zonder zich als zodanig te registreren blijkt uit het feit dat velen vaak op de hoogte zijn van wat wijkagenten zoal vermelden op Twitter. Men vindt het echter niet stoer om zichtbaar een wijkagent te volgen en om teruggevolgd te worden, onder meer omdat zij volgens wijkagenten eerder het gevoel in de gaten gehouden te worden. Wanneer de verhouding autochtonen/allochtonen onder de volgers en gemeenschappelijke populatie met elkaar wordt vergeleken, dan lijkt gesteld te kunnen worden dat autochtonen oververtegenwoordigd zijn binnen participatieprojecten in de buurt. Zowel de volgers als beide groepen niet-volgers tellen minder allochtonen dan op basis van de gemeenschappelijke populatie mag worden verwacht. Het is denkbaar dat allochtonen minder snel een (Nederlandstalige) enquête (volledig) invullen. Op basis van de in dit onderzoek gepresenteerde gegevens lijken zowel de experimentele groep als de beide controlegroepen niet volledig representatief voor de gemeenschappelijke populatie.

Daarnaast is in dit hoofdstuk gebleken dat een sterke binding met de buurt geen voorwaarde is voor burgers om via Twitter een wijkagent te volgen. Twitterende wijkagenten die burgers informeren over datgene wat er speelt in de buurt zijn ook interessant voor mensen die zich minder sterk met de wijk identificeren en betrok-

³⁶ Gezien de vertrouwelijkheid van informatie en de openbaarheid van Twitter is het kunnen versturen van direct messages erg belangrijk.

ken voelen. Wel is gebleken dat volgers van twitterende wijkagenten en geabonneerden op e-mailalert beiden hoger opgeleid zijn dan mensen die geen twitterende wijkagent volgen en niet geabonneerd zijn op e-mailalert. Opgemerkt dient te worden dat geïnterviewde volgers hebben aangegeven dat een hoog opleidingsniveau geen voorwaarde is om met Twitter om te kunnen gaan. Wel is het denkbaar dat middelbare en hoger opgeleiden zich eerder interesseren in datgene wat er in de buurt speelt dan lager opgeleiden, en daarom een twitterende wijkagent volgen of zich abonneren op e-mailalert. Met betrekking tot de hoofdbezigheden van de respondenten is gebleken dat volgers van twitterende wijkagenten, ten opzichte van de beide groepen niet-volgers, vaker inkomen genereren uit arbeid, terwijl de niet-volgers vaker inkomen genereren uit een AOW- of pensioensuitkering. Deze constatering heeft echter vooral te maken met de leeftijdsverdeling van de respondenten uit de groep volgers en de beide groepen niet-volgers.

Wanneer we alle demografische en sociaal-economische uitkomsten in acht nemen, en daarbij rekening houden met mogelijke oorzaken voor deze uitkomsten, dan lijkt er geen sprake te zijn van een zogenaamde middle-class bias. De enige echte belangrijke voorwaarde om de berichten van de wijkagenten te lezen vormt toegang tot een internetverbinding. Om burgers vervolgens daadwerkelijk bij de politie en het politiewerk te betrekken is het wel belangrijk dat men kennis heeft van de mogelijkheid om een twitterende wijkagent te volgen. Gebleken is echter dat niet alle niet-volgers bekend zijn met de mogelijkheden om een twitterende wijkagent te volgen.

Volgers besluiten, vaak zonder al te hoge verwachtingen, een twitterende wijkagent voornamelijk te volgen om een beter beeld te krijgen van wat er zoal in de omgeving speelt en wat de politie daaraan doet, maar ook om zichzelf te informeren over de werkzaamheden van de politie in het algemeen en om eventueel snel met de politie in contact te komen. Om volgers vervolgens te behouden dienen twitterende wijkagenten slechts voor burgers interessante en relevante berichtgeving te versturen. Privéberichtgeving is daarbij geen probleem, mits dit beperkt blijft. Daarnaast vinden volgers het belangrijk dat de wijkagenten zich neutraal opstellen en zich onthouden van politieke boodschappen. Wanneer volgers de wijkagent een bericht sturen vindt men het belangrijk om terugkoppeling te ontvangen. Een ontbrekende reactie zal er niet meteen toe leiden dat men de wijkagent ontvolgt, maar wel dat men in de toekomst minder snel op de wijkagent zal reageren of deze minder snel zal benaderen. Belangrijk om de wijkagent een direct message te kunnen sturen is dat volgers zelf over een twitteraccount dienen te beschikken en dat de wijkagent zijn of haar volgers terugvolgt. Het niet terugvolgen maakt het voor burgers onmogelijk om een voor de buitenwereld afgeschermd bericht te versturen en kunnen burgers opvatten als het weigeren van een uitnodiging. Dit kan gezien het sociale karakter van Twitter voor sommigen aanleiding zijn om de wijkagent te ontvolgen.

Opvallende bevindingen uit dit hoofdstuk zijn dat de groepen volgers, niet-volgers 1 en niet-volgers 2, op basis van leeftijd en etniciteit, niet representatief zijn ten opzichte van de populatie van de onderzoeksgebieden. Met betrekking tot de verdeling van het geslacht is de samenstelling van de groep volgers wel representatief ten opzichte van de Nederlandse twitterpopulatie, maar niet ten opzichte van de populatie van de onderzoeksgebieden. De samenstelling van de beide groepen niet-volgers bleek echter wel representatief voor de verdeling van het geslacht onder de populatie van de onderzoeksgebieden. Of het gebrek aan representativiteit een probleem vormt binnen dit onderzoek hangt er onder meer van af of het geslacht, de leeftijd en etniciteit als controlevariabelen van invloed zijn op de afhankelijke variabelen die in dit onderzoek centraal staan.

Hoofdstuk 6 Communicatie twitterende wijkagenten en burgers

6.1 Inleiding

Het vorige hoofdstuk heeft een beschrijving gegeven van de burgers die een twitterende wijkagent volgen. In de hoofdstukken 7, 8 en 9 zal aandacht worden besteed aan de effecten die de communicatie tussen twitterende wijkagenten en burgers heeft op de volgers van de twitterende wijkagenten. Om die reden zal in dit hoofdstuk de communicatie tussen de twitterende wijkagenten en haar volgers in kaart worden gebracht, waarbij de nadruk in dit hoofdstuk ligt op de communicatie vanuit de wijkagenten. Daarmee zal tegelijkertijd deelvraag 2 worden beantwoord, namelijk hoe: *'de communicatie tussen twitterende wijkagenten en burgers kan worden beschreven'*. In onderstaande paragrafen zal aandacht worden besteed aan de inhoud van de verstuurde berichten, de vraag in hoeverre de communicatie direct en transparant is en overige opvallende typering van de communicatie.

6.2 Typering inhoud berichtgeving

Tabel 6.1 beschrijft waar wijkagenten via Twitter over communiceren. Onderscheid is gemaakt naar een vijftal type berichten (kolom 1), waarbij kolom 2 omschrijft wat onder dergelijke berichtgeving wordt verstaan. Daar waar het vijfde type berichtgeving te onderscheiden valt als privéberichtgeving, daar kunnen de overige vier typen berichtgeving worden omschreven als werkgerelateerde tweets.

Tabel 6.1: Classificatie berichtgeving wijkagenten, n = 5.351 (verstuurde tweets juli tot en met december 2010)

Classificatie	Omschrijving	Verhouding
1. Informatieve berichtgeving	Berichtgeving over dagelijkse werkzaamheden, zonder dat daarbij (actieve) bijdrage van burgers wordt gevraagd. Bijvoorbeeld tweets waarbij men veralgemeniserend stelt op zoek te zijn naar daders van vernieling etc. Hieronder vallen tevens berichten waarbij men terugkomt op een eerder besproken onderwerp.	76,1%
2. Preventieve berichtgeving	Berichtgeving waar men vertelt hoe men bepaalde criminaliteit of overtredingen kan voorkomen, maar ook wat men het beste kan doen indien men zich in een bepaalde situatie bevindt. Andere soortgelijke berichtgeving heeft betrekking op tweets waarbij men burgers vraagt naar potentiële overlastgebieden (bijv. in relatie tot oud&nieuw).	5,8%
3. Berichtgeving ten behoeve van opsporing, -vermissingen en het oproepen van getuigen	Berichtgeving waarbij men burgers vraagt om medewerking ten behoeve van opsporing, -vermissingen en het oproepen van getuigen. Hieronder vallen zowel tweets waarin men expliciet een oproep doet, maar ook tweets waarin men doorlinkt naar de politiewebsite. Op de politiewebsite treft men vervolgens een uitgebreider artikel, waarbij burgers tevens om hulp worden gevraagd.	6,2%
4. Afloopberichtgeving	Berichtgeving die terugkoppeling geeft op tweets waarbij men om de hulp van burgers heeft gevraagd.	2,0%
5. Privé-berichtgeving	Berichtgeving over persoonlijke (dagelijkse) bezigheden / activiteiten, hobby's, retweets ten behoeve van goede doelen, maar ook tweets bevattende een spreuk of gezegde om een bepaald moment te duiden.	9,9%

Het merendeel van de verstuurde berichtgeving is geclassificeerd als 'informatief'. Aan de hand van dergelijke berichtgeving informeert de wijkagent burgers over de dagelijkse bezigheden, de problemen waar men zoal mee te maken heeft en wat hier allemaal bij komt kijken. Daar waar het voor burgers normaliter grotendeels onbekend is hoe een werkdag en het diverse takkenpakket van de wijkagent er uitzien, krijgt men nu een beter beeld. Tegelijkertijd krijgt men ook meer inzicht in de stappen en processen die men vanuit de politie dient te doorlopen, hoeveel tijd deze processen kosten en de beperkingen waar men tegen aan loopt. Twitter biedt burgers, zoals geïnterviewde wijkagent IV het stelt: *'een kijkje in de keuken van de politiemann'*. Preventieve berichtgeving dient er onder meer toe de bewustwording van burgers te vergroten. Men wordt geïnformeerd hoe men slachtofferschap kan voorkomen, maar ook wat men het beste kan doen en hoe men de politie het beste kan bereiken wanneer men slachtoffer is geworden van een misdrijf of delict. Andere voorbeelden van preventieve berichten zijn berichten waarin men burgers vraagt potentiële overlastgevendende locaties te melden in de aanloop naar oud en nieuw, of men vraagt burgers alert te zijn voor zwervers, zodat de politie onderdak

kan regelen tijdens koude winternachten, maar ook hoe men bijvoorbeeld op een voordelige wijze aan fietsverlichting kan komen. Wijkagenten gebruiken Twitter ook om burgers, omschreven als ogen en oren van de straat, aan te spreken ten behoeve van opsporing of vermissingen en hen daarmee te betrekken bij de politie en het politiewerk. Men vraagt burgers om mogelijke tips en informatie, maar vraagt burgers ook op te letten naar bijvoorbeeld personen of auto's met een bepaald signalement. Terugkoppeling over de status of afloop van eerder verstrekte opsporingsberichtgeving, en berichten waarin burgers worden bedankt voor hun bijdrage, is omschreven als afloopberichtgeving.³⁷

Aan de hand van privéberichtgeving proberen wijkagenten een menselijk gezicht te geven aan hun functie en te laten zien dat de wijkagent *'ook (maar) een mens is'*. Dit menselijke karakter zou de drempel voor burgers moeten verlagen om contact op te nemen en meer begrip moeten creëren van burgers voor de politie en wijkagenten. Hoewel wijkagenten de vrijheid hebben, en niet de verplichting, om 75% werkgerelateerd te twitteren en voor 25% privé, blijkt dat in de praktijk de verhouding gemiddeld 90% om 10% is. Dit verschil kan onder meer verklaard worden doordat wijkagenten liever niet al te diep op hun privésituatie in willen gaan. Men is daar liever terughoudend in, omdat dergelijke informatie zich tijdens conflictsituaties tegen hen kan keren en men het gezin er graag buiten wil houden. Men bericht daarom slechts over bepaalde globale gebeurtenissen of aspecten uit het privéleven, zonder daarbij in te gaan op de gezinssituatie. Daarnaast is men zich er van bewust, onder meer door eigen ervaringen, dat burgers de wijkagenten zijn gaan volgen vanwege de functie die ze vervullen en niet wie zij zijn als privépersoon.

Uit een analyse van de verstuurd tweets van wijkagenten over het laatste halfjaar van 2011 is gebleken dat berichten waarin burgers worden betrokken bij de politie en het politiewerk het meest frequent worden getweet.³⁸ Hierbij kan gedacht worden aan preventieve berichtgeving, waarbij de politie burgers voorziet van tips om bepaalde situaties te voorkomen, of berichtgeving ten behoeve van opsporing, vermissingen en getuigenoproepen. Ten aanzien van laatstgenoemde type berichtgeving worden berichten bedoeld waarin men burgers aan de hand van een signalement en/of een link naar overige informatie, zoals een youtube-filmpje of een artikel op de politiewebsite, gevraagd wordt uit te zien naar mogelijke daders of vermisten.

6.3 Directe en transparante communicatie

In §1.2 is Twitter omschreven als een medium wat directe en transparante communicatie met burgers mogelijk moet maken. Een belangrijke vraag die zich daarbij meteen opwerpt is: *transparante communicatie ten aanzien van wat?* Twitterberichten geven inzicht in de uitvoerende werkzaamheden van de gebiedsgebonden politiezorg, waarbij informatie wordt gepresenteerd vanuit het perspectief van de wijkagent. De berichten geven daarmee primair geen inzicht in het functioneren, besluiten en handelingen van overige afdelingen binnen de hiërarchische politieorganisatie. Binnen deze context valt de communicatie als beperkt transparant te omschrijven. Transparante communicatie dient daarom te worden opgevat als de mate waarin de communicatie inzicht geeft in de werkzaamheden van de wijkagent.

In tabel 6.2 is de berichtgeving van de wijkagenten via Twitter getoetst aan acht criteria die gebaseerd zijn op de principes van transparante communicatie, waaraan aan de overheid gelieerde organisaties dienen te voldoen, zie §4.4.1. Op basis hiervan lijkt de berichtgeving, betrekking hebbende op de uitvoerende werkzaamheden van de wijkagenten binnen de gebiedsgebonden politiezorg, grotendeels transparant te zijn. De mate van transparantie wordt daarbij echter beperkt door het feit dat wijkagenten gebonden zijn aan maximaal 140 tekens, maar ook of men een bepaald bericht wel of niet kan of mag zenden in verband met privacy van

³⁷ Omdat men ten aanzien van sommige zaken herhaaldelijk een oproep doet, bijvoorbeeld omdat er sprake is van additionele informatie, maar ook omdat men niet altijd terugkoppelt over de afloop, wordt er in verhouding minder vaak terugkoppeling verleent dan de mate waarin men een oproep doet. Redenen hiervoor zijn onder meer dat er geen dader(s) gepakt is of zijn (wat tevens kan dienen als terugkoppeling), de zaak buiten de wijk speelde (bijvoorbeeld een overval in het stadscentrum) of dat een zaak voor het publiek niet langer actueel is.

³⁸ Zoals ter classificatie van de berichtgeving van de wijkagenten alle twitterberichten van de 14 wijkagenten over het laatste half jaar van 2010 zijn gelezen, zo is tevens per retweet uitgezocht hoe deze geclassificeerd kon worden en hoe vaak deze is geretweet.

betrokkenen, lopende onderzoeken en gevoelige zaken. De toegankelijkheid tot deze informatie hangt daarbij bovendien af van de mate waarin burgers bekend zijn met het gegeven dat wijkagenten twitteren en in hoeverre men toegang heeft tot een internetverbinding.

Tabel 6.2: Acht principes voor transparante communicatie

Criterium	Typing Twitter
1. Complete	Via Twitter informeren wijkagenten burgers over werkzaamheden en gebeurtenissen mits de informatie interessant en relevant is, de informatie lopende opsporingsonderzoeken niet in gevaar brengt, de informatie niet direct tot betrokkenen te herleiden valt en het geen onnodige onrust veroorzaakt.
2. Primary	Wijkagenten zijn voor velen de bron of retweeten de bron, bijvoorbeeld het voorlichtingsteam van de politie of het twitteraccount van het overvallenteam.
3. Timely	Omdat wijkagenten vaak de bron zijn, en men allemaal over een mobiele telefoon met een twitterapplicatie beschikt ³⁹ , is men vaak in staat om informatie <i>tijdig</i> te publiceren. Afhankelijk van de situatie wordt men vooraf, tijdens of achteraf (binnen enkele uren) geïnformeerd.
4. Accessible	De gepubliceerde informatie is niet slechts <i>toegankelijk</i> voor de directe volgers van de wijkagent. Iedereen die toegang heeft tot een internetverbinding is in staat om via twitter.com of zoekmachines op het internet in staat de berichten van de wijkagenten te lezen. Belangrijk is dat men wel bekend is met het bestaan van twitterende wijkagenten. Daarnaast citeren sommige media berichtgeving van wijkagenten of integreren websites de tweets in hun website via zogenaamde widgets. ⁴⁰
5. Machine processable	Twitter biedt de mogelijkheid voor volgers uit het primaire of secundaire netwerk van de twitterende wijkagent om berichten te retweeten naar het eigen netwerk van volgers.
6. Non-discriminatory	Zoals uit de beschrijving van de toegankelijkheid is gebleken is zijn de berichten voor iedereen die toegang heeft tot een internetverbinding beschikbaar.
7. Non-proprietary	Twitter dwingt haar gebruikers beknopt te zijn. Men mag maximaal 140 tekens gebruiken. Via verschillende applicaties of door te verwijzen naar een website kan men uitgebreider berichten of verwijzen naar uitgebreidere informatie.
8. License-free	Tweets zijn niet gebonden aan copyright en dergelijke. Ieder is vrij berichten over te nemen of te retweeten.

Overeenkomstig met bovenstaande konden alle geïnterviewde wijkagenten en burgers beamen dat berichtgeving via Twitter bijdraagt aan transparantie. Daar waar burgers aangaven graag te willen weten wat er zich in hun wijk afspeelt en wat de politie daar tegen doet, daar maakt Twitter het volgens wijkagent IV mogelijk om aan die behoefte te voldoen: *'Twitter is een middel waarmee je kunt laten zien wat je doet, waarom je dat doet en wat er allemaal bij komt kijken. Twitter biedt een kijkje in de keuken van wat je als politieman doet'*, maar ook *'om ook te laten zien wat je niet kunt'*. Een gesloten overheidsorganisatie als de politie biedt daarnaast bodem voor critici. Door open te zijn via Twitter laat je als organisatie zien wat met belastinggeld wordt gedaan en maak je zichtbaar wat voorheen niet zichtbaar was. Dit is volgens geïnterviewde volger II belangrijk omdat de overheid, en daarmee de politieorganisatie: *'er voor de burgers is en niet andersom. De politie is een instrument van ons als staat, dat hebben wij met elkaar afgesproken'*. Vanwege de financiering uit belastinginkomsten en de rol van de politie als uitvoerend orgaan van de overheid, vinden burgers het belangrijk om te weten wat de politie zoal doet. Wijkagent VII heeft aan de hand van een voorbeeld over een geadopteerde veelpleger uitgelegd dat wat men doet niet altijd duidelijk uit te leggen is aan de hand van statistieken: *'[...] als ik op bezoek ga bij een veelpleger [...], en daardoor, doordat wij dat een jaar lang doen, krijgen wij die man wellicht in de hulpverlening, of gaat ie minder winkeldiefstallen plegen, dat is heel moeilijk te meten of zichtbaar te maken. Het is wel te meten dat ie minder winkeldiefstallen pleegt, maar het is niet te meten dat dat komt doordat wij daar urenlang tijd aan hebben besteed. [...] ons werk is niet altijd meetbaar, je moet vertrouwen op professionaliteit'*. Juist omdat burgers niet altijd een duidelijk en goed idee hebben wat de wijkagent of politieagent nou precies doet, wat tevens bleek uit interviews met volgers, vinden wijkagenten het prettig om transparant te zijn. Een bijkomend voordeel voor burgers is dat wanneer wijkagenten berichten over problemen, of de aanpak van problemen, men burgers tevens een signaal geeft dat de politie er van af weet en er wat aan doet.

'Directe' communicatie is in §4.4.1 omschreven als een directe verbinding tussen de wijkagent en de burgers.

³⁹ Slechts één van de veertien wijkagenten was niet in het bezit van een dergelijk toestel.

⁴⁰ Een online applicatie die de meest recente tweets van de wijkagenten weergeeft.

In tabel 6.2 zijn wijkagenten omschreven als de bron. Als uitvoerend personeel van de politieorganisatie staat men vanuit het werkveld direct in contact met haar volgers, waardoor wijkagenten, als de situatie het toelaat, burgers zo snel mogelijk over van alles kunnen informeren. Oorspronkelijk, bij de afwezigheid van Twitter, zouden burgers voornamelijk, maar tevens beperkter dan via Twitter, worden geïnformeerd over de politie haar werkzaamheden en gebeurtenissen in de wijk via officiële persberichten. In een dergelijk geval loopt het nieuws van de wijkagenten en overige politieagenten via communicatiemedewerkers en persvoorlichters naar de media. In het geval van een ernstig misdrijf overleggen twitterende wijkagenten eerst met de persvoorlichters, zodat men af kan stemmen wat passend is om te berichten, maar ook om de persvoorlichters te informeren voor het geval deze door de pers worden benaderd. Hoewel wijkagenten via Twitter direct in contact staan met burgers, staan niet alle burgers in direct contact met de wijkagent. Meer hier over in hoofdstuk 9.

Tijdens bijgewoonde buurtbijeenkomsten en gesprekken met burgers kwam regelmatig naar voren dat van direct contact tussen wijkagenten en burgers (in dit geval de niet-volgers) in de praktijk weinig sprake is. Veel mensen weten bijvoorbeeld niet wie de wijkagent is, gaven aan deze nooit in de wijk te zien en hadden dan ook geen contact met de wijkagent. Daarbij werd veelvuldig gerefereerd aan de vroegere veldwachter. Binnen dit perspectief stelt geïnterviewde burger IX het volgende ten aanzien van direct contact: *'Vroeger was het natuurlijk anders met de buurtagent. [...] dan kwam ie voorbij, [...] de oorspronkelijke veldwachter. [...] Dan ging men met elkaar praten en ontstond er een soort van contact. Nu doet de buurtagent zijn rondje met de auto. Ik ga niet op straat staan, de auto tegenhouden en roepen: 'Kom even terug [...]'. Ten aanzien van Twitter stelt deze: 'Twitter sluit daarmee eigenlijk aan op een veranderde maatschappij. Het brengt je weer met elkaar in contact'.* Twitter draagt er daarmee aan bij dat de wijkagenten (weer) dichterbij de mensen staan.

De directe verbinding is gefaciliteerd door wijkagenten uit te rusten met een smartphone.⁴¹ Uit een peiling is gebleken dat de wijkagenten vanaf het moment dat zij zijn gaan twitteren, tot 12 januari 2011, gemiddeld 62,6% van de tweets verstuurd hebben aan de hand van hun smartphone en de resterende 37,4% middels de pc. Het voordeel van een smartphone is dat deze altijd bij de hand is, dus ook op straat. Daar waar de situatie het toelaat twitteren wijkagenten bijvoorbeeld wat ze gaan doen of aan het doen zijn. Twitter is bedoeld om te delen wat er nu plaatsvindt en burgers vinden actuele informatie interessant. Afhankelijk van de boodschap en de situatie is men dankzij de smartphones in de gelegenheid om zowel vooraf-, tijdens-, of nadat iets heeft plaatsgevonden te twitteren. Wijkagenten lijken vanuit hun eigen professionaliteit aan te voelen wanneer men wel of niet kan twitteren. De meeste wijkagenten hebben aangegeven pas achteraf te twitteren, omdat dit het meest praktisch is, je tijdens de gebeurtenissen scherp en aandachtig moet zijn en omdat verregaande actualiteit bij kan dragen aan de herleidbaarheid van informatie. Bovendien dient dat wat men twittert waar te zijn, burgers dienen niet te moeten twijfelen over de inhoud. Tijdens de interviews gaven burgers aan de berichtgeving als zeer actueel te beschouwen, aangezien de wijkagenten voor velen de eerste bron zijn.

6.4 Nadere beschouwing communicatie via Twitter

Opvallend, en belangrijk om te vermelden, is dat alle geïnterviewde volgers en vele respondenten van de online enquête aangaven tevreden en complimenteers te zijn ten aanzien van de omgang van de wijkagenten met Twitter. Aan de hand van een nadere beschouwing in onderstaande deelparagrafen zal getracht worden de factoren in kaart te brengen die bijdragen aan de waardering van de volgers.

6.4.1 Frequentie, interessante en relevante berichtgeving

Uit zowel de interviews als online enquêtes bleek dat veel respondenten aangaven dat de berichtgeving van de wijkagenten interessant en relevant van aard dient te zijn. De Van Dale definieert interessant en relevant

⁴¹ In het voorjaar van 2011 zijn deze smartphones omgewisseld en zijn alle wijkagenten van Regiopolitie Groningen uitgerust met een Blackberry Torch. Eén van de veertien wijkagenten uit dit onderzoek heeft het tot die tijd zonder het gebruik van een smartphone moeten stellen en kon daarom slechts via de computer twitteren.

respectievelijk als '*belangwekkend of boeiend*' en '*ter zake dienend*'. Het merendeel van de respondenten gaf aan tevreden te zijn over de huidige invulling van Twitter door de wijkagenten, juist omdat men aandacht besteedt aan dat wat er in de buurt speelt, wat de politie daar zoal aan doet, wie de wijkagent is en burgers betreft bij de politie en het politiewerk. Ten aanzien van wat er in de buurt speelt zijn burgers van mening dat wijkagenten over alle onderwerpen mogen twitteren. Men geeft aan graag geïnformeerd te willen worden over dat wat er in de buurt speelt, en volgens geïnterviewde volger VII is het daarbij niet aan de wijkagent om te beslissen wat wel of niet goed is voor burgers om te weten. De geïnterviewde volgers gaven daarbij aan dat de verstrekte informatie summier dient te zijn, zodat de privacy van betrokkenen gewaarborgd blijft en men geen onnodige onrust of onveiligheidsgevoelens creëert. Hierop aansluitend gaven de wijkagenten aan eigenlijk overal over te twitteren, mits men geen lopende onderzoeken in gevaar brengt, men geen onnodige onrust veroorzaakt (zoals zedenzaken) en het eventueel de privacy van betrokkenen raakt. Hoewel men, bij wijze van, overal over bericht, probeert men geen onnodige onveiligheidsgevoelens te creëren. Wanneer bijvoorbeeld sprake is van een inbraakgolf, dan houdt men in de berichtgeving rekening met de formulering en de toon van het bericht, waarmee men mensen wel informeert, probeert bij te dragen aan de bewustwording van mensen, en onnodige onveiligheidsgevoelens probeert te voorkomen. Onder het berichten van 'alles' vallen ook berichten waarin men vertelt bijvoorbeeld een hele dag op kantoor bezig te zijn met administratieve handelingen. Hoewel burgers aangeven het goed te vinden dit te lezen, omdat men voorheen geen weet of duidelijk beeld had van de omvangrijke administratieve bezigheden, dient men, in het kader van interessante en relevante berichtgeving, te voorkomen teveel in herhaling te vallen. Wijkagenten proberen daarom alleen te twitteren als men wat te melden heeft en dit sluit aan op de opmerking van burgers dat men niet dient te twitteren om het twitteren, zie §5.7. Burgers zijn daarbij van mening dat de actualiteit van de berichtgeving bijdraagt aan de mate waarin de informatie interessant en relevant is. Wijkagent IV zegt hierover: *je brengt actueel nieuws, het nieuwste, het nieuws van gisteren is niet interessant meer, het gaat om nu*'.

Uit de interviews met volgers bleek tevens dat het voor hen niet interessant is wanneer een wijkagent zelden twittert. Geïnterviewde volger IV zegt hierover dat: *'Ze hoeven geen elke 5 minuten een berichtje te sturen. Ze moeten ook niet helemaal uit beeld blijven. Zeg dan gewoon [...]: 'Vandaag ben ik aan de Queridolaan in Groningen-Zuid', klaar. Dan weet ik dat hij er is. Maar dat ie even laat weten dat ie nog leeft'*. Geïnterviewde volger VII heeft juist een wijkagent ontvolgd omdat deze te weinig aanwezig was op Twitter. De respondent omschrijft Twitter als een vluchtig medium, waarbij het voor de volgers niet van toegevoegde waarde is wanneer men slechts zelden twittert. Juist vanwege dit vluchtige karakter dienen wijkagenten anderzijds ook niet bang te zijn om teveel te twitteren, aldus laatstgenoemde geïnterviewde volger: *'Je moet bedenken dat als je op een dag 10 tweets plaatst, daarvan worden er door de gemiddelde volger slechts 2 of 3 van gelezen. Je moet niet denken dat mensen alles zien. Een enkeling zal heus wel alles zien, maar het is een heel vluchtig medium. Veel mensen die ik ken die gebruiken dan TweetDeck, maar die gaan niet scrollen als ze thuiskomen. Dat is niet te doen. Dus je moet je realiseren dat als je 10 tweets plaatst, en dat vind ik al weinig, dan worden er 2 van gelezen ofzo'*. Bijlage 4 beschrijft de frequentie waarin de wijkagenten twitteren vanaf het moment dat zij daar mee begonnen zijn. Opvallend is dat de hoeveelheid verstuurd tweets samen lijkt te hangen met de periode van het jaar. Daar waar men in de zomerperiode, in verband met vakanties, minder actief twittert, daar lijken de zogenaamde 'donkere maanden' meer aanleiding te creëren om te twitteren.⁴² In het geval iemand slechts één wijkagent volgt, dan ontvangt deze gemiddeld 3,6 tweets per dag, waarbij wijkagenten doorde-weeks actiever twitteren dan in het weekeinde en men tijdens vrije dagen minder actief twittert dan op de dagen waarop men daadwerkelijk werkzaam is. Daarnaast is tevens berekend dat 96,5% van de berichten tussen 06:30 en 00:30 wordt verstuurd, waardoor iedereen met een twitteraccount de mogelijkheid heeft de berichten mee te krijgen in zijn of haar timeline. Hoewel men deze mogelijkheid heeft is het maar de vraag, zoals geïnterviewde volger VII aangaf, of men de 3,6 gemiddeld verstuurd tweets daadwerkelijk meekrijgt.

⁴² Statistisch gezien kennen de donkere maanden (november tot en met februari) een toename in criminaliteit, wat meer werk met zich meebrengt voor de politie en daarmee samenhangend wijkagenten meer aanleiding geeft om te twitteren

6.4.2 Privacy

Ter waarborging van de privacy van betrokkenen proberen wijkagenten slechts veralgemeniserend te twitteren, tenzij een bepaalde gebeurtenis bijvoorbeeld voor iedereen zichtbaar is, zoals de ontruiming van een kraakpand. In een dergelijk geval wordt een tweet bijvoorbeeld vergezeld van een foto en een straatnaam. Daarnaast is men ook bewust van het moment waarop men wel of niet twittert. Als mensen bijvoorbeeld ergens een politieauto voor een huis zien staan, vervolgens de wijkagent naar buiten zien lopen, en even later lezen dat de wijkagent bij een melding van huiselijk geweld is geweest, dan is het bericht onbedoeld alsnog te herleiden tot een locatie en de betrokkenen. De volgers gaven dan ook aan dat de wijkagenten goed met de privacy van mensen omgaan en dit werd als volgt treffend door geïnterviewde respectievelijk volgers VI en VII geïllustreerd: *'Er wordt over individuen gepraat en niet over de personen in kwestie met namen en toevoegingen'* en *'[...] vandaag twitterde die dat ie voor de derde keer op rij betrokken was bij een hennepkwekerij in Musselkanaal. Nou, margoed, of het nou de derde of dertiende keer is, ik als burger, heb geen idee wie of waar het betreft. Dat doet ie ook niet en dat moet ie ook niet doen denk ik. Dus daar zijn ze wel alert op'*.

6.4.3 Twitter; sociaal medium

In hoofdstuk 3 is eerder beschreven dat Regiopolitie Groningen twittert vanuit de persoon in plaats van uit de organisatie, wat inhoudt dat men uitvoerenden laat twitteren naar eigen inzicht.⁴³ Het gevolg is dat de berichten hierdoor een persoonlijk karakter krijgen, wat in de praktijk betekent dat men zelf bepaald óf men ergens over twittert, hoe vaak en welke woorden men hierbij gebruikt. Deze vrijheid stelt wijkagenten in staat om zowel een persoonlijke noot als een verhaallijn in de berichtgeving aan te brengen. Hierdoor kan men aan de hand van verschillende tweets, verspreid over de dag of enkele dagen, aan burgers laten zien wat een aanhouding bijvoorbeeld allemaal met zich meebrengt. Onderdeel van de keuze om vanuit de persoon te twitteren is dat iedereen over een eigen account bezit, waarbij men een eigen foto als profielfoto heeft⁴⁴ en in het profiel beschrijft wie men als wijkagent is en wat zijn of haar persoonlijke interesses zijn. De geïnterviewde volgers gaven aan dankzij deze foto's de wijkagenten makkelijker een gezicht te kunnen geven, waardoor de herkenbaarheid wordt vergroot. Een voorbeeld van een twitteraccount van een wijkagent is toegevoegd aan bijlage 4.

Wijkagenten proberen de berichten zo begrijpelijk mogelijk te formuleren, het gebruik van vaktermen te vermijden en de taal van het publiek te spreken. Wijkagent II zegt hiertoe: *'Als je met kleuters spreekt, dan ga je op de kleuterstoel zitten, als je met volwassenen praat, dan ga je op de keukenstoel zitten'*. Om misinterpretatie te voorkomen is een zorgvuldige woordkeuze van belang. Het is namelijk denkbaar dat niet iedereen *'de inbrekers waren gestoord'* hetzelfde opvat. Het gebruik van het woord 'rechts-extremisme' door geïnterviewde wijkagent VII heeft er eens toe geleid dat journalisten contact zochten met de communicatieafdeling van Regiopolitie Groningen, met de vraag of men in Groningen te maken heeft met rechts-extremistische groeperingen. Mede omdat er zich tevens journalisten onder de volgers bevinden, is een zorgvuldige woordkeuze van belang. Alle gekozen woorden van een bericht vormen uiteindelijk de toon van een tweet. Berichten moeten volgens de wijkagenten niet saai, maar, daarbij rekening houdend met hun functie als politiefunctaris, wel enigszins prikkelend te zijn. Men probeert burgers tevens te triggeren en te enthousiasmeren. Het persoonlijke karakter van de invulling van Twitter door de wijkagenten blijkt tevens, zoals eerder aangehaald, uit de vrijheid die men heeft om privétweets te plaatsen. Wijkagenten grijpen deze vrijheid aan om een stukje van zichzelf te laten zien, laten zien dat men ook een mens is en ook tegen bepaalde dingen aanloopt, en bijvoorbeeld buiten het werk om ook maatschappelijk actief zijn.

De volgers beoordelen de keuze van Regiopolitie Groningen om vanuit de persoon te twitteren als positief. Een aantal geïnterviewde volgers volgen zelf bijvoorbeeld ook politieregio's waar men vanuit de organisatie zakelijk en formeel twittert, waardoor men in staat is een vergelijking te maken. Geïnterviewde volger II omschrijft

⁴³ Mits men rekening houdt met de eerder benoemde richtlijnen ten aanzien van berichten betreffende opsporing, vermissingen of getuigenoproep, rekening houdt met de privacy van betrokkenen en onnodige onrust probeert te voorkomen.

⁴⁴ Één van de veertien wijkagenten had om persoonlijke redenen geen gebruik gemaakt van een eigen foto.

deze berichtgeving als *'door de communicatieafdeling goedgekeurde tweets'*, waarbij de voorkeur van volgers uitgaat naar *'persoonlijk getinte berichtgeving uit het werkveld. [...] Je kijkt er dan net even anders tegenaan. [...] Het maakt het leuker, interessanter om te lezen'*. De toon maakt de muziek. Bovendien komt dergelijke berichtgeving volgens dezelfde geïnterviewde *'minder gekunsteld'* over. Daarnaast waarderen volgers, onder meer omdat Twitter een sociaal medium betreft, de privétweets als positief. Het draagt bij aan de menselijkheid van de wijkagent en het maakt de relatie persoonlijker. Aangezien men de wijkagenten vanuit hun functie zijn gaan volgen, dienen privéberichten niet de overhand te krijgen: *'Het moeten berichten zijn die iets van hen laten zien, maar ook weer niet teveel. [...] Is dat belangrijke informatie of niet? Dat maakt verder niet uit. Maar je weet iets meer van hun persoon. En dat vind ik wel plezierig. Dan worden het iets andere mensen dan gewoon die man of vrouw met een platte pet'*, aldus geïnterviewde volger I. Juist vanwege de persoonlijke invulling van Twitter door Regiopolitie Groningen worden de wijkagenten, en daarmee de politie, volgens de geïnterviewden makkelijker toegankelijk. Tot slot geïnterviewde volger VII aan de hand van de volgende opmerking al het bovenstaande samengevat: *'Automatisch gegenereerde berichten of onpersoonlijke formele berichten leiden tot de dood in de pot op den duur. Dat maakt het toch zo saai en mechanisch. Juist zoals het hier in Groningen gaat, al die dingen, al die voordelen die wij net hebben besproken; transparantie, snelheid, laagdrempeligheid dat komt door het niet automatisch versturen van berichten. Door de persoonlijke invulling benut je de voordelen die het medium biedt'*.

Alle wijkagenten hebben aangegeven content te zijn met bovenstaande beschreven vrijheid, omdat Twitter hun communicatiemiddel is. Als sociaal medium is Twitter bovendien op persoonlijke leest geschroeid. Middels de geschonken vrijheid gaat Regiopolitie Groningen uit van de professionele kwaliteiten van de wijkagenten. Uit de interviews met de wijkagenten kwam duidelijk naar voren dat wat men normaal niet zegt, dat zegt men ook niet via Twitter. Desondanks is men bewust van mogelijke risico's, bijvoorbeeld omdat mensen berichten of woorden verkeerd interpreteren, waardoor men scherp is ten aanzien van te versturen berichten. Anderzijds is men zich er van bewust dat men twittert als wijkagent. Hoewel men via Twitter laat zien niet alleen de boeman te zijn en tevens een sociale kant te hebben, stelt geïnterviewde wijkagent V: *'men niet vergeten dat ik ook politieman ben, ik schrijf ook bonnen voor verlichting'*. Hierop aansluitend stelt wijkagent IV: *'Mensen moeten mij als buurtagent blijven zien en niet als Sjappie die alles maar interessant vindt en overal maar op aanhaakt. Ik moet uiteindelijk de buurtagent blijven en de uitstraling hebben dat ik een serieuze politieman ben'*.

6.4.4 Verschil met reguliere media

Volgers zien ook een duidelijke meerwaarde van de berichtgeving via Twitter ten opzichte van de berichtgeving van de traditionele media. Om te beginnen zijn de berichten van de wijkagenten actueler, men wordt sneller geïnformeerd. Dat men sneller wordt geïnformeerd heeft er mede mee te maken dat de wijkagent vaak ook de bron is. In tegenstelling tot traditionele media kan men bij wijze van meteen een bericht versturen, zonder dat men moet wachten op een binnenkomend persbericht of dat journalisten eerst ergens heen moeten om informatie te verzamelen. Bovendien beschouwt men de berichten van de wijkagenten als neutraler, objectiever, meer beschouwend en beknopter. Twitter dwingt de wijkagenten kort en bondig te zijn en dit is volgens burgers de kracht van het medium. Korte berichten van maximaal 140 tekens dragen bovendien bij aan de vluchtigheid van het medium en draagt daarmee bij aan de leesbaarheid. Twitter werd tijdens de interviews door geïnterviewde burger VIII omschreven als een vluchtig medium: *'scrollen, snel lezen, hé interessant, stop, lezen, scrollen'*. De geïnterviewde burgers vinden de tweets dan ook veel uitnodigender dan blogs en krantenartikelen, omdat dergelijke berichten vaak veel omvangrijker zijn. Doordat (lokale) media niet over alle gebeurtenissen een persbericht ontvangen of besluiten niet alle voorvallen en incidenten te melden, worden burgers vaak alleen over de meest bijzondere of noemenswaardige gebeurtenissen geïnformeerd. Ten aanzien van inwoners uit dorpen kan dit betekenen dat men wel wordt geïnformeerd over een wildplasser op de Grote Markt van Groningen, terwijl men niet wordt geïnformeerd over de diefstal van een zitgrasmaaier van om de hoek. Twitterende wijkagenten informeren burgers daarmee beter ten aanzien van kleine en lokale problematiek.

6.5 Conclusie

Gezien de reacties van zowel de twitterende wijkagenten als hun volgers lijkt de kracht van de twitterende wijkagenten van Regiopolitie Groningen vooral te kunnen worden verklaard door het feit dat men Twitter, conform het karakter van Twitter, aanwendt als sociaal medium. Een persoonlijke invulling en vormgeving van de berichtgeving lijken namelijk bij te dragen aan de leesbaarheid van de berichten en mate waarin volgers de berichten interessant vinden. Als bron is men in staat, mede dankzij de uitrusting met een smartphone, om burgers direct te informeren over dat wat hen aangaat, de directe woonomgeving. Volgers worden hierdoor voorzien van actuele informatie en nieuws uit de naaste omgeving, informatie die men anders wellicht niet, of pas later, zou hebben verkregen. Naast geïnformeerd te worden over lokaal nieuws, lijken burgers het tevens interessant te vinden om bij de politie en het politiewerk betrokken te worden. Uit een analyse van de zogenaamde retweets is gebleken dat berichten waarin burgers om medewerking worden gevraagd of tips worden verstrekt om bepaalde situaties te voorkomen het meest frequent worden doorgestuurd.

Om de volgers zo goed mogelijk te bereiken is het voor de wijkagenten van belang om frequent te twitteren. Nu ontvangt een volger van één wijkagent gemiddeld 3,6 tweets per dag, waarbij wijkagenten gemiddeld meer tweets versturen wanneer zij aan het werk zijn en minder tijdens hun vrije tijd. Aangezien mensen zich niet de hele dag op Twitter bevinden krijgt men niet alle verstuurd berichtgeving van die bewuste dag mee. Het is belangrijk niet uit het zicht te verdwijnen en de volgers te laten weten wanneer men er wel is of niet.

Zonder al te diep in te gaan op het functioneren van de gehele politieorganisatie, is gebleken dat via Twitter verstrekte informatie bijdraagt aan de transparantie ten aanzien van de werkzaamheden van de wijkagent. Enkele kanttekeningen daarbij zijn dat de toegankelijkheid tot deze informatie afhangt van de mate waarin burgers toegang hebben tot een internetverbinding en bovendien bekend zijn met het feit dat wijkagenten twitteren. Daarnaast wordt alleen datgene getwitterd wat geen gevaar vormt voor lopende onderzoeken, privacy van betrokkenen en geen onnodige onrust veroorzaakt. Een andere kanttekening zou kunnen zijn dat men gebonden is aan maximaal 140 tekens, maar daar staat tegenover dat burgers aangegeven eerder geneigd zijn korte beknopte berichten te lezen dan volledige artikelen of blogs. Door wijkagenten de vrijheid te geven burgers zelf informatie te verstrekken over datgene wat er in hun werkgebieden speelt, en welke werkzaamheden de politie binnen die context verricht, staat men via zijn of haar twitteraccount in direct contact met burgers. Aangezien niet alle wijkagenten al hun volgers terugvolgen, is dit directe contact echter niet geheel wederzijds.

De ruimte die wijkagenten van Regiopolitie Groningen hebben verkregen om te twitteren draagt mede bij aan snelle actuele berichtgeving en directe en transparante communicatie. Door wijkagenten deze ruimte te geven gaat men uit van de professionaliteit van de betrokken wijkagenten. Wijkagenten lijken hier in de praktijk op een verantwoorde wijze mee om te gaan. Hoewel men streeft naar het versturen van actuele berichtgeving, tuitert men in de praktijk pas indien de situatie het toelaat, het gepast is en het bovendien uitkomt of praktisch is. Daarbij houdt men volgens de volgers goed rekening met de privacy van betrokkenen. Hoewel men de vrijheid heeft gekregen om op een persoonlijke wijze te twitteren en tevens enkele privétweets mag versturen, is men zich terdege bewust van het feit dat men uiteindelijk tuitert als wijkagent. Men probeert daarom te allen tijde over te komen als een serieuze politiefunctionaris. Hoewel men beseft altijd eens de mist in te kunnen gaan, is men tevens scherp ten aanzien van de te gebruiken woorden. Het risico bestaat namelijk dat anderen bepaalde woorden anders interpreteren dan de wijkagent bedoelt.

Aan de hand van dit hoofdstuk is getracht te beantwoorden *hoe kan de communicatie tussen twitterende wijkagenten en burgers worden beschreven*. Op basis van bovenstaande kan gesproken worden over een persoonlijke wijze van communiceren, waarbij burgers via de wijkagent in direct contact staan met de wijkagent en de berichtgeving bijdraagt aan transparantie ten aanzien van de werkzaamheden van de wijkagent.

Hoofdstuk 7 Veiligheidsbeleving

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de veiligheidsbeleving van burgers centraal, waarbij beoordeeld zal worden *in hoeverre verschillen in de veiligheidsbeleving tussen de volgers en de niet-volgers aan de twitterende wijkagent kunnen worden toegeschreven*. De beoordeling zal uitgevoerd worden aan de hand van twee stappen. Om te beginnen zal middels een independent samples t-test (zie tabel 7.2A) worden beoordeeld of de uitkomsten van de volgers, niet-volgers 1 en niet-volgers 2 van elkaar verschillen. Vervolgens zal een hiërarchische multiple regressie-analyse aangewend worden om te beoordelen of de mogelijke verschillen aan twitterende wijkagenten kunnen worden toegeschreven.⁴⁵ De uitkomsten van de regressieanalyse staan gepresenteerd in de tabellen 7.2B en 7.2C. Ten behoeve van het overzicht zijn genoemde tabellen toegevoegd aan bijlage 6. Wanneer wordt gesproken over een verband, invloed, samenhang, bijdrage of een relatie, dan dient te worden uitgegaan van een significant(e) verband, invloed, samenhang, bijdrage of relatie.

7.2 Veiligheidsbeleving burgers

De keuze van Regiopolitie Groningen om haar wijkagenten te laten twitteren is onder meer gebaseerd op de principes van de gebiedsgebonden politiezorg. Op basis van deze principes is het belangrijk dat burgers zich veilig voelen in hun eigen buurt. Om vervolgens te beoordelen of twitterende wijkagenten het veiligheidsgevoel in de buurt positief beïnvloeden, zijn de respondenten van de online enquête gevraagd de veiligheid in hun eigen buurt te beoordelen aan de hand van een cijfer (1-10), zie tabel 7.2A.

Tabel 7.2A: Beoordeling veiligheid buurt (1-10)

Beoordelen veiligheid buurt (1-10)	N / missing %	Mean	Std. dev.	T-test for equality of means	
				T	Sig. 1
Volgers	212 / 0,0%	7.51	1.237	2.403	**
Niet-volgers 1	521 / 0,0%	7.25	1.497		
Volgers	212 / 0,0%	7.51	1.237	1.846	*
Niet-volgers 2	230 / 0,0%	7.30	1.193		
Niet-volgers 1	521 / 0,0%	7.25	1.497	.432	
Niet-volgers 2	230 / 0,0%	7.30	1.930		

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

Op basis van tabel 7.2A kan gesteld worden dat volgers van twitterende wijkagenten (7.5) de veiligheid in de buurt hoger beoordelen dan zowel de niet-volgers 1 (7.3) en de niet-volgers 2 (7.3). De volgende stap is om te beoordelen in hoeverre deze verschillen toegeschreven kunnen worden aan de twitterende wijkagenten. Deze beoordeling zal worden gebaseerd op de in de tabellen 7.2B en 7.2C beschreven statistische modellen. Voordat aandacht besteed wordt aan deze tabellen dient echter een kanttekening te worden gemaakt. Hoewel de in bijlage 6 beschreven correlatietabel 7.1 stelt dat de controlevariabele 'onveiligheidsgevoelens in de buurt' tevens in de meervoudige regressieanalyses dient te worden opgenomen, is besloten deze variabele niet in de regressieanalyse op te nemen. Deze keuze is gemaakt omdat de betreffende variabele deels overlap vertoont met de afhankelijke variabele, wat onder meer blijkt uit de sterke onderlinge correlatie en een hoge bèta-waarde wanneer de variabele wel opgenomen wordt in de analyse. Aangezien de controlevariabele 'onveiligheidsgevoelens in het algemeen' zich niet beperkt tot slechts de buurt, is besloten deze wel mee te nemen in de regressieanalyses.⁴⁶ Hier zal later nog op worden teruggekomen.

7.3 Invloed twitterende wijkagenten

Met betrekking tot de vergelijking tussen burgers die een twitterende wijkagent volgen met burgers die dat

⁴⁵ Binnen een multiple regressieanalyse wordt getracht aan de hand van meerdere predictoren (de onafhankelijke variabelen) de afhankelijke variabele te voorspellen.

⁴⁶ Wanneer iemand zich in het algemeen snel onveilig voelt, dan kan dit tevens doorwerken naar onveiligheidsgevoelens in de eigen woonomgeving.

niet doen, maar ook niet geabonneerd zijn op e-mailalert, laat tabel 7.2B zien dat alle controlevariabelen en de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent samen 53% van de variantie in de afhankelijke variabele verklaren.⁴⁷ Van de 33 gebruikte controlevariabelen dragen 8 bij aan de verklaring van het model. Om te beginnen is er vanuit sociaal-economisch perspectief sprake van een positief verband tussen de woonduur en de beoordeling van de veiligheid in de buurt wanneer respondenten minder dan één jaar in de buurt woonachtig zijn ($\beta = .070$).⁴⁸ Een mogelijke verklaring voor de constatering dat de overige in de tabel gepresenteerde woonduren niet bijdragen aan de verklaring van het model, is dat mensen die slechts kort woonachtig zijn in de wijk minder goed op de hoogte zijn van wat er zoal in de wijk speelt. Vanwege deze beperktere informatiepositie is het mogelijk dat zij de veiligheid in de buurt hoger inschatten en beoordelen dan mensen die langer in de wijk woonachtig zijn en die, vermoedelijk, over meer informatie beschikken over wat er zoal in de wijk speelt. Een positief verband tussen de beoordeling van de veiligheid in de buurt en de sociale cohesie ($\beta = .170$) duidt er daarnaast op dat naarmate burgers zich sterker met de buurt en wijkbewoners identificeren zij de veiligheid in de buurt hoger beoordelen. Een lagere beoordeling van de veiligheid in de buurt wordt gegeven door burgers die zich in het algemeen wel eens onveilig voelen ($\beta = -.301$), de afgelopen 5 jaar slachtoffer zijn geweest van criminaliteit ($\beta = -.081$) of veronderstellen de komende 12 maanden slachtoffer te worden van criminaliteit ($\beta = -.169$). Daar staat tegenover dat wanneer men het gevoel heeft controle uit te kunnen oefenen over de eigen veiligheid in de buurt, dit positief bijdraagt aan de beoordeling van de veiligheid in de buurt ($\beta = .151$). Laatstgenoemde kan worden omschreven als een vorm van zelfredzaamheid, maar onderscheidt zich van de vormen van zelfredzaamheid die in hoofdstuk 9 aan de orde komen en in tabel 7.2B staan beschreven in model 5 van de regressieanalyse. Het gevoel controle te hebben over de eigen veiligheid in de buurt heeft namelijk betrekking op de relatie tussen burgers en hun eigen veiligheid, terwijl de zelfredzaamheid die in hoofdstuk 9 aan de orde zal komen voornamelijk betrekking heeft op de relatie van burgers met de politie. Om die reden volstaat het hier om op te merken dat de vormen van zelfredzaamheid die in hoofdstuk 9 zullen worden besproken niet bijdragen aan het oordeel over de veiligheid in de buurt. Hoewel in het volgende hoofdstuk, hoofdstuk 8, het beeld van burgers ten aanzien van de politie zal worden besproken aan de hand van 5 indexconstructies, zijn de hiertoe aangewende items ten behoeve van de hier uitgevoerde regressieanalyse verwerkt in één enkele index. Op basis hiervan kan gesteld worden dat een positief beeld ten aanzien van de politie bijdraagt aan een hogere beoordeling van de veiligheid in de wijk ($\beta = .155$). Hoewel daarnaast in §4.2 en §4.6 is gesteld dat de aanwezigheid van een lokaal bekende gezagsdrager van positieve invloed is op de veiligheidsbeleving van burgers, laat de regressieanalyse echter zien dat de aanwezigheid van de wijkagent niet bijdraagt aan de verklaring van het model, maar dat de bekendheid van burgers met de wijkagent negatief bijdraagt ($\beta = -.093$). Laatstgenoemde constatering is opvallend omdat de bekendheid van de wijkagent onder volgers groter is ten opzichte van niet-volgers 1,⁴⁹ en, omdat geïnterviewde volgers aangaven de wijkagent vooral via Twitter te hebben leren kennen. Deze bevindingen roepen de vraag op of het volgen van een twitterende wijkagent de veiligheidsbeleving van burgers in de buurt negatief beïnvloedt. Het antwoord op deze vraag luidt 'nee' omdat het wel volgen van een wijkagent via Twitter ($\beta = .061$) niet bijdraagt aan het oordeel van burgers ten aanzien van de veiligheid in de wijk. Dit betekent tevens dat het volgen van een twitterende wijkagent de veiligheidsbeleving van burgers in de buurt niet positief beïnvloedt. Kortom, het in tabel 7.2A beschreven hogere oordeel van volgers over de veiligheid in de buurt ten opzichte van niet-volgers 1 kan niet toegeschreven worden aan de twitterende wijkagenten. Gezien het ontbreken van een

⁴⁷ Hoewel in zowel de tabellen 7.2B en 7.2C naast de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent gebruik gemaakt is van 33 controlevariabelen (waarvan 20 variabelen omschreven kunnen worden als dummyvariabelen), is besloten om de variabiliteit van de statistische modellen te verklaren aan de hand van de determinatiecoëfficiënt R^2 in plaats van adjusted R^2 . Een motivatie om de adjusted R^2 te hanteren is wanneer de omvang van de steekproef beperkt is ten opzichte van het aantal gebruikte predictoren. Gezien de grote 'n' in beide steekproeven is besloten gebruikt te maken van de determinatiecoëfficiënt R^2 .

⁴⁸ De bijdragen van de predictoren worden binnen dit onderzoek omschreven aan de hand van gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten. Gestandaardiseerde bèta's (β) zijn gemeten in standaarddeviaties, waardoor de afzonderlijke bijdragen van predictoren, onder de voorwaarde dat andere predictoren gelijk blijven, aan het model met elkaar vergeleken kunnen worden. Een β van .055 geeft aan dat wanneer de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent met één standaarddeviatie van de betreffende variabele toeneemt, dan zal de waarde van de afhankelijke variabele toenemen met .055 maal haar eigen standaarddeviatie.

⁴⁹ Bekendheid wijkagent volgers versus niet-volgers 1; $t = 19.032$, $df = 436.28$, $p < .001$.

bijdrage van de betreffende variabele aan de verklaring van het model kan tevens niet worden uitgesloten dat de bijdrage van de variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent aan het totale model ter verklaring van de variantie, onder de voorwaarde dat de andere predictoren gelijk blijven, gebaseerd is op toeval.

Ten aanzien van de vergelijking tussen volgers en niet-volgers 2 toont tabel 7.2C dat alle controlevariabelen en de onafhankelijke variabele samen 45% van de variantie in de afhankelijke variabele verklaren. Op basis van tabel 7.2C kan echter gesteld worden dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, niet bijdraagt aan het oordeel van volgers over de veiligheid in de buurt ($\beta = -.005$). Wel blijken enkele controlevariabelen van invloed te zijn. Om te beginnen blijkt dat er sprake is van een negatief verband tussen de vraag of burgers zich in het algemeen wel eens onveilig voelen en het gegeven oordeel over de veiligheid in de buurt ($\beta = -.211$). Wanneer men echter het gevoel heeft invloed uit te kunnen oefenen over de eigen veiligheid in de buurt, dan oordeelt men positiever over de veiligheid in de buurt ($\beta = .159$). Daarnaast toont de tabel tevens aan dat naarmate burgers zich sterker met de buurt en wijkbewoners identificeren ($\beta = .211$) zij positiever oordelen over de veiligheid in de buurt, en dit ook doen als men een positief beeld heeft ten aanzien van de politie ($\beta = .192$).

7.4 De invloed van twitterende wijkagenten nader beschouwd

Hoewel tabel 7.2A vertelt dat volgers van twitterende wijkagenten zich veiliger voelen ten opzichte van burgers die geen twitterende wijkagent volgen, is op basis van de tabellen 7.2B en 7.2C gebleken dat deze verschillen niet toegeschreven kunnen worden aan twitterende wijkagenten. Bovendien kan op basis van de tabellen 7.2B en 7.2C gesteld worden dat volgers van een twitterende wijkagent zich niet veiliger of onveiliger zijn gaan voelen omdat zij een twitterende wijkagent zijn gaan volgen. Deze constatering komt overeen met uitspraken van geïnterviewde volgers. Tijdens de interviews bleek nadrukkelijk dat men zich op basis van via Twitter verstrekte informatie niet veiliger of onveiliger is gaan voelen, maar wel dat men zich meer bewust is van mogelijke risico's en hiertoe eventueel anticipeert. Dit is als volgt geïllustreerd door een opmerking van geïnterviewde volger I: *'[...] ik dacht altijd: 'Ik woon hier in een heel rustig dorp en er gebeurt nooit wat'. Nou dat is dus niet zo. [...]er gebeurt hier meer dan ik ooit eigenlijk geweten heb'. Maar beïnvloedt dat mijn veiligheidsgevoel? Nee, in zoverre dat ik misschien moet zeggen van: 'Het maakt mij alerter, van er kan altijd wat gebeuren, waar ik voorheen niet op bedacht was. Als ik hier naar de burens ga om iets te brengen of op te halen, dan deed ik de achterdeur nooit op slot. Nu denk ik van: 'Nou, nu toch maar even beter van wel'. Dat bedoel ik met alerter'*. Verstrekte informatie beïnvloedt daarmee niet het veiligheidsgevoel maar het veiligheidsbewustzijn. Het zijn echter niet alleen geïnterviewde volgers die deze mening delen, want ten aanzien van de stelling: 'Hoe meer ik geïnformeerd word over criminaliteit en overlast in mijn wijk, hoe alerter ik ben' heeft 79,6% van alle respondenten van de online enquête (n = 1223) aangegeven het met de stelling eens te zijn.⁵⁰ Zoals geïnterviewde volgers aangaven leidt informatie tot anticipatie. Eerder bleek al in de vorige paragraaf dat de mate waarin men controle heeft over de eigen veiligheid in de buurt, dat dit zich positief verhoudt tot het veiligheidsgevoel in de wijk. De mate waarin men het gevoel heeft controle te kunnen uitoefenen over de eigen veiligheid is mede afhankelijk van de vraag of men weet te anticiperen. Vanuit de in deze paragraaf beschreven context is het beter om te stellen dat twitterende wijkagenten de veiligheidsbeleving van burgers in de buurt niet vergroten, maar dat het veiligheidsbewustzijn van burgers wel wordt vergroot.

Hoewel het volgen van een twitterende wijkagent niet leidt tot een positieve beïnvloeding van de veiligheidsbeleving, is er eveneens geen sprake van een negatieve beïnvloeding van de veiligheidsbeleving. Dit is opvallend, omdat tijdens de interviews met volgers nadrukkelijk naar voren kwam dat men, dankzij de via Twitter verstrekte informatie, van mening is dat er sprake is van meer criminaliteit, overlast en verloedering in de wijk dan men voorheen dacht. Enerzijds voldoet de informatieverstrekking van wijkagenten via Twitter aan de behoefte van burgers om geïnformeerd te worden over datgene wat er in de buurt speelt, zie §5.5, ander-

⁵⁰ 'Alle' respondenten worden gevormd door zowel volgers als niet-volgers uit de vijf onderzoeksgebieden, maar ook door volgers en niet-volgers van buiten de vijf onderzoeksgebieden die de online enquête hebben ingevuld.

zijds zijn er tevens mensen die niet alles hoeven of willen weten van datgene wat er zich zoal afspeelt: *'[...] het is belangrijk als burgers mee te denken en mee te kijken naar wat er gebeurt, zodat er eerder wat mee gedaan kan worden. Anders gebeuren er wellicht dingen in de straat hiernaast waar je anders helemaal geen weet van hebt, maar waarbij je uiteindelijk wel bij betrokken zou geraken. Nu kan je een paar stappen eerder dingen signaleren zodat het ook eerder kan worden opgepakt. Maar mijn vrouw bijvoorbeeld, die wil er helemaal niets van weten'*. Ter verduidelijking doelt geïnterviewde volger II dat hij de politie vanuit een preventief perspectief zou willen helpen signaleren, zodat erger kan worden voorkomen. Tegelijkertijd geeft hij ook aan dat zijn vrouw niet alles wil en hoeft te weten over wat er in de wijk speelt. Een andere mogelijke reden waarom mensen zich ondanks de versterkte informatiepositie niet onveiliger voelen is gegeven door geïnterviewde volger 9: *'[...] het is wat tegenstrijdig, er gebeurt wel wat, dus je zou je minder veilig moeten voelen, maar op de een of andere manier wordt het kennelijk in de hand gehouden. Het lijkt gecontroleerd. De politie laat zien dat ze er van af weten, dat ze er mee bezig zijn, en dat ze het daarmee onder controle hebben'*. Ook andere geïnterviewde volgers gaven aan dat het verstrekken van informatie door wijkagenten inderdaad een signaal geeft dat de politie, door over bepaalde problemen te berichten, er van af weet en laat zien met de problemen bezig te zijn. Dergelijke berichtgeving sluit aan op de wensen van burgers, burgers wensen namelijk een politie die de problemen uit de eigen leefomgeving aanpakt.

Zoals in §7.2 is gesteld is de controlevariabele 'onveiligheidsgevoelens in het algemeen' wel meegenomen in de analyse. Wanneer ook deze variabele uit de regressieanalyse wordt verwijderd, dan blijkt het volgen van een twitterende wijkagent nog steeds niet bij te dragen aan beïnvloeding van de veiligheidsbeleving.

7.5 Conclusie

Aan de hand van dit hoofdstuk is getracht te beoordelen *in hoeverre verschillen in de veiligheidsbeleving tussen de volgers en de niet-volgers aan de twitterende wijkagent kunnen worden toegeschreven*. Hoewel tabel 7.2A heeft laten zien dat volgers de veiligheid in de wijk hoger beoordelen dan niet-volgers 1 en niet-volgers 2, is aan de hand van regressieanalyses aangetoond dat dit verschil niet toegeschreven kan worden aan twitterende wijkagenten. Wel kan op basis van de determinatiecoëfficiënten gesteld worden dat zowel de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent en alle controlevariabelen samen in beide gemaakte vergelijkingen tussen de 45% en 53% van de variantie in de afhankelijke variabele hebben weten te verklaren. Dit betekent dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent en alle controlevariabelen samen sterk hebben bijgedragen aan de verklaring van de veiligheidsbeleving. Ten aanzien van deze controlevariabelen is aangetoond dat factoren als sociale cohesie, het beeld dat burgers van de politie hebben en de mate waarin men controle heeft over de eigen veiligheid in de buurt positief bijdragen aan het oordeel over de veiligheid in de buurt. Feitelijk en gepercipieerd slachtofferschap dragen echter negatief bij. Hoewel volgers van twitterende wijkagenten vaker bekend zijn met de wijkagent, is uit de vergelijking tussen volgers en niet-volgers 1 gebleken dat deze bekendheid van negatieve invloed is op de veiligheidsbeleving. Puur het bekend maken van de wijkagent onder het publiek biedt daarmee geen garantie voor een veiliger gevoel van burgers in de wijk. Wel leidt door deze wijkagenten verstrekte informatie tot een verbeterde informatiepositie van volgers over wat er zoal in de wijk speelt, waarmee volgers in hun behoefte worden voorzien om te worden geïnformeerd over dat wat er in hun buurt speelt en wat de politie tegen in de buurt aanwezige problematiek doet. Hoewel volgers vanuit deze verbeterde informatiepositie van mening zijn dat er sprake is van meer criminaliteit en overlast dan men voorheen dacht, is men zich niet onveiliger gaan voelen. Dit kan worden verklaard doordat de politie tegelijkertijd het signaal geeft de situatie of de veiligheid in de buurt onder controle te hebben, waardoor de veiligheidsbeleving van burgers per saldo niet verandert. Daarnaast leidt via Twitter verstrekte informatie onder volgers bij aan het gevoel controle te hebben over de eigen veiligheid in de wijk. Informatie leidt volgens volgers namelijk tot anticipatie. Hoewel de veiligheidsbeleving niet wordt beïnvloed, dragen twitterende wijkagenten daarmee wel bij aan het veiligheidsbewustzijn van de volgers.

Hoofdstuk 8 Beeldvorming

8.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de resultaten van de analyse naar de beeldvorming van burgers ten aanzien van de politie en haar wijkagenten aan bod. Gekeken is *in hoeverre verschillen in de beeldvorming tussen de volgers en de niet-volgers aan de twitterende wijkagent kunnen worden toegeschreven*. Vanuit dit perspectief is onderscheid gemaakt naar hoe burgers het functioneren van de wijkagent (§8.2) en de politie in het algemeen (§8.3) beoordelen. Per aspect zal aan de hand van een independent samples t-test (weergegeven in de tabellen 'A') worden beoordeeld of de uitkomsten van de volgers, niet-volgers 1 en niet-volgers 2 van elkaar verschillen. Aan de hand van een hiërarchische multiple regressieanalyse (weergegeven in tabellen 'B' en 'C'; zie bijlage 6) is vervolgens aangetoond of de verschillen aan twitterende wijkagenten kunnen worden toegeschreven. Wanneer wordt gesproken over een verband, invloed, samenhang, bijdrage of een relatie, dan dient te worden uitgegaan van een significant(e) verband, invloed, samenhang, bijdrage of relatie.

8.2 Beoordeling functioneren wijkagent

Hoewel Regiopolitie Groningen zich met de toepassing van Twitter ten doel heeft gesteld om aan de hand van transparante en directe communicatie tussen de politie en burgers bij te dragen aan '*positieve beeldvorming in het algemeen*', is het de wijkagent die via Twitter en e-mailalert met respectievelijk de volgers en geabonneerden op e-mailalert in contact staat. Doordat Regiopolitie Groningen deze diensten via haar wijkagenten aanbiedt, staan volgers van twitterende wijkagenten gemiddeld frequenter en meer intensief in contact met de wijkagent dan beide groepen niet-volgers en staan geabonneerden op e-mailalert gemiddeld frequenter en meer intensief in contact met de wijkagent dan niet-volgers 1. Mede gezien deze onderlinge verhoudingen is het tevens interessant om te beoordelen of volgers het functioneren van de wijkagent positiever beoordelen.

Tabel 8.2A: Beoordeling functioneren wijkagent (1-10)

Beoordelen functioneren wijkagent (1-10)	N / missing %	Mean	Std. dev.	T-test for equality of means	
				T	Sig. 1
Volgers	212 / 0,0%	7.28	1.422	12.991	***
Niet-volgers 1	521 / 0,0%	5.49	2.211		
Volgers	212 / 0,0%	7.28	1.422	3.526	***
Niet-volgers 2	230 / 0,0%	6.80	1.428		
Niet-volgers 1	521 / 0,0%	5.49	2.211	9.688	***
Niet-volgers 2	230 / 0,0%	6.80	1.428		

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Tabel 8.2A laat zien dat volgers van twitterende wijkagenten het functioneren van de wijkagent hoger beoordelen (7.3) dan de niet-volgers 1 (5.5) en de niet-volgers 2 (6.8), maar ook dat niet volgers 2 het functioneren hoger beoordelen dan niet-volgers 1. Beantwoord dient te worden of de hogere beoordeling van volgers ten opzichte van niet-volgers 1 toegeschreven kan worden aan twitterende wijkagenten. Tabel 8.2B laat zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .251$) op het oordeel van beide groepen over het functioneren van de wijkagent. Een vijftal controlevariabelen zijn daarnaast tevens van invloed op het oordeel van volgers en niet-volgers 1 over het functioneren van de wijkagent, namelijk de veiligheidsbeleving ($\beta = .211$), urbanisatiegraad ($\beta = .116$), bespreken met naasten ($\beta = .101$), modaal gezinsinkomen minder dan €32.500 ($\beta = .092$) en zelfstandig werkzaam, freelance als hoofdbezigheid ($\beta = -.080$). De meervoudige correlatiecoëfficiënt (R^2) van tabel 8.2B toont dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent en alle controlevariabelen samen 22% van de variantie in de afhankelijke variabele verklaren. Tabel 8.2C laat vervolgens zien of de hogere beoordeling van volgers ten opzichte van geabonneerden op e-mailalert toegeschreven kan worden aan twitterende wijkagenten. Uit de betreffende tabel blijkt dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .121$) op volgers en geabonneerden op e-mailalert hun oordeel over het functioneren van de wijkagent. De tabel

maakt verder duidelijk dat niet alleen de onafhankelijke variabele, maar ook enkele controlevariabelen van invloed zijn op het oordeel over het functioneren van de wijkagent, namelijk: veiligheidsbeleving ($\beta = .367$), bespreken met naasten ($\beta = .184$), urbanisatiegraad ($\beta = .177$), modaal gezinsinkomen minder dan €32.500 ($\beta = .170$), huisvrouw, huisman ($\beta = -.115$) en werkloos, werkzoekend, wachtgeld ($\beta = -.098$). Tot slot laat tabel 8.2C zien dat de onafhankelijke variabele en alle controlevariabelen samen 28% van de variantie in de afhankelijke variabele verklaren.

Op basis van de uitgevoerde regressieanalyses kan gesteld worden dat de hogere beoordeling van volgers ten opzichte van beide groepen niet-volgers over het functioneren van de wijkagent *deels* toegeschreven kan worden aan twitterende wijkagenten. Deels, omdat gebleken is dat enkele controlevariabelen tevens bijdragen aan het verklaren van het oordeel over het functioneren van de wijkagent. Opvallend is echter dat de bijdrage van de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de controlevariabelen, groter is binnen de vergelijking tussen volgers met niet-volgers 1 dan in de vergelijking tussen volgers met geabonneerden op e-mailalert. Dit kan worden verklaard doordat geabonneerden op e-mailalert frequenter en meer intensief in contact met de wijkagent staan dan niet-volgers 1. Niet-volgers 2 zijn hierdoor bekend met de wijkagent en met zijn of haar werkzaamheden in de wijk dan niet-volgers 1, waardoor het volgen van een twitterende wijkagent door volgers minder van toegevoegde waarde is in vergelijking met niet-volgers 2 dan met niet-volgers 1. Dit biedt tevens een mogelijke verklaring voor het hogere oordeel van niet-volgers 2 dan niet-volgers 1 over het functioneren van de wijkagent, zie tabel 8.2A.

8.3 Beoordeling functioneren politie

Deze paragraaf heeft als doel om uitspraken te doen over hoe volgers, niet-volgers 1 en niet-volgers 2 oordelen over het functioneren van de politie ten aanzien van de volgende aspecten:

- Beoordeling functioneren politie in buurt (§8.3.1)
- Beschikbaarheid politie in woonbuurt (§8.3.2)
- Interactie tussen politie en burgers (§8.3.3)
- Vertrouwen in politie (§8.3.4)

De uitkomsten van bovenstaande onderwerpen zijn gebaseerd op indexconstructies. Informatie over de stellingen waaruit de indexconstructies zijn opgebouwd en de betrouwbaarheid van de indexen staan in §4.4.2.

8.3.1 Beoordeling functioneren politie in buurt

Tabel 8.3A toont de uitkomsten van een indexconstructie die meet hoe respondenten oordelen over het functioneren van de politie in de buurt. De betreffende tabel laat zien dat volgers (.67) het functioneren van de politie in de buurt slechts hoger beoordelen dan de niet-volgers 1 (.58). Met betrekking tot de vergelijking tussen volgers (.67) en niet-volgers 2 (.65) is het onderlinge verschil niet significant, waardoor het statistisch niet gerechtvaardigd is om over een verschil te spreken.

Tabel 8.3A: Beoordeling functioneren politie in buurt (index)

Beoordelen functioneren politie in buurt	N / missing %	Mean	Std. dev.	T-test for equality of means	
				T	Sig. 1
Volgers	188 / 11,3%	.6701	.121	-7.437	***
Niet-volgers 1	398 / 23,6%	.5874	.128		
Volgers	188 / 11,3%	.6701	.121	-1.545	
Niet-volgers 2	180 / 21,7%	.6510	.116		
Niet-volgers 1	398 / 23,6%	.5874	.128	-5.697	***
Niet-volgers 2	180 / 21,7%	.6510	.116		

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Beantwoord dient te worden of de hogere beoordeling van volgers ten opzichte van niet-volgers 1 toegeschre-

ven kan worden aan twitterende wijkagenten. Tabel 8.3B laat zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .127$) op het oordeel van volgers en niet-volgers 1 over het functioneren van de politie in de buurt. De tabel maakt verder duidelijk dat enkele controlevariabelen tevens van invloed zijn op volgers en niet-volgers 1 hun oordeel over het functioneren van de politie in de buurt, namelijk veiligheidsbeleving ($\beta = .335$), urbanisatiegraad ($\beta = .166$), modaal gezinsinkomen minder dan €32.500 ($\beta = .118$), bespreken met naasten ($\beta = .109$) en sociale cohesie ($\beta = .094$). Samen verklaren de onafhankelijke variabele en alle controlevariabelen 31% van de variantie in de afhankelijke variabele. Met betrekking tot het oordeel over het functioneren van de politie heeft tabel 8.3A eerder laten zien dat de oordelen van volgers en geabonneerden op e-mailalert statistisch niet van elkaar afwijken. Tabel 8.3C laat aansluitend zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, tevens niet bijdraagt aan de verklaring van het model. Vier controlevariabelen dragen daarnaast wel bij aan de verklaring van het model, namelijk: veiligheidsbeleving ($\beta = .341$), urbanisatiegraad ($\beta = .188$), bespreken met naasten ($\beta = .183$) en huisvrouw, huisman ($\beta = -.128$). Samen verklaren de onafhankelijke variabele en alle controlevariabelen 29% van de variantie in de afhankelijke variabele.

De vraag is waarom het volgen van een twitterende wijkagent wel van invloed is op het oordeel over het functioneren van de politie in de buurt in de vergelijking tussen volgers en niet-volgers 1, maar niet in de vergelijking tussen volgers en geabonneerden op e-mailalert. Om te beginnen is in §5.5 beschreven dat burgers graag geïnformeerd willen worden over datgene wat er in de buurt speelt en over wat de politie doet om problemen in de buurt te voorkomen of aan te pakken. Uit interviews met volgers is gebleken dat zij, dankzij het volgen van een twitterende wijkagent, beter in deze behoefte worden voorzien en daardoor beter op de hoogte zijn van wat de politie in de eigen buurt zoal doet. Een opmerking van geïnterviewde volger IX illustreert deze opmerking treffend: *'Als iemand in Groningen roept, bijvoorbeeld een korpschef, 'We zijn bezig om de jeugdcriminaliteit aan te pakken in de provincie', dan denk ik: 'Dat is mooi, maar heel abstract'. En als de wijkagent vertelt bij een gezin langs te gaan om te praten over overlast van iemand op een brommer [...], oké, dat is heel concreet. Dan krijg je toch een positiever beeld, anders is het zo van daar wordt iets geroepen, maar hier gebeurt niets. Dat is dan het beeld'*. Via Twitter verstreekte informatie draagt bovendien bij aan het besef dat de politie: *'een meer divers en uitgebreider takenpakket heeft dan dat ik voorheen dacht'*, aldus geïnterviewde volger V. Tijdens interviews gaven volgers aan voorheen slechts een beperkt en eenzijdig beeld te hebben van de werkzaamheden van de politie. Bovendien, zoals uit §8.3.4 zal blijken, oordelen volgers dankzij Twitter tevens positiever over de bekwaamheid van de politie in haar omgang met complexe problemsituaties. De positievere beoordeling van volgers ten opzichte van niet-volgers 1 over het functioneren van de politie in de buurt kan daarom, mede doordat het volgen een twitterende wijkagent hier van invloed op is, toegeschreven worden aan een verschil in informatiepositie. Volgers hebben een beter beeld wat zich uit in een positievere beoordeling. De constateringen dat volgers niet positiever, maar ook niet negatiever, oordelen over het functioneren van de politie in de buurt dan geabonneerden op e-mailalert, en dat het volgen van een twitterende wijkagent hier niet van invloed op is, kan worden verklaard doordat geabonneerden op e-mailalert zich qua informatiepositie tussen volgers en niet-volgers 1 bevinden. Hoewel geabonneerden op e-mailalert minder frequent, en ten aanzien van minder aspecten uit het politiewerk worden geïnformeerd dan volgers, lijkt dergelijke informatie voldoende te zijn om niet afwijkend aan volgers van twitterende wijkagenten te oordelen over het functioneren van de politie in de buurt, en voldoende om hoger te oordelen dan burgers die geen informatie ontvangen via Twitter en e-mailalert (zie tabel 8.3A).

8.3.2 Beschikbaarheid politie in woonbuurt

Volgens het in §4.2.2 beschreven principe van gebiedsgebonden politiezorg hebben burgers op lokaal niveau behoefte aan een toegankelijke politie of politiefunctionaris. Om te beoordelen of twitterende wijkagenten de beschikbaarheid van de politie vergroten zijn de respondenten gevraagd enkele stellingen te beantwoorden. De uitkomsten van deze stellingen vormen indexscores die staan genoteerd in tabel 8.4A.

Tabel 8.4A: Beschikbaarheid politie in woonbuurt (index)

Beschikbaarheid politie in buurt	N / missing %	Mean	Std. dev.	T-test for equality of means	
				T	Sig. 1
Volgers	188 / 11,3%	.5831	.171	5.652	***
Niet-volgers 1	440 / 15,5%	.5033	.158		
Volgers	188 / 11,3%	.5831	.171	2.433	**
Niet-volgers 2	185 / 15,2%	.5411	.163		
Niet-volgers 1	440 / 15,5%	.5033	.158	2.709	**
Niet-volgers 2	185 / 15,2%	.5411	.163		

* p < .05; ** p < .1; *** p < .001

Tabel 8.4A laat zien dat volgers van twitterende wijkagenten (.58) ten opzichte van niet-volgers 1 (.50) en niet-volgers 2 (.54) hoger oordelen over de mate waarin de politie beschikbaar is. Beantwoord dient te worden of de hogere beoordeling van volgers ten opzichte van niet-volgers 1 toegeschreven kan worden aan twitterende wijkagenten. Tabel 8.4B laat zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .098$) op de uitkomsten van de indexconstructie met betrekking tot de mate van beschikbaarheid. Vijf controlevariabelen blijken daarnaast ook van invloed te zijn op volgers en niet-volgers 1 hun oordeel over de mate waarin de politie beschikbaar is, namelijk veiligheidsbeleving ($\beta = .251$), de urbanisatiegraad ($\beta = .147$), middelbaar opgeleid ($\beta = .105$), minder dan 1 jaar woonachtig in wijk ($\beta = .088$) en zelfstandig werkzaam hoofdbezigheid ($\beta = -.080$). Samen verklaren de onafhankelijke variabele en alle controlevariabelen 21% van de variantie in de afhankelijke variabele. Hoewel op basis van tabel 8.4A is aangetoond dat volgers ten opzichte van geabonneerden op e-mailalert positiever oordelen over de beschikbaarheid van de politie in de woonbuurt, blijkt uit tabel 8.4C dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, niet van invloed is ($\beta = .101$) op het oordeel van volgers en geabonneerden op e-mailalert over de beschikbaarheid van de politie in de woonbuurt. Een viertal controlevariabelen zijn echter wel van invloed op de uitkomsten van het model, namelijk de veiligheidsbeleving ($\beta = .230$), een woonduur van minder dan één jaar ($\beta = .167$), de urbanisatiegraad ($\beta = .159$) en de sociale cohesie ($\beta = .132$). Samen verklaren de onafhankelijke variabele en de alle controlevariabelen 21% van de variantie in de afhankelijke variabele.

Gebleken is dat volgers van twitterende wijkagenten, slechts in vergelijking met niet-volgers 1, dankzij het volgen van een twitterende wijkagent positiever oordelen over de mate waarin de politie beschikbaar is in de woonbuurt. Dit kan worden verklaard op basis van verkregen reacties tijdens bijgewoonde buurtbijeenkomsten, gesprekken met burgers en interviews met wijkagenten. Veel burgers gaven tijdens gesprekken aan dat men de politie of wijkagent niet of nauwelijks in de buurt waarneemt. Geïnterviewde volgers gaven echter geregeld aan dat de politie of wijkagent *schijnbaar* vaker in de buurt is dan men voorheen dacht of men zelf zag. Dit is treffend verwoord door geïnterviewde volger III: *'Vroeger dacht ik altijd: 'Hier komt nooit politie'. Dat valt dan wel mee'*. Zonder de politie zelf feitelijk waar te nemen, vergroot frequente informatieverstrekking via Twitter de gepercipieerde politieke zichtbaarheid. Hoewel een vergrote (gepercipieerde) politieke zichtbaarheid bij lijkt te dragen aan een positiever oordeel over de beschikbaarheid van de politie in de woonbuurt, streeft men er via Twitter vooral naar om de bereikbaarheid van de politie en wijkagent te vergroten. In antwoord op burgers die altijd roepen nooit de politie in de wijk te zien stelt geïnterviewde wijkagent XI altijd de volgende wedervraag: *'Wil jij de buurtagent altijd zien?' Ik zeg wel eens gekserend: 'Mevrouw, u riep laatst: 'Ik zie de buurtagent nooit'. Ik ben later in de avond de wijk in geweest en ben langs uw huis gelopen. Ik heb een hele tijd voor uw raam gestaan, u zat GTST te kijken. Ik zat te zwaaien, maar u zag mij niet. Hoe kan ik dan ooit verkopen dat ik niet te zien ben? Ik ben er.'* Wat ik veel belangrijker vind, is dat wanneer er wat is, is de bereikbaarheid van de buurtagent'. Voor het woord buurtagent kan ook het woord politie worden ingevuld. Gesteld kan worden dat het gebruik van Twitter de wijkagenten of de politie voor volgers makkelijker bereikbaar maakt en dat frequente informatieverstrekking via Twitter bijdraagt aan een vergrote (gepercipieerde) politieke zichtbaarheid. Hoewel volgers tevens ten opzichte van geabonneerden op e-mailalert positiever oordelen over de mate van beschikbaarheid van de politie in de woonbuurt, kan dit niet worden toegeschreven aan het volgen

van een twitterende wijkagent. Dit is opvallend, omdat via e-mailalert verstrekte berichtgeving voornamelijk betrekking heeft op opsporingsgerelateerde werkzaamheden en deze informatie, mede door een beperkte frequentie, niet zozeer lijkt bij te dragen aan een vergrote (gepercipieerde) politieke zichtbaarheid. Desondanks lijkt het betrekken van burgers bij de politie en het politiewerk de onderlinge afstand te verkleinen.

8.3.3 Interactie tussen politie en burgers

Hoe burgers de interactie tussen de politie en hen beoordelen is gemeten aan de hand van twee indicatoren, namelijk wederkerigheid (zie tabel 8.5A) en communicatie (zie tabel 8.6A).

Tabel 8.5A: Wederkerigheid politie (index)

Wederkerigheid	N / missing %	Mean	Std. dev.	T-test for equality of means	
				T	Sig. 1
Volgers	194	.6810	.129	7.581	***
Niet-volgers 1	427	.5884	.147		
Volgers	194	.6810	.129	1.129	
Niet-volgers 2	197	.6661	.133		
Niet-volgers 1	427	.5884	.147	6.334	***
Niet-volgers 2	197	.6661	.133		

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Tabel 8.5A laat zien dat volgers (.68) de wederkerigheid van de politie slechts hoger beoordelen dan de niet-volgers 1 (.59). Vanuit een statistisch oogpunt wijken de uitkomsten van volgers (.68) en niet-volgers 2 (.66) niet van elkaar af, waardoor het statistisch niet gerechtvaardigd is om over een verschil te spreken. Beantwoord dient te worden of de hogere beoordeling van volgers ten opzichte van niet-volgers 1 toegeschreven kan worden aan twitterende wijkagenten. Tabel 8.5B laat zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .182$) op de uitkomsten van de indexconstructie met betrekking tot de mate van wederkerigheid. Vier controlevariabelen dragen daarnaast tevens bij aan de verklaring van de afhankelijke variabele, namelijk de veiligheidsbeleving ($\beta = .266$), de urbanisatiegraad ($\beta = .164$), zelfstandig werkzaam hoofdbezigheid ($\beta = -.101$) en bespreken met naasten ($\beta = .095$). Samen verklaren de onafhankelijke variabele en de controlevariabelen 22% van de variantie in de afhankelijke variabele. Met betrekking tot de vergelijking tussen volgers en geabonneerden op e-mailalert dient op basis van tabel 8.5C gesteld te worden dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, niet van invloed is ($\beta = .089$) op het oordeel over de wederkerigheid van de politie. De vier controlevariabelen urbanisatiegraad ($\beta = .267$), veiligheidsbeleving ($\beta = .228$), bespreken met naasten ($\beta = .210$) en sociale cohesie ($\beta = .123$) dragen echter wel bij aan volgers en geabonneerden op e-mailalert hun oordeel over de wederkerigheid van de politie. Alle controlevariabelen en de onafhankelijke variabele samen verklaren daarnaast 19% van de variantie in de afhankelijke variabele.

In §3.3.5 is gebleken dat burgers een actief wederkerige houding wensen van de politie. Bovendien bleek uit de interviews met volgers dat zij graag betrokken willen worden bij de politie en het politiewerk en graag een bijdrage willen leveren aan de lokale leefbaarheid en veiligheid. Via Twitter, en op minder frequente basis via e-mailalert, staat de politie via haar wijkagenten in contact met burgers. Vanuit dit contact worden burgers meer en actiever bij de politie en het politiewerk betrokken. Het contact via e-mailalert betreft voornamelijk eenrichtingsverkeer, de politie vraagt burgers via een e-mail om informatie, terwijl Twitter meer mogelijkheden biedt voor wederzijdse communicatie. Enerzijds vraagt de politie via Twitter burgers om informatie, anderzijds kunnen volgers via Twitter tevens een melding maken van een bepaald probleem. Los van het feit dat de politie burgers steeds meer als partners zijn gaan beschouwen, vergroot Twitter de mogelijkheden voor de politie om burgers steeds meer als partner aan te wenden, en voor burgers om zich steeds meer als partner op te stellen. Zowel uit de interviews als de online enquête kwam naar voren dat burgers, doordat men zich steeds meer als partner of samenwerkingspartner behandeld voelt worden, zich door de politie serieuzer genomen voelen

worden. Door wijkagenten verleende terugkoppeling wordt door burgers positief gewaardeerd, onder meer omdat men terugkoppeling opvat als een vorm van erkenning. Gebleken is dat volgers de wederkerigheid van de politie niet positiever, maar ook niet negatiever, beoordelen dan geabonneerden op e-mailalert, maar ook dat laatstgenoemden wel positiever oordelen dan niet-volgers 1. Dit kan worden verklaard doordat geabonneerden op e-mailalert maandelijks een e-mail ontvangen waarbij de politie hun ogen en oren aanspreekt. Vanuit dit perspectief kan gesteld worden dat volgers vaker door de politie betrokken worden bij de politie en het politiewerk dan de beide groepen niet-volgers, maar ook dat geabonneerden op e-mailalert vaker betrokken worden ten opzichte van niet-volgers 1. Hoewel geabonneerden op e-mailalert minder frequent en op een minder interactieve wijze bij de politie en het politiewerk betrokken worden dan volgers van twitterende wijkagenten, tonen bovenstaande uitkomsten aan dat het betrekken van burgers leidt tot een hogere beoordeling van de wederkerigheid van de politie.

De tweede indicator om uitspraken te doen over de interactie tussen politie en burgers heeft betrekking op de beoordeling van de communicatie tussen politie en burgers. De betreffende beoordeling staat in tabel 8.6A.

Tabel 8.6A: Communicatie politie-burgers (index)

Communicatie	N / missing %	Mean	Std. dev.	T-test for equality of means	
				T	Sig. 1
Volgers	203	.7484	.132	9.221	***
Niet-volgers 1	413	.6283	.161		
Volgers	203	.7484	.132	.817	
Niet-volgers 2	208	.7381	.123		
Niet-volgers 1	413	.6283	.161	9.440	***
Niet-volgers 2	208	.7381	.123		

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Tabel 8.6A laat zien dat volgers (.75) positiever oordelen over de communicatie tussen politie en burgers dan de niet-volgers 1 (.63). Vanuit een statistisch oogpunt wijken de uitkomsten van volgers (.75) en niet-volgers 2 (.74) niet van elkaar af, waardoor het statistisch niet gerechtvaardigd is om over een verschil te spreken. Beantwoord dient te worden of de hogere beoordeling van volgers ten opzichte van niet-volgers 1 toegeschreven kan worden aan twitterende wijkagenten. Tabel 8.6B laat zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .222$) op de uitkomsten van de opgestelde indexconstructie om te kunnen oordelen over de communicatie tussen de politie en burgers. Een soortgelijke invloed wordt tevens geleverd door een viertal controlevariabelen, namelijk veiligheidsbeleving ($\beta = .236$), urbanisatiegraad ($\beta = .175$), sociale cohesie ($\beta = .125$) en bespreken met naasten ($\beta = .104$). Samen verklaren de onafhankelijke variabele en alle controlevariabelen 14% van de variantie in de afhankelijke variabele. Met betrekking tot de vergelijking tussen volgers en geabonneerden op e-mailalert laat tabel 8.6C zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, niet van invloed is ($\beta = .074$) op de uitkomsten van de opgestelde indexconstructie om te kunnen oordelen over de communicatie tussen de politie en burgers. Een dergelijke invloed wordt wel uitgeoefend door de controlevariabelen veiligheidsbeleving ($\beta = .216$), urbanisatiegraad ($\beta = .175$) en bespreken met naasten ($\beta = .166$). Tabel 8.6C laat verder zien dat het totale model, bestaande uit alle controlevariabelen en de onafhankelijke variabele, 11% van de variantie in de afhankelijke variabele verklaard.

De uitkomsten van de indexconstructie met betrekking tot de communicatie van de politie met burgers zijn gebaseerd op verschillende stellingen. Respondenten zijn gevraagd hun mening te geven of de politie contact wil, of de politie benaderbaar is en of de politie burgers informeert. Diensten als Twitter en e-mailalert zijn voor iedereen, mits men beschikt over een internetverbinding, toegankelijk. Regiopolitie Groningen informeert burgers via verscheidene media over deze mogelijkheden. Door vervolgens informatie met burgers te delen, ervaren volgers van twitterende wijkagent en geabonneerden op e-mailalert in sterkere mate een politie, die via wijkagenten, informatie met hen deelt. Volgers van een twitterende wijkagent en geabonneerden op e-mailalert beschikken hierdoor beiden over de contactgegevens van de wijkagent. In plaats van dat men bijvoor-

beeld het landelijke politienummer 0900-8844 moet bellen is de politie voor hen op een gemakkelijke en laag-drempelige manier te benaderen. Vanuit dit perspectief kan worden begrepen dat zowel volgers en geabonneerden op e-mailalert ten opzichte van niet-volgers 1 positiever oordelen over de communicatie van de politie met burgers. Dat het oordeel van volgers en geabonneerden op e-mailalert statistisch gezien niet van elkaar verschilt, kan worden toegeschreven aan het feit dat de politie met beiden communiceert en informatie deelt.

Wanneer de uitkomsten van de zojuist besproken indicatoren in beschouwing worden genomen, dan kan gesteld worden dat volgers van twitterende wijkagenten positiever oordelen over de interactie tussen politie en burgers dan niet-volgers 1. Dit kan worden verklaard doordat volgers via de wijkagent meer contact hebben met de politie en doordat vanuit dat contact sprake is van enige samenwerking. Dit contact komt mede tot stand omdat de politie graag contact wil met burgers, omdat de politie veronderstelt eerder informatie van burgers te ontvangen wanneer men hen eerst van informatie voorziet. Volgens geïnterviewde volgers zit de meerwaarde van Twitter onder meer in het feit dat de wijkagent via Twitter ten aanzien van niet-dringende zaken gemakkelijker benaderbaar is. Twitter brengt daarmee contact tot stand tussen burgers en politiefunctionarissen die betrokken zijn bij de buurt, maar maakt het tevens mogelijk dat de wijkagent reageert op de berichten van burgers. Dit brengt volgers er tevens toe dat zij zich meer serieus genomen voelen worden. Geabonneerden op e-mailalert nemen een tussenpositie in tussen volgers en niet-volgers 1. Hoewel minder frequent dan volgers, staan ook zij via de wijkagent in contact met een door de politie geïnitieerde en georganiseerde manier van informatiedelen. Tussen geabonneerden op e-mailalert en de politie of wijkagent is dan ook sprake van samenwerking. Ondanks het belangrijke verschil dat volgers ten opzichte van geabonneerden op e-mailalert frequenter en over een grotere verscheidenheid van zaken worden geïnformeerd, hebben deze verschillen er niet toe geleid dat volgers van twitterende wijkagenten positiever hebben geoordeeld over de interactie tussen politie en burgers dan geabonneerden op e-mailalert.

8.3.4 Vertrouwen in politie

Zoals beschreven in §4.7.2 is de mate van vertrouwen van respondenten in de politie gemeten aan de hand van het principe van 'procedural justice'. Op basis van dit principe is een indexconstructie opgesteld om te beoordelen of respondenten van mening zijn op de politie aan te kunnen, of men de politie bekwaam acht voor de uit te oefenen functie en of de politie rechtvaardig handelt.

Tabel 8.7A: Vertrouwen in politie (index)

Vertrouwen	N / missing %	Mean	Std. dev.	T-test for equality of means	
				T	Sig. 1
Volgers	193	.7109	.116	5.381	***
Niet-volgers 1	436	.6503	.136		
Volgers	193	.7109	.116	1.055	
Niet-volgers 2	199	.6981	.124		
Niet-volgers 1	436	.6503	.136	-4.220	***
Niet-volgers 2	199	.6981	.124		

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Tabel 8.7A laat zien dat volgers (.71) meer vertrouwen in de politie hebben dan niet-volgers 1 (.65). Vanuit een statistisch oogpunt wijkt de mate van vertrouwen in de politie van volgers (.71) en niet-volgers 2 (.70) echter niet van elkaar af, waardoor het statistisch niet gerechtvaardigd is om over een verschil te spreken. Beantwoord dient te worden of de hogere beoordeling van volgers ten opzichte van niet-volgers 1 toegeschreven kan worden aan twitterende wijkagenten. Tabel 8.7B laat zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .146$) op de uitkomst van de indexconstructie om het vertrouwen van volgers en niet-volgers 1 in de politie te meten. Twee controlevariabelen dragen tevens bij aan de afhankelijke variabele, namelijk veiligheidsbeleving ($\beta = .264$) en onderwijs volgend, studerend als hoofdbezigheid ($\beta = .095$). De betreffende tabel laat tevens zien dat de onafhankelijke variabele en alle controlevariabelen samen 12% van de variantie in de afhankelijke variabele

verklaren. De vergelijking tussen volgers en geabonneerden, gepresenteerd in tabel 8.7C, laat zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, niet van invloed is ($\beta = .091$) op de uitkomst van de indexconstructie om het vertrouwen van volgers en geabonneerden op e-mailalert in de politie te meten. Twee controlevariabelen zijn echter wel van invloed op de afhankelijke variabele, namelijk veiligheidsbeleving ($\beta = .223$) en bespreken met naasten ($\beta = .107$). Tabel 8.7C laat daarnaast zien dat de onafhankelijke variabele en alle controlevariabelen samen 12% van de variantie in de afhankelijke variabele verklaren.

Geïnterviewde wijkagenten hebben conform §4.2.1 aangegeven dat burgers wensen dat de politie zich op wijk-niveau richt op de aanpak van kleine criminaliteit, overlast en verloedering. In tegenstelling tot bijvoorbeeld (lokale) media wordt men via Twitter niet alleen geïnformeerd over de arrestatie van winkeldieven en dergelijke, maar ook over het bekeuren van mensen die tegen het verkeer inrijden, dubbel geparkeerd staan of illegaal afval dumpen. Aan de hand van dergelijke informatieverstrekking laat men zien aandacht te besteden aan prioriteiten en belangen van buurtbewoners. Via Twitter worden volgers tevens geïnformeerd over een grote verscheidenheid aan situaties waar men tijdens het politiewerk mee te maken heeft en hoe men met dergelijke situaties omgaat. Om dit treffend te illustreren volgt een citaat van geïnterviewde volger III: *'Het is moeilijk werk, ze moeten denk ik ook vaak vijf bordjes in de lucht houden [...]. Daarnaast had ik niet gedacht dat het zo sociaal was. Ik had inderdaad het beeld van de politieagent, een beetje zoals de motoragent, weetje wel. Stoppen, controleren, boete, klaar tot ziens. Dat was wel mijn beeld van de politie. [...] Je kunt niet zomaar iedereen in de kraag vatten en een boete geven. Je moet ook met mensen praten [...], zoals het ongeval vorige week. Toen was er hier een ernstig ongeval met een 2-jarig kind. Je zou als agent maar met slachtoffers en omstanders moet praten en omgaan, nou ik geef het je te doen. Dat gaat niet over boetes, dat gaat gewoon over emoties en betrokkenheid en dat moet je ook allemaal maar incasseren en dat hoort ook bij je werk. Ga er maar aan staan'*. Door informatie te delen over de diversiteit van de werkzaamheden, en waar men zoal tegen aanloopt, zijn volgers beter in staat een mening te vormen over de bekwaamheid van de politie. Dit heeft ertoe geleid dat volgers sterker van mening zijn dat de politie over de juiste middelen beschikt om haar verantwoordelijkheden uit te voeren. Een bijkomend voordeel van de keuze van Regiopolitie Groningen om haar wijkagenten vanuit de persoon te laten twitteren (zie §2.3.3), is dat volgers tevens een beeld krijgen van de professionaliteit van de wijkagent of politie. Ten aanzien van het beeld dat de berichtgeving via Twitter opwekt zegt geïnterviewde volger III het volgende: *'Liefde voor het vak, liefde voor mensen, graag zien dat dingen goed en beter gaan. Je moet het verschil ook willen maken hè, dat zie je bij agenten wel vind ik. [...] Ik zie ook dat men het belangrijk vindt om slachtoffers te helpen en daders. Daders zijn niet altijd die zware jongens in hun zwart witte gevangenisoveral, die bestaan eigenlijk niet. Er zit ook een verhaal achter, het zijn net mensen zoals jij en ik'*. Zoals gesteld in §4.7.2 helpt transparante berichtgeving om het voorheen onzichtbare zichtbaar te maken.⁵¹ Bekendheid met de werkzaamheden en handelwijze van de politie leidt vervolgens tot een toename van het vertrouwen van burgers in de politie. Hetzelfde geldt, maar in mindere mate, voor de geabonneerden op e-mailalert. Ook zij ontvangen informatie dat de politie zich inzet voor de leefbaarheid en veiligheid in de wijk. Via e-mailalert ontvangt men echter minder frequent informatie, is de informatie voornamelijk opsporingsgericht en is de toon formeel. Hoewel de professionaliteit van de politie hierdoor wellicht minder goed wordt belicht, hebben geabonneerden op e-mailalert evenveel vertrouwen in de politie als volgers van twitterende wijkagenten.

8.4 Nadere beschouwing beeldvorming

Hoewel in dit hoofdstuk aan de hand van vijf indexconstructies uitspraken zijn gedaan over hoe burgers het functioneren van de politieorganisatie beoordelen, is op basis van de items die gebruikt zijn ter constructie van deze vijf afzonderlijke indexconstructies tevens een enkele indexconstructie geconstrueerd; genaamd 'beeld-

⁵¹ Transparante berichtgeving heeft tevens betrekking op aspecten als accountability, en daarmee samenhangend answerability en responsiveness. Twitter maakt het wijkagenten mogelijk verantwoording af te leggen over hun werkzaamheden, maar ook om te laten zien dat men zich bezig houdt met lokale problematiek. Bovendien maakt Twitter het wijkagenten mogelijk om vragen van burgers te beantwoorden.

vorming politie'. De betreffende indexconstructie is opgenomen in de regressieanalyses die uitgevoerd zijn met betrekking tot de veiligheidsbeleving en zelfredzaamheid van burgers. Dit is gedaan om te beoordelen wat de invloed is van het beeld dat burgers van de politie hebben in relatie tot de veiligheidsbeleving en zelfredzaamheid van burgers, maar ook om te beoordelen of er sprake is van samenhang tussen de looptijd waarin volgers een twitterende wijkagent volgen en het beeld dat volgers van de politie hebben. Aan de hand van Spearman's rho is onder volgers van twitterende wijkagenten ($n = 212$), middels een rechtsezijdige toets, geconstateerd dat er geen sprake is van een samenhang ($.075, p > .05$). Hoewel volgers van twitterende wijkagenten mede dankzij het volgen van een twitterende wijkagent een positiever beeld hebben ten aanzien van de politie, betekent dit niet dat men de politie steeds positiever gaat beoordelen naarmate men de twitterende wijkagenten langer blijft volgen.

8.5 Conclusie

Op basis van de veronderstelling dat volgers van twitterende wijkagenten dankzij directe en transparante communicatie via Twitter een verbeterd beeld krijgen van de politie heeft dit hoofdstuk ten doel om te beoordelen *in hoeverre verschillen in de beeldvorming tussen de volgers en de niet-volgers aan de twitterende wijkagent kunnen worden toegeschreven*. Binnen dit hoofdstuk is daarbij onderscheid gemaakt naar hoe burgers oordelen over de wijkagent en de politie in het algemeen. Daarnaast is zowel een vergelijking gemaakt tussen volgers van twitterende wijkagenten met niet-volgers die niet geabonneerd zijn op e-mailalert (niet-volgers 1), en tussen volgers van twitterende wijkagenten met niet-volgers die wel geabonneerd zijn op e-mailalert (niet-volgers 2).

Op basis van de vergelijking tussen volgers met niet-volgers 1 kan gesteld worden dat volgers *mede* dankzij het volgen van een twitterende wijkagent een positiever beeld hebben van zowel de wijkagent als de politieorganisatie. Mede, omdat is gebleken dat de controlevariabelen veiligheidsbeleving en mate van stedelijkheid tevens van invloed zijn. Ten eerste is aangetoond dat naarmate de mate van stedelijkheid toeneemt, burgers een positiever beeld hebben ten aanzien van de wijkagent en de politieorganisatie. Ten tweede is gebleken dat burgers positiever oordelen over de wijkagent en de politieorganisatie naarmate zij zich veiliger voelen in de eigen wijk. Denkbaar is dat wanneer mensen zich veiliger voelen in de eigen wijk, zij van mening kunnen zijn dat de politie goed haar best doet. De invloed van twitterende wijkagenten moet onder meer gezocht worden in de verbeterde informatiepositie van volgers. Door transparant te zijn, maken wijkagenten namens de politie via Twitter datgene zichtbaar of bekend wat voorheen voor de meesten onzichtbaar of onbekend was. Volgers zijn hierdoor van mening dat de politie meer doet in en voor de eigen wijk, dat de politie vaker in de wijk aanwezig is dan dat zij zelf waarnemen, maar ook dat de politie met veel complexe probleemsituaties te maken heeft en deze professioneel aanpakt. Direct contact tussen volgers en de wijkagent zorgt er daarnaast voor dat de onderlinge relatie wordt verbeterd. Volgers hebben namelijk sterker het gevoel door de politie betrokken te worden bij de politie en het politiewerk en voelen zich hierdoor tevens meer serieus genomen.

Met betrekking tot de vergelijking tussen volgers met geabonneerden op e-mailalert is gebleken dat volgers, mede dankzij het volgen van een twitterende wijkagent, positiever oordelen over het functioneren van de wijkagent. Hoewel niet-volgers 2 via e-mailalert door de wijkagent worden geïnformeerd, vindt dit contact slechts eens per maand plaats, en heeft de verstrekte informatie slechts betrekking op de opsporingsfunctie van de politie. Volgers daarentegen worden dagelijks door de wijkagent geïnformeerd. Deze informatie heeft bovendien grotendeels betrekking op het functioneren van de wijkagent en heeft daarmee betrekking op een uitgebreid aantal facetten van het politiewerk. Dit verschil is belangrijk voor de verklaring waarom volgers positiever oordelen over het functioneren van de wijkagent dan geabonneerden op e-mailalert. Met betrekking tot het beeld dat men heeft ten aanzien van de politie in het algemeen, is aangetoond dat volgers niet positiever of negatiever oordelen dan geabonneerden op e-mailalert. Hierop aansluitend is aangetoond dat het volgen van een twitterende wijkagent niet heeft bijgedragen aan het oordeel van volgers van twitterende wijkagent. Binnen de vergelijking tussen volgers en geabonneerden op e-mailalert levert het volgen van een twitterende wijkagent geen toegevoegde waarde. Beide groepen hun informatiepositie wordt versterkt en

beide groepen worden bij de politie en het politiewerk betrokken. Hoewel volgers frequenter en over meer facetten van het politiewerk worden geïnformeerd dan geabonneerden op e-mailalert, is dit niet voldoende om positiever over de politieorganisatie te oordelen dan geabonneerden op e-mailalert. Een drietal controlevariabelen blijkt daarentegen, binnen de vergelijking tussen volgers en geabonneerden op e-mailalert, wel bij te dragen aan het beeld dat men heeft ten aanzien van de politieorganisatie, namelijk urbanisatiegraad en veiligheidsbeleving en bespreken met naasten. Laatstgenoemde variabele heeft te maken met het feit of burgers berichtgeving van de politie wel eens bespreken met hun naasten. De invloed van deze factor binnen de vergelijking tussen volgers en geabonneerden op e-mailalert kan worden begrepen doordat zowel volgers als niet-volgers 2, ten opzichte van niet-volgers 1, beiden meer informatie ontvangen van en namens de politie. Doordat het voorheen onbekende bekend wordt gemaakt wordt meer aanleiding gecreëerd om berichtgeving van de politie te bespreken. Het wel of niet bespreken van dergelijke berichten, afhankelijk van de vraag of men deze berichten ontvangt, draagt daarmee bij aan het beeld dat men van de politie heeft.

Wanneer een vergelijking gemaakt wordt tussen burgers die buiten de media om geen extra informatie van de politie ontvangen, binnen dit hoofdstuk het beste geëvenaard door niet-volgers 1, met volgers van twitterende wijkagenten, dan kan gesteld worden dat het volgen van een twitterende wijkagent bijdraagt aan een positiever beeld ten aanzien van zowel de wijkagent als de politie. Aangezien dit niet gesteld kan worden op basis van de vergelijking tussen volgers met geabonneerden op e-mailalert, betekent dit dat de effecten niet zozeer aangeschreven kunnen worden aan Twitter. Juist het delen van informatie met burgers over het functioneren van de politie en het betrekken van burgers bij de politie en het politiewerk dragen er aan bij dat burgers een positiever beeld ontwikkelen ten aanzien van de politie.

Met betrekking tot de conclusie dat het volgen van een twitterende wijkagent positief bijdraagt aan het beeld dat men van de politie heeft, dient te worden opgemerkt dat dit positievere oordeel zich gedurende de tijd, naarmate men de wijkagent langer blijft volgen, niet oneindig blijft toenemen. Daarnaast dienen ten aanzien van de zojuist gepresenteerde conclusies twee kanttekeningen te worden gemaakt. Om te beginnen kennen de gebruikte multiple regressieanalyses binnen dit hoofdstuk lage determinatiecoëfficiënten, variërend van 13% tot en met 31%. Een lage determinatiecoëfficiënt betekent dat de uitkomsten van de afhankelijke variabelen daardoor tevens afhankelijk kunnen zijn van alternatieve variabelen die niet in de modellen van de uitgevoerde regressieanalyses zijn opgenomen. Het gevaar is dat wanneer deze alternatieve variabelen wel in de modellen opgenomen worden, dat de in dit hoofdstuk gepresenteerde effecten niet langer stand houden. Daarnaast is in bijlage 1 gewaarschuwd voor verschillende bedreigingen van de validiteit van dit onderzoek. Een van deze gevaren betreft 'selection'. Binnen dit onderzoek zijn slechts de niet-volgers 1 random geselecteerd. Volgers van twitterende wijkagenten en geabonneerden op e-mailalert hebben zelf besloten een twitterende wijkagent te gaan volgen of zich te abonneren op e-mailalert, waardoor sprake is van zelfselectie. Vanuit dit perspectief is het denkbaar dat volgers of geabonneerden op e-mailalert zich op basis van een reeds positief beeld ten aanzien van de politie hebben geabonneerd op de via Twitter en e-mailalert verstuurde berichtgeving. Dit vormt een mogelijke alternatieve verklaring voor de in dit hoofdstuk gepresenteerde uitkomsten.

Hoofdstuk 9 Zelfredzaamheid

9.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal op basis van de resultaten van de analyse worden besproken *in hoeverre het gebruik van Twitter door wijkagenten de zelfredzaamheid van burgers stimuleert*. In §9.2 zal worden uiteengezet hoe dit hoofdstuk is opgebouwd. Aansluitend zal in §9.3, aan de hand van independent samples t-testen (weergegeven in de tabellen 'A'), worden besproken of de zelfredzaamheid onder volgers van twitterende wijkagenten hoger is dan onder niet-volgers. Middels hiërarchische multiple regressieanalyses zal worden beoordeeld of deze uitkomsten gerelateerd kunnen worden aan twitterende wijkagenten (weergegeven in tabellen 'B' en 'C'; zie bijlage 6). Wanneer wordt gesproken over een verband, invloed, samenhang, bijdrage of een relatie, dan dient te worden uitgegaan van een significant(e) verband, invloed, samenhang, bijdrage of relatie.

9.2 Mate van zelfredzaamheid

Zelfredzaamheid is in §4.5.1 omschreven als het vermogen van burgers om met probleemsituaties om te kunnen gaan. Ten aanzien van dit vermogen streeft Regiopolitie Groningen er naar om aan de hand van twitterende wijkagenten de relatie tussen politie en burgers te verbeteren, waarbij het belangrijk is om burgers de mogelijkheid te geven middels korte en snelle lijnen contact met de politie op te nemen. Zoals gesteld in §3.5.1 ligt de nadruk binnen dit onderzoek op de handelingscomponent van het begrip zelfredzaamheid. Binnen de context van dit onderzoek is in §3.3.2 het netwerk waarin de politie en de twitterende wijkagenten zich met hun volgers in bevinden omschreven als open met een hoge mate van informaliteit. Burgers beschikken hierbij over beperkte autonomie en hebben zowel de mogelijkheid om mee te praten en mee te doen. Gezien de vrijblijvendheid van de dienst en het informele karakter zijn burgers niet verplicht om op alle berichten van twitterende wijkagenten te reageren en in alle gevallen contact met de politie op te nemen. Burgers kunnen berichtgeving slechts ter kennisgeving aannemen of het bespreken met hun kennissenkring. Hoewel het bespreken van door de politie verstuurde berichtgeving geen betrekking heeft op de relatie tussen de politie en burgers, vindt er, door de informatie met anderen te delen en te bespreken, wel een handeling plaats. Om die reden is besloten om het bespreken van door de politie verstuurde berichtgeving in dit hoofdstuk op te nemen (§9.3.1). Burgers kunnen daarnaast besluiten informatie met de politie te delen na een oproep van de politie (§9.3.2), maar ook op eigen initiatief besluiten hierop over te gaan (§9.3.3). Daarnaast is het tevens mogelijk om contact met de politie op te nemen om hen een vraag te stellen (§9.3.4) of om een melding te doen van bijvoorbeeld criminaliteit of overlast (§9.3.5). De vier laatst besproken uitingen van zelfredzaamheid hebben betrekking op de handelingscomponent van het begrip zelfredzaamheid binnen de relatie tussen politie en burgers. Deze vier uitingen vormen gecorrigeerd naar de mate waarin respondenten op de afzonderlijke variabelen scoren de indexconstructie 'actieve zelfredzaamheid'. Deze index is opgenomen in de regressieanalyses met betrekking tot de veiligheidsbeleving en beeldvorming en gebruikt ter berekening van de samenhang tussen de mate van zelfredzaamheid met de duur waarin een volger een twitterende wijkagent volgt (§9.4). Omdat het bespreken van door de politie verstuurde berichtgeving geen betrekking heeft op de relatie tussen de politie en burgers is deze variabele niet opgenomen in de index actieve zelfredzaamheid, maar als individuele variabele toegevoegd aan de regressieanalyses van de hoofdstukken 7 en 8.

9.3 Beoordeling zelfredzaamheid

9.3.1 Berichtgeving bespreken met kennissenkring

Om verschillende redenen leidt door de politie verstrekte informatie er niet in alle gevallen toe dat burgers contact met de politie opnemen. Zonder dat men contact met de politie opneemt kan men informatie ter kennisgeving aannemen of deze bespreken met naasten. Om te beoordelen of het delen van informatie door de politie met burgers er toe leidt dat burgers informatie met hun naasten gaan bespreken, is de respondenten gevraagd of men de afgelopen 12 maanden een (nieuws)bericht van de politie heeft besproken met hun kennissenkring en/of familiekring. Tabel 9.2A laat zien dat volgers van twitterende wijkagenten (1.99) vaker

dan niet-volgers 1 (1.44) en niet-volgers 2 (1.63) berichtgeving van de politie bespreken met hun naasten. Uit de tabel blijkt tevens dat geabonneerden op e-mailalert vaker berichtgeving van de politie bespreken met hun kennissenkring en/of familiekring dan burgers die geen twitterende wijkagent volgen en niet geabonneerd zijn op e-mailalert.

Tabel 9.2A: bespreken berichtgeving politie met kennissenkring / familiekring

Besproken met kennissenkring / familiekring	N / missing %	Mean	Std. dev.	T-test for equality of means	
				T	Sig. 1
Volgers	212 / 0,0%	1.99	.797	7.879	***
Niet-volgers 1	521 / 0,0%	1.44	.985		
Volgers	212 / 0,0%	1.99	.797	4.621	***
Niet-volgers 2	230 / 0,0%	1.63	.861		
Niet-volgers 1	521 / 0,0%	1.44	.985	2.589	**
Niet-volgers 2	230 / 0,0%	1.63	.861		

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Beantwoord dient te worden of de constatering dat volgers van twitterende wijkagenten vaker berichtgeving van de politie met hun naasten bespreken, ten opzichte van niet-volgers 1, toegeschreven kan worden aan twitterende wijkagenten. Een hiertoe uitgevoerde regressieanalyse, zie tabel 9.2B, laat zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .260$) op de mate waarin men de afgelopen 12 maanden berichtgeving van de politie met naasten heeft besproken. Een drietal controlevariabelen zijn tevens van invloed op de mate waarin volgers en niet-volgers 1 afgelopen 12 maanden berichtgeving van de politie met naasten heeft besproken, namelijk lager opleidingsniveau ($\beta = .122$), beeld ten aanzien van de politie ($\beta = .097$) en de veiligheidsbeleving in de buurt ($\beta = -.090$). Samen verklaren de onafhankelijke variabele en alle controlevariabelen 12% van de variantie in de afhankelijke variabele. Met betrekking tot de vergelijking tussen volgers en niet-volgers 2 laat tabel 9.2C zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .183$) op de mate waarin men de afgelopen 12 maanden berichtgeving van de politie met naasten heeft besproken. De controlevariabele, beeld ten aanzien van de politie ($\beta = .183$), is tevens van invloed op de verklaring van het model. Samen verklaren de onafhankelijke variabele en alle controlevariabelen 10% van de variantie in de afhankelijke variabele.

Op basis van de tabellen 9.2A, 9.2B en 9.2C kan gesteld worden dat volgers van twitterende wijkagenten vaker door de politie verstuurd berichtgeving met hun naasten bespreken en dat dit, mede gezien de bètawaarden, grotendeels te relateren valt aan het feit dat de volgers een wijkagent via Twitter volgen. De regressieanalyses hebben daarnaast aangetoond dat een positief beeld ten aanzien van de politie positief samenhangt met de mate waarin men berichtgeving bespreekt, maar ook dat wanneer mensen zich veiliger voelen in de buurt, zij minder snel geneigd zijn dergelijke informatie te bespreken. De constatering uit tabel 9.2A dat geabonneerden op e-mailalert vaker berichtgeving met hun naasten bespreken dan niet-volgers 1 kan worden verklaard door dat geabonneerden op e-mailalert maandelijks een e-mail ontvangen van de politie betreffende noemenswaardige gebeurtenissen in de wijk. Desondanks deze maandelijks e-mail kan op basis van tabel 9.2C gesteld worden dat het volgen van een twitterende wijkagent van toegevoegde waarde is om burgers door de politie verstrekte informatie met naasten te laten bespreken.

9.3.2 Delen van informatie na een oproep van de politie

Politie en burgers zijn samen verantwoordelijk voor een veilige en leefbare samenleving. Problemen die zich binnen de samenleving voordoen, zoals overlast en criminaliteit, kunnen niet door de politie alleen worden opgelost. Om die reden vraagt de politie burgers om hulp. Door informatie met burgers te delen hoopt men dat burgers relevante informatie met hen deelt. Tabel 9.3A laat de uitkomsten zien van de vraag of respondenten van de enquête de afgelopen 12 maanden, en in welke mate, naar aanleiding van een oproep van de politie/wijkagent de politie/wijkagent wel eens informatie hebben verschaft of een tip hebben gegeven.

Tabel 9.3A: verstrekken info/tip na/v oproep politie/wijkagent

Informatie/tip na/v oproep politie/ wijkagent	N / missing %	Mean	Std. dev.	T-test for equality of means	
				T	Sig. 1
Volgers	212 / 0,0%	.9575	2.797	3.049	***
Niet-volgers 1	521 / 0,0%	.3282	1.723		
Volgers	212 / 0,0%	.9575	2.797	3.389	***
Niet-volgers 2	230 / 0,0%	.2652	1.505		
Niet-volgers 1	521 / 0,0%	.3282	1.723	.514	
Niet-volgers 2	230 / 0,0%	.2652	1.505		

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Tabel 9.3A laat zien dat volgers (.96) vaker dan niet-volgers 1 (.32) en niet-volgers 2 (.27), naar aanleiding van een oproep door de politie of wijkagent, informatie of een tip met de politie of wijkagent deelt. Beantwoord dient te worden of de constatering dat volgers van twitterende wijkagenten vaker, naar aanleiding van een oproep, informatie met de politie/wijkagent delen ten opzichte van niet-volgers 1, toegeschreven kan worden aan twitterende wijkagenten. Tabel 9.3B laat zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .164$) op de mate waarin men de politie, naar aanleiding van een oproep, informatie verstrekt. Met betrekking tot de controlevariabelen blijken mannen politie ($\beta = .088$) en mensen die zich onveilig voelen in de buurt ($\beta = -.233$) tevens vaker informatie met de politie te delen naar aanleiding van een oproep. Het totale model, bestaande uit de onafhankelijke variabele en alle controlevariabelen, verklaren samen 8% van de variantie in de afhankelijke variabele. Met betrekking tot de vergelijking tussen volgers en niet-volgers 2 laat tabel 9.3C zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .187$) op de mate waarin men de politie, naar aanleiding van een oproep, informatie verstrekt. Ook hier geldt dat mannen ($\beta = .100$) en mensen die zich onveilig voelen in de buurt ($\beta = -.131$) vaker reageren op oproep van de politie. De tabel toont daarnaast dat de onafhankelijke variabele en alle controlevariabelen samen slechts 6% van de variantie in de afhankelijke variabele verklaren.

Op basis van de zojuist gepresenteerde uitkomsten kan gesteld worden dat volgers van twitterende wijkagenten naar aanleiding van een oproep, mede dankzij het feit dat zij een twitterende wijkagent volgen, informatie met de politie delen ten opzichte van beide groepen niet-volgers. Enerzijds kan dit worden verklaard doordat volgers dankzij Twitter vaker oproepen van de politie ontvangen dan niet-volgers. Hierdoor wordt er voor volgers meer aanleiding gecreëerd om te reageren. Anderzijds is in §6.2 gebleken dat van de door wijkagenten verstuurd tweets gemiddeld slechts 6.2% van de berichtgeving opsporingsgerelateerd is. Oftewel, slechts een beperkt aantal tweets worden door wijkagenten aangewend om een oproep te doen aan hun volgers. Het is bovendien tevens de vraag in hoeverre volgers deze berichten meekrijgen, aangezien men, zoals beschreven in §2.2.2, niet alle berichten leest of kan lezen. Wanneer burgers een oproep van de politie lezen of ontvangen bestaat het gevaar dat de motivatie om informatie te delen na een tijdje verslapt. Door meteen te kunnen reageren kan dit worden voorkomen. Een belangrijk voordeel van Twitter is dat wanneer men via Twitter een oproep leest, men via Twitter, zoals gesteld door geïnterviewde volger II, *'meteen kan reageren op wat men NU leest, terwijl dat bij een krantenbericht weer heel anders ligt'*. Wanneer men via Twitter zou reageren dan dient men een privébericht te versturen. Het is echter alleen mogelijk om een dergelijk bericht te versturen wanneer de wijkagent zijn of haar volgers via Twitter terugvolgt. Wanneer wijkagenten hun volgers niet terugvolgen vervallen de voordelen die Twitter biedt, zoals de mogelijkheid om snel, kort en anoniem voor de buitenwereld te reageren. Aangezien het terugvolgen van volgers belangrijk is in alle situaties om via Twitter contact op te nemen met de wijkagent, zal om overlap te voorkomen, hier in de opvolgende deelparagrafen niet telkens op worden teruggekomen. Opvallend aan tabel 9.3A is dat geabonneerden op e-mailalert, naar aanleiding van een oproep van de politie en/of wijkagent niet vaker, maar ook niet minder, dan niet-volgers 1 informatie met hen deelt. Dit is opmerkelijk, omdat geabonneerden op e-mailalert maandelijks een opsporingsgerelateerd informatiebericht ontvangen. Desondanks delen zij niet meer informatie met de politie. Aangezien volgers ten

opzichte van beide groepen niet-volgers vaker informatie met de politie delen, betekent dit dat Twitter van toegevoegde waarde is voor de politie om respons te verkrijgen op gedane oproepen.

9.3.3 Delen van informatie op eigen initiatief

Zoals zojuist beschreven is het waarschijnlijk dat volgers van twitterende wijkagenten via Twitter vaker een oproep van de politie ontvangen. Dit kan leiden tot een vertekend beeld met betrekking tot uitspraken over burgers hun zelfredzaamheid. Mede om deze reden is het interessant om te beoordelen in hoeverre burgers op eigen initiatief informatie met de politie delen. Om deze reden zijn respondenten van de online enquête gevraagd of zij, en in hoeverre, de afgelopen 12 maanden op eigen initiatief de politie en/of wijkagent wel eens van informatie hebben voorzien. De uitkomsten hiervan staan gepresenteerd in tabel 9.4A.

Tabel 9.4A: verstrekken info/tip aan politie op eigen initiatief

Informatie/tip eigen initiatief aan politie/ wijkagent	N / missing %	Mean	Std. dev.	T-test for equality of means	
				T	Sig. 1
Volgers	212 / 0,0%	.9906	2.292	3.267	***
Niet-volgers 1	521 / 0,0%	.4203	1.721		
Volgers	212 / 0,0%	.9906	2.292	2.402	**
Niet-volgers 2	230 / 0,0%	.5609	1.289		
Niet-volgers 1	521 / 0,0%	.4203	1.721	1.108	
Niet-volgers 2	230 / 0,0%	.5609	1.289		

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Tabel 9.4A laat zien dat volgers (.99) vaker dan niet-volgers 1 (.42) en niet-volgers 2 (.56) op eigen initiatief informatie delen met de politie. In hoeverre de constatering dat volgers van twitterende wijkagenten vaker op eigen initiatief dan niet-volgers 1 informatie met de politie delen staat beschreven in tabel 9.4B. Deze tabel laat zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .206$) op de mate waarin men op eigen initiatief informatie met de politie deelt. De betreffende tabel laat daarnaast zien dat de controlevariabele veiligheidsbeleving van negatieve invloed ($\beta = -.193$) is op de afhankelijke variabele, maar ook dat de onafhankelijke variabele en alle controlevariabelen samen 9% van de variantie in de afhankelijke variabele verklaren. Met betrekking tot de vergelijking tussen volgers en niet-volgers 2 laat tabel 9.4C zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .160$) op de mate waarin men op eigen initiatief informatie met de politie deelt. De invloed van de controlevariabele veiligheidsbeleving valt ook hier te omschrijven als negatief ($\beta = -.107$). Hetzelfde geldt voor de controlevariabele onderwijs volgend, studerend ($\beta = -.123$). Tot slot laat tabel 9.4C zien dat de onafhankelijke variabele en alle controlevariabelen samen slechts 6% van de variantie in de afhankelijke variabele verklaren.

De zojuist gepresenteerde uitkomsten tonen dat volgers van twitterende wijkagenten, mede dankzij het feit dat zij een twitterende wijkagent volgen, vaker op eigen initiatief informatie verstrekken aan de politie of wijkagent. Hoe kan dit worden verklaard? Tijdens interviews met volgers kwam nadrukkelijk naar voren dat men zich als burger (mede)verantwoordelijk voelt voor de veiligheid en leefbaarheid in de wijk, maar ook dat men zich bewust is dat de politie niet alle problemen alleen aan kan pakken. Het is daarom opvallend dat diezelfde geïnterviewden aangaven dat wanneer zij kennis namen of getuigen waren van bepaalde vormen van overlast, verloedering of criminaliteit, zij, in de periode dat zij geen twitterende wijkagent volgen, geen contact opnamen met de politie. Om te beginnen gaf men aan door een gebrek aan terugkoppeling vanuit de politie-organisatie te twijfelen of de door hen geleverde of te leveren bijdrage wel van toegevoegde waarde was of zou zijn. Terugkoppeling over eventuele vervolgacties kan deze twijfel wegnemen, geeft burgers het gevoel dat de geleverde bijdrage van toegevoegde waarde is en voorkomt dat men in de toekomst geen informatie meer aanlevert. Daarnaast nam men ook niet altijd contact op omdat men dit, in verhouding tot de situatie, teveel tijd, moeite en eventueel geld vond kosten. Men geeft aan via Twitter sneller informatie te delen, juist vanwege het gemak en de snelheid, maar ook omdat men relatief anoniem informatie kan delen. Een privé-

bericht is zo getypt en voor de buitenwereld onzichtbaar, terwijl de wijkagent meteen ziet of kan achterhalen wie het privébericht heeft verstuurd. Geïnterviewde volger VIII omschrijft Twitter daarom als volgt: *'Een anoniem medium, maar toch persoonlijk'*. Daarnaast hebben volgers aangegeven eerder dankzij het volgen van een twitterende wijkagent op eigen initiatief informatie te delen, omdat men beter bekend is met de wijkagent en de politie. Dit verkleint de onderlinge afstand en kan aan de hand van een opmerking van geïnterviewde volger VI als volgt worden geïllustreerd: *'Omdat de betrokkenheid al groter is. Dat je ze al volgt is al een stukje meerwaarde. Dan voel je je ook al wat zekerder. Dan ben je veel sneller geneigd wanneer je ziet dat iets gebeurd in de straat of de wijk, dan bel je gewoon gemakkelijker en je stapt ook veel gemakkelijker het bureau binnen'*. Geïnterviewde volger VII stelt hierop aansluitend dat de persoonlijke bekendheid van en met de wijkagent tevens van belang is om niet-dringende zaken toch wel even te melden: *'Ik denk dat ik nu in grensgevallen, nu er Twitter is misschien wel eerder even zou melden dan voorheen [...]. Vooral omdat ik M.W. (de wijkagent - red.) nou ook ken. Eigenlijk heeft dat misschien nog wel meer te maken met dat ik M.W. nou ken dan het medium'*. Tijdens interviews met wijkagenten verkregen reacties sluiten aan op bovenstaande. Zo stelt geïnterviewde wijkagent III het volgende: *'Ik denk dat het makkelijker is om de politie te benaderen als je weet wie je benadert dan als je het instituut politie benadert. Dus als ik als buurtagent daar bekend ben, als N.L. de buurtagent, dat proef ik ook uit ervaring met andere wijzen van contact maken: 'Ik moet nu even N.L. hebben', dat die sneller informatie met mij delen dan in het algemeen. Dus je moet het laagdrempelig houden [...], het moet aansluiten op hun belevingswereld en men gaat eerder naar 'hun' wijkagent dan naar 'de' politie. Het is gewoon de relatie die je opbouwt en de laagdrempeligheid, kenen en gekend worden is eigenlijk doorslaggevend. Twitter is onderdeel van kennen en gekend worden'*. Op basis van bovenstaande kan gesteld worden dat burgers die een twitterende wijkagent volgen in sterkere mate op eigen initiatief informatie met de politie delen dan zowel de niet-volgers 1 als niet-volgers 2. Daarnaast zijn het zowel de voordelen die het medium Twitter biedt als de wijze waarop Regiopolitie Groningen het twittergebruik onder haar wijkagenten heeft georganiseerd die volgers stimuleren om op eigen initiatief informatie met de politie te delen. Het voordeel van deze combinatie is dat volgers van twitterende wijkagenten de politie en wijkagenten eerder van informatie voorzien dan voorheen, aldus geïnterviewde volger VII: *'Ik weet niet wat je er mee moet, maar zou je hier niet eens even naar kunnen kijken[...]'. Dat is absoluut een verandering ten opzichte van voorheen'*.

9.3.4 Vraag stellen aan politie

Om te beoordelen of het gebruik van Twitter door wijkagenten er toe heeft geleid dat burgers de politie makkelijker hebben weten te vinden om een vraag te stellen, zijn de respondenten van de enquête gevraagd in welke mate zij de afgelopen 12 maanden een informatieverzoek hebben gedaan bij de politie of wijkagent.

Tabel 9.5A: vraag stellen aan politie/wijkagent

Vraag gesteld aan politie/wijkagent	N / missing %	Mean	Std. dev.	T-test for equality of means	
				T	Sig. 1
Volgers	212 / 0,0%	.8019	1.937	2.698	**
Niet-volgers 1	521 / 0,0%	.3992	1.545		
Volgers	212 / 0,0%	.8019	1.937	3.309	***
Niet-volgers 2	230 / 0,0%	.3043	1.063		
Niet-volgers 1	521 / 0,0%	.3992	1.545	.847	
Niet-volgers 2	230 / 0,0%	.3043	1.063		

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Tabel 9.5A laat zien dat volgers (.80) vaker dan niet-volgers 1 (.39) en niet-volgers 2 (.30) de politie of wijkagent een vraag stellen. Beantwoord dient te worden of de constatering dat volgers van twitterende wijkagenten vaker een vraag stellen aan de politie of wijkagent ten opzichte van niet-volgers 1, toegeschreven kan worden aan twitterende wijkagenten. Tabel 9.5B laat zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .170$) op de mate waarin men de politie of wijkagent een vraag stelt. De tabel toont tevens twee controlevariabelen die van invloed zijn op de afhankelijke variabele, namelijk de veiligheidsbeleving ($\beta = -.176$) en de woonsituatie ($\beta = -.097$), of men in een koop- of een huurwoning woont. Het totale model, bestaande uit de onafhankelijke varia-

belen en controlevariabelen, verklaart ruim 9% van de variantie in de afhankelijke variabele. Ten aanzien van de vergelijking tussen volgers en geabonneerden op e-mailalert, beschreven in tabel 9.5C, kan gesteld worden dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .165$) op de mate waarin men wel eens een vraag stelt aan de politie of de wijkagent. Daarnaast laat de tabel zien dat de controlevariabele onderwijs volgend, studerend ($\beta = -.155$) tevens van invloed is op de afhankelijke variabele. Samen verklaren de onafhankelijke variabele en de controlevariabelen 6% van de variantie in de afhankelijke variabele.

De zojuist gepresenteerde uitkomsten laten zien dat volgers van twitterende wijkagenten vaker een vraag stellen aan de politie of de wijkagent dan burgers die geen twitterende wijkagent volgen. Geïnterviewde wijkagenten hebben aangegeven dat hen via Twitter vooral vragen worden gesteld waarvoor burgers anders niet naar het bureau waren gekomen of het landelijke politienummer 0900-8844 hadden gebeld. Geïnterviewde volgers hebben aansluitend aangegeven om voor een antwoord op een vraag niet al te veel tijd en moeite te willen steken in een bezoek aan het bureau of een telefoongesprek via 0900-8844. Twitter maakt het volgers laagdrempelig om wél een vraag te stellen. Een vraag stellen via Twitter kost de volgers namelijk geen tijd en moeite, het medium functioneert snel en is makkelijk te hanteren. Twitter verkleint volgens volgers bovendien de onderlinge afstand tussen de politie en burgers. Men leert hierdoor de wijkagent kennen, maar verneemt tegelijkertijd waar de wijkagent en de politie zich zoal mee bezighouden. Hierdoor reageren burgers volgens geïnterviewde wijkagenten en volgers als volgt: *'O, ik wist niet dat de politie zich ook daar mee bezig hield'*, of *'Hé, ik wist niet dat je de politie daar ook voor kon benaderen'*. Op basis van bovenstaande kan gesteld worden dat volgers van twitterende wijkagenten eerder een vraag stellen aan de politie of de wijkagent. Redenen hiervoor zijn dat volgers van twitterende wijkagenten via Twitter geïnformeerd worden wie hun wijkagent is, maar ook waar men deze, of de politie, zoal voor kan benaderen. Tijdens interviews gaven volgers aan dat wanneer men het ten aanzien van een vraag niet de moeite waard vindt om de politie te bellen of het bureau te bezoeken, dat Twitter gezien haar eigenschappen een aantrekkelijk alternatief vormt.

9.3.5 Melding doen bij politie

Wanneer burgers hinder ondervinden van criminaliteit, bepaalde vormen van overlast en verloedering of iets verdachts waarnemen, dan is het de politie bij wie men een melding kan doen. Om te beoordelen of het gebruik van Twitter door wijkagenten er toe heeft geleid dat burgers eerder een melding doen zijn de respondenten van de online enquête gevraagd in welke mate zij de afgelopen 12 maanden een melding hebben gedaan bij de politie of wijkagent.

Tabel 9.6A: melding gedaan bij politie/wijkagent

Melding bij de politie/wijkagent	N / missing %	Mean	Std. dev.	T-test for equality of means	
				T	Sig. 1
Volgers	212 / 0,0%	.7830	1.182	2.264	*
Niet-volgers 1	521 / 0,0%	.4587	1.599		
Volgers	212 / 0,0%	.7830	1.182	1.822	*
Niet-volgers 2	230 / 0,0%	.5087	1.274		
Niet-volgers 1	521 / 0,0%	.4587	1.599	.419	
Niet-volgers 2	230 / 0,0%	.5087	1.274		

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001

Tabel 9.6A laat zien dat volgers (.78) vaker dan niet-volgers 1 (.46) en niet-volgers 2 (.51) een melding doen bij de politie of wijkagent. Beantwoord dient te worden of de constatering dat volgers van twitterende wijkagenten vaker een melding doen ten opzichte van niet-volgers 1, toegeschreven kan worden aan twitterende wijkagenten. Tabel 9.6B laat zien dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .180$) op de mate waarin men wel eens een melding doet bij de politie of wijkagent. Een viertal controlevariabelen zijn bovendien van invloed op de afhankelijke variabele, te weten de veiligheidsbeleving in de buurt ($\beta = -.313$), AOW, gepensioneerd,

rentenierend, VUT als hoofdbegrijping ($\beta = .188$), de leeftijdscategorie 65 jaar en ouder ($\beta = -.161$) en tot slot of men een koop- of een huurwoning heeft, de woonsituatie ($\beta = -.126$). Samen verklaren de onafhankelijke variabele en alle controlevariabelen 18% van de variantie in de afhankelijke variabele. Met betrekking tot de vergelijking tussen volgers en geabonneerden op e-mailalert, beschreven in tabel 9.6C, kan gesteld worden dat de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent, in relatie tot de in de tabel gepresenteerde controlevariabelen, van invloed is ($\beta = .129$) op de mate waarin men wel eens een melding doet bij de politie of wijkagent. Een aantal controlevariabelen zijn tevens van invloed op de afhankelijke variabele, namelijk de leeftijdscategorie 65 jaar en ouder ($\beta = -.431$), AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT als hoofdbegrijping ($\beta = .423$), de veiligheidsbeleving in de buurt ($\beta = -.244$) en tot slot of men een koop- of een huurwoning heeft, de woonsituatie ($\beta = -.130$). Het totale model, bestaande uit de onafhankelijke variabelen en alle controlevariabelen, verklaart 17% van de variantie in de afhankelijke variabele.

Op basis van bovenstaande kan gesteld worden dat volgers van twitterende wijkagenten, in vergelijking tot burgers die geen twitterende wijkagent volgen, vaker een melding bij de politie of wijkagent doen. Volgens geïnterviewde wijkagenten doen volgers ten opzichte van niet-volgers voornamelijk eerder een melding van niet-dringende zaken. Twitter verlaagt volgens betrokkenen de drempel om contact met de politie of wijkagent op te nemen. Hierover zegt geïnterviewde volger IX het volgende: *'Als je een grote inbraak in jouw huis hebt dan ga je toch wel aangifte doen. Dan is het geen drempel die je over moet, dan ga je gewoon. Meer de wat kleinere dingen [...] heb ik nu gemeld en zou ik anders niet hebben gemeld en zal ik nu eerder melden dan buiten Twitter om'*. Niet-dringende zaken meldt men vaak niet vanwege bijvoorbeeld minder goede ervaringen met 0900-8844. Lange wachttijden, gebrek aan terugkoppeling of het niet te pakken krijgen van de juiste persoon weerhouden mensen ervan om niet-dringende, zoals een potentiële gestolen fiets te melden of graffiti op een muur, altijd te melden. Een melding via Twitter kost daarentegen weinig tijd en moeite. Geïnterviewde volger VIII zegt hierover het volgende: *'Anders melding gedaan? Nee. Dat vind ik mijn tijd niet waard. Ik vind via Twitter het een kleine moeite. Dan denk ik: 'Ach, kleine moeite, ik twitter wel even'. Tik-tik klaar, probleem weg. Krijg ik een bericht terug: 'Oké, ik haal hem op'. Dan denk ik: 'Hey, weer een goede daad gedaan'. Een kleine moeite. Ik heb geen zin om een kwartier aan de telefoon te hangen en allemaal moeilijke vragen te beantwoorden. Laat maar zitten'*. Tijdens de interviews is ook duidelijk naar voren gekomen dat wanneer burgers een melding doen, zij graag terugkoppeling ontvangen over de bijdrage. Dit wordt door burgers ervaren als een vorm van erkenning, waardoor men zich serieus genomen voelt. Juist omdat twitterende wijkagenten vaak een reactie geven, voor zover mogelijk, wat men naar aanleiding van een melding zal ondernemen of heeft ondernomen, zijn volgers eerder geneigd de volgende keer weer een melding te doen. Door altijd een reactie te geven op een bericht van volgers onderscheidt men zich als wijkagent ten opzichte van de politieorganisatie. Met betrekking tot de vergelijking tussen een twitterende wijkagent en een via 0900-8844 te bereiken politieorganisatie zegt geïnterviewde volger IX het volgende: *'Als je 0900 belt en je zegt, ik heb wat gemeld, bijvoorbeeld vernieling, dan heb je het gevoel dat je naam, je nummer, en je klacht ergens in een grote organisatie wordt, maar wat gebeurt er allemaal mee? Terwijl het gevoel, misschien is het wel helemaal niet waar, het gevoel is dat het via Twitter uitkomt op het mobieltje van de wijkagent, die ziet dat, hij weet ervan. Wat ik zeg, het is alsof je met hem praat. [...] Het idee dat je weet dat de persoon die er over gaat het weet en het in de gaten houdt en indien nodig ingrijpt. Dat draagt er ook aan bij denk ik dat je je wat serieuzer genomen voelt. Je hebt ook niet het idee dat je klacht in een grote organisatie terechtkomt'*. Persoonlijke contact via Twitter, via een @mention of een privébericht, tussen wijkagenten en volgers is volgens wijkagenten ook van belang, omdat het voor burgers het ijs breekt om bepaalde dingen wel te melden, waarvan men voorheen niet van plan was om dit te melden. Volgens geïnterviewde wijkagent IV reageren veel volgers op basis van onderling contact als volgt: *'Nou, nu ik jullie toch spreek of te pakken heb, we hebben ook wel veel last van dit en dat, of wilt u hier ook eens op letten?'* Hoewel er via Twitter sprake is van persoonlijk contact, is er anderszinds ook sprake van enige afstand tussen de wijkagent en zijn of haar volgers. Zonder elkaar feitelijk waar te nemen communiceren de betrokkenen rechtstreeks met elkaar. Hierover zegt geïnterviewde volger VII het volgende: *'Via Twitter, via de computer is het misschien wel veiliger, er is wat meer afstand. Hetzelfde als met datingsites, het is veel makkelijker om op een datingsite te reageren op een leuke potentiële partner als dat je*

iemand in de kroeg aanspreekt, dat is een vergelijking. En zo werkt het ook met Twitter denk ik. Het is makkelijker om die buurtagent even een DM'etje te sturen, dan dat je hem op straat aanspreekt of belt. Want je hebt ook te maken, zowel met daten als meldingen, met een stukje privacy en schaamte'. Juist omdat het persoonlijke contact met een wijkagent doorslaggevend kan zijn om wel of niet een melding te doen, is het, zoals eerder gesteld, belangrijk dat wijkagenten hun volgers terugvolgen. Wanneer men dit niet doet, dan is het voor burgers niet mogelijk om de wijkagent via een direct message te benaderen.

9.4 Nadere beschouwing zelfredzaamheid

Met betrekking tot de laatste vier beschreven uitingen van zelfredzaamheid zijn respondenten van de online enquête tevens gevraagd via welk medium het contact, indien er sprake was van contact, tot stand is gekomen. Tabel 9.7 heeft betrekking op volgers van twitterende wijkagenten en beschrijft hoe vaak en via welk medium men de afgelopen 12 maanden contact gezocht heeft met de politie of wijkagent. De tabel laat zien dat volgers de politie/wijkagenten voornamelijk telefonisch en via Twitter benaderen.

Tabel 9.7: Wijze en frequentie van contact opnemen met politie/wijkagent per vorm van actieve zelfredzaamheid onder volgers van twitterende wijkagenten (n = 212)

1. Informatie / tip verschaft na/v oproep					3. Vraag gesteld / informatieverzoek gedaan				
	1 keer	2 keer	3 keer	≥ 3 keer		1 keer	2 keer	3 keer	≥ 3 keer
Twitter	16	6	2	3	Twitter	26	11	1	4
Telefonisch	10	5	2	7	Telefonisch	12	1	-	2
Persoonlijk	8	2	1	6	Persoonlijk	14	2	1	3
Politiebureau	8	1	-	7	Politiebureau	5	2	-	1
E-mail	3	2	-	3	E-mail	3	6	-	1
Overig	2	1	1	-	Overig	1	2	1	2
2. Informatie / tip verschaft eigen initiatief					4. Melding				
	1 keer	2 keer	3 keer	≥ 3 keer		1 keer	2 keer	3 keer	≥ 3 keer
Twitter	15	5	3	1	Twitter	12	4	2	2
Telefonisch	14	16	3	9	Telefonisch	20	12	4	3
Persoonlijk	9	2	-	5	Persoonlijk	5	2	1	3
Politiebureau	4	1	1	5	Politiebureau	7	1	-	1
E-mail	5	2	-	1	E-mail	4	4	-	2
Overig	1	1	1	-	Overig	2	1	1	-

Met betrekking tot het delen van informatie of het doen van een melding valt op dat volgers iets vaker telefonisch contact hebben gezocht dan via Twitter. Slechts iets, omdat het aantal contactmomenten via Twitter niet veel minder is gebleken. Wanneer volgers de politie/wijkagent een vraag willen stellen dan lijkt men Twitter te prefereren boven telefonisch contact. Hoe kunnen deze uitkomsten en verschillen worden verklaard? Om te beginnen roepen wijkagenten, wanneer zij via Twitter een oproep doen, volgers op telefonisch contact op te nemen met de politie indien men over relevante informatie beschikt. Hoewel men via Twitter een bericht leest, kan men besluiten om telefonisch te reageren. Onbekendheid om via Twitter de wijkagent een privébericht te sturen, of wanneer men niet door de wijkagent wordt teruggevolgd, kan voor volgers tevens een reden zijn om telefonisch contact te zoeken. Het terugvolgen van volgers door wijkagenten is essentieel om interactie met volgers tot stand te brengen. Uit interviews met zowel wijkagenten als volgers is gebleken dat wanneer volgers via Twitter een melding doen, dit voornamelijk niet-dringende zaken betreffen. Wanneer een melding zodanig urgent is kiezen volgers er eerder voor om telefonisch contact met de politie op te nemen. Hetzelfde is denkbaar wanneer iemand over gevoelige informatie denkt te beschikken. In dergelijke gevallen is het denkbaar dat men liever besluit telefonisch contact te zoeken dan deze informatie via Twitter te delen. Een belangrijke hierop aansluitende vraag is of volgers zich wellicht geremd voelen om informatie via Twitter te delen omdat de accounts van de twitterende wijkagent niet zijn geclassificeerd als verified accounts.⁵² Immers, in de aanloop naar de provinciale verkiezingen van 2011 is het verscheidene malen voorgekomen dat aan de hand van verzonnen PVV-twitteraccounts desinformatie is verspreid. Dit heeft aangetoond dat kwaadwillenden

⁵² Een verified account beschikt over een symbool welke moet voorkomen dat er verwarring ontstaat wie de betreffende gebruiker van het account is. Verificatie van accounts wordt door Twitter toegepast om de authenticiteit van een account vast te stellen. Twitter is echter niet in staat verzoeken te accepteren om twitteraccounts te verifiëren.

zich via Twitter bijvoorbeeld kunnen voordoen als een wijkagent. Tijdens de interviews gaven volgers aan niet te twijfelen over de authenticiteit van de twitteraccounts van Regiopolitie Groningen. Enerzijds stelt men dat de inhoud van de berichtgeving alleen afkomstig kan zijn van een echte wijkagent. Anderzijds wordt de meeste twijfel over de authenticiteit van de twitteraccounts van de wijkagenten door Regiopolitie Groningen zelf weggenomen. Op haar politiewebsite informeert zij burgers over de twitteraccounts die namens Regiopolitie Groningen in gebruik zijn en door hier naar door te verwijzen. De in tabel 9.7 gepresenteerde uitkomst dat volgers van twitterende wijkagenten Twitter als medium verhoudingsgewijs vaker aanwenden dan de telefoon om de politie en/of wijkagent een vraag te stellen is conform de uitspraken van zowel geïnterviewde wijkagenten als volgers. Twitterende wijkagenten hebben aangegeven voornamelijk te ervaren dat hen af en toe een vraag wordt gesteld waarvan men van mening was dat deze hen op een andere wijze anders niet was gesteld. Geïnterviewde volgers gaven op hun beurt weer aan dat het via Twitter gemakkelijk is om snel en kort een vraag te stellen, terwijl men deze vraag buiten Twitter om gezien de moeite niet zou hebben gesteld. Een kanttekening ten aanzien van de in tabel 9.7 gepresenteerde uitkomsten is dat respondenten gevraagd zijn naar hun gedrag over de afgelopen 12 maanden. De veronderstelling is dat respondenten de afgelopen 12 maanden altijd in staat waren de politie telefonisch te bereiken, maar de mogelijkheid is aanwezig dat sommigen de twitterende wijkagent, ten tijde van het invullen van de enquête, niet de volledige 12 maanden heeft gevolgd. Gezien deze situatie is de vergelijking van de frequentie waarin men telefonisch of juist via Twitter contact heeft gezocht niet helemaal symmetrisch. Ten slotte dient te worden opgemerkt dat burgers via 0900-8844 24 uur per dag en 7 dagen in de week terecht kunnen, terwijl de beschikbaarheid van het twitteren gebonden is aan de werktijden van de wijkagent.

In §9.2 is de indexconstructie 'actieve zelfredzaamheid' kort besproken. Deze constructie is gebruikt om te beoordelen of er sprake is van samenhang tussen de looptijd waarin volgers een twitterende wijkagent volgen en de mate van zelfredzaamheid. Aan de hand van Spearman's rho is onder de volgers van twitterende wijkagenten ($n = 212$) middels een rechtseenzijdige toets een samenhang ($.134, p < .05$) vastgesteld. Concreet betekent dit dat naarmate volgers een twitterende wijkagent langer volgen zij vaker contact met de politie /wijkagent opnemen om informatie te delen, een vraag te stellen of een melding te doen.

9.5 Conclusie

Aan de hand van transparante communicatie en een directe verbinding tussen de politie en burgers streeft Regiopolitie Groningen er naar om burgers eerder contact met hen op te laten nemen. Een verbeterde samenwerking tussen politie en burgers moet daarmee het vermogen van burgers verbeteren om met probleemsituaties om te kunnen gaan. Aangezien binnen dit onderzoek de relatie tussen de politie en burgers centraal staat, wordt concreet bedoeld of volgers van twitterende wijkagenten sneller en eerder contact met de politie opnemen om informatie te delen, een vraag te stellen en/of een melding te doen. Om deze reden is getracht te beantwoorden *in hoeverre het gebruik van Twitter door wijkagenten burgers hun zelfredzaamheid stimuleert*.

Door de politie of wijkagent verstrekte berichtgeving biedt geen garantie dat burgers op het bericht reageren. Burgers kunnen door de politie verstrekte informatie slechts ter kennisgeving aannemen, maar deze ook bespreken met hun kennissenkring of familiekring. Gebleken is dat volgers van twitterende wijkagenten, doordat zij een twitterende wijkagent volgen, vaker berichtgeving van de politie bespreken met hun naasten. Aangezien de meeste van deze berichtgeving afkomstig is van twitterende wijkagenten, betekent dit dat informatie over (de aanpak van) problematiek in de wijk leeft onder de lokale bevolking. Tegelijkertijd betekent dit dat de politie, via volgers van twitterende wijkagenten, een groter publiek bereikt dan voorheen, bestaande uit de secundaire netwerken van de wijkagenten. Daarnaast is aangetoond dat volgers van twitterende wijkagenten ten opzichte van niet-volgers, mede omdat zij een twitterende wijkagent volgen, vaker contact met de politie of wijkagent opnemen om informatie te delen (naar aanleiding van een oproep of op eigen initiatief), om een vraag te stellen of om een melding te doen. Opvallend is het bovendien dat er daarbij sprake is van samenhang tussen de looptijd waarin volgers een twitterende wijkagent volgen en de mate van zelfredzaamheid. Concreet betekent dit dat naarmate volgers een twitterende wijkagent langer volgen zij vaker contact met de politie

/wijkagent opnemen om informatie te delen, een vraag te stellen of een melding te doen. Een verklaring voor deze constatering is dat volgers gedurende de tijd beter bekend raken met de twitterende wijkagent, waardoor zij eerder geneigd zijn deze iets te vragen of melden. Terugkoppeling wordt daarnaast door volgers als positief gewaardeerd, waardoor men in toekomstige situaties eerder geneigd is weer contact met de wijkagent op te nemen. Dit toont aan dat een serieuze reactie op burgers hun vraag, melding of bijdrage loont.

Op basis van zowel vergelijkingen tussen zowel volgers en niet-volgers 1 als tussen volgers en niet-volgers 2 kan gesteld worden dat het gebruik van Twitter door wijkagenten de zelfredzaamheid van volgers stimuleert. Daar waar volgers voorheen, voordat zij een twitterende wijkagenten volgen, geen contact opnamen met de politie en/of wijkagent om informatie te delen, een vraag te stellen of een melding te doen, daar doet men dit nu sneller via Twitter. Dit kan zowel worden toegeschreven aan de mogelijkheden die het medium Twitter biedt als aan de wijze waarop Regiopolitie Groningen het twittergebruik onder haar wijkagenten heeft georganiseerd. Als medium maakt Twitter het volgers mogelijk om meteen, zonder al te veel moeite en anoniem voor de buitenwereld, informatie te delen met 'hun' wijkagent. De persoonlijke invulling van Twitter door wijkagenten zorgt er daarnaast voor dat burgers de wijkagent beter leren kennen, waardoor wijkagenten een relatie met burgers opbouwen, de onderlinge afstand wordt verkleind en de betrokkenheid van burgers wordt vergroot. Volgers zijn hierdoor eerder geneigd zijn informatie te delen of een melding te doen. Middels een privébericht kunnen volgers communiceren met 'hun' wijkagent, waarvan men op basis van zijn of haar tweets een bepaald beeld heeft hoe deze persoon is. Hierdoor is het contact enerzijds persoonlijk, maar anderzijds ook anoniem. Men kan immers onderling communiceren zonder elkaar feitelijk waar te nemen.

Hoewel twitterende wijkagenten de zelfredzaamheid van volgers vergroten, betekent dit niet dat volgers slechts contact met de politie en/of wijkagent maken via Twitter. Voor het delen van informatie (naar aanleiding van een oproep of op eigen initiatief) of om een melding te doen van niet-dringende vormen van criminaliteit, overlast en verloedering gebruiken volgers zelfs iets vaker de telefoon dan Twitter. Vragen waarvoor men normaliter de politie niet zou opbellen of naar het bureau zou gaan, die stelt men, vanwege de mogelijkheden die Twitter biedt, voornamelijk middels Twitter. Twitter dient dus niet beschouwd te worden als een medium ter vervanging van andere media om contact met de politie op te nemen, maar fungeert als een aanvulling op de bestaande wijzen om contact met de politie op te nemen. Belangrijk om interactie via Twitter tussen wijkagenten en volgers tot stand te brengen is dat wijkagenten hun volgers terugvolgen. Wanneer men zijn of haar volgers niet terugvolgt, dan wordt het voordeel dat Twitter biedt om voor de buitenwereld afgesloten privéberichten te versturen tenietgedaan. Het geven van terugkoppeling op reacties of bijdragen van volgers is van belang om toekomstige interactie te waarborgen. Terugkoppeling laat burgers zien wat er met de informatie of melding is gebeurd of zal gebeuren. Burgers vatten terugkoppeling op als een soort van erkenning, geeft hen het gevoel dat de bijdrage van toegevoegde waarde is en draagt bij aan het gevoel dat men serieus genomen wordt.

Met betrekking tot de uitgevoerde regressieanalyses is aangetoond dat de veiligheidsbeleving van burgers in de wijk negatief verband houdt met de verschillende afhankelijke variabelen met betrekking tot zelfredzaamheid. Dit betekent echter niet dat de zelfredzaamheid van burgers afneemt naarmate burgers zich veiliger voelen. Een mogelijke verklaring is dat burgers zich veiliger voelen naarmate er binnen een wijk minder sprake is van criminaliteit, overlast en verloedering. Hierdoor is er tegelijkertijd minder aanleiding voor burgers om uit zichzelf contact met de wijkagent op te nemen, maar ook minder aanleiding voor wijkagenten om volgers uit zijn of haar werkgebied op te roepen informatie te delen ten aanzien van lokale probleemsituaties. Een kanttekening ten aanzien van de in dit hoofdstuk gepresenteerde uitkomsten is dat de modellen ten aanzien van de mate van zelfredzaamheid slechts in een beperkte mate door de onafhankelijke variabele en controlevariabelen samen verklaard zijn. De berekende determinatiecoëfficiënten variëren van slechts 6% tot 18%. Waarschijnlijk is dat er, buiten de op basis van de theorie gekozen controlevariabelen, nog andere variabelen zijn die invloed hebben op de afhankelijke variabelen. Wanneer deze nu nog onbekende variabelen wel in de modellen opgenomen worden, bestaat het gevaar dat de in dit hoofdstuk gepresenteerde effecten niet langer stand houden.

Hoofdstuk 10 Conclusie, discussie en aanbevelingen

10.1 Inleiding

In de hoofdstukken 7 tot en met 9 zijn de ten behoeve van dit onderzoek opgestelde deelvragen beantwoord. Op basis van deze beantwoording zal in §10.2 de hoofdvraag *'Wat is het effect van twitterende wijkagenten op de zelfredzaamheid van burgers, hun veiligheidsbeleving en hun beeld ten aanzien van de politie'* worden beantwoord. Ter bevordering van de interpretatie van deze beantwoording staan in §10.3 enkele kanttekeningen ten aanzien van dit onderzoek beschreven. Aansluitend worden in §10.4 aanbevelingen besproken voor Regiopolitie Groningen en andere politieregio's die (willen) werken met twitterende wijkagenten.

10.2 Conclusie

Een verandering in de relatie tussen de politie en burgers heeft ertoe geleid dat burgers niet langer slechts slachtoffer, dader of getuige zijn, maar steeds vaker ook partner van de politie. Initiatieven als Burgernet, SMS alert, Amber alert en Twitter kunnen vanuit dit perspectief worden begrepen. Getracht wordt om aan de hand van dergelijke initiatieven de onderlinge afstand tussen politie en burgers te verkleinen. Vanuit de gebiedsgebonden politiezorg streeft de politie er naar om de betrokkenheid van burgers bij de politie en het politiewerk te vergroten, vanuit deze positie meer samen te werken en om een relatie met burgers op te bouwen. Een belangrijke rol hierbij is weggelegd voor de wijkagent. Zijn of haar aanwezigheid als lokaal bekende en toegankelijke gezagsdrager moet invulling geven aan het principe 'kennen en gekend worden'. Sinds november 2009 laat Regiopolitie Groningen wijkagenten twitteren om burgers te bereiken en met hen te communiceren. Iedereen met toegang tot het internet beschikt over de mogelijkheid om de berichten van de wijkagent te lezen. Wanneer men zelf een twitteraccount aanmaakt kan men bovendien reageren op een bericht van de wijkagent of deze een privébericht sturen (mits de wijkagent de burger terugvolgt). De onderlinge relatie tussen de wijkagent en volgers kan worden omschreven als informeel. Volgers bepalen zelf of en in hoeverre ze gebruik maken van het netwerk waarin zij zich samen met de wijkagent bevinden. Daarbij is het de politieorganisatie die het twittergebruik door wijkagenten faciliteert en zijn het de wijkagenten (lees: de politie) die bepalen wat er met een eventuele bijdrage van burgers gebeurt. Het slechts eenzijdig informeren van burgers door de politie is omschreven als een passieve vorm van participatie en uit zich in burgers die zichzelf abonneren op de berichtgeving van een twitterende wijkagent. Wanneer volgers vanuit deze positie besluiten informatie met de politie te delen is er sprake van actieve participatie. Mede vanwege de zojuist beschreven kenmerken kan Twitter worden omschreven als een vrijblijvend en laagdrempelig medium om te participeren in het veiligheidsdomein.

Ter beantwoording van de vraag wie volgers van twitterende wijkagenten zijn, en in hoeverre deze verschillen van niet-volgers, is gebleken dat autochtone mannen van middelbare leeftijd het meest vertegenwoordigd zijn onder de volgers. De oververtegenwoordiging van mannen komt overeen met de samenstelling van de Nederlandse twitterpopulatie. Met betrekking tot de leeftijdsverdeling en etniciteit dienen echter enkele kanttekeningen gemaakt te worden. Hoewel weinig jongeren middels de online enquête aan hebben gegeven een twitterende wijkagent te volgen, hebben wijkagenten aangegeven veelvuldig door jongeren te worden gevolgd. Jongeren registreren zich echter niet als zodanig, onder meer omdat men dat niet stoer vindt en men vervolgens vreest door de wijkagent in de gaten te worden gehouden. Zowel de volgers als beide controlegroepen telden relatief minder allochtonen dan op basis van de populatie zou mogen worden verwacht. Het is denkbaar dat allochtonen minder snel een (Nederlandstalige) enquête (volledig) invullen. Verder is aangetoond dat een sterke binding met de buurt geen voorwaarde voor burgers is om via Twitter een wijkagent te volgen. Wel blijken volgers van twitterende wijkagenten en geabonneerden op e-mailalert hoger opgeleid te zijn dan mensen die geen gebruik maken van beide diensten. Hoewel op basis van sociaal-economische en demografische aspecten is gebleken dat er geen sprake is van een overduidelijke middle-class bias, toegang tot een internetverbinding is slechts een van de weinige essentiële voorwaarden, betekent dit niet dat iedereen besluit een twitterende wijkagent te volgen. Niet iedereen is namelijk bekend met het bestaan van twitterende

wijkagenten en sommigen vinden het medium Twitter niks voor hen. Veel volgers zijn via Twitter zelf (via retweets, hashtags, zoekopdrachten) met de twitterende wijkagent bekend geraakt, waardoor het reeds actief zijn op Twitter een belangrijke bijdrage levert om een twitterende wijkagent te gaan volgen.

Met betrekking tot de communicatie via Twitter is het gebleken dat het vooral de vrijheid is die Regiopolitie Groningen aan wijkagenten heeft gegeven om vanuit de persoon te twitteren, die bijdraagt aan directe en transparante communicatie. Hoewel wijkagenten middels workshops en evaluatiebijeenkomsten worden geïnformeerd hoe men met Twitter om dient te gaan, gaat men voornamelijk uit van de professionaliteit van de wijkagenten. Dit leidt tot een persoonlijke invulling en vormgeving van de berichtgeving, wat bijdraagt aan de leesbaarheid en de mate waarin volgers de berichten interessant vinden. Daarnaast staan wijkagenten en burgers direct met elkaar in contact, waardoor men, afhankelijk van de diensttijd van de wijkagent, altijd, zonder tussenkomst van derden, met elkaar in contact staat. De mate van direct contact is echter beperkt wanneer wijkagenten hun volgers niet terugvolgen, omdat burgers dan niet in staat zijn om voor de buitenwereld afgeschermd berichten te versturen. Transparante communicatie leidt er daarnaast toe dat volgers beter geïnformeerd zijn over wat er zich in de nabije omgeving afspeelt, maar ook over wat de politie hier tegen doet en tegen welke beperkingen zij aanlopen. Hoewel men in haar berichtgeving gebonden is aan 140 tekens, is het juist de beknoptheid van informatie die burgers aanzet tot lezen. Doordat wijkagenten snel, beknopt en actuele informatie versturen over (kleine) lokale problematiek onderscheidt men zich ten opzichte van de reguliere media.

Aan de hand van statistische berekeningen, daarbij rekening houdend met volgens de theorie relevante controlevariabelen, is aangetoond dat twitterende wijkagenten de veiligheidsbeleving van volgers niet positief beïnvloeden. Wel zorgen twitterende wijkagenten ervoor dat de informatiepositie van volgers wordt vergroot, waarmee volgers in hun behoefte worden voorzien om te worden geïnformeerd over wat er in hun buurt speelt en wat de politie ter bestrijding van lokale problematiek doet. Hoewel volgers vanuit deze verbeterde informatiepositie van mening zijn dat er sprake is van meer criminaliteit en overlast dan men voorheen dacht, is men zich echter ook niet onveiliger gaan voelen. Dit kan worden verklaard doordat de politie tegelijkertijd het signaal geeft de situatie of de veiligheid in de buurt onder controle te hebben, waardoor de veiligheidsbeleving van burgers per saldo niet verandert. Dit signaal sluit aan op de wens van burgers dat de politie problemen uit de eigen leefomgeving aan moet pakken. Hoewel via Twitter verstrekte informatie niet het veiligheidsgevoel van volgers heeft beïnvloed, hebben volgers wel aangegeven dat hun veiligheidsbewustzijn in positieve zin is beïnvloed. Informatie leidt volgens volgers tot anticipatie, door bijvoorbeeld de achterdeur wél op slot te doen als men even naar de burens loopt. Hoewel het volgen van een twitterende wijkagent niet van invloed is op de veiligheidsbeleving, zijn de mate waarin men zich met de buurt en buurtbewoners identificeert, het beeld dat burgers van de politie hebben en de mate waarin men controle heeft over de eigen veiligheid in de buurt wel van invloed op de veiligheidsbeleving. Aangezien controle over de eigen veiligheid een vorm is van zelfredzaamheid, maar geen indicator vormt van uitingen van zelfredzaamheid in hoofdstuk 9, blijkt hieruit dat de veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid elkaar tevens onderling beïnvloeden.

De wens van Regiopolitie Groningen om het beeld dat burgers ten aanzien van de politie hebben te verbeteren, is toegeschreven aan de discussie over de legitimiteit van de politie en daarmee de kwaliteit van de verhouding tussen de politie en burgers. Vanuit deze positie is het belangrijk dat burgers de politie aanvaarden, accepteren en vertrouwen. Omdat het begrip legitimiteit vanwege vele, afhankelijk van plaats en tijd, wisselende legitimiteitsgronden empirisch moeilijk te meten is, is binnen dit onderzoek gebruik gemaakt van verwante begrippen aan legitimiteit, samengevat onder de noemer 'beeldvorming'. Vanuit dit perspectief zijn respondenten van de online enquête gevraagd naar hun mening omtrent het functioneren van zowel de wijkagent als de politieorganisatie. Beginnend met het functioneren van de wijkagent kan worden gesteld dat volgers van twitterende wijkagenten, mede dankzij het volgen van een twitterende wijkagent, het functioneren van de wijkagent positiever beoordelen dan de beide groepen niet-volgers. Dit is enerzijds opvallend, omdat geabonneerden op e-mailalert maandelijks een e-mail van de wijkagent ontvangen. De frequentie en inhoud van deze e-mails wijken

echter af van de door wijkagenten verstuurd berichten via Twitter. Daar waar volgers dagelijks door wijkagenten worden geïnformeerd over hun diverse werkzaamheden, daar worden geabonneerden op e-mailalert slechts maandelijks door de wijkagent, maar namens de politieorganisatie, geïnformeerd en betrokken bij de opsporingsfunctie van de politie. Dat geabonneerden op e-mailalert geen informatie ontvangen over het functioneren van de wijkagent, kan verklaren waarom volgers tevens ten opzichte van geabonneerden op e-mailalert positiever oordelen over de wijkagent. Met betrekking tot het beeld dat burgers hebben ten aanzien van de politieorganisatie is men aan de hand van verschillende indexconstructies gevraagd naar hun mening omtrent het functioneren van de politie in de buurt, de beschikbaarheid van de politie, de interactie tussen politie en burgers (bestaande uit contact en wederkerigheid) en het vertrouwen in de politie. Met betrekking tot de vergelijking tussen burgers die buiten de media om geen extra informatie van de politie ontvangen, binnen dit onderzoek het beste geëvenaard door niet-volgers 1, met volgers van twitterende wijkagenten, kan worden gesteld dat het volgen van een twitterende wijkagent bijdraagt aan een positiever beeld ten aanzien van de politie. Dit positiever beeld kan ten eerste worden verklaard door een verbeterde informatiepositie van volgers. Via Twitter maken wijkagenten, namens de politie, door transparant te zijn, datgene bekend en zichtbaar, wat voorheen voor de meesten onbekend en onzichtbaar was. Volgers zijn hierdoor van mening dat de politie meer doet in en voor de wijk, dat de politie vaker in de wijk aanwezig is dan dat zij zelf waarnemen, maar ook dat de politie met veel complexe probleemsituaties te maken heeft en deze professioneel aanpakt. Ten tweede zorgt direct contact ervoor dat de onderlinge relatie tussen volgers en de politie wordt verbeterd. Volgers hebben namelijk sterker het gevoel door de politie te worden betrokken bij de politie en het politiewerk en voelen zich hierdoor tevens meer serieus genomen. Met betrekking tot de vergelijking tussen volgers en geabonneerden op e-mailalert is echter aangetoond dat volgers geen positiever, maar ook geen negatiever, beeld hebben ten aanzien van de politie. Dit is opvallend, omdat geabonneerden op e-mailalert minder frequent en ten aanzien van minder aspecten uit het politiewerk worden geïnformeerd dan volgers. Desondanks lijkt deze beperkte informatieverstrekking en het betrekken van geabonneerden op e-mailalert voldoende om niet minder positief te oordelen over het functioneren van de politie in de buurt dan volgers van twitterende wijkagenten. Op basis van dit onderzoek kan gesteld worden dat een positiever beeld ten aanzien van wijkagenten en/of de politieorganisatie niet zomaar aan Twitter toegeschreven kan worden. Juist het delen van informatie met burgers en het betrekken van burgers bij de politie en het politiewerk dragen er aan bij dat burgers een positiever beeld ontwikkelen ten aanzien van de politie. De inhoud van de verstrekte informatie is daarbij van belang of dit positievere beeld zich slechts beperkt tot de politieorganisatie of ook betrekking heeft op de wijkagent. Wanneer volgers, dankzij het volgen van een twitterende wijkagent, een positiever beeld hebben ontwikkeld ten aanzien van de politie, dan ontwikkelt dit beeld zich niet nog positiever naarmate men de wijkagent nog langer blijft volgen.

Zelfredzaamheid is in dit onderzoek omschreven als het vermogen van burgers om met probleemsituaties om te kunnen gaan. Binnen dit onderzoek ligt de nadruk op uitingen van het vermogen om zelfredzaam te handelen. De reikwijdte van deze uitingen zijn daarbij beperkt tot de onderlinge relatie tussen de politie en burgers. Het opnemen van contact door burgers met de politie of wijkagent dient binnen dit kader te worden opgevat als een uiting van zelfredzaamheid. Middels een directe verbinding met burgers en door het delen van informatie, waardoor voor burgers aanleiding wordt gecreëerd om contact op te nemen, kunnen twitterende wijkagenten dergelijk contact stimuleren. Het slechts abonneren op deze berichtgeving, door een twitterende wijkagent te gaan volgen, is eerder omschreven als een passieve vorm van burgerparticipatie. Men kan enerzijds op berichtgeving van de politie reageren, anderzijds kan men deze naast zich neerleggen of deze bespreken met naasten. Gebleken is dat volgers van twitterende wijkagenten, doordat zij een twitterende wijkagent volgen, vaker van de politie afkomstige berichtgeving bespreken met hun naasten. Aangezien de meeste van deze berichtgeving afkomstig is van twitterende wijkagenten, betekent dit dat informatie over (de aanpak van) problematiek in de wijk leeft onder de lokale bevolking. Tegelijkertijd betekent dit dat de politie, via volgers van twitterende wijkagenten, een groter publiek bereikt dan voorheen, bestaande uit de secundaire netwerken van de wijkagenten. Daarnaast is aangetoond dat volgers van twitterende wijkagenten, ten opzichte van niet-volgers, mede omdat zij een twitterende wijkagent volgen, vaker contact met de politie of wijkagent opnemen

om informatie te delen (naar aanleiding van een oproep of op eigen initiatief), om een vraag te stellen of om een melding te doen. In tegenstelling tot passieve participatie kunnen deze vier uitingen van zelfredzaamheid worden omschreven als actieve burgerparticipatie. Dat de toegenomen zelfredzaamheid van volgers mede toegeschreven kan worden aan het volgen van twitterende wijkagenten is mede mogelijk door de wijze waarop Regiopolitie Groningen het twittergebruik onder haar wijkagenten heeft georganiseerd en de mogelijkheden die het medium Twitter biedt. Het medium Twitter maakt het volgers mogelijk om meteen, zonder al te veel moeite en anonimiteit voor de buitenwereld informatie te delen met 'hun' wijkagent. De persoonlijke invulling van Twitter door wijkagenten zorgt er daarnaast voor dat burgers de wijkagent beter leren kennen, waardoor wijkagenten een relatie met burgers opbouwen, de onderlinge afstand wordt verkleind en de betrokkenheid van burgers wordt vergroot. Volgers zijn daardoor eerder geneigd informatie te delen of een melding te doen. Een andere reden waarom volgers vaker dan niet-volgers contact opnemen met de politie of wijkagent, is omdat via Twitter het voorheen onbekende bekend wordt gemaakt. Hierdoor wordt er meer aanleiding gecreëerd om te reageren. Een belangrijke constatering om de toegevoegde waarde van Twitter in perspectief te plaatsen is dat volgers niet slechts alleen via Twitter contact maken met de politie of wijkagent. Voor het delen van informatie, of om een melding te doen van niet-dringende vormen van criminaliteit, overlast en verloedering, gebruiken volgers zelfs iets vaker de telefoon dan Twitter. Vragen waarvoor men normaliter de politie niet zou opbellen of naar het bureau zou gaan, die stelt men, vanwege de mogelijkheden die Twitter biedt, voornamelijk wel middels Twitter. Twitter dient daarom niet beschouwd te worden als een medium ter vervanging van bestaande wijzen om contact met de politie op te nemen, maar fungeert als een aanvulling op bestaande manieren om contact met de politie op te nemen. Daarnaast is gebleken dat er sprake is van samenhang tussen de looptijd waarin volgers een twitterende wijkagent volgen en de mate van zelfredzaamheid. Naarmate volgers een twitterende wijkagent langer volgen nemen zij vaker contact met de politie /wijkagent op om informatie te delen, een vraag te stellen of een melding te doen. Gedurende de tijd raken volgers beter bekend met de twitterende wijkagent, waardoor zij eerder geneigd zijn deze iets te vragen of melden. Terugkoppeling wordt daarnaast door volgers als positief gewaardeerd, waardoor men in toekomstige situaties eerder geneigd is weer contact met de wijkagent op te nemen. Dit toont aan dat een serieuze reactie op burgers hun vraag, melding of bijdrage loont en belangrijk is voor toekomstige medewerking van burgers.

Ter beantwoording van de hoofdvraag kan op basis van een vergelijking tussen volgers van twitterende wijkagenten en burgers die buiten de media om geen extra informatie van de politie ontvangen, binnen dit onderzoek het beste geëvenaard door niet-volgers 1, gesteld worden dat volgers van twitterende wijkagenten, mede dankzij het volgen van een twitterende wijkagent, hun veiligheidsbeleving niet (positief) wordt beïnvloed. Volgers hun beeld ten aanzien van de politie en zelfredzaamheid worden daarentegen wel positief beïnvloed. Om de toegevoegde waarde van Twitter in perspectief te plaatsen is een verwijzing naar de constatering dat ook geabonneerden op e-mailalert een positiever beeld hebben van de politie ten opzichte van niet-volgers 1, en bovendien even positief oordelen als volgers van twitterende wijkagenten, van belang. Deze constatering toont voornamelijk het nut om informatie met burgers te delen en om burgers te betrekken bij de politie en het politiewerk. Daarbij zijn het zowel de mogelijkheden die het medium Twitter biedt als de wijze waarop Regiopolitie Groningen het gebruik van Twitter onder haar wijkagenten heeft georganiseerd die van belang zijn gebleken. Twitter maakt een directe verbinding tussen de politie en burgers mogelijk, waardoor informatie gedeeld kan worden en burgers bij de politie en het politiewerk betrokken kunnen worden. Het delen van informatie draagt daarmee bij aan transparantie. Regiopolitie Groningen gaat daarnaast uit van de professionaliteit van de wijkagenten. Men laat wijkagenten, binnen afgesproken kaders, naar eigen inzicht via Twitter met burgers communiceren. Hierdoor wordt het sociale karakter van het sociale medium maximaal benut, waardoor burgers de wijkagent beter leren kennen, eerder geneigd zijn de berichtgeving te lezen, maar ook sneller en frequenter contact opnemen met de politie of wijkagent om informatie te delen, een vraag te stellen of een melding te doen. Aangezien volgers niet slechts contact met de politie opnemen via Twitter, dient Twitter niet gepresenteerd te worden als een vervanging van bestaande communicatiemiddelen, maar als een aanvulling op de reeds bestaande communicatiemiddelen.

10.3 Discussie

Ten aanzien van de zojuist besproken conclusies dienen enkele kanttekeningen te worden gemaakt die de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek mogelijk in gevaar brengen. De meest waarschijnlijke gevaren staan beschreven in bijlage 1. Ten aanzien van het in bijlage 1 beschreven gevaar 'selection' kan niet worden uitgesloten dat de samenstelling van de groepen volgers van twitterende wijkagenten en geabonneerden op e-mailalert van invloed is op de uitkomsten van dit onderzoek. Volgers van twitterende wijkagenten en geabonneerden op e-mailalert hebben zelf besloten zich te abonneren op berichtgeving van Regiopolitie Groningen. Hierdoor is er sprake van zelfselectie, waardoor de kans aanwezig is dat de uitkomsten van het onderzoek onderhevig zijn aan een selectiebias. Denkbaar is dat men zich geabonneerd heeft omdat men zich op voorhand sterker verbonden voelde met de politie of al reeds een positief beeld had van de politieorganisatie. Omdat op voorhand onbekend was wie volgers van twitterende wijkagenten en geabonneerden op e-mailalert waren, was het onmogelijk om middels een random selectie van respondenten onder deze beide groepen een selectiebias te voorkomen. Een dergelijke bias is ten opzichte van de niet-volgers 1, burgers die zowel geen twitterende wijkagent volgen en niet geabonneerd zijn op e-mailalert, zoveel mogelijk voorkomen door een random selectie van de betreffende respondenten.

Ten aanzien van de representativiteit van de gehouden steekproeven is gebleken dat volgers met betrekking tot hun geslacht een representatieve afspiegeling vormen van de Nederlandse twitterpopulatie. Door de wijze waarop binnen dit onderzoek data zijn verzameld omtrent de leeftijdsverdeling van respondenten, was het niet mogelijk om te bepalen of volgers hun leeftijdsverdeling representatief is voor de leeftijdsverdeling van de Nederlandse twitterpopulatie. Desondanks, gezien de gepresenteerde verhoudingen in §5.3, lijkt er sprake van een oververtegenwoordiging van mensen van middelbare leeftijd. Enerzijds kan dit worden verklaard door middel van theorieën omtrent burgerparticipatie, waarbij gesteld wordt dat mensen van middelbare leeftijd eerder participeren. Anderzijds is gebleken dat jongeren zich wel onder de volgers bevinden, maar zich om verschillende redenen niet als zodanig registreren. Desondanks hebben weinig jongeren de online enquête ingevuld. Ten aanzien van de populatie van de onderzoeksgebieden is gebleken dat niet-volgers met betrekking tot hun geslacht een representatieve afspiegeling vormen. Dit kon echter niet worden gesteld ten aanzien van de volgers. Met betrekking tot de leeftijdsverdeling en etniciteit vormden zowel de volgers en de niet-volgers geen representatieve afspiegeling van de populatie van de onderzoeksgebieden. Ten aanzien van de etniciteit is het opgevallen dat er zich onder de volgers en de niet-volgers beiden minder allochtonen bevonden dan op basis van de samenstelling van de gemeenschappelijke populatie zou mogen worden verwacht. Een mogelijke verklaring is dat allochtonen minder snel een (Nederlandstalige) enquête (volledig) invullen. Ten aanzien van de leeftijdsverdeling kan een gebrek aan representativiteit onder meer worden verklaard doordat er weinig tot geen respons is gegenereerd onder kinderen van 0 tot 15 jaar. Dit mede worden verklaard doordat hierbij juist sprake is van kinderen. Het is denkbaar dat het belang van de enquête hen minder aanspreekt, maar ook dat de (oproep tot de) enquête hen niet of onvoldoende heeft bereikt. Het gebrek aan respons vanuit deze categorie wordt vervolgens in relatieve zin verdeeld over de overige categorieën, waardoor de respons vanuit deze categorieën al gauw afwijkt ten opzichte van de leeftijdsverdeling van de populatie van de onderzoeksgebieden. Ten behoeve van de representativiteit van de leeftijdsverdeling van respondenten was het daarom beter geweest om een minimale leeftijdsgrens te hanteren van 18 jaar en ouder. Bovendien dient ten behoeve van verscheidene berekeningen in het vervolg gebruik te worden gemaakt van een open vraag om de leeftijd van respondenten te meten in plaats van een vraag met vooraf vastgestelde leeftijdscategorieën (zie online enquête, bijlage 5). Vanwege het gebrek aan volledige representativiteit van de steekproeven is er ten aanzien van dit onderzoek sprake van een sampling bias. Deze sampling bias vormt echter geen groot probleem voor de validiteit van het onderzoek. Ten aanzien van de veiligheidsbeleving, beeldvorming ten aanzien van de politie en zelfredzaamheid is gebleken dat de controlevariabelen geslacht, leeftijd en etniciteit geen invloed hadden op de verklaring van de betreffende afhankelijke variabelen.

Het feitelijke bereik van twitterende wijkagenten vormt een andere onzekere factor binnen dit onderzoek. Ten aanzien van het aantal volgers van twitterende wijkagenten is het niet volkomen duidelijk wie van hen daad-

werkelijk afkomstig zijn uit de onderzoeksgebieden. In §5.2 is aangetoond dat een groot gedeelte van de volgers afkomstig zijn van buiten de onderzoeksgebieden, terwijl van een ander gedeelte de herkomst onbekend is. Bovendien worden twitterende wijkagenten gevolgd door collega-politiefunctionarissen (uit heel Nederland), waardoor onder de volgers sprake is van enige homophily. Ten aanzien van de volgers die wel afkomstig zijn uit de onderzoeksgebieden is het vervolgens de vraag in hoeverre zij actief gebruik maken van Twitter. In §2.2.2 is namelijk gesteld dat niet iedereen die over een twitteraccount beschikt daadwerkelijk (actief) gebruikt maakt van het medium. Het is daarom de vraag in welke mate de volgers van twitterende wijkagenten de door hen verstuurde berichtgeving meekrijgen. Uitspraken over het daadwerkelijke bereik worden daarnaast tevens bemoeilijkt doordat niet twittergebruikers tevens de berichten van de wijkagent kunnen lezen.

Een mogelijke kanttekening ten aanzien van de online enquête is haar omvang. Wegens gebrek aan eerder (vergelijkbaar) onderzoek, en om alternatieve verklaringen voor de effecten uit te kunnen sluiten, zijn de respondenten uitgebreid bevestigd. Hoewel een verkorte enquête uitval onder respondenten had kunnen voorkomen, kan een uitval van ruim 20% van de respondenten tijdens het invullen van de online enquête binnen dit onderzoek als beperkt worden omschreven (zie bijlage 1). Een andere kanttekening is dat niet kan worden uitgesloten dat sommige respondenten de enquête meerdere malen hebben ingevuld. Omdat op voorhand niet duidelijk was wie de respondenten waren, was het niet mogelijk hen bijvoorbeeld een toegangscode toe te sturen die hen slechts eenmalig toegang gaf tot de online enquête.

Om enige diepgang in het onderzoek aan te brengen zijn twitterende wijkagenten en volgers geïnterviewd. Met betrekking tot de wijkagenten bestaat het risico dat deze sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven, bijvoorbeeld vanwege de positieve houding van Regiopolitie Groningen ten aanzien van de toepassing van Twitter. Hier is tijdens de interviews op gelet, maar hier leek geen sprake van te zijn. Hoewel wijkagenten positief gestemd waren, werd ten aanzien van sommige aspecten kritisch geoordeeld. Bovendien is het de geïnterviewden toegezegd dat zij anoniem zouden blijven. Ten aanzien van volgers dient opgemerkt te worden dat zij zijn geselecteerd volgens het principe van *criterion purposeful sampling*. Gekozen is voor volgers die wel eens contact met de politie en/of wijkagent hebben gehad via zowel Twitter als andere communicatiemiddelen. Hoewel hierdoor betere inzichten zijn opgedaan hoe volgers twitterende wijkagenten ervaren, is het mogelijk dat volgers die niet dergelijk contact hebben gehad, wellicht anders oordelen over de omgang van wijkagenten met Twitter. Dit zou omschreven kunnen worden als een selectiebias. Een ander mogelijk gevaar ten opzichte van de interviews met volgers is dat men op voorhand mogelijk negatief beïnvloed is door via Twitter in gesprek geraakte politiefunctionarissen uit andere politieregio's.⁵³ Tijdens interviews bleek men hier geen hinder van te ondervinden en wist men duidelijk het verschil te maken met twitterende wijkagenten uit Groningen.

In hoofdstuk 3, het theoretische kader, is uitgebreid aandacht besteed aan mogelijke alternatieve verklaringen ter beïnvloeding van de afhankelijke variabelen veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid. Met betrekking tot de beeldvorming (hoofdstuk 8) en zelfredzaamheid (hoofdstuk 9) is echter gebleken dat de verklaarde variantie in de meeste gevallen beperkt is, variërend van 6% tot 31%. Dit betekent dat er tevens andere factoren van invloed zijn op zowel de beeldvorming als zelfredzaamheid van burgers, maar die op basis van de gepresenteerde theorieën in hoofdstuk 3 niet getraceerd zijn. Dit maakt de uitkomsten minder sterk, omdat het onbekend is of het effect van het volgen van een twitterende wijkagent stand houdt wanneer in de modellen tevens gecorrigeerd is naar de vooralsnog onbekende controlevariabelen. In hoofdstuk 7 varieerde de verklaarde variantie met betrekking tot de veiligheidsbeleving daarentegen tussen de 45% en 53%.

Een andere kanttekening is dat het onderzoek ruim een jaar in beslag heeft genomen. Het nadeel van een dergelijk lange tijdspanne is dat de actualiteit het onderzoek naar verloop van tijd heeft ingehaald en het onderwerp op het moment van publicatie niet langer actueel is. Gezien de uitbreiding van het aantal

⁵³ Een voormalig districtschef van de politie Zuidwest-Drenthe en een teamleider communicatie/hoofd woordvoering van de politie Rotterdam-Rijnmond hebben zich 'niet passend bij hun functie' in negatieve zin uitgelaten over de Partij Voor de Vrijheid

twitterende wijkagenten door Regiopolitie Groningen, en de wensen van overige politieregio's om hun wijk-agenten ook te laten twitteren, lijken zowel het onderwerp als het onderzoek op het moment van publicatie nog steeds relevant te zijn.

Met betrekking tot de gebruikte indexconstructies, om uitspraken te doen over het beeld dat burgers hebben ten aanzien van de politie, dienen enkele opmerkingen te worden gemaakt. Het beeld dat burgers hebben is gemeten aan de hand van 21 items, verspreid over 5 afzonderlijke indexconstructies. Hierdoor kon dieper in worden gegaan op verschillende onderwerpen die samen betrekking hebben op het beeld dat burgers van de politie hebben. Om te beoordelen of het beeld dat burgers ten aanzien van de politie hebben tevens van invloed is op de veiligheidsbeleving van burgers en hun zelfredzaamheid, is de variabele beeldvorming tevens opgenomen in de meervoudige regressieanalyses om te bepalen welke predictoren van invloed zijn op de veiligheidsbeleving en zelfredzaamheid. De betreffende regressieanalyses laten zien, zie bijlage 6, dat hierbij gebruik gemaakt is van één omvangrijke indexconstructie (bestaande uit 21 items). Ten aanzien van deze indexconstructie dient echter een kanttekening gemaakt te worden. Ter berekening van de betrouwbaarheid is gebleken dat de omvangrijke indexconstructie een Cronbach's Alpha heeft van .937. Eerder is gesteld dat wanneer de Cronbach's Alpha meer dan .90 zou bedragen er sprake zou zijn van overlap onder de items. Getracht is om de mate van overlap te verminderen, of weg te nemen, door enkele items weg te laten. Aan de hand van een inter-item analyse bleek dat alle items onderling gemiddeld tot sterk correleerden (.40 t/m .60), maar de berekening toonde geen items die er sterk bovenuit staken. Wanneer items een enkele uitschieter naar boven toonden (.70), dan stond daar weer een uitschieter naar beneden (.30) tegenover. Daarnaast is per item de Cronbach's Alpha berekend wanneer het bewuste item zou worden verwijderd. Hieruit kwam naar voren dat de Cronbach's Alpha slechts beperkt zou dalen. Vervolgens is de Cronbach's Alpha berekend door op basis van de uitkomsten van de inter-item analyse enkele items te verwijderen. Ondanks het verwijderen van enkele items bleef de Cronbach's Alpha van de omvangrijke indexconstructie variëren rond de .90 en .91. De betreffende indexconstructie is uiteindelijk slechts opgenomen in twee regressieanalyses, namelijk met betrekking tot de veiligheidsbeleving en of burgers wel eens een melding hebben gedaan bij de politie. Slechts met betrekking tot de veiligheidsbeleving bleek de betreffende indexconstructie bij te dragen aan de verklaring van het model. Wanneer enkele van de 21 items uit de omvangrijke indexconstructie werden weggelaten, was het effect in de betreffende regressieanalyses minimaal. De regressiegewichten en de verklaarde variantie van het model waren respectievelijk slechts enkele honderdsten of tienden lager en uiteindelijke conclusies werden niet beïnvloed. Om de zojuist besproken redenen is uiteindelijk besloten om de omvangrijke indexconstructie te construeren uit alle items. Het verwijderen van items droeg niet bij aan het verlagen van de Cronbach's Alpha en het verwijderen had bovendien geen significant effect op de uitkomsten van de regressieanalyses. Hoewel ten aanzien van de betreffende indexconstructie hierdoor enige sprake is van overlap, kan dit vooral worden verklaard omdat alle individuele items gemiddeld tot sterk samenhangen, zonder dat er sprake is van enkele uitschieters. Bovendien is in §4.4.2 gebleken dat de Cronbach's Alpha's van alle individuele indexconstructies tevens vrij hoog waren (variërend van .828 t/m .850), zelfs als deze uit slechts enkele items bestonden. Dit illustreert dat het verlagen van de Cronbach's Alpha, ten aanzien van een indexconstructie bestaande uit 21 items, zeer moeilijk is.

Om uiteindelijk uitspraken te doen over het beeld dat burgers ten aanzien van de politie hebben, is gebruik gemaakt van vijf afzonderlijke indexconstructies. Hiertoe is besloten zodat dieper in kon worden gegaan op bepaalde aspecten die samen gebruikt zijn om uitspraken te doen over het beeld dat burgers hebben ten aanzien van de politie. Het beeld dat burgers van de politie hebben is gebaseerd op gevoelens. Wanneer we specifiek kijken naar het oordeel van volgers van twitterende wijkagenten, dan valt op dat de uitkomsten van de gebruikte indexconstructies ten behoeve van de beeldvorming positief samenhangen (zie de correlatiematrix, tabel 10.1). Het is hierdoor mogelijk dat de uitkomsten mede tot stand zijn gekomen doordat volgers van twitterende wijkagenten in het algemeen positiever oordelen over de politie, en dat de uitkomsten van de individuele indexconstructies daardoor mede gebaseerd zijn op deze 'algemeen positievere houding'.

Tabel 10.1: Correlatiematrix; samenhang indexconstructies 'beeldvorming'

	Index functioneren politie in buurt	Index beschikbaarheid politie in buurt	Index wederkerigheid politie	Index communicatie politie	Index vertrouwen in politie	Veiligheidsbeleving buurt (1-10)
Index functioneren politie in buurt		.638 (.000)**	.751 (.000)**	.617 (.000)**	.542 (.000)**	.235 (.001)**
Index beschikbaarheid politie in buurt	.638 (.000)**		.538 (.000)**	.468 (.000)**	.376 (.000)**	.240 (.240)**
Index wederkerigheid politie	.751 (.000)**	.538 (.000)**		.763 (.000)**	.635 (.000)**	.064 (.064)
Index communicatie politie	.617 (.000)**	.468 (.000)**	.763 (.000)**		.514 (.000)**	.115 (.115)
Index vertrouwen in politie	.542 (.000)**	.376 (.000)**	.635 (.000)**	.514 (.000)**		.199 (.199)**
Veiligheidsbeleving buurt (1-10)	.235 (.001)**	.240 (.240)**	.064 (.064)	.115 (.115)	.199 (.199)**	

173 ≤ N ≤ 203⁵⁴

*. Correlation is significant at the .05 level (1 - tailed) (Spearman's Rho)

**. Correlation is significant at the .01 level (1 - tailed) (Spearman's Rho)

In tabel 10.1 is tevens de in hoofdstuk 7 centraal staande afhankelijke variabele opgenomen, oftewel de variabele veiligheidsbeleving van burgers in de buurt. De reden hiervoor is omdat in §7.2 is gebleken dat volgers (7.5) zich veiliger voelen in de wijk dan niet-volgers 1 (7.3) en niet-volgers 2 (7.3). Het is echter aangetoond dat het volgen van een twitterende wijkagent niet van invloed is op de veiligheidsbeleving van burgers. Op basis van de uitgevoerde regressieanalyses en interviews met volgers is echter tevens geen verklaring gevonden waarom volgers zich ten opzichte van de beide groepen volgers veiliger voelen in de woonbuurt. Tabel 10.1 laat zien dat de veiligheidsbeleving positief samenhangt met meer dan de helft van de gebruikte indexconstructies die gebruikt zijn om uitspraken te doen over het beeld dat volgers hebben van de politie. Terugkomend op de eerder beschreven 'algemeen positievere houding' is het wellicht denkbaar dat volgers van twitterende wijkagenten de enquête met een positiever gevoel hebben ingevuld. Redenen hiervoor zijn omdat men als volger van twitterende wijkagenten centraal staat in het onderzoek, waardoor men zich wellicht speciaal voelt of serieus genomen voelt worden. Bovendien bleek uit reacties dat men het positief vond dat onderzoek werd gedaan naar hoe burgers twitterende wijkagenten beleven en wat het effect is van twitterende wijkagenten op burgers.

10.4 Aanbevelingen

Met betrekking tot de aanbevelingen is onderscheid gemaakt naar aanbevelingen voor Regiopolitie Groningen, en overige politieregio's die (willen) werken met twitterende wijkagenten (§10.4.1), en naar aanbevelingen voor verder onderzoek (§10.4.2).

10.4.1 Aanbevelingen politieregio's

Met betrekking tot de aanbevelingen voor Regiopolitie Groningen, en overige politieregio's die (willen) werken met twitterende wijkagenten, is onderscheid gemaakt naar aanbevelingen voor het organisatorische en het uitvoerende niveau. Hoewel de nadruk binnen dit onderzoek ligt op de beleving van twitterende wijkagenten door burgers, is de implementatie van Twitter op uitvoerend niveau mede afhankelijke van organisatorische aspecten. Met betrekking tot het organisatorische niveau zijn het afgelopen jaar verschillende indrukken opgedaan. Aangezien de aanbevelingen mede gebaseerd zijn op de organisatie van twitterende wijkagenten binnen Regiopolitie Groningen, zijn sommige organisatorische aanbevelingen slechts relevant voor overige politieregio's.

⁵⁴ De respons, weergegeven door 'n', varieert tussen 173 en 203. De afhankelijke variabelen betreffen indexconstructies. Omdat deze index-constructies in niet alle gevallen door alle 212 volgers volledig zijn ingevuld (door 'weet niet/geen mening' te antwoorden), varieert de respons per gebruikte indexconstructie.

Hoewel Twitter door politiekorpsen op verschillende manieren kan worden ingezet, bijvoorbeeld door digitaal te rechercheren, hebben onderstaande aanbevelingen, conform het onderzoek, betrekking op de implementatie van Twitter onder wijkagenten. Hoewel middels dit onderzoek geen onderzoek is gedaan naar de organisatie van Twitter onder wijkagenten, bleek tijdens interviews en gesprekken met betrokken actoren dat de wijze waarop twitterende wijkagenten binnen een politiekorps georganiseerd zijn, bepalend is voor de mate waarin Twitter succesvol als sociaal medium wordt ingezet. Ten behoeve van het *sociale karakter* is het belangrijk dat een politiekorps:

- kiest om in plaats van uit de organisatie vanuit de persoon te twitteren. Volgers prefereren een persoonlijke manier van communiceren boven zakelijke en formele berichtgeving. Persoonlijke berichtgeving vergroot de leesbaarheid en draagt er aan bij dat volgers een beter beeld krijgen van hun wijkagent;
- wijkagenten niet dwingt om te twitteren. Indien geïmplementeerd betreft Twitter een persoonlijk communicatiemiddel van de wijkagenten. Succes is afhankelijk van de motivatie van de wijkagenten. Binnen afgesproken kaders dienen zij de vrijheid te hebben om op basis van hun eigen professe te communiceren;
- wijkagenten de ruimte geeft in beperkte mate privétweets te versturen. Dergelijke tweets zijn inherent aan een sociaal medium. Belangrijk is echter wel om de hoeveelheid privétweets te beperken. Volgers volgen wijkagenten vanwege hun functie, en niet vanwege hun persoonlijkheid. Men dient niet verplicht te zijn om privétweets te versturen. Indien men wel dergelijke tweets verstuurt, dan dient men niet al te diep op de privésituatie in te gaan om het gezag en de onderhandelingspositie niet te schaden. Een vrijblijvende richtlijn met een verhouding van 90%/10% werkgerelateerde tweets om privétweets is daarmee meer op zijn plaats dan de momenteel door Groningen gehanteerde (vrijblijvende) verhouding 75%/25%.

De toepassing van twitterende wijkagenten dient door de politieorganisatie te worden *gefaciliteerd*. Belangrijke daarbij is dat men:

- wijkagenten uitrust met een smartphone. Het slechts gebruik kunnen maken van Twitter via de pc beperkt de actualiteit van de berichtgeving en stelt wijkagenten niet in staat tijdig te reageren op reacties van volgers;
- wijkagenten op voorhand goed informeert middels workshops en bijzonderheden en vragen bespreekt tijdens evaluatiebijeenkomsten. De politieorganisatie kent namelijk een gesloten cultuur van waaruit weinig informatie met de buitenwereld wordt gedeeld, terwijl men via Twitter juist wel, tot een bepaalde hoogte, informatie met de buitenwereld deelt. Belangrijk is om wijkagenten te informeren hoe men om dient te gaan met Twitter en hoe men verstandig en verantwoord kan communiceren;
- aandacht besteedt aan de lay-out van de twitteraccounts van de wijkagenten. Voor burgers moet het duidelijk kenbaar zijn dat het een officieel account betreft van de betreffende politieorganisatie. Gehanteerde kleurenschema's en logo's dienen ter bevordering van de consistentie overeen te komen met de politiehuisstijl. Een foto van de wijkagent draagt bij aan het persoonlijke karakter van het medium. Daarnaast dienen volgers geïnformeerd te worden om eventuele informatie via een privébericht of 0900-8844 met de politie te delen, aangezien Twitter een openbaar medium is;
- afspraken maakt met wijkagenten over de invulling van Twitter na werktijd. Hoewel men 24 uur per dag politieman of -vrouw is, gaven wijkagenten aan niet 24 uur per dag actief te willen zijn op en met Twitter.

Hoewel het de politieorganisatie is die het gebruik van Twitter door wijkagenten dient te faciliteren, zijn het de wijkagenten die op uitvoerend niveau invulling moeten geven aan het gebruik van Twitter. Om een *relatie* op te bouwen met burgers uit het eigen werkgebied, om *interactie* met volgers tot stand te brengen en om de *zelfredzaamheid* van volgers te bevorderen is het voor twitterende wijkagenten van belang:

- om alle volgers terug te volgen. Om het overzicht op Twitter te bewaren wanneer men alle volgers terugvolgt biedt 'Tweetdeck' uitkomst. Dit programma maakt het mogelijk om onderscheid te maken naar volgers die afkomstig zijn uit het werkgebied, andere relevante volgers en volgers die vanuit functioneel perspectief minder relevant zijn;
- dat wijkagenten iedere nieuwe volger een zogenaamde welkomst-DM stuurt, waarin men volgers bedankt voor het volgen. Middels dit privébericht dient men tegelijkertijd te vragen of men vrijblijvend aan kan/wil

geven of men woonachtig is in een bepaald gebied. Dit maakt het mogelijk om volgers te ordenen op basis van relevantie;

- om **hashtags** te gebruiken, waardoor men makkelijker gevonden kan worden door volgers uit het werkgebied of omliggende gebieden;
- via zoekopdrachten of applicaties als Tweetbeep, Twitterfall of Twirl twittergebruikers uit de naaste omgeving te traceren en deze te gaan volgen, met de achterliggende gedachte teruggevolgd te worden. Op jongeren na vindt men het geen probleem om eerst door de wijkagent te worden gevolgd;
- om **jongeren**, bijvoorbeeld op straat, te vertellen en uit te leggen dat je als wijkagent twittert en waarom wijkagenten actief zijn op Twitter. Getracht moet worden hen tevens via Twitter te betrekken. Voorkomen moet worden door hen op Twitter te worden geblokkeerd;
- om volgers **actief te betrekken** bij de politie en het politiewerk. Volgers willen graag een helpende hand bieden ten gunste van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt;
- om **terugkoppeling** te verlenen wanneer volgers gevraagd zijn om een bijdrage of een bijdrage hebben geleverd. Het niet verlenen van terugkoppeling kan toekomstige bijdragen van burgers in de weg staan.

Wanneer burgers een twitterende wijkagent volgen is het van belang om deze te behouden. Om *volgers te behouden* is het van belang:

- dat wijkagenten zich op Twitter **neutraal opstellen**. Men dient zich te onthouden van politieke meningen en met respect te praten over betrokkenen, ook over verdachten en daders;
- dat men **frequent twittert** en niet op de achtergrond raakt;
- dat men zich qua berichtgeving slechts beperkt tot voor de volgers **interessante en relevante inhoud**;
- dat men slechts een beperkte hoeveelheid **privétweets** verstuurt. Dergelijke tweets zijn inherent aan een sociaal medium en dragen bij aan het bekend maken van wie de wijkagent is onder de volgers, maar is niet de reden dat burgers de twitterende wijkagent zijn gaan volgen;
- dat men te allen tijde rekening houdt met de **privacy** van betrokkenen;
- volgers **terug te volgen**, omdat sommigen het volgen van een wijkagent opvatten als een uitnodiging om teruggevolgd te worden.

Om de *beeldvorming* van volgers ten aanzien van de politie in positieve zin te beïnvloeden is het voor twitterende wijkagenten belangrijk om het **onzichtbare zichtbaar** te maken en het **onbekende bekend**. Het is daarbij van belang:

- om volgers te laten zien welke handelingen de politie concreet verricht om bepaalde problematiek in bepaalde wijken aan te pakken;
- om volgers tevens te laten zien waar men als politieorganisatie tegen aanloopt, hoe divers haar takkenpakket is, met welke partners men samenwerkt en wat haar beperkingen zijn. Voorbeelden zijn de vele administratieve handelingen of hoeveel tijd zit in bepaalde zaken, handelingen etc.

Hoewel gebleken is dat twitterende wijkagenten de *veiligheidsbeleving* van burgers niet in positieve zin beïnvloeden, maar ook niet in negatieve zin, zijn er wel enige aandachtspunten. Zo is het voor twitterende wijkagenten van belang:

- om geen (onnodige) onrust te creëren. Hoewel veel volgers graag overal over geïnformeerd willen worden is het niet verstandig om te berichten over gevoelige zaken, zoals zedenzaken;
- om volgers voornamelijk te informeren over **lokale vormen van overlast, verloedering** en **criminaliteit**. Burgers willen graag weten wat er in *hun* buurt speelt en wat de politie daar vervolgens aan doet;
- om volgers **preventietips** te verstrekken. Zoals gebleken leidt informatie tot anticipatie.

Als microblog wordt Twitter voornamelijk ingezet voor externe communicatie. Om deze externe communicatie tussen wijkagenten en burgers te optimaliseren en te professionaliseren biedt **een interne vorm van microblogging** uitkomst. In §2.2.2 is de wijkagent omschreven als een schakel tussen burgers, de politieorganisatie en ketenpartners. Een intern communicatiemiddel maakt het mogelijk om door burgers aangeleverde

informatie sneller te delen met collega's. Collega-agenten kunnen eventueel te hulp schieten, de persvoorlichter beschikt over informatie om de pers te informeren, terwijl de chef van dienst in staat wordt gesteld om de informatie te verifiëren en actie te ondernemen. Omgekeerd geldt hetzelfde. Interne microblogging maakt het mogelijk om de door de chef van dienst geverifieerde informatie snel met persvoorlichters en (wijk)agenten te delen, bijvoorbeeld ondersteund door beeldmateriaal, waardoor (alle) wijkagenten deze geverifieerde informatie eenduidig, snel en simpel met burgers (of ketenpartners) kunnen delen. Hierdoor wordt de pakkans van verdachten vergroot, de (keten)samenwerking geoptimaliseerd, en worden burgers in hun behoefte voorzien om (meer) betrokken te worden bij de politie en het politiewerk. Hieronder volgen enkele opmerkingen ten aanzien van de meerwaarde van een interne microblog:

- een interne microblog maakt het mogelijk om betrokkenen (wijkagenten, persvoorlichters en de chef van dienst) middels smartphones snel met elkaar te verbinden, waarbij makkelijk en efficiënt (aanvullende) informatie met elkaar kan worden uitgewisseld. Hierdoor wordt de schakelfunctie die de wijkagent vervult tussen burgers en de politieorganisatie geoptimaliseerd;
- door ten aanzien van de interne microblog een speciaal voor smartphones platformonafhankelijke⁵⁵ applicatie te ontwerpen, zal het mogelijk zijn om informatie uit de interne microblog te delen met een externe microblog (bijvoorbeeld Twitter, maar ook andere sociale media) en omgekeerd. Hierdoor kunnen de gewenste betrokkenen uit het interne- of het externe netwerk snel (via verschillende media) worden geïnformeerd, zonder dat daarbij sprake is van interpretatieverschillen wanneer van aparte applicaties gebruik gemaakt zou worden;
- ten behoeve van informatiebeveiliging en privacybescherming is gebruik van een softwarepakket wat op een eigen server kan worden geïnstalleerd belangrijk. Hierdoor wordt voorkomen dat de communicatie via het openbare internet verloopt. Een ander voordeel van een eigen server is dat het beheer geheel in eigen hand is. Hierdoor is het met het oog op de toekomst mogelijk om eventuele (interregionale en internationale) ketenpartners in het netwerk te betrekken.

10.4.2 Aanbevelingen voor verder onderzoek

Op basis van dit onderzoek kunnen de volgende aanbevelingen voor vervolgonderzoek worden gedaan:

- Het is voornamelijk gebleken dat het delen van informatie met burgers en het betrekken van burgers bij de politie en het politiewerk belangrijke aspecten zijn om het beeld ten aanzien van de politie en de zelfredzaamheid in positieve zin te beïnvloeden. Transparante communicatie en een directe verbinding tussen de wijkagent en burgers zijn hierbij belangrijke voorwaarden. Sociale media bieden hiertoe uitkomst. Aangezien niet iedereen gebruik maakt van Twitter, is het voor de politie van belang om te onderzoeken hoe en welke andere sociale media hen kan helpen om meer burgers te bereiken. Een voorbeeld is Facebook. Regiopolitie Groningen experimenteert momenteel met het gebruik van Facebook door wijkagenten.
- Aangezien een succesvolle implementatie van een sociaal medium vraagt om een sociale invulling, is en blijft er een belangrijke rol weggelegd voor de wijkagent. Daarnaast bleek uit de aanbevelingen ten aanzien van een interne vorm van microblogging dat de wijkagent een belangrijke schakelfunctie vervult tussen burgers, de politieorganisatie en ketenpartners. Wanneer het gebruik van sociale media zich onder wijkagenten echter uitbreidt, is het van belang om te onderzoeken hoe dit gebruik het beste georganiseerd kan worden in het leven van wijkagenten, bestaande uit werk en privé. Wat zijn daarbij zowel de verwachtingen van de politieorganisatie als burgers? Dient de wijkagent altijd meteen te reageren? Is er iemand nodig die binnenkomende berichten voor de wijkagent waarneemt buiten werktijden om? Of worden wijkagenten bijvoorbeeld een uur extra per week betaald om hun contacten met burgers via sociale media te onderhouden buiten werktijd?

⁵⁵ Platformonafhankelijkheid maakt het mogelijk om tevens gebruik te maken van het interne microblog wanneer Twitter door de tand des tijds is vervangen door een ander sociaal medium.

Verklarende woordenlijst

Adjusted R^2 : proportie van de verklaarde variantie, ook wel omschreven als het kwadraat van de meervoudige correlatiecoëfficiënt, gecorrigeerd voor het aantal predictoren. Wanneer sprake is van een grote hoeveelheid predictoren wordt het gebruik van de adjusted R^2 geprefereerd boven het gebruik van de R^2 .

Allochtonen: iemand van wie minimaal één van de ouders in het buitenland geboren is.

Autochtoon: persoon van wie de beide ouders in Nederland zijn geboren, ongeacht het land waar men zelf is geboren.

Controlevariabele: een storende variabele die correleert met de onafhankelijke variabele en tevens effect heeft op de afhankelijke variabele.

Direct Message of DM: een privébericht van een gebruiker naar een andere gebruiker, niet zichtbaar voor andere gebruikers, internet of zoekmachines.

Dumbphone: een mobiele telefoon zonder computermogelijkheden.

Dummyvariabelen: een reeks dichotome variabelen die voortkomen uit de hercodering van een nominale of categorische variabele, zodat aan de hand van een regressieanalyse het effect van de oorspronkelijke variabele op de afhankelijke variabele toch kan worden berekend. Een variabele met k categorieën wordt gehercodeerd naar $k - 1$ dummyvariabelen. De codes van een dummyvariabelen bedragen 0 en 1.

Gestandaardiseerde bèta (β): een regressiegewicht gemeten in standaarddeviaties en gebaseerd op een gestandaardiseerde predictor. Wanneer de betreffende predictor met x standaarddeviatie toeneemt, gegeven de overige predictoren, dan zal de afhankelijke variabele toenemen met x maal haar eigen standaarddeviatie.

Hashtag: een herkenningsteken dat gebruikt wordt om berichtgeving op Twitter te categoriseren.

Homophily: het fenomeen dat individuen zich sneller associëren met overeenkomstige individuen, bijvoorbeeld op basis van beroep, professie etc.

Independent samples t-test: een toets die gebruikt wordt om te beoordelen of de gemiddelden van twee groepen aan elkaar gelijk zijn of dat deze significant van elkaar verschillen.

Meervoudige hiërarchische regressieanalyse: een wijze van analyseren waarbij alle in het kader van het onderzoek relevante predictoren in een vooraf bepaalde volgorde wordt toegevoegd aan de statistische analyse. Hierdoor is het mogelijk om de additionele bijdragen van predictoren of een deelverzameling van predictoren in kaart te brengen en te onderzoeken of deze de verklaarde variantie significant doen laten toenemen.

Microblog: een internetdienst die het gebruikers mogelijk maakt om korte multimedia- of tekstfragmenten online te publiceren. Micro geeft aan dat de betreffende blogfragmenten beperkt van omvang zijn.

Multicollineariteit: wanneer predictoren geen unieke bijdragen leveren aan de variantie van de voorspelde score van de afhankelijke variabele is er sprake van multicollineariteit. Dit is het geval wanneer de predictoren onderling sterk correleren.

Niet-westerse allochtonen: allochtoon met als herkomstgroepering een van de landen in Afrika, Latijns-Amerika en Azië (exclusief Indonesië en Japan) of Turkije.

Ontvolger: een oorspronkelijke volger die besloten heeft om een bepaalde gebruiker van Twitter niet langer te volgen.

Predictor: een onafhankelijke variabele, dus ook een controlevariabele, in een regressieanalyse.

Primaire netwerk: binnen de context van dit onderzoek bestaat het primaire netwerk van de twitterende wijkagent uit zijn of haar directe volgers.

R²: proportie van de verklaarde variantie, ook wel omschreven als het kwadraat van de meervoudige correlatiecoëfficiënt. Deze proportie betreft het gedeelte van de variantie van de afhankelijke variabele dat toegeschreven kan worden aan zowel de onafhankelijke variabele als de controlevariabelen.

Reply of @reply: een bericht van een gebruiker naar een andere gebruiker, zichtbaar voor alle volgers van die gebruiker die het bericht stuurt. Ook zichtbaar voor alle bezoekers en zoekmachines van de betreffende twitterpagina.

Retweet of RT: het herhalen van een bericht van een andere gebruiker zodat al jouw volgers er hun voordeel mee kunnen doen (het equivalent van een e-mail doorsturen).

Secundaire netwerk: binnen de context van dit onderzoek bestaat het secundaire netwerk van de twitterende wijkagent uit de directe volgers van de volgers van de twitterende wijkagent. Wanneer een directe volger van de wijkagent een tweet van de wijkagent retweet, dan wordt dit bericht gelezen door de volgers van de betreffende volger.

Smartphone: een mobiele telefoon met computermogelijkheden, ook wel omschreven als een handcomputer.

Standaarddeviatie: de wortel van de variantie. De gemiddelde afwijking ten opzichte van het gemiddelde van de scores.

Social media: online platformen waarbij gebruikers zonder of met beperkte tussenkomst van een redactie zelf bepalen wat de inhoud van de berichtgeving is

Tweet: een update op Twitter die bestaat uit een bericht van 140 tekens, soms met link, een foto of een video.

Twitter: een vorm van microblogging waarbij men gebonden is aan maximaal 140 leestekens.

Variantie: een maat voor de spreiding van de scores. Een hoge mate van variantie betekent dat de afzonderlijke scores sterk van elkaar verschillen en brengt met zich mee dat deze scores sterk van het gemiddelde afwijken.

Volger: iemand die zich heeft opgegeven om iemands tweets te lezen.

Westerse allochtonen: allochtoon met als herkomstgroepering een van de landen in Europa (exclusief Turkije), Noord-Amerika en Oceanië, of Indonesië of Japan.

Summary

Background

A well-known phenomenon within Dutch police is the concept of community policing. Community policing tries to integrate the wants and needs of the local community. In order to do so they try to shorten the mutual distance between the police and the public, to involve citizens into local policing, to cooperate much more with local citizens, and to establish a relationship with them. In order to integrate the police successfully into local society, the community officer has to fulfill an important role. He or she should connect the police with the public and vice versa. From this point of view, the community officer should be visible as well as well-known and easily accessible to the public. Citizens, subsequently, want to be involved into local policing and want to be seen and treated as a partner. Nowadays, Dutch police tries to involve citizens by using several initiatives, like 'Burgernet', 'Sms alert', 'Amber alert' and more recently Twitter. However, it has been shown that citizens nowadays are feeling themselves less safe in their neighborhoods and are simultaneously less satisfied with the police (Lammers, 2004; IVM, 2009).

Goal of the research

Since November 2009, the regional police of Groningen facilitated their community officers with Twitter. According to the principles of community policing, they are enabled to shorten the distance between the police and citizens by giving them a direct connection. Such a connection should stimulate interaction, while at the same time it should make people feel more safe. In addition, Twitter also creates possibilities for the police to be transparent and involve citizens into local policing. This makes it possible for citizens to act like a partner, while simultaneously showing them the efforts the police usually undertakes in favor of local safety and livability. Such a partnership is important, because the police cannot handle all problems on their own. In short, sharing of information and involving citizens into local policing should alter citizens' perception towards the police, give citizens opportunities to participate and make them even feel more safe in their neighborhoods. According to what is stated, the regional police of Groningen wants to know whether twittering community officers actually positively alters the perception of safety and the perception towards the police organization of their followers, but also whether they stimulate civic participation.

Research questions

The above given description has led to the following question of this research:

'What is the effect of twittering community officers on the self-reliance of citizens, their perception of safety and their perception towards the police organization?'

To answer this question five subquestions are divided:

1. Who are the people who follow a twittering police officer, and how do they differ from those people who do not follow a twittering police officer?
2. How can the communication between twittering police officers and followers be described?
3. To what extent can differences in the perception of safety between followers and non-followers of twittering community officers be ascribed to twittering community officers?
4. To what extent can differences in the perception towards the police organization between followers and non-followers of twittering community officers be ascribed to twittering community officers?
5. To what extent can differences in the self-reliance between followers and non-followers of twittering community officers be ascribed to twittering community officers?

Organization of twittering community officers

Twitter is a social medium. In order to fully implement Twitter as a social medium, the regional police of Groningen did make some important choices. First of all, instead of twittering from an organizational point of view, the regional police of Groningen decided to use Twitter from a personal point of view. As a result, community officers provide the public with their personal experiences as well as daily work activities. In order to prevent from any reputational damage and to protect the privacy of people involved as well as the current investigations, community officers are educated about the proper use of the medium beforehand. However, it is eventually up to them how they use their social medium, making the regional police of Groningen strongly rely on the professionalism of their officers. Secondly, in order to ensure an optimal social implementation community officers have the freedom to spend 25% of their tweets as personal ones. By emphasizing the community officer as a human being, the police hopes to increase the familiarity of community officers among the local community.

Theoretical framework

According to the literature, simply following a twittering community officers can be described as passive participation. Moreover, one speaks of active participation in the case the follower also actually delivers an active contribution. For instance, by responding to an officers' call. Traditional participation theories assume that especially socio-economic wealthy people participate, because they more often possess the required resources, knowledge and skills to participate. However, following a community officer only requires internet access and is not bounded by location or time. These limited requirements lower the threshold to participate, making a middle-class bias unlikely. To conclude, it is assumed that the followers of twittering community officers do not differ that much from non-followers.

The perception of safety has been described as a subject concept which is subject to a variety of both known and unknown factors. Besides, it has been proven that a reduction in recorded or actual crime does not guarantee an improved perception of safety. Consequently, whether or not twittering community officers will positively alter the perception of safety of their followers is difficult to predict in advance. Regarding to citizens' perception towards the police organization it has been made clear that citizens prefer a police that is easily available and that pays attention to the livability and safety of the neighborhood. Besides, citizens want a police that communicates and cooperates with them, thereby treating citizens with respect and in an equal manner. Whether people do trust the police depends on whether people consider the police to be competent, righteous and fulfilling their duty well. Besides, being transparent enables citizens to assess whether the police is competent and actually acts well and righteous. Self-reliance should be distinguished from collective efficacy. In this, collective efficacy is based on group capacity to deal with problematic situations, while self-reliance is based on individual capacity to deal with suchlike situations. The police could stimulate self-reliance by facilitate people to easily contribute without any obligation. In addition, the police should behave themselves equally to the people and give them any feedback when they have contacted the police or when they responded to the police. People want to know if their contribution does make sense. The feedback simultaneously functions as some kind of recognition measure that provides people with the sense of being treated in a serious way.

Methodology

A comparison has been made to investigate if twittering community officers do positively alter the perception of safety, the perception towards the police organization and the self-reliance of their followers. This had been done by using an online questionnaire between followers and two kinds of non-followers. The respondents could be described as research units which are described below:

- **Followers:** respondents of the online questionnaire who are following at least one of the fourteen twittering community officers (experimental group);
- **Non-followers 1:** respondents of the online questionnaire who are not following any twittering community officer, and are not subscribed to email alert (control group 1);
- **Non-followers 2:** respondents of the online questionnaire who are not following any twittering community officer but who are subscribed to email alert (control group 2).

To clarify, all the respondents are extracted from five predefined geographical areas, which differ from each other in respect of socioeconomic characteristics as well as urbanization. These areas contain fourteen community officers who were using Twitter for at least six months at the start of the research.

The schematic overview, which can be seen below, presents the way respondents are selected and when data has been collected. To interpret the overview correctly, it should be noted that X represents the stimulus. In this case, following a community officer has been described as the stimulus. Moreover, due to both practical and pragmatism problems, it was not possible to perform a pretest, just a posttest (symbolized as O_1). With respect to the selection of research units it should be noted that just non-followers 1 are selected randomly (R). Furthermore, both followers and non-followers 2 have subscribed themselves to respectively Twitter and email alert. Therefore, due to self-selection these subscribers have been selected non-randomly (NR). Due to the lack of a pretest and a total random assignment (R) of all of the research units, the research design could be described as a quasi experimental design. With respect to the following schematic overview, the sample size has been symbolized by 'n'.

Experimental group	NR	X	O_1	n = 212

Control group 1	R		O_1	n = 521

Control group 2	NR		O_1	n = 230

To measure the perception of safety, the perception towards the police organization, as well as the self-reliance of the respondents (the dependent variables), there has been made use of several measures. In this, the perception of safety has been measured by asking respondents to express their perception of safety of their neighborhood into a score, varying from one to ten:

'What score would you rate the safety of your neighborhood?' (1-10).

The perception towards the police has been measured by using five index constructions. These index constructions consisted of several items which are related to different sub objects. These sub objects are related to the functioning of the police into the neighborhood, the availability of the police, the extent to which the police acts reciprocal, the way they interact, and to what extent the police can be trusted.

As mentioned before, self-reliance has been described as individual capacity to deal with problematic situations. According to the scope of this research, the range of self-reliance has been limited to the interrelationship between the police and citizens. From this perspective it has been measured how much and how often respondents have contacted the police to share some information (in response to a call from the police or spontaneously), to ask the police or community officer a question or to report something.

To map out alternative causes and to explain the results more completely, other research methods have been used complementary to the online questionnaire. For instance, both community officers and their followers have been observed during several kinds of meetings. Besides, tweets from twittering community officers were analyzed, and ex-followers were asked why they stopped following the twittering community officers. Finally

both twittering community officers (12) as well as some of their followers (9) were interviewed.

Results

Communication by Twitter has been classified as transparent. Thanks to a direct connection, followers are daily informed about what is happening in their neighborhood and what the community officers or police will do to handle these events or situations. According to the online questionnaire, twittering community officers are especially followed by autochthonous middle-aged men. However, the overrepresentation of men conforms the composition of Dutch users of Twitter, while the overrepresentation of middle-aged men has been nuanced by twittering community officers. They have declared to be followed by a lot of young people, but they are, according to the community officers, less inclined to officially register themselves as a follower. With respect to ethnicity it has been shown that ethnic minorities also replied fewer as anticipated in relation to the control groups. It is therefore imaginable that ethnic minorities are less prone to completely filling in a Dutch questionnaire. Next to these aspects no remarkable differences have been demonstrated. Followers distinguish themselves primarily from non-followers by already making use of Twitter before following a twittering community officer.

The effects of following twittering community officers have been demonstrated by using independent samples t-tests and hierarchical multiple regression analyses, taking into account relevant control variables. On the basis of these analyses it has been demonstrated that following a twittering community officer did not, in relation to non-followers, positively or negatively alter the perception of safety by their followers. However, it is notable that followers' perception of safety also has not been altered negatively, since they are frequently informed about local crime and disorder by twittering community officers. However, shared information makes followers more alert. Information enables anticipation. Followers' perception towards the police organization has been positively altered, thanks to the twittering community officers, in comparison to non-followers who also are not subscribed to email alert. The reason why this effect has not been proved in relation to non-followers who are subscribed to email alert, is because both groups are being informed about police' functioning and involved into local policing. Therefore, it is not just Twitter which causes the effect, but also the sharing of information and involving citizens into local policing helps the police to alter the perception of citizens towards their organization. In addition, it has been shown that followers of twittering community officers, in comparison to both groups of non-followers and thanks to following a community officer, do frequently contact the police or a community officer to share some information, to ask them a question or to report some crime or disorder. However, followers do not use Twitter exclusively to contact community officers. Next to Twitter, they make frequently use of the phone to contact them or the police. This means that Twitter should just be presented as complementary to existing ways to contact the police.

Conclusion

It appeared that twittering community officers, thanks to transparent communication and investments into the relationship with citizens, do positively alter followers' perception towards the police organization. These findings show the importance of sharing information about the functioning of the police and involving citizens into policing. Followers' perception of safety has not been changed positively by following a twittering community officer. Through sharing information, followers are more frequently informed about local crime and disorder, but their perception of safety has not been changed negatively either. The self-reliance of followers, on the contrary, has been positively altered thanks to following twittering community officers. Followers contact the police or community officer more frequently to share some information, to ask them a question or to make a report. Therefore, it can be stated that Twitter mainly has been used complementary to other ways of communication to make contact, allowing us just to describe Twitter as complementary to existing forms of communication. Based on the above, it should be said that it is not just the medium Twitter, but the sharing of information and the inclusion of citizens into local policing which helps to positively alter citizens' perception towards the police organization and their self-reliance.

Recommendations

In general, Dutch police departments are recommended to implement Twitter among their community officers. However, the method how to use Twitter is very important. Twitter should be used as a personal device and conform to the social character of Twitter. To utilize the social character of Twitter it is important for the police to rely on the professionalism of their community officers. They should have autonomy, within predetermined frameworks, what to say and how to say it. Twittering community officers should make themselves known to the public in order to earn their trust and to integrate into local society. To be well-known among the public is important for being contacted by them.

To stimulate community officers to make use of Twitter, the police should facilitate them with smartphones. Such phones make it possible to twitter independently of time and space and enable officers to respond to their followers as soon as possible. With respect to self-reliance of citizens, it is important for community officers to follow their own followers as well. Followers could just send a private message when he or she has been followed back by the community officer. Besides, to stimulate future interaction, community officers should give their followers feedback in case they have contacted the community officer for whatever reason.

In order to alter followers perception towards the police organization in a positive way, it is important to make the unknown known. Show followers what the police actually does in favor of the neighborhood, and show them the complexity, diversity and time-consuming nature of tasks. Regarding to the perception of safety, it is important to inform followers about *local* problems and what the police is doing to prevent or handle them. Informing them how to prevent or deal with common problematic situations helps them to anticipate.

Internal microblogging could optimize and professionalize external communication between community officers and citizens. Internal microblogging enables community officers to share information with the police, citizens as well as the other way around, in a fast and easy way. Therefore, the police can quickly anticipate to information from citizens and involve citizens within local policing.

Based on this research the following recommendations for any further studies can be made:

- It has been stated that it is not just Twitter which guarantees the effects which have been investigated. As concluded, it is especially important to involve citizens into (local) policing. This could be done by sharing information and by working together to solve local problems. Transparent communication and a direct link between the police or community officers with citizens are important conditions to involve citizens. Social media could help the police in relation to these conditions. However, not everybody is using Twitter. To reach more people, the police should investigate how and which other social media could help them. The regional police of Groningen, for example, recently experiments with Facebook complementary to Twitter.
- Because the importance of a social implementation of a social medium, combined with the function community officers fulfill, it is important to investigate how to organize the implementation of social medium into the functioning and life's of community officers. Especially when the use of social media by the police will be implemented on a much wider scale. What do both the police organization and citizens expect when people contact the community officer through any kind of social media? Should they respond immediately? Will there be some backup when community officers after office hours? Or will community officers be paid extra to maintain their contacts after office hours

Literatuurlijst

- Baarda, D.B. en M.P.M. de Goede (1990). *Basisboek methoden en technieken; handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwantitatief onderzoek*. Leiden/Antwerpen: Stenfert Kroese.
- Babbie, E. (2007). *The practice of social research*. 11th edition. Belmont: Wadsworth / Thomson.
- Bahn, C. (1974). The reassurance factor in police patrol. *Criminology*, 12, 338–345.
- Beck, U. (1992). *Risk society: Towards a new modernity*. London, UK: Sage.
- Beetham, D. (1991). *The Legitimation of Power*. London: Macmillan.
- Bellair, P.E. (1997). 'Social interaction and the community crime: examining the importance of neighbor networks'. *Criminology*, 35 (4), 677-703.
- Bellair, P.E. (2000). 'Informal surveillance and street crime: a complex relationship'. *Criminology*, 31 (1), 137-167.
- Berlo, D. van (2009). *Ambtenaar 2.0. Nieuwe ideeën en praktische tips om te werken in overheid 2.0*. Den Haag: Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit.
- Bilsky, W. en P. Wetzels (1997). 'On the Relationship Between Criminal Victimization and Fear of Crime'. *Psychology, Crime and Law*, 3 (4), 309-318.
- Blokland, T. (2005). *Goeie burens houden zich op d'r eigen. Buurt, gemeenschap en sociale relaties in de stad*. Den Haag: Dr. Gradus Hendriks-stichting.
- Boer, J. (2009a). *Businesscase; Project: Twitter voor en door buurtagenten*. Groningen: Regiopolitie Groningen.
- Boer, J. (2009b). *Twitterstrategie; Waarom en hoe Twitter inzetten bij Regiopolitie Groningen*. Groningen: Regiopolitie Groningen.
- Boer, J. (2010). *Evaluatie project Twitter voor en door buurtagenten*. Groningen: Regiopolitie Groningen.
- Boers, J., R. van Steden en H. Boutellier (2008). Het effect van positieve en negatieve factoren op veiligheidsbeleving. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 3 (7), 34-52.
- Bos, J.G.H., M.J. van der Veen en K. Turk (2010). *Twitter in Crisiscommunicatie. Een onderzoek naar de mogelijkheden van het gebruik van Twitter tijdens crises*. Den Haag: COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement.
- Boutellier, H. (2002). *De veiligheidsutopie: Hedendaags onbehagen en verlangen rond misdaad en straf*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Boutellier, H. (2005). *Meer dan veilig; over bestuur, bescherming en burgerschap*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Brand, R. van der (2005). *Zelfredzaamheid en fysieke veiligheid van burgers*. Nibra: Arnhem.
- Broer, W., C.C. Schreuder en C.D. van der Vijver (1987). *Eindbalans organisatieverandering politie Haarlem. Resultaten na drie jaar werken met wijkteams*. Den Haag: Ministerie van Justitie.
- Brogden, M en P. Nijhar (2005). *Community Policing. National and international models and approaches*. Cullompton: Willan.
- Bron, P. (2007). Essay 'Wat is burgerparticipatie?' Hengelo: Arcon.
- Bruinsma, G.J.N. en W. Bernasco (2004). *De stad en sociale onveiligheid. Een state of the art van wetenschappelijke kennis in Nederland*. Leiden: NSCR.
- Burchfield, K. B. (2009). 'Attachment as a Source of Informal Social Control in Urban Neighborhoods'. *Journal of Criminal Justice*, 37, 45-54.
- Cachet, A., E.J. van der Torre en W. van Natijne (1998). *De blijvende betekenis van Politie in Verandering*. Den Haag: Elsevier.
- Caem van, B. (2008). 'Verborgene kracht. Burgerparticipatie op het vlak van veiligheid'. Amsterdam: VU.
- Carlson, N. (2011). *Chart of the Day: How Many Users Does Twitter really Have?*
<http://www.businessinsider.com/chart-of-the-day-how-many-users-does-twitter-really-have-2011-3#ixzz1UYJUxSbD>. Geraadpleegd op 7 mei 2011.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2010a). *Gemeente op Maat - Groningen, 2009*. Centraal Bureau voor de

- Statistiek: Den Haag.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2010b). *Gemeente op Maat - Haren, 2009*. Centraal Bureau voor de Statistiek: Den Haag.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2010c). *Gemeente op Maat - Stadskanaal, 2009*. Centraal Bureau voor de Statistiek: Den Haag.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2010d). *Gemeente op Maat - Veendam, 2009*. Centraal Bureau voor de Statistiek: Den Haag.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2011). *CBS in uw buurt*. <http://www.cbsinuwbuurt.nl/>. Geraadpleegd op 1 februari 2011.
- Cohen, L. en L. Manion (1986). *Research methods in education*. London: Croom Helm.
- Community Policing Consortium (1994). *Understanding Community Policing. A Framework for action*. Washington: Bureau of Justice Assistance.
- Crawford, A. (1997). *The local governance of crime: Appeals to community and partnerships*. Oxford: Oxford University Press.
- Crawford, A., S. Lister, S. Blackburn en J. Burnett (2005). *Plural Policing*. Bristol: The Policy Press.
- Denkers, F.A.C.M. (1993). *Op eigen kracht onveiligheid de baas; de politie van pretentieuze probleemoplosser naar bescheiden ondersteuner*. Lelystad: Koninklijke Vermande.
- Durkheim, E. (1893). *De la division du travail social*. Parijs: Alcan.
- Durkheim, E. (1897). *Le suicide*. Parijs: Alcan.
- Easton, M. en P. Ponsaers (2007). 'Community (Oriented) Policing reassured: betekenis in een Vlaamse context'. In : *Reassurance Policing: Concepten en Receptie*. P. Ponsaers and L. Gunther Moor (eds.). Politeia, Centrum voor Politiestudies - Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie, Cahiers Politiestudies (3). Brussel, pp. 49-78.
- Ekberg, M. (2007). The parameters of the risk society: A review and exploration. *Current Sociology*, 55, 343-368.
- Eysink-Smeets, M.W.B., J.A. Moors, K. van 't Hof en E.W.A. van den Reek-Vermeulen (2010). *Omgaan met de perceptie van overlast en verloedering. Een beknopt advies voor de bestuurspraktijk*. Den Haag / Tilburg: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties / IVA Beleidsonderzoek en Advies.
- Ferguson, R en J. Snipes (1994). The Outcomes of Mentoring: Healthier Identities for Youth. *Journal of Emotional and Behavioral Problems*, 3 (2), 19-22.
- Ferraro, K.F. (1995). *Fear of Crime: Interpreting Victimization Risk*. New York: State University of New York Press.
- Fijnaut, C.J.C.F., E.G.M. Nuijten-Edelbroek en J.L.P. Spickenheuer (1985). *De ontwikkeling van het Amerikaanse, Engelse en Nederlandse onderzoek aangaande politieke misdaadbestrijding sedert de jaren '60*. Den Haag: Staatsuitgeverij.
- Flight, S., A. van den Andel en P. Hulshof (2006). *Vertrouwen in de politie; een verkennend onderzoek*. DSP Groep: Amsterdam.
- Frissen, V., M. van Staden, N. Huijboom, B. Kotterink, S. Huveneers, M. Kuipers en G. Bodea (2008). *Naar een 'User Generated State'? De impact van nieuwe media voor overheid en openbaar bestuur*. Delft: TNO / Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Ganjavi, O., Lebrasseur en R. Whissel (2000). 'Night Walking safety and overall satisfaction with police services'. *Policing*, 2000 (1), 22-36.
- Garland, D. (1996). The limits of the sovereign state. Strategies of crime control in contemporary society. *The British Journal of Criminology*, 36 (4), 445-466.
- Garland, D. (2001). *The Culture of Control: Crime and Social Order in Contemporary Society*. Oxford: Oxford University Press.

- Gastelaars, M. (2005). *'Human Service in veelvoud' – Een typologie van dienstverlenende organisaties*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Geurts, P. (1999). *Van probleem naar onderzoek: Een praktische handleiding met COO-cursus*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Girling, E., I. Loader en R. Sparks (2000). *Crime and Social Control in Middle England: Questions of Order in an English Town*. London: Routledge.
- Goldsmith, A. (2005). 'Police Reform and the Problem of Trust'. *Theoretical Criminology*, 9, 443–70.
- Greene, J.R. (1998). Evaluating planned change strategies in modern law enforcement: implementing community based policing. In J.P. Brodeur (ed.). *How to recognize good policing?: Problems and issues* (pp. 141-160). Thousand Oaks: Sage.
- Greene, J. R. (2000). Community policing in America: Changing the nature, structure, and the function of the police. In: J. Horney (ed.). *Policies, Processes, and Decisions of the Criminal Justice System* (Criminal Justice, Vol. 3). Washington, US: Department of Justice, pp. 299-370.
- Groof, S. de (2006). 'Het ongrijpbare onveiligheidsgevoel: een exploratie van de structuur binnen het veiligheidsconcept van mannen en vrouwen'. *Tijdschrift voor Criminologie*, 48 (1), 19-34.
- Gundelach, P. (1984). Social transformation and new forms of voluntary associations. *Social Science Information*, 23 (6), 1049-1081.
- Gunther Moor, L.G.M. en J. Peeters (1996). *Politie en sociale zelfredzaamheid van burgers*. Dordrecht: Stichting Maatschappij, Veiligheid en Politie.
- Hale, C. (1996). Fear of crime: A review of the literature. *International Review of Victimology*, 4, 79-150.
- Hart, J. de (2002). *Zekere banden: Sociale cohesie, leefbaarheid en veiligheid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Hartman, C. en P. Tops (2005). *Frontlijnsturing. Uitvoering op de publieke werkvloer van de stad*. Den Haag: Kenniscentrum Grote Steden STIP.
- Hawdon, J., J. Ryan en S. Griffin (2003). Policing tactics and perceptions of police legitimacy. *Police Quarterly*, 6, 469-491.
- Hawdon, J. (2008). Legitimacy, trust, social capital, and policing styles: A theoretical statement. *Police Quarterly*, 11(2), 182-201.
- Heijnsman, S. (2010). Burgernet en zijn toekomst. In: *Burgernet en andere vormen van burgerparticipatie in de veiligheid*. K. Stuive en P. Deelman (eds.) SMVP: De Bilt/Dordrecht, pp. 47 - 52.
- Herrington, V. en A. Millie (2006). 'Applying reassurance policing: Is it 'business as usual?'. *Policing and Society*, 16(2), 146-163.
- Innes, M. (2004). Signal Crimes and Signal Disorders: Notes on Deviance as Communicative Action. *British Journal of Sociology*, 55, 335-55.
- Innes, M. (2005). What's Your Problem: Signal Crimes and Citizen-focused Problem-solving. *Criminology and Public Policy*, 4(2), 187-200.
- Integrale veiligheidsmonitor (IVM) (2009). *Integrale Veiligheidsmonitor 2008: Landelijke rapportage*. Ministerie van Justitie, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). - Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
- Integrale veiligheidsmonitor (IVM) (2010). *Integrale Veiligheidsmonitor 2009: Landelijke rapportage*. Ministerie van Justitie, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). - Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
- Intomart (2005). *Actieve Wederkerigheid. De beïnvloeding van oordelen over het contact met en de beschikbaarheid van de politie*. Den Haag: Ministerie van BzK, directie politie.
- Jackson J.J. (2004). 'Experience and expression'. *British Journal of Criminology*, 44 (6), 946-966.
- Jackson, J.J. (2005). 'Validating new measures of the fear of crime'. *International Journal of Social Research Methodology*, 8 (4), 297-315.
- Johnston, L. (1993) 'Future concerns in the regulation of private security'. *Journal of Regulatory Law and Practice*, 1, 3: 27-7.
- Johnston, L. en C. Shearing (2003). *Governing Security: Explorations in Policing and Justice*. London: Routledge,

Taylor & Francis Group.

Junger-Tas, J. en A.A. van der Zee-Nefkens (1978). *Publiek en Politie; ervaringen, houdingen en wensen. Een onderzoek onder de Nederlandse bevolking*. Den Haag: Ministerie van Justitie.

Leech, N. L., K. C. Barrett en G. A. Morgan (2008). *SPSS for Intermediate Statistics: Use and Interpretation*. 3rd Edition. New York: Lawrence Erlbaum Associates.

Lindenberg, S., K. Keizer en L. Steg (2008). 'The Spreading of Disorder'. *Science*, Vol 322, No. 5908 (12), 1681-1685.

Kleinhans, R. en G. Bolt (2010). *Vertrouwen houden in de buurt. Verval, ervaring en collectieve zelfredzaamheid in stadsbuurten*. Den Haag: Nicis-instituut.

Kroes, L. en H.N. Scholtens (1996). *Politie en de zorg voor veiligheid*. Enschede.

LaGrange, R.L., K.F. Ferraro en M. Supancic (1992). 'Perceived Risk and Fear of Crime: Role of Social and Physical Incivilities'. *Journal of Research in Crime and Delinquency* (29) 3, 311-334.

Lammers, J. (2004). *Oordelen over de politie: Een analyse van de invloed van contacten op het oordeel van burgers over het functioneren van de politie*. Enschede: Instituut voor Maatschappelijke Veiligheidsvraagstukken.

Levi, M. (1998) 'A State of Trust'. In V. Braithwaite en M. Levi (eds). *Trust and Governance*, pp. 77-101. New York: Russell Sage.

Lichterhan, P. (1996). *The search for political community*. Cambridge: Cambridge University Press.

Lipsky, M. (1983). *Street-Level Bureaucracy, dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

Lowndes, V., L. Pratchett en G. Stoker (2001). 'Trends in public participation: part 2 – citizen perspectives'. *Public Administration*, 79 (2), 445-455.

Lowndes, V., L. Pratchett en G. Stoker (2006). *Diagnosing and remedying the failings of official participation schemes: the CLEAR framework*, Paper for Hallsworth Conference 2006: Opening Up Governance University of Manchester, 16-17 March.

Matrofski, S. D., J. Snipes en A. Supina (1996). Compliance on demand: The public's response to specific police requests. *Journal of Research on Crime and Delinquency*, 33, 269-305.

Mishler, W. en R. Rose (1998). 'Trust in untrustworthy institutions: culture and institutional performance in post-Communist societies'. University of Strathclyde Centre for the Study of Public Policy. *Studies in Public Policy*, No. 310.

Myhill, A. (2006). *Community Engagement in Policing: Lessons from the Literature*. London: Home Office.

Nienhuis, A., Y. Huizing, J. Burgert en W. Gelderloos (2004). *Gebiedsgebonden werken. De ervaringen van gebiedsgebonden politiefunctionarissen in de dagelijkse praktijk*. Den Haag: B&A Groep.

Oliver, W.M. en E. Bartgis (1998). Community policing: a conceptual framework. *Policing. An International Journal of Strategies & Management*, 21 (3), 490-509.

Open Government Working Group (2007). 8 Principles of Open Government Data.

<http://www.opengovdata.org/home/8principles>. Geraadpleegd op 7 mei 2001.

Oppelaar, J. en K. Wittebrood (2006). *Angstige burgers? De determinanten van gevoelens van onveiligheid onderzocht*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Page, B., R. Wake en A. Ames (2004). Public Confidence in the criminal justice system. *Research Findings*. No. 221. London: Home Office, Research and Statistics Directorate.

Pate A. M., M. A. Wycoff, W. G. Skogan en L. W. Sherman (1986). *Reducing Fear of Crime in Houston and Newark: A Summary Report*. Washington, DC: Police Foundation.

- Paternoster, R., B. Brame, R. Bachman en L.W. Sherman (1997). Do fair procedures matter? The effect of procedural justice on spouse assault. *Law and Society Review*, 31, 163-204.
- Patton, M.Q. (1980). *Qualitative research methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Patton, M. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Pearson, G., H. Blagg, D. Smith, A. Sampson en P. Stubbs (1992). Crime, community and conflict: The multi-agency approach. In D. Downes (ed.), *Unravelling Criminal Justice. Eleven British Studies* (pp. 46-72). Houndsmills: MacMillan.
- Peppel, R. van de (2001). Effecten van interactieve beleidsvorming. In: Edelenbos, J. en R. Monnikhof (red.), (2001). *Lokale interactieve beleidsvorming. Een vergelijkend onderzoek naar de consequenties van interactieve beleidsvorming voor het functioneren van de lokale democratie*. Utrecht: Uitgeverij Lemma (pp. 33- 49).
- Pfeiffer, C., M. Windzio en M. Kleimann (2005). 'Media Use and Its Impact on Crime Perception, Sentencing Attitudes and Crime Policy'. *European Journal of Criminology*, 2 (3), 259-285.
- Ponsaers, P. (2001). Reading about 'community (oriented) policing' through other police models. In T. van den Broek en Chr. Eliaerts (eds.), *Evaluating Community Policing* (Proceedings of the International Conference on Community Policing). Brussel: Politeia, pp. 51-75.
- Prottas, J.M. (1979). *People Processing: the street-level bureaucrat in public service bureaucracies*. Lexington (Mass.): Lexington Books.
- Raad van Hoofdcommissarissen (2005). *Politie in ontwikkeling: Visie op de politiefunctie*. Den Haag: Nederlands Politie Instituut.
- Reisig, M.D. en R.B. Parks (1999). 'Experience, Neighborhood Perceptions and context: a hierarchical Analysis of Satisfaction with Police', paper, presented at the 51st annual meeting of the American Society of Criminology. Toronto.
- Rhodes, R.A.W. (1996). The new governance: Governing without government. *Political Studies*, 44: 652-667.
- Robinson, A.L. (2003). The impact of police social capital on officer performance of community policing. *Policing. An International Journal of Strategies & Management*, 26 (4), 656-689.
- Roels, S. (2007). 'Staat van veiligheid: inleiding op een allerminst statisch begrip'. In: M. de Keizer en S. Roels (red.) *Staat van veiligheid: de Nederlandse samenleving sinds 1900*. Zutphen: Walburg Pers, 11-25 (NIOD-uitgave).
- Rosenbaum, D.P. en A.J. Lurigio (1994). An inside look at community policing reform: definitions, organizational changes, and evaluation findings. *Crime and Delinquency*, 40 (3), 299-314.
- Rosenbaum, D. (1998). 'The Changing Role of the Police: Assessing the Current Transition to Community Policing'. In JP. Brodeur (ed.). *How to Recognize Good Policing: Problems & Issues*. Thousand Oaks: Sage & Police Executive Research Forum.
- Sampson, R.J. en B.W. Groves (1989). Community structure and crime. Testing social disorganization theory. *American Journal of Sociology*, 94 (4), 773-802.
- Sampson, R., S.W. Raudenbusch en F. Earls (1997). Neighborhoods and violent crime: A multilevel study of collective efficacy. *Science*, 277, 918-924.
- Sampson, R. J. en S.W. Raudenbush (1999). Systematic social observation of public spaces: A new look at disorder in urban neighborhoods. *American Journal of Sociology*, 105, 603-651.
- Scaglion, R. en R.G. Condon (1980). 'Determinants of attitudes toward City Police'. *Criminology*, (17), 485-494.
- Schneider, S. (2007). *Refocusing Crime Prevention. Collective Action and the Quest for Community*. Toronto: University of Toronto Press.
- Scholte, R. (2008). Burgerparticipatie in veiligheidsprojecten. In: Boutellier, H. en R. Van Steden (red.), 'Veiligheid en burgerschap in een netwerksamenleving'. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Schuck, A. M. en D.P. Rosenbaum (2008). *Building trust and a police-community website: An assessment of the CLEARPath planning and community engagement process*. Final report to the John D. and Catherine T. MacArthur Foundation.
- Schuyt, K. en I. Verhoeven (2003). Institutioneel vertrouwen als bron van legitimiteit. *Openbaar*

- Bestuur*, 13 (3), 11-14.
- SCP; Sociaal en Cultureel Planbureau (2004). *In het zicht van de toekomst. Sociaal en Cultureel Rapport 2004*. SCP-publicatie 2004/13. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- SCP; Sociaal en Cultureel Planbureau (2006). *Investeren in vermogen. Sociaal en Cultureel Rapport 2006*. SCP-publicatie 2006/21. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Shadish, W., T. Cook en D. Campbell (2002). *Experimental. & Quasi-Experimental Designs for Generalized Causal. Inference*. Boston: Houghton Mifflin.
- Shaw, C. en H. McKay (1942). *Juvenile Delinquency and Urban Areas*. Chicago: University of Chicago Press.
- Sherman, L. W. (1997). Communities and crime prevention. In L. Sherman, D. Gottfredson, D. MacKenzie, J. Eck, P. Reuter en S. Bushway (Eds.). *Preventing crime: What works, what doesn't, what's promising* (pp. 58-109). Washington, DC: U.S. Department of Justice.
- Skogan, W. G. (1988). 'Community Organizations and Crime'. In Michael Tonry en Norval Morris (eds.). *Crime and Justice*. Chicago: University of Chicago Press, 39-78.
- Skogan, W.G. (1989). 'Communities, crime and neighbourhood organization'. *Crime and Delinquency*, 35, 437-457.
- Skogan, W.G. (1990). *Disorder and Decline: Crime and the Spiral of Decay in American Cities*. New York: The Free press.
- Skogan, W. G. (1994). 'The Impact of Community Policing on Neighbourhood Residents: A Cross-Site Analysis'. In D. Rosenbaum (ed.), *The Challenge of Community Policing: Testing the Premises*. Thousand Oaks: Sage.
- Skogan, W.G. en S. Hartnett (1997). *Community Policing, Chicago Style*. New York: Oxford University Press.
- Skogan, W.G. (1998). Community participation and community policing. In J.P. Brodeur (ed.). *How to recognize good policing?: Problems and issues* (pp. 88-106). Thousand Oaks: Sage.
- Skogan, W.G., S.M. Hartnett, J. DuBois, J.T. Comey, M. Kaiser en J.H. Loving (2000). *Problem Solving in Practice: Implementing Community Policing in Chicago*. Washington, DC: National Institute of Justice.
- Skogan, W.G. (2003). Representing the Community in Community Policing. Chapter 3 in W.G. Skogan (ed.). *Community Policing: Can It Work?* Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company, in press.
- Skogan, W.G. en J.A. Roth (2004). Introduction. In W.G. Skogan (ed.), *Community policing: Can it work?* Belmont: Wadsworth, pp. 17-34.
- Skogan, W. G. (2005). Citizen satisfaction with police encounters. *Police Quarterly*, 8, 298-321.
- Skogan, W.G. (2006). Asymmetry in the impact of encounters with the police. *Policing & Society*, 16(2), 99-126.
- Steden, R. van (2009). 'Burgerparticipatie in lokale veiligheidsnetwerken: over 'nodale sturing' en 'verankerd pluralisme'. *Justitiële Verkenningen*, 35 (1), 29-42 (themanummer 'nodal governance en veiligheidszorg').
- Stol, W., A. van Wijk, G. Vogel, B. Foederer en L van Heel (2004). *Politiestraatwerk in Nederland. Noodhulp en gebiedswerk: inhoud, samenhang, verandering en sturing*. Zeist: Kerckebosch.
- Stoutland, S. E. (2001). The multiple dimensions of trust in resident-police relations in Boston. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 38, 226-256.
- Stuive, K. en J. Emmen (2005). *Business Case Burgernet*. Utrecht: Intern document Politie Utrecht.
- Sunshine, J. en T.R. Tyler (2003). The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law and Society Review*, 37, 513-547.
- Terpstra, J. en R. Kouwenhoven (2004). *Samenwerking en netwerken in de lokale veiligheidszorg*(Politie & Wetenschap). Zeist: Kerckebosch.
- Terpstra, J. en W. Trommel (2007). 'Politie, prestaties en presentaties; over bedrijfsmatigheid en imagowerk'. *Tijdschrift voor veiligheidsvraagstukken* (1).
- Terpstra, J. (2008). *Wijkagenten en hun dagelijks werk*. Apeldoorn: Politie en Wetenschap.
- Terpstra, J. (2010). *De maatschappelijke opdracht van de politie: over identiteit en kernelementen van politiewerk*. Den Haag: Boom.
- Tilley, N. (2003). Community Policing, Problem-oriented Policing and Intelligence-led Policing. In T. Newburn

- (ed), *Handbook of Policing*. Cullompton, Devon: Willan: 311-339.
- Tönnies, F. (1935). *Gemeinschaft und Gesellschaft: Grundbegriffen der reinen Soziologie*. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- Trojanowicz, R. (1992). Building Support for Community Policing. *Law Enforcement Bulletin*, 61:5.
- Tuffin, R., J. Morris en A. Poole (2006). *An Evaluation of the Impact of the National Reassurance Policing Programme*. London: Home Office.
- Tyler, T. R. (1990). *Why people obey the law*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Tyler, T. R., R.J. Boeckmann, H.J. Smith en Y.J. Huo (1997). *Social justice in a diverse society*. Boulder, CO: Westview.
- Tyler, T. R. en C.J. Wakslak (2004). Profiling and police legitimacy: Procedural justice, attributions of motive, and acceptance of police authority. *Criminology*, 42, 253-282.
- Twirus (2010). *Twitter onderzoek*. <http://nl.twirus.com/details/blog/672/>. Geraadpleegd op 7 mei 2011.
- Uhr, J. (2001). *Accountability, scrutiny, and oversight*. Background Paper. Prepared for The Commonwealth Secretariat Canberra Workshop.
- Vanderveen, G. (1999). 'Stoere mannen, bange vrouwen? Over het sprookje van de fearvictimization paradox'. *Tijdschrift voor Criminologie*, 42 (1), 2-20.
- Veiligheidsmonitor Rijk (VMR) (2008). *Veiligheidsmonitor Rijk 2008: Landelijke rapportage*. Ministerie van Justitie, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). - Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
- Vanderveen, G (2006). *Interpreting fear, crime, risk and unsafety*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Velde, M. van der, I.A. Telting en P.G.W. Jansen (2000). *Bedrijfswetenschappelijk onderzoek; van probleemstelling tot presentatie*. Barneveld.
- Verba, S, K. Lehman Schlozman, H.E. Brady (1995a). Beyond SES: A Resource Model of Political Participation. *The American Political Science Review*, 89 (2), 271-294.
- Verba, S, K. Lehman Schlozman, H.E. Brady (1995b). *Voice and Equality: Civic Voluntarism in American Politics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Vijver, C.D. van der (1983). *Laat ze het zelf maar zeggen... De bruikbaarheid van bevolkingsonderzoek voor de beleidsvorming van de politie*. Den Haag.
- Vijver, C.D. van der (1993). *De burger en de zin van strafrecht*. Lelystad.
- Vijver, C.D. van der (1995). Onveiligheid en zelfredzaamheid: enkele achtergronden. *MO Samenlevingsopbouw*, 14 (133).
- Vijver, C.D. van der (2005). *De legitimiteit van politieoptreden. Een exploratief onderzoek naar de hedendaagse betekenis van het legitimiteitsbegrip*. Apeldoorn: Politie en Wetenschap.
- Vijver, C.D. van der (2006). *Legitimiteit, gezag en politie. Een verkenning van de hedendaagse dynamiek*. Studie in het kader van het Programma Politie en Wetenschap.
- Vijver, C.D. van der en F. Vlek (2007). *De legitimiteit van de politie onder druk? Beschouwingen over grondslagen en ontwikkelingen van legitimiteit en legitimiteitstoekenning*. Den Haag: Politie&Wetenschap.
- Vijver, C.D. van der, R. Johannink, K. Overal, P. Slot, A. Vermeer, P. van der Werff, H. Willekens en F. Wisman (2009). *Burgernet in de praktijk: de evaluatie van de pilot van Burgernet*. Dordrecht: SMVP.
- Vinzant, J.C. en J. Crothers (1998). *Street Level Leadership: Discretion and Legitimacy in Front-Line Public Service*. George Town: University press.
- Vogels, R. (2008). *Het Hengelose Binnenstadsdebat: Een Onderzoek naar Burgerparticipatie en Percepties van Democratische Legitimiteit*. Enschede: Masterscriptie Universiteit Twente/Arcon.
- Wilcox Rountree, P. (1998). 'A Reexamination of the Crime-fear Linkage'. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 35 (3), 341-372.
- Wilcox Rountree, P. en B.D. Warner (1999). 'Social Ties and Crime: Is the Relationship Gendered?'. *Criminology*, 37, (4), 789-814.
- Wildavsky, A. (1979). No risk is the highest risk of all. *American Scientist*, 67, 32-37.
- Wilsem, J.A. van (1997). 'Slachtofferschap en onveiligheidsgevoelens'. In: K. Wittebrood, J.A. Michon en M.J. ter Voert (red.), *Nederlanders over criminaliteit en rechtshandhaving* (p. 55-66). Deventer: Gouda Quint.

- Wilson, J.Q. en G. Kelling (1982). Broken Windows. *The Atlantic monthly*, 1982 (3) , 29-38.
- Wittebrood, K. (2000). Trends in jeugdgeweld. *Justitiële verkenningen*, 26, 21-34.
- Wittgenstein, L. (1984). *Philosophische Untersuchungen*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Wu, S., W.A. Mason, J.M. Hofman en D.J. Watts (2011). 'Who Says What to Whom on Twitter'. Hyderabad, India: International World Wide Web Conference Committee (IW3C2).
- Wuthnow, R. (1998). *Loose connections*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Zoomer, O., P. Geurts en L. van Heel (2000). *Gebiedsgebonden politiezorg*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Bijlagen

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

1.1 Inleiding

In hoofdstuk 4 is het gehanteerde onderzoeksdesign omschreven als quasi-experimenteel. Ter verzameling van data is daarbij gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Aan de hand van deze bijlage wordt een uitgebreidere toelichting gegeven op het uitgevoerde onderzoek en de daarbij gemaakte afwegingen.

1.2 Onderzoeksgebieden en wijkagenten

Hoewel de term 'wijkagent' suggereert dat het onderzoek zich richt op wijken, wordt binnen dit onderzoek voornamelijk gesproken over onderzoeksgebieden. Deze onderzoeksgebieden, zie bijlage 3, bestaan uit meerdere aaneengesloten wijken. Waarom gekozen is voor onderzoeksgebieden die bestaan uit meerdere aangesloten wijken zal worden toegelicht. Op basis van theoretische veronderstellingen is besloten om wijken te vergelijken die op basis van sociaal-economische kenmerken en naar de mate van stedelijkheid ten opzichte van elkaar zouden verschillen. Gezien de veronderstelling dat het volgen van een twitterende wijkagent slechts effect heeft naarmate men de wijkagent een tijd gevolgd zou hebben, is besloten voor wijken te kiezen waar wijkagenten, ten tijde van de aanvang van het onderzoek, minimaal een half jaar actief waren op Twitter. Dit heeft geleid tot de keuze voor wijken uit Haren, Groningen-Zuid, Groningen-Noord, Stadskanaal/Musselkanaal en Veendam/Menterwolde. Uit een analyse naar de herkomst van de volgers, van de aan deze wijken gekoppelde wijkagenten, bleek het moeilijk om te kunnen oordelen hoeveel van de volgers van de twitterende wijkagenten uit deze wijken afkomstig waren. Deze analyse, uitgevoerd door via www.tweetstats.com de bio van volgers te bestuderen, werd daarbij bemoeilijkt omdat niet iedere volger zijn of haar herkomst had aangegeven. Bovendien kan iemand die als woonplaats 'Groningen' heeft ingevuld woonachtig zijn in de provincie Groningen, de gemeente Groningen of een wijk uit de stad Groningen die niet in het onderzoek centraal staat. Daarnaast is in §2.2.2 gesteld dat niet alle gebruikers van Twitter daadwerkelijk actief zijn op Twitter. Het is bovendien denkbaar dat niet alle actieve twitteraars de oproepen tot het invullen van de online enquête zouden lezen, laat staan dat iedereen deze zou invullen. Op basis van deze factoren is verondersteld dat de keuze voor slechts één enkele wijk waarschijnlijk een te specifieke geografische afbakening zou zijn, waardoor de uiteindelijke respons van volgers uit dat gebied erg laag zou zijn. Besloten is om in Haren, Groningen-Zuid, Groningen-Noord, Stadskanaal/Musselkanaal en Veendam/Menterwolde alle aangesloten wijken, waar twitterende wijkagenten voor minimaal een half jaar actief waren op Twitter, in het onderzoek te betrekken. Dit heeft er toe geleid dat 14 twitterende wijkagenten in dit onderzoek centraal zijn komen te staan en dat hun wijken, behorend tot hun werkgebieden, per dorp of stad zijn omgevormd tot de zogenaamde onderzoeksgebieden.

1.3 De online enquête voor (niet)volgers van twitterende wijkagenten

Ten behoeve van het onderzoek was een vergelijking nodig tussen volgers van twitterende wijkagenten en niet-volgers van twitterende wijkagenten, die beiden afkomstig waren uit de onderzoeksgebieden. Ten aanzien van de respondenten van de online enquête kan het volgende onderscheid worden gemaakt:

Volgers	Volgers die wel woonachtig zijn in één van de vijf onderzoeksgebieden Volgers die niet woonachtig zijn in één van de vijf onderzoeksgebieden ⁵⁶
Niet-volgers 1	Niet-volgers die wel woonachtig zijn in één van de vijf onderzoeksgebieden en niet geabonneerd zijn op e-mailalert.
Niet-volgers 2	Niet-volgers die wel woonachtig zijn in één van de vijf onderzoeksgebieden en wel geabonneerd zijn op e-mailalert.

Onder de niet-volgers bevinden zich tevens mensen die geabonneerd zijn op e-mailalert. Door zich te abonneren heeft men impliciet aangegeven geïnteresseerd te zijn in de politie en haar werkzaamheden. Het is denkbaar dat zij niet representatief zijn voor alle burgers die geen twitterende wijkagent volgen. Daarom is

⁵⁶ De nadruk binnen dit onderzoek ligt op de vergelijking van data verkregen van volgers en niet-volgers vanuit de vijf onderzoeksgebieden. Om aanvullende informatie te verzamelen over hoe twittergebruikers twitterende wijkagenten ervaren zijn volgers van buiten de onderzoeksgebieden tevens vragen gesteld. Hierdoor was het mogelijk om twittergerelateerde vragen te stellen die, gezien de omvang van de enquête, niet aan de respondenten van binnen de onderzoeksgebieden gesteld hebben kunnen worden.

besloten met betrekking tot de niet-volgers onderscheid te maken naar hen die wel geabonneerd zijn op e-mailalert en naar hen die niet geabonneerd zijn op e-mailalert.

1.3.1 Mobilisatie volgers

Om respons te genereren onder de volgers van twitterende wijkagenten hebben de veertien wijkagenten ieder afzonderlijk, verspreid over een maand, middels tweets meerdere oproepen gedaan onder *hun* volgers om hen te mobiliseren de enquête in te vullen. 'Hun' staat cursief weergegeven, omdat Twitter hun persoonlijke communicatiemiddel betreft en de volgers hun volgers zijn. Wijkagenten zijn daarom vrijgelaten in de keuze wanneer en hoe vaak de oproep te plaatsen. Uiteindelijk hebben de wijkagenten via Twitter meerdere oproepen gedaan. De oproepen bestonden uit een beknopte beschrijving van het onderzoek en een link naar de enquête op www.politie.nl/groningen/enquete. Het betroffende algemene tweets die iedere volger in zijn of haar timeline heeft ontvangen.⁵⁷ Onder de volgers van de wijkagenten bevinden zich ook veel mensen van buiten de onderzoeksgebieden, waardoor ook zij de oproep hebben ontvangen. Dit gegeven is aangegrepen om hen enkele twittergerelateerde vragen te stellen, die niet gesteld zijn aan de volgers of niet-volgers uit de onderzoeksgebieden. Op deze manier kon aanvullende data worden verkregen om de communicatie via Twitter door wijkagenten beter in kaart te brengen.

1.3.2 Mobilisatie niet-volgers

Om enige uitspraken over de effecten te kunnen doen zijn de uitkomsten van volgers vergeleken met die van niet-volgers uit de onderzoeksgebieden. Getracht is om zoveel mogelijk respons te genereren. Hiertoe zijn verschillende handelingen ondernomen. Om te beginnen zijn, zowel via eigen contacten als middels persberichten, zoveel mogelijk (lokale) media benaderd, zoals lokale en regionale kranten, wijkkranten en diverse websites. Deze hebben vervolgens een bericht geplaatst waarin het onderzoek werd beschreven en een link naar de online enquête. Daarnaast is getracht om mensen aan de hand van flyers op te roepen de online enquête in te vullen. In elk van de onderzoeksgebieden is geflyerd, waarbij in elke straat van de onderzoeksgebieden bij random vastgestelde huisnummers een flyer is achtergelaten.⁵⁸ Verder hebben de gemeenten Haren, Veendam en Stadskanaal zich bereid gevonden adressen te leveren voor een aselechte steekproef onder inwoners van de betreffende onderzoeksgebieden. Op basis van deze aselechte steekproef hebben 866 inwoners uit Haren, 1000 uit Veendam/Menterwolde en 1000 uit Stadskanaal/ Musselkanaal een schriftelijke oproep ontvangen om de online enquête in te vullen.⁵⁹ Het betrof een eenmalige oproep en burgers hebben daarom geen herinnering ontvangen. Een aselechte steekproef en een random selectie van huisnummers hebben moeten bijdragen aan de representativiteit van de niet-volgers 1 als controlegroep.

1.3.3 Respons

De enquête heeft online gestaan vanaf 8 februari 2011 tot en met 18 april 2011, ruim 10 weken. Omdat onbekend is hoeveel mensen de oproepen hebben ontvangen, is het niet mogelijk om de totale respons in relatieve zin uit te drukken. Het is wel mogelijk om in absolute zin uit te drukken hoeveel mensen de enquête hebben ingevuld, maar ook hoeveel mensen de enquête onvolledig hebben ingevuld. Van de 1.089 mensen die de enquête voortijdig hebben afgebroken, zijn 860 respondenten (79%) niet verder gekomen dan vraag 3. Aan de hand van vraag 3 wordt getracht om te achterhalen of de respondenten woonachtig zijn in één van de onder-

⁵⁷ Het bijbehorende risico is dat men het bericht niet heeft gelezen, omdat men op het moment dat de tweet verstuurd is niet op Twitter aanwezig was.

⁵⁸ In elke straat van de geselecteerde onderzoeksgebieden is een flyer achtergelaten. Middels SPSS zijn random drie huisnummers onder de 50 geselecteerd, namelijk 8, 11 en 37. Wanneer een straat >50 woningen telde, dan werd geflyerd bij de huizen 58 (50+8), 61 (50+11), 87 (50+37) etc. Random selectie van huisnummers en door in elke betrokken straat te flyeren heeft moeten bijdragen aan de representativiteit van de data. Per zojuist genoemd huisnummer is eerst enkele malen aangebeld om de mensen een persoonlijke toelichting te geven. Wanneer aanbellen leidde tot geen gehoor is besloten de flyer in de brievenbus achter te laten.

⁵⁹ Om medewerking van de gemeenten te verkrijgen zijn schriftelijke verzoeken ingediend waarbij duidelijk is gemotiveerd waarom de *incidentele* verstrekking noodzakelijk was. Met het opstellen van de motivatie is rekening gehouden met art. 109 Wet GBA ju. art. 67 Besluit GBA. Op basis van diezelfde artikelen heeft de gemeente Groningen echter besloten niet mee te willen werken aan een aselechte steekproef in Groningen-Zuid en Groningen-Noord. Haar motivatie was dat persoonlijke levenssfeer van burgers onevenredig zou worden geschaad. Concreet betekent dit dat men van mening was dat respons tevens op minder ingrijpende manieren moest zijn te genereren.

zoeksgebieden. Dit kan er op duiden dat veel respondenten uit nieuwsgierigheid op de link hebben geklikt om de enquête te bekijken, maar al gauw hebben beseft dat de enquête niet voor hen was bedoeld, bijvoorbeeld omdat men niet woonachtig was in één van de onderzoeksgebieden. De overige 20% is verspreid over de enquête afgehaakt, namelijk naarmate de enquête vorderde. Hierdoor ligt het voor de hand dat deze groep de vragenlijst te lang vond en daarom is afgehaakt.

Tabel 1.1: Respons van binnen en buiten de onderzoeksgebieden

Respons van binnen en buiten de onderzoeksgebieden				Volgers	Niet-volgers 1	Niet-volgers 2 E-mailalert
Totaal aangeklikt	2.312		Haren	53	129	67
Totaal succesvol beëindigd	1.223	52,9%	Groningen-Zuid	63	35	95
Totaal niet volledig ingevuld	1.089	47,1%	Groningen-Noord	39	19	55
Succesvol beëindigd door respondenten onderzoeksgebieden	963		Stadskanaal/ Musselkanaal	10	170	1
Succesvol beëindigd door respondenten van buiten de onderzoeksgebieden	260		Veendam/ Menterwolde	44	168	12
			Totaal	212	521	230

Om de respons in perspectief te plaatsen naar het aantal volgers per onderzoeksgebied biedt tabel 1.2 uitkomst.

Tabel 1.2: Hoeveelheden volgers in totaal en per werkgebied + respons per werkgebied

Volgers wijkagenten per onderzoeksgebied - Peiling 1 feb. 2011				Subtotalen per onderzoeksgebied		Respons ond. gebied	Volgers per werkgebied
Haren		Fred Wilbrink	431	Haren	683	7.8%	9,2%
Peter Boekweg	683	Nico Lefferts	477	Groningen-Zuid	2153	2.9%	34,6%
Groningen-Zuid		Jaap Wallinga	261	Groningen-Noord	1673	2.3%	36,1%
Martin van Wieringen	284	Stadskanaal/Musselkanaal		Stadskanaal/Musselkanaal	255	3.9%	12,9%
Albert Velema	494	Marcel Werkman	255	Veendam/Menterwolde	1073	4.1%	17,2%
Gertjan van Bruggen	813	Veendam/Menterwolde		Totaal	5837		
Paul Kukler	303	Simon Redmeyer	374				
Marten Ruiter	259	Agnes van Dijken	401				
Groningen-Noord		Jacqueline van der Ben	298				
Andries Nederhoed	504						

Met betrekking tot tabel 1.2 dient opgemerkt te worden dat het aantal volgers per 1 februari slechts indicatief is voor de periode waarin de enquête online heeft gestaan. Het is waarschijnlijk dat er zich gedurende deze periode nieuwe volgers hebben aangemeld, maar sommigen ook besloten hebben een wijkagent te ontvolgen. Desalniettemin toont de tabel dat de respons uit de werkgebieden slechts beperkt is ten opzichte van het totale aantal volgers per onderzoeksgebied. Op Haren na blijft de respons bovendien ver achter bij het relatieve aantal volgers per werkgebied. Dit kan meerdere dingen betekenen. Om te beginnen is het denkbaar dat niet alle mogelijke respondenten uit de onderzoeksgebieden de oproep hebben gelezen. Dit komt overeen met de in §2.2.2 gedane conclusie dat niet alle twittergebruikers daadwerkelijk actief zijn op Twitter of niet elke dag en elk tijdstip berichtgeving via Twitter lezen. Volgers uit de onderzoeksgebieden die de oproep wel hebben gelezen kunnen daarnaast besloten hebben om niet deel te nemen, maar ook tijdens het invullen van de enquête besloten hebben om af te haken. Daarnaast is het denkbaar dat volgers op basis van de in hun bio opgegeven woonplaats toegerekend zijn aan een onderzoeksgebied, terwijl zij woonachtig zijn in een wijk die grenst aan de in dit onderzoek gehanteerde onderzoeksgebieden. Dit betekent dat de weergave van het aantal volgers per werkgebied enigszins arbitrair is. Daarnaast dient met betrekking tot tabel 1.2 opgemerkt te worden dat de subtotalen van de onderzoeksgebieden Groningen-Zuid, Groningen-Noord en Veendam/Menterwolde bestaan uit volgers van meerdere wijkagenten. De relatief lage respons uit deze onderzoeksgebieden, in verhouding tot het aantal volgers uit de betreffende onderzoeksgebieden, kan er op duiden dat er sprake is van overlap onder de volgers. Uit de analyse naar de herkomst van volgers via www.tweetstats.com bleek namelijk dat veel volgers tevens wijkagenten volgen uit omliggende wijken.

1.3.4 Aandachtspunten ten aanzien van de respondenten

De online enquête is uitgevoerd namens Regiopolitie Groningen en heeft daarom ook op haar website gestaan; www.politie.nl/groningen/enquete. Gezien de betrokkenheid van de politie was het belangrijk om geen valse verwachtingen te scheppen naar het publiek. Daarom is op de introductiepagina van de enquête het doel van het onderzoek duidelijk omschreven. Daarnaast is aangegeven van welke burger een bijdrage werd gevraagd en is men geïnformeerd over hoeveel tijd het invullen van de enquête zou kosten. Hetzelfde geldt ten aanzien van de flyers en de brieven ten behoeve van de steekproef. Nadat men op basis van de introductiepagina heeft besloten de enquête in te willen vullen, is men aan de hand van een inleiding welkom geheten, op voorhand bedankt voor de medewerking, geïnformeerd dat de bijdrage anoniem is en dat vertrouwelijk met de gegevens om zou worden gegaan. Dit betekent dat data niet te herleiden zijn tot de respondenten en deze tevens niet met derden zouden worden gedeeld. Het ontbrak de introductiepagina en inleiding echter aan de opmerking dat men in geval van vragen, met betrekking tot het onderzoek of overige vragen, respectievelijk contact op kon nemen met de onderzoeker of de politie in het algemeen. Deze informatie kreeg men pas nadat men de enquête volledig had ingevuld. Respondenten die de enquête niet succesvol hebben beëindigd is deze informatie niet geboden. De verstuurde brieven ten aanzien van de steekproef bevatten deze gegevens echter wel.

1.4 De online enquête voor ontvolgers van twitterende wijkagenten

Om in kaart te brengen waarom volgers van wijkagenten besluiten een twitterende wijkagent te ontvolgen, is besloten ontvolgers enkele vragen voor te leggen. De hiertoe gebruikte vragenlijst is toegevoegd aan bijlage 5.

1.4.1 Mobilisatie ontvolgers

Via de online tool www.useqwitter.com zijn de ontvolgers van de veertien twitterende wijkagenten geregistreerd over de periode december 2010 tot en met maart 2011. Begin april hebben 275 ontvolgers, via een speciaal aangemaakt twitteraccount in de politiehuisstijl, een tweet ontvangen waarin kort werd toegelicht waarom men deze tweet ontving. Ieder die deze oproep heeft ontvangen kon op link klikken om zo meer informatie over de oproep te ontvangen. Op basis van deze informatie kon men besluiten de enquête wel of niet in te vullen.

1.4.2 Respons

Van de 275 verstuurde oproepen hebben 146 ontvolgers, na het lezen van de introductiepagina, besloten om door te klikken naar de enquête. Uiteindelijk hebben 51 ontvolgers de enquête succesvol beëindigd. Ruim 70% van de ontvolgers die besloten hadden om door te klikken naar de enquête zijn niet verder gekomen dan de inleiding of vraag 1. Aan de hand van vraag 1 werden ontvolgers gevraagd welke wijkagent(en) zij hebben ontvolgd. Het is waarschijnlijk dat men op basis van de antwoordcategorieën niet meer wist welke wijkagent men in het verleden gevolgd heeft, waarop men besloten heeft de enquête voortijdig te beëindigen.

1.4.3 Aandachtspunten ten aanzien van de ontvolgers

Om te benadrukken dat zowel de oproep als de enquête afkomstig waren van Regiopolitie Groningen, was het twitteraccount opgemaakt in politiehuisstijl en was de enquête geïntegreerd in de politiewebsite. De ontvolgers vormen een groep die zorgvuldig benaderd dienden te worden. Door te ontvolgen heeft men eigenlijk aangegeven niet langer geïnteresseerd te zijn in de berichtgeving van de wijkagenten. Daarnaast werd men geconfronteerd met een tweet van de politie, waarin verteld werd dat aan de hand van een tool, die voor iedereen toegankelijk is, bijgehouden is wie een wijkagent heeft ontvolgd. Wanneer dit niet goed wordt uitgelegd kan dit burgers afschrikken, omdat zij denken dat de politie al het internetverkeer registreert. Hierdoor zou het denkbaar zijn dat men de volgende keer minder snel iemand vanuit de politieorganisatie gaat volgen of niet durft te ontvolgen. Om die reden is door middel van de introductiepagina getracht iedereen zo goed mogelijk te informeren. De introductiepagina is tevens aangegrepen om ontvolgers te informeren dat het invullen van de enquête anoniem is en dat vertrouwelijk met de gegevens om zal worden gegaan. Bovendien vermeldde de introductiepagina tevens de contactgegevens van de onderzoeker en van de politie in het algemeen in het geval men vragen zou hebben over respectievelijk het onderzoek of overige zaken.

1.5 Interviews met volgers en twitterende wijkagenten

De onder volgers verspreide online enquête dient te worden opgevat als een nameting. Door het ontbreken van een voormeting en een volledige random selectie van respondenten, dienden mogelijke alternatieve verklaringen te worden uitgesloten. Om enige diepgang in het onderzoek aan te brengen, maar ook om vanuit het perspectief van triangulatie de uitkomsten van de enquête in een verbeterd perspectief te plaatsen, is besloten om de belangrijkste actoren binnen dit onderzoek te interviewen, namelijk de twitterende wijkagenten en volgers van twitterende wijkagenten.

Het afnemen van de interviews heeft face-to-face plaatsgevonden. De vragenlijsten waren semigestructureerd van karakter. De onderwerpen waarover gesproken moest worden lagen van tevoren vast, maar de vragen en bijbehorende antwoorden niet. Een dergelijke constructie creëert ruimte voor de onderzoeker om dieper op bepaalde onderwerpen in te gaan (Van der Velde e.a., 2000: 107). Een bijkomend voordeel van een dergelijke manier van interviewen is dat er een gesprek ontstaat tussen de interviewer en de geïnterviewden. De interviewer hoeft de vragen namelijk niet letterlijk voor te lezen, waardoor ruimte wordt gecreëerd voor een gesprek. Belangrijk is wel om een suggestieve vraagstelling te voorkomen (Baarda en de Goede, 2001: 133).

1.5.1 Selectie van geïnterviewden

Hoewel burgers de onderzoekseenheden vormen binnen dit onderzoek, zijn tevens verscheidene twitterende wijkagenten geïnterviewd. Door tevens wijkagenten te interviewen is getracht 'de andere kant van het verhaal' in kaart te brengen. Van de 14 wijkagenten die in dit onderzoek betrokken zijn, zijn er 12 geïnterviewd. Deze wijkagenten zijn voorafgaand aan de interviews van de volgers geïnterviewd, zodat eventuele aandachtspunten uit deze interviews meegenomen konden worden in de interviews van de volgers.

Volgers die de online enquête succesvol hebben beëindigd is de vraag voorgelegd of men zich beschikbaar zou willen stellen voor een interview. Van de hierop verkregen reacties is besloten om per onderzoeksgebied minimaal twee burgers te interviewen, waarbij de voorkeur uitging naar de zogenaamde '*information rich cases*', de meest informatierijke respondenten. Besloten is om volgers te interviewen die via Twitter en op andere wijzen contact hebben gehad met de politie of wijkagent. Dergelijke respondenten zijn daardoor in staat om contact via Twitter te vergelijken met andere wijzen waarop men met de politie of wijkagent in contact kan treden. Patton (1980, p. 176) omschrijft deze manier van selecteren als '*criterion purposeful sampling*'. Vanuit Groningen-Noord was er weinig animo onder volgers voor een interview, waardoor vanuit Groningen-Noord slechts één volger is geïnterviewd. Het totale aantal geïnterviewde volgers betreft 9.

1.5.2 Aandachtspunten ten aanzien van de geïnterviewden

Voorafgaand aan elk interview is kort uitgelegd wat het doel van het onderzoek is en waartoe de interviews binnen het onderzoek zouden dienen. Daarbij is tevens ter sprake gekomen hoelang het interview mogelijk zou duren en dat, om de duur van het gesprek te bespoedigen, het interview middels een voicerecorder zou worden opgenomen. Om, mede vanwege de opname, sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen, maar ook om te voorkomen dat men bepaalde informatie niet zou willen delen, is besloten de geïnterviewden anoniem te houden en afgesproken de opnames na de uitwerking te wissen.

1.6 Validiteit en betrouwbaarheid

Met betrekking tot de gepresenteerde uitkomsten en conclusies is het van belang dat deze valide, geldig, zijn. Daarbij kan onderscheid gemaakt worden naar vier typen van validiteit, namelijk statistische-, interne-, construct- en externe validiteit (Shadish et al, 2002, pp. 37-38). 'Interne validiteit' heeft betrekking op de vraag in welke mate causale conclusies getrokken kunnen worden en alternatieve oorzaken uitgesloten kunnen worden. Een mogelijk gevaar is *selection*. Met betrekking tot dit onderzoek hebben volgers van twitterende wijkagenten en geabonneerden op e-mailalert zichzelf geabonneerd op berichtgeving van Regiopolitie Groningen, waarmee men impliciet heeft aangegeven geïnteresseerd te zijn in de politie. Hierdoor is sprake van zelfselectie, met de kans dat volgers van twitterende wijkagenten en geabonneerden op e-mailalert op

voorhand verschillen van respondenten die geen twitterende wijkagent volgen en niet geabonneerd zijn op e-mailalert (niet-volgers 1). Het gevaar is dat mogelijke effecten daarom afhangen van verschillen tussen deze groepen. Omdat op voorhand onbekend was wie volgers van twitterende wijkagenten en geabonneerden op e-mailalert waren, was het onmogelijk om middels een random selectie van respondenten onder deze beide groepen een selectiebias te voorkomen. Een dergelijke bias met betrekking tot de niet-volgers 1 is zoveel mogelijk voorkomen door deze respondenten wel random te selecteren. Daarnaast is met betrekking tot de groep volgers gebleken dat deze onder meer bestaat uit meer mensen van middelbare leeftijd dan de beide controlegroepen. Gezien de wijze van steekproef trekken onder de volgers en geabonneerden op e-mailalert dient daarom ter interpretatie van de uitkomsten rekening gehouden te worden met een 'sampling bias'. Een dergelijke bias wijst op het gebruik van niet representatieve steekproeven. Terugkomend op het gevaar *selection* dient tevens opgemerkt te worden dat geïnterviewde volgers geselecteerd zijn volgens het principe van criterion purposeful sampling. Het hierbij gehanteerde criterium had betrekking op de vraag of volgers van twitterende wijkagenten wel eens via Twitter contact hebben gezocht met een wijkagent. Hierdoor was het mogelijk om dieper in te gaan op hoe volgers het contact via Twitter met wijkagenten ervaren, maar is tevens het risico genomen dat deze volgers niet representatief zijn voor alle volgers van twitterende wijkagenten.

'Statistische validiteit' heeft betrekking op de vraag of conclusies statistisch gezien geldig zijn. In het geval van *low statistical power* kan op basis van een lage respons incorrect worden geconcludeerd dat er geen sprake is van een significant verschil tussen volgers en niet-volgers. Om dit gevaar te reduceren is getracht de respons van de online enquête zoveel mogelijk te vergroten. Alle inwoners van de vijf onderzoeksgebieden, bestaande uit volgers en niet-volgers, zijn meerdere malen en via verschillende media geïnformeerd en gevraagd om deel te nemen aan de online enquête. Een ander gevaar betreft *violated assumptions of statistical tests*, waarbij het gevaar bestaat dat mogelijke effecten of significantieniveaus worden overschat of onderschat. Ter reductie van dit gevaar zijn slechts die statistische berekeningen uitgevoerd die overeenkwamen met de meetniveaus van de betrokken variabelen. Om die reden is bijvoorbeeld gekozen om de correlatie tussen variabelen te berekenen aan de hand van Spearman's rho in plaats van aan de hand van Pearson's correlation. Door daarnaast aandacht te besteden aan multicollineariteit is getracht te voorkomen dat predictoren tijdens regressie-analyses sterk correleerden en daardoor dezelfde variantie in de afhankelijke variabele zouden verklaren.

'Construct validiteit' heeft betrekking op de vraag in hoeverre de theoretisch gezien relevante constructen juist geoperationaliseerd zijn. Een onjuiste operationalisatie van begrippen kan er toe leiden dat een ander begrip wordt gemeten dan je zou willen meten. Een mogelijk gevaar betreft *inadequate explication of constructs*, waarbij constructen niet goed of onvolledig worden geoperationaliseerd. *Mono-operation bias* heeft betrekking op een gebrekkige of onvolledige operationalisatie van een begrip, bijvoorbeeld omdat vanuit slechts één invalshoek of één bron aandacht aan de operationalisatie is besteed. Om de construct validiteit van dit onderzoek te vergroten is in hoofdstuk 3, het theoretische kader, op basis van meerdere bronnen en invalshoeken uitgebreid aandacht besteed aan in dit onderzoek gebruikte theoretische concepten.

'Externe validiteit' heeft betrekking op de generaliseerbaarheid van uitkomsten. De vraag is of onderzoeksresultaten zullen afwijken wanneer het onderzoek bijvoorbeeld in een andere politieregio, waar men ook gebruik maakt van twitterende wijkagenten, zou worden uitgevoerd. Een mogelijk probleem is dat onderzoeksresultaten geen stand houden wanneer gebruik gemaakt wordt van andere respondenten, oftewel *interaction of the causal relationship with units*. Om te beoordelen of twitterende wijkagenten effect hebben op volgers zijn de uitkomsten van volgers vergeleken met uitkomsten van niet-volgers. Oorspronkelijk was het de bedoeling om de uitkomsten van volgers te vergelijken met uitkomsten van geabonneerden op e-mailalert die geen twitterende wijkagenten volgden. Zoals gesteld hebben geabonneerden op e-mailalert impliciet aangegeven geïnteresseerd te zijn in de politie en zich betrokken te voelen bij de leefbaarheid en veiligheid in de wijk. Om deze reden zijn niet alleen geabonneerden op e-mailalert gebruikt als controlegroep, maar ook burgers die hier niet op geabonneerd zijn. Deze controlegroep moet daarmee een betere afspiegeling vormen van de (lokale) samenleving. Het gevaar van *interaction of the causal relationship with treatment* duidt erop dat

Regiopolitie Groningen de toepassing van Twitter anders heeft georganiseerd dan overige politieregio's. Sommige politieregio's twitteren bijvoorbeeld vanuit de organisatie of hebben hun wijkagenten minder vrijheden geschonken. Hierdoor is het denkbaar dat burgers uit deze politieregio's de toepassing van Twitter anders ervaren en men andere effecten zal waarnemen. Een ander gevaar betreft tot slot *interaction of the causal relationship with settings*. In een dergelijk geval is het denkbaar dat uitkomsten geen stand houden wanneer de contextuele omstandigheden afwijken. Om dit te voorkomen is met de selectie van onderzoeksgebieden zowel rekening gehouden met de sociaal-economische omstandigheden en de urbanisatiegraad van deze gebieden. Door dergelijke factoren op te nemen in statistische analyses, en hiervoor te corrigeren, zullen mogelijke uitkomsten in overige politieregio's overeenkomen met de uitkomsten van dit onderzoek.

De 'betrouwbaarheid' heeft ten slotte betrekking op de precisie en nauwkeurigheid van het onderzoek. De vraag is of bij herhaling van het onderzoek hetzelfde resultaat wordt gemeten. Om die reden is getracht de theorie, de vragen van de online enquête en de interviewvragen zo goed mogelijk te omschrijven. Daarbij hangen de vragen van de beide vragenlijsten sterk samen met de theorie. Bovendien zijn de vragen van de online enquête tevens gebaseerd op de vragenlijst van de Integrale Veiligheidsmonitor. Dit moet de betrouwbaarheid van het onderzoek ten goede komen. Aan de hand van Cronbach's Alpha is daarnaast beoordeeld in hoeverre gebruikte items ten behoeve van de indexconstructies hetzelfde concept meten. De waarden van Cronbach's Alpha variëren van 0 tot 1, waarbij een index betrouwbaar is wanneer deze .70 scoort of hoger. Wanneer de score .90 bedraagt of hoger, dan is het mogelijk dat twee items hetzelfde meten (Leech, et al., 2008). Gesloten vragen dragen bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek. Middels de online enquête is voornamelijk gebruik gemaakt van dergelijke vraagstellingen, in tegenstelling tot de interviews. De interviews bestonden voornamelijk uit open vragen. Open vragen zijn bevorderlijk voor de validiteit van het onderzoek. Om de betrouwbaarheid van de interviews te vergroten is gebruikt gemaakt van semigestructureerde interviews in plaats van ongestructureerde interviews. Hiermee is getracht zoveel mogelijk hetzelfde te meten, waarbij tevens de mogelijkheid bestond om door te vragen.

Bijlage 2 Indexconstructies en indexscores

2.1 Inleiding

Binnen dit onderzoek is gebruik gemaakt van indexconstructies om subjectieve begrippen meetbaar te maken. Zoals in hoofdstuk 3 is gesteld hangt de betekenis van dergelijke begrippen af van iemands interpretatie. Wanneer respondenten worden gevraagd een subjectief begrip te beoordelen, bijvoorbeeld of men de politie kan vertrouwen, dan denkt respondent A hierbij aan één element, terwijl respondent B aan een ander element van het bewuste begrip denkt. Om de onderzoeksresultaten tegen deze gevaren in te dekken, is besloten de meningen van respondenten ten aanzien van een subjectief begrip te meten aan de hand van verschillende vragen. Wanneer deze vragen gecombineerd worden hebben we te maken met een indexconstructie.

2.2 Indexen nader beschouwd

In de praktijk worden termen als schaal en index vaak door elkaar heen gebruikt, terwijl dit niet altijd gerechtvaardigd is. Dit kan worden verklaard doordat beide termen enkele kenmerken gemeen hebben (Babbie, 2007, p. 154). Beide constructies hebben een *ordinaal meetniveau*. Ordinaal houdt in dat de volgorde van antwoordcategorieën duidelijk is, maar dat niet duidelijk is hoeveel meer of hoeveel beter de ene antwoordcategorie is ten opzichte van de andere. Ter illustratie het volgende voorbeeld: helemaal mee eens / mee eens / neutraal / niet mee eens / helemaal niet mee eens. Vanwege het ordinale meetniveau kan niet worden gesteld dat iemand die het helemaal eens is met een stelling het twee keer zo sterk eens is als iemand aangeeft het slechts eens te zijn met diezelfde stelling. De tweede overeenkomst is dat beide constructies bestaan uit verschillende items (bijvoorbeeld een stelling). Het grootste verschil tussen een schaal en een index is echter dat een schaal het mogelijk maakt om verschillende scores toe te wijzen aan de verschillende items. Hierdoor kan het ene item een zwaardere score toegerekend krijgen dan andere items. De items van een index tellen daarentegen allemaal even zwaar mee voor de uiteindelijke beoordeling (Babbie, 2007, p. 154). Binnen dit onderzoek zijn respondenten gevraagd om per item aan te geven of zij het er helemaal mee eens / mee eens / neutraal / niet mee eens / helemaal niet mee eens zijn. Aan elk van deze mogelijke antwoorden is een score van 1 tot en met 5 toegewezen, waardoor het optellen van de antwoorden van de verschillende vragen leidt tot een totaalscore van de respondenten ten aanzien van de betreffende index.

2.2.1 Index constructie

Hieronder zal worden besproken hoe de samenstelling van indexconstructies, bestaande uit items, is verlopen.

Indruksvaliditeit

Indruksvaliditeit heeft betrekking op de vraag of respondenten weten wat er met de vraag wordt bedoeld wanneer men deze leest (Babbie, 2007, p. 156). Wanneer respondenten gevraagd worden naar hun vertrouwen in de politie, dan dienen de items gebaseerd te zijn op aspecten die geassocieerd worden om het vertrouwen van burgers in de politie te meten.

Unidimensioneel

Voor de onderzoeker is het van belang dat aan de hand van een index gemeten wordt wat gemeten dient te worden (Babbie, 2007, p. 156). Items dienen daarom slechts betrekking te hebben op het begrip dat je wilt meten. Een belangrijke rol is hierbij weggelegd voor constructvaliditeit. Om de constructvaliditeit te bevorderen is in hoofdstuk 3, het theoretische kader, uitgereid aandacht besteed aan de definiëring en uitwerking van de gebruikte constructen. Daarnaast zijn de gebruikte indexconstructies mede gebaseerd op gebruikte indexconstructies uit de Integrale Veiligheidsmonitor. Het uitgebreid theoretisch beschouwen van gebruikte vragen, items en indexscores, en gebruik maken van reeds bestaande indexconstructies uit de Integrale Veiligheidsmonitor, dient bij te dragen aan de betrouwbaarheid van het onderzoek.

Variatie

Met betrekking tot het selecteren van items voor de index is variatie aangebracht, zodat de respondenten de mogelijkheid is geboden om, bijvoorbeeld ten aanzien van het vertrouwen in de politie, aan de hand van verschillende deelaspecten aan te kunnen geven in hoeverre zij de politie vertrouwen. Zo kan men van mening zijn dat de politie over de juiste middelen beschikt om de verantwoordelijkheden uit te voeren, maar tegelijkertijd van mening zijn dat de politie niet respectvol optreedt in haar interactie met de burger.

Score

Conform de kenmerken van een index is besloten om met dezelfde manier van scoren te werken. Elk item kan worden beantwoord aan de hand van vijf antwoordcategorieën (zes indien de antwoordcategorie: weet niet/geen mening wordt meegeteld). Al deze antwoordcategorieën zijn de scores 1 tot en met 5 toegerekend, waardoor scores onderling op een consistente wijze vergelijkbaar zijn (Babbie, 2007, p. 162).

Ontbrekende data

Om te voorkomen dat respondenten bepaalde vragen niet (volledig) invullen, zijn respondenten elke keer de mogelijkheid geboden om aan te geven dat zij ergens geen mening over hebben of iets niet willen zeggen. Wanneer respondenten deze antwoordcategorie hebben ingevuld, dan is hier met de verwerking van de gegevens rekening mee gehouden door de antwoordcategorie te hercoderen als 'system missing'.

2.2.2 Betrouwbaarheid indexen

Of de items samen uiteindelijk een betrouwbare weergave vormen van het te meten begrip is aan de hand van Cronbach's Alpha (α) de betrouwbaarheid van de uitkomsten berekend. Betrouwbare uitkomsten garanderen niet de validiteit van een meting, maar betrouwbaarheid is wel een belangrijke voorwaarde voor de validiteit. Cronbach's Alpha dient te worden geïnterpreteerd als de mate waarin de gebruikte items hetzelfde concept meten, oftewel de mate waarin items consistent zijn ingevuld. De waarden van Cronbach's Alpha variëren van 0 tot 1, waarbij een index betrouwbaar is wanneer deze .70 scoort of hoger. Wanneer de score .90 bedraagt of hoger, dan is het mogelijk dat twee items hetzelfde meten (Leech et al, 2008, p. 47).

2.2.3 Hercoderen

De antwoordcategorieën van de items uit de indexconstructies zijn in de online enquête als volgt geformuleerd: Helemaal mee eens = 1, mee eens = 2, neutraal = 3, niet mee eens = 4, helemaal niet mee eens = 5, weet niet, geen mening = 6. Afhankelijk van de vraag of items negatief of positief zijn geformuleerd is het mogelijk dat deze ten behoeve van de statistische berekeningen in SPSS zijn gehercodeerd. De antwoordcategorie 'weet niet, geen mening = 6' is gehercodeerd naar 'weet niet, geen mening = system missing'. Het aanbieden van deze antwoordcategorie voorkomt dat respondenten gedwongen worden een antwoord in te vullen dat ze eigenlijk niet weten. Middels deze hercodering wordt een bias in de uitkomsten voorkomen.

2.3 Gebruikte indexen

In §4.4.2 staan de indexen gepresenteerd die gebruikt zijn om uitspraken te kunnen doen over het beeld dat burgers hebben ten aanzien van de politie. Tabel 2.1 beschrijft een dergelijke index. Deze index heeft betrekking op de controlevariabele 'sociale cohesie'. Zoals op basis van deze index blijkt wordt per index besproken wat er onder de index dient te worden verstaan, uit welke items de index is opgebouwd, hoe de score tot stand is gekomen (bijvoorbeeld door te hercoderen) en de hoogte van de Cronbach's Alpha. De tabel toont dat de indexconstructie op basis van de gebruikte items een betrouwbare weergave vormt van het begrip sociale cohesie. De hiertoe gebruikte items zijn gebaseerd op items die de Integrale Veiligheidsmonitor gebruikt om uitspraken te doen over de sociale cohesie en op een factoranalyse van Boers, Van Steden en Bouttellier (2008) met betrekking tot sociale cohesie.

Tabel 2.1: Indexconstructie controlevariabele sociale cohesie

Index: sociale cohesie		Meetniveau variabele: ordinaal
De indexscore van sociale cohesie wordt berekend op basis van de mening van de respondenten ten aanzien van een zevental verschillende sociale aspecten van de woonbuurt. Hoe hoger de indexscore, hoe meer tevreden de burgers zijn ten aanzien van deze sociale aspecten.		
De indicator is gebaseerd op de volgende stellingen:		
1. De mensen kennen elkaar in de buurt nauwelijks 2. Ik voel me thuis bij de mensen die in mijn buurt wonen 3. Ik ben tevreden over de bevolkingssamenstelling van mijn buurt 4. Ik woon in een gezellige buurt, waar veel saamhorigheid is 5. Ik heb veel contact met buurtbewoners 6. Mensen uit deze buurt gaan op een prettige wijze met elkaar om 7. Indien nodig verwacht ik hulp van de bureu		
Cronbach's Alpha Reliability volgers: N = 923, N of items = 7, $\alpha = .886$		
Gebruikte codering in SPSS: - Helemaal mee eens = 1, mee eens = 2, neutraal = 3, niet mee eens = 4, helemaal niet mee eens = 5, weet niet, geen mening = 6		
Her codering om indexscore te berekenen: Om de indexscore te berekenen dienen de antwoordcategorieën van de stellingen 2 tot en met 7 als volgt te worden gehercodeerd: - Helemaal mee eens = 5, mee eens = 4, neutraal = 3, niet mee eens = 2, helemaal niet mee eens = 1, weet niet, geen mening = missing system. De eerste, negatief, geformuleerde stelling, dient als volgt te worden gehercodeerd: - Helemaal mee eens = 1, mee eens = 2, neutraal = 3, niet mee eens = 4, helemaal niet mee eens = 5, weet niet, geen mening = missing system.		
Berekening indexscore: Per respondent is de indexscore berekend door de score van alle individuele items op te tellen en vervolgens door '7' te delen. Slechts de scores van de respondenten wie minimaal de helft van het aantal items volledig hebben ingevuld zijn meegenomen in de berekening.		

Bijlage 3 Kenmerken onderzoeksgebieden

3.1 Inleiding

In deze bijlage worden aan de hand van statistische gegevens de vijf onderzoeksgebieden die in dit onderzoek centraal staan beschreven. De gegevens zijn gebaseerd op data van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Hierbij is gebruik gemaakt van via <http://www.cbsinuwbuurt.nl/> verstrekte informatie en publicaties in de reeks van 'Gemeente op Maat' (2010).⁶⁰ De data zijn gebruikt om ten aanzien van de onderzoeksgebieden de representativiteit van de verkregen respons te beoordelen, maar ook om te beoordelen in hoeverre de onderzoeksgebieden sociaal-economisch, en met betrekking tot de mate van stedelijkheid, met elkaar overeenkomen of verschillen.

3.2 Statistische gegevens Nederland

Voor de beeldvorming hoe de vijf verschillende onderzoeksgebieden zich tot Nederlands gemiddelden verhouden toont tabel 3.1 de landelijke aantallen, verhoudingen en gemiddelden van de Nederlandse bevolking. Deze data hebben tevens geholpen bij de beoordeling van de mate van sociaal-economische status van de onderzoeksgebieden in hoofdstuk 4.

Tabel 3.1 Landelijke aantallen, verhoudingen en gemiddelden (bron: CBS, 2011, <http://www.cbsinuwbuurt.nl/>)

Kenmerken en jaar data	Landelijke aantallen, verhoudingen en gemiddelden				
Bevolking (2010)	16.574.990	Aantal inwoners Nederland	Huis-houdens (2010)	7.386.145	Aantal huishoudens in Nederland
	8.203.475 (49,5%)	Aantal mannen		36%	Aandeel eenpersoonshuishoudens
	8.371.515 (50,5%)	Aantal vrouwen		30%	Aandeel huishoudens zonder kinderen
Bevolking (2010)	9,2%	Aandeel westerse allochtonen	Arbeid (2008)	11.045.479	Aandeel huishoudens met kinderen
	11%	Aandeel niet-westerse allochtonen		74%	Beroepsbevolking Nederland
				4,1%	Werkzame beroepsbevolking
Leeftijd (2010)	18%	Aandeel 0-15 jarigen in Ned.	Inkomen (2007)	€18.600	Bijstandsuitkeringen
	12%	Aandeel 15-25 jarigen in Ned.		20%	Gemiddeld inkomen Nederlandse beroepsbevolking
	27%	Aandeel 25-45 jarigen in Ned.			Aandeel mensen met een hoog inkomen (een besteedbaar jaarinkomen dat hoger was dan of gelijk was aan 24,3 duizend euro)
	28%	Aandeel 45-65 jarigen in Ned.		40%	Aandeel mensen met een laag inkomen (een besteedbaar jaarinkomen dat lager was dan 13,9 duizend euro)
	15%	Aandeel 65+ in Ned.			
Wonen (2008)	7.043.210	Aantal woningen		€241.000	Gemiddelde WOZ-waarde woningen
	45%	Aandeel huurwoningen		55%	Aandeel koopwoningen

3.3 Statistische gegevens onderzoeksgebieden

Tabel 3.2 toont hoe de onderzoeksgebieden zich tot elkaar verhouden. De data per onderzoeksgebied vormen een samenstelling van de data van de individuele wijken waaruit de onderzoeksgebieden zijn opgebouwd. Nadat de gegevens per individuele wijk zijn verzameld, zijn deze opgeteld om de totale aantallen per onderzoeksgebied te berekenen. De relatieve verhoudingen zijn daarbij gecorrigeerd naar het relatieve aandeel van een wijk binnen het totale onderzoeksgebied.

⁶⁰ Centraal Bureau voor de Statistiek (2010a). *Gemeente op Maat - Haren*. Centraal Bureau voor de Statistiek: Den Haag; Centraal Bureau voor de Statistiek (2010b). *Gemeente op Maat - Groningen*. Centraal Bureau voor de Statistiek: Den Haag; Centraal Bureau voor de Statistiek (2010c). *Gemeente op Maat - Stadskanaal*. Centraal Bureau voor de Statistiek: Den Haag. Centraal Bureau voor de Statistiek (2010d). *Gemeente op Maat - Veendam*. Centraal Bureau voor de Statistiek: Den Haag.

Tabel 3.2: Aantallen, verhoudingen en gemiddelden vijf onderzoeksgebieden (Bron: CBS, 2010, publicaties in reeks 'Gemeente op Maat (2010))

Kenmerken en jaar data		Haren	Groningen-Zuid	Groningen-Noord	Stadskanaal/ Musselkanaal	Veendam/ Menterwolde	Totaal onderzoeksgebieden
Bevolking (2008)	Aantal inwoners	16.880	31.350	16.490	27.900	32.830	125.450
	Aantal mannen	7880	14.950	8.130	13.330	16.190	60.480
		(46,7%)	(47,7%)	(49,3%)	(47,8%)	(49,3%)	(48,2%)
	Aantal vrouwen	9000	16.400	8.360	14.570	16.640	64.970
		(53,3%)	(52,3%)	(50,7%)	(52,2%)	(50,7%)	(51,8%)
Bevolking (2008)	Westerse allochtonen	8,2%	10,5%	9%	5,3%	4,6%	7,3%
	Niet westerse allochtonen	2,9%	7,0%	13%	3%	5,7%	6,0%
Leeftijd (2008)	0 tot 15	17,6%	12,4%	9%	17%	15,8%	14,6%
	15 tot 25	15,2%	15,5%	33%	11%	10,8%	15,5%
	25 tot 45	20,2%	29,8%	36%	25%	26,8%	27,5%
	45 tot 65	30,0%	23,8%	15%	27,7%	29,7%	25,9%
	65 en ouder	17,0%	18,3%	7%	19,3%	16,9%	16,5%
Huis-houdens (2008)	Aantal huishoudens	7.500	18.110	11.350	12.220	14.340	63.520
	Eenpersoonshuishoudens	35,2%	57,4%	69%	31,7%	29,5%	45,6%
	Huishoudens zonder kinderen	33,8%	24,7%	19%	34,1%	34,3%	28,7%
	Huishoudens met kinderen	31%	17,9%	12%	34,2%	36,2%	25,7%
Arbeid (2008)	Beroepsbevolking	8.738	21.729	13.951	17.779	21.735	83.932
	Werkzame personen	67,8%	68,4%	65,8%	62,5%	69,3%	66,9%
	Bijstandsuitkeringen	2,3%	5,0%	10,0%	5,5%	3,6%	5,3%
Inkomen (2007)	Gem. inkomen	€22.960	€18.743	€13.610	€16.106	€16.861	€17.283
	Hoog inkomen	30,6%	20,5%	7,4%	12,0%	15,6%	16,3%
	Laag inkomen	32,9%	39,7%	56,2%	46,8%	28,5%	40,3%
Wonen (2008)	Aantal woningen	7.690	15.695	8.150	12.455	11.575	55.565
	Gem. waarde (x1000)	€268.182	€173.000	€118.965	€157.059	€156.658	€171.270
	Koop	67%	43%	19,7%	52,2%	61,1%	48,7%
	Huur	33%	57%	80,3%	47,8%	38,9%	51,3%
Urbanisatiegraad (2008)		4	1	1	4	4	-

De in de tabel 3.2 gepresenteerde onderzoeksgebieden bestaan uit de volgende wijken:

- **Haren:** Haren, Oosterhaar, Voorveld, Harenermolen, Glimmen, Hemmen
- **Groningen-Zuid:** de Weijert, Corpus den Hoorn, Helpman, Coendersborg, Piccardthof
- **Groningen-Noord:** Korrewegwijk, West-Indische buurt, Oost-Indische buurt, de Hoogte
- **Stadskanaal/Musselkanaal:** Stadskanaal Centrum, Maarsstee, Maarswold, Maarsveld, de Hagen, Vogelwijk en de Borgen, Industriegebied Vleddermond, Dideldom, Parkwijk, Stadskanaal-Noord, Musselkanaal-Centrum, Musselkanaal-Zuid, Musselkanaal-Noord, Musselkanaal-Ceresdorp
- **Veendam/Menterwolde:** Veendam-Oude Ae, Buitenwoel, Veendam-Centrum, Veendam-Sorghvliet, Veendam-Zuid, Veendam en omgeving station, Menterwolde, Muntendam Meeden, Noordbroek, Zuidbroek

Bijlage 4 Statistieken twitterende wijkagenten en lay-out twitteraccount

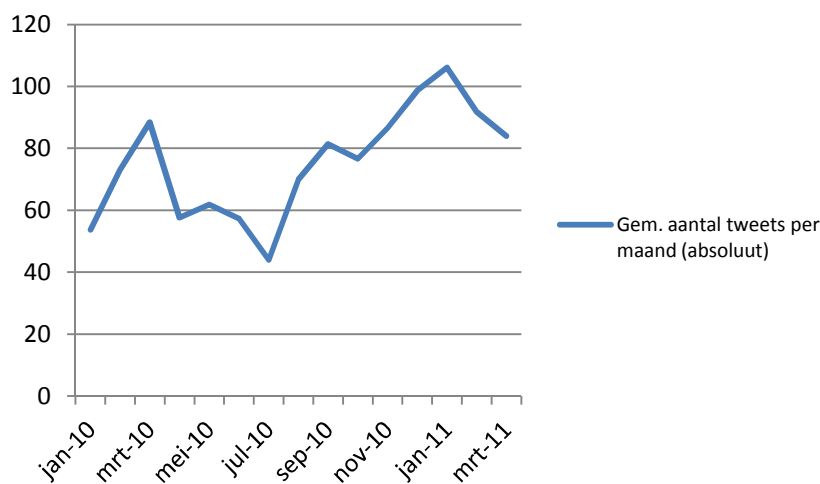
4.1 Inleiding

Aan de hand van deze bijlage wordt enkele achtergrondinformatie verstrekt om een beter inzicht te geven in de communicatie via Twitter. In §4.2 staat beschreven hoeveel tweets wijkagenten gemiddeld versturen. Daarnaast wordt in §4.3 besproken hoe het aantal volgers van twitterende wijkagenten zich in de loop der tijd heeft ontwikkeld. Aansluitend wordt in §4.4 besproken hoe een twitteraccount van een wijkagent er uit ziet.

4.2 Ontwikkeling hoeveelheid verstuurd tweets

Aan de hand van een online tool, www.tweetstats.com, is gedurende januari 2010 tot en met maart 2011 bijgehouden hoeveel tweets wijkagenten gemiddeld per maand hebben verstuurd. Het aantal verstuurd tweets is grafisch weergegeven in figuur 4.1.

Figuur 4.1: Gemiddeld aantal verstuurd tweets per maand 2010/2011



Met betrekking tot figuur 4.1 zijn 5 verschillende periodes te onderscheiden, namelijk:

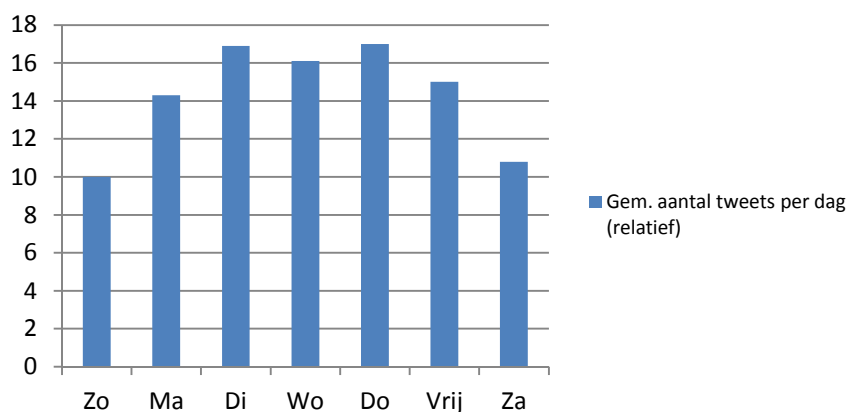
- Periode 1: januari tot en met maart 2010;
- Periode 2: april 2010 tot en met juni 2010 ;
- Periode 3: juli en eerste helft augustus 2010;
- Periode 4: tweede helft augustus 2010 tot en met januari 2011;
- Periode 5: februari en maart 2011

Periode 1 betreft een stijgende lijn. Eind 2009 is de eerste groep wijkagenten begonnen met Twitter, bestaande uit 5 personen. Uit interviews kwam naar voren dat beginnende twitterende wijkagenten enthousiast waren over het medium, maar eerst even moesten wennen. Nadat men beter bekend raakte met het medium heeft het enthousiasme zich omgezet in een toenemende hoeveelheid tweets. In de loop van het voorjaar begonnen de resterende wijkagenten uit dit onderzoek te twitteren. Het gemiddelde aantal tweets is nu afhankelijk van een grotere groep wijkagenten. Aangezien de later begonnen wijkagenten eerst ook moesten wennen, en daardoor tevens in hun beginperiode relatief weinig tweets verstuurd, vertoont de grafiek in het voorjaar van 2010 een daling. Hoewel het gemiddeld aantal tweets in mei en juni weer lichtelijk begon te stijgen, daalde het gemiddelde tijdens de maanden juli en begin augustus. Deze derde periode was voor veel wijkagenten hun zomervakantie. Aan de andere kant is deze daling opvallend, omdat het wereldkampioenschap voetbal in Zuid-Afrika, en alles wat een dergelijk evenement met zich meebrengt, voldoende aanleiding bood voor wijkagenten om te twitteren. Vanaf halverwege augustus, begin periode 4, waren de meeste wijkagenten weer terug van

vakantie. Dit leidde er toe dat het aantal tweets weer begon toe te nemen. Geïnterviewde wijkagenten gaven aan op dat moment beter met Twitter om te kunnen gaan en het gebruik van Twitter raakte steeds beter geïntegreerd in de werkzaamheden. Alternatieve oorzaken voor de toegenomen twitteractiviteit zijn wellicht de zogenaamde 'donkere maanden' en (de aanloop naar) oud en nieuw. Statistisch gezien kennen de donkere maanden⁶¹ een toename in criminaliteit, wat wijkagenten meer aanleiding geeft om te twitteren. Daarnaast zijn wijkagenten in de aanloop naar oud en nieuw veel in overleg met partners om de jaarwisseling in goede banen te leiden. Ook roept men burgers in de aanloop naar de jaarwisseling op om mogelijke overlastgevende locaties te melden. Dergelijke overleggen en oproepen creëren tevens meer aanleiding om tweets te versturen. Van alle geregistreerde maanden telt januari 2011 het meeste aantal tweets. Dit kan gerelateerd worden aan verstuurd tweets tijdens nieuwjaarsnacht en terugkoppeling via Twitter hoe de jaarwisseling verlopen is. Vanaf februari 2011, de vijfde te onderscheiden periode, is het gemiddelde aantal verstuurd tweets weer gedaald. Gecorrigeerd naar het moment waarop de wijkagenten zijn begonnen bevond het gemiddelde zich in maart 2011 weer op het niveau van maart 2010.

Gezien het verloop van het aantal verstuurd tweets lijkt de spreiding van het aantal verstuurd tweets af te hangen van de periode waarin men zich bevindt. Figuur 4.2 toont de spreiding van het gemiddeld aantal verstuurd tweets op weekbasis. Wat opvalt is dat de spreiding ook hier niet gelijk is.

Figuur 4.2: Gemiddeld aantal verstuurd tweets per dag



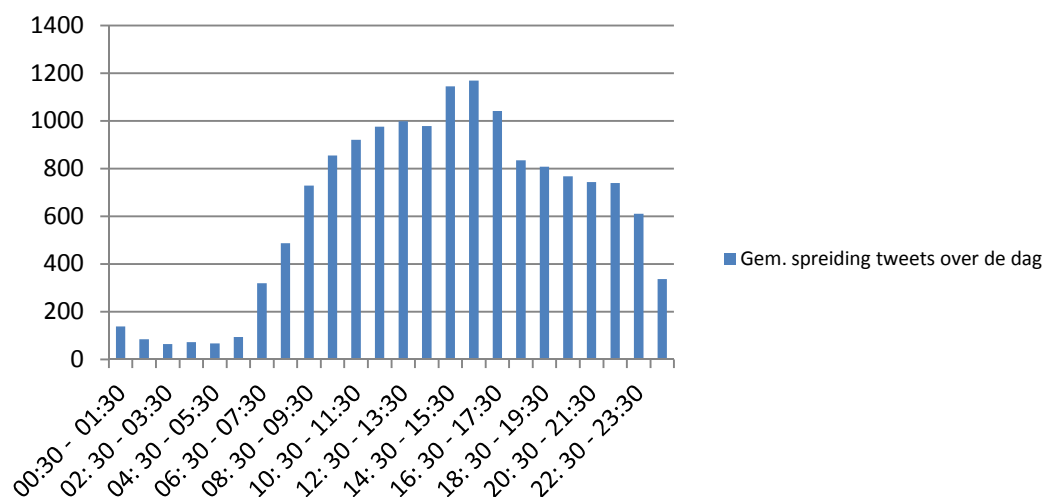
Doordeweeks lijken wijkagenten actiever te twitteren dan in het weekeinde. Zoals gesteld betreffen de uitkomsten een gemiddelde. Opvallend is dat ten aanzien van elke individuele wijkagent een soortgelijk patroon is vastgesteld. Op basis van interviews is daarbij gebleken dat men het meest actief twittert gedurende werkdagen en dit minder actief doet tijdens vrije dagen. Dit kwam ook duidelijk naar voren uit de grafieken die het individuele verloop beschrijven. Wijkagenten draaien eens of tweemaal per maand een weekenddienst. Desondanks is het aantal verstuurd tweets gedurende het weekend, 20,8%, niet eens heel laag. Op vrije dagen of in het weekend kan men bijvoorbeeld ook besluiten tweets van andere, wel werkende wijkagenten uit de nabije omgeving, te retweeten of juist een privétweet te plaatsen. Gesteld kan worden dat burgers de hele week berichten krijgen, maar dat men gemiddeld meer berichten ontvangt tijdens de traditionele werkdagen en minder tijdens het weekend. Daarnaast is beoordeeld hoeveel tweets wijkagenten gemiddeld per dag sturen. Gecorrigeerd naar het moment waarop de wijkagenten zijn begonnen te twitteren bedroeg op 1 januari 2011 het gemiddelde aantal verstuurd tweets 3,5 per dag en was dit op 1 april 2011 3,6 per dag. Een stabiel gemiddelde. De volgende opsomming toont het gemiddelde aantal verstuurd tweets per dag van de week: zondag - 2,5 ; maandag - 3,6; dinsdag - 4,3; woensdag - 4,1; donderdag - 4,3; vrijdag - 3,8 en zaterdag - 2,7.

Figuur 4.3 toont daarnaast het gemiddelde aantal verstuurd tweets per uur. Op basis van de verzamelde data blijkt dat 96,5% van de berichten tussen 06:30 en 00:30 worden verstuurd. Tussen 08:30 en 17:30, de kantoor-

⁶¹ De donkere maanden; november tot en met februari

uren, wordt 58,8% van de berichten verstuurd en in de avonduren, van 17:30 tot 00:30 wordt 32,3% van de berichten verstuurd. Het gros van de berichten wordt daarmee verstuurd op het moment dat de burgers, aan- nemelijk, wakker zijn. Iedereen die een account heeft op Twitter is daardoor in staat om de berichten mee te krijgen in zijn of haar timeline.

Figuur 4.3: Gemiddelde spreiding tweets over de dag



4.3 Ontwikkeling aantal volgers twitterende wijkagenten

In tabel 4.4 staat het verloop beschreven van het aantal volgers dat twitterende wijkagenten hebben. De hierbij gehanteerde meetmomenten zijn 1 september 2010 en 1 april 2011. Aangezien pas in een later stadium beslo- ten is de wijkagenten uit Veendam/Menterwolde in het onderzoek op te nemen, ontbreekt bij hun informatie over het aantal volgers op 1 september 2010. Tabel 4.4 verschilt ten opzichte van tabel 1.2 uit bijlage 1. Tabel 1.2 uit bijlage 1 heeft betrekking op het aantal volgers op het moment dat de enquête online stond, terwijl onderstaande tabel betrekking heeft op het verloop in aantallen volgers over de periode september 2010 tot april 2011.

Tabel 4.4 Aantallen volgers twitterende wijkagenten

Naam wijkagent / per onderzoeksgebied	Volgers wijkagenten - 1 sept. 2010 - april 2011		
	Peiling 1 sept. 2010	Peiling 1 april 2011	Verschil
Haren			
Peter Boekweg	503	1.461	+ 958 / 190.5%
Groningen-Zuid			
Martin van Wieringen	159	421	+ 262 / 164.8%
Albert Velema	309	699	+ 390 / 126.2%
Gertjan van Bruggen	459	1.625	+ 1166 / 254.0%
Paul Kukler	191	394	+ 203 / 106.3%
Marten Ruiter	-	371	-
Groningen-Noord			
Andries Nederhoed	336	580	+ 244 / 72.6%
Fred Wilbrink	279	534	+ 255 / 91.4%
Nico Lefferts	331	564	+ 233 / 70.4%
Jaap Wallinga	192	283	+ 91 / 47.4%
Stadskanaal/Musselkanaal			
Marcel Werkman	145	383	+ 238 / 164.1%
Veendam/Menterwolde			
Simon Redmeyer	-	531	-
Agnes van Dijken	-	559	-
Jacqueline van der Ben	-	479	-

4.4 Lay-out twitteraccount

Figuur 4.5 betreft een screenshot van hoe een twitteraccount van twitterende wijkagenten eruit ziet. Opvallend is onder meer het gebruikte kleurenprogramma. Dit komt overeen met de politiehuisstijl. Aan de linkerzijde staat beschreven dat het een politieaccount betreft en worden burgers gewaarschuwd dat communicatie via Twitter openbaar is. Wanneer burgers iets met de wijkagent willen delen, wordt men middels deze informatie oproepen telefonisch contact op te nemen met de politie. In het midden van de figuur staat weergegeven met welke wijkagent men van doen heeft, geïllustreerd door een foto van de betreffende wijkagent. Daaronder staan vervolgens de door de wijkagent verstuurd tweets. Aan de rechterzijde staat overige informatie waarmee de wijkagent duidelijk maakt wie hij of zij is. De naam, de locatie waar de wijkagent gestationeerd is en een bio waarin de wijkagent wat over zichzelf vertelt. Tevens staat er vermeldt hoeveel volgers een wijkagent heeft en hoeveel volgers hij of zij terugvolgt. Belangrijk is tot slot de verwijzing, aan de rechterzijde van de figuur, naar de website van de politie. Via deze website kunnen burgers nagaan of het twitteraccount daadwerkelijk een officieel account van de politie betreft. Op de website staan namelijk alle door de politie gebruikte twitteraccounts.

Figuur 4.5: Screenshot twitteraccount wijkagent

Header:

- Naam:** Naam Buurtagent Peter
- Locatie:** Locatie Haren, Netherlands
- Website:** Web http://www.politie.nl
- Bio:** Bio buurtagent Haren, Regionale Oroningen, tevens Adviesagent

Profile Info:

- Aantal mensen dat jij volgt:** 82
- Aantal mensen dat jou volgt:** 268
- Aantal lijsten waarin jij opgenomen bent:** 22

Tweets:

- Tweet 1:** RT @vzuidam: Studentenagenten Nico/Mathijs in pr dagen al 1827 aanmeld. voor Student@lert. Grote behoefte studenten web2.0 communic. met pol
- Tweet 2:** Treunge beelden op RTV NH. Enorme duinbranden treffen Bergen en Schaart. Verplichte evacuatie.
- Tweet 3:** Morgen en overmorgen nachtdienst-noodhulp. Jelle en Anja zijn er voor de lopende zaken in Haren. Vanaf maandag Rene Koerts als 3e buurtagent
- Tweet 4:** Vermoedend... HALT brieven liggen al bij verdachten thuis, terwijl onderzoek nog loopt. Dat moet volgens mij echt anders.
- Tweet 5:** Onze graffiti verdachte van vandaag heeft bekend. Morgen de laatste. Uiterlijk volgende week dossier weg ijm Kalsbeek norm.
- Tweet 6:** Email@alert straatroof is zojuist verzonden. Geen email@alert, maar wel lezen? http://tinyurl.com/y22yrtj
- Tweet 7:** Zometeen gaan we nog weer aan het horen met een graffiti verdachte. Verder nog even met Communicatie sparren over onze emailert.
- Tweet 8:** Zojuist een emailert verzonden richting de afdeling Communicatie. Betreft een alert ijm een Straatroof afgelopen weekend.

Following:

- View All
- RSS feed of peter_boekweg's tweets

Bijlage 5 Vragenlijsten

5.1 Inleiding

Ten behoeve van dit onderzoek is het grootste gedeelte van de data verzameld aan de hand van online afgenomen enquêtes onder volgers en ontvolgers van de twitterende wijkagenten. Om te beginnen toont §5.2 de vragenlijst van de online enquête die verspreid is onder volgers van twitterende wijkagenten. Afhankelijk van of een respondent woonachtig was in één van de onderzoeksgebieden, en of deze wel of niet een twitterende wijkagent volgde, zijn de respondenten door middel van routing door de vragenlijst gedirigeerd. Vervolgens toont §5.3 de online enquête die verspreid is onder de ontvolgers van twitterende wijkagenten. Ook hier zijn de respondenten, afhankelijk van de vraag of men wel of niet woonachtig was in één van de onderzoeksgebieden, door middel van routing door de vragenlijst gedirigeerd. Naast de online enquêtes zijn tevens interviews afgenomen onder twitterende wijkagenten en hun volgers. De paragrafen §5.4 en §5.5 tonen de vragenlijsten die gebruikt zijn voor de interviews van respectievelijk de twitterende wijkagenten en de volgers van twitterende wijkagenten.

5.2 Vragenlijst online enquête volgers en niet volgers uit onderzoeksgebieden

Onderstaand treft u de tekst die gebruikt is op de website van de politie (www.politie.nl/groningen/enquête) mogelijke respondenten te enthousiasmeren en te informeren over de online enquête. De volgende bladzijde toont u de betreffende online enquête.

Enquête

‘Is de twitterende buurtagent van invloed op uw veiligheidsbeleving, beeldvorming en zelfredzaamheid?’ Om hierop antwoord te krijgen doet Regiopolitie Groningen vanaf dinsdag 08 februari onderzoek onder de inwoners van Groningen (Noord + Zuid), Haren (gemeente), Veendam (plaats), Menterwolde (gemeente), Stadskanaal (plaats) en Musselkanaal (plaats). Wanneer u geen buurt- en/of jeugdagent volgt via Twitter vragen wij u ook om [deze enquête](#) in te vullen!

Wat wil Politie Groningen van u weten?

Aan de hand van de enquête brengen wij in kaart hoe veilig u zich voelt in uw wijk en hoe u tegen de veiligheid en leefbaarheid van uw wijk aankijkt. Wat valt u op? En hebt u bijvoorbeeld problemen met bepaalde overlast? Regiopolitie Groningen beschouwt burgers als belangrijke samenwerkingspartners. Wij besteden daarom veel aandacht aan onze relatie met u. Via uw wijkagent, persberichten, E-mailalert, Burgernet, YouTube en Twitter proberen wij u continue te voorzien van actuele informatie en vragen wij zo nodig ook om uw hulp. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het oplossen van misdrijven of het opsporen van een vermist persoon. Wij zijn geïnteresseerd in hoe u het huidige contact met de politie ervaart. Tot slot zijn wij benieuwd of u een duidelijk beeld heeft van de werkzaamheden van de politie en of u bijvoorbeeld weet wie uw wijkagent is?

Waarmee kunt u ons helpen?

Als inwoner van Groningen (Noord + Zuid), Haren (gemeente), Veendam (plaats), Menterwolde (gemeente), Stadskanaal (plaats) en Musselkanaal (plaats) is uw mening erg belangrijk. Wij vragen u daarom om onze enquête in te vullen. Het invullen van de enquête duurt 10 tot 15 minuten. Uw antwoorden leveren Regiopolitie Groningen veel waardevolle informatie op om ons contact met u verder te versterken en effectiever samen te werken aan de veiligheid en leefbaarheid van uw woonomgeving.

[Naar de enquête >>](#)

Introductie

Beste meneer/mevrouw,

Fijn dat u uw mening wilt geven over de door u ervaren veiligheid in uw wijk, uw beeld ten aanzien van de politie en hoe het contact met de politie bevalt. Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 10 à 15 minuten van uw tijd in beslag nemen. De gegevens zullen worden gebruikt door de Regiopolitie Groningen en uw deelname blijft volledig anoniem.

Alvast bedankt voor uw medewerking en succes met het invullen!

1. Bent u aangesloten op E-mailalert van de politie Groningen?

- 0) Nee 1) Ja

2A. Bent u woonachtig in een van onderstaande plaatsen?

- 1) Ja, in Groningen-Noord (Korrewegwijk, West-Indische buurt, Oost-Indische buurt, de Hoogte) (ga door naar vraag 2B)
2) Ja, in Groningen-Zuid (de Weijert, Corpus den Hoorn, Helpman, Coendersborg, Piccardthof) (ga door naar vraag 2C)
3) Ja, in Haren (Haren, Oosterhaar, Voorveld, Harenermolen, Glimmen, Hemmen) (ga door naar vraag 2D)
4) Ja, in Veendam (Veendam-Oude Ae, Buitenwoel, Veendam-Centrum, Veendam-Sorghvliet, Veendam-Zuid, Veendam en omgeving station) (ga door naar vraag 2F)
5) Ja, Menterwolde (Menterwolde, Muntendam Meeden, Noordbroek, Zuidbroek) (ga door naar vraag 2F)
6) Ja, in Musselkanaal (Musselkanaal-Centrum, Musselkanaal-Zuid, Musselkanaal-Noord, Musselkanaal-Ceresdorp) (ga door naar vraag 2E)
7) Ja, in Stadskanaal (Stadskanaal Centrum, Maarsstee, Maarswold, Maarsveld, de Hagen, Vogelwijk en de Borgen, Industriegebied Vleddermond, Dideldom, Parkwijk, Stadskanaal-Noord) (ga door naar vraag 2E)
8) Nee (ga door naar vraag 2G)

2B. Volgt u uw wijkagent via Twitter? (Het maakt hierbij niet uit of u geregistreerd staat als volger of als u niet geregistreerd staat) (meerdere antwoorden mogelijk)

- 1) Ja, Nico Lefferts (ga door naar vraag 3)
2) Ja, Andries Nederhoed (ga door naar vraag 3)
3) Ja, Jaap Wallinga (ga door naar vraag 3)
4) Ja, Fred Wilberink (ga door naar vraag 3)
5) Ja, een wijkagent die niet in dit rijtje staat

2C. Volgt u uw wijkagent via Twitter? (Het maakt hierbij niet uit of u geregistreerd staat als volger of als u niet geregistreerd staat) (meerdere antwoorden mogelijk)

- 1) Ja, Albert Velema (ga door naar vraag 3)
2) Ja, Gert-Jan van Bruggen (ga door naar vraag 3)
3) Ja, Paul Kukler (ga door naar vraag 3)
4) Ja, Martin van Wieringen (ga door naar vraag 3)
5) Ja, Marten Ruiter (ga door naar vraag 3)
6) Ja, een wijkagent die niet in dit rijtje staat

2D. Volgt u uw wijkagent via Twitter? (Het maakt hierbij niet uit of u geregistreerd staat als volger of als u niet geregistreerd staat)

- 1) Ja, Peter Boekweg (ga door naar vraag 3)
2) Ja, een wijkagent die niet in dit rijtje staat

2E. Volgt u uw wijkagent via Twitter? (Het maakt hierbij niet uit of u geregistreerd staat als volger of als u niet geregistreerd staat)

- 1) Marcel Werkman (ga door naar vraag 3)
2) Ja, een wijkagent die niet in dit rijtje staat

2F. Volgt u uw wijkagent via Twitter? (Het maakt hierbij niet uit of u geregistreerd staat als volger of als u niet

geregistreerd staat) (meerdere antwoorden mogelijk)

- 1) Ja, Simon Redmeyer (ga door naar vraag 3)
- 2) Ja, Jacqueline van der Ben (ga door naar vraag 3)
- 3) Ja, Agnes van Dijken (ga door naar vraag 3)
- 4) Ja, een wijkagent die niet in dit rijtje staat

2G. Volgt u een wijkagent/jeugdagent via Twitter?

- 0) Nee (ga door naar vraag 3***) 1) Ja (ga door naar vraag 3**)

Onderstaand treft u de vragen voor volgers, niet-volgers 1 en niet-volgers 2. De vragen met betrekking tot de volgers van buiten de onderzoeksgebieden volgen op de laatste vraag van de reguliere enquête.

Volgers uit onderzoeksgebieden	Niet-volgers uit ond. gebieden
3. Bent u geregistreerd als volger van de wijkagent? (Dat wil zeggen: ontvangt u de berichten van de wijkagent op uw eigen timeline / via uw eigen twitteraccount) 0) Nee 1) Ja	Nu volgen enkele vragen met betrekking tot twittergebruik door wijkagenten. Via dit medium streeft men er na om burgers zo goed mogelijk te informeren over wat er zich in de wijk afspeelt.
4. Sinds hoeveel maanden volgt u uw wijkagent via Twitter? 1) korter dan 1 maand 2) 1 tot en met 3 maanden 3) 4 tot en met 6 maanden 4) 7 tot en met 9 maanden 5) 10 tot en met 12 maanden 6) langer dan 12 maanden	3*) Weet u dat de wijkagent uit uw buurt actief is op Twitter? (meerdere antwoorden mogelijk) 1) Ja, via posters/flyers 2) Ja, via buurtbijeenkomsten 3) Ja, via berichtgeving media (krant, tv, radio) 4) Ja, via de politiewebsite 5) Ja, via gemeentelijke of lokale website 6) Ja, via vrienden, familie, kennissen of burens 7) Ja, via E-mailalert 8) Ja, via de wijkagent 9) Ja, via retweet van een iemand die ik via Twitter volg 10) Ja, overig, namelijk..... 11) Nee 12) Ik weet niet (precies) wat Twitter is 13) Weet niet/wil ik niet zeggen
5. Hoe heeft u van het bestaan van twitterende wijkagenten vernomen? (meerdere antwoorden mogelijk) 1) Posters/flyers 2) Buurtbijeenkomsten 3) Berichtgeving media (krant, tv, radio) 4) Politiewebsite 5) Gemeentelijke of lokale website 6) Via vrienden, familie, kennissen of burens 7) Via E-mailalert 8) Via de wijkagent 9) Retweet van een iemand die ik via Twitter volg 10) overig, namelijk.....	Stel u zou gebruik maken van Twitter, of indien een daadwerkelijk gebruik maakt van Twitter, dan dient u te beschikken over een mobiele telefoon of een computer met een internetverbinding. 4A*) Beschikt u over een computer met een internetverbinding? 0) Nee 1) Ja 2) Weet niet/wil niet zeggen
Om te twitteren dient u te beschikken over een mobiele telefoon of computer met een internetverbinding. 6A. Beschikt u over een computer met een internetverbinding? 0) Nee 1) Ja 2) Weet niet/wil niet zeggen	4B*) Beschikt u over een mobiele telefoon met een internetverbinding? 0) Nee 1) Ja 2) Weet niet/wil niet zeggen
6B. Beschikt u over een mobiele telefoon met een internetverbinding? 0) Nee 1) Ja 2) Weet niet/wil niet zeggen	5*) Beschikt u zelf over een Twitteraccount 0) Nee (ga door naar vraag 6A*) 1) Ja (ga door naar vraag 6B*) 2) Weet niet/wil niet zeggen
7. Om welke reden(en) bent u de twitterende wijkagent gaan volgen? (meerdere antwoorden mogelijk) 1) Ik wil mijn wijkagent beter leren kennen 2) ben geïnteresseerd in de werkzaamheden van de politie 3) Meer informatie over wat er zich in de wijk afspeelt 4) Twitter maakt het voor mij makkelijker om contact op te nemen met de wijkagent/politie 5) Twitter maakt het mij mogelijk om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid en veiligheid in de wijk 6) Via Twitter kan ik de politie beter in de gaten houden 7) Overige redenen, namelijk... 8) Weet niet/wil niet zeggen	6A*) Waarom beschikt u niet over een twitteraccount? 1) Onbekend met wat Twitter precies is 2) Twitter is niets voor mij 3) Ik beschik niet over een computer of mobiele telefoon met een internetaansluiting 4) Overig, namelijk...
8. Hoe vaak bekijkt u de berichten ('tweets') van de wijkagent? 1) Enkele keren per dag 4) Wekelijks 2) Dagelijks 5) Enkele keren per maand 3) Enkele keren per week 6) Maandelijks	6B*) Waarom bent u de wijkagent via Twitter niet gaan volgen? (meerdere antwoorden zijn mogelijk) 1) Ik wist niet dat de wijkagent ook actief is op Twitter 2) Ik weet dat de wijkagent actief is op Twitter, maar het is niet in mij opgekomen hem te volgen 3) Ik houd de politie liever op een afstand 4) Ik heb niet zoveel interesse in waar de politie zich mee bezighoudt 5) Ik heb niet zoveel interesse in wat er zich in de buurt afspeelt 6) Ik heb te weinig tijd om de berichten van de wijkagent bij te houden 7) Overige, namelijk...
9. Beschikt u over voldoende tijd om de tweets van de wijkagent	

dagelijks bij te houden? 1) Genoeg tijd 2) Voldoende tijd 3) Neutraal4) Onvoldoende tijd 5) Te weinig tijd 6) Weet ik niet/wil ik niet zeggen 10. Heeft u wel eens een bericht van de wijkagent geretweet (doorgestuurd) naar uw eigen volgers? 0) Nee 1) Ja 2) Weet niet/wil niet zeggen	7*) Stel u zou gebruik maken van Twitter, of indien een daadwerkelijk gebruik maakt van Twitter, beschikt u over voldoende tijd om de berichten van de wijkagent dagelijks via uw pc of mobiel te lezen? 1) Genoeg tijd 2) Voldoende tijd 3) Neutraal4) Onvoldoende tijd 5) Te weinig tijd 6) Weet ik niet/wil ik niet zeggen
--	--

*** Vanaf hier volgers en niet-volgers uit de onderzoeksgebieden samenvoegen***

Via de tv, radio en krant is de politie vaak in het nieuws. Daarnaast maakt de politie zelf ook nieuws via diensten als e-mailalert en Twitter.

11. Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden een (nieuws)bericht van de politie BESPROKEN met uw kennissenkring / familiekring?

0) Nooit 1) Zelden 2) Soms 3) Vaak

De politie doet soms een oproep waarbij men burgers of getuigen vraagt om informatie of een tip.

12A. Heeft u de afgelopen 12 maanden naar aanleiding van een oproep van de politie/wijkagent de politie/wijkagent wel eens INFORMATIE verschaft of een TIP gegeven?

0) Nee 1) Ja

12B. Via welk MEDIUM en HOE VAAK heeft u de politie/wijkagent wel eens INFORMATIE verschaft of een TIP gegeven? (meerdere antwoorden mogelijk) Kruis alleen de antwoorden aan die op u van toepassing zijn				
	1 keer	2 keer	3 keer	Meer dan 3 keer
Via Twitter				
Telefonisch				
Door de politie/wijkagent persoonlijk aan te spreken				
Door naar het politiebureau te gaan				
Via e-mail				
Op een manier die hierboven niet beschreven staat				

Wanneer burgers iets verdachts waarnemen of vermoeden dat iets niet klopt, dan nemen sommige mensen contact op met de politie.

13A. Heeft u de afgelopen 12 maanden op eigen initiatief de politie/wijkagent wel eens INFORMATIE verschaft of een TIP gegeven?

0) Nee 1) Ja

13B. Via welk MEDIUM en HOE VAAK heeft u de politie/wijkagent wel eens INFORMATIE verschaft of een TIP gegeven? (meerdere antwoorden mogelijk) Kruis alleen de antwoorden aan die op u van toepassing zijn				
	1 keer	2 keer	3 keer	Meer dan 3 keer
Via Twitter				
Telefonisch				
Door de politie/wijkagent persoonlijk aan te spreken				
Door naar het politiebureau te gaan				
Via e-mail				
Op een manier die hierboven niet beschreven staat				

Ten behoeve van verschillende situaties kunt u de politie of wijkagent een informatieverzoek doen.

14A. Heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens een VRAAG GESTELD aan de politie/wijkagent? (meerdere antwoorden mogelijk)

0) Nee 1) Ja

14B. Via welk MEDIUM en HOE VAAK heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens een VRAAG GESTELD aan de politie of wijkagent?				
	1 keer	2 keer	3 keer	Meer dan 3 keer
Via Twitter				
Telefonisch				
Door de politie/wijkagent persoonlijk aan te spreken				
Door naar het politiebureau te gaan				
Via e-mail				
Op een manier die hierboven niet beschreven staat				

Wanneer u last heeft van criminaliteit, overlast of verloedering, dan kunt u dit melden bij de politie/wijkagent.

15A. Heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens een MELDING gedaan van criminaliteit, overlast of verloedering bij de politie/wijkagent?

0) Nee 1) Ja

15B. Via welk MEDIUM en HOE VAAK heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens een MELDING gedaan van criminaliteit, overlast of verloedering bij de politie of wijkagent?				
	1 keer	2 keer	3 keer	Meer dan 3 keer
Via Twitter				
Telefonisch				
Door de politie/wijkagent persoonlijk aan te spreken				
Door naar het politiebureau te gaan				
Via e-mail				
Op een manier die hierboven niet beschreven staat				

16. Met welk rapportcijfer beoordeelt u de veiligheid van uw buurt? (1-10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

17. Voelt u zich wel eens onveilig?

1) Vaak 2) Soms 3) Zelden 4) Nooit

18. Voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt?

1) Vaak 2) Soms 3) Zelden 4) Nooit

19A. Bent u de afgelopen 5 jaren wel eens slachtoffer geweest van criminaliteit? (meerdere antwoorden mogelijk)

- 0) Nee (ga door naar vraag 20)
 1) Ja, diefstal fiets / portemonnee / telefoon (ga door naar vraag 19b)
 2) Ja, diefstal uit woning (ga door naar vraag 19b)
 3) Ja, straatroof of een overval (ga door naar vraag 19b)
 4) Ja, bedreiging (ga door naar vraag 19b)
 5) Ja, geweld (ga door naar vraag 19b)
 6) Ja, vandalisme/vernieling (ga door naar vraag 19b)
 7) Ja, van een overig delict/misdrijf, namelijk.. (19b)
 7) Weet niet/wil niet zeggen

De volgende vragen hebben betrekking op de laatste keer dat u slachtoffer was van criminaliteit:

19b. Wanneer gebeurde dit de laatste keer?

0) nog dit jaar (2011) 1) vorig jaar (2010) 2) eerder (2006, 2007, 2008, 2009)

19c. Gebeurde dit in de eigen buurt, elders in de woongemeente, elders in Nederland of in het buitenland?

0) in de eigen buurt 2) elders in Nederland
 1) elders in de woongemeente 3) in het buitenland

20. Hoe groot denkt u dat de kans is dat u de komende 12 maanden zelf slachtoffer wordt van criminaliteit?

1) Heel grote kans 2) Grote kans 3) Neutraal 4) Kleine kans 5) Heel kleine kans 6) Weet niet / wil niet zeggen

21. In hoeverre heeft u controle over uw eigen veiligheid in de buurt?

1) Veel controle 2) voldoende controle 3) neutraal 4) onvoldoende controle 5) geen controle 6) Weet niet / wil niet zeggen

22. Onderstaand volgen uitspraken over de wijk waarin u woonachtig bent. Kunt u voor elk van deze uitspraken aangeven in hoeverre u het hier mee eens of oneens bent? Als u het niet weet kunt u dat natuurlijk ook aangeven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / geen mening
1. De mensen kennen elkaar in de buurt nauwelijks						
2. Ik voel me thuis bij de mensen die in de buurt						

wonen						
3. Ik ben tevreden over de bevolkingssamenstelling in de buurt						
4. Ik woon in een gezellige buurt, waar veel saamhorigheid is						
5. Ik heb veel contact met buurtbewoners						
6. Mensen uit deze buurt gaan op een prettige wijze met elkaar om						
7. Indien nodig verwacht ik hulp van de bure						

23. Welke problemen (minimaal 3) komen het vaakst voor binnen uw wijk?, over welke problemen maakt u zich het meeste zorgen en welke problemen moet de politie met voorrang aanpakken?

Problemen	Vink minimaal 3 problemen aan die het <u>VAAKST</u> in uw buurt voorkomen	Vink minimaal 3 problemen aan waarover u zich het <u>MEESTE ZORGEN</u> maakt	Vink minimaal 3 problemen aan waarvan u vindt dat deze met <u>VOORRANG DOOR DE POLITIE AANGEPAKT</u> moeten worden
1. Bekladding van muren en/of gebouwen /graffiti			
2. Rommel op straat			
3. Vernieling en vandalisme			
4. Gewelddelicten			
5. Drugs- en alcoholoverlast			
6. Straatroof			
7. Overlast jeugd			
8. Overlast omwonenden (incl. geluidsoverlast)			
9. Bedreiging			
10. Fietsendiefstal			
11. Diefstal uit auto's			
12. Diefstal uit woning (inclusief woninginbraken)			
13. Verkeersovertradingen			
14. Overvallen			
15. Vermissingen			
16. Huiselijk geweld			
17. Zedenmisdrijven (bijvoorbeeld potloodventers, verkrachtingen)			
18. Oplichting			

24. De volgende vier stellingen zijn gebaseerd op bovenstaande problemen. Kunt u voor elk van deze stellingen aangeven in hoeverre u het hier mee eens of oneens bent? Als u het niet weet kunt u dat natuurlijk ook aangeven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet/ geen mening
1. De politie is voldoende op de hoogte van de problemen in de buurt						
2. De politie treedt voldoende op tegen de problemen in de buurt						
3. De politie heeft de veiligheid in deze buurt onder controle						

25. Kunt u voor de volgende stellingen aangeven in hoeverre u het hier mee eens bent?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet/ geen mening
1. Hoe meer ik geïnformeerd word over criminaliteit en overlast in mijn wijk, hoe alerter ik ben						

2. Hoe meer ik geïnformeerd word over criminaliteit en overlast in mijn wijk, hoe meer maatregelen ik neem om deze te voorkomen						
3. Hoe meer en hoe beter de politie mij informeert over criminaliteit en overlast in mijn wijk, hoe meer ik bereid ben om de politie te helpen						

26. Met welk rapportcijfer beoordeelt u het functioneren van de wijkagent in uw buurt? (1-10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

27. Weet u wie de wijkagent uit uw buurt is?

1) Ja 2) Nee 3) Weet niet / geen mening

28. Kent u de naam van de wijkagent uit uw buurt?

1) Ja 2) Nee 3) Weet niet / geen mening

29. De volgende twee stellingen hebben betrekking op de aanwezigheid van de wijkagent in uw wijk en de mate waarin deze hierbij zichtbaar aanwezig is. Kunt u voor elk van deze stellingen aangeven in hoeverre u het hier mee eens of oneens bent? Als u het niet weet kunt u dat natuurlijk ook aangeven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet/geen mening
1. 'De wijkagent is voldoende aanwezig in de wijk'						
2. 'De wijkagent is voldoende zichtbaar aanwezig in de wijk'						

30. Met welk rapportcijfer beoordeelt u het functioneren van de politie in uw buurt? (1-10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

31. Kunt u voor de volgende uitspraken over het functioneren van de politie aangeven in hoeverre u het hier mee eens bent?

	Stellingen	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet/geen mening
De politie..	1. biedt de burgers in deze buurt bescherming						
	2. heeft hier contact met de bewoners uit de buurt						
	3. reageert op de problemen hier in de buurt						
	4. doet in deze buurt haar best						
	5. pakt de zaken in deze buurt efficiënt aan						
	6. bekeurt hier te weinig						
	7. neemt je serieus						

32. Kunt u voor de volgende uitspraken over de beschikbaarheid van de politie in uw buurt aangeven in hoeverre u het hier mee eens bent?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet/geen mening
1. Je ziet de politie in de buurt te weinig						
2. De politie komt hier te weinig uit de auto						
3. De politie is hier te weinig aanspreekbaar						
4. De politie heeft hier te weinig tijd voor allerlei zaken						

5. De politie komt hier niet snel als je ze roept						
---	--	--	--	--	--	--

33. Kunt u voor de volgende uitspraken over de samenwerking van de politie met burgers in uw buurt aangeven in hoeverre u het hier mee eens bent?

	Stellingen	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet/geen mening
De politie..	1. wil contact hebben met burgers						
	2. houdt rekening met de wensen van de samenleving						
	3. werkt goed samen met de bewoners						
	4. is benaderbaar						
	5. informeert de burgers						

34. Kunt u voor de volgende uitspraken aangeven in hoeverre u het hier mee eens bent?

	Stellingen	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet/geen mening
De politie	1. deelt onze aandachtspunten en belangen						
	2. is vaardig genoeg						
	3. beschikt over de juiste middelen om de verantwoordelijkheden uit te voeren						
	4. is respectvol, rechtvaardig en eerlijk in de interactie met de burger						

35. Kunt u voor de volgende uitspraken aangeven in hoeverre u bekend bent met de werkzaamheden van de politie?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet/geen mening
1. 'Ik ben voldoende op de hoogte van de werkzaamheden die de politie verricht'						
2. 'Ik heb er begrip voor dat de politie niet altijd in de wijk aanwezig kan zijn'						
3. 'Ik heb er begrip voor dat de politie niet alle criminaliteit kan bestrijden'						
4. 'Ik heb er begrip voor dat de politie niet alle problemen aan kan pakken'						

***** Vanaf hier onderscheid maken tussen volgers en niet-volgers*****

Volgers

36. Met wel rapportcijfer beoordeelt u het contact via Twitter met de wijkagent?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

37A. Zijn er bepaalde punten waarover u minder tevreden bent?

0) Nee (ga door naar vraag 37B) 1) Ja (ga door naar vraag 38)

37B. Waar bent u precies ontevreden over? (meerdere antwoorden mogelijk)

- 1) Wijkagent is laat met zijn reactie
- 2) Wijkagent kan vaak niets doen
- 3) Wijkagent doet niets of te weinig
- 4) Wijkagent heeft onvoldoende tijd/aandacht
- 5) Wijkagent treedt niet efficiënt op
- 6) Berichten tasten mensen hun privacy aan
- 7) Wijkagent geeft onvoldoende informatie
- 8) Wijkagent is onverschillig

Niet-volgers

36A*. Heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens contact gehad met de politie/wijkagent in UW gemeente? Dit kan gaan om een aangifte, melding, waarschuwing, bekeuring, een praatje met de agent, e-mailalert, twitterende wijkagent, burgernet, etc.)

0) Nee (ga door naar vraag 38)

1) Ja (ga door naar vraag 36B*)

2) Weet niet (meer) (ga door naar vraag 38)

36B*. Met wel rapportcijfer beoordeelt u het contact met de politie/wijkagent?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

36C*. Zijn er bepaalde punten waarover u minder tevreden bent?

0) Nee (ga door naar vraag 38*)

1) Ja (ga door naar vraag 36d*)

36D*. Waar bent u precies ontevreden over? (meerdere

- 9) Geen bericht over de afloop
- 10) Problemen niet opgelost
- 11) Wijkagent plaatst teveel privéberichten
- 12) Anders, namelijk...

antwoorden mogelijk)

- 1) Politie liet me te lang wachten of was te laat
- 2) Politie kwam niet
- 3) Politie deed niets of te weinig
- 4) Men had onvoldoende tijd/aandacht
- 5) Politie trad niet efficiënt op
- 6) Politie kon niets doen
- 7) Politie gaf onvoldoende informatie
- 8) Politie was onverschillig
- 9) Geen bericht over de afloop
- 10) Problemen niet opgelost
- 11) Anders, namelijk...

***** Vanaf hier enquête volgers en niet-volgers samenvoegen*****

38. Wat is uw geslacht?

- 1) man
- 2) vrouw

39. Wat is uw leeftijd in jaren?

- 1) 0 tot 15
- 2) 15 tot 25
- 3) 25 tot 45
- 4) 45 tot 65
- 5) 65 en ouder

40. Etnische achtergrond

In welk land...	...bent u geboren...	... is uw vader geboren...	...is uw moeder geboren
1) Nederland			
2) Suriname			
3) Ned. Antillen of Aruba			
4) Turkije			
5) Marokko			
6) Europa (incl. de voormalige Sovjet Republiek)			
7) Verenigde Staten, Canada, Australië, Nieuw-Zeeland, overig Oceanië, Japan, Indonesië, Nederlands Indië			
8) In een ander land			
9) Onbekend / wil niet zeggen			

41. Wat is uw hoogst VOLTOOIDE opleiding

- 1) Geen opleiding voltooid of enkele jaren lagere school, basisschool gevolgd
- 2) Alleen lagere school
- 3) Middelbare school: LBO, MAVO, VMBO
- 4) Middelbare school: HAVO, VWO, Gymnasium
- 5) MBO
- 6) HBO
- 7) WO
- 8) Anders, namelijk _____
- 9) Weet niet, geen antwoord

42. Woont u in een koopwoning of een huurwoning?

- 1) Koopwoning
- 2) Huurwoning
- 3) Weet niet, geen antwoord

43. Hoe lang bent u in deze buurt woonachtig?

- 1) minder dan 1 jaar
- 2) 1- 5 jaar
- 3) 5 - 10 jaar
- 4) 10 - 20 jaar
- 5) meer dan 20 jaar

44. Wat is uw voornaamste hoofdbezigheid?

- 1) Werkzaam in loondienst, gesalarieerd
- 2) Zelfstandig werkzaam, freelance
- 3) Meewerkend in een familiebedrijf
- 4) Werkloos, werkzoekend, wachtgeld
- 5) Onderwijs volgend, studierend
- 6) Huisvrouw, huisman
- 7) Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek
- 8) AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT
- 9) Vrijwilligerswerk
- 10) Anders, namelijk
- 11) Wil niet zeggen, weet niet

45. Het modale gezinsinkomen in Nederland is ongeveer €32.500 per jaar (incl. vakantietoeslag) of €2.508 per maand (excl. vakantietoeslag). Is het gezinsinkomen bij u thuis:

1. Minder dan het modale gezinsinkomen (< €32.500)
2. Gelijk aan het modale gezinsinkomen (= €32.500)
3. Meer dan het modale gezinsinkomen (> €32.500)

Dmv routing volgers van de wijkagenten deze vraag stellen:

46. Zouden wij eventueel contact met u mogen zoeken om u kort te interviewen over uw ervaringen en mening over twitterende wijkagenten?

- 0) Nee, einde enquête 1) Ja, vul aub de vragen 49 en 50 in

47) Wat is uw achternaam?

48) Wat is uw telefoonnummer OF e-mailadres?

>> Enquête verzenden

Hartelijk bedankt voor het invullen van de enquête.

Vragen over het onderzoek kunt u richten aan Leon Veltman via leon.veltman@groningen.politie.nl

Vervolg Enquête voor respondenten van buiten de onderzoeksgebieden

Respondenten die vraag 2G 'Volgt u een wijkagent/jeugdagent via Twitter' met 'nee' hebben beantwoord zijn doorverwezen naar vraag 3*** en de respondenten die de vraag met 'ja' hebben beantwoord zijn doorverwezen naar vraag 3**.

Volgers buiten ond. gebieden	Niet-volgers buiten ond. gebieden
3**. U volgt een wijkagent via Twitter. Welke stelling(en) is / zijn op u van toepassing 1) Ik werk in de wijk waar de wijkagent actief is 2) Ik ben een samenwerkingspartner 3) Ik ben een collega van de wijkagent 4) Ik ben een wijkagent uit de rest van Nederland 5) Ik ben een familielid/vriend/kennis 6) Ik ben een journalist 7) Ik woon in een nabijgelegen wijk van de wijkagent 8) Ik ben een geïnteresseerde burger van buiten het werkgebied van de wijkagent 9) Overig, namelijk..... 4** Waarom bent u de twitterende wijkagent(en) gaan volgen? 5** Bent u van mening dat de wijkagent uit uw buurt ook zou moeten gaan twitteren? 0) Nee, omdat... 1) Ja, omdat... 6** Wat vindt u er van dat wijkagenten ook privéberichten plaatsen op Twitter, waardoor wijkbewoners hun wijkagent ook als persoon beter leren kennen? 7**. Bent u van mening dat u de wijkagent via Twitter MAKKELIJKE kan benaderen? 0) Helemaal mee eens 1) Mee eens 2) Neutraal 3) Niet mee eens 4) Helemaal niet mee eens 8**. Bent u van mening dat u de wijkagent via Twitter SNELLER kan benaderen? 0) Helemaal mee eens 1) Mee eens 2) Neutraal 3) Niet mee eens 4) Helemaal niet mee eens 9**Kunt u voor de volgende stellingen aangeven in hoeverre u het hier mee eens bent? 1. Hoe meer ik geïnformeerd word over criminaliteit en overlast	3*** Bent u bekend met het bestaan van twitterende wijkagenten? 0) Nee 1) Ja 4*** Beschikt u zelf over een Twitteraccount? 0) Nee 1) Ja 5*** Waarom beschikt u niet over een twitteraccount? 6*****Kunt u voor de volgende stellingen aangeven in hoeverre u het hier mee eens bent? 1. Hoe meer ik geïnformeerd word over criminaliteit en overlast in mijn wijk, hoe alerter ik ben 2. Hoe meer ik geïnformeerd word over criminaliteit en overlast in mijn wijk, hoe meer maatregelen ik neem om deze te voorkomen 3. Hoe meer en hoe beter de politie mij informeert over criminaliteit en overlast in mijn wijk, hoe meer ik bereid ben om de politie te helpen 0) Helemaal mee eens 1) Mee eens 2) Neutraal 3) Niet mee eens 4) Helemaal niet mee eens 7***Wat vindt u er van dat wijkagenten twitteren? 8*** Bent u van mening dat de wijkagent uit uw buurt ook zou moeten gaan twitteren?

in mijn wijk, hoe alerter ik ben 2. Hoe meer ik geïnformeerd word over criminaliteit en overlast in mijn wijk, hoe meer maatregelen ik neem om deze te voorkomen 3. Hoe meer en hoe beter de politie mij informeert over criminaliteit en overlast in mijn wijk, hoe meer ik bereid ben om de politie te helpen 0) Helemaal mee eens 1) Mee eens 2) Neutraal 3) Niet mee eens 4) Helemaal niet mee eens 10**Wat vindt u als burger belangrijk ten aanzien van uw veiligheid waar uw wijkagent wel of niet over zou moeten Twitteren? 11** Waar moet een twitterende wijkagent met zijn of haar tweets volgens u op letten om een duidelijk beeld te schetsen van wat de politie zoal doet? 12**Waar moet een twitterende wijkagent met zijn of haar tweets volgens u op letten om burgers te laten reageren op tweets van de wijkagent? 13**Waar moet een twitterende wijkagent met zijn of haar tweets volgens u absoluut op letten? 14**Wat moet een twitterende wijkagent met zijn of haar tweets volgens u absoluut niet doen?	
--	--

>> Enquête verzenden

Hartelijk bedankt voor het invullen van de enquête.

Vragen over het onderzoek kunt u richten aan Leon Veltman via leon.veltman@groningen.politie.nl

5.3 Vragenlijst online enquête ontvolgers

Hieronder treft u de tekst die gebruikt is op de website van de politie mogelijke respondenten te (www.politie.nl/groningen/enquête/enquetetwitter.asp) enthousiasmeren en te informeren over de online enquête. Zoals reeds uitgelegd in bijlage 1, was het ten aanzien van de ontvolgers belangrijk om hen goed te informeren waarom en hoe zij zijn benaderd. Onder ingevoegd tekstvak staat de gebruikte online enquête.

Enquête Twitter

U heeft in het verleden een wijkagent gevolgd en vervolgens ontvolgd. Ik, Leon Veltman, doe in opdracht van Regiopolitie Groningen een afstudeeronderzoek naar de effecten van twitterende wijkagenten. Via de website www.useqwitter.com heb ik voor Regiopolitie Groningen bijgehouden wie de afgelopen maanden één van onze wijkagenten heeft gevolgd én vervolgens heeft ontvolgd (of unfollowed).

Regiopolitie Groningen is benieuwd waarom u eerst heeft besloten om een twitterende wijkagent te volgen en vervolgens hebt besloten deze te ontvolgen. Omdat mensen om verschillende redenen besluiten om een wijkagent te volgen en later te ontvolgen, wil ik u graag enkele vragen stellen om in kaart te brengen wat burgers bevalt aan de communicatie van wijkagenten via Twitter. En ook wat burgers minder bevalt. Hier kan Regiopolitie Groningen van leren.

Ik vraag u een korte online vragenlijst in te vullen, bestaande uit ruim 12 vragen. Uw privacy blijft volledig gewaarborgd. Na het invullen en verwerken worden de gegevens verwijderd.

Heeft u vragen over het onderzoek? Neemt u dan contact met mij op via leon.veltman@groningen.politie.nl. Voor overige vragen en opmerkingen kunt u contact opnemen met de politie, via 0900-8844 (lokaal tarief). Alvast heel erg bedankt voor uw medewerking! Met vriendelijke groet, Leon Veltman.

[>>ga naar online vragenlijst>>](#)

Introductie

Beste meneer/mevrouw,

Fijn dat u uw mening wilt geven over de periode dat u een van onze wijkagenten heeft gevolgd. Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 5 minuten van uw tijd in beslag nemen. De gegevens zullen worden gebruikt door de Regiopolitie Groningen en uw deelname blijft volledig anoniem.

Alvast bedankt voor uw medewerking en succes met het invullen!

1). Welke van onderstaande twitterende wijkagenten heeft u de afgelopen maanden gevolgd en vervolgens ontvolgd? (meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| 1) Andries Nederhoed | 9) Marten Ruiter |
| 2) Fred Wilbrink | 10) Peter Boekweg |
| 3) Nico Lefferts | 11) Marcel Werkman |
| 4) Jaap Wallinga | 12) Simon Redmeyer |
| 5) Martin van Wieringen | 13) Agnes van Dijken |

- | | |
|------------------------|-------------------------------|
| 6) Albert Velema | 14) Jacqueline van der Ben |
| 7) Gertjan van Bruggen | 15) Weet ik niet meer precies |
| 8) Paul Kukler | 16) Wil ik niet zeggen |

Het is voor iedereen mogelijk om een twitterende wijkagent te volgen. Volgers kunnen daarom zowel bestaan uit mensen die zelf woonachtig zijn in een van de wijken waarin de twitterende wijkagent actief is, maar ook uit mensen die in een nabijgelegen wijk wonen, elders in de provincie Groningen of zelfs elders in Nederland.

2A). Woont u in een van de wijken waar de twitterende wijkagent werkzaam is?

0) Nee (ga naar 2B) 1) Ja (ga naar 4)

U heeft aangegeven niet woonachtig te zijn in een van de wijken waar de twitterende wijkagent werkzaam is.			
2B) Woont u...			
1) In een nabijgelegen wijk van de wijkagent			
2) Elders in de provincie Groningen			
3) Elders in Nederland (buiten de provincie Groningen)			
2C). Kunt u aangeven met welke van onderstaande antwoordmogelijkheden u zich het sterkst identificeert?			
1) Ik ben een geïnteresseerde burger			
2) Ik werk in de wijk waar de wijkagent actief is			
3) Ik ben een samenwerkingspartner / ketenpartner, namelijk (functie:)			
4) Ik ben een collega van de Regiopolitie Groningen			
5) Ik ben een wijkagent/politiemedewerker uit de rest van Nederland			
6) Ik ben een familielid/vriend/kennis			
7) Ik ben een journalist			
8) Ik woon in een nabijgelegen wijk van de wijkagent			
9) Ik ben actief in de (lokale) politiek			
10) Overig, namelijk.....			
De volgende vragen hebben betrekking op uw eigen woonomgeving en de wijkagent die in uw woonomgeving actief is			
3A) Is uw eigen wijkagent ook actief op Twitter?			
0) Nee 1) Ja 3) Weet ik niet			
Indien nee		Indien ja	
3B) Zou u uw eigen wijkagent via Twitter gaan volgen als deze actief zou zijn op Twitter?		3E) Volgt u uw eigen wijkagent ook op Twitter?	
0) Nee 1) Ja		0) Nee 1) Ja	
Indien nee	Indien ja	Indien nee	Indien ja
3C) Waarom zou u uw eigen wijkagent niet gaan volgen via Twitter?	3D) Waarom zou u uw eigen wijkagent gaan volgen via Twitter?	3F) Waarom zou u uw eigen wijkagent niet gaan volgen via Twitter?	3G) Waarom zou u uw eigen wijkagent gaan volgen via Twitter?

De komende vragen hebben betrekking op de periode waarin u een van onze twitterende wijkagenten uit Groningen heeft gevolgd

4) Kunt u omschrijven waarom u de twitterende wijkagent(en) bent gaan volgen?

Om te bevorderen dat burgers de twitterende wijkagent beter gaan leren kennen, hebben de twitterende wijkagenten de vrijheid om privé tweets te plaatsen.

5) Wat vindt u ervan dat wijkagenten de vrijheid hebben om privé tweets te plaatsen?

6). Wat vond u van de inhoud van de tweets? Beoordeel onderstaande kenmerken op een vijfpuntsschaal. Kies daarbij voor de antwoordmogelijkheid die uw mening het dichtst benadert.

- Oninteressant ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Interessant
- Oppervlakkig ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Diepgaand
- Feitelijk ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Emotioneel
- Formele toon ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Informele toon
- Nutteloos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Nuttig
- Onbegrijpelijk ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Begrijpelijk
- Achterhaald ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Actueel

Graag zouden wij willen weten wat uw verwachtingen waren toen u de twitterende wijkagent(en) bent gaan volgen.

7). Wat waren uw verwachtingen toen de u de twitterende wijkagent bent gaan volgen? Wat voor tweets hoopte u bijvoorbeeld te lezen?

8). Kunt u omschrijven in hoeverre deze verwachtingen zijn waargemaakt?

Twitter biedt burgers de mogelijkheid om in contact te treden met de wijkagent. U kunt bijvoorbeeld reageren op een tweet van de wijkagent. Daarnaast kunt u ook besluiten om de wijkagent op eigen initiatief een tweet of een direct message te sturen.

9A). Heeft u via Twitter de wijkagent wel eens een tweet of een direct message gestuurd?

0) Nee (ga naar 10) 1) Ja (ga naar 9B)

Indien Ja	
9B) Heeft de wijkagent uw tweet of direct message tijdens dit contact vervolgens ook beantwoord?	
0) Nee 1) Ja	
9C) Was u tevreden over het verloop van het contact?	
0) Nee (ga naar 9D) 1) Ja (ga naar 9E)	
9D) Waar was u precies ontevreden over?	9D) Waar was u precies ontevreden over?

Tot slot zouden wij graag willen weten waarom u besloten hebt om de twitterende wijkagent(en) uiteindelijk te

10). Om welke reden(en) bent u de twitterende wijkagent gaan ontvolgen?

11). Wat zijn uw aanbevelingen voor twitterende wijkagenten om hun communicatie met burgers te verbeteren?

Hartelijk bedankt voor het invullen van de enquête.

Klik op **VOLGENDE** om de enquête te verzenden

5.4 Interviewvragen twitterende wijkagenten

Voordat ik het interview met u afneem wil ik u kort het doel van dit interview uitleggen. Namens Regiopolitie Groningen doe ik, Leon Veltman onderzoek naar de effecten van twitterende wijkagenten op de zelfredzaamheid, veiligheidsbeleving en beeldvorming van burgers ten aanzien van de politie. Via de online enquête wordt data verzameld om uitspraken over de effecten te kunnen doen. Aangezien de enquête is verspreid onder burgers/volgers dient deze enquête er toe om tevens de andere kant van het verhaal in kaart te brengen, namelijk dat van de twitterende wijkagenten zelf.

Tijdens dit interview zal u worden gevraagd naar:

- of Twitter bijdraagt aan uw netwerk/contacten met burgers
- of de communicatie via Twitter als direct en transparant kan worden omschreven
- de invloed van twitterende wijkagenten op de veiligheidsbeleving van burgers
- de invloed van twitterende wijkagenten op de beeldvorming van burgers
- de invloed van twitterende wijkagenten op de zelfredzaamheid van burgers
- uw ervaringen met uw omgang met Twitter

Om het verloop van het interview te bevorderen zal het gesprek worden opgenomen. Na het uitwerken van het interview zal het opgenomen interview worden verwijderd. Daarnaast blijft u als geïnterviewde anoniem. In het onderzoek zal u bijvoorbeeld worden omschreven als 'geïnterviewde wijkagent I'. Het interview zal ongeveer 45 minuten duren.

Karakterisering volgers en niet-volgers

1a. Hoe omschrijft u uw volgers? (leeftijdsklasse, geslacht, wijkbewoner/collega/partner/journalist/enz.)

1b. Waarin verschillen zij volgens u ten opzichte van niet-volgers?

2a. Bent u dankzij Twitter beter bekend onder de wijkbewoners?

2b. Welk type wijkbewoner kent u nu beter die u anders niet of niet goed hadden gekend?

3a. Bent u dankzij Twitter beter bekend met de wijkbewoners?

3b. Welk type wijkbewoner kent u nu beter die u anders niet goed had gekend?

4. Omschrijft u Twitter als een aanvulling op uw contacten / netwerk?

Directe en transparante communicatie

Ten aanzien van de tweets van twitterende wijkagenten bestaat de richtlijn dat 75% van de berichten werkgerelateerd dient te zijn en 25% van de berichten privé.

5a. Wat vindt u van deze richtlijn?

5b. Hoe denkt u dat burgers uw privétweets interpreteren?

6a. Verstuurt u vooral twitterberichten voorafgaand aan een handeling, tijdens een handeling of juist achteraf?

6b. Verstuurt u vooral via uw smartphone of via de computer?

6c. Verstuurt u vooral berichten van achter uw bureau of vanaf 'straat'?

7a. In hoeverre is de inhoud van de door u gestuurde berichten actueel?

7b. Bent u van mening dat uw volgers beter op de hoogte zijn van uw werkzaamheden en wat er zoal in de wijk speelt dan uw niet-volgers?

8a. De veronderstelling is dat wanneer de politie eerst informatie deelt, zoals nu via Twitter, later informatie terug krijgt van de burgers. Wat zijn uw ervaringen?

8b. Wat is op basis van uw ervaringen van belang om informatie te verkrijgen van burgers?

Zelfredzaamheid

In de handreiking ten aanzien van de inzet van Twitter blijkt dat voor burgers de drempel voor burgers verlaagd moet worden om contact met de politie op te kunnen nemen. Hierbij is het van belang dat:

- burgers de wijkagent beter leren kennen
- directe en korte lijnen

- door als politie zijnde eerst informatie te delen zal men later eerder informatie van burgers ontvangen.

9. Wanneer u deze factoren in acht neemt, wat is volgens u vooral van belang om burgers met u of de politie contact op te laten nemen?

Bent u van mening dat uw volgers:

10a. de politie/u eerder een vraag stellen / een informatieverzoek doen?

10b. de politie/u eerder voorzien van een tip of informatie?

10c. eerder bij de politie/u een melding doen van criminaliteit/overlast/verloedering?

11a. Via welk medium (telefonisch, via Twitter, door langs het bureau te gaan, etc.) nemen uw volgers vooral contact met u of de politie op wanneer zij een vraag / tip / informatie hebben of een melding willen doen?

11b. Waarom juist via dit medium/deze media?

12a. Bent u van mening dat twitterende wijkagenten de drempel voor burgers verlagen om contact met de politie/wijkagent op te nemen en zo ja, waarom?

12b. Ervaart u dat beginnende volgers in het begin eerst de kat uit de boom kijken en naarmate de tijd vordert, en men u via Twitter beter heeft leren kennen, u eerder via Twitter benaderd (bijvoorbeeld met een vraag, reactie op een oproep of het doen van een melding).

12c. Wat is volgens u belangrijk om de zelfredzaamheid/medewerking van uw volgers te stimuleren?

Veiligheidsbeleving

13. Bent u dankzij Twitter (via uw volgers, via meldingen van uw volgers etc.) beter op de hoogte van lokale problemen?

14a. In hoeverre hebben uw volgers, in vergelijking met uw niet-volgers, op een grotere schaal te maken met indirecte waarnemingen betreffende lokale criminaliteit/overlast/verloedering?

14b. Is het volgens u denkbaar dat uw volgers op basis van uw tweets, ten opzichte van de niet-volgers, van mening zijn dat lokale criminaliteit/overlast/verloedering zich meer voordoen dan men voorhand dacht?

15a. Houdt u met betrekking tot uw berichtgeving rekening met de inhoud, toon, frequentie en zaken waarover u bericht?

15b. Bericht u over bepaalde zaken bijvoorbeeld wel of juist niet, extra vaak of af en toe?

15c. Welke aspecten zijn belangrijk om rekening mee te houden om de veiligheidsbeleving van burgers niet negatief te beïnvloeden en om deze eventueel positief te beïnvloeden?

16. Is uw ervaring, of kunt u het zich voorstellen, dat uw volgers uit uw wijk zich veiliger of onveiliger voelen dankzij uw tweets?

Beeldvorming

17. Wat is volgens u de invloed van uw tweets op de relatie tussen u en de wijkbewoners / u en uw volgers? (wordt deze bijvoorbeeld verkleind of persoonlijker)

Hebben uw volgers, ten opzichte van de niet volgers, volgens u:

18a. een beter beeld van wie hun wijkagent is?

18b. een vergroot vertrouwen in de wijkagent

18c. een duidelijker beeld van de politie

18d. een positiever beeld van de politie

18e. meer begrip voor de politie en haar werkzaamheden

19. Op welke wijze probeert u aan de hand van Twitter het beeld van burgers ten aanzien van de politie in positieve zin te beïnvloeden?

20. Vergroot Twitter uw beschikbaarheid en bereikbaarheid voor burgers? (reageert u meteen, reageert u ook buiten uw werktijden)

Samenwerking

Wellicht heeft u wel eens gehoord van de verschuiving van government naar governance. Kort gezegd houdt dit in dat de

overheid, maar ook de politie, niet langer alleen alle problemen aan kan pakken. Partners werken steeds meer samen via een integrale en/of ketenaanpak om problemen op te lossen. Daar waar je vroeger de notaris, de huisarts en de veldwachter had, daar bent u als wijkagent nu een van de actoren/partijen. Samenwerking met ketenpartners, maar ook met burgers, is om die reden, ook vanuit de gebiedsgebonden politiezorg, steeds belangrijker.

21a. Bent u van mening dat Twitter aansluit op een verander(en)de maatschappij?

21b. Bevordert Twitter volgens u de samenwerking met/betrokkenheid van burgers?

21c. Welke factoren/kenmerken van Twitter bevorderen de betrokkenheid van/samenwerking met burgers?

Eigen ervaringen / eigen meerwaarde

22a. In hoeverre is Twitter van toegevoegde waarde op uw informatievoorziening?

22b. Voorbeelden van dingen die u via Twitter te weten bent gekomen die u anders niet had geweten?

22c. Voorbeelden van dingen die u via Twitter gevraagd zijn die anders niet gevraagd zouden worden?

23a. Wat is volgens u de meerwaarde van Twitter voor de opsporingsfunctie van de politie?

23b. Kunt u algemene, eventueel niet te herleiden, voorbeelden noemen waarin Twitter in het perspectief van opsporing haar meerwaarde heeft getoond?

24a. Wat zijn de meest voorkomende reacties van burgers over uw twittergebruik? (complimenten/klachten)

24b. Wat zijn de meest opvallende reacties van burgers over uw twittergebruik?

Krijgt u via Twitter wel eens complimenten en/of klachten over;

25a. ...uw optreden

25b. ...uw twittergebruik

Tot slot / afsluiting

26a. Wat is volgens u, in het kort, de kracht of meerwaarde van twitterende wijkagenten?

26b. Waarin verschillen twitterende wijkagenten ten opzichte van andere media?

27. Weet u nog enkele anekdotes op basis van uw twitterervaringen? Opvallende tweets?

28. Wat zijn uw aanbevelingen voor overige twitterende wijkagenten?

5.5 Interviewvragen volgers twitterende wijkagenten

Interview volgers twitterende wijkagenten

Voordat ik het interview met u afneem wil ik u kort het doel van dit interview uitleggen. Namens Regiopolitie Groningen doe ik, Leon Veltman, onderzoek naar de effecten van twitterende wijkagenten op de zelfredzaamheid, veiligheidsbeleving en beeldvorming van burgers ten aanzien van de politie. Via de online enquête wordt data verzameld om uitspraken over de effecten te kunnen doen. Dit interview zal worden gebruikt om ten aanzien van die gegevens en met betrekking tot dit onderzoek enige diepgang aan te brengen. Het interview zal ongeveer 45 minuten duren.

Tijdens dit interview zal u worden gevraagd naar:

- uw ervaringen ten aanzien van het volgen van de twitterende wijkagent
- de invloed van twitterende wijkagenten op uw veiligheidsbeleving
- de invloed van twitterende wijkagenten op uw beeldvorming
- de invloed van twitterende wijkagenten op uw zelfredzaamheid

Om het verloop van het interview te bevorderen zal het gesprek worden opgenomen. Na het uitwerken van het interview zal het opgenomen interview worden verwijderd. Daarnaast blijft u als geïnterviewde anoniem. In het onderzoek zal u bijvoorbeeld worden omschreven als 'geïnterviewde burger I'.

I. Persoonlijke kenmerken en twitterervaringen

1a. Welke wijkagent(en) volgt u op Twitter?

1b. Indien men meerdere wijkagenten volgt: Waarom volgt u meerdere wijkagenten?

1c. Bent u woonachtig in een van de wijken waar deze wijkagent(en) actief is/zijn?

Twitter wordt omschreven als een laagdrempelig medium voor burgers om zich te informeren over de politie en het politiewerk. De enige vereiste is een internetverbinding, aangezien de dienst gratis is.

2a. Bent u het hier mee eens? Omschrijft u Twitter als een laagdrempelig medium voor burgers om zichzelf over de politie en het politiewerk te informeren?

Indien ja: 2b. Welke kenmerken van Twitter dragen volgens u bij aan de laagdrempeligheid?

Indien nee: 2b. Welke kenmerken van Twitter staan volgens u laagdrempeligheid in de weg?

3a. Waarom bent u de wijkagent(en) gaan volgen via Twitter?

4a. Wat waren uw verwachtingen van het volgen van de twitterende wijkagent?

4b. In hoeverre zijn deze verwachtingen uitgekomen/waargemaakt?

5a. Waaraan moet de twitterende wijkagent of zijn of haar tweets aan voldoen, zodat u de twitterende wijkagent(en) blijft volgen?

5b. Wat zijn voor u redenen om de wijkagent te ontvolgen / te stoppen met volgen?

5c. Hoe ervaart u dat twitterende wijkagenten omgaan met de privacy van burgers?

Regiopolitie Groningen heeft haar twitterende wijkagenten de vrijheid gegeven om ook privé berichten te versturen via Twitter. Het idee is dat burgers hierdoor een beter beeld krijgen van wie de wijkagent is en wie de persoon achter de wijkagent is.

6a. Wat vindt u ervan dat wijkagenten deze vrijheid hebben?

6b. Hoe heeft u de privéberichten van twitterende wijkagenten tot nu toe zelf ervaren?

II. Zelfredzaamheid

Iedereen, zowel de politie als burgers, zijn verantwoordelijk voor een veilige samenleving. De politie geeft dikwijls aan niet zonder de hulp van de burger te kunnen, haar 'ogen en oren'. Op basis van initiatieven als Burgernet, SMS alert en Amber alert en Youtube blijkt dat burgers best mee willen werken.

7a. Bent u van mening dat u dankzij twitterende wijkagenten wordt betrokken bij de politie en het politiewerk? (doelvragen, waarom...)

7b. Bent u sinds u de wijkagent via Twitter volgt eerder geneigd om met de politie mee te denken wanneer zij de hulp van

burgers nodig hebben? (doorvragen, waarom...)

Wanneer burgers informatie nodig hebben of ergens hinder van ondervinden, dan lijkt men dit niet altijd aan de politie te melden. Mensen willen bijvoorbeeld via 0900-8844 in de wacht staan, men weet eigenlijk niet met wie men spreekt of men heeft geen zin om naar het politiebureau te gaan. De veronderstelling is dat burgers, wanneer zij een twitterende wijkagent volgen, eerder contact opnemen met de wijkagent of de politie.

8a. Wat vindt u van deze veronderstelling?

[Indien men eerder contact opneemt dankzij het volgen van een twitterende wijkagent]

8b. Welke kenmerken van Twitter zetten u er toe aan eerder contact te maken via of dankzij Twitter dan bijvoorbeeld 0900-8844 te bellen of langs het bureau te gaan? (anonimiteit, snelheid, gemak, persoonlijk, direct, 'hun' wijkagent ipv 'de' politie)

Via Twitter berichten wijkagenten over (lokale) problemen en criminaliteit.

9. Bent u van mening dat twitterende wijkagenten uw alertheid en bewustwording vergroten wanneer zij berichten over problemen of criminaliteit in uw wijk?

Wijkagenten geven wel eens tips over hoe bepaalde problemen kunnen worden voorkomen of wat u moet doen wanneer u zich in een bepaalde situatie bevindt. Wanneer men bijvoorbeeld bericht over een inbraak, dan verteld men hoe dit kan worden voorkomen.

10. Neemt u deze preventietips ter kennisgeving aan of neemt u deze tips wel eens over?

III. Veiligheidsbeleving

11a. In hoeverre bent u dankzij de tweets van de twitterende wijkagent beter geïnformeerd over lokale problematiek en criminaliteit?

11b. Welke invloed heeft deze extra informatie en kennis op uw (on)veiligheidsgevoelens?

12a. In hoeverre bent u dankzij de tweets van de twitterende wijkagent beter op de hoogte wat de politie er zoal aan doet om problemen in uw wijk te voorkomen of te bestrijden?

12b. Welke invloed heeft deze extra informatie en kennis op uw (on)veiligheidsgevoelens?

12d. Waar moet de twitterende wijkagent volgens u rekening mee houden om mensen het gevoel te geven dat ze veilig zijn?

12e. Waar moet de twitterende wijkagent volgens u rekening mee houden om mensen niet onnodig bang te maken of zich onveilig te laten voelen?

III. Beeldvorming

Via Twitter laten wijkagenten zien wat zij en hun collega's zoal doen om problemen en criminaliteit te voorkomen, hoe zij problemen en criminaliteit aanpakken en wat er hier allemaal bij komt kijken.

13. In hoeverre heeft u dankzij de tweets van de twitterende wijkagent een duidelijker beeld van wat de politie / uw wijkagent zoal doet?

14. Heeft, en zo 'ja' in hoeverre, uw verbeterde beeldvorming ertoe geleid dat u de politie positiever bent gaan waarderen?

15. Heeft, en zo 'ja' in hoeverre, uw verbeterde beeldvorming ertoe geleid dat u meer vertrouwen heeft in [...]?

- de politie

- uw wijkagent

In de online enquête is u gevraagd of u er begrip voor heeft dat de politie [...]:

- niet altijd in de wijk aanwezig kan zijn

- niet alle criminaliteit kan bestrijden

- niet alle problemen aan kan pakken

16. Hebben, en zo 'ja' in hoeverre, de tweets van de wijkagent en daarmee de extra informatie over de werkzaamheden van de politie, en wat daar allemaal bij komt kijken, er toe bijgedragen dat u meer begrip heeft voor de politie / uw wijkagent?

Naast dat u de wijkagent slechts kunt volgen, kunt u ook reageren op een tweet van de wijkagent of op eigen initiatief

contact met hem of haar opnemen.

17a. Heeft u zelf wel eens via Twitter contact gehad met de wijkagent? {Indien 'ja': hoe vaak?}

17b. Wat was/waren de reden(en) van dit contact?

17c. Hoe is het contact u befallen?

17d. Indien Twitter niet bestond, waarom was dit contact volgens u dan ook of juist niet tot stand gekomen?

18. In hoeverre bent u van mening dat Twitter de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de politie/wijkagenten heeft vergroot?

IV. Tot slot

19b. Waar zit volgens u de kracht van twitterende wijkagenten?

19a. Wat is volgens u het grote verschil tussen de tweets van de wijkagent en de berichten van de media?

30a. Stel ik ben uw buurman die wel twittert, maar niet de wijkagent volgt. Waarom zou ik volgens u de wijkagent wel of niet moeten gaan volgen?

30b. Heeft u nog aanbevelingen, tips, opmerkingen voor mij, de twitterende wijkagent of de politie Groningen?

Bijlage 6 Beschrijving gebruikte variabelen, correlatietabellen en regressie-analyses

6.1 Inleiding

Deze bijlage presenteert een drietal type tabellen die voornamelijk gebruikt zijn ter beantwoording van de deelvragen in de hoofdstukken 7, 8 en 9. Het betreft een beschrijvende tabel, correlatietabellen, en tabellen die uitgevoerde regressieanalyses weergeven. Daarnaast beschrijven enkele tabellen tevens de uitgevoerde independent samples t-testen. Deze tabellen staan weergegeven in de hoofdstukken 7, 8 en 9. Onderstaand zal per type tabel kort uitgelegd worden hoe u deze tabellen dient te interpreteren.

Beschrijvende tabel

Tabel 5.1 toont ons een beschrijvende tabel, ook wel omschreven als een *descriptives table*. Aan de hand van deze tabel is in kaart gebracht hoe de in dit onderzoek centraal staande groepen (volgers, niet-volgers 1 en niet-volgers 2) scoren op alle in dit onderzoek gebruikte variabelen en hoe de groepen zich ten aanzien van deze variabelen tot elkaar verhouden. Daarbij is zowel een vergelijking gemaakt tussen volgers met niet-volgers 1 en tussen volgers en niet-volgers 2. Er is geen vergelijking gemaakt tussen niet-volgers 1 en niet-volgers 2, omdat een dergelijke vergelijking niet tot het doel van dit onderzoek behoorde. Vervolgens is per vergelijking onderzocht of de groepen per variabele significant ten opzichte van elkaar afwijken of juist overeenkomen, maar ook of de betreffende variabele statistisch samenhangt met het wel of niet volgen van een twitterende wijkagent.

Correlatietabellen

De tabellen 7.1, 8.1 en 9.1 vormen correlatietabellen. De nummering van deze tabellen is gebaseerd op de hoofdstukken waarnaar zij verwijzen. Tabel 7.1 heeft namelijk betrekking op de veiligheidsbeleving (hoofdstuk 7), tabel 8.1 op de beeldvorming (hoofdstuk 8) en tabel 9.1 op de zelfredzaamheid (hoofdstuk 9). Belangrijk ter interpretatie van deze tabellen is dat de tabellen een beschrijving geven van variabelen die op basis van het in hoofdstuk 3 gepresenteerde theoretische kader relevant zijn geacht in hun samenhang met de betreffende afhankelijke variabelen. Wanneer in hoofdstuk 3 bijvoorbeeld gesteld is dat geslacht samenhangt met de beleving van veiligheid, dan is geslacht als variabele opgenomen in correlatietabel 7.1.

Independent samples t-testen

Aan de hand van independent samples t-testen is per afhankelijke variabele beoordeeld of de oordelen van volgers afwijken ten opzichte van de niet-volgers. De uitkomsten van deze analyses treft u in de tabellen 7.2A, 8.2A, 8.3A, 8.4A, 8.5A, 8.6A, 8.7A, 9.1A, 9.2A, 9.3A, 9.4A, 9.5A en 9.6A en staan weergegeven in de hoofdstukken 7, 8 en 9.

Regressieanalyses

De tabellen 7.2B, 7.2C, 8.2B, 8.2C, 8.3B, 8.3C, 8.4B, 8.4C, 8.5B, 8.5C, 8.6B, 8.6C, 8.7B, 8.7C, 9.2B, 9.2C, 9.3B, 9.3C, 9.4B, 9.4C, 9.5B, 9.5C, 9.6B en 9.6C tonen de uitkomsten van de uitgevoerde meervoudige hiërarchische regressieanalyses. De in de modellen opgenomen variabelen worden ook wel predictoren genoemd en hebben betrekking op de in dit onderzoek gebruikte controlevariabelen en de onafhankelijke variabele wel/niet volgen twitterende wijkagent. Aan de hand van meervoudige hiërarchische regressieanalyses is beoordeeld of de aan de hand van de independent samples t-testen aangetoonde verschillen tussen de volgers en de niet-volgers aan het volgen van een twitterende wijkagent kan worden toegeschreven, daarbij gecorrigeerd naar de controlevariabelen. Opgemerkt dient te worden dat de keuze voor de in het model opgenomen predictoren gebaseerd is op de correlatietabellen 7.1, 8.1 en 9.1.

Tabel 5.1: Beschrijving van in analyse gebruikte variabelen en samenhang variabelen met wel/niet volgen twitterende wijkagent

Variablele	Volgers		Niet-volgers 1		P -value		Correlatie tav wel/niet volgen		Niet-volgers 2		P - value		Correlatie tav wel/niet volgen			
	Mean	Std. dev.	Mean	Std. dev.					Mean	Std. dev.						
Demografische kenmerken																
Geslacht (man)	.6038	.4903	.5010	.5005	.006	++	.093	(.006)	**	.5043	.5011	.018	++	.100	(.018)	*
Leeftijd																
- 0 tot 15 jaar	.0094	.0969	.0058	.0757	.292		.020	(.292)		.0000	.0000	.079		.070	(.070)	
- 15 tot 25 jaar	.1321	.3394	.0902	.2868	.058		.063	(.045)	*	.1043	.3064	.184		.043	(.184)	
- 25 tot 45 jaar	.5000	.5012	.2399	.4275	.000	++	.254	(.000)	**	.2087	.4073	.000	++	.305	(.000)	**
- 45 tot 65 jaar	.3066	.4622	.4568	.4986	.000	++	-.138	(.000)	**	.4565	.4992	.001	++	-.154	(.001)	**
- 65 jaar en ouder	.0519	.2223	.2073	.4077	.000	++	-.191	(.000)	**	.2304	.4220	.000	++	-.253	(.000)	**
Etniciteit																
- autochtoon	.9330	.2507	.9352	.2464	.459		-.004	(.458)		.9517	.2149	.211		-.040	(.211)	
- westerse allochtoon	.0309	.1736	.0497	.2175	.122		-.042	(.143)		.0386	.1932	.338		-.021	(.337)	
- niet-westerse allochtoon	.0361	.1870	.0151	.1222	.076		.066	(.045)	*	.0097	.0981	.040	+	.089	(.037)	*
Sociaal-economische kenmerken																
PC + internet	1.000	.0000	.9913	.0653	.002	++	.071	(.027)	*	.9978	.03311	.168		.046	(.168)	
Smartphone + internet	.8341	.2360	.6274	.2181	.000	++	.388	(.000)	**	.6382	.2241	.000	++	.393	(.000)	**
Urbanisatiegraad	3.443	1.502	2.311	.9153	.000	++	.418	(.000)	**	3.957	1.432	.000	++	-.173	(.000)	**
Sociale cohesie	.6617	.1644	.6861	.1547	.033	+	-.065	(.041)	*	.6707	.16167	.282		.019	(.346)	
Woonsituatie	.8254	.2389	.8718	.2185	.008	++	-.094	(.006)	**	.8013	.24522	.152		.050	(.152)	
Woonduur																
- minder dan 1 jaar	.0425	.2021	.0288	.1674	.174		.035	(.173)		.0174	.1311	.063		.074	(.060)	
- 1 tot 5 jaar	.2689	.4444	.2092	.4071	.046	+	.065	(.040)	*	.2478	.4327	.307		.024	(.307)	
- 5 tot 10 jaar	.2028	.4031	.1843	.3881	.281		.021	(.281)		.1609	.3682	.128		.054	(.127)	
- 10 tot 20 jaar	.2972	.4581	.2572	.4375	.140		.041	(.134)		.2304	.4220	.056		.076	(.056)	
- meer dan 20 jaar	.1887	.3922	.3205	.4671	.000	++	-.133	(.000)	**	.3435	.4759	.000	++	-.174	(.000)	**
Opleidingsniveau																
- laag	.1373	.3450	.2771	.4480	.000	++	-.149	(.000)	**	.1549	.3626	.304		-.025	(.304)	
- middelbaar	.3922	.4894	.3213	.4674	.039	+	.068	(.036)	*	.3584	.4806	.236		.035	(.236)	
- hoog	.4706	.5004	.4016	.4907	.048	+	.063	(.047)	*	.4867	.5001	.370		-.016	(.369)	
Inkomensniveau																
- < €32.500	.3107	.4641	.2980	.4578	.380		.013	(.380)		.3575	.4805	.221		-.050	(.171)	
- = €32.500	.1864	.3906	.1944	.3963	.412		-.009	(.411)		.1658	.3729	.302		.027	(.302)	
- > €32.500	.5028	.5014	.5076	.5006	.458		-.004	(.458)		.4767	.5008	.308		.026	(.308)	
Hoofdbezigheid																
- werkzaam in loon- dienst, gesalarieerd	.5764	.4954	.3798	.4858	.000	++	.180	(.000)	**	.4027	.4916	.000	++	.174	(.000)	**
- zelfstandig werkzaam, freelance	.1034	.3053	.0626	.2425	.046	+	.071	(.031)	*	.0452	.2083	.012	+	.112	(.011)	*
- meewerkend in een familiebedrijf	.0099	.0990	.0061	.0770	.295		.020	(.295)		.0045	.0673	.257		.032	(.257)	
- werkloos, werk- zoekend, wachtgeld	.0246	.1554	.0283	.1660	.394		-.010	(.394)		.0407	.1981	.178		-.045	(.178)	
- onderwijs volgend, studerend	.1232	.3294	.0768	.2665	.038	+	-.074	(.026)	*	.1176	.3229	.431		.008	(.431)	
- huisvrouw, huisman	.0296	.1698	.1030	.3043	.000	++	-.122	(.001)	**	.0588	.2358	.705		-.071	(.073)	
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek	.0493	.2170	.0404	.1971	.301		.020	(.300)		.0317	.1755	.179		.045	(.179)	
- AOW, pensioen, rentenierend, VUT	.0640	.2454	.2646	.4416	.000	++	-.225	(.000)	**	.2624	.4410	.000	++	-.265	(.000)	**
- vrijwilligerswerk	.0197	.1393	.0384	.1923	.752		-.048	(.105)		.0362	.1872	.151		-.050	(.154)	
Veiligheidsbeleving																
Oordeel veiligheid in buurt	7.51	1.237	7.25	1.497	.009	++	.065	(.040)	*	7.30	1.193	.033	+	.103	(.015)	*
Onveiligheids- gevoelens algemeen	2.90	.744	2.77	.801	.015	+	.076	(.020)	*	2.79	.778	.059		.082	(.042)	*
Onveiligheids- gevoelens in de buurt	3.19	.792	2.98	.891	.002	++	.100	(.003)	**	2.97	.820	.003	++	.132	(.003)	**
Feitelijk slachtoffer- schap	.3356	.4531	.2788	.4525	.062		.075	(.022)	*	.2806	.4962	.112		.081	(.045)	*
Gepercipieerd slachtofferschap	3.87	.960	3.79	.994	.170		.031	(.210)		3.76	.950	.115		.055	(.133)	
Controle over eigen veiligheid in buurt	2.63	.853	3.04	.965	.000	++	-.194	(.000)	**	2.84	.756	.003	++	-.136	(.002)	**
Overlast en	2.340	1.291	2.031	1.292	.002	++	.085	(.010)	*	2.152	1.245	.061		.065	(.086)	

verloedering																
Aanwezigheid lokale gezagsdrager	.2694	.0866	.2155	.0749	.000	++	.286	(.000)	**	.2620	.0776	.031	+	.118	(.006)	**
Bekendheid lokale gezagsdrager	1.816	.3631	1.232	.4076	.000	++	.557	(.000)	**	1.439	.4609	.000	++	.416	(.000)	**
Beeldvorming																
- beeld tav politie	.6674	.1129	.5879	.1232	.000	++	.300	(.000)	**	.6530	.1129	.110		.073	(.075)	
Zelfredzaamheid																
- bespreken met naasten	.6635	.2656	.4805	.3283	.000	++	.257	(.000)	**	.5420	.2871	.000	++	.216	(.000)	**
- actieve zelfredzaamheid	.0369	.0764	.0167	.0588	.001	++	.283	(.000)	**	.0167	.0359	.001	++	.198	(.000)	**
+Equal variances not assumed at the .05 level (1-tailed)																
++ Equal variances not assumed at the .01 level (1-tailed)																
* Correlation is significant at the .05 level (1-tailed) (Spearman's Rho)																
** Correlation is significant at the .01 level (1-tailed) (Spearman's Rho)																

Tabel 7.1: Correlatietabel ten behoeve van multiple regressieanalyses

Correlaties variabelen	Beoordelen veiligheid buurt (1-10)	
Demografische kenmerken		
Geslacht	.031 (.168)	
Leeftijd	.074 (.011)	*
Etniciteit		
- autochtoon	.035 (.152)	
- westerse allochtoon	-.039 (.128)	
- niet-westerse allochtoon	-.004 (.450)	
Sociaal-economische kenmerken		
Urbanisatiegraad	-.096 (.001)	**
Woonsituatie	.219 (.000)	**
Opleidingsniveau	.085 (.005)	**
Inkomensniveau	.208 (.000)	**
Woonduur	.062 (.027)	*
Hoofdbezigheid		
- werkzaam in loondienst, gesalarieerd	.008 (.401)	
- zelfstandig werkzaam, freelance	.005 (.444)	
- meewerkend in een familiebedrijf	.015 (.320)	
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld	-.058 (.040)	*
- onderwijs volgend, studerend	-.033 (.160)	
- huisvrouw, huisman	-.021 (.266)	
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek	-.030 (.178)	
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT	.058 (.039)	*
- vrijwilligerswerk	.003 (.462)	
Veiligheidsdomein - individuele context		
Onveiligheidsgevoelens algemeen	.512 (.000)	**
Onveiligheidsgevoelens in de buurt	.641 (.000)	**
Feitelijk slachtofferschap	-.286 (.000)	**
Gepercipieerd slachtofferschap	.418 (.000)	**
Controle over eigen veiligheid in buurt	.369 (.000)	**
Veiligheidsdomein - situationele context		
Sociale cohesie	.421 (.000)	**
Overlast en verloedering	-.136 (.000)	**
Aanwezigheid lokaal bekende gezagsdrager	.134 (.000)	**
- aanwezigheid lokale gezagsdrager	.311 (.000)	**
- bekendheid lokale gezagsdrager	-.073 (.011)	*
Beeldvorming politie		
Beeldvorming politie	.381 (.000)	**
Zelfredzaamheid		
- bespreken met naasten	-.088 (.003)	**
- actieve zelfredzaamheid	.277 (.000)	**
Wel/niet volgen		
Wel/niet volgen twitterende wijkagent	.040 (.109)	
* Correlation is significant at the .05 level (1-tailed) (Spearman's Rho)		
** Correlation is significant at the .01 level (1-tailed) (Spearman's Rho)		

* Correlation is significant at the .05 level (1-tailed) (Spearman's Rho)

** Correlation is significant at the .01 level (1-tailed) (Spearman's Rho)

Tabel 7.2B: Predictors veiligheidsbeleving buurt volgers versus niet-volgers 1 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 1													
Afhankelijke variabele: beoordelen veiligheid buurt (1-10)	Model (1) Std. β	Model (2) Std. β	Model (3) Std. β	Model (4) Std. β	Model (5) Std. β	Model (6) Std. β	Model (7) Std. β						
Demografische factoren													
leeftijd													
- 0 tot 15 jaar	.038	.011	-.016	-.021	-.014	-.012	-.009						
- 15 tot 25 jaar	.084	.036	.056	.072	.066	.065	.067						
- 45 tot 65 jaar	.056	.051	.039	.031	.017	.019	.027						
- 65 jaar en ouder	.070	.170	*	.058	.031	.013	.006						
Sociaal-economische factoren													
Urbanisatiegraad		.051		.035	.043	.022	.025	.010					
Woonsituatie		.225	***	.096	*	.059	.061	.053					
Opleidingsniveau													
- lager opgeleid		-.053		-.028	-.025	-.010	-.009	-.007					
- middelbaar opgeleid		-.048		.022	.015	.026	.028	.027					
Inkomensniveau													
- < €32.500		.049		.014	.014	-.001	-.004	-.002					
- = €32.500		.034		.034	.033	.026	.028	.029					
Woonduur													
- minder dan 1 jaar		.100	*	.078	*	.076	.068	.067	*	.070	*		
- 1 tot 5 jaar		-.038		-.039	-.035	-.043	-.045	-.046					
- 5 tot 10 jaar		-.044		-.003	-.001	.000	.000	-.003					
- 10 tot 20 jaar		.087		.052	.052	.046	.044	.042					
Hoofdbezigheid													
- zelfstandig werkzaam, freelance		-.040		.004	.002	.006	.008	.003					
- meewerkend in een familiebedrijf		.031		.004	.008	.005	.003	.003					
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld		-.026		-.015	-.009	-.008	-.007	-.009					
- onderwijs volgend, studerend		.072		.042	.044	.023	.017	.016					
- huisvrouw, huisman		.033		.005	.002	.004	.004	.007					
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek		.029		-.012	-.009	-.003	-.003	-.001					
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT		-.105		-.020	-.002	.008	.018	.023					
- vrijwilligerswerk		.008		.016	.015	.016	.017	.020					
Veiligheidsdomein - individuele context													
Onveiligheidsgevoelens algemeen			-.361	***	-.314	***	-.305	***	-.305	***	-.301	***	
Feitelijk slachtofferschap			-.126	**	-.103	**	-.100	**	-.083	*	-.081	*	
Gepercipieerd slachtofferschap			-.228	***	-.203	***	-.180	***	-.171	***	-.169	***	
Controle over eigen veiligheid in buurt			.212	***	.164	***	.155	***	.156	***	.151	***	
Veiligheidsdomein - situationele context													
Sociale cohesie					.183	***	.170	***	.168	***	.170	***	
Overlast en verloedering					-.008		-.010		-.011		-.012		
Aanwezigheid lokaal bekende gezagsdrager													
- aanwezigheid lokale gezagsdrager					.113	*	.043		.044		.042		
- bekendheid lokale gezagsdrager					-.064		-.077	*	-.067		-.093	*	
Beeldvorming politie													
Beeldvorming politie						.155	***	.158	***	.155	***		
Zelfredzaamheid													
- bespreken met naasten							.007				.000		
- actieve zelfredzaamheid							-.065				-.069		
Wel/niet volgen twitterende wijkagent													
Wel of niet volgen											.061		
R ²	.009	.084	.475	.515	.528	.532	.533						
Adjusted R ²	.001	.044	.447	.486	.499	.500	.501						
ΔR^2	.009	.075	.400	.040	.013	.004	.001						
Δ Adjusted R ²	.001	.043	.404	.039	.013	.001	.001						
F-value	1.140	2.096	**	17.318	***	17.519	***	17.815	***	16.883	***	16.472	***
N	525	525	525	525	525	525	525	525	525	525	525	525	
p < .05 = *, p < .01 = **, p < .001 = *** F(34, 490) = 16.472, p < .001													

p < .05 = *, p < .01 = **, p < .001 = *** F(34, 490) = 16.472, p < .001

Tabel 7.2C: Predictors veiligheidsbeleving buurt volgers versus niet-volgers 2 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 2											
Afhankelijke variabele: beoordelen veiligheid buurt (1-10)											
	Model (1)	Model (2)	Model (3)	Model (4)	Model (5)	Model (6)	Model (7)	Model (8)	Model (9)	Model (10)	Model (11)
	Std. β	Std. β	Std. β	Std. β	Std. β	Std. β	Std. β	Std. β	Std. β	Std. β	Std. β
Demografische factoren											
leeftijd											
- 0 tot 15 jaar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- 15 tot 25 jaar	-.079	-.061	.046	.043	.053	.050	.050	.050	.050	.050	.050
- 45 tot 65 jaar	-.003	-.038	-.069	-.078	-.082	-.084	-.086	-.086	-.086	-.086	-.086
- 65 jaar en ouder	.102	-.036	-.047	-.080	-.061	-.102	-.104	-.104	-.104	-.104	-.104
Sociaal-economische factoren											
Urbanisatiegraad		-.120	*	-.043	-.036	-.053	-.068	-.069	-.069	-.069	-.069
Woonsituatie		.202	**	.121	*	.103	.110	.089	.090	.090	.090
Opleidingsniveau											
- lager opgeleid		.037		-.005	.004	.020	.029	.030	.030	.030	.030
- middelbaar opgeleid		-.015		.013	.018	.035	.049	.049	.049	.049	.049
Inkomensniveau											
- < €32.500		-.103		-.062	-.069	-.063	-.078	-.079	-.079	-.079	-.079
- = €32.500		-.048		-.068	-.069	-.086	-.087	-.087	-.087	-.087	-.087
Woonduur											
- minder dan 1 jaar		.029		.015	.030	.023	.023	.024	.024	.024	.024
- 1 tot 5 jaar		-.012		-.059	-.033	-.045	-.047	-.046	-.046	-.046	-.046
- 5 tot 10 jaar		-.063		-.064	-.044	-.041	-.051	-.050	-.050	-.050	-.050
- 10 tot 20 jaar		.045		.008	.016	.018	.017	.018	.018	.018	.018
Hoofdbezigheid											
- zelfstandig werkzaam, freelance		-.037		-.011	.009	.004	.007	.007	.007	.007	.007
- meewerkend in een familiebedrijf		.026		.009	.000	-.013	-.019	-.019	-.019	-.019	-.019
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld		-.013		-.021	.000	-.005	.000	.000	.000	.000	.000
- onderwijs volgend, studerend		.011		-.041	-.005	-.033	-.049	-.049	-.049	-.049	-.049
- huisvrouw, huisman		-.136	*	-.055	-.041	-.032	-.033	-.033	-.033	-.033	-.033
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek		.017		-.003	.011	.003	-.001	.000	.000	.000	.000
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT		.072		.050	.088	.069	.100	.100	.100	.100	.100
- vrijwilligerswerk		-.032		.013	.036	.028	.024	.024	.024	.024	.024
Veiligheidsdomein - individuele context											
Onveiligheidsgevoelens algemeen				-.270	***	-.236	***	-.228	***	-.211	***
Feitelijk slachtofferschap				-.080		-.065		-.070		-.041	
Gepercipieerd slachtofferschap				-.150	**	-.107	*	-.089		-.064	
Controle over eigen veiligheid in buurt				.214	***	.149	***	.140	***	.159	**
Veiligheidsdomein - situationele context											
Sociale cohesie					.227	***	.209	***	.211	***	.211
Overlast en verloedering					-.028		-.021		-.025		-.025
Aanwezigheid lokaal bekende gezagsdrager											
- aanwezigheid lokale gezagsdrager					.126	*	.042		.026		.026
- bekendheid lokale gezagsdrager					.018		.003		.026		.028
Beeldvorming politie											
Beeldvorming politie						.163	**	.192	**	.192	**
Zelfredzaamheid											
- bespreken met naasten								-.059		-.059	
- actieve zelfredzaamheid								-.100	*	-.100	
Wel/niet volgen twitterende wijkagent											
Wel of niet volgen											-.005
R ²	.019	.149	.359	.422	.436	.447	.447	.447	.447	.447	.447
Adjusted R ²	.010	.091	.306	.367	.380	.388	.386	.386	.386	.386	.386
ΔR^2	.019	.130	.210	.063	.014	.011	.000	.000	.000	.000	.000
Δ Adjusted R ²	.010	.081	.215	.061	.013	.008	-.002	-.002	-.002	-.002	-.002
F-value	2.111	2.577	***	6.832	***	7.584	***	7.733	***	7.531	***
N	331	331	331	331	331	331	331	331	331	331	331

p < .05 = *, p < .01 = **, p < .001 = *** F(33, 297) = 7.279, p < .001

Tabel 8.1: Correlaties gebruikte variabelen in analyse

Correlaties variabelen	Functioneren wijkagent (1-10)	Functioneren politie in woonbuurt (index)	Beschik- baarheid politie in buurt (index)	Weder- kerigheid politie (index)	Communicatie politie (index)	Vertrouwen politie (index)
Demografische kenmerken						
Geslacht	.043 (.093)	.039 (.139)	-.021 (.274)	.006 (.437)	.012 (.366)	.005 (.443)
Leeftijd	-.110 (.000)	** -.102 (.002)	** -.155 (.000)	** -.024 (.256)	-.046 (.091)	-.056 (.053)
Etniciteit						
- autochtoon	.004 (.450)	.029 (.228)	.034 (.183)	.006 (.443)	.031 (.202)	.024 (.257)
- westerse allochtoon	-.011 (.379)	-.057 (.068)	-.025 (.252)	-.011 (.388)	-.031 (.197)	-.037 (.155)
- niet-westerse allochtoon	.008 (.405)	.036 (.172)	-.023 (.272)	.007 (.433)	-.007 (.420)	.014 (.347)
Sociaal-economische kenmerken						
Urbanisatiegraad	.254 (.000)	** .263 (.000)	** .183 (.000)	** .230 (.000)	** .278 (.000)	** .163 (.000)
Woonsituatie	-.050 (.063)	-.090 (.007)	** -.034 (.166)	-.054 (.074)	-.036 (.154)	.008 (.405)
Opleidingsniveau	-.004 (.452)	.063 (.044)	* .112 (.001)	** .057 (.067)	.089 (.006)	** -.004 (.453)
Inkomensniveau	-.064 (.038)	* -.069 (.043)	* .012 (.375)	-.059 (.078)	-.040 (.148)	-.017 (.334)
Sociale cohesie	.115 (.000)	** .190 (.000)	** .154 (.000)	** .183 (.000)	** .157 (.000)	** .156 (.000)
Woonduur	-.040 (.110)	-.097 (.004)	** -.096 (.003)	** -.059 (.056)	-.061 (.041)	* -.034 (.166)
Hoofdbezigheid						
- werkzaam in loondienst, gesalarieerd	.121 (.000)	** .064 (.041)	* .095 (.004)	** .069 (.035)	* .053 (.068)	-.018 (.308)
- zelfstandig werkzaam, freelance	-.035 (.146)	-.045 (.114)	-.009 (.399)	-.064 (.047)	* -.014 (.347)	-.046 (.097)
- meewerkend in een familiebedrijf	.031 (.173)	.039 (.144)	.001 (.494)	.076 (.023)	* .053 (.069)	.030 (.196)
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld	-.012 (.359)	.001 (.484)	-.004 (.453)	.043 (.129)	.017 (.316)	.030 (.203)
- onderwijs volgend, studerend	.051 (.060)	.132 (.000)	** .127 (.000)	.028 (.228)	.100 (.003)	** .116 (.001)
- huisvrouw, huisman	-.085 (.005)	** -.085 (.011)	* -.053 (.069)	-.007 (.428)	** -.090 (.006)	** -.027 (.222)
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek	.051 (.061)	.038 (.151)	.005 (.449)	.007 (.429)	-.016 (.327)	.007 (.419)
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT	-.125 (.000)	** -.086 (.010)	* -.159 (.000)	** -.072 (.029)	* -.044 (.107)	-.007 (.425)
- vrijwilligerswerk	-.014 (.341)	-.060 (.052)	-.013 (.356)	-.053 (.083)	-.081 (.011)	* -.065 (.033)
Veiligheidsbeleving						
Beoordeling veiligheid buurt	.308 (.000)	** .365 (.000)	** .317 (.000)	** .293 (.000)	** .258 (.000)	** .252 (.000)
Zelfredzaamheid						
- bespreken met naasten	.160 (.000)	** .063 (.041)	* .033 (.172)	.132 (.000)	** .129 (.000)	** .081 (.010)
- actieve zelfredzaamheid	.050 (.060)	-.061 (.046)	* -.058 (.048)	* -.011 (.380)	-.007 (.425)	-.019 (.292)
Wel/niet volgen						
Volgen / niet-volgen 1 / niet-volgen 2	.413** (.000)	.285 (.000)	.187 (.000)	** .303 (.000)	** .367 (.000)	** .214 (.000)

* Correlation is significant at the .05 level (1-tailed) (Spearman's Rho) / ** Correlation is significant at the .01 level (1-tailed) (Spearman's Rho)

Tabel 8.2B: Predictors beoordeling functioneren wijkagent (1-10); volgers versus niet-volgers 1 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 1									
Afhankelijke variabele: beoordelen functioneren wijkagent (1-10)									
	Model (1)		Model (2)		Model (3)		Model (4)		Model (5)
	Std. β		Std. β		Std. β		Std. β		Std. β
Demografische factoren									
leeftijd									
- 0 tot 15 jaar	-.001		.017		.025		.016		.011
- 15 tot 25 jaar	.007		.024		.015		-.008		.002
- 45 tot 65 jaar	-.114	**	-.035		-.037		-.025		.010
- 65 jaar en ouder	-.187	***	-.028		-.043		-.030		-.006
Sociaal-economische factoren									
Urbanisatiegraad			.212	***	.203	***	.205	***	.116
Inkomensniveau									
- minder dan €32.500			.103	*	.104	**	.092	*	.092
- gelijk aan €32.500			-.026		-.026		-.042		-.033
Sociale cohesie			.112	**	.012		.003		.020
Hoofdbezigheid									
- zelfstandig werkzaam, freelance			-.081	*	-.069		-.071		-.080
- meewerkend in een familiebedrijf			.019		.016		.010		.010
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld			-.019		-.015		-.019		-.005
- onderwijs volgend, studierend			-.023		-.032		-.006		.002
- huisvrouw, huisman			-.079	*	-.077	*	-.073		-.050
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek			.029		.029		.032		.037
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT			-.164	**	-.155	*	-.143	*	-.112
- vrijwilligerswerk			-.034		-.023		-.040		-.025
Veiligheidsbeleving									
Oordeel veiligheid buurt					.226	***	.243	***	.211
Zelfredzaamheid									
- bespreken met naasten							.165	***	.101
Wel/niet volgen twitterende wijkagent									
Wel of niet volgen									.251
R ²	.033		.119		.160		.185		.229
Adjusted R ²	.027		.098		.139		.164		.207
ΔR^2	.033		.086		.041		.026		.043
F-value	5.853	***	5.721	***	7.577	***	8.556	***	10.551
N	696		696		696		696		696

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (19, 676) = 10.551, $p < .001$

Tabel 8.2C: Predictors beoordeling functioneren wijkagent (1-10); volgers versus niet-volgers 2 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 2								
Afhankelijke variabele: beoordelen functioneren wijkagent (1-10)								
	Model (1) Std. β	Model (2) Std. β	Model (3) Std. β		Model (4) Std. β		Model (5) Std. β	
Demografische factoren								
leeftijd								
- 0 tot 15 jaar	-.057	-.045	-.015		-.010		-.017	
- 15 tot 25 jaar	-.056	-.054	-.043		-.067		-.060	
- 45 tot 65 jaar	-.098	-.099	-.080		-.079		-.027	
- 65 jaar en ouder	-.060	-.123	-.094		.152		-.042	
Sociaal-economische factoren								
Urbanisatiegraad		.078	.129	**	.152	**	.177	***
Inkomensniveau								
- minder dan €32.500		.147	**	.181	***	.169	**	.170
- gelijk aan €32.500		-.037		-.019		-.045		-.039
Sociale cohesie		.229	***	.092		.075		.084
Hoofdbezigheid								
- zelfstandig werkzaam, freelance		-.086		-.071		-.071		-.082
- meewerkend in een familiebedrijf		.016		.016		.014		.014
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld		-.122	*	-.109	*	-.108	*	-.098
- onderwijs volgend, studerend		-.054		-.061		-.036		-.024
- huisvrouw, huisman		-.175	***	-.122	**	-.123	**	-.115
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek		-.013		-.031		-.027		-.036
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT		.018		-.020		-.006		.007
- vrijwilligerswerk		-.029		-.024		-.019		-.012
Veiligheidsbeleving								
Oordeel veiligheid buurt			.369	***	.376	***	.367	***
Zelfredzaamheid								
- bespreken met naasten					.204	***	.184	***
Wel/niet volgen twitterende wijkagent								
Wel of niet volgen							.121	*
R ²	.011	.125	.230		.270		.280	
Adjusted R ²	.001	.091	.198		.237		.247	
ΔR^2	.011	.115	.105		.039		.011	
F-value	1.113	3.637	***	7.152	***	8.310	***	8.288
N	424	424	424	424	424	424	424	424

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (19, 404) = 8.288, $p < .001$

Tabel 8.3B: Predictors beoordeling functioneren politie in buurt (INDEX); volgers versus niet-volgers 1 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 1										
Afhankelijke variabele: beoordelen functioneren politie in buurt (index)	Model (1) Std. β		Model (2) Std. β		Model (3) Std. β		Model (4) Std. β		Model (5) Std. β	
Demografische factoren										
leeftijd										
- 0 tot 15 jaar	-.009		-.003		-.009		-.013		-.007	
- 15 tot 25 jaar	.087		.087		.052		.041		.045	
- 45 tot 65 jaar	-.068		.048		.036		.047		.068	
- 65 jaar en ouder	-.078		.101		.070		.080		.095	
Sociaal-economische factoren										
Urbanisatiegraad			.240	***	.211	***	.217	***	.166	***
Woonsituatie			-.014		-.051		-.036		-.042	
Opleiding										
- lager opgeleid			-.058		-.047		-.054		-.048	
- middelbaar opgeleid			-.069		-.064		-.068		-.065	
Inkomensniveau										
- minder dan €32.500			.140	**	.120	**	.122	**	.118	**
- gelijk aan €32.500			.038		.018		.002		.010	
Sociale cohesie			.259	***	.100	*	.089	*	.094	*
Woonduur										
- minder dan 1 jaar			.094	*	.064		.065		.073	
- 1 tot 5 jaar			.065		.075		.084		.086	
- 5 tot 10 jaar			-.059		-.050		-.045		-.042	
- 10 tot 20 jaar			.004		-.010		-.004		-.005	
Hoofdbezigheid										
- zelfstandig werkzaam, freelance			-.076		-.059		-.060		-.066	
- meewerkend in een familiebedrijf			.064		.054		.046		.040	
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld			-.057		-.048		-.047		-.044	
- onderwijs volgend, studerend			.033		.028		.040		.045	
- huisvrouw, huisman			-.046		-.043		-.035		-.027	
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek			.005		.005		.013		.017	
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT			-.159	*	-.141	*	-.129	*	-.113	
- vrijwilligerswerk			-.036		.032		-.039		-.032	
Veiligheidsbeleving										
Oordeel veiligheid buurt					.341	***	.354	***	.335	***
Zelfredzaamheid										
- bespreken met naasten							.138	***	.109	**
- actieve zelfredzaamheid							.011		-.007	
Wel/niet volgen twitterende wijkagent										
Wel of niet volgen									.127	**
R ²	.020		.192		.278		.297		.307	
Adjusted R ²	.012		.155		.244		.261		.270	
ΔR^2	.020		.172		.086		.019		.010	
F-value	2.673	*	5.279	***	8.185	***	8.252	***	8.317	***
N	536		536		536		536		536	
* p < .05; ** p < .01; *** p < .001 F (27,508) = 8.317 p < .001										

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001 F (27,508) = 8.317 p < .001

Tabel 8.3C: Predictors beoordeling functioneren politie in buurt (INDEX); volgers versus niet-volgers 2 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 2								
Afhankelijke variabele: beoordelen functioneren politie in buurt (index)								
	Model (1) Std. β	Model (2) Std. β	Model (3) Std. β	Model (4) Std. β	Model (5) Std. β			
Demografische factoren								
leeftijd								
- 0 tot 15 jaar†	-	-	-	-	-			
- 15 tot 25 jaar	-.037	-.076	-.079	-.086	-.089			
- 45 tot 65 jaar	-.084	-.053	-.031	-.006	.019			
- 65 jaar en ouder	-.082	-.194	-.164	-.144	-.124			
Sociaal-economische factoren								
Urbanisatiegraad		.143 *	.158 **	.175 **	.188 **			
Woonsituatie		-.024	-.075	-.063	-.066			
Opleiding								
- lager opgeleid		-.005	-.022	-.026	-.034			
- middelbaar opgeleid		-.009	-.020	-.030	-.035			
Inkomensniveau								
- minder dan €32.500		.002	.023	.022	.024			
- gelijk aan €32.500		.102	.108	.092	.097			
Sociale cohesie		.264 ***	.130 *	.106	.109			
Woonduur								
- minder dan 1 jaar		.073	.062	.067	.062			
- 1 tot 5 jaar		.124	.118	.128	.122			
- 5 tot 10 jaar		-.055	-.053	-.047	-.052			
- 10 tot 20 jaar		.010	-.013	-.008	-.017			
Hoofdbezigheid								
- zelfstandig werkzaam, freelance		-.078	-.070	-.067	-.071			
- meewerkend in een familiebedrijf		.017	.008	.008	.005			
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld		-.036	-.032	-.034	-.027			
- onderwijs volgend, studerend		.054	.053	.058	.066			
- huisvrouw, huisman		-.176 **	-.132 *	-.136 *	-.128 *			
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek		.045	.029	.036	.029			
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT		.144	.099	.111	.123			
- vrijwilligerswerk		-.041	-.042	-.029	-.025			
Veiligheidsbeleving								
Oordeel veiligheid buurt			.340 ***	.347 ***	.341 ***			
Zelfredzaamheid								
- bespreken met naasten				.190 ***	.183 ***			
- actieve zelfredzaamheid				.010	-.002			
Wel/niet volgen twitterende wijkagent								
Wel of niet volgen					.075			
R ²	.008	.166	.251	.286	.290			
Adjusted R ²	-.001	.108	.196	.229	.230			
ΔR^2	.008	.159	.085	.035	.004			
F-value	.879	2.850 ***	4.571 ***	4.986 ***	4.870 ***			
N	337	337	337	337	337			

†: The variable '0 tot 15 jaar' has missing correlations and is deleted from the analysis.

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001 F (26,310) = 4.870, p < .001

Tabel 8.4B: Predictors beoordeling beschikbaarheid politie (INDEX); volgers versus niet-volgers 1 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 1

Afhankelijke variabele: beschikbaarheid politie (index)	Model (1) Std. β	Model (2) Std. β	Model (3) Std. β	Model (4) Std. β	Model (5) Std. β					
Demografische factoren										
leeftijd										
- 0 tot 15 jaar	.020	.012	.012	.012	.017					
- 15 tot 25 jaar	.025	-.013	-.028	-.028	-.027					
- 45 tot 65 jaar	-.076	.015	.010	.011	.028					
- 65 jaar en ouder	-.194	***	-.051	-.055	-.046					
Sociaal-economische factoren										
Urbanisatiegraad		.201	***	.188	***	.180	***	.147	**	
Opleiding										
- lager opgeleid		-.097	*	-.085		-.086		-.082		
- middelbaar opgeleid		-.105	*	-.102	*	-.107	*	-.105	*	
Sociale cohesie		.193	***	.081		.083		.088		
Woonduur										
- minder dan 1 jaar		.109	*	.081		.080		.088	*	
- 1 tot 5 jaar		.039		.046		.050		.055		
- 5 tot 10 jaar		-.035		-.034		-.036		-.032		
- 10 tot 20 jaar		.010		-.001		-.004		-.005		
Hoofdbezigheid										
- zelfstandig werkzaam, freelance		-.081	*	-.072		-.075		-.080	*	
- meewerkend in een familiebedrijf		.016		.008		.009		.003		
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld		-.015		-.009		-.008		-.007		
- onderwijs volgend, studerend		.090		.084		.092		.092		
- huisvrouw, huisman		-.005		-.001		-.001		.006		
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek		-.016		-.014		-.013		-.010		
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT		-.107		-.096		-.101		-.087		
- vrijwilligerswerk		.003		.002		.002		.006		
Veiligheidsbeleving										
Oordeel veiligheid buurt			.244	***	.265	***	.251	***		
Zelfredzaamheid										
- actieve zelfredzaamheid					.083	*	.064			
Wel/niet volgen twitterende wijkagent										
Wel of niet volgen							.098	*		
R ²	.036	.145	.190	.200	.205					
Adjusted R ²	.029	.114	.160	.167	.171					
ΔR^2	.036	.109	.046	.010	.005					
F-value	5.349	***	4.714	***	6.226	***	6.036	***	5.946	***
N	578		578		578		578		578	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (23, 554) = 5.946, $p < .001$

Tabel 8.4C: Predictors beoordeling beschikbaarheid politie (INDEX); volgers versus niet-volgers 2 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 2

Afhankelijke variabele: beschikbaarheid politie (index)	Model (1) Std. β		Model (2) Std. β		Model (3) Std. β		Model (4) Std. β		Model (5) Std. β	
Demografische factoren										
leeftijd										
- 0 tot 15 jaar	-		-		-		-		-	
- 15 tot 25 jaar	-.047		-.077		-.070		-.070		-.069	
- 45 tot 65 jaar	-.188	**	-.133	*	-.119		-.114		-.079	
- 65 jaar en ouder	-.235	***	-.207		-.189		-.157		-.131	
Sociaal-economische factoren										
Urbanisatiegraad			.107		.138	*	.136	*	.159	**
Opleiding										
- lager opgeleid			-.054		-.055		-.056		-.066	
- middelbaar opgeleid			-.069		-.076		-.084		-.088	
Sociale cohesie			.224	***	.128	*	.127	*	.132	*
Woonduur										
- minder dan 1 jaar			.092		.074		.071		.066	
- 1 tot 5 jaar			.155	*	.161	*	.169	*	.167	*
- 5 tot 10 jaar			.067		.067		.072		.068	
- 10 tot 20 jaar			.049		.033		.036		.025	
Hoofdbezigheid										
- zelfstandig werkzaam, freelance			-.033		-.031		-.035		-.043	
- meewerkend in een familiebedrijf			.010		.005		.006		.002	
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld			-.050		-.043		-.042		-.034	
- onderwijs volgend, studerend			.059		.059		.070		.079	
- huisvrouw, huisman			-.084		-.054		-.054		-.045	
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek			.058		.055		.059		.052	
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT			.026		.002		-.022		-.008	
- vrijwilligerswerk			.019		.019		.019		.024	
Veiligheidsbeleving										
Oordeel veiligheid buurt					.232	***	.241	***	.230	***
Zelfredzaamheid										
- actieve zelfredzaamheid							.065		.046	
Wel/niet volgen twitterende wijkagent										
Wel of niet volgen									.101	
R ²	.055		.156		.196		.200		.207	
Adjusted R ²	.046		.106		.146		.148		.153	
ΔR^2	.055		.101		.040		.004		.007	
F-value	6.591		3.164		3.958		3.847		3.834	
N	346		346		346		346		346	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (22,323) = 3.834, $p < .001$

Tabel 8.5B: Predictors beoordeling wederkerigheid (INDEX); volgers versus niet-volgers 1 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 1

Afhankelijke variabele: wederkerigheid (index)	Model (1) Std. β		Model (2) Std. β		Model (3) Std. β		Model (4) Std. β	
Sociaal-economische factoren								
Urbanisatiegraad	.242	***	.229	***	.233	***	.164	***
Sociale cohesie	.203	***	.073		.069		.077	
Hoofdbezigheid								
- zelfstandig werkzaam, freelance	-.106	*	-.095	*	-.095	*	-.101	*
- meewerkend in een familiebedrijf	.056		.048		.038		.039	
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld	.011		.007		.005		.010	
- onderwijs volgend, studerend	.029		.010		.010		.014	
- huisvrouw, huisman	.045		.045		.048		.065	
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek	.027		.025		.027		.037	
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT	-.076		-.076		-.056		-.023	
- vrijwilligerswerk	-.024		-.022		-.030		-.013	
Veiligheidsbeleving								
Oordeel veiligheid buurt			.279	***	.288	***	.266	***
Zelfredzaamheid								
- bespreken met naasten					.143	***	.095	*
Wel/niet volgen twitterende wijkagent								
Wel of niet volgen							.182	***
R ²	.111		.172		.192		.215	
Adjusted R ²	.094		.154		.173		.195	
ΔR^2	.111		.061		.020		.023	
F-value	6.399	***	9.697	***	10.106	***	10.753	***
N	524		524		524		524	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (13, 510) = 10.753, $p < .001$

Tabel 8.5C: Predictors beoordeling wederkerigheid (INDEX); volgers versus niet-volgers 2 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 2

Afhankelijke variabele: wederkerigheid (index)	Model (1) Std. β		Model (2) Std. β		Model (3) Std. β		Model (4) Std. β	
Sociaal-economische factoren								
Urbanisatiegraad	.196	***	.222	***	.248	***	.267	***
Sociale cohesie	.212	***	.125	*	.115	*	.123	*
Hoofdbezigheid								
- zelfstandig werkzaam, freelance	-.093		-.088		-.079		-.084	
- meewerkend in een familiebedrijf	.053		.052		.053		.053	
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld	.017		.026		.017		.023	
- onderwijs volgend, studerend	-.027		-.017		-.028		-.028	
- huisvrouw, huisman	-.054		-.015		-.014		-.006	
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek	-.006		-.006		-.005		-.009	
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT	.035		.018		.041		.068	
- vrijwilligerswerk	-.052		-.046		-.031		-.025	
Veiligheidsbeleving								
Oordeel veiligheid buurt			.230	***	.236	***	.228	***
Zelfredzaamheid								
- bespreken met naasten					.223	***	.210	***
Wel/niet volgen twitterende wijkagent								
Wel of niet volgen							.089	
R ²	.090		.131		.179		.185	
Adjusted R ²	.063		.102		.149		.153	
ΔR^2	.090		.041		.048		.006	
F-value	3.275	***	4.509	***	5.961	***	5.730	***
N	342		342		342		342	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (11, 512) = 5.370, $p < .001$

Tabel 8.6B: Predictors beoordeling communicatie (INDEX); volgers versus niet-volgers 1 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 1								
Afhankelijke variabele: communicatie (index)	Model (1) Std. β	Model (2) Std. β		Model (3) Std. β		Model (4) Std. β		
Sociaal-economische factoren								
Urbanisatiegraad	.271	.258	***	.257	***	.175	***	
Sociale cohesie	.229	.116	**	.107	*	.125	**	
Opleidingsniveau								
- lager opgeleid	-.025	-.012		-.031		-.012		
- middelbaar opgeleid	.014	.022		.014		.013		
Woonduur								
- minder dan 1 jaar	.056	.031		.027		.039		
- 1 tot 5 jaar	.034	.041		.035		.037		
- 5 tot 10 jaar	-.006	-.005		-.006		-.005		
- 10 tot 20 jaar	.016	.004		.005		-.001		
Hoofdbezigheid								
- zelfstandig werkzaam, freelance	-.036	-.017		-.022		-.029		
- meewerkend in een familiebedrijf	.037	.032		.020		.021		
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld	-.039	-.030		-.032		-.026		
- onderwijs volgend, studerend	.048	.034		.034		.039		
- huisvrouw, huisman	-.021	-.023		-.016		.003		
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek	.006	.007		.013		.022		
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT	-.025	-.017		.008		.040		
- vrijwilligerswerk	-.058	-.055		-.060		-.041		
Veiligheidsbeleving								
Oordeel veiligheid buurt		.255	***	.266	***	.236	***	
Zelfredzaamheid								
- bespreken met naasten				.165	***	.104	*	
Wel/niet volgen twitterende wijkagent								
Wel of niet volgen						.222	***	
R ²	.131	.182		.208		.241		
Adjusted R ²	.106	.156		.182		.215		
ΔR^2	.131	.051		.026		.034		
F-value	5.166	***	7.160	***	7.961	***	9.147	***
N	566		566		566		566	

* p < .05; ** p < .01; *** p < .001 F (19, 546) = 9.147, p < .001

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (19, 546) = 9.147, $p < .001$

Tabel 8.6C: Predictors beoordeling communicatie (INDEX); volgers versus niet-volgers 2 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 2

Afhankelijke variabele: communicatie (index)	Model (1) Std. β		Model (2) Std. β		Model (3) Std. β		Model (4) Std. β	
Sociaal-economische factoren								
Urbanisatiegraad	.128	*	.154	**	.171	**	.175	**
Sociale cohesie	.198	***	.118	*	.103		.106	
Opleidingsniveau								
- lager opgeleid	-.009		-.010		-.016		-.017	
- middelbaar opgeleid	-.039		-.044		-.056		-.057	
Woonduur								
- minder dan 1 jaar	.081		.063		.074		.073	
- 1 tot 5 jaar	.135	*	.129		.129	*	.126	
- 5 tot 10 jaar	.036		.031		.037		.035	
- 10 tot 20 jaar	.019		.001		.009		.006	
Hoofdbezigheid								
- zelfstandig werkzaam, freelance	-.062		-.054		-.051		-.052	
- meewerkend in een familiebedrijf	.075		.074		.077		.076	
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld	.026		.036		.033		.034	
- onderwijs volgend, studerend	-.038		-.030		-.030		-.028	
- huisvrouw, huisman	-.113	*	-.080		-.082		-.080	
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek	-.009		-.009		-.006		-.007	
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT	.033		.020		.041		.046	
- vrijwilligerswerk	-.102	*	-.095		-.083		-.082	
Veiligheidsbeleving								
Oordeel veiligheid buurt			.210	***	.218	***	.216	**
Zelfredzaamheid								
- bespreken met naasten					.170	**	.166	**
Wel/niet volgen twitterende wijkagent								
Wel of niet volgen							.020	
R ²	.101		.135		.163		.163	
Adjusted R ²	.062		.095		.122		.120	
ΔR^2	.101		.034		.028		.000	
F-value	2.859	**	3.385	***	3.966	***	3.756	**
N	386		386		386		386	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ $F(19, 366) = 3.756$, $p < .001$

Tabel 8.7B: Predictors beoordeling vertrouwen (INDEX); volgers versus niet-volgers 1 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 1

Afhankelijke variabele: vertrouwen (index)	Model (1) Std. β		Model (2) Std. β		Model (3) Std. β		Model (4) Std. β	
Sociaal-economische factoren								
Urbanisatiegraad	.139	**	.122	**	.123	**	.067	
Sociale cohesie	.144	***	.021		.018		.025	
Hoofdbezigheid								
- zelfstandig werkzaam, freelance	-.042		-.031		-.031		-.038	
- meewerkend in een familiebedrijf	.014		.007		.001		.000	
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld	.028		.024		.021		.030	
- onderwijs volgend, studerend	.113	**	.095	*	.097	*	.095	*
- huisvrouw, huisman	.025		.023		.024		.039	
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek	.036		.037		.040		.046	
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT	.001		-.005		.008		.033	
- vrijwilligerswerk	.042		-.037		-.044		-.033	
Veiligheidsbeleving								
Oordeel veiligheid buurt			.273	***	.279	***	.264	***
Zelfredzaamheid								
- bespreken met naasten					.092	*	.057	
Wel/niet volgen twitterende wijkagent								
Wel of niet volgen							.146	**
R ²	.052		.112		.120		.135	
Adjusted R ²	.036		.095		.102		.116	
ΔR^2	.052		.059		.008		.015	
F-value	3.232	***	6.689	***	6.631	***	7.006	***
N	597		597		597		597	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (13,583) = 7.006, $p < .001$

Tabel 8.7C: Predictors beoordeling vertrouwen (INDEX); volgers versus niet-volgers 2 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 2								
Afhankelijke variabele: vertrouwen (index)	Model (1) Std. β		Model (2) Std. β		Model (3) Std. β		Model (4) Std. β	
Sociaal-economische factoren								
Urbanisatiegraad	.144	**	.168	**	.181	**	.200	***
Sociale cohesie	.191	***	.101		.093		.103	
Hoofdbezigheid								
- zelfstandig werkzaam, freelance	-.056		-.049		-.046		-.053	
- meewerkend in een familiebedrijf	.052		.051		.051		.052	
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld	.068		.074		.070		.078	
- onderwijs volgend, studierend	.053		.060		.060		.060	
- huisvrouw, huisman	-.026		.006		.004		.014	
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek	.019		.020		.020		.016	
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT	.055		.043		.055		.081	
- vrijwilligerswerk	-.013		-.007		.000		.006	
Veiligheidsbeleving								
Oordeel veiligheid buurt			.225	***	.229	***	.223	***
Zelfredzaamheid								
- bespreken met naasten					.122	*	.107	*
Wel/niet volgen twitterende wijkagent								
Wel of niet volgen							.091	
R ²	.062		.101		.115		.122	
Adjusted R ²	.036		.074		.086		.091	
ΔR^2	.062		.039		.014		.007	
F-value	2.401	***	3.711	***	3.938	***	3.867	***
N	375		375		375		375	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ $F(13,361) = 3.867$, $p < .001$

Tabel 9.1: Correlatietabel ten behoeve van multiple regressieanalyses

Correlaties variabelen	Besproken met kennissenkring / familiekring	Informatie/ tip nav oproep politie/ wijkagent	Informatie/tip eigen initiatief aan politie/ wijkagent	Vraag gesteld aan politie/ wijkagent	Melding bij de politie/ wijkagent
Demografische kenmerken					
Geslacht	-.055 (.045) *	.066 (.022) *	.045 (.084)	.034 (.147)	-.012 (.353)
Leeftijd	-.085 (.004) **	.006 (.423)	-.015 (.328)	-.077 (.009) **	-.090 (.003) **
Etniciteit					
- autochtoon	.003 (.470)	-.012 (.368)	.056 (.053)	-.027 (.213)	-.042 (.114)
- westerse allochtoon	-.020 (.282)	-.007 (.418)	-.039 (.129)	.004 (.459)	.055 (.054)
- niet-westerse allochtoon	.025 (.233)	.035 (.153)	-.042 (.110)	.044 (.099)	-.013 (.357)
Sociaal-economische kenmerken					
Urbanisatiegraad	.016 (.315)	-.034 (.147)	.080 (.007) **	.016 (.316)	.116 (.000) **
Woonsituatie	-.079 (.007) **	-.043 (.096)	-.049 (.070)	-.057 (.043) *	-.094 (.002) **
Opleidingsniveau	-.081 (.007) **	.033 (.163)	.025 (.224)	-.013 (.353)	.038 (.129)
Inkomensniveau	-.071 (.014) *	-.042 (.100)	.030 (.180)	-.093 (.002) **	-.078 (.008) **
Sociale cohesie	-.008 (.408)	.018 (.293)	-.012 (.358)	-.018 (.296)	-.102 (.001) **
Woonduur	-.016 (.308)	.052 (.057)	.009 (.392)	-.051 (.061)	-.049 (.067)
Hoofdbezigheid					
- werkzaam in loondienst, gesalarieerd	.047 (.079)	.020 (.275)	.060 (.036) *	.045 (.091)	.056 (.046) *
- zelfstandig werkzaam, freelance	.024 (.236)	-.037 (.137)	.003 (.458)	.048 (.075)	-.001 (.490)
- meewerkend in een familiebedrijf	.039 (.119)	.026 (.219)	.026 (.219)	-.034 (.154)	-.039 (.118)
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld	.031 (.171)	.058 (.042) *	.123 (.000) **	.017 (.307)	.030 (.181)
- onderwijs volgend, studerend	-.009 (.389)	-.050 (.066)	-.083 (.006) **	-.033 (.164)	-.006 (.423)
- huisvrouw, huisman	.005 (.435)	-.010 (.385)	.014 (.342)	.000 (.495)	-.010 (.383)
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek	-.009 (.398)	-.023 (.249)	-.061 (.034) *	-.002 (.479)	-.017 (.302)
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT	-.094 (.002) **	.018 (.300)	-.044 (.094)	-.048 (.076)	-.050 (.067)
- vrijwilligerswerk	.025 (.224)	.010 (.380)	-.014 (.336)	-.022 (.259)	-.006 (.429)
Veiligheidsbeleving					
Oordeel veiligheid in buurt	-.088 (.003) **	-.086 (.004) **	-.117 (.000) **	-.059 (.037) *	-.237 (.000) **
Beeldvorming					
Beeld tav politie	.087 .007 **	-.025 (.246)	-.033 (.181)	-.019 (.298)	-.089 (.006) **
Wel/niet volgen					
Volgen / niet-volgen 1 / niet-volgen 2	.218 (.000) **	.139 (.000) **	.167 (.000) **	.140 (.000) **	.104 (.000) **

* Correlation is significant at the .05 level (1-tailed) (Spearman's Rho)

** Correlation is significant at the .01 level (1-tailed) (Spearman's Rho)

Tabel 9.2B: Predictors bespreken berichtgeving politie met kennissenkring / familiekring volgers versus niet-volgers 1 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 1

Afhankelijke variabele:	Model (1)	Model (2)	Model (3)	Model (4)	Model (5)
zelfredzaamheid - besproken met kennissenkring / familiekring	Std. β	Std. β	Std. β	Std. β	Std. β
Demografische factoren					
Geslacht	-.026	-.003	-.002	-.007	-.033
leeftijd					
- 0 tot 15 jaar	.020	.047	.047	.050	.064
- 15 tot 25 jaar	.021	.100	.100	.098	.111
- 45 tot 65 jaar	-.063	-.053	-.053	-.055	.003
- 65 jaar en ouder	-.100 *	-.042	-.038	-.041	.012
Sociaal-economische factoren					
Woonsituatie		-.065	-.059	-.046	-.029
Opleidingsniveau					
- lager opgeleid		.088	.086	.107 *	.122 *
- middelbaar opgeleid		.035	.034	.052	.052
Inkomensniveau					
- < €32.500		.000	.001	-.021	-.025
- = €32.500		.085	.086	.079	.083
Hoofdbezigheid					
- zelfstandig werkzaam, freelance		.020	.019	.024	.004
- meewerkend in een familiebedrijf		.081	.081	.077	.073
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld		-.007	-.007	-.003	.009
- onderwijs volgend, studerend		-.109	-.107	-.120	-.109
- huisvrouw, huisman		-.030	-.030	-.025	-.004
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek		-.051	-.050	-.050	-.046
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT		-.095	-.097	-.077	-.043
- vrijwilligerswerk		.046	.046	.049	.055
Veiligheidsbeleving					
Oordeel veiligheid in buurt			-.025	-.087	-.090 *
Beeldvorming politie					
Beeldvorming politie				.159 *	.097 *
Wel/niet volgen twitterende wijkagent					
Wel of niet volgen					.260 ***
R ²	.013	.050	.051	.071	.124
Adjusted R ²	.004	.019	.018	.037	.090
ΔR^2	.013	.037	.001	.020	.053
Δ Adjusted R ²	.004	.015	-.001	.019	.053
F-value	1.477	1.601	1.533	2.064 **	3.641 ***
N	561	561	561	561	561

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (21, 539) = 3.641, $p < .001$

Tabel 9.2C: Predictors bespreken berichtgeving politie met kennissenkring / familiekring volgers versus niet-volgers 2 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 2					
Afhankelijke variabele:	Model	Model	Model	Model	Model
zelfredzaamheid - besproken met	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
kennissenkring / familiekring	Std. β	Std. β	Std. β	Std. β	Std. β
Demografische factoren					
Geslacht	-.057	-.047	-.047	-.040	-.059
leeftijd					
- 0 tot 15 jaar	-	-	-	-	-
- 15 tot 25 jaar	.027	.077	.079	.098	.088
- 45 tot 65 jaar	-.073	-.062	-.061	-.054	.015
- 65 jaar en ouder	-.087	.012	.011	.043	.109
Sociaal-economische factoren					
Woonsituatie		-.015	-.022	.008	-.011
Opleidingsniveau					
- lager opgeleid		.029	.027	.045	.021
- middelbaar opgeleid		.061	.061	.081	.062
Inkomensniveau					
- < €32.500		.012	.014	.008	.021
- = €32.500		.074	.075	.047	.058
Hoofdbezigheid					
- zelfstandig werkzaam, freelance		-.009	-.008	.002	-.014
- meewerkend in een familiebedrijf		.008	.007	-.010	-.013
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld		.014	.015	.015	.030
- onderwijs volgend, studerend		-.084	-.085	-.104	-.081
- huisvrouw, huisman		.010	.014	.037	.043
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek		-.039	-.040	-.043	-.058
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT		-.113	-.114	-.126	-.109
- vrijwilligerswerk		-.074	-.073	-.065	-.060
Veiligheidsbeleving					
Oordeel veiligheid in buurt				-.050	-.058
Beeldvorming politie					
Beeldvorming politie				.222	***
Wel/niet volgen twitterende wijkagent					
Wel of niet volgen					.183

R ²	.016	.036	.037	.078	.103
Adjusted R ²	.005	-.012	-.014	.025	.050
ΔR^2	.016	.021	.001	.041	.026
Δ Adjusted R ²	.005	-.017	-.003	.039	.025
F-value	1.402	.750	.720	1.487	1.924
N	355	355	355	355	355
* p < .05; ** p < .01; *** p < .001 F (20, 334) = 1.924, p < .001					

Tabel 9.3B: verstrekken info/tip nalv oproep politie/wijkagent volgers versus niet-volgers 1 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 1

Afhankelijke variabele:	Model		Model		Model		Model	
zelfredzaamheid Informatie/ tip nalv oproep politie/ wijkagent	(1)		(2)		(3)		(4)	
	Std. β		Std. β		Std. β		Std. β	
Demografische factoren								
Geslacht	.078	*	.091	*	.104	**	.088	*
Sociaal-economische factoren								
Hoofdbezigheid								
- zelfstandig werkzaam, freelance			-.013		-.018		-.020	
- meewerkend in een familiebedrijf			.006		.009		.008	
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld			-.021		-.030		-.023	
- onderwijs volgend, studerend			-.066		-.059		-.061	
- huisvrouw, huisman			.007		.007		.030	
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek			-.017		-.022		-.019	
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT			-.054		-.057		-.011	
- vrijwilligerswerk			.023		.025		.037	
Veiligheidsbeleving								
Oordeel veiligheid in buurt					-.214	***	-.223	***
Wel/niet volgen twitterende wijkagent								
Wel of niet volgen							.164	***
R ²	.006		.013		.059		.083	
Adjusted R ²	.005		.000		.045		.068	
ΔR^2	.006		.007		.046		.024	
Δ Adjusted R ²	.005		-.005		.045		.023	
F-value	4.262	*	1.029		4.293	***	5.658	***
N	698		698		698		698	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (11, 686) = 5.658, $p < .001$

Tabel 9.3C: verstrekken info/tip nalv oproep politie/wijkagent volgers versus niet-volgers 2 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 2

Afhankelijke variabele:	Model (1)		Model (2)		Model (3)		Model (4)	
zelfredzaamheid Informatie/ tip nalv oproep politie/ wijkagent	Std. β		Std. β		Std. β		Std. β	
Demografische factoren								
Geslacht	.112	*	.119	*	.120	*	.100	*
Sociaal-economische factoren								
Hoofdbezigheid								
- zelfstandig werkzaam, freelance			-.021		-.023		-.033	
- meewerkend in een familiebedrijf			.017		.022		.018	
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld			-.015		-.021		-.007	
- onderwijs volgend, studerend			-.079		-.091		-.085	
- huisvrouw, huisman			.036		.019		.032	
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek			-.050		-.053		-.055	
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT			-.020		-.012		.046	
- vrijwilligerswerk			.021		.016		.029	
Veiligheidsbeleving								
Oordeel veiligheid in buurt					-.155	*	-.131	**
Wel/niet volgen twitterende wijkagent								
Wel of niet volgen							.187	***
R ²	.013		.024		.036		.067	
Adjusted R ²	.010		.002		.013		.042	
ΔR^2	.013		.011		.013		.031	
Δ Adjusted R ²	.010		-.008		.011		.029	
F-value	5.361	*	1.110		1.545		2.685	**
N	423		423		423		423	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (11, 411) = 2.685, $p < .001$

Tabel 9.4B: verstrekken info/tip aan politie op eigen initiatief volgers versus niet-volgers 1 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 1

Afhankelijke variabele:	Model		Model		Model	
zelfredzaamheid - Informatie/tip eigen	(1)		(2)		(3)	
initiatief aan politie/ wijkagent	Std. β		Std. β		Std. β	
Sociaal-economische factoren						
Urbanisatiegraad	.084	*	.078	*	.000	
Hoofdbezigheid						
- zelfstandig werkzaam, freelance	.026		.022		.018	
- meewerkend in een familiebedrijf	-.022		-.020		-.022	
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld	.036		.028		.035	
- onderwijs volgend, studerend	-.103	**	-.098		-.094	
- huisvrouw, huisman	-.054		-.058		-.034	
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek	-.061		-.065		-.056	
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT	-.037		-.038		.003	
- vrijwilligerswerk	-.021		-.020		-.006	
Veiligheidsbeleving						
Oordeel veiligheid in buurt			-.179	***	-.193	***
Wel/niet volgen twitterende wijkagent						
Wel of niet volgen					.206	***
R ²	.025		.056		.089	
Adjusted R ²	.012		.043		.075	
ΔR^2	.025		.032		.033	
Δ Adjusted R ²	.012		.031		.032	
F-value	1.929	*	4.100	***	6.133	***
N	698		698		698	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ $F(11,686) = 6.133, p < .001$

Tabel 9.4C: verstrekken info/tip aan politie op eigen initiatief volgers versus niet-volgers 2 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 2						
Afhankelijke variabele:	Model		Model		Model	
zelfredzaamheid - Informatie/tip eigen	(1)		(2)		(3)	
initiatief aan politie/ wijkagent	Std. β		Std. β		Std. β	
Sociaal-economische factoren						
Urbanisatiegraad	.038		.018		.051	
Hoofdbezigheid						
- zelfstandig werkzaam, freelance	.021		.019		.010	
- meewerkend in een familiebedrijf	-.005		-.003		-.002	
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld	.048		.043		.055	
- onderwijs volgend, studerend	-.119	*	-.127	*	-.123	*
- huisvrouw, huisman	.071		.054		.072	
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek	-.079		-.081		-.084	
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT	-.026		-.021		.030	
- vrijwilligerswerk	-.022		-.028		-.013	
Veiligheidsbeleving						
Oordeel veiligheid in buurt			-.100	*	-.107	*
Wel/niet volgen twitterende wijkagent						
Wel of niet volgen					.160	**
R ²	.030		.039		.061	
Adjusted R ²	.009		.016		.036	
ΔR^2	.030		.009		.022	
Δ Adjusted R ²	.009		.007		.020	
F-value	1.416		1.677		2.431	**
N	424		424		424	
* p < .05; ** p < .01; *** p < .001 F (11, 412) = 2.431, p < .001						

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (11, 412) = 2.431, $p < .001$

Tabel 9.5B: vraag stellen aan politie/wijkagent volgers versus niet-volgers 1 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 1						
Afhankelijke variabele:						
zelfredzaamheid - vraag gesteld aan politie/wijkagent	Model (1)	Model (2)	Model (3)	Model (4)		
	Std. β	Std. β	Std. β	Std. β		
Demografische factoren						
leeftijd						
- 0 tot 15 jaar	-.034	.003	-.001	.000		
- 15 tot 25 jaar	-.035	.051	.054	.065		
- 45 tot 65 jaar	-.031	-.042	-.041	-.001		
- 65 jaar en ouder	-.093 *	-.126	-.105	-.070		
Sociaal-economische factoren						
Woonsituatie		-.153 ***	-.117 **	-.097 *		
Inkomensniveau						
- < €32.500		-.025	.022	-.027		
- = €32.500		.025	.022	.024		
Hoofdbezigheid						
- zelfstandig werkzaam, freelance		.065	.061	.055		
- meewerkend in een familiebedrijf		-.019	-.018	-.020		
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld		-.020	-.024	-.012		
- onderwijs volgend, studerend		-.115	-.107	-.102		
- huisvrouw, huisman		.047	.046	.070		
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek		.005	.007	.009		
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT		.035	.022	.048		
- vrijwilligerswerk		.027	.027	.037		
Veiligheidsbeleving						
Oordeel veiligheid in buurt			-.161 ***	-.176 ***		
Wel/niet volgen twitterende wijkagent						
Wel of niet volgen				.170 ***		
R ²	.008	.042	.066	.091		
Adjusted R ²	.002	.021	.044	.068		
ΔR^2	.008	.034	.024	.025		
Δ Adjusted R ²	.002	.019	.023	.024		
F-value	1.354	1.973 *	2.998 ***	3.966 ***		
N	691	691	691	691		

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (17, 673) = 3.966, $p < .001$

Tabel 9.5C: vraag stellen aan politie/wijkagent volgers versus niet-volgers 2 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 2

Afhankelijke variabele:	Model (1)	Model (2)	Model (3)	Model (4)
zelfredzaamheid - vraag gesteld aan politie/wijkagent	Std. β	Std. β	Std. β	Std. β
Demografische factoren				
leeftijd				
- 0 tot 15 jaar	-.028	.010	.008	-.004
- 15 tot 25 jaar	-.012	.099	.099	.097
- 45 tot 65 jaar	-.014	-.027	-.027	.029
- 65 jaar en ouder	-.078	-.172	-.171	-.122
Sociaal-economische factoren				
Woonsituatie		-.071	-.065	-.072
Inkomensniveau				
- < €32.500		.052	.050	.048
- = €32.500		.014	.013	.016
Hoofdbezigheid				
- zelfstandig werkzaam, freelance		.100	.099	.085
- meewerkend in een familiebedrijf		-.028	-.028	-.031
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld		-.003	-.003	.009
- onderwijs volgend, studerend		-.178	-.178	-.155
- huisvrouw, huisman		-.030	-.033	-.026
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek		-.060	-.059	-.070
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT		.106	.107	.125
- vrijwilligerswerk		-.043	-.044	-.037
Veiligheidsbeleving				
Oordeel veiligheid in buurt			-.026	-.041
Wel/niet volgen twitterende wijkagent				
Wel of niet volgen				.165 **
R ²	.006	.040	.041	.063
Adjusted R ²	-.004	.004	.002	.023
ΔR^2	.006	.034	.001	.022
Δ Adjusted R ²	-.004	.008	-.002	.021
F-value	.611	1.119	1.063	1.572
N	417	417	417	417

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (17, 399) = 1.572, $p > .05$

Tabel 9.6B: melding gedaan bij politie/wijkagent volgers versus niet-volgers 1 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 1

Afhankelijke variabele: zelfredzaamheid - Melding bij de politie/ wijkagent	Model (1) Std. β	Model (2) Std. β	Model (3) Std. β	Model (4) Std. β	Model (5) Std. β
Demografische factoren					
leeftijd					
- 0 tot 15 jaar	-.041	-.016	-.023	-.023	-.030
- 15 tot 25 jaar	-.077	-.047	-.022	-.022	-.022
- 45 tot 65 jaar	-.020	-.050	-.046	-.046	-.016
- 65 jaar en ouder	-.079	-.203 *	-.184 *	-.184 *	-.161 *
Sociaal-economische factoren					
Urbanisatiegraad		.018	.045	.040	-.015
Sociale cohesie		-.138 *	-.007	-.009	.000
Woonsituatie		-.163 *	-.126 *	-.126 **	-.126 **
Inkomensniveau					
- < €32.500		-.095	-.078	-.080	-.079
- = €32.500		.045	.053	.053	.059
Hoofdbezigheid					
- zelfstandig werkzaam, freelance		.053	.040	.041	.026
- meewerkend in een familiebedrijf		-.017	-.010	-.011	-.013
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld		.003	.004	.004	.009
- onderwijs volgend, studerend		-.051	-.039	-.040	-.025
- huisvrouw, huisman		.034	.033	.034	.048
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek		.050	.050	.050	.055
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT		.171 *	.164 *	.167 *	.188 **
- vrijwilligerswerk		.070	.067	.068	.075
Veiligheidsbeleving					
Oordeel veiligheid in buurt			-.297 ***	-.304 ***	-.313 ***
Beeldvorming politie					
Beeldvorming politie				.021	-.012
Wel/niet volgen twitterende wijkagent					
Wel of niet volgen					.180 ***
R ²	.010	.085	.153	.153	.177
Adjusted R ²	.003	.057	.126	.125	.147
ΔR^2	.010	.075	.068	.000	.023
Δ Adjusted R ²	.003	.054	.069	-.001	.022
F-value	1.401	3.052 ***	5.614 ***	5.323 ***	5.975 ***
N	578	578	578	578	578

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (20, 557) = 5,975, $p < .001$

Tabel 9.6C: melding gedaan bij politie/wijkagent volgers versus niet-volgers 2 (hiërarchische multiple regressieanalyse)

Volgers versus niet volgers 2										
Afhankelijke variabele:										
zelfredzaamheid - Melding bij de politie/ wijkagent	Model (1)		Model (2)		Model (3)		Model (4)		Model (5)	
	Std. β		Std. β		Std. β		Std. β		Std. β	
Demografische factoren										
leeftijd										
- 0 tot 15 jaar	-.038		-.013		-.031		-.029		-.035	
- 15 tot 25 jaar	-.069		-.004		-.008		-.003		-.005	
- 45 tot 65 jaar	-.005		-.035		-.054		-.051		-.005	
- 65 jaar en ouder	-.138	*	-.458	***	-.485	***	-.477	***	-.431	***
Sociaal-economische factoren										
Urbanisatiegraad			.015		-.004		-.013		.017	
Sociale cohesie			-.082		.002		-.005		.001	
Woonsituatie			-.161	*	-.130	*	-.126	*	-.130	*
Inkomensniveau										
- < €32.500			-.034		-.049		-.050		-.046	
- = €32.500			.062		.055		.051		.057	
Hoofdbezigheid										
- zelfstandig werkzaam, freelance			.094		.085		.087		.077	
- meewerkend in een familiebedrijf			-.016		-.016		-.019		-.019	
- werkloos, werkzoekend, wachtgeld			-.013		-.016		-.016		-.008	
- onderwijs volgend, studerend			-.112		-.108		-.113		-.100	
- huisvrouw, huisman			.055		.026		.030		.038	
- Arbeidsongeschikt, invalide, langdurig zoek			-.016		-.004		-.005		-.018	
- AOW, gepensioneerd, rentenierend, VUT			.387	***	.416	***	.413	***	.423	***
- vrijwilligerswerk			.086		.085		.085		.091	
Veiligheidsbeleving										
Oordeel veiligheid in buurt					-.227	***	-.240	***	-.244	***
Beeldvorming politie										
Beeldvorming politie							.045		.034	
Wel/niet volgen twitterende wijkagent										
Wel of niet volgen									.129	*
R ²	.021		.113		.152		.153		.166	
Adjusted R ²	.010		.070		.107		.106		.117	
ΔR^2	.021		.092		.038		.002		.012	
Δ Adjusted R ²	.010		.060		.037		-.001		.011	
F-value	1.959		2.594	**	3.416	***	3.268	***	3.393	***
N	363		363		363		363		363	
* p < .05; ** p < .01; *** p < .001 F (20, 342) = 3.393, p <.001										

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$ F (20, 342) = 3.393, $p < .001$

