



Sociale Media en Politie

Bacheloropdracht

Auteur: Raphaela Runge, s1098632

Faculteit: Gedragwetenschappen/ Psychologie Conflict,
Risico & Veiligheid

Juli 2014

Examenscomissie:

Eerste begeleider: Peter W. de Vries, Dr. Ir

Tweede begeleider: Miriam C. de Graaff, MSc.

Abstract

Purpose. The growth of social media in society has the effect that almost every citizen is using it. Social media are both used in the private field, and the work field. Social media makes it possible to place. Social media makes it possible to post content on the internet without further control. This does not only provide possibilities but also brings risks with it. The context of this research will focus particularly on potential risks of social media for the police, if social media is used by police officers. It examines whether negative posts from police officers affect both the citizens' confidence in the police as well as the willingness to cooperate. This is checked both at the level of individual as well as organizational.

Methods This study is a 2 (Source: Organization versus individual) x 2 (Message: neutral vs. negative) between subjects factorial design study. To measure trust the trust-scale of Mayer, Davis, and Schoormann (1995) is used. Willingness to cooperate is measured using the Black and Minority Ethnic Survey (BME).

Results. For general trust both source and message had no significant main effect. But an interaction-effect was found for source and message. It was found that neutral or negative value of a message has a statistically significant effect on trust that is experienced when the post comes from a police organization. When the message is sent by a police officer it does not affect the experienced trust. Measuring the sub-constructs ability, benevolence and integrity, only ability had a marginally significant main effect for message. For negative messages trust was lower than for neutral messages. For the construct willingness to cooperate no significant effect could be found.

Conclusion. This study shows that private messages from police officers have no impact on citizens' trust in the police. Messages from an organizational resource appear to diminish the trust of citizens in the police. Willingness to cooperate was not altered by this experiment.

Samenvatting

Achtergrond. De groei van sociale media in de maatschappij heeft het effect dat bijna iedere burger er gebruik van maakt. Sociale media worden zowel in het private domein, en op het werk gebruikt. Sociale media maken het mogelijk zonder controle content op internet te plaatsen. Dit brengt niet alleen mogelijkheden maar ook risico's met zich mee. In het kader van dit onderzoek zal vooral naar mogelijke risico's van sociale media voor de politie worden gekeken, als deze door politiemedewerkers gebruikt zullen worden. Er wordt onderzocht of negatieve berichten van politiemedewerkers invloed hebben op zowel het vertrouwen van de burger in de politie als ook de bereidheid tot medewerking. Dit wordt zowel op het level van individu als ook organisatie nagegaan.

Methoden. Dit onderzoek is een 2 (*Bron*: organisatie versus individu) x 2 (*Bericht*: neutraal versus negatief) tussenproefpersoon factorieel onderzoeksdesign. Om vertrouwen te meten wordt gebruik gemaakt van de vertrouwen-schaal van Mayer, Davis en Schoormann (1995). Bereidheid tot medewerking wordt via het Black and Minority Ethnic survey (BME) gemeten.

Resultaten. Voor algemeen vertrouwen werd zowel voor *Bron* als ook *Bericht* geen significant hoofdeffect op gevonden. Maar wel een interactieeffect voor *Bron* en *Bericht*. Er werd gevonden dat neutrale of negatieve waarde van een bericht een statistisch significant effect heeft op het vertrouwen dat wordt ervaren wanneer deze van een politieorganisatie komt, maar niet wanneer deze van een politiemedewerker komt. Voor de subconstructen bekwaamheid, welwillendheid en integriteit werd alleen voor welwillendheid een marginaal significant hoofdeffect voor *Bericht* gevonden. Voor negatieve berichten was het vertrouwen lager dan bij neutrale berichten. Voor het construct bereidheid tot medewerking kon geen significant effect worden gevonden.

Conclusie. Dit onderzoek laat zien dat privé berichten van politiemedewerkers geen verandering van vertrouwen van de burger in de politie als gevolg hebben. Berichten van een organisatorisch bron blijken het vertrouwen van de burger in de politie te verminderen. Bereidheid tot medewerking werd door dit experiment niet veranderd.

Inleiding

“Als politieambtenaar ben je 24 uur per dag in dienst.” – Wiep van der Pal, vicevoorzitter van de Algemeen Christelijke Politiebond ("Politiebonden: geen twitterbeleid," 2010) .

In 2010 twittert Gerda Dijkman, districtief van de politie in Zuidwest-Drenthe, over een incident in Meppel waarbij twee jongen dood werden aangetroffen. “Gaaf vast om huiselijk geweld” was haar uitspraak over de twee slachtoffers die wat later bleek door een koolmonoxidevergiftiging om het leven kwamen (Politiebonden: geen twitterbeleid, 2010). Gevolgen van haar foute uitspraak waren dat ze weliswaar op non-actief werd gesteld, haar tweet werd verwijderd en een onderzoek werd ingesteld (Visser, 2010) . Uiteindelijk werd ze op grond van haar twitter gedrag uit haar functie gezet (Hankel, 2011).

Door het internet en sociale media zijn uitspraken zoals de tweet van Gerda Dijkman voor iedereen zichtbaar. Een tweet of bericht blijft niet binnen het kring van collega's of vrienden maar is binnen seconden voor de hele wereld zichtbaar. Wat op sociale media wordt geplaatst is onherroepelijk in het openbaar. Hoekstra en Belling (2012) veronderstellen dat dit soort gebeurtenissen de gepercipieerde integriteit van de hele organisatie verminderen, omdat de kernwaarden van de organisatie worden aangetast. Skogan en Frydl (2004) geven bewijs aan voor meer professionalisme binnen de politie en geavanceerdere middelen om misdrijven op te lossen. Redenen hiervoor zijn onder ander het werven van politiemedewerkers uit het hoger onderwijs, een verbeterde opleiding, meer en beter training en effectiever middelen (Murphy, Mazerolle & Bennett, 2014). Toch blijkt het dat sociale media en de handhaving daarvan nog steeds een blinde vlek is en buiten beschouwing wordt gelaten. Verder bewijs hiervoor is dat hoewel er het afgelopen decennia zware verbeteringen binnen de politie plaats vonden (Murphy et al., 2014) laat het incident van Gerda Dijkman zien dat op het gebied van sociale media richtlijnen, training en vaardigheden ontbreken (Goldsmith, 2013).

Vertrouwen is voor overheidsorganisaties van cruciaal belang. Dat wordt enerzijds duidelijk door het feit dat onderzoek naar vertrouwen in de instellingen de laatste decennia sterk is toegenomen (Damme, Pauwels, Pleysier & Velde, 2010; Jang, Joo, Zhao, 2010). Anderzijds heeft het vertrouwen van de burger in grote mate invloed

op het goed functioneren van de politie als institutie (Hough & Roberts, 2004). Damme et al. (2010) verklaren dat de effectiviteit van de politie afhankelijk is van de medewerking van de burger. Maar de burger zal alleen mee willen werken als hij een bepaald mate van vertrouwen in de politie heeft. Onder medewerking worden acties verstaan zoals aangifte doen en als getuigen optreden. Als de politie op deze ondersteuning niet meer kan rekenen is de slagkans van de politie erg verminderd (Damme et al., 2010). Het Global Trust Report (GfK) van 2013 geeft aan dat het vertrouwen van Duitsers in de politie redelijk hoog is. Uit dit onderzoek blijkt dat 81% van de Duitsers aangeven vertrouwen in de politie te hebben (Lamers, 2013). Het vertrouwen in de politie is het hoogst in vergelijking met alle andere Duitse instituties (Lamers, 2013). Uit onderzoek van Elchardus en Smith (2002) blijkt echter dat de mate van vertrouwen over de Europese landen wel verschillen. Een verminderd mate van vertrouwen of zelfs een gebrek aan vertrouwen kan verschillende verklaringen hebben. Mogelijke redenen voor dit laag vertrouwen zijn onderverdeeld in verschillende verklaringenmodellen van vertrouwen. Volgens Tyler (1990) is vertrouwen gebaseerd op de gepercipieerde rechtvaardigheid van een organisatie en de gepercipieerde prestatie van de rechtvaardigheid. In termen van politie zou het vertrouwen van de burger derhalve hoog zijn als de politie als rechtschapen wordt gepercipieerd en als ze effectief en succesvol bij in het aanpakken van criminaliteit is (Tyler, 1990). Rechtvaardigheid en de prestatie daarvan spelen ook bij Hough, Jackson, Bradford, Myhill en Quinton (2010) een rol. Deze voegen er nog een element aan toe. Namelijk morele overtuigingen die heersen binnen een institutie. Deze overtuigingen geven aan dat vertrouwen in de politie hoger zou zijn als de medewerkers de eigen mening delen (Hough et al., 2010). Van Damme et al. (2010) stellen dat vertrouwen afhankelijk is van ieder werknemer binnen een organisatie. Een commentaar van een ambtenaar kan doorwerking hebben op het vertrouwen van de burgers in een overheidsorganisatie (Nieuwenhuis, 2013; Van Damme et al., 2010). Een negatieve uiting van een politiemedewerker op sociale media kan daarmee ook van invloed zijn op de legitimiteit van de politie als geheel (Nieuwenhuis, 2013). In meerdere onderzoeken naar sociale media wordt aangetoond dat sociale media an sich en de omgang van overheidsorganisaties met sociale media van invloed is op het maat aan vertrouwen in deze instanties (Nieuwenhuis, 2013; Stichting Nationale Denktank, 2010).

Recentelijk nam de bekendheid en het gebruik van sociale media enorm toe

(Lieberman, Koetzke & Sakiyama, 2013). Dat wordt duidelijk door een onderzoek van het Pew Research Center. Uitkomst van dit onderzoek is dat 65% van de volwassenen die gebruik maken van het internet en 75% van tieners tussen 12-17 die gebruik maken van het internet op minimaal 1 sociaal netwerk site te vinden zijn (Hampton, Goulet, Raine & Purcell, 2011). Het aantal gebruikers van sociale netwerken neemt iedere dag toe en voor een groot deel van de gemeenschap zijn sociale media onweerstaanbaar (Goldsmith, 2013). In het kader van dit onderzoek zullen sociale media gedefinieerd worden als “de nieuwe generatie media, die gebruikers in staat stelt berichten (content) op internet te plaatsen zonder tussenkomst van een regisseur en de dialoog met elkaar en met organisaties aan te gaan” (TNO, 2011). Frissen, Van Staden, Huijboom, Kotterink, Huvebeers, Kuipers en Bodea (2008) voegen hier nog aan toe dat vooral het delen van informatie centraal staat. Sociale media zijn gekenmerkt door het construeren van publieke of semi-publieke profielen (Lieberman et al., 2013). Onderdeel van deze profielen zijn connecties en relaties met andere gebruikers en het delen van berichten (Lieberman et al., 2013 ; Ellison, 2007). Er zijn talloze sociale media sites op internet te vinden, zoals de meest bekende Twitter, Facebook and MySpace (Brainard & McNutt, 2010).

Onderzoeksvraag

Aan de hand van de literatuurstudie wordt de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

Hoe wordt buiten dienst gedrag op sociale media van politiemedewerkers door de burgers gepercipieerd met betrekking tot vertrouwen in de politie als organisatie?

Theoretisch kader

Schoorman, Mayer en Davis (2007) vonden dat vertrouwen een aspect van relaties is. Volgens hen varieert vertrouwen zowel binnen mensen als ook binnen relaties. Vertrouwen is een veranderbaar en beïnvloedbaar construct. Het kan bijvoorbeeld door iemands bekwaamheid, welwillendheid en integriteit gevormd worden. Deze aspecten gelden niet alleen voor vertrouwen in een individu maar ook voor het gepercipieerde vertrouwen in organisaties. Schoorman, Mayer en Davis (2007) hebben geanalyseerd dat het vertrouwen in de bekwaamheid en integriteit van iemand of van een organisatie snel kunnen worden ontwikkeld. Echter, het vertrouwen verantwoordelijk voor welwillendheid heeft vaak meer tijd nodig voor ontwikkeling

binnen relaties (Shoorman, Mayer & Davis, 2007). Door hen werd al 19 jaren geleden een model ontwikkelt om vertrouwen te kunnen verklaren (Mayer, Davis & Shoorman, 1995). In dit model worden bekwaamheid, welwillendheid en integriteit als belangrijke factoren beschreven die tot vertrouwen leiden. Deze drie factoren van vertrouwen worden binnen het model als volgt gedefinieerd (Mayer, Davis en Schoorman, 1995).

Bekwaamheid wordt gedefinieerd als samenvatting van het vermogen iets te kunnen, de competenties en de karakteristieken die een partij binnen een bepaald domein heeft. Volgens Mayer, Davis en Schoorman (1995) is het onderscheiden tussen verschillende domeinen heel belangrijk omdat een partij (bijvoorbeeld een organisatie) binnen een domein **mee betrouwbaar** kan zijn dan in een ander domein.

Welwillendheid wordt beschreven als het geloof in hoeverre een partij of organisatie goede intenties met betrekking tot de andere partij (bijvoorbeeld de bevolking) heeft, zodat de bevolking zich de vraag stelt of hun persoonlijke belangen ook van belang zijn voor de organisaties. Verder speelt het geloof over de motivatie tot liegen hierbij een belangrijke rol. Het geloof dat de andere partij redenen heeft om te liegen kan het vertrouwen verminderen.

Integriteit wordt verklaard met de perceptie van een partij dat de ander partij principes opvolgt die belangrijk voor de eerste partij zijn. Als een organisatie bijvoorbeeld de principes van de bevolking of individuen niet opvolgt of niet belangrijk vindt daalt de integriteit met betrekking tot hun intenties. Om de integriteit te kunnen beoordelen wordt vaak naar de coherentie van eerdere acties, de roeping, het geloof dat de organisatie een sterke zin voor rechtvaardigheid heeft en de overeenkomst van de woorden en de handelingen gekeken. Mayer vond dat het waargenomen level van integriteit belangrijker is dan de redenen waarom of waardoor de waarneming wordt gevormd.

Dit onderzoek

Uit de boven genoemde aanleiding blijkt dat het delen van content via sociale media niet meer weg te denken is en een steeds belangrijker rol in het dagelijks leven inneemt. Uit de artikelen blijkt verder dat vertrouwen een cruciaal aspect voor het goed functioneren van de politie is. Bovendien wordt suggereert dat de bereidheid tot medewerking van de burger een betrouwbare voorspeller voor het mate van vertrouwen in de politie is.

Op basis van deze bevindingen wordt een experiment opgesteld om te toetsen

of buiten dienst gedrag op sociale media van van politiemedewerkers het vertrouwen van de burger in de politie kan veranderen. Voor dit experiment wordt vertrouwen en bereidheid tot medewerking via twee manipulaties bron en bericht onderzocht. Voor bron wordt zowel op organisatorisch (politiestation) als ook individueel (politiemedewerker) niveau getoetst. De berichten zijn neutraal of negatief gemanipuleerd.

Hypothesen

- (1) Negatieve berichten op sociale media verminderen het vertrouwen van burgers in de politie als organisatie en leiden tot minder bereidheid tot medewerking dan neutrale berichten.*
- (2) Dit effect zal sterker zijn voor berichten van een officieel politieaccount dan van een individueel account van een politieagent en vervolgens de bereidheid tot medewerking sterker verminderen.*

Methode

Proefpersonen en design

Dit onderzoek was een 2 (*Bron*: organisatie versus individu) x 2 (*Bericht*: neutraal versus negatief) tussenproefpersoon factorieel onderzoeksdesign. Er namen 112 proefpersonen deel waarvan 100 proefpersonen volledige data hebben opgeleverd (N = 100, 36 mannen en 64 vrouwen). De leeftijd varieerde van 19 tot 72 (M = 30.31, SD = 12.66).

Procedure

De data voor het onderzoek werd door de onderzoeker via e-mail en sociale media verzameld. Aan de respondenten werd via een e-mail of een bericht gevraagd om aan de studie deel te nemen en deze het achteraf aan vrienden en familie door te sturen. Voordat het experiment begon werden de respondenten over de procedure van de vragenlijst geïnformeerd. Hen werd uitgelegd dat hun deelname aan het experiment anoniem zal worden verwerkt, dat de deelname vrijwillig is en dat op ieder moment van het experiment gestopt kan worden zonder dat hun antwoorden worden verwerkt. Ten eerste werd een aantal demografische gegevens van de respondenten gevraagd. Ter vermomming van het doel van het onderzoek werd een vragenlijst met

afleideritems over Twitter geplaatst. Vervolgens begon het eigenlijke onderzoek waar de proefpersonen tweets van of een politiemedewerker of een officiële politie account te lezen krijgen (bron) met of meer negatieve berichten dan positieve berichten (bericht). Na het doorlezen van deze tweets kregen ze twee vragenlijsten om vertrouwen in de politie en de bereidheid tot medewerking van de burger te meten. Hierna volgde nog een vragenlijst met evaluatieitems over de gepresenteerde tweets. Aan het eind werd nog een woord van dank voor de deelname uitgesproken gevolgd van een debriefing met een verklaring over het doel van het experiment en uitleg dat zowel de berichten als ook de accounts geheel fictief waren en geen betrekking op reële personen hadden.

Onafhankelijke variabelen

Bericht. Ten behoeve van het experiment werden twee verschillende tweets ontworpen. Op basis van officiële twitteraccounts van Duitse politieorganisaties werden geheel fictieve uitspraken voor het experiment gecreëerd. Om het experiment een realistisch beeld te geven werd via photoshop de officiële twitterpagina gerecreëerd. Op deze manier leek het voor de respondenten alsof ze daadwerkelijk via Twitter de berichten gingen lezen. Voor ieder van de condities van het experiment werd telkens een aparte versie van de tweet ontwikkeld die aan de specifieke voorwaarden van de conditie voldoet. Voor het experiment werd gebruik gemaakt van vijf neutrale tweets of drie neutrale tweets met twee negatief gemanipuleerde tweets daar tussen. Het vetgedrukte geeft aan wat in de negatieve versies negatief werd veranderd. De tweets in de juiste volgorde zijn „Getuigen gezocht! 06.05 bestuurder gevlucht #Märkischestraße. scholier ernstig gewond – Informatie via: tinyurl.com/kflevnqkvc“, „Waarschuwing! **Brutale** zakkenrollers **zonder scrupule met buitenlands accent** op weg in de BermudaDreieck. #StühleRaus #30.April“, „Serie van woninginbraken in Bochum #Langendreer opgelost. #sucessvol“, „#Vondst Boom Oleanderweg/Am Heerbusch – twee #vliegtuigbommen ontdekt. Ontruiming vandaag vanaf 10 uur – Informatie via: tinyurl.com/kvmqsfawc“, „90 minuten #purespanning! Op en opwindend en eerlijk match #VFL #Rewirpowerstadion #1848 #fairplay **#vuileNazi's**“. Voor de tweede conditie, waar het effect van negatieve uitspraken getest werd werden dezelfde vijf tweets in dezelfde volgorde gepresenteerd, echter met een negatieve verandering bij twee tweets.

Bron. Voor de *Bron* van de tweets werden twee verschillende niveaus gecreëerd. Deze niveaus zijn individueel en organisatorisch gebruik van Twitter. Voor het individueel niveau werd een fictief twitteraccount van een politiemedewerker gecreëerd met naam Hans Obermann. Om zeker te stellen dat Hans Obermann als politiemedewerker geïdentificeerd kon worden liet het profielbeeld een politiewapen zien. Voor het organisatorisch niveau werd een tweede fictieve account aangemaakt met de naam van een politieorganisatie in de buurt, de Polizei Bochum uit de regio NRW. Het profielbeeld liet een officieel logo van de politie NRW zien. De gebruikte twitteraccounts van de Polizei Bochum en van Hans Obermann waren gefingeerd en hadden geen betrekking op reële personen.



Afbeelding 1: Screen shot van het Twitter profiel van de politiemedewerker Hans Obermann



Afbeelding 2: Screen shot van het Twitter profiel van de politiestation Polizei NRW

Afhankelijke variabelen

Vertrouwen. Voor dit onderzoek werd een verkorte versie van een vragenlijst over vertrouwen gebruikt (Mayer en Davis, 1999) en aangepast op politie. Deze werd door de onderzoeker naar het Duits vertaald. Een voorbeeld voor de aanpassing is het vet gedrukt “**Top management** is very capable of performing its job.” werd “**De politie** is in staat om hun baan uit te voeren.” Deze verkorte vragenlijst bestaat uit 21 5-puntslikertschaal items, met opties van 1 = “helemaal oneens” tot 5 = “helemaal eens”. Deze vragenlijst is gebaseerd op het model of organizational trust (Mayer, Davis en Schoorman, 1995) inclusief items om de drie antecedents bekwaamheid, welwillendheid en integriteit te meten. Het Cronbach’s α van de totale schaal is .93.

De eerste zes items van de schaal hebben betrekking op de subfactor bekwaamheid. In het kader van dit onderzoek meten de items dus hoe hoog het vertrouwen van de burger in de politie is. Een voorbeeld item van deze subschaal is “De politie is in staat om hun baan uit te voeren.”. Uit de Kolmogorov-Smirnov analyse bleek dat bekwaamheid niet normaal verdeeld is ($K-S \chi^2(99) = 1.76, p < .05$). Daarom werd voor bekwaamheid gebruik gemaakt van Spearman Correlatie in plaats van Pearson Correlatie. De scores van bekwaamheid varieerden van 1.17 tot 4.83 met een Cronbach’s α van .84.

Item zeven tot elf meten de antecedent welwillendheid van vertrouwen. Deze items geven aan hoe de perceptie van de burger op de welgezindheid van de politie is. Item tien is een voorbeeld van welwillendheid “De politie zou niet bewust iets doen om mij leed te berokkenen.”. Uit de Kolmogorov-Smirnov analyse bleek dat welwillendheid niet normaal verdeeld is ($K-S \chi^2(99) = 1.39, p < .05$). Er werd daarom voor de correlatie geen Pearson Correlatie maar Spearman Correlatie voor niet normaal verdeelde variabelen gebruikt. De scores van de welwillendheid items varieerden van 1 tot 4.6 met een Cronbach’s α van .82.

Om de integriteit te meten wordt gebruik gemaakt van zes items (item 12-17). Een vraag uit de survey die betrekking heeft op het van de respondent ervaren mate van integriteit van de politite is “Ik hoef mij er nooit druk om te maken of de politie haar woord wel zou houden.”. Het negatief geformuleerde item 15 uit de subschaal werd voor het uitvoeren van de analyses omgeschaald. Uit de Kolmogorov-Smirnov analyse bleek dat integriteit normaal verdeeld is ($K-S \chi^2(99) = 1.13, p = .16$). De

integritetitscores van de politie varieerden van 1 tot 5. Het Cronbach's α voor deze subschaal is .86.

Algemeen vertrouwen werd gemeten met de items 18 tot en met 21. Een vraag uit de schaal is "Ik wens een goede manier te hebben om de acties van de politie in kaart te brengen.". Item 18 en 20 uit deze schaal zijn negatief geformuleerd en werden dehalve voor de analyse omgeschaald. Uit de Kolmogorov-Smirnov analyse bleek dat algemeen vertrouwen normaal verdeeld is (K-S $\chi^2(99) = 1.03$, $p = .24$). De scores van algemeen vertrouwen varieerden van 1.24 tot 4.25 met een α van .63.

Bereidheid tot medewerking van de burger (BtM). Om de bereidheid tot medewerking van de burger bij de politie te meten werd gebruikt gemaakt van een 5-puntslikertschaal met 8 items over de waarschijnlijkheid van handelen bij een misdrijf. De eerste drie items zijn de subschaal Cooperation with the police uit de Black and Minority Ethnic survey (BME) van Bradford (2012). De items werden vertaald naar Duits en van een 4-puntslikert schaal naar een 5-puntslikert schaal verandert met opties van 1= „zeer onwaarschijnlijk“ tot 5= “zeer waarschijnlijk”. Een voorbeeldvraag uit de schaal is “Als de situatie zich voordoet, hoe waarschijnlijk zou U: De politie bellen als je getuige van een misdrijf wordt?”. Bovendien werden er nog vijf items aan de subschaal toegevoegd. Een voorbeeld van de zelf ontwikkelde items om bereidheid tot medewerking te meten “Als de situatie zich voordoet, hoe waarschijnlijk zou U: de politie waar te schuwen, als U getuige van vandalisme wordt?”. Uit de Kolmogorov-Smirnov analyse bleek dat bereidheid tot medewerking normaal verdeeld is (K-S $\chi^2(99) = 1.13$, $p = .15$). De scores van bereidheid tot medewerking variëren van 2.63 tot 5 met een Cronbach's α van .77.

Afleideritems

Voordat de vragenlijsten over vertrouwen en de bereidheid tot medewerking van de burger aan de respondenten werden gepresenteerd verschijnt een korte 5-puntslikertschaal met vijf items over Twitter. Deze vragenlijst moet eerst door de respondenten ingevuld worden om het werkelijke doel van het onderzoek te vermommen. Een voorbeeld van de vermomningsvragen is: “Ik volg op Twitter openbare instellingen uit mijn buurt zoals politici en politie”.

Manipulation Check

Een 5-puntslikertschaal met zes items over de geloofwaardigheid van de tweets werd door de onderzoeker zelf ontwikkeld. Met behulp van deze items werd achteraf gemeten hoe de tweets door de respondenten werden gepercipieerd en of deze realistisch geformuleerd waren. Een voorbeeldvraag uit deze schaal is: “De tweets zijn ongeschikt voor een politiestation/ een politiemedewerker.”. Deze schaal werd aan het eind van de eigenlijke vragenlijst geplaatst om zeker te stellen dat de proefpersonen tijdens het invullen van de schaal nog niet helder kregen wat het onderwerp van het onderzoek was. Om te kijken of de manipulatie van de berichten geslaagd was werden drie items uit deze schaal voor de analyse betrokken. De negatief geformuleerde items 3 en 4 werden voor de analyse omgeschaald om ze met item 6 vergelijkbaar te maken. Uit de Kolmogorov-Smirnov analyse bleek dat manipulation check normaal verdeeld is ($K-S \chi^2(99) = 1.32, p = .06$). De reliability van de items was Cronbach's α van .87.

Resultaten

Manipulation Check

Er werd een univariate ANOVA met *Bron* en *Bericht* als onafhankelijke variabelen en manipulation check als afhankelijke variabele uitgevoerd. Hieruit blijkt dat *Bron* geen statistisch significant effect heeft ($F(1, 96) = 1.83, p = .18$). Er werd wel een marginaal statistisch significant effect voor *Bericht* gevonden ($F(1, 96) = 3.44, p < .10$). Negatieve berichten kregen meer negatieve evaluatie ($M = 3.21, SD = 0.16$) dan neutrale berichten ($M = 2.81, SD = 0.14$). Voor het interactieeffect van *Bron* en *Bericht* kon geen statistisch significant effect worden gevonden ($F(1, 96) = 0.02, p = .88$). De manipulatie lijkt ermee effectief geweest te zijn.

Tabel 1 laat de demografische gegevens en de correlatie van alle gegevens zien. Voor de normaal verdeelde afhankelijke variabelen werd gebruik gemaakt van Pearson Correlatie terwijl bij de niet normaal verdeelde afhankelijke variabelen bekwaamheid en welwillendheid Spearman's rho gebruikt werd. Met een Chi²-toets werd nagegaan of geslacht en leeftijd gelijkmatig verdeeld waren over *Bron* en *Bericht*. Geslacht blijkt normaal verdeeld te zijn over de groepen ($\chi^2(1) = 1.80, p = .18$), terwijl leeftijd niet normaal verdeeld blijkt ($\chi^2(1) = 84.52, p < .05$). Daarom werd er ook een analyse met leeftijd als covariate uitgevoerd. Maar omdat deze geen significante verschill opleverd tegenover de analyse zonder covariate werd deze verworpen.

Tabel 1: Beschrijvende statistiek

Variabel	1.	2.	3.	4.	5.	6.
Mean	30.31	2.71	3.64	3.04	3.28	4.13
Sd	12.66	0.66	0.59	0.71	0.75	0.55
Minimum	19	1.25	1.17	1	1	2.63
Maximum	72	4.25	4.83	4.6	5	5
Range	53	3	3.66	3.6	4	2.37
1. Leeftijd	-					
2. Algemeen vertrouwen	-.04	-				
3. Bekwaamheid	.14 ⁺	.048 ⁺⁺	-			
4. Welwillendheid	.04 ⁺	.49 ⁺⁺	.55 ⁺⁺	-		
5. Integriteit	.12	.56	.6 ⁺⁺	.74 ⁺⁺	-	
6. Bereidheid tot medewerking	.08	.46	.43 ⁺⁺	.51 ⁺⁺	.54 ^{**}	-

* Pearson Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

** Pearson Correlation is significant at the 0.1 level (2-tailed)

+Spearman's Correlation at the 0.05 level (2-tailed)

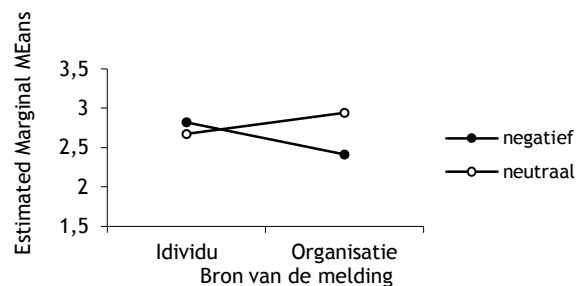
++Spearman's Correlation at the 0.1 level (2-tailed)

Algemeen vertrouwen

Ten eerste wordt de afhankelijke variabele algemeen vertrouwen geanalyseerd om de twee hypothesen via de hoofdeffecten van *Bron* en *Bericht* en het interactieeffect te toetsen.

Er werd een univariate ANOVA met *Bron* en *Bericht* als onafhankelijke variabelen en algemeen vertrouwen als afhankelijke variabele uitgevoerd. Voor algemeen vertrouwen werd geen hoofdeffect voor *Bron* gevonden ($F(1, 96) = 0.28, p = .6$). Er is aan de hand van deze bevindingen geen bewijs voor statistisch significant verschil op hoe veel vertrouwen in de politie mensen hadden afhankelijk ervan of de berichten van een politie agent of een officiële politie account kwamen. Verder werd er geen hoofdeffect voor *Bericht* gevonden ($F(1, 96) = 2.13, p = .15$). Er is geen bewijs voor statistisch significant verschil op hoe veel vertrouwen mensen hadden in de politie afhankelijk ervan of de berichten neutraal of negatief waren. Zoals weergegeven in figuur 1 werd er wel een interactieeffect voor *Bron* en *Bericht* gevonden ($F(1, 96) = 6.94, p < .05$). Hoe het effect van *Bericht* afhangt van de *Bron* werd via een contrastanalyse nader onderzocht. Het bleek dat een neutrale of negatieve waarde van een bericht een statistisch significant effect heeft op het vertrouwen dat wordt ervaren

wanneer deze van een politieorganisatie komt ($F(1, 96) = 7.58, p < .05$), maar niet wanneer deze van een politiemedewerker komt ($F(1, 96) = 0.77, p = .38$). Bij berichten afkomstig van een individu werd geen onderscheid gevonden tussen neutrale berichten ($M = 2.67, SD = 0.11$) en negatieve berichten ($M = 2.82, SD = 0.14$). Voor berichten met een officiële bron was het vertrouwen lager bij negatieve berichten ($M = 2.4, SD = 1.4$) dan bij neutrale berichten ($M = 2.94, SD = 1.4$). Dit ondersteunt hypothese 2 over de afname van vertrouwen als het om een officiële politieorganisatie gaat in tegenstelling tot een politiemedewerker.



Figuur 1: Interactieeffect van Bron en Bericht op algemeen vertrouwen

Met aanvullende analyses werden de drie subconstructen bekwaamheid, welwillendheid, integriteit en de afhankelijke variabele bereidheid tot medewerking onderzocht.

Bekwaamheid

Er werd een univariate ANOVA voor de hoofdeffecten van *Bron* en *Bericht* als onafhankelijke variabelen en bekwaamheid als afhankelijke variabele uitgevoerd. Voor bekwaamheid werd geen hoofdeffect voor *Bron* gevonden ($F(1, 95) = 0.0, p = .99$). Er is geen bewijs voor statistisch significant verschil op hoe veel vertrouwen in de bekwaamheid van de politie mensen hadden afhankelijk ervan of de berichten van een politiemedewerker of een officiële politie account kwamen. Verder blijkt het dat voor bekwaamheid geen hoofdeffect voor *Bericht* bestaat ($F(1, 95) = 0.24, p = .63$). Hieruit blijkt dat er geen bewijs is voor statistisch significant verschil op hoe veel vertrouwen in de bekwaamheid van de politie mensen hadden afhankelijk ervan of de

berichten neutraal of negatief waren. Verder werd er voor bekwaamheid geen interactie-effect van *Bron* en *Bericht* gevonden ($F(1, 95) = 1.39, p = .24$). Het effect van *Bericht* bleek dus niet af te hangen van de *Bron*.

Welwillendheid

Er werd een univariate ANOVA met *Bron* en *Bericht* als afhankelijke variabelen en welwillendheid als onafhankelijke variabele uitgevoerd. Voor welwillendheid werd geen hoofdeffect voor *Bron* gevonden ($F(1, 95) = 0.57, p = .45$). Er is geen bewijs voor statistisch significant verschil op hoe veel vertrouwen in de welwillendheid van de politie mensen hadden afhankelijk ervan of de berichten van een politie agent of een officiële politie account kwamen. Maar er werd wel een marginaal significant hoofdeffect voor *Bericht* gevonden ($F(1, 95) = 3.39, p < .1$ ($p = .07$)). Voor negatieve berichten was het vertrouwen lager ($M = 2.9, SD = 0.6$) dan bij neutrale berichten ($M = 3.14, SD = 0.77$). Er kan op basis hiervan verondersteld worden dat er een marginaal statistisch significant verschil bestaat op hoe veel vertrouwen in de welwillendheid van de politie mensen hadden afhankelijk ervan of de berichten neutraal of negatief waren. Echter werd er voor welwillendheid van de politie geen interactie-effect voor *Bron* en *Bericht* gevonden ($F(1, 95) = 0.25, p = 0.62$). Het effect van *Bericht* bleek dus niet af te hangen van de *Bron*.

Integriteit

Met een univariate ANOVA met *Bron* en *Bericht* als onafhankelijke en integriteit als afhankelijke variabele werd naar de verschillende effecten voor integriteit gekeken. Hieruit blijkt dat voor integriteit van de politie geen hoofdeffect voor *Bron* bestaat ($F(1, 95) = 0.09, p = .76$). Er is geen bewijs voor statistisch significant verschil op hoe veel vertrouwen in de integriteit van de politie mensen hadden afhankelijk ervan of de berichten van een politie agent of van een officieel politie account kwamen. Verder werd voor integriteit geen hoofdeffect voor *Bericht* gevonden ($F(1, 95) = 2.56, p = .11$). Er is derhalve geen statistisch significant verschil op hoe veel vertrouwen in de integriteit van de politie mensen hadden afhankelijk ervan of de berichten neutraal of negatief waren. Bovendien werd voor integriteit geen interactie-effect voor *Bron* en *Bericht* gevonden ($F(1, 95) = 0.52; p = .47$). Het effect van *Bericht* bleek bij integriteit dus niet af te hangen van de *Bron*.

Bereidheid tot Medewerking

Er werd een univariate ANOVA met *Bron* en *Bericht* als onafhankelijke variabelen en bereidheid tot medewerking als afhankelijke variabele uitgevoerd. De resultaten uit deze ANOVA laten het volgende zien. Er werd geen hoofdeffect voor *Bron* gevonden ($F(1, 95) = 1.46, p = .23$). Er is geen bewijs voor statistisch significant verschil op hoe veel bereidheid tot medewerking mensen hadden afhankelijk ervan of de berichten van een politie agent of een officiële politie account kwamen. Daarnaast werd er geen hoofdeffect voor bereidheid tot medewerking en *Bericht* gevonden ($F(1, 95) = 1.46, p = .68$). Er is geen bewijs voor statistisch significant verschil op hoe veel bereidheid tot medewerking mensen hadden afhankelijk ervan of de berichten neutraal of negatief waren. Verder werd er voor bereidheid tot medewerking geen interactie-effect voor *Bron* en *Bericht* gevonden ($F(1, 95) = 0.4, p = 0.53$). Er is geen bewijs voor statistisch significant verschil op hoe veel bereidheid tot medewerking mensen hadden afhankelijk van de combinatie van *Bron* en *Bericht*.

Als aanvullende analyse werd een regressie analyse een met alle constructen van vertrouwen als onafhankelijke variabelen en bereidheid tot medewerking als afhankelijke variabele uitgevoerd. Hiermee werd nagegaan of de afhankelijke variabele bereidheid tot medewerking door een of meerdere van de vertrouwen constructen voorspeld kan worden. Deze ANOVA blijkt statistisch significant te zijn ($F(4, 96) = 13.10, p < .05$). Voor bereidheid tot medewerking en algemeen vertrouwen blijkt deze marginaal significant te zijn ($\beta = .2, t(95) = 1.93, p < .10$ ($p = .06$)). Voor bereidheid tot medewerking en bekwaamheid ($\beta = .12, t(95) = 0.95, p = .35$) en bereidheid tot medewerking en integriteit ($\beta = .03, t(95) = .21, p = .84$) werd geen significant effect gevonden. Het effect van welwillendheid op bereidheid tot medewerking blijkt significant te zijn ($\beta = .34, t(95) = 2.44, p < .05$). Het kan dus worden geconcludeerd dat het construct welwillendheid de grootste invloed op de bereidheid tot medewerking heeft. Terwijl algemeen vertrouwen als trend kan worden verstaan blijkt het dat bekwaamheid en integriteit geen invloed op de bereidheid tot medewerking hebben.

Discussie

Dit onderzoek probeerde na te gaan hoe ongepast gedrag op sociale media van politiemedewerkers het vertrouwen van de burger in de politie als organisatie beïnvloedt en verder of het vertrouwen de mate van bereidheid tot medewerking

beïnvloedt. Voorafgaand aan het experiment werd verwacht dat negatieve tweets op sociale media het vertrouwen van de burgers in de politie als organisatie verminderen en dat dit als gevolg minder bereidheid tot medewerking geeft in tegenstelling tot berichten zonder negatieve content. Verder werd verondersteld dat dit effect sterker zou zijn als de berichten van een officieel politieaccount komen dan bij berichten van een individuele account van een politiemedewerker.

De hier besproken resultaten ondersteunen deels de verwachting van de eerste hypothese. Vertrouwen in de politie werd tot op zekere hoogte verminderd door negatieve berichten op sociale media als deze afkomstig waren van een organisatorisch bron van de politie. Echter is dit effect alleen voor negatieve berichten van een officieel twitter account significant. Voor berichten van een individu werd geen significant verschil tussen neutrale en negatieve berichten gevonden als men naar vertrouwen in het algemeen toetst. Echter met betrekking tot de subconstructen wordt helder dat er voor welwillendheid een marginaal significant effect bestaat. Derhalve kan worden verondersteld dat de mate van welwillendheid invloed heeft op het vertrouwen van de politie als organisatie. Dit geldt zowel voor berichten van een individu als ook voor berichten van een organisatie. Bovendien kon helemaal geen significant effect voor bereidheid tot medewerking gevonden worden. Anders dan verwacht bleef de bereidheid tot medewerking over alle groepen voortdurend hoog en werd niet door de manipulatie verandert.

Echter de tweede hypothese wordt door de geanalyseerde data ondersteund. Negatieve berichten van een officieel politieaccount verminderde het vertrouwen van de burgers in de politie als organisatie sterker dan negatieve berichten van een politiemedewerker. Bewijs hiervoor geeft het interactieeffect van bron en bericht bij algemeen vertrouwen. Hier werd duidelijk dat negatieve berichten van een officiële bron het vertrouwen in de politie verminderden maar bovendien deze berichten een sterker effect hadden dan negatieve berichten van een individuele bron. Als het om berichten van een politiemedewerker gaat is er geen onderscheid in het mate van vertrouwen tussen neutraal en negatief te detecteren. Echter de negatieve berichten van een politieorganisatie verlaagden het vertrouwen in tegenstelling tot neutrale berichten van een politieorganisatie en negatieve berichten van een politiemedewer.

In het kort kan worden geconcludeerd dat negatieve berichten van een officiële bron het vertrouwen van de burger in de politie als organisatie verlagen, terwijl deze daling in vertrouwen verder geen invloed op de mate bereidheid tot medewerking

heeft.

Redenen voor de bevindingen van dit onderzoek zouden kunnen zijn, dat welwillendheid het enige construct is dat een significant effect op de vermindering van vertrouwen laat zien. Dit kan door de definitie van welwillendheid worden verklaard. Onder welwillendheid wordt onder ander het geloof in goede intentie met betrekking tot een ander partij verstaan (Mayer, Davis & Schoorman, 1995). Als de politie of haar medewerkers negatieve berichten in de vorm van racistische commentaren of beledigingen op sociale media plaatsen worden de goede intenties van de politie in twijfel getrokken. Verder kan door de betekenis van de individuele subconstructen van vertrouwen verklaard worden waarom bekwaamheid en integriteit hier en minder grote invloed op hebben. Het construct van bekwaamheid verwijst naar de vaardigheden van iemand. Het gaat om speciale competenties en karakteristieken die iemand, of in dit geval de politie, binnen een bepaald domein heeft (Mayer, Davis en Schoorman, 1995). De verschillende domeinen worden los van elkaar beschouwd. Dit betekent dat, hoewel een of meerdere mensen binnen de politieorganisatie racistische ideeën hebben of negatieve uitspraken doen, de vaardigheden om bijvoorbeeld misdrijven op te lossen hierdoor niet worden aangetast. Voor integriteit, wat als volgen van dezelfde principes kan worden verstaan (Mayer, Davis en Schoorman, 1995), zijn de resultaten ambigu. Voor integriteit van de politie zou het derhalve vooral van belang zijn dezelfde waarden en principes als de burgers te vertegenwoordigen. Hierbij speelt ook rechtvaardigheid een belangrijke rol (Mayer, Davis en Schoorman, 1995). De veronderstelling dat dit soort gebeurtenissen de gepercipieerde integriteit verminderen, omdat de kernwaarden van de organisatie worden aangetast (Hoekstra en Belling, 2012) kan door dit onderzoek niet worden ondersteund. Damme et al. (2010) gaan zelfs ervan uit dat een commentaar van een ambtenaar doorwerking kan hebben op het vertrouwen in de organisatie. Een mogelijke verklaring voor de tegenstrijdige resultaten van dit onderzoek kan het volgende zijn. Enerzijds is het mogelijk dat racistische commentaren of beledigingen geen invloed hadden, omdat de respondenten dezelfde mening delen en het dus niet als dreiging voor de integriteit van de politie zien. Het delen van dezelfde mening zou het vertrouwen in de politie zelfs te verhogen (Hough et al., 2010). Anderzijds kan het wat de berichten van het individu betreft mogelijk zijn dat de medewerker als uitzondering van de regel wordt gezien of buiten de organisatie wordt geplaatst. Verder blijkt uit eerder onderzoek dat vertrouwen in een organisatie van ieder medewerker afhankelijk is. Dit blijkt hierdoor

ook niet ondersteund te kunnen worden. Verder wordt de theorie over het buiten plaatsen van een individu nog bevestigd door het resultaat van het interactieeffect van bron en bericht ten opzicht van het algemene vertrouwen. Negatieve berichten van een politiemedewerker verschillen niet significant van neutrale berichten. Hieruit kan zich de aanneming voordoen dat de respondenten deze medewerker niet binnen de organisatie identificeren en hun mening daardoor niet voor de gehele organisatie staat. Dat bereidheid tot medewerking in dit onderzoek niet verandert spreekt tegen eerder bevindingen van Damme et al. (2010). Er wordt verondersteld dat burgers alleen mee zullen werken als ze een bepaalde mate van vertrouwen in de politie hebben. Een mogelijke verklaring hiervoor is de robuustheid van dit construct. Daardoor blijkt het door een geringe mate van manipulatie niet beïnvloedt te worden, omdat het meer consistent is over tijd. Bovendien kan een koppeling aan andere factoren, welke bij dit experiment niet werden meegenomen, de reden voor het resultaat van bereidheid tot medewerking zijn. Deze factoren die hier een rol kunnen spelen zijn gemaakte ervaringen en eigen belang van de proefpersonen.

Sterke punten van het experiment zijn onder meer het integreren van afleideritems om het doel te vermommen en achteraf gebruik te maken van een manipulatie check. De afleideritems direct na de manipulatie waren belangrijk om het doel te vermommen en een desirability bias te voorkomen. Een belangrijk punt voor de evaluatie van dit onderzoek is de manipulation check. Door de manipulation check werd duidelijk dat de negatieve manipulatie van de neutrale berichten wel gelukt is. Dat is een belangrijk punt voor het hele experiment, omdat er zonder manipulatie geen bruikbare gegevens te analyseren zijn. Een sterke kant is dat onderzoek naar dit speciale onderwerp nooit eerder werd gedaan (Goldsmith, 2013). Dit onderzoek is aldus het eerste onderzoek wat resultaten kan opleveren ten opzichte van het thema sociale media en politie met betrekking tot mogelijke vertrouwensverlies. De conclusies die uit dit onderzoek getrokken kunnen worden, zijn daarom zowel voor de politie als ook voor de overheid ter regulering van groot belang. Dit onderzoek legt de eerste steen tot dit onderwerp en de resultaten en de hieruit getrokken conclusies vormen de basis voor verdere onderzoeken. Bovendien kunnen politieorganisaties van deze bevindingen gebruik maken om een handleiding of richtlijnen voor sociale media gebruik van hun medewerkers te ontwerpen. Hierdoor kan een verlies van vertrouwen in de politie worden voorkomen.

Aanbevelingen voor nader onderzoek zou, wat de proefpersonen betreft, het

volgende kunnen zijn. Zowel leeftijd als ook werksituatie geven bij dit onderzoek geen goed beeld van de Duitse bevolking weer. Aan dit onderzoek deden met name studenten of werknemers mee. Er was geen diversiteit over de verschillende groepen. Ook leeftijd bleek niet goed verdeeld te zijn. Deze twee factoren kunnen wel een effect op de resultaten hebben. Verder zou het voor later onderzoek handig zijn een groter aantal proefpersonen te gebruiken.

Een punt dat betrekking op de gevonden resultaten heeft, is de opzet van het onderzoek. Bij een online studie is de setting misschien niet realistisch genoeg om daadwerkelijk een effect op algemeen vertrouwen en bereidheid tot medewerking te kunnen hebben. Vooral wat het construct van bereidheid tot medewerking betreft werd door dit onderzoek duidelijk dat de manipulatie niet voldoende was om een effect laten zien. Voor nader onderzoek zou dus een realistische setting belangrijk zijn. Verder zou het voor nader onderzoek met een ander setting handig kunnen zijn om een voormeting over het mate van vertrouwen te integreren. Op deze wijze kan zeker gesteld worden dat de bevindingen niet op toeval baseren of van de situatie afhangen. In het kader van dit onderzoek was het niet mogelijk om een voormeting te doen, omdat de proefpersonen anders door gehad zullen hebben wat het onderwerp dit onderzoek is.

De hier gebruikte meetinstrumenten voor vertrouwen en bereidheid tot medewerking blijken ook voor verder onderzoek handig te kunnen zijn met betrekking op de hoge Cronbach's α van alle constructen. Het zou voor nader onderzoek daarnaast nauwkeurigere resultaten kunnen opleveren als uitgebreider onderzoek naar de verschillende subconstructen van vertrouwen en hun relevantie voor veranderingen binnen vertrouwen gedaan wordt. Met het oog op de resultaten van dit onderzoek zou een nauwkeurigere antwoord op de vraag waarom de berichten van een individu het vertrouwen niet verlagen door een identificatie vraag beantwoord kunnen worden. Het kan worden gevraagd of en hoe sterk mensen het individu met de organisatie identificeren. Deze effect zou misschien veranderen als onderscheid gemaakt wordt tussen een gewone politiemedewerker en een leidinggevend. Om bereidheid tot medewerking nader te beschouwen zou het nuttig zijn om factoren, welke aan dit construct gekoppeld kunnen zijn zoals eigen belang en ervaringen, mee te nemen bij het onderzoek.

Nader onderzoek zou in het kader van politie en sociale media en de beïnvloeding van vertrouwen en bereidheid tot medewerking in veel richtingen verder

en dieper kunnen gaan, omdat het tot nu een onderwerp is waar weinig wetenschappelijk onderzoek naar gedaan werd (Goldsmith, 2013). Echter het belang voor uitbreiding van dit onderwerp groot is.

Mogelijk advies voor politieorganisatie op basis van de resultaten van dit onderzoek is dat vooral een consciëntieuze omgang met officiële politie-profielen op sociale media van belang is. Als deze niet serieus worden onderhouden kan dit schade voor de politie betekenen. Verder kan dit tot minder goede prestaties van de politie leiden, omdat het vertrouwen van de politie in kwestie wordt gesteld. Deze bevindingen zullen niet alleen voor politieorganisaties van belang zijn maar zouden onder bepaalde voorwaarden ook voor ander overheidsorganisaties geldigheid hebben.

Concluderend kan worden gezegd dat privé berichten van politiemedewerkers geen verandering van vertrouwen van de burger in de politie tot gevolg hebben. In tegenstelling leken berichten van een organisatorisch bron blijken het vertrouwen van de burger in de politie te verminderen. Bereidheid tot medewerking werd door dit experiment niet veranderd en blijkt een robuuster construct dan vertrouwen te zijn.

Referenties

- Brainard, L. A., & McNutt, J. G. (2010). Virtual Government–Citizen Relations Informational, Transactional, or Collaborative?. *Administration & Society*, 42(7), 836-858.
- Damme Van, A., Pauwels, L., Pleysier, S., Van De Velde, M. (2010). Beelden van vertrouwen: het vertrouwen in politie en justitie in perspectief geplaatst (locomotieftekst). *Orde van de dag – themanummer: “Beelden van vertrouwen in politie en justitie”*, 52, 7 – 20.
- Elchardus, M., Smith, W. (2002). *Anatomie en oorzaken van wantrouwen*. Brussel: VUBPress
- Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230.
- Frissen, V., van Staden, M., Huijboom, N., Kotterink, B., Huveneers, S., Kuipers, M., ... & en Koninkrijksrelaties, M. V. B. Z. (2008). Naar een ‘User Generated State’? De impact van nieuwe media voor overheid en openbaar bestuur. Retrieved May, 15, 2009.

- Goldsmith, A. (2013). Disgracebook policing: social media and the rise of police indiscretion. *Policing and Society*, (ahead-of-print), 1-19.
- Hampton, K. N., Goulet, L. S., Raine, L., Purcell, K. (2011). Social networking sites and our lives. Pew Research Center's Internet and American Life Project. Washington, DC: Pew Research Center report. Retrieved from:<http://www.namingandtreating.com/wp-content/uploads/2011/07/PIP-Social-networking-sites-and-our-lives.pdf>
- Hankel, A. (2011, april 12). *Ontslagen politiechef krijgt baan bij politie in friesland*. Retrieved from <http://www.elsevier.nl/Nederland/nieuws/2011/4/Ontslagen-politiechef-krijgt-baan-bij-politie-in-Friesland-ELSEVIER294836W/>
- Hoekstra, A., Belling, A. (2012) Sociale media en itegriteit; what's new pussycat?. Artikel gepubliceerd in HR Overheid, maart, 2012.
- Hough, M., Roberts, J.V. (2004). *Confidence in justice: An international review*. London: British Home Office.
- Jacobson, W. S., Tufts, S. H. (2013). To Post or Not to Post Employee Rights and Social Media. *Review of public personnel administration*, 33(1), 84-107.
- Jang, H., Joo, H. J., & Zhao, J. S. (2010). Determinants of public confidence in police: An international perspective. *Journal of Criminal Justice*, 38(1), 57-68.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business horizons*, 53(1), 59-68.
- Kloosterman, R., Linssen, R., Schmeets, H. (2010, augustus 23). *Relatief veel nederlanders hebben vertrouwen in medemens en instituties*. Retrieved from <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/bevolking/publicaties/artikelen/archief/2010/2010-3185-wm.htm>
- Kloosterman, R., Schmeets, H. (2010). *Vertrouwen in medemens en instituties toegenomen aan het begin van de 21e eeuw*. Retrieved from <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/11DF6787-C8DC-450F-BB7D-A526A65FC3B0/0/2010k2b15p43art.pdf>
- Lades, S., (2013, Februar 2013). *Die Deutschen schenken der Regierung wieder mehr Vertrauen*. Retrieved from

http://www.gfk.com/de/Documents/Pressemitteilungen/2013/20130207_PM-GfK-Verein-Global-Trust-2013-fin_dt.pdf

Lieberman, J. D., Koetzle, D., & Sakiyama, M. (2013). Police Departments' Use of Facebook Patterns and Policy Issues. *Police Quarterly*, 16(4), 438-462.

Murphy, K., Mazerolle, L., & Bennett, S. (2014). Promoting trust in police: findings from a randomised experimental field trial of procedural justice policing. *Policing and Society*, 24(4), 405-424

Nieuwenhuis, K. H. M. (2013). *Vrijheid van meningsuiting van ambtenaren beperkt Politiebonden: geen twitterbeleid in cao*. (2010, december 28). Retrieved from <http://www.parool.nl/parool/nl/38/MEDIA/article/detail/1364826/2010/12/28/Politiebonden-geen-twitterbeleid-in-cao.dhtml>

TNO (2011) *Visie op Sociale Media in de Openbare Orde en Veiligheid*. Den Haag, TNO.

Skogan, W., Frydl, K., 2004. *Fairness and effectiveness in policing*. Whashington, DC: National Academy Press.

Visser, M. (2010, december 27). *Politiechef op non-actief gezet na voorbarige tweet*. Retrieved from <http://www.elsevier.nl/Algemeen/nieuws/2010/12/Politiechef-op-non-actief-gezet-na-voorbarige-tweet-ELSEVIER285030W/>

Bijlage

Bijlage 1: Informed consent

Sehr geehrter Teilnehmer,

zu Beginn möchte ich mich bei Ihnen für die Teilnahme an meiner Untersuchung bedanken. Ihre Teilnahme ist sehr wichtig für mich um genügend Daten erheben zu können. Das Ausfüllen der Untersuchung dauert nur ca. 10 Minuten, wobei es wichtig ist alle Fragen komplett zu beantworten. Das Thema meiner Bachelorarbeit ist der Umgang der Polizei mit dem sozialen Netzwerk Twitter. Die Untersuchung besteht aus mehreren Unterteilen.

Als erstes werden Sie nach persönlichen Informationen gefragt.

Als zweites folgt ein Twitter-Profil. Schauen Sie sich die dort aufgezeigten Tweets genau an, bevor Sie mit dem eigentlichen Fragebogen beginnen.

Darauf folgt ein Fragebogen in dem Sie nach Ihrer Meinung zu dem sozialen Netzwerk Twitter, den vorab gezeigten Tweets und Ihrer Meinung über die Polizei gefragt werden.

Bevor Sie mit dem Ausfüllen des Fragebogens beginnen möchte ich Ihnen noch folgendes mitteilen. Die Teilnahme an der Untersuchung ist komplett freiwillig. Daher können Sie die Untersuchung zu jeder Zeit grundlos abbrechen, ohne dass Ihre Daten gespeichert werden. Die Ergebnisse werden ausschließlich für diese Studie verwendet und werden sowohl vertraulich als auch anonym behandelt. Nach Beendigung der Untersuchung werden diese vernichtet.

Falls Sie bei einer oder mehreren Fragen nicht sicher sind, wählen Sie die Alternative die am ehesten auf Ihre Meinung zutrifft. Falls Sie noch Fragen haben, können Sie jederzeit Kontakt mit mir aufnehmen. Bitte schreiben Sie mir eine e-mail an x.runge@student.utwente.nl.

Wenn Sie nun auf "OK" klicken geben Sie an, mit den oben genannten Angaben einverstanden zu sein.

Vielen Dank im Voraus!

Mit freundlichen Grüßen,

Raphaëla Runge

Bijlage 2: Demografische gegevens

1. Was ist Ihr Geschlecht:

- Frau
- Mann

2. Wie alt sind Sie?

3. Was ist Ihre Nationalität?

- deutsch
- niederländisch

4. Wie ist Ihre momentane Arbeitssituation?

- Student/in
- Schüler/in
- Arbeitnehmer/in
- Arbeitslos
- Hausfrau/ Hausmann
- Pensioniert

Bijlage 3.1: Tweets individuele bron en neutrale berichten

Im Folgenden sehen Sie die Twitter-Seite des Polizeibeamten Hans Obermann aus dem Bezirk Bochum.

Für die Untersuchung ist es wichtig, dass Sie sich folgendes Szenario vorstellen: Sie folgen Hans Obermann auf Twitter und empfangen seine Tweets mit Ihrem eigenen Twitter-Account. Lesen Sie diese bitte genau durch bevor Sie auf „weiter“ klicken und mit dem beginnen.

Hans Obermann
@HObermann
Polizeibeamter Bochum

TWEETS 40 FOLGE ICH 32 FOLLOWER 112 [Folgen](#)

Tweets

Hans Obermann @HObermann · 6. Mai.
Zeugen gesucht! 06.05 Fahrerflucht #Märkischestraße. Schüler schwer verletzt –
Infos unter: tinyurl.com/kfleynqkvc.
[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Hans Obermann @HObermann · 30. Apr.
Vorsicht! Taschendiebe im #BermudaDreieck unterwegs. #StühleRaus #30.April
[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Hans Obermann @HObermann · 17. Jan.
Serie von Wohnungseinbrüche in Bochum #Langendreer aufgeklärt. #erfolgreich
[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Hans Obermann @HObermann · 3. Jan.
#Bombenfund Oleanderweg/Am Heerbusch - zwei fünf Zentner #Fliegerbomben gefunden.
Evakuierung heute ab 10 Uhr – Infos unter: tinyurl.com/kvmqsfawc
[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Hans Obermann @HObermann · 20. Dez.
90 Minuten #pureSpannung! Wir hoffen auf ein spannendes und FAIRES Spiel #VFL
#Rewirpowerstadion #1848 #fairplay.
[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Bijlage 3.2: Tweets individuelle bron en negatieve berichten

Im Folgenden sehen Sie die Twitter-Seite des Polizeibeamten Hans Obermann aus dem Bezirk Bochum.

Für die Untersuchung ist es wichtig, dass Sie sich folgendes Szenario vorstellen: Sie folgen Hans Obermann auf Twitter und empfangen seine Tweets mit Ihrem eigenen Twitter-Account. Lesen Sie diese bitte genau durch bevor Sie auf „weiter“ klicken und mit dem beginnen.

Hans Obermann
@HObermann
Polizeibeamter Bochum

TWEETS 40 FOLGE ICH 32 FOLLOWER 112 [Folgen](#)

Tweets

Hans Obermann @HObermann · 6. Mai.
Zeugen gesucht! 06.05 Fahrerflucht #Märkischestraße. Schüler schwer verletzt –
Infos unter: tinyurl.com/kfleynqkvc
[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Hans Obermann @HObermann · 30. Apr.
Vorsicht! Dreiste Taschendiebe ohne Skrupel mit ausländischem Akzent im BermudaDreieck
unterwegs. #StühleRaus #30.04
[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Hans Obermann @HObermann · 17. Jan.
Serie von Wohnungseinbrüche in Bochum #Langendreer aufgeklärt. #erfolgreich
[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Hans Obermann @HObermann · 3. Jan.
#Bombenfund Oleanderweg/Am Heerbusch - zwei fünf Zentner #Fliegerbomben gefunden.
Evakuierung heute ab 10 Uhr – Infos unter: tinyurl.com/kvmqsfawc
[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Hans Obermann @HObermann · 20. Dez.
90 Minuten #PureSpannung! Auf ein sauberes Spiel #GoVFL #Dynamo
#NoHooligans #dreckigeNazis
[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Biljage 3.3: Tweets organisatorisch bron en neutrale berichten

Im Folgenden sehen Sie die Twitter-Seite der Polizeistelle Bochum.

Für die Untersuchung ist es wichtig, dass Sie sich folgendes Szenario vorstellen: Sie folgen der Polizeistelle Bochum auf Twitter und empfangen seine Tweets mit Ihrem eigenen Twitter-Account.

Lesen Sie diese bitte genau durch bevor Sie auf „weiter“ klicken und mit dem Ausfüllen des Fragebogens beginnen.

POLIZEI
Nordrhein-Westfalen
Bochum

Polizei NRW
@PolizeiBochum
Polizeipräsidium Bochum · Uhlandstraße 35
44791 Bochum · Tel: 0234 110

TWEETS 17 TSD FOLGE ICH 9 FOLLOWER 968 **Folgen**

Tweets

Polizei Bochum @PolizeiBochum · 6. Mai.
#PolizeiBochum: Zeugen gesucht! 06.05 Fahrerflucht #Märkischestraße. Schüler schwer verletzt – Infos unter: tinyurl.com/kflevnqkvc
Kurzfassung anzeigen Antworten Retweeten Favorisieren Mehr

Polizei Bochum @PolizeiBochum · 30. Apr.
#PolizeiBochum: Vorsicht! Taschendiebe im #BermudaDreieck unterwegs. #StühleRaus #30.April
Kurzfassung anzeigen Antworten Retweeten Favorisieren Mehr

Polizei Bochum @PolizeiBochum · 17. Jan.
#PolizeiBochum: Serie von Wohnungseinbrüche in Bochum #Langendreer aufgeklärt. #erfolgreich
Kurzfassung anzeigen Antworten Retweeten Favorisieren Mehr

Polizei Bochum @PolizeiBochum · 3. Jan.
#PolizeiBochum: #Bombenfund Oleanderweg/Am Heerbusch - zwei fünf Zentner #Fliegerbomben gefunden. Evakuierung heute ab 10 Uhr – Infos unter: tinyurl.com/kvmqsfawc
Kurzfassung anzeigen Antworten Retweeten Favorisieren Mehr

Polizei Bochum @PolizeiBochum · 20. Dez.
#PolizeiBochum: 90 Minuten #pureSpannung! Wir hoffen auf ein spannendes und FAIRES Spiel #VFL #Rewirpowerstadion #1848 #fairplay.
Kurzfassung anzeigen Antworten Retweeten Favorisieren Mehr

Biljage 3.4: Tweets organisatorisch bron en negatieve berichten
Im Folgenden sehen Sie die Twitter-Seite der Polizeistelle Bochum.

Für die Untersuchung ist es wichtig, dass Sie sich folgendes Szenario vorstellen: Sie folgen der Polizeistelle Bochum auf Twitter und empfangen seine Tweets mit Ihrem eigenen Twitter-Account.

Lesen Sie diese bitte genau durch bevor Sie auf „weiter“ klicken und mit dem Ausfüllen des Fragebogens beginnen.

POLIZEI
Nordrhein-Westfalen
Bochum

Polizei NRW
@PolizeiBochum
Polizeipräsidium Bochum · Uhlandstraße 35
44791 Bochum · Tel: 0234 110

TWEETS 17 TSD FOLGE ICH 9 FOLLOWER 968 [Folgen](#)

Tweets

Polizei Bochum @PolizeiBochum · 6. Mai.
#PolizeiBochum: Zeugen gesucht! 06.05 Fahrerflucht #Märkischestraße. Schüler schwer verletzt – Infos unter: tinyurl.com/kflevnqkvc

[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Polizei Bochum @PolizeiBochum · 30. Apr.
#PolizeiBochum: Vorsicht! Dreiste Taschendiebe ohne Skrupel mit ausländischem Akzent im BermudaDreieck unterwegs. #StühleRaus #30.04

[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Polizei Bochum @PolizeiBochum · 17. Jan.
#PolizeiBochum: Serie von Wohnungseinbrüche in Bochum #Langendreer aufgeklärt. #erfolgreich

[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Polizei Bochum @PolizeiBochum · 3. Jan.
#PolizeiBochum: #Bombenfund Oleanderweg/Am Heerbusch - zwei fünf Zentner #Fliegerbomben gefunden. Evakuierung heute ab 10 Uhr – Infos unter: tinyurl.com/kvmqsfawc

[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Polizei Bochum @PolizeiBochum · 20. Dez.
#PolizeiBochum: 90 Minuten #PureSpannung! Auf ein sauberes Spiel #GoVFL #Dynamo #NoHooligans #dreckigeNazis

[Kurzfassung anzeigen](#) [Antworten](#) [Retweeten](#) [Favorisieren](#) [Mehr](#)

Bijlage 4: Afleideritems

Es folgen nun einige Aussagen über das soziale Netzwerk Twitter. Bitte geben Sie an inwieweit Sie mit den folgenden Aussagen übereinstimmen. Geben Sie Ihre Meinung bitte auch an, falls Sie keinen Gebrauch von Twitter machen.

1	2	3	4	5
Lehne stark ab	Lehne ab	Weder noch	Stimme zu	Stimme stark zu

1.	Twitter ist aus meinem Alltag nicht mehr weg zu denken.	1	2	3	4	5
2.	Twitter ist ein wichtiges Kommunikationsmittel für mich.	1	2	3	4	5
3.	Ich folge all meinen Freunden auf Twitter.	1	2	3	4	5
4.	Über Twitter kann ich meine Identität im Internet verwirklichen.	1	2	3	4	5
5.	Ich folge auf Twitter auch öffentlichen Institutionen aus meiner Umgebung wie Politikern und Polizeistationen.	1	2	3	4	5

Bijlage 5: Vragenlijst om vertrouwen te meten

Denken Sie nun bitte an die Polizei als Organisation. Geben Sie für jede Aussage an inwieweit Sie zustimmen oder nicht zustimmen.

1	2	3	4	5
Lehne stark ab	Lehne ab	Weder noch	Stimme zu	Stimme stark zu

Bijlage 5.1: Subschaal Bekwaamheid

1.	Die Polizei ist in der Lage ihren Beruf auszuüben.	1	2	3	4	5
2.	Die Polizei scheint erfolgreich zu sein in den Dingen die Sie versucht zu erledigen.	1	2	3	4	5
3.	Die Polizei hat viel Kenntnis über die Arbeit die getan werden muss.	1	2	3	4	5
4.	Ich bin überzeugt von den Fähigkeiten der Polizei.	1	2	3	4	5
5.	Die Polizei hat spezielle Fähigkeiten, welche ihre Leistungen erhöhen.	1	2	3	4	5
6.	Die Polizei ist gut qualifiziert.	1	2	3	4	5

Bijlage 5.2: Subschaal Welwillendheid

7.	Die Polizei ist sehr besorgt um mein Wohlergehen.	1	2	3	4	5
8.	Meine Bedürfnisse und Wünsche sind der Polizei wichtig.	1	2	3	4	5
9.	Die Polizei würde niemals bewusst etwas tun um mich zu verletzen.	1	2	3	4	5
10.	Die Polizei achtet tatsächlich darauf, was mir wichtig ist.	1	2	3	4	5
11.	Die Polizei tut alles um mir zu helfen.	1	2	3	4	5

Bijlage 5.3: Subschaal Integriteit

12.	Die Polizei hat einen starken Gerechtigkeitsinn.	1	2	3	4	5
13.	Ich muss mir niemals Gedanken darüber machen, ob die Polizei ihr Wort halten wird.	1	2	3	4	5
14.	Die Polizei probiert mit größter Mühe fair mit anderen umzugehen.	1	2	3	4	5
15.	Das Handeln und Verhalten der Polizei ist nicht sehr einheitlich/ konsequent.	1	2	3	4	5
16.	Ich schätze die Werte der Polizei.	1	2	3	4	5
17.	Gute Prinzipien scheinen das Verhalten der Polizei zu leiten.	1	2	3	4	5

Bijlage 5.4: Subschaal Algemeen vertrouwen

18.	Wenn es nach meinem Willen ginge, würde ich die Polizei keinen Einfluss auf Angelegenheiten die mir wichtig sind haben lassen.	1	2	3	4	5
19.	Ich wäre bereit der Polizei die komplette Kontrolle über meine Zukunft in	1	2	3	4	5

	diesem Land zu übergeben.					
20.	Ich würde mir wirklich wünschen, ich hätte eine gute Weise um ein Auge auf die Polizei zu werfen.	1	2	3	4	5
21.	Ich würde mich damit wohl fühlen der Polizei eine Aufgabe oder ein Problem anzuvertrauen, welches entscheidend für mich ist, selbst wenn ich die Handlungen der Polizei nicht kontrollieren könnte.	1	2	3	4	5

Bijlage 6: Schaal Bereidheit tot Medewerking

Bei dem folgenden Fragebogen stellen Sie sich bitte vor, dass Sie in die jeweils beschriebene Situation geraten. Bitte kreuzen Sie an in welchem Maße Sie den folgenden Aussagen zustimmen.

1 Unwahrscheinlich	2 Eher unwahrscheinlich	3 Keine Meinung/	4 Wahrscheinlich	5 Sehr wahrscheinlich
-----------------------	-------------------------------	---------------------	---------------------	--------------------------

Falls Sie in die jeweilige Situation geraten, wie wahrscheinlich würden Sie:

27.	Die Polizei rufen, falls Sie ein Verbrechen miterleben?	1	2	3	4	5
28.	Verdächtige Aktivitäten der Polizei melden?	1	2	3	4	5
29.	Der Polizei Informationen über einen Verdächtigen zur Verfügung stellen?	1	2	3	4	5
30.	Die Polizei informieren, wenn Sie einen Ladendiebstahl beobachten?	1	2	3	4	5
31.	Die Polizei alarmieren, wenn Sie Zeuge von Vandalismus werden?	1	2	3	4	5
32.	Anzeige bei der Polizei erstatten, wenn Sie Opfer eines Diebstahls werden?	1	2	3	4	5
33.	Der Polizei melden, wenn ein fremder ein Auto beschädigt und Fahrerflucht begeht?	1	2	3	4	5
34.	Die Polizei rufen, wenn Sie einen möglichen Einbruch beobachten?					

Bijlage 7: Manipulation Check schaal

Denken Sie an die Tweets, die Ihnen zu Beginn der Untersuchung gezeigt wurden. Es folgen nun einige Aussagen zu diesen Tweets. Kreuzen Sie bitte jeweils an, was am ehesten Ihre Meinung widerspiegelt.

1 Lehne stark ab	2 Lehne ab	3 Weder noch	4 Stimme zu	5 Stimme stark zu
---------------------	---------------	-----------------	----------------	----------------------

35.	Die tweets waren glaubwürdig	1	2	3	4	5
36.	Sollte die Polizeistelle meiner Stadt/ ein Polizeimitarbeiter tweets mit ähnlichen Inhalten posten, würde ich der Polizeistelle auf twitter folgen.	1	2	3	4	5
37.	Die tweets sind unpassend für eine Polizeistelle/ einen Polizeimitarbeiter.	1	2	3	4	5
38.	Die Inhalte eines oder mehrerer tweets gehören nicht auf ein öffentliches Profil einer Polizeistelle/ eines Polizeimitarbeiters.	1	2	3	4	5
39.	Die Inhalte der tweets waren interessant für mich.	1	2	3	4	5
40.	Die tweets geben ein positives Bild der Polizei in der Öffentlichkeit wieder.	1	2	3	4	5

Bijlage 8: Debriefing

Vielen Danke für Ihre Zeit und Teilnahme an meiner Untersuchung. Das Ziel meiner Bachelorarbeit ist es anhand dieses Fragebogens einen Einblick gewinnen zu können inwieweit das Verhalten von Polizeibeamten auf sozialen Medien wie Twitter sich auf das

Vertrauen der Bürger in die Polizei als Institution auswirkt. Bei dem zuvor gezeigten Twitter-Account handelt es sich nicht um eine offizielle Seite der Polizei. Das Profil ist vollkommen fiktiv und wurde nur für diese Untersuchung erstellt.
Mit freundlichen Grüßen,
Raphaela Runge