

Weet wat je tweet

Het gebruik van Twitter door de wijkagent en het vertrouwen in de politie

Dick Roodenburg & Hans Boutellier

Organisaties en sociale media hebben elkaar de afgelopen jaren steeds beter gevonden. De politie is, zeker als overheidsorganisatie, een voorloper in het gebruik van sociale media. Hoe een sociaal medium als Twitter zijn werk doet in het dagelijks werk van de wijkagent is al redelijk goed in beeld gebracht. Onderzoek heeft uitgewezen dat het gebruik van Twitter een positieve invloed heeft op het vertrouwen van de burger in de politie. Maar welke factoren zijn bepalend voor dit vertrouwen en op welke wijze kan het gebruik van Twitter het vertrouwen versterken? Dit artikel onderzoekt de aard van het tweetverkeer van wijkagenten en laat zien op welke wijze tweets kunnen bijdragen aan de verbetering van de vertrouwensrelatie tussen burger en politie.¹

1 Inleiding

Als het gaat om het vertrouwen van burgers in de politie, dan is het belangrijk dat de politie een nabije en herkenbare rol speelt op wijkniveau (Van Caem 2011). Vertrouwen wordt in de regel niet in korte tijd door een wijkagent verdiend en als het vertrouwen eenmaal is gewonnen, dient het zorgvuldig te worden onderhouden. Bij groepen die op voorhand weinig vertrouwen hebben in de politie, kan vertrouwen toenemen door de persoonlijke bekendheid van de wijkagent (Beunders, Abraham, Van Dijk & Van Hoek 2011, 131). Bij de komst van de Nationale Politie en de daarmee gepaard gaande schaalvergroting is benadrukt dat veiligheidszorg lokaal verankerd moet zijn. Belangrijk kenmerk daarvan is de bepaling dat er ten minste één wijkagent op 5000 inwoners moet zijn (Inrichtingsplan Nationale Politie 2012, 14). Het (opbouwen van) vertrouwen op operationeel niveau bij de wijkagent is en blijft dus een essentieel onderdeel in de organisatie.

Het toenemende gebruik van sociale media zal invloed hebben op de relatie tussen politie en burger. Het gegeven dat de politie door de sociale media dichter bij de mensen staat, kan positieve maar ook negatieve gevolgen hebben. De invloed van sociale media op het imago van de politie moet niet worden onderschat. Het werk van de politie wordt steeds zichtbaarder. Een politieagent is op elk moment van de dag het visitekaartje van de organisatie. De politie moet zich hier terdege bewust van zijn. Hoe een politiefunctionaris overkomt op de burger, ook via de sociale media, is direct van invloed op de waardering en het respect van de burger voor de politie (Boutellier, Van Steden, Bakker, Mein & Roeleveld 2011, 62-63).

1 Dit artikel is gebaseerd op de masterthesis van D. Roodenburg (2013).

Gezien het feit dat de politie bewust en nadrukkelijk gebruikmaakt van sociale media, is het van belang om te weten welke invloed deze media hebben op de vertrouwensrelatie tussen de burger en de politie. Onderhavig onderzoek is een exploratief onderzoek dat gericht is op één vorm van sociale media die al in behoorlijke mate is ingeburgerd, namelijk Twitter, meer specifiek het gebruik van Twitter door de wijkagent. Hierin staat de volgende probleemstelling centraal: hoe kan het gebruik van Twitter door de wijkagent een bijdrage leveren aan het vertrouwen van de burger in de politie?

In dit artikel definiëren we allereerst het vertrouwen van de burger in de politie. Welke determinanten van vertrouwen worden in de literatuur in het algemeen onderscheiden? Aansluitend komen aan de orde wat in de literatuur bekend is over de rol en het gebruik van Twitter door de wijkagent en wat bekend is over het verband tussen het gebruik van Twitter en het vertrouwen dat de burger heeft in de politie (de wijkagent). Vervolgens beschrijven we (de resultaten van) het empirisch onderzoek en doen we enkele aanbevelingen.

2 Vertrouwen in de politie

Het vertrouwen in de individuele politiefunctionaris (sociaal vertrouwen) en het vertrouwen in de politieorganisatie (institutioneel vertrouwen) kunnen niet los van elkaar worden gezien (Weijers & Hertogh 2007, 34-35). Ook kan vertrouwen door gezagsvolle handhaving (Van Dijk 2007, 9) niet los worden gezien van legitiem optreden en eerlijk, onpartijdig en rechtvaardig handelen. Uit met name Amerikaans en Engels onderzoek is gebleken dat vertrouwen zelfs niet primair bepaald wordt door hoe effectief de politie optreedt (*performance-based justice*). Acceptatie en vertrouwen lijken met name te maken te hebben met de wijze van optreden en de bejegening van de burger (*procedural justice*). De beoordeling van de politie en de rechtbank zijn volgens Tyler en Huo (2002) niet hoofdzakelijk gekoppeld aan *performance-based judgments* zoals kosten en de snelheid van de procesgang, maar aan de wijze waarop men door hen behandeld is.

De aanpak van criminaliteit (effectiviteit) is weliswaar van invloed op vertrouwen, maar lang niet zo sterk als men zou veronderstellen. Dit geldt ook voor degenen die persoonlijke ervaring met de politie hebben. In het geval van een grote controle waarin de politie op zoek is naar wapens accepteren mensen de aanhouding en het doorzoeken van hun auto indien de politie professioneel optreedt en uitlegt waarom de controle wordt uitgevoerd, zich excuseert voor het oponthoud en dergelijke (Tyler & Huo 2002; Sunshine & Tyler 2003). Met andere woorden, de wijze waarop men behandeld is door de politie doet er voor burgers meer toe dan het objectieve resultaat (Hough, Jackson, Bradford, Myhill & Quinton 2010, 205).

In de literatuur komen veel omschrijvingen van vertrouwen voor die elkaar in zekere zin benaderen en/of overlappen. De variatie laat tegelijkertijd het complexe en moeilijk grijpbare van vertrouwen zien. Men noemt bijvoorbeeld betrouwbaarheid, eerlijkheid en gelijkwaardigheid (Flight, Van den Anel & Hulshof 2006, 38) of gebruikt termen als voorspelbaar, open, integer en

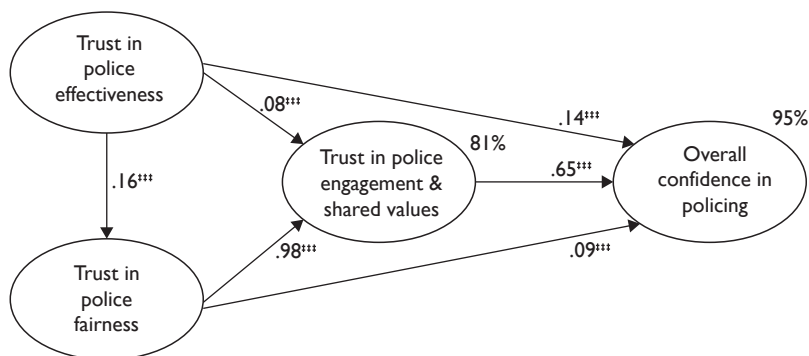
functioneel handelen (Van der Vijver 2006, 122). Het vertrouwen van de burger in de politie, 'politiek vertrouwen', lijkt volgens Van Dijk (2007, 10) in de kern om één ding te gaan: de verwachting dat de politie er voor je zal zijn bij zaken die er echt toe doen. Het gaat er dan vooral om dat het korps de juiste prioriteiten stelt en deze aanpakt. Ook moet de politie beschikbaar zijn op momenten waarop de burger haar hard nodig heeft (zie ook Ringeling & Sluis 2011, 36-37). De jaarlijkse Veiligheidsmonitor hanteert in zijn vragenlijst de hoofdelementen 'tevredenheid over laatste contact met de politie' en 'het functioneren van de politie in de buurt en in het algemeen'. Hierin komen ook begrippen als 'bescherming bieden', 'aanspreekbaarheid', 'weten wat ze doen' en 'rekening houden met de wensen van de samenleving' naar voren.

Jackson en Bradford (2010) benaderen de kwestie van vertrouwen breder. Zij gebruiken het besproken principe van *procedural justice* van Tyler in hun onderzoek naar vertrouwen in de Londense politie en maken onderscheid tussen *confidence in policing* en *trust in the police*. Het eerste geldt als een paraplubegrip en betreft het algehele vertrouwen in het politiewerk: 'doing a good job'. Over het algemeen wordt dit in de ogen van beleidsmakers en politici vrij eendimensionaal geïnterpreteerd: het aanpakken van criminaliteit, overlast en ordeproblemen.

De mate van *confidence* wordt volgens hen echter bepaald door het bredere begrip *trust in the police*. Deze *trust* gaat er ook om dat de politie de behoeften van de samenleving (de lokale gemeenschap) kent, dat zij de burgers eerlijk en respectvol behandelt, dat ze de burgers informatie geeft en mensen de gelegenheid biedt om hun lokale problemen kenbaar te maken.

Op basis hiervan onderzochten Jackson en Bradford het verband tussen het algehele vertrouwen (*overall confidence*) en de drie dimensies van *trust*. De eerste dimensie is de effectiviteit van het politiewerk (technische competenties, aanpak van criminaliteit en openbare-ordeproblemen). De tweede dimensie is eerlijkheid/rechtvaardigheid in politiewerk (burgers met respect en op eerlijke wijze behandelen), en de derde is de betrokkenheid van de politie met de directe omgeving (gedeelde waarden, oog en oor hebben voor de problemen in de buurt). De conclusies uit hun onderzoek zijn dat er een sterk verband is tussen het algehele vertrouwen en de factoren eerlijkheid/rechtvaardigheid en betrokkenheid met de directe omgeving en gedeelde waarden. De effectiviteit van de politie als bestrijder van de misdaad telt duidelijk minder, maar is wel relevant. Deze conclusies zijn zichtbaar in figuur 1.

Samenvattend is volgens Jackson en Bradford het publieke vertrouwen, het vertrouwen van de burger in de politie, opgebouwd uit drie elementen, namelijk het vertrouwen in de effectiviteit van de politie, in de eerlijkheid/rechtvaardigheid van de politie en in de betrokkenheid met de lokale gemeenschap en gedeelde waarden. In het kader van dit onderzoek naar de wijze waarop het gebruik van Twitter door wijkagenten bijdraagt aan het vertrouwen van de burger in de politie, zullen deze definitie van vertrouwen en het bijbehorende begrippenkader als conceptuele gereedschapskist worden gebruikt.



Figuur 1 Model van factoren die algeheel vertrouwen in de politie bepalen (Jackson & Bradford 2010)

3 Politie, Twitter en vertrouwen

Met het gebruik van Twitter door een individu of organisatie kan een behoorlijk grote groep mensen worden bereikt. Wereldwijd zijn er ongeveer 200 miljoen mensen die actief twitteren. In januari 2013 is er een online onderzoek gehouden onder 13.740 Nederlanders, ouder dan 15 jaar (Newcom Research & Consultancy 2013). Hieruit blijkt dat 3,3 miljoen Nederlanders (boven de 15 jaar) gebruiken van Twitter, van wie ongeveer de helft (1,6 miljoen) actief dagelijks. De vijf organisaties die het meest gevolgd worden, zijn nieuwszenders (47%), artiesten/zangers (33%), politie en gemeenten (beide 32%). Facebook en YouTube zijn het grootst in Nederland met 7,9 respectievelijk 7,1 miljoen gebruikers. LinkedIn staat met 3,9 miljoen gebruikers nog net boven de 3,3 miljoen gebruikers van Twitter. Het aantal twitteraars is het afgelopen jaar niet meer gegroeid in Nederland.

Het feit dat de politie door een grote groep mensen wordt gevolgd, is een sterke aanwijzing dat Twitter zich stevig gevestigd heeft in de politieorganisatie. Meijer, Grimmelikhuijsen, Fictorie en Bos (2011) stellen in een onderzoek vast dat de politie Twitter gebruikt om nieuwe samenwerkingsverbanden met burgers vorm te geven. Dit kan in de vorm van coproductie bij opsporings- en handhavingstaken. Daarnaast creëert Twitter mogelijkheden om burgers te betrekken bij preventief politiewerk. De potentie tot verdere groei zit in de wederkerige functie van het medium. De wijkagent kan zijn werk 'delen' met de omgeving via berichten over waar hij zich mee bezighoudt, maar ook door oproepen om mee te werken of informatie te geven over criminaliteit en preventietips. Tegelijkertijd is er een gemêleerd publiek van twitterende burgers die geïnteresseerd zijn in het werk van de politie, in het bijzonder in hun eigen wijk. Deze beide perspectieven hebben een wederzijds versterkend effect (Meijer e.a. 2011; Meijer, Grimmelikhuijsen, Fictorie, Thaens & Siep 2013).

Communicatie is de crux van lokale strategieën om het vertrouwen van de burger in de politie te verbeteren. Wederkerige informatievoorziening is daarbij essenti-

eel (Beunders e.a. 2011). De burger alleen als informant gebruiken is niet voldoende. Het belang van terugkoppeling, hem geïnformeerd houden over gehouden acties en de resultaten daarvan spelen een belangrijke rol (Van Caem 2012). Dat is een centrale gedachte achter *community policing*, waarvan de belangrijkste kenmerken zijn: het werken in geografisch beperkt gebied, nabijheid van de politie en betrokkenheid van de politiefunctionaris (Van der Vijver & Zoomer 2004). In hun onderzoek onderscheiden Meijer e.a. (2013) de bijdrage van sociale media aan de effectiviteit van de opsporing en aan de effectiviteit in het kader van *community policing*. Bij het eerste gaat het om het gebruik van sociale media om informatie in te winnen en te verwerken en zo effectiever te kunnen opsporen, bij het tweede om de veiligheidsbeleving en de perceptie van burgers van de politie. De aanname hierin is dat de effectiviteit van *community policing* toeneemt met de mate van interactie tussen politie en burgers gericht op het vergroten van de buurtveiligheid. Dit is bij uitstek een functie waarin Twitter een rol kan spelen. Meijer e.a. komen tot de slotsom dat de mate waarin tweets van de politie worden gelezen, samenhangt met de mate waarin volgers de politie legitiem² vinden. Daarbij stellen zij (voorzichtig) vast dat het volgen van de politie een bijdrage aan de gepercipieerde legitimiteit kan leveren. Coproductie leidt tot positieve effecten op de percepties van burgers. Uit de analyses blijkt dat mensen die meer accounts volgen en frequenter politietweets lezen, de politie meer legitiem vinden. Zij constateren wel dat een oorzakelijk verband moeilijk is vast te stellen. Een andere mogelijkheid is namelijk dat men de politie intensiever volgt juist vanwege de grotere steun die men al heeft. Toch zien Meijer e.a. (2013, 103-104, 118) aanwijzingen in ander onderzoek en in de interviews in hun eigen onderzoek dat het volgen een bescheiden bijdrage aan de gepercipieerde legitimiteit kan leveren. Laten we er in dit verband van uitgaan dat de positieve relatie plausibel is. In ander onderzoek wordt geconstateerd dat tweets invloed hebben op de informatieverwerking, de attitude en het gedrag van de volgers. Een interessant gegeven is daarbij dat door het contact tussen de wijkagent en zijn volgers op Twitter de wijkagent ook fysiek meer herkend wordt op straat. Twitter wordt door de wijkagenten tactisch en strategisch gebruikt. Ten eerste om informatie te delen en daarnaast om een beeld bij de volgers te 'framen'. Ze geven aan zodanig te twitteren dat de zichtbaarheid en effectiviteit van de politie positief worden beïnvloed (Boverman, Van Duijn, De Graaf & Ritzema 2011, 66-68). Het lijkt er dus op dat sociale media, in het bijzonder Twitter, een belangrijke rol in de (vertrouwens)relatie tussen burger en politie spelen. Frissen e.a. (2008) brengen dit in verband met de veranderende verhouding tussen overheid en burgers. Van alleen 'zender' van informatie (hiërarchisch) zijn overheidsinstanties steeds meer 'deler' van informatie. De literatuur geeft ons dus voldoende aanknopingspunten om de betekenis van Twitter voor het vertrouwen in de politie te onderzoeken. Het model van Jackson en Bradford (2010) gebruiken we daarbij als richtsnoer.

2 Legitimiteit is een wat ander begrip dan vertrouwen, maar in het kader van deze theoretische beschouwing maken we geen onderscheid.

4 Onderzoeksofzet en -methode

Uitgaande van een plausibele positieve relatie tussen het gebruik van Twitter door de wijkagent en het vertrouwen van de burger in de politie, beoogt dit onderzoek op exploratieve wijze een preciezer beeld te geven van de factoren die daarbij een rol spelen. Dit is relevant, omdat Twitter als medium een nieuwe kwaliteit inbrengt in de veranderende verhouding tussen overheid en burger, en de gebruikswijze van Twitter de verhouding (vertrouwensrelatie) kan beïnvloeden. Daarbij gebruiken we het model van Jackson en Bradford, waarin het algehele vertrouwen in de politie (*confidence*) door drie factoren wordt bepaald: effectiviteit, goede bejegening en betrokkenheid bij de directe leefomgeving. Analooq hieraan gaan we ervan uit dat de tweets van een wijkagent inhoudelijk te relateren zijn aan een van deze drie factoren. De tweets zijn derhalve in te delen naar drie hoofdcategorieën: (A) effectiviteit, (B) eerlijkheid/rechtvaardigheid/respect, en (C) betrokkenheid.

Het onderzoek valt uiteen in twee onderdelen. Het eerste bestaat uit interviews met dertig burgers die hun actief twitterende wijkagent volgen. Daarnaast is een inhoudsanalyse gemaakt van de tweets van de desbetreffende wijkagenten over een periode van een jaar. Met het onderzoek hopen we enig systematisch inzicht te krijgen in de factoren die er in het twitterverkeer van de wijkagent toe doen. In het verlengde daarvan denken we enige concrete aanbevelingen te kunnen formuleren.

Selectie onderzoekseenheden

De onderzoekseenheden betreffen Twitter-accounts van drie wijkagenten. Het eerste account is van de wijkagent van Leidsche Rijn (bekend als: @wijkagentLR). Dit account bestaat sinds februari 2012. De wijk Leidsche Rijn telt circa 26.000 inwoners en op 1 februari 2013 had dit Twitter account 2081 volgers. Leidsche Rijn is onderverdeeld in vier wijken: Parkwijk, Langerak, Terwijde, Het Zand, Graauwaart, Lage Weide. Het tweede Twitter-account is van de wijkagent van Vleuten De Meern (bekend als: @politieVDM), dat sinds 18 februari 2012 te volgen is en inmiddels 3098 volgers heeft (peildatum 1 februari 2013). Vleuten De Meern heeft ongeveer 43.000 inwoners. Het derde Twitter-account is van de wijkagent van Mijdrecht (gebied Proosdijlanden, Wickelhof, centrumgebied Mijdrecht en De Hoef) (bekend als: @pol_Mijdrecht). Mijdrecht heeft circa 17.000 inwoners en De Hoef circa 900 inwoners. In Mijdrecht zijn drie wijkagenten ieder voor hun eigen wijk actief op Twitter. De wijk van het te onderzoeken Twitter-account omvat ongeveer 6000 inwoners. Op 1 februari 2013 had het account @pol_Mijdrecht 995 volgers. Overigens stond het aantal volgers, als gevolg van een persoonlijke wervingscampagne, rond 1 maart 2013 op 1100.

De keuze van deze accounts is tot stand gekomen in samenspraak met de politiefunctionaris die namens de politie zitting heeft in de bestuurlijke werkgroep 'Publiek Vertrouwen' (portefeuillehouder) van politie-eenheid Midden-Nederland. Bij de keuze is pragmatisch te werk gegaan. Er is voornamelijk gekeken of men actief twittert, hoe lang men twittert en hoeveel volgers men heeft. In dat kader zijn de accounts van Leidsche Rijn en Vleuten De Meern naar voren gekomen,

omdat naar aanleiding van een aantal incidenten het gebruik van Twitter doelbewust actief is ingezet als communicatiemiddel. Het account van Mijdrecht kent een relatief grote groep volgers in verhouding tot het aantal inwoners van de wijk en heeft een minder stedelijk karakter ten opzichte van de andere twee accounts. Per wijkagent zijn tien burgers geïnterviewd die de agent via Twitter volgen, in totaal dus dertig volgers. Om per wijkagent tien volgers te selecteren hebben alle wijkagenten op verzoek een tweet geplaatst met een oproep om mee te werken aan het onderzoek. Dit werd bijvoorbeeld op de volgende wijze gedaan:



Politie LR @PoliteLR

27 Mar

Gezocht: volgers van dit account die ivm een onderzoek naar twittergebruik door de politie, vragen will beantwoorden.^{AB}

Collapse ↩ Reply ↻ Retweet ★ Favorite ... More

Dit leidde ertoe dat bij alle drie de wijkagenten zich binnen één tot anderhalf uur tien volgers meldden en mee wilden werken. Daarnaast zijn de drie desbetreffende wijkagenten ook geïnterviewd.

5 Dataverzameling en operationalisering

Interviews

De interviews zijn volgens een gestructureerde vragenlijst afgenomen. In de interviews met de volgers is gevraagd wat de respondenten zelf verstaan onder het begrip vertrouwen en of zij bij zichzelf een ontwikkeling in hun vertrouwen hebben ervaren als gevolg van het gebruik van Twitter. Voorts zijn de factoren die volgens het model van Jackson en Bradford bepalend zijn voor het vertrouwen van de burger in de politie voorgelegd aan de respondenten. Daarbij werd gevraagd welke factor in hun beleving het meest gewicht heeft om het vertrouwen positief te beïnvloeden, ofwel de bijdrage aan het vertrouwen het meest vergroot. De uitleg van de categorieën vond plaats aan de hand van de hierna genoemde uitleg. Aan de drie wijkagenten zijn dezelfde vragen voorgelegd, maar dan uiteraard geredeneerd vanuit hun eigen perspectief als wijkagent.

Tweets

Met behulp van een zogenoemde 'Twitter-tool' van de firma Coosto zijn de tweets van de drie wijkagenten over de periode 1 februari 2012 tot 1 februari 2013 uit de database van Twitter gehaald en naar een Excelbestand geëxporteerd. Van het Twitter-account van Leidsche Rijn zijn dat 1421 tweets, van Vleuten De Meern 1533 en van Mijdrecht 552; in totaal zijn dus 3506 tweets geanalyseerd.

Het begrip vertrouwen in de politie is ontleend in drie categorieën. Categorie A betreft de *effectiviteit* van de politie. De indicator is of de tweet met name betrekking heeft op de resultaten van de aanpak van misdrijven en overtredingen. Categorie B is gericht op *eerlijkheid/rechtvaardigheid/respect* waarmee de politie een burger behandelt. Hier gaat het om het geven van antwoord op gestelde vragen,

op een respectvolle toon, vriendelijk en benaderbaar. Categorie C gaat over *betrokkenheid* van de politie met zijn werkgebied, ofwel de buurt of de wijk. Om hierop te scoren geeft de tweet inhoudelijk blijk van het kennen van de lokale problemen, het omgaan met zaken in de omgeving die er toe doen en luisteren naar wat mensen in de buurt bezighoudt.

Alle tweets zijn inhoudelijk beoordeeld aan de hand van deze driedeling. Als de tweet voldoet aan een bepaalde categorie, krijgt deze een score '1'. Per tweet kan in slechts één categorie gescoord worden. Idealiter zou voor de 'zuiverheid' alleen op A, B of C gescoord kunnen worden, maar volgens verwachting waren er ook combinaties. Een score op een combinatie gebeurt alleen wanneer dit overduidelijk een combinatie is. Indien tweets in het geheel niet in te delen waren naar A, B, C of een combinatie daarvan, vallen ze in categorie X. Daarnaast is een onderscheid gemaakt naar soorten tweets. Dit kan zijn een tweet (T): een bericht dat de wijkagent zelf plaatst. Ten tweede kan er sprake zijn van een retweet (R): het herhalen van een bericht van een andere gebruiker, zodat alle volgers van de desbetreffende wijkagent hiervan op de hoogte gebracht zijn. Ten slotte kan er sprake zijn van een antwoord of een zogeheten 'mention' (M). Dit is een bericht (vaak een antwoord op een vraag) van de wijkagent naar een andere gebruiker, dat tevens zichtbaar is voor alle volgers van de wijkagent.

6 Resultaten interviews

Algemeen

Voor vrijwel alle volgers geldt dat ze de wijkagent zijn gaan volgen vanwege belangstelling voor wat er leeft en gebeurt in de eigen omgeving. Eveneens geldt voor vrijwel alle respondenten dat Twitter de wijkagent wel dichterbij heeft gebracht en de toegang tot de wijkagent (behoorlijk) laagdrempeliger heeft gemaakt. Men blijkt over het algemeen eerder contact te zoeken met de wijkagent via Twitter dan op een andere vaak genoemde wijze, namelijk telefonisch. Men durft ook voor 'kleinere zaken' die stap eerder te zetten. Een van de respondenten zegt: 'Twitter heeft politie dichterbij gebracht. Bij simpele dingen stel ik mijn vraag eerder via Twitter dan via 0900-8844.'

Vertrouwen

Alle elementen die volgens het model bepalend zijn voor het (algehele) vertrouwen van de burger in de politie zijn bij vrijwel alle respondenten in meerdere of mindere mate terug te vinden. Veel heeft van doen met interactie in de vorm van communicatie, reageren op meldingen en vragen, en behoefte aan terugkoppeling over ondernomen actie. Eén respondent koppelt vertrouwen aan gezag en respect, iets wat verdiend moet worden.

Of het gebruik van Twitter door de wijkagent een positief effect heeft op het vertrouwen in de wijkagent, geeft een gevarieerder beeld. Geen enkele respondent heeft zijn vertrouwen zien afnemen. Daarnaast is een aantal respondenten hetzelfde gebleven in hun vertrouwen. Grofweg de helft van de respondenten ervaart wel een toename van het vertrouwen in de wijkagent juist door de nabijheid,

Tabel 1: *Totaal scores categorisering voorkeursvolgorde en rangordening (gewogen en ongewogen)*

voorkeurs- volgorde cate- gorieën	MIJD	VLD	LR	totaal	gewogen	1 ^e pl =	MIJD	VLD	LR	totaal
	M	M		I	3 pt	2 ^e pl = 2 pt	M	M		I
					3 ^e pl = 1 pt					
CAB	4	4	3	11	A		17	16	18	51
CBA	2	2	2	06	B		18	10	19	47
BCA	2	0	2	04	C		25	22	23	70
BAC	1	0	1	02						
ABC	0	0	1	01	ongewogen		1e	2e	3e	
ACB	1	2	1	04	A		5	13	10	
A = B = C	0	1	0	01	B		6	7	15	
Geen effect op vertrouwen	0	1	0	01	C		17	8	3	

MIJD = Mijldrecht, VLD = Vleuten De Meern, LR = Leidsche Rijn;

A = effectiviteit, B = eerlijkheid/rechtvaardigheid/respect, C = betrokkenheid

benaderbaarheid en het inzicht dat ze geven in wat ze doen en wat er speelt. Eén respondent zegt: 'Vertrouwen [is] niet groter, maar ze zijn dichterbij gekomen, er zit een mens achter de politie.' Een ander: 'Ja, gek genoeg wel, ik had totaal geen hoge pet op van de politie. Ben ooit een keer aangehouden omdat ik toeterde en dat liep uiteindelijk hoog op. Ik was heel kwaad en had geen vertrouwen meer. Maar sinds Twitter (...), bijvoorbeeld dat ze zeggen een ronde te maken en vragen waar op te letten. Ze zijn er en ze zijn bezig met ons.'

Vertrouwen volgens het model

Wanneer het model van vertrouwen voorgelegd wordt aan de respondenten met de vraag een rangorde (voorkeur) aan te geven binnen welke categorie het meest getwitterd moet worden om hun vertrouwen het meest te beïnvloeden, levert dit de opsomming op zoals weergegeven in tabel 1. Hierbij wordt bij de gewogen en ongewogen telling uitgegaan van 28 scores. Met de gewogen telling wordt sterker uitdrukking gegeven aan de categorieën die in totaal het hoogste scores door drie punten toe te kennen als ze op de eerste plaats scoren, twee als ze op de tweede plaats scoren en één als ze op de derde plaats scoren. Met de ongewogen telling wordt weergegeven hoe vaak de categorieën op de verschillende plekken scoren.

Het mag duidelijk zijn dat, zowel plaatselijk als over het geheel genomen, de volgers er het meeste belang aan hechten dat in de tweets van de wijkagent de betrokkenheid met de buurt/de eigen woonomgeving het sterkst tot uitdrukking komt. Het totaal aantal keren dat C de eerste plek scoorde, is namelijk ruim drie tot bijna vier keer zo groot als het aantal keren dat over de effectiviteit van het politiewerk (A) of respectvol/ eerlijk behandelen (B) wordt getwitterd.

Het respectvol, eerlijk en rechtvaardig behandelen komt eerder tot uitdrukking in face to face contacten en (telefoon)gesprekken tussen de politie en de burger. In

het twitteren zal het voornamelijk ‘verdiend’ moeten worden door de wijze waarop de wijkagent op volgers reageert. En dat is niet het eerste gebruiksdoel van Twitter. Dat kan een verklaring zijn voor het feit dat deze categorie veelal op de derde plaats staat en gewogen de minste punten heeft. Daarnaast is enkele keren door respondenten uitgesproken dat respectvol, rechtvaardig behandelen als vanzelfsprekend wordt beschouwd. Binnen de context van dit onderzoek is het opvallend dat de effectiviteit van het politiewerk (A) over het algemeen als minder belangrijk wordt beschouwd dan het tonen van betrokkenheid.

Wijkagenten

Gezien het beperkte aantal wijkagenten dat is geïnterviewd, is het moeilijk in brede zin conclusies te trekken over de percepties van de wijkagenten van het vertrouwen. Allen plaatsen het begrip vertrouwen in de sfeer van bejegening en communicatie. Serieus nemen, zeg wat je doet en doe wat je zegt, en openheid. Twee van de drie wijkagenten stellen vast dat in hun beleving de betrokkenheid de categorie is waar tweets het meest inhoud aan moeten geven om het meest bij te dragen aan het vertrouwen. Dit ligt in lijn met hoe de respondenten dit zien.

7 Resultaten tweets

Categorisering

Zoals in de onderzoeksopzet al is aangegeven, is onderscheid gemaakt naar het soort tweet: een tweet (T), een retweet (R) of een mention (M). Daarbij was de opzet om zo veel mogelijk te scoren op de categorieën A, B of C. Een score op een combinatie komt alleen voor wanneer dit overduidelijk het geval is. Per tweet kan in slechts één categorie worden gescoord. Aanvankelijk is gestart met een proef-fase van circa 160 tweets, verdeeld over de drie accounts. Dit om aan de hand van de inhoud van de tweets indicatoren te kunnen destilleren. Met behulp van deze indicatoren kon een indicatorenlijst worden opgesteld waarmee het eenvoudiger werd gemaakt om de tweets op een eenduidige wijze in te delen. De lijst is hier weergegeven.

Indicatorenlijst voor het indelen van de tweets naar categorieën

A: melding van een resultaat.

bijvoorbeeld:

Twee verdachten aangehouden voor poging #inbraak woning Wapendragervlinder #Parkwijk. Worden verhoord. ^JM

B: is een individuele bejegening, een mention waarin ‘@’ een (persoonlijk) antwoord of uitleg krijgt. Is ook persoonlijk bedoeld, aangezien in veel gevallen niet te achterhalen is waar het exact over gaat. Is ook primair alleen voor deze persoon bedoeld.

bijvoorbeeld:

@DennisDenkt Dit zijn vaak hardnekkige problemen die niet alleen met bekeuringen worden opgelost. Info is naar wijkagenten Ton+Elsbeth. ^JM

C: tonen van betrokkenheid met de directe omgeving.

bijvoorbeeld:

Nu overleg met buurtnetwerk...wat leeft er in de wijk? Aanschuiven kan altijd!

of:

Komt plotseling groep 1-2 van basisschool #krullevaaar #veldhuizen het politiebureau binnenvallen. Gezellig hoor. ^JM <http://t.co/HubhCxDW>

AB: melding van een resultaat als mention persoonlijk gericht aan een @.

bijvoorbeeld:

@TomTuijp Wijkagent Ton heeft afdeling Toezicht gemeente ingeseind. Die hebben een dader kunnen achterhalen. Dader is thuis bekeurd. ^JM

AC: melding van een (gedeeltelijk) resultaat of incident/gebeurtenis in de omgeving waar aanvullend informatie ten behoeve van bijvoorbeeld opsporing gevraagd wordt.

bijvoorbeeld:

Vrijdag 25\2 21.15 vanden hebben een auto op z'n kant gegooit ppl C1000 achter cafe #De Don. Iets gezien of gehoord ? Bel 0900-8844. ^JM

BC: in eerste instantie gericht op een @, maar wel vanuit betrokkenheid gericht op groter bereik.

bijvoorbeeld:

@WSDRV Het zou goed zijn als ouders eens zagen hoe laveloos hun kinderen uit de horeca of bij schuurfeesten naar buiten kwamen.

ABC: combinatie van elementen van resultaat, bejegening, betrokkenheid.

bijvoorbeeld:

@NHvdBroek De 140 tekens lieten het niet toe, maar de #125cc is uiteraard in beslag genomen. #Operettelaan #Terwijde. ^B

X: niet te categoriseren, omdat de inhoud van de tweet geen betrekking heeft op het politiewerk.

Algemene pol info: een tweet die wel betrekking heeft op het politiewerk of praktische informatie of dergelijke verstrekt en ook nuttig is, maar meer een algemene strekking en niet specifiek op de buurt betrekking heeft.

bijvoorbeeld:

Moet u ondanks het barre winterse weer toch nog met de auto op pad? Maak dan naast de ruiten ook uw lampen sneeuwvrij! #gratistip. ^B

Extra categorie

Naar aanleiding van de samenstelling van deze indicatorenlijst is het noodzakelijk gebleken een extra categorie toe te voegen, namelijk de categorie 'algemene poli-

Dick Roodenburg & Hans Boutellier

tie-informatie' (Alg). Dit was noodzakelijk en nuttig, omdat in de algemene politie-informatie niet specifiek de betrokkenheid met de omgeving naar voren komt, terwijl de inhoud van deze tweet wel van nut is voor de buurt. Niettemin zou het niet onderscheiden van deze categorie de werkelijke betrokkenheid met de eigen buurt (C), vaak herkenbaar door een genoemde straat en dergelijke, te veel 'vervuilen'. Nu gaat categorie C ook werkelijk over de eigen buurt.

Een goed voorbeeld van een tweet die de betrokkenheid van de wijkagent met de eigen buurt weergeeft en waar tegelijkertijd ook een stuk betrokkenheid van de inwoners gevraagd wordt, is de zogenoemde twittersurveillance. De wijkagenten van Leidsche Rijn en Vleuten De Meern hebben hier een paar keer mee geëxperimenteerd, hetgeen, zo blijkt uit de reacties van een aantal respondenten, ook erg positief werd ontvangen. De tweet van de twittersurveillance gaat bijvoorbeeld als volgt:



Politie LR @PoliteLR

5 Apr 12

Mijn #surveillanceronde van vanavond. Kom ik wat u betreft op de juiste plekken in de wijk? #umaghetzeggen #Terwijde ^B
pic.twitter.com/xrqFVic8

View photo

De genoemde url verwijst dan naar de volgende overzichtsfoto van de route van de surveillance:



Categorie AC

In de proefanalyse kwamen ook tweets naar voren die weliswaar betrekking hadden op de directe omgeving, maar ook een specifiek doel dienden, namelijk informatie ten behoeve van opsporing. Het gaat dan om een gebeurtenis of incident waar de politie nog geen of slechts gedeeltelijk resultaat op heeft gerealiseerd, maar waar zij de burgers vraagt om relevante informatie te leveren. Hier is dus sprake van een combinatie van effectiviteit en betrokkenheid. Er zit uiteraard wel een element in dat de wijkagent weet wat er speelt in de buurt, maar de vraag heeft als doel de politie effectiever te laten werken. De keuze was om deze tweets als aparte categorie AC te benoemen, waardoor A en C 'zuiverder' blijven. Overigens is het voorbeeld van de twittersurveillance dus geen tweet die onder categorie AC valt, omdat er geen opsporingsinformatie gevraagd wordt ten aanzien van een bepaalde gebeurtenis of incident. De twittersurveillance is een goed voorbeeld van het tonen van betrokkenheid met de eigen buurt en tevens de uitnodiging aan de volger hierin mee te denken en mee te werken.

Categorie B en BC

Met alleen een B-score is het duidelijk dat iemand persoonlijk bejegend wordt. In de categorie BC betreft de wijkagent in zijn tweet ook derden of richt zich rechtstreeks tot hen.

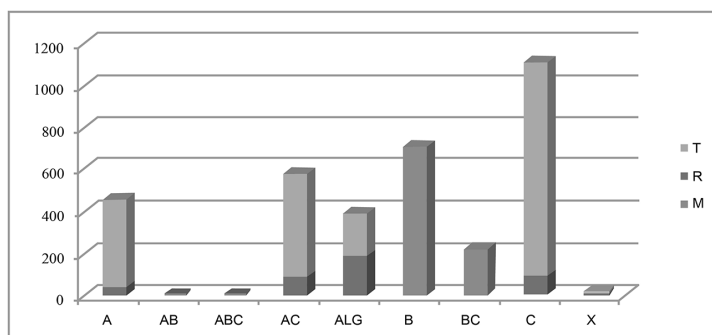
Resultaten tweetanalyse

De analyses van de drie accounts leveren het totaalbeeld op zoals is weergegeven in tabel 2 en figuur 2.

Tabel 2: Totaaloverzicht analyse van de tweets conform de indicatorenlijst

Aantal van soort	Soort tweet		T	Eindtotaal	Percentage
categorie	M	R			
A	1	39	418	458	13,06%
AB	11			11	0,31%
ABC	2			2	0,06%
AC		86	489	575	16,40%
ALG	3	184	203	390	11,12%
B	703	1	6	710	20,25%
BC	208	4	13	225	6,42%
C	6	93	1014	1113	31,75%
X	3	9	10	22	0,63%
Eindtotaal	937	416	2153	3506	

A = effectiviteit; B = eerlijkheid/rechtvaardigheid/respect, C = betrokkenheid



A = effectiviteit, B = eerlijkheid/rechtvaardigheid/respect, C = betrokkenheid

Figuur 2 Totaaloverzicht analyse van de tweets conform de indicatorenlijst

Het feitelijke tweetgebruik blijkt voornamelijk gedomineerd te worden door tweets die betrokkenheid met de eigen omgeving laten zien. Categorie C is goed voor bijna 32% van alle tweets. Verder zijn de tweets die te relateren zijn aan eerlijke en respectvolle bejegening (B) in combinatie met bereik van omgeving (BC) samen goed voor 26% van alle tweets. In 13% van alle berichten doet de wijkagent melding van een resultaat, een effectief optreden (A). Opvallend is categorie AC, waarin de wijkagent in zijn tweets om concrete (opsporings)informatie van de volger vraagt naar aanleiding van een bepaald incident in de directe omgeving: goed voor ruim 16% van de tweets. Algemene politie-informatie beslaat 11% van het totaal aantal tweets, waarbij overigens bij deze categorie opvalt dat bijna de helft van deze tweets 'retweets' zijn. Dit is een indicatie van de algemenere aard van het bericht, dat kennelijk voor de volgers nuttig wordt bevonden.

Tweetanalyse gespiegeld aan het model voor vertrouwen

Voor de analyse van de 3506 tweets aan de hand van de categorieën A, B en C werd eveneens het model van Jackson en Bradford als uitgangspunt gehanteerd. Ondanks het aanbrengen van meer categorieën blijkt in de kern het model van Jackson en Bradford bij het analyseren van de tweets heel goed toepasbaar te zijn om de gegevens te duiden en te bewerken. De combinaties van categorieën zijn bijna allemaal afgeleiden van de hoofdcategorieën, op categorie X na, maar die kwam ook nauwelijks voor. Aangevoerd zou kunnen worden dat ook categorie Alg niet een afgeleide van A, B of C is, maar het is verdedigbaar dat de algemene informatie vanuit een stuk effectiviteit, eerlijkheid/rechtvaardigheid/respect of betrokkenheid wordt gedeeld. Dat zou een nadere analyse vergen, wat buiten het bestek van dit onderzoek lag.

Het model van Jackson en Bradford veronderstelt dat betrokkenheid van de politie met de directe omgeving (categorie C) het meeste invloed heeft op dan wel de grootste bijdrage levert aan het geheel vertrouwen van de burger in de politie. In dat kader blijkt uit de analyse dat, gezien de hoge categorie C-score, de wijkagenten (bewust dan wel onbewust) blijf geven van betrokkenheid met de directe

omgeving en weten wat er speelt. Zonder daarmee te poneren dat dit het vertrouwen direct positief beïnvloedt; ook dat zou nader uitgebreider onderzoek vergen. De redelijke hoeveelheid tweets in (de nieuw ontstane) categorie AC vallen op. Dit appelleert mogelijk aan de eerder vermelde conclusie van Meijer e.a. (2013) dat sociale media bijdragen aan de effectiviteit van de opsporing en de effectiviteit van *community policing*. Hierin ligt A en C als het ware besloten. Uit de interviews blijkt dat de volgers over het algemeen ook de verzoeken om (opsporings)informatie waardeerden. Maar daarbij werd door sommigen wel gesuggereerd niet te eenzijdig te twitteren over bepaalde incidenten. Dit zou het idee geven dat men in een wel heel onveilige buurt woont. Anderzijds werd men er wel alerter van door zelf ook maatregelen te nemen, zoals inbraakalarm, beter hang- en sluitwerk. Daarnaast werd in deze gevallen terugkoppeling wel als belangrijk ervaren: weten hoe het afgelopen is en of het iets opgeleverd heeft. Hoe lang dat misschien ook duurt.

Wat categorie A betreft blijkt uit de analyse van de tweets dat de wijkagenten redelijk spaarzaam zijn met het uiten van effectiviteit, zeker in verhouding met de categorie van betrokkenheid. Het vraagt om uitgebreider onderzoek om conclusies te kunnen trekken of deze verhouding in het licht van het model Jackson en Bradford de juiste is. Categorie B en BC hebben in de tweets een relatief hoge score behaald. Gelet hierop is het een interessante vraag of de rechtstreekse 'twitterconversaties', conform het model van Jackson en Bradford, nog steeds indirect in verband staan met het algehele vertrouwen (formerend voor betrokkenheid) of dat dit rechtstreeks van invloed is. Dat zou nader onderzocht moeten worden. Murthy (2012) heeft betoogd dat Twitter in sociologische zin dezelfde kenmerken heeft als een gesprek, met uitzondering van het onderscheid van de onmiddellijkheid. Dus de bejegening via Twitter heeft uitgaande hiervan misschien wel bijna dezelfde 'kracht' als een persoonlijk contact via de telefoon of een face to face gesprek. Negatief uitgelegd: genegeerd worden in een 'twittergesprek' heeft misschien wel net zo'n impact als genegeerd worden in een 'gewoon gesprek'. Zeker in verband met frequentere wederkerige contacten zou dit wel eens sterk van invloed kunnen zijn op het vertrouwen.

8 Conclusie en aanbevelingen voor de twitterende wijkagent

Met dit onderzoek is systematisch inzicht gekregen in de wijze waarop Twitter door wijkagenten gebruikt wordt en welke mogelijkheden zij hebben om het als instrument in te zetten om een bijdrage te leveren aan het vertrouwen van de burger in de politie. Het model van Jackson en Bradford is hierbij heel bruikbaar gebleken, zowel om empirisch materiaal te analyseren als om verder onderzoek te doen naar het verband tussen het gebruik van Twitter en het algehele vertrouwen van de burger in de politie. De wijze van twitteren doet ertoe. De twitterende wijkagent zou bewuste keuzes moeten maken als het gaat om waarover hij twittert (welke categorie) en hoe de boodschap geformuleerd wordt. Kortom, dat hij weet wat hij tweet.

Gezien de beperkte omvang van dit onderzoek is het niet mogelijk om betrouwbare uitspraken te doen over de mate waarin Twitter-gebruik het vertrouwen van de burger daadwerkelijk beïnvloedt. Met dit voorbehoud is het wel mogelijk een aantal aanbevelingen te formuleren die de wijkagent mogelijk praktische handvatten geven om het Twitter-gebruik doelgericht(er) in te kunnen zetten:

- Zoals uit de analyse van de tweets vast kwam te staan en daaraan gespiegeld uit de interviews naar voren is gekomen, hebben de tweets die gaan over betrokkenheid in de buurt (categorie C) een groot aandeel in het dagelijks twitterverkeer en wordt dit door volgers gewaardeerd.
- De burgers zijn voor een groot deel bereid om mee te werken en (opsporings)informatie te verstrekken als daarom gevraagd wordt (categorie AC). In de tweets kwam dit vaak voor en de burger waardeert dit ook, zo blijkt uit interviews. Echter, het is hierbij wel van belang te beseffen dat eenzijdig en vooral veelvuldig gebruik van deze categorie (voor een bepaald gebied) deels stigmatisering, deels gelatenheid/afstomping oplevert.
- Het is van belang zo veel als mogelijk de cirkel rond te maken. Dat houdt in dat bij verzoeken ook teruggekoppeld wordt aan de volgers óf en waartoe hulp en inzet van burgers hebben geleid. Daarbij past het ook om van tevoren goed te beseffen of een verzoek om informatie daadwerkelijk iets op zou kunnen leveren. Indien van tevoren duidelijk is dat dit niet het geval zal zijn, is het beter geen tweet hierover te plaatsen.
- Het twitteren van effectief optreden van de politie (categorie A) kan goed werken wanneer dit gepaard gaat met dat men weet wat de burger belangrijk vindt. Snelheidscontroles en de mate waarin de politie daarmee succesvol is, hoeven over het algemeen niet te rekenen op veel waardering. Wanneer getwitterd wordt over snelheidscontroles in de eigen wijk en in de buurt van scholen, is het effect alweer anders; het getuigt meer van kennis van wat er speelt, wat belangrijk is. Zo mag duidelijk zijn dat de 'betrokkenheidscomponent' hierin ook weer een rol speelt.
- Als het gaat om de tweets in categorie B, is het belangrijk te beseffen dat deze veelal getuigen van adequaat, respectvol, eerlijk, professioneel antwoord geven op een vraag of reageren op een opmerking. De bejegening via Twitter heeft misschien wel bijna dezelfde 'kracht' als een persoonlijk contact via de telefoon of een face to face gesprek. Negatief uitgelegd: genegeerd worden in een twittergesprek heeft misschien wel net zo'n impact als genegeerd worden in een 'gewoon gesprek'. Door de volgers wordt in de interviews niet het meeste gewicht aan B toegekend, veelal omdat deze categorie als vanzelfsprekend wordt verondersteld. Echter, de redelijke hoeveelheid rechtstreekse antwoorden in de analyse doen vermoeden dat het wel van belang is.
- Voortbordurend op de vorige aanbeveling: men moet, als het even kan, het antwoord of de uitleg zodanig formuleren dat andere volgers er ook iets mee kunnen, waarmee het een categorie BC wordt.
- Op dit moment is Twitter een van de 'hoofdrospelers' in sociale media. In dat licht (en dat blijkt ook nu weer) worden allerlei manieren gezocht om het gebruik beleidsmatig in te bedden. De aard van Twitter leent zich er niet voor om volgens een vast beleid dit middel op te leggen. Met inzicht in de

gebruiksmogelijkheden moet de ruimte er voor elke wijkagent zijn om het als maatwerk toe te passen. Hij kent de eigen wijk immers het beste en voelt het beste aan of men wat meer A-, C- of juist meer AC-tweets nodig heeft. De categorisering mag hier juist een hulpmiddel in zijn.

9 Slotbeschouwing³

We hechten eraan het gebruik van Twitter door de politie nader te duiden in de context van de huidige netwerksamenleving. Het bericht over de twittersurveillance en de bijbehorende overzichtsfoto is om een aantal redenen interessant. In de eerste plaats verwijzen ze naar internet, dat in circa vijftien jaar ons leven is gaan beheersen. Het digitale web verbindt ons permanent, niet alleen met onze naasten, maar met iedereen die we maar willen. Mondiaal maar juist ook in de eigen omgeving, zoals de wijkagent in Leidsche Rijn laat zien.

De tweet verwijst in de tweede plaats naar een verandering in de beroepsuitoefening, in dit geval die van de politieagent. De politie zoekt van oudsher een balans tussen afstand houden en nabijheid creëren (Van Caem 2012). De politie bewaakt met gezag, op basis van het geweldsmonopolie, de morele grenzen van ons samenleven. Maar dat kan in een rechtsstaat alleen op basis van een goede verstandhouding met de burger. In elke tijd zoekt men weer op een andere manier naar die juiste balans. In dit onderzoek is aangetoond dat met twitteren de agent zijn betrokkenheid met de buurt kan laten doorklinken. Dat staat niet op zichzelf. De professional van deze tijd onderhoudt steeds meer een 'dialogische relatie' met zijn bewoners, zijn patiënten, zijn klanten, zijn cliënten of zijn afnemers – de terminologie is afhankelijk van de werksoort. Co-creatie, coproductie, partnerschap – modieuze termen die desalniettemin op een wezenlijke verandering wijzen. Een nieuw soort professionaliteit dient zich aan.

Een bericht als de twittersurveillance verwijst ten derde naar een nieuwe verhouding tussen staat en burger. In het twitterverkeer tussen de wijkagenten en hun volgers schuilt een nieuwe vorm van legitimiteit van de overheid. Je zou met enige goede wil zelfs kunnen spreken van directe democratie. Met het wegwijnen van de twintigste-eeuwse ideologieën verschrompelde ook het vanzelfsprekende gezag van de politicus. In plaats van welbespraakt vertegenwoordiger van een gedachtegoed dat de kiezer met hem deelt, is de politicus steeds meer op zichzelf aangewezen om het zwevende electoraat te overtuigen. Men spreekt van een crisis in de representatieve democratie – de politicus is een tragische figuur geworden, die het moet hebben van zijn eigen overtuigingskracht. Toch lijkt er, in de woorden van Danielle Allen (2006), eerder sprake te zijn van een democratische paradox: het geloof in de parlementaire democratie neemt weliswaar af, maar gaat gepaard met een groeiende betrokkenheid bij de eigen omgeving. Zo hebben de twitterende wijkagent en zijn volgers vast weinig boodschap aan de Nationale

3 Zie in dit verband ook de reflectie op de resultaten uit dit onderzoek in de diesrede van H. Boutellier (2013).

Politie en haar beleidsplannen. Zij trekken wel hun eigen plan: 'Dit is mijn surveillanceronde, wat vindt u ervan?'

Het empirische onderzoek naar de rol van de twitterende wijkagent bevestigt de betekenis die sociale media kunnen hebben voor de nieuwe verhoudingen die groeien tussen overheid en burgers. Dat daarin juist de betrokkenheid van de politie bij de buurt van cruciaal belang blijkt, bevestigt de theoretische voorspelling, maar sluit ook aan bij de notie van gezamenlijkheid die zo sterk doorklinkt in het debat over de participatiesamenleving.

Literatuur

- Allen, D.S. (2006) *Talking to Strangers*. Chicago: University of Chicago Press.
- Beunders, H.J.G., M.D. Abraham, A.G. van Dijk & A.J.E. van Hoek (2011) *Politie en publiek. Een onderzoek naar de communicatievormen tussen burgers en blauw*. Amsterdam: Reed Business.
- Boutellier, J.C.J. (2013) *Spontaniteit en regulering. Over de complexiteit van samenleven in de 21e eeuw en de relevantie van de sociale wetenschappen* (diesrede Vrije Universiteit Amsterdam).
- Boutellier, J.C.J., R. van Steden, I. Bakker, A. Mein & W. Roeleveld (2011) *De positie van de politie. Een verkennende studie voor de strategische onderzoeksagenda politie*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Boverman, E., L. van Duijn, P. de Graaf & J. Ritzema (2011) *Politie, twitter en gezag* (Strategisch Leidinggevende Leergang 7; scriptie Politieacademie Warnsveld).
- Caem, B. van (2012) *Buurtregie met mate. Over de spanning tussen nabijheid en distantie in de relatie tussen politie en burgers*. Amsterdam: Boom.
- Dijk, T. van (2007) *100%. Een onderzoek naar het vertrouwen van burgers in de politie*. Amsterdam: Intomart.
- Flight, S., A. van den Andel & P. Hulshof (2006) *Vertrouwen in de politie. Een verkennend onderzoek*. Amsterdam: DSP-Groep.
- Frissen, V., M. van Staden, N. Huijboom, B. Kotterink, S. Huveneers, M. Kuipers & G. Bodea (2008) *Naar een 'User Generated State'? De impact van nieuwe media voor overheid en openbaar bestuur*. Delft: TNO.
- Hough, M., J. Jackson, B. Bradford, A. Myhill & P. Quinton (2010) Procedural Justice, Trust and Institutional Legitimacy. *Policing*, 4(3), 203-210. DOI: 10.1093/police/paq027.
- Jackson, J.P. & B. Bradford (2010) *Different Things to Different People? The Meaning and Measurement of Trust and Confidence in Policing Across Diverse Social Groups in London*. <http://ssrn.com/abstract=1628546> of <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1628546>.
- Meijer, A.J., S.G. Grimmelikhuijsen, D. Fictorie & A. Bos (2011) Politie en Twitter, coproductie en community policing in het informatietijdperk. *Bestuurskunde*, 25(3), 14-25.
- Meijer, A.J., S.G. Grimmelikhuijsen, D. Fictorie, M. Thaens & P. Siep (2013) *Politie & sociale media. Van hype naar onderbouwde keuzen*. Utrecht/Apeldoorn: Universiteit Utrecht/Centre for Public Innovation/Politie & Wetenschap.
- Murthy, D. (2012) Towards a Sociological Understanding of Social Media: Theorizing Twitter, *Sociology*, 1-15, DOI: 10.1177/003803851142253.
- Newcom Research & Consultancy (2013) *Social Media in Nederland 2013. Grootste longitudinale studie*. Amsterdam: Newcom Research & Consultancy.

- Ringeling, A. & A. Sluis (2011) *Verkenning naar het thema 'gezag'. Een verkennende studie voor de strategische onderzoeksagenda politie*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Roodenburg, D.T. (2013) *Weet wat je tweet* (masterthesis Vrije Universiteit Amsterdam).
- Sunshine, J. & T.R. Tyler (2003) The Role of Procedural Justice and Legitimacy in Shaping Public Support for Policing. *Law & Society Review*, 37(3), 513-548.
- Tyler, T.R. & Y.J. Huo (2002) *Trust in the Law. Encouraging Public Cooperation with the Police and Courts*. New York: Russel Sage Foundation.
- Vijver, C.D. van der (2006) Legitimiteit, gezag en politie. Een verkenning van de hedendaagse dynamiek. In: C.D. van der Vijver & F. Vlek, *De legitimiteit van de politie onder druk? Beschouwingen over grondslagen en ontwikkelingen van legitimiteit en legitimiteits-toekenning*. Den Haag: Elsevier Overheid.
- Vijver, C.D. van der & O.J. Zoomer (2004) Evaluating Community Policing in the Netherlands. *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice*, 12(3), 251-267.
- Weyers, H. & M. Hertogh (2007) *Legitimiteit betwist. Een verkennend onderzoek naar de ervaren legitimiteit van het justitieoptreden*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.

Beleidsdocumenten

Inrichtingsplan Nationale Politie, Ministerie van Veiligheid en Justitie, versie 3.0, december 2012.