

Bijlage 1. Materiaal voor pretest en hoofdexperiment

Product gerelateerde tweet – webcare volgens individueel tegemoetkomend cluster

TWEETS	FOLLOWING	FOLLOWERS	LIKES	LISTS
52K	3,787	63.9K	126	1

Tweets Tweets & replies Media

 **jennifer** @jennifervd · 6h
@ANWB Vorige week een fietsroute geprobeerd uit het ANWB boek 'Fan van Fietsen', 2,5 uur de weg kwijt omdat de route niet klopt #waardeloos

← 1 ↻ ♥

 **ANWB** @ANWB · 6h
@jennifervd Vervelend om te horen. Welke route was het? Dan controleren wij hem direct voor je. PM ons je gegevens dan vergoeden we het aankoopbedrag

← 1 ↻ ♥

Product gerelateerde tweet – webcare volgens collectief tegemoetkomend cluster

TWEETS	FOLLOWING	FOLLOWERS	LIKES	LISTS
52K	3,787	63.9K	126	1

Tweets Tweets & replies Media

 **jennifer** @jennifervd · 6h
@ANWB Vorige week een fietsroute geprobeerd uit het ANWB boek 'Fan van Fietsen', 2,5 uur de weg kwijt omdat de route niet klopt #waardeloos

← 1 ↻ ♥

 **ANWB** @ANWB · 6h
@jennifervd Excuses voor het ongemak. In de 2de oplage zullen we de routes waar mogelijk verhelderen zodat dit in de toekomst niet meer kan gebeuren

← 1 ↻ ♥

Product gerelateerde tweet – webcare volgens defensief cluster

TWEETS	FOLLOWING	FOLLOWERS	LIKES	LISTS
52K	3,787	63.9K	126	1

Tweets Tweets & replies Media



jennnifer @jennnifervd · 6h
@ANWB Vorige week een fietsroute geprobeerd uit het ANWB boek 'Fan van Fietsen', 2,5 uur de weg kwijt omdat de route niet klopt #waardeloos

1 0 0



ANWB @ANWB · 6h
@jennnifervd De ANWB kan hier niets aan doen, de routes worden opgesteld door een externe partij. Een lange fietstocht is in ieder geval goed voor de conditie

1 0 0

Dienst gerelateerde tweet – webcare volgens individueel tegemoetkomend cluster

TWEETS	FOLLOWING	FOLLOWERS	LIKES	LISTS
52K	3,787	63.9K	126	1

Tweets Tweets & replies Media



jennnifer @jennnifervd · 6h
@ANWB Brrr koud. Ik sta al anderhalf uur te wachten langs de weg. Komt er ooit nog iemand van de wegenwacht?! #vervelend

1 0 0



ANWB @ANWB · 6h
@jennnifervd Vervelend om te horen. PM me waar je staat dan zal ik kijken hoelang het nog duurt en zorg ik dat de monteur een warme kop koffie voor je meeneemt

1 0 0

Dienst gerelateerde tweet – webcare volgens collectief tegemoetkomend cluster

TWEETS	FOLLOWING	FOLLOWERS	LIKES	LISTS
52K	3,787	63.9K	126	1

Tweets Tweets & replies Media

 **jennifer** @jennifervd · 6h
@ANWB Brrr koud. Ik sta al anderhalf uur te wachten langs de weg. Komt er ooit nog iemand van de wegenwacht?! #vervelend

↩ 1 ↻ ❤

 **ANWB** @ANWB · 6h
@jennifervd Excuses voor het ongemak. We zullen meer monteurs in gaan zetten deze winter om lange wachttijden in de toekomst proberen te voorkomen

↩ 1 ↻ ❤

Dienst gerelateerde tweet – webcare volgens defensief cluster

TWEETS	FOLLOWING	FOLLOWERS	LIKES	LISTS
52K	3,787	63.9K	126	1

Tweets Tweets & replies Media

 **jennifer** @jennifervd · 6h
@ANWB Brrr koud. Ik sta al anderhalf uur te wachten langs de weg. Komt er ooit nog iemand van de wegenwacht?! #vervelend

↩ 1 ↻ ❤

 **ANWB** @ANWB · 6h
@jennifervd De ANWB kan hier niets aan doen, we hebben helaas geen invloed op het weer. De drukte is bijna verholpen, het zal dus niet lang meer duren

↩ 1 ↻ ❤

Bijlage 2: Pretest introductie en vragen

U wordt uitgenodigd om mee te doen aan een onderzoek naar webcarestrategieën op het sociale media platform Twitter. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Eva Wellens, studente Communicatie- en informatiewetenschappen aan de Radboud Universiteit Nijmegen.

Meedoen aan het onderzoek houdt in dat u een online vragenlijst gaat invullen. De vragen hebben betrekking op tweets in reactie op negatieve uitlatingen op Twitter. Het invullen van de vragenlijst kost ongeveer 10 minuten.

U doet vrijwillig mee aan dit onderzoek en kunt op elk moment tijdens het invullen van de vragenlijst uw deelname stopzetten.

De gegevens die we in dit onderzoek verzamelen, zullen door wetenschappers gebruikt worden voor artikelen en presentaties. Natuurlijk gebruiken we deze gegevens volledig anoniem.

Als u vragen heeft over het onderzoek kunt u contact opnemen door te mailen naar e.wellens@student.ru.nl

TOESTEMMING: Geef hieronder uw keuze aan.

Door te klikken op de knop 'Ik ga akkoord' geeft u aan dat u:

- bovenstaande informatie heeft gelezen
- vrijwillig meedoet aan het onderzoek

- 18 jaar of ouder bent

Als u niet mee wilt doen aan het onderzoek, kunt u op de knop 'Ik ga niet akkoord' klikken

Ik ga akkoord

Ik ga niet akkoord

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen:

- 1) ANWB probeerde in haar reactie op de tweet de verantwoordelijkheid te ontkennen en/of de ernst van het probleem te verminderen

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

- 2) ANWB probeerde in haar reactie op de tweet informatie te geven, sympathie te tonen en/of degene met de klacht een compensatie te bieden

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

- 3) ANWB probeerde in haar reactie algemene excuses aan te bieden en/of probeert een oplossing te bieden om herhaling te voorkomen

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

Had de voorgaande dialoog op Twitter betrekking op een dienst van de ANWB of op een product van de ANWB?

- Op een dienst
 Op een product

Bijlage 3: Hoofdexperiment introductie en vragen

U wordt uitgenodigd om mee te doen aan een onderzoek naar webcarestrategieën op het sociale media platform Twitter. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Eva Wellens, studente Communicatie- en informatiewetenschappen aan de Radboud Universiteit Nijmegen.

Meedoen aan het onderzoek houdt in dat u een online vragenlijst gaat invullen. De vragen hebben betrekking op tweets in reactie op negatieve uitlatingen op Twitter. Het invullen van de vragenlijst kost ongeveer 10 minuten.

U doet vrijwillig mee aan dit onderzoek en kunt op elk moment tijdens het invullen van de vragenlijst uw deelname stopzetten.

De gegevens die we in dit onderzoek verzamelen, zullen door wetenschappers gebruikt worden voor artikelen en presentaties. Natuurlijk gebruiken we deze gegevens volledig anoniem.

Als u vragen heeft over het onderzoek kunt u contact opnemen door te mailen naar e.wellens@student.ru.nl

TOESTEMMING: Geef hieronder uw keuze aan.

Door te klikken op de knop 'Ik ga akkoord' geeft u aan dat u:

- bovenstaande informatie heeft gelezen
- vrijwillig meedoet aan het onderzoek

- 18 jaar of ouder bent

Als u niet mee wilt doen aan het onderzoek, kunt u op de knop 'Ik ga niet akkoord' klikken

Ik ga akkoord

Ik ga niet akkoord

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen:

1) Ik vind de reactie van de ANWB op de klacht erg goed

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

2) Mijn attitude ten opzichte van de reactie van de ANWB op de klacht is erg positief

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

3) De reactie van de ANWB op de klacht voldoet helemaal aan mijn wensen hoe een organisatie op een klacht zou moeten reageren

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stelling:

ANWB lijkt mij...

Onerlijk 0 0 0 0 0 0 0 Eerlijk

Gemaakt 0 0 0 0 0 0 0 Oprecht

Onbetrouwbaar 0 0 0 0 0 0 0 Betrouwbaar

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stelling:

ANWB lijkt mij...

Onbekwaam 0 0 0 0 0 0 0 Bekwaam

Ondeskundig 0 0 0 0 0 0 0 Deskundig

Incompetent 0 0 0 0 0 0 0 Competent

Geef aan in hoeverre je het eens bent met de volgende stelling:

ANWB lijkt mij...

Onsympathiek 0 0 0 0 0 0 0 Sympathiek

Onvriendelijk 0 0 0 0 0 0 0 Vriendelijk

Onaangenaam 0 0 0 0 0 0 0 Aangenaam

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen:

1) Ik denk dat ik een goed gevoel heb over de ANWB

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

2) Ik vind de ANWB een respectabele organisatie

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

3) Ik denk dat ik de ANWB vertrouw

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen:

1) Ik denk dat de ANWB achter haar producten en diensten staat

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

2) Ik denk dat de ANWB innovatieve producten en diensten ontwikkelt

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

3) Ik denk dat de ANWB producten en diensten van hoge kwaliteit biedt

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

4) Ik denk dat producten en diensten van de ANWB het geld waard zijn

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen:

1) Ik denk dat ANWB goed bestuurd wordt

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

2) Ik denk dat ANWB een goede organisatie is om voor te werken

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

3) Ik denk dat ANWB een organisatie is die goede werknemers heeft

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen:

ANWB..

1) ontkent de verantwoordelijkheid voor de oorzaak van de klacht

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

2) probeert degene met de klacht ervan te overtuigen dat het probleem niet zo groot is

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

3) toont sympathie voor de klager

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

4) biedt degene met de klacht excuses aan

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

5) probeert met een oplossing te komen om herhaling in de toekomst te voorkomen

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

6) biedt de klager compensatie

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

7) geeft informatie over de oorzaak van de klacht

Helemaal niet mee eens 0 0 0 0 0 0 0 0 Helemaal mee eens

Had de dialoog op Twitter betrekking op een dienst van de ANWB of op een product van de ANWB?

Op een dienst

Op een product

Wat is je leeftijd?

.....

Wat is je geslacht?

Man

Vrouw

Wat is je nationaliteit?

Nederlandse

Anders, namelijk....

Wat is je hoogst genoten opleiding?

Basisonderwijs

VMBO

HAVO

VWO

MBO

HBO

WO