“Waakzaam en Dienstbaar” in 140 tekens

Exploratief onderzoek naar de wijze van presenteren door de Nederlandse politie op het sociale medium Twitter door middel van uitgedragen rol en taalgebruik



Simone Brzezinski

4146433

Masterscriptie Nieuwe media, taal en communicatie

H.W.M. Giesbers

B.J.H. Hilberink

15-06-2015

~ INHOUDSOPGAVE ~

SAMENVATTING 3

VOORWOORD 4

INLEIDING 5

POLITIE & HAAR ACHTERGROND 6
POLITIE & NIEUWE MEDIA 7
POLITIE & SOCIALE MEDIA 8
POLITIE & TWITTER 9
POLITIE & HAAR PRESENTATIE 10
ONDERZOEKSVRAAG 13
RELEVANTIE 14
DRIE DEELONDERZOEKEN 14

DEELONDERZOEK 1 15

METHODE 15
MATERIAAL 15
PROCEDURE 16
BETROUWBAARHEID 18
RESULTATEN 18
CONCLUSIE & DISCUSSIE 20

DEELONDERZOEK 2 22

METHODE 22
MATERIAAL 22
PROCEDURE 22
BETROUWBAARHEID 24
RESULTATEN 24
CONCLUSIE & DISCUSSIE 26

DEELONDERZOEK 3 28

METHODE 28
MATERIAAL 28
PROCEDURE 28

BETROUWBAARHEID 31
RESULTATEN 31
CONCLUSIE & DISCUSSIE 38

ALGEMENE CONCLUSIE & DISCUSSIE 40

KOPPELING DEELONDERZOEKEN 40
POLITIE: PRESENTATIE OP TWITTER 42
POLITIE: FORMEEL & ONPERSOONLIJK 42
POLITIE: MOGELIJKHEDEN OP TWITTER 43
IMPLICATIES 43
BEPERKINGEN 44
SUGGESTIES TOEKOMSTIG ONDERZOEK 45
WAAKZAAM EN DIENSTBAAR IN 140 TEKENS 46

REFERENTIES 47

BIJLAGEN 49

~ SAMENVATTING ~

Binnen de institutie van de politie hebben de laatste decennia veranderingen plaatsgevonden als gevolg van de gedemocratiseerde maatschappij. Om het hierdoor ontstane verlies aan gezag en legitimiteit te herstellen is onder andere de wijze van presenteren veranderd. De media hebben hierbij altijd een belangrijke rol gespeeld. In deze studie is in drie deelonderzoeken op basis van 'rol' en 'taalgebruik' exploratief onderzocht hoe de Nederlandse politie zich presenteert op het medium Twitter dat vele mogelijkheden biedt, maar ook zijn beperkingen heeft. Deelonderzoek één onderzocht de uitgedragen rol (ordehandhavend, wethandhavend of dienstverlenend) door de politie in tweets en hieruit blijkt dat voornamelijk de dienstverlenende en wethandhavende rol voorkomen. In deelonderzoek twee werden genres aan de tweets toegekend alvorens het taalgebruik specifiek te analyseren. Hieruit blijkt dat de feitelijke genres, zoals 'verslag' en 'procedure', het meeste voorkomen. Ook het waarderend genre 'respons' komt veel voor. In deelonderzoek drie werden de bijbehorende registers geanalyseerd en uit de resultaten blijkt dat er in de meeste tweets een formele toon wordt aangehouden, gekenmerkt door onpersoonlijkheid en weinig samenhang. De zogenaamde '@mention-tweets' hebben een persoonlijkere sfeer, maar zijn door bepaalde taalmiddelen nog steeds vrij formeel. Na een koppeling van de resultaten uit de drie deelonderzoeken kan worden geconcludeerd dat de presentatie van de Nederlandse politie op Twitter voornamelijk bestaat uit dienstverlening door het uitzenden van informatie (in de vorm van verslagen en vertellingen) op een formele en onpersoonlijke manier en het reageren op mensen, waarbij ze, in contrast met het uitzenden van informatie, informeler taalgebruik hanteert. Daarnaast wordt gesuggereerd dat de beperking van Twitter (140 tekens) duidelijke invloed heeft op het uitzenden van tweets door de politie. Door het exploratief karakter van dit onderzoek is de basis gelegd voor vervolgonderzoek waarin duidelijk moet worden wat het effect van deze wijze van presenteren is met het oog op het herstel van het ontstane verlies aan gezag en legitimiteit.

~ VOORWOORD ~

Voor de master 'Nieuwe media, taal en communicatie' ben ik in september 2014 begonnen aan het traject dat de 'masterscriptie' heet. Na het succesvol schrijven van een onderzoeksdoelstelling werd al snel duidelijk dat mijn onderzoek te maken zou hebben met de politie, taalgebruik en Twitter. Voor mij een zeer interessant werkveld gezien mijn achtergrond (bachelor Nederlands en de huidige master) en de hierdoor ontstane interesse rondom het presenteren van instituties op nieuwe media. Het leek me dan ook erg interessant om te onderzoeken hoe een institutie als de politie zich op een nieuw medium presenteert, omdat er regelmatig wel eens iets mis gaat en een onderzoek als dit een basis kan vormen om verder te onderzoeken hoe dat 'misgaan' kan gebeuren.

Het hele jaar door heb ik hard gewerkt aan het voltooien van dit onderzoek. Aangezien het de laatste stap is voor het afronden van mijn 'universitaire leven', kan ik met recht zeggen dat de laatste loodjes inderdaad het zwaarst wegen. Toch heb ik ook in deze laatste fase ontzettend veel geleerd, waarvoor ik dankbaar ben.

Daarnaast ben ik dankbaar voor de hulp die ik heb mogen ontvangen bij het ontwikkelen en uitvoeren van dit onderzoek. Ten eerste wil ik mijn begeleider Herman Giesbers bedanken voor alle hulp. De feedback, direct geantwoorde mails en antwoorden op mijn vragen zorgden ervoor dat ik goed en met vertrouwen kon werken. Ten tweede wil ik mijn tweede beoordelaar, Béryl Hilberink, bedanken voor het geven van nuttige feedback waardoor mijn onderzoek is verbeterd. Ten derde wil ik graag mijn medestudenten van de master bedanken voor de gegeven hulp en steun. Tot slot wil ik mijn dank uitspreken aan mijn familie en vrienden, die –al mijn hele academische leven- mij steunen, helpen en altijd begripvol zijn. Deze hulp en vooral deze steun heeft ervoor gezorgd dat de laatste loodjes toch iets minder zwaar wogen.

Brunssum, juni 2015

~ INLEIDING ~

Op 5 april 2015 besloot het speciale politieteam Paraatheid uit Rotterdam de burgers een 'inkijkje' te geven in zijn dagelijkse werk. Dit inkijkje resulteerde in drie tweets met filmpjes waarin een man met gedurfde woorden de politie uitschold en hen vrij agressief benaderde (zie afbeelding 1 voor één van de drie uitgezonden tweets). Het doel van dit inkijkje was om de volgers op Twitter te laten zien wat het team zoal meemaakt tijdens dergelijke arrestaties. Deze openheid via Twitter kenmerkt de huidige tijdgeest: naast particulieren tonen ook instanties via sociale media hun doen en laten. Voor instanties zoals de politie is deze 'transparantie' een groot goed, zeker in de huidige gedemocratiseerde maatschappij (Terpstra & Trommel, 2007). Hoewel dergelijke media zich uitstekend lenen voor onder andere het verschaffen van deze openheid, kennen ze ook valkuilen (waarover later meer). Voor een institutie als de politie lijkt het tegenwoordig echter van belang dat zij zich manifesteert op dergelijke media om zodoende te proberen het vanaf de jaren zestig ontstane verlies aan gezag en legitimiteit te herstellen en het contact met de burger te bevorderen, waarover later meer. De reacties op de tweet van Paraatheid Rotterdam suggereert dat deze uitwerkingen mogelijk bestaan (zie afbeelding 1, rechts). Reacties met 'respect' erin en vragen aan de politie (de tweede reactie), laten zien dat dergelijke berichten die de transparantie bevorderen, wellicht positieve uitwerkingen kunnen hebben. Zoals Beunders (2007, p. 1100) benadrukt in zijn werk: "(…) 'de media' zijn niet alleen een lastig bijverschijnsel en soms de ramp zelf, ze vormen ook een kans om te laten zien wat de agent, de korpschef, de hele organisatie, vermag." Het is echter nog de vraag op welke manier de Nederlandse politie dit precies probeert te laten zien. Deze studie onderzoekt dan ook exploratief de manier waarop de Nederlandse politie zich presenteert op sociale media waardoor een basis wordt gelegd voor verder onderzoek naar het effect van deze wijze van presenteren door de Nederlandse politie.

Afbeelding 1*: Tweet van politieteam Paraatheid (@teamparaatheid) en een greep uit de hierop volgende reacties.*



POLITIE & HAAR ACHTERGROND

De politie is een institutie die de afgelopen decennia behoorlijk is veranderd. Door de democratisering van de maatschappij in de afgelopen halve eeuw was het nodig de organisatie en aanpak te veranderen aangezien de autoriteit van de politie werd aangetast (Beunders, 2007). De burgers werden vanaf de jaren zestig welvarender, mondiger en minder volgzaam en het automatische gezag van de politieagent nam af (Beunders, 2007; Bittner, 1970; Terpstra & Trommel, 2007). In een kritisch politierapport uit 1977 genaamd *Politie in Verandering* werd geconcludeerd dat de Nederlandse politie vervreemd was van de samenleving. Met behulp van 'een en al communicatie' wilde de politie transformeren van autoritair naar coöperatief en dienstverlenend om zo de afstand tot de burger te verkleinen (Beunders, 2007, p. 1083; Punch, 2006). Door dit rapport kreeg het politiewerk dan ook een 'sociaal' karakter dat gekoppeld was aan de maatschappelijk veranderingen en wensen van het publiek (Punch, 2006, p. 33). Terpstra en Trommel (2007, p. 11) erkennen daarbij twee belangrijke veranderingen die zich sinds de jaren zeventig hebben voorgedaan wat betreft de presentatie door de Nederlandse politie. Zo noemen ze 'imagowerk' als een belangrijk geworden voorwerp (marketing en management) en hoopt de politie met 'bedrijfsmatig' denken "in de ogen van het publiek meer aan de eisen en beelden van de huidige tijd te voldoen." Met betrekking tot ingenomen rollen door de politie stellen Cachet en Versteegh (2007, p. 1076) daarnaast dat "de eenduidige, min of meer autoritaire relatie is vervangen door vele relaties en evenzo vele rollen van de politieman of -vrouw (…)." De onderzoekers spreken bijvoorbeeld over de rol van 'handhaver', maar ook over 'preventieambtenaar' en 'voorlichter'. Ook Burton Jr., Frank, Langworthy en Barker (1993) beschrijven het ontstaan van een bepaalde mate van multidimensionaliteit van ingenomen politierollen.

De presentatie door de politie aan burgers en andere groeperingen is zodoende door de jaren heen veranderd om het ontstane verlies aan gezag en legitimiteit te herstellen (Terpstra & Trommel, 2007). Deze veranderingen houden ook tegenwoordig niet op. Nog steeds toont een campagne als *Handen af van onze hulpverleners* de moeilijkheden rondom een institutie als de politie met betrekking tot gezag en respect. Om haar legitimiteit en gezag te herstellen, zet de politie ook tegenwoordig nog verschillende (symbolische) strategieën in om zodoende beelden over politie(werk) te creëren of te beïnvloeden (Terpstra & Trommel, 2007). Denk bijvoorbeeld aan het dragen van het uniform (wat symbool staat voor gezag), het gebruik van bepaalde slagzinnen zoals tegenwoordig *Waakzaam en Dienstbaar* of de eerder genoemde filmpjes van team Paraatheid Rotterdam (zie afbeelding 1). Manning (1977) onderscheidt verschillende strategieën die de politie inzet om haar "(…) missie, 'mandaat' en activiteiten te presenteren (…)" (Terpstra & Trommel, 2007, p. 10). Hierbij noemt hij bijvoorbeeld haar bureaucratische, onpersoonlijke en neutrale rationaliteit, maar ook het gebruik van moderne technologieën. De moderne technologieën van de 21^{e} eeuw zijn de zogenaamde 'nieuwe media'. Deze media spelen in de huidige maatschappij een grote rol, zowel voor particulieren als instanties. Terpstra en Trommel (2007, p. 10) benadrukken dat bij het herstellen van het gezag en

legitimiteit gebruik wordt gemaakt van beelden en waarden die de burgers en andere relevante partijen waarschijnlijk van groot belang achten bij het vormen van een oordeel over de politie. Aangezien de nieuwe media tegenwoordig een grote rol spelen in de maatschappij verwachten burgers van een instantie als de politie wellicht dat ook zij zich manifesteert op dergelijke media en kan de politie het zich dan ook niet permitteren om zichzelf niet te presenteren op deze media. Dit heeft wederom te maken met de eis van transparantie die tegenwoordig geldt voor (overheids)instellingen zoals de politie: "In een door massamedia gedomineerde samenleving kan de politie er niet omheen zich actief te presenteren op een wijze die aansluit bij in de media gebruikelijke formats en stijlen." (Mawby, 2002, geciteerd uit: Terpstra & Trommel, 2007, p. 11). De politie is tegenwoordig dan ook actief op verschillende nieuwe media. Online aangifte doen is eerder regel dan uitzondering en politiekorpsen en wijkagenten zijn veelvuldig actief op onder andere Twitter, Facebook en Youtube.

De media zijn in de loop van de tijd, in de breedste zin van het woord, een centrale rol gaan spelen voor de politie (Beunders, 2007, p. 1098). In de jaren zestig was de media-invloed zowel extern (kranten die verzet goedkeurden in hun artikelen) als intern te zien (nieuwe communicatietechnieken, zoals de auto of radiomobilofoon, zorgden voor een vergroting van de afstand tussen burger en agent) (Beunders, 2007). Waar toen televisie en de krant van grote invloed waren, zijn tegenwoordig het internet en andere nieuwe media (zoals de smartphone of sociale media) belangrijk. Hoewel dergelijke media mogelijk ingezet kunnen worden om het verlies aan legitimiteit en gezag te herstellen, blijkt ook vaak dat instituties tegen moeilijkheden aanlopen wat betreft deze media. Denk bijvoorbeeld aan de rechercheur uit Groningen die de gaypride in een tweet (volgens hem in een persoonlijke, losstaand van zijn ambtelijke functie, situatie) een 'smerige vertoning' noemde en daarvoor op het matje werd geroepen.[1] De vervaging van de grenzen tussen privé en zakelijk is bij dergelijke situaties aan de orde en zorgt zodoende voor moeilijkheden, zowel intern (binnen de institutie van de politie) als extern (burgers die een beeld vormen over de politie).

POLITIE & NIEUWE MEDIA

De nieuwe media, zoals het internet, bieden voor de politie nieuwe mogelijkheden, zoals een snellere informatieverwerking en meer burgerbetrokkenheid bij politiezaken (Planjer, 2013). Ook gebruiken overheidsinstellingen zoals de politie een medium als het internet veelvuldig voor interactieve communicatie (Meijer & Toornvlied, 2014). Echter, de politie moet ook rekening houden met allerlei (ethische) kwesties bij het gebruik van nieuwe media. Meijer, Grimmelikhuijsen, Fictorie, Thaens en Siep (2013) noemen bijvoorbeeld enkele ethische dilemma's die ontstaan voor de politie wat betreft sociale media. Een voorbeeld is het dilemma 'effectiviteit' versus 'respect voor de persoonlijke sfeer': van de politie wordt verwacht dat ze op een effectieve manier hun werk doen, door bijvoorbeeld het verspreiden van informatie over personen (adres, foto's, naam) om een dader op te pakken of vermist

[1] Dit gebeurde in augustus 2014. De tweet werd verwijderd en de rechercheur moest op gesprek komen bij de politie. Zelf gaf de politie aan 'afstand te nemen' van deze uitspraak. Bron: www.nu.nl

persoon terug te vinden. Wanneer dit gebeurt, vindt er tegelijkertijd een inbreuk plaats op de persoonlijke levenssfeer van die persoon doordat alle gegevens bekend en wijd verspreid worden. Vooral op sociale media kan dit een probleem vormen, aangezien alles wat op het internet komt te staan er niet zo makkelijk meer vanaf gehaald kan worden (Meijer et al., 2013, p. 190-200). Het is dus voor een institutie als de politie van belang om rekening te houden met zowel de nieuwe mogelijkheden als de mogelijke dilemma's waarvoor ze komt te staan wanneer zij gebruik maakt van dergelijke media en zodoende een online presentatie opbouwt.

De online presentatie van de politie kan leiden tot een positieve publieke perceptie van de politie. Een positieve perceptie is van groot belang voor bijvoorbeeld het creëren van respect voor een overheidservice (Koonen, 1947). Wantrouwen kan daarentegen bijvoorbeeld het vermogen van de politie om criminaliteit te controleren verlagen (Brown & Benedict, 2002). De maatschappelijke veranderingen maken het voor de politie echter steeds moeilijker om de publieke perceptie goed te houden en zodoende het verlies aan gezag en legitimiteit te herstellen. Door de nieuwe technologieën is de politie bijvoorbeeld nog zichtbaarder geworden dan voorheen en kunnen alle gedragingen (zeker ook in negatieve zin) wijd worden verspreid (Beunders, 2007). Het creëren van een goede perceptie is belangrijk, maar hierbij moet wel worden gelet op de mogelijkheden die dergelijke nieuwe technologieën met zich meebrengen (in zowel positieve als negatieve zin).

Hoewel nieuwe media uit verschillende onderdelen bestaan, is er één onderdeel dat eruit springt wat betreft het eerder genoemde 'imagowerk' en sociaal contact: de sociale media. Op sociale media is het immers mogelijk een bepaald imago te creëren door middel van geplaatste berichten en foto's of bepaald gehanteerd taalgebruik. Daarnaast speelt het sociale element van deze media een hoofdrol: interactie wordt door verschillende functies gestimuleerd ('liken', op berichten reageren, 'delen' etc.). Voor de politie is dergelijke media wellicht relevant, aangezien zij zodoende een imago kunnen vormen en interactie met de burger kunnen bevorderen. Op welke manier de Nederlandse politie dit wellicht probeert te doen door middel van haar presentatie staat centraal in dit onderzoek.

POLITIE & SOCIALE MEDIA

'Sociale media' zijn online middelen die zijn vormgegeven rondom sociale interactie. Er zijn vele soorten sociale media die van elkaar verschillen qua functies en doel, maar allen bestaan ze uit, in tegenstelling tot de oude media, zogenaamde 'user-generated-content'. Dit is de inhoud van deze media die wordt gemaakt door de gebruiker zelf en niet door een professional (Bertot, Jaeger & Hansen, 2012, p. 30). Op deze manier staan de sociale media in lijn met de veranderingen in de maatschappij: het mondiger worden van de burger komt op deze media tot uiting doordat ze los staan van een institutie om iets te 'mogen' en kunnen zeggen. De burgers zijn tegenwoordig zelf de producent van inhoud en publiceren dit op deze media waardoor de hele wereld het kan lezen.

Ook de politie heeft te maken met deze kenmerken van sociale media, die tevens nieuwe mogelijkheden voor hen meebrengen. Deze media kunnen bijvoorbeeld de burgerlijke input in politiezaken vergemakkelijken en de politie helpen om snel en effectief te kunnen communiceren met grote groepen burgers (Meijer & Toornvlied, 2014). Zo wordt Facebook ingezet om persberichten te verspreiden, maar ook om te communiceren met burgers en om hun aandacht voor bepaalde zaken te vragen (Meijer et al., 2013). Interactie met de burger wordt door de politie als zeer belangrijk ervaren, aangezien de politie zodoende sociale problemen beter kan begrijpen en het vertrouwen van de burgers kan verbeteren (Verwee, Hendrickx & Vlek, 2009). Sociale media zouden hier, naast het nog steeds belangrijke real-life contact, aan bij kunnen dragen.

Zoals ook al eerder gesuggereerd kunnen (sociale) media zowel voor problemen zorgen als nieuwe mogelijkheden bieden. Zouridis en Tops (2011, p. 13-14) noemen drie manieren waarop sociale media betekenisvol kunnen zijn voor de politie: ten eerste voegt de digitale wereld een nieuwe dimensie toe aan de werkelijkheid waarin de politie ook moet handhaven en organiseren. Ten tweede bieden de sociale media nieuwe mogelijkheden voor interactie en communicatie. Ten derde bieden de sociale media nieuwe mogelijkheden voor vernieuwing van politiewerk. Hierdoor kan bijvoorbeeld de 'heterdaadkracht' worden vergroot, omdat op sociale media een gebeurtenis vrijwel samenvalt met de berichtgeving erover. Naast deze positieve mogelijkheden zijn er ook negatieve aspecten aan sociale media voor de politiepraktijk: "Sociale media zijn zowel dragers van collectieve wijsheid (*wisdom of the crowds*) als dragers van nieuwe vormen van ondermijning en sociale verstoring." (Zouridis & Tops 2011, p. 14-15). Ook de politie zelf kan negatieve aspecten bevorderen, denk bijvoorbeeld aan de eerder genoemde vervaging van grenzen tussen privé en zakelijk.

POLITIE & TWITTER

Een sociaal medium dat steeds meer wordt gezien als een waardevol middel voor de politie, is Twitter. Dit medium wordt als waardevol gezien om bijvoorbeeld de communicatie van de politie met de burger te vergroten (Meijer & Toornvlied, 2014). Daarnaast is Twitter een makkelijk bereikbaar en open platform: elkaar volgen is niet nodig om tweets te kunnen lezen (Crump, 2011; Procter, Crump, Karstedt, Voss & Cantijoch, 2012). Hierdoor kunnen veel mensen worden benaderd, wat voor de politie van groot belang is, aangezien ze alle burgers wil bereiken (bijvoorbeeld bij een opsporing- of preventiebericht). Doordat Twitter 'micro-blogging' is, kan er daarnaast maar een beperkt aantal tekens worden ingevoerd (140). Hierdoor wordt veelal gebruik gemaakt van hyperlinks achter het bericht om de lezer te verwijzen naar een artikel, website, of foto waar meer informatie te vinden is.

Dat Twitter kenmerken heeft die voor de politie aantrekkelijk zijn, is duidelijk. Wat de politie daadwerkelijk doet op Twitter is onder andere onderzocht door Crump (2011). Crump stelt in zijn analyse vier hoofdcategorieën vast van soorten informatie in tweets van de politie: 1) patrouilleberichten, 2) informatieberichten, 3) berichten over partners en 4) overige berichten.

Daarnaast noemt hij drie hypothetische modellen die mogelijk de effectiviteit van Twitter wat betreft communicatie en betrokkenheid van de politie vergroten (p. 22): 'Broadcasters', 'Local knowledge gatherers' en 'Community facilitators'. Het eerste model betreft het krijgen van zoveel mogelijk volgers en daardoor het bereiken van zoveel mogelijk mensen bij het uitzenden van informatie. Model twee, 'local knowledge gatherers', heeft betrekking op het verkrijgen van informatie door het volgen van zoveel mogelijk mensen, voornamelijk mensen die zelf veel volgers hebben aangezien zij eerder zullen retweeten en andere mensen zullen noemen (@mention functie). Het gaat hierbij om informatie krijgen via 'crowd-sourcing': door het volgen van zoveel mogelijk mensen die ook een verwijzing naar andere mensen maken, wordt het bereik van de politie weer groter en kan zij meer informatie inzamelen wat betreft politiezaken. Het derde model is een combinatie van de eerste twee modellen en hierbinnen stimuleert de politie groepen mensen om binnen hun netwerk over bepaalde politiezaken te praten (bijvoorbeeld over ideeën van de politie of over nieuws). Dit vormt dan weer een bron van informatie voor de politie. Crump (2011, p. 22) stelt dat, hoewel wijkpolitie de lokale politie aanmoedigt om 'community facilitators' te zijn, de Twitteraccounts voornamelijk gebruikt worden voor het uitzenden van informatie (model 1).

Ander onderzoek naar wat de politie doet op Twitter is onder andere van Panagiotopoulos, Bigdeli en Sams (2012) en Procter, Crump, Karstedt, Voss en Cantijoch (2013). Beide studies onderzochten de activiteiten van de politie tijdens rellen in Londen in 2011. Uit het onderzoek van Panagiotopoulos et al. (2012) blijkt dat Twitter een goed aanvullend middel is voor traditionele noodgevalcommunicatie. Procter et al. (2013) concluderen dat de politie tijdens een crisissituatie juist voor moeilijkheden staat wanneer zij effectief gebruik wil maken van sociale media zoals Twitter (zoals het wel of juist niet gebruiken van hashtags of de noodzaak voor een constante monitoring om niet alleen uit te zenden, maar ook daadwerkelijk contact te hebben tijdens de crisis). Hierbij noteren de onderzoekers wel dat dit per politiekorps verschilt (Procter et al., 2013, p. 433).

Twitter kan een goed medium zijn voor de politie door zijn aantrekkelijke kenmerken, maar kan ook voor valkuilen zorgen. Het is de vraag hoe de politie zichzelf op een dergelijk aantrekkelijk medium met valkuilen presenteert voor de burgers.

POLITIE & HAAR PRESENTATIE

Een strategie die de politie al jaren gebruikt voor haar dagelijkse presentatie is een 'slogan' die op de politieauto, website en andere bronnen afkomstig van haar hand te zien is. Vanaf 2009 luidt deze slogan: *Waakzaam en Dienstbaar*. In het huidige onderzoek wordt de online presentatie met behulp van een diepere analyse onderzocht. Hoewel er verschillende mogelijkheden bestaan om het breed op te vatten construct 'presentatie' te onderzoeken, zal in dit onderzoek worden gekeken naar de eerder genoemde rol van de politie en het gehanteerde taalgebruik. Deze twee elementen zullen hieronder worden besproken.

Taal

Taal is een concept dat kan bepalen hoe mensen naar elkaar kijken. Door bepaald taalgebruik wordt immers een sociale identiteit gevormd. Daarnaast wordt men op basis van taal vaak positief of negatief beoordeeld en kunnen daarbij vooroordelen ontstaan (Janssen 1997, p. 54).

Van invloed op de keuze voor bepaald taalgebruik is de context waarbinnen die taal wordt gebruikt. Zo worden er andere woorden en zinnen gebruikt tijdens een gesprek tussen beste vrienden dan tijdens een gesprek tussen bijvoorbeeld de dokter en de patiënt en krijgen deze woorden en zinnen dan ook een andere betekenis. Dit gegeven wordt het 'register' genoemd, oftewel: situatiebepaald taalgebruik. Het register is van invloed op de keuze voor bepaalde taalmiddelen in dergelijke concrete communicatieve situaties. Door de keuze voor deze taalmiddelen wordt een bepaald genre gerealiseerd. Het register heeft dus invloed op de realisatie van een genre, aangezien de context invloed heeft op de keuze van taalmiddelen waarmee een genre wordt vormgegeven (Van der Leeuw & Meestringa, 2014, p. 112). Op welke manier deze invloed tot stand komt, heeft te maken met drie betekenissen die tegelijkertijd worden geproduceerd tijdens een taaluiting. Dit zijn de interpersoonlijke betekenis (relaties aangaan of bestendigen), de ideevormende betekenis (ervaringen uitwisselen en reconstrueren) en de tekstuele betekenis (ontwikkeling dialoog of coherente tekst). Deze drie concepten bepalen samen de manier waarop een taaluiting betekenis krijgt. Zo krijgt een korte aanhef als 'Meneer?!' op de volgende manier betekenis door deze drie concepten (op basis van Van der Leeuw & Meestringa 2014, p. 113):

- *Interpersoonlijk*: 'meneer' is een formele aanhef, wat erop wijst dat de relatie tussen de betrokken mensen in het gesprek berust op beleefdheid;
- *Ideevormend*: het woord 'meneer' duidt op een persoon en het is een vrij algemene aanspreking;
- *Tekstueel*: door het vraag- en het uitroepteken achter het woord 'meneer' wordt aangegeven dat er met een bepaalde intonatie wordt gesproken en dat er een antwoord wordt verwacht op deze aanhef; zodoende is de dialoog gestart.

In het register zorgen deze betekenissen voor drie analytische dimensies die binnen de functionele grammatica worden aangeduid met 'veld', 'toon' en 'modus' (Van der Leeuw & Meestringa, 2014). Deze drie registerdimensies kunnen respectievelijk worden vergeleken met de ideevormende betekenis, de interpersoonlijke betekenis en de tekstuele betekenis. Het veld betreft het onderwerp of de handeling waarover wordt gesproken in een concrete communicatieve situatie. De toon wordt bepaald door de relaties tussen de betrokkenen in die situatie of de relatie met het onderwerp. De modus heeft betrekking op de samenhang die wordt gecreëerd door middel van tekstuele elementen. Deze drie registerdimensies worden altijd, door het kiezen van bepaalde taalelementen, tegelijkertijd gerealiseerd en voor de analyse van deze registerdimensies wordt naar de verschillende onderdelen en de relatie tussen deze onderdelen in een tekst gekeken (Van der Leeuw & Meestringa, 2014).

Zoals al genoemd heeft het register invloed op de realisatie van een genre, aangezien de context de keuze voor bepaalde taalmiddelen beïnvloedt waarmee een genre wordt vormgegeven. Zoals Van der Leeuw en Meestringa duidelijk maken (2014, p. 112): "De manier waarop wij vertellen, betogen, verslag doen, verklaren, enzovoort hangt sterk samen met de concrete communicatieve situatie waarin we verkeren." Aangezien deze twee taalconstructen (genre en register) nauw met elkaar verbonden zijn, is het noodzakelijk deze beiden te onderzoeken om taalgebruik te identificeren.

Met betrekking tot het huidige onderzoek spreken we over de context van de Nederlandse politie op Twitter. Deze context kan invloed uitoefenen op het gebruik van bepaalde taalelementen en daarmee op het gebruikte genre doordat het een specifieke situatie is met zijn eigen functies en beperkingen. Waar de politie in de dagelijkse (offline) politiepraktijk haar activiteiten presenteert met strategieën als professionaliteit en bureaucratische, onpersoonlijke en neutrale rationaliteit (Terpstra & Trommel, 2007), presenteert ze zichzelf op Twitter, onder invloed van de sociale kenmerken van het medium, misschien wel informeel en persoonlijk. Door te onderzoeken hoe de situatie van het op Twitter zitten samenhangt met de keuze voor bepaald taalgebruik waarmee de ingezette genres worden gerealiseerd, kan er een duidelijk beeld ontstaan van de manier waarop de Nederlandse politie zich presenteert door middel van taal op Twitter.

Rol

Wanneer er gekeken wordt naar de presentatievorming van een specifieke instelling als de politie, kan ook de al eerder genoemde rol een belangrijk aspect zijn van de (online) presentatie. De ingenomen rol bepaalt immers de manier waarop de politie zich opstelt ten opzichte van de burger en daarmee hoe zij overkomt op hen. Zodoende komt de imagovorming weer aan bod.

In het algemeen worden drie politierollen erkend: 'Law Enforcer' (wethandhaver), 'Peace keeper/maintaining social order' (ordehandhaver) en 'Public servant' (dienstverlener) (Burton Jr. et al., 1993; Pugh, 1986). De rol van wethandhaver wordt vaak gezien als de belangrijkste en houdt in dat er op basis van de wet wordt gehandeld (arrestaties, verkeersovertredingen bekeuren, misdaad opsporen) (Burton Jr. et al., 1993; Pugh, 1986). 'Ordehandhaving' heeft betrekking op het bewaren van de sociale orde in de samenleving (omgaan met dronken mensen, rellen onderdrukken) (Burton Jr. et al., 1993; Pugh, 1986). De rol 'dienstverlener' heeft betrekking op het assisteren van de burger op wat voor een manier dan ook (denk bijvoorbeeld aan het wijzen van de weg: Pugh, 1986) (Burton Jr. et al., 1993). Burton Jr. et al. (1993) hebben onderzoek gedaan naar de voorgeschreven (wettelijk vastgelegde) politierollen en uit hun analyse komen veertien taken naar voren die de Amerikaanse politie zou moeten uitvoeren. Die taken worden door de onderzoekers verdeeld over de drie algemene politierollen (ordehandhaver, wethandhaver, dienstverlener). Uit de resultaten blijkt dat in de voorgeschreven regels de rol van wethandhaver het meeste en de dienstverlenende rol het minste voorkomt (slecht in één staat). Met het oog op het huidige onderzoek valt te verwachten dat de dienstverlenende rol juist wel voorkomt op een sociaal medium als Twitter, aangezien dit medium zich

door zijn doel en functies leent voor het hebben van sociaal contact en het uitzenden naar grote groepen mensen.

Door zowel het taalgebruik als de rol te onderzoeken kan een vrij compleet beeld ontstaan van wat de politie op Twitter inzet om zichzelf te presenteren. Zo kan het voorkomen dat een bepaalde rol bepaald taalgebruik (en genres) meer voortbrengt dan ander taalgebruik. Een voorbeeld hierbij is dat de dienstverlenende rol wellicht vaker voor een procedurele tekst zorgt met de bijbehorende taalmiddelen zoals de gebiedende wijs of de stapsgewijze instructie (Van der Leeuw & Meestringa, 2014). Door een koppeling te maken tussen deze elementen moet duidelijk worden hoe de politie zich op een sociaal medium als Twitter presenteert.

ONDERZOEKSVRAAG

De politie heeft door de gedemocratiseerde samenleving ontwikkelingen doorgemaakt waardoor onder andere de manier van presenteren is veranderd. De media hebben altijd een rol gespeeld voor de politie en tegenwoordig kunnen de nieuwe media zorgen voor zowel nieuwe bevorderende als risicovolle mogelijkheden bij die presentatie. Hoewel er onderzoek is gedaan naar de manier waarop de politie zich offline presenteert en hoe de Engelse en Amerikaanse politie Twitter gebruiken, is het de vraag hoe de Nederlandse politie zich (niet in crisissituaties) presenteert op het online medium Twitter.

Om de online presentatie van de politie te kunnen onderzoeken, zijn zowel de ingezette rol van de politie (dienstverlener, wethandhaver of ordehandhaver) als de gebruikte taalmiddelen relevante aspecten. Deze aspecten zijn offline vaker onderzocht, maar nog niet samen in de context van het medium Twitter en de politie. Door de samenhang tussen de rol en het taalgebruik te onderzoeken, kunnen inzichten ontstaan in de wijze van presenteren door de Nederlandse politie op Twitter. Op basis van bovenstaande beschreven literatuur en theorie zal in dit exploratief onderzoek de volgende vraag met bijbehorende deelvragen centraal staan:

Op welke wijze presenteert de Nederlandse politie zich op Twitter door middel van de drie algemene erkende politierollen in samenhang met het gehanteerde taalgebruik?

Deelvraag 1) Welk(e) rol(len) realiseert de politie in tweets?

Deelvraag 2) Welke genres zijn er te onderscheiden in de uitgezonden tweets van de politie?

Deelvraag 3) Welke registers kunnen in de tweets op basis van het taalgebruik in de dimensies veld, toon en modus worden vastgesteld?

Deelvraag 4) Op welke wijze hangen rol, genre en register samen in het corpus van uitgezonden tweets door de Nederlandse politie?

RELEVANTIE

Door een onderzoek uit te voeren naar de op Twitter uitgedragen presentatie van de politie door middel van taal en rol kunnen er bruikbare, theoretische inzichten worden verkregen. Zo wordt er, door de focus op taalgebruik, een bijdrage geleverd aan de theorie naar registers en genres binnen de context van Twitter. Door deze toespitsing wordt de invloed van de nieuwe media via een genre- en taalanalyse onderzocht wat betreft taalgebruik door instituties. Hoewel het medium niet heel nieuw is (in maart 2006 opgestart), is het vrijwel onbekend welke registers en genres door instituties worden gehanteerd op dit medium en of zo'n indeling wel mogelijk is. Door hierin inzichten te geven, kan toekomstig onderzoek hier wellicht op voortbouwen. Ditzelfde geldt voor het analyseren van de uitgedragen rollen op Twitter. Ook dit soort onderzoek is nog nooit uitgevoerd op een dergelijk medium en kan bruikbare resultaten opleveren.

Daarnaast wordt er door een exploratief onderzoek als dit een basis gevormd voor verder onderzoek naar de effectiviteit van de wijze van presenteren, waardoor conclusies kunnen worden getrokken of een dergelijke presentatievorm effectief kan zijn voor het herstel van het verlies aan gezag en legitimiteit. Met betrekking tot de institutie 'politie' op Twitter is er vooral onderzoek in Engeland en Amerika gedaan (zie eerder beschreven onderzoeken van onder andere Crump (2011), Procter et al. (2012) en Panagiotopoulos et al. (2013)). Hoe de Nederlandse politie zich presenteert op Twitter op basis van taalgebruik en rol is nog niet uitgebreid onderzocht. Door dit onderzoek kan dan ook een bijdrage worden geleverd aan onderzoek naar de Nederlandse politie op Twitter.

Algemeen bekeken draagt een onderzoek als dit tevens bij aan onderzoek naar instituties op nieuwe media. Over dit veld komt steeds meer onderzoek, maar verschillende kanten zijn nog steeds onbelicht. Dit exploratief onderzoek draagt bij aan de vormgeving van hoe instituties zich op nieuwe en sociale media profileren.

DRIE DEELONDERZOEKEN

Deze studie bestaat in totaal uit drie deelonderzoeken die gezamenlijk een beeld geven van de wijze van presenteren door de Nederlandse politie op Twitter. De eerstvolgende sectie is deelonderzoek 1 waarin de uitgedragen rol centraal staat. Daaropvolgend komt deelonderzoek 2 aan bod, dat in het teken staat van de genretoekenning als voorbereiding op deelonderzoek 3 waarin door middel van een taalanalyse van veld, toon en modus de registers van de tweets uitgezonden door de Nederlandse politie zullen worden geanalyseerd. De drie deelonderzoeken zijn ieder op dezelfde wijze ingedeeld: ze beginnen met inleidende woorden, gevolgd door de methode, dan de resultaten en tot slot een korte conclusie en discussie. In deze conclusie en discussie zullen enkel de resultaten van dat betreffende onderzoek worden besproken. Algemene conclusies en discussiepunten zullen in de algemene conclusie en discussie worden besproken, die volgt op de drie besproken deelonderzoeken.

~ DEELONDERZOEK 1 ~

In het eerste deelonderzoek staat de corpusanalyse van de uitgedragen rol in tweets door de Nederlandse politie centraal. Zoals al vermeld is de uitgedragen rol één van de vele mogelijkheden om de online presentatie van de politie te bepalen. In de volgende secties zal worden beschreven hoe dit deelonderzoek is vormgegeven en wat de resultaten zijn van de analyse.

METHODE

Materiaal

Het materiaal voor het eerste deelonderzoek bestond uit tweets uitgezonden door de Nederlandse politie. De analyse-eenheid was de tweet en Twitter vormde het onderzoeksdomein om de uitgedragen rol in de tweets te analyseren. Het corpus van tweets is afkomstig van de accounts van tien Nederlandse politiekorpsen en de nationale politie. De politiekorpsen beslaan tien van de twaalf Nederlandse provincies. Er is gekozen voor deze selectie van provinciale politiekorpsen, omdat zo een grote variëteit aan Nederlandse politie wordt onderzocht en het daardoor wellicht mogelijk is om te spreken over de (hele) Nederlandse politie. De volgende accounts zijn meegenomen voor het aanleggen van het corpus: @PolLimburg, @POL_Gelderland, @politiebrabant, @Politie_Zeeland, @PolitieUtrecht, @poldrenthe, @polfryslan, @polgroningen, @politieFlevo, @POL_Overijssel en @politie (nationale politie). Deze accounts zijn geselecteerd op basis van de volgende eisen: 1) het account is een officieel politieaccount (te zien aan de profielfoto en omschrijving account), 2) het account is actief (regelmatig nieuwe tweets) en 3) het account wordt vanuit een heel korps gebruikt (dus niet vanuit bijvoorbeeld een wijkagent). De provincies Zuid- en Noord-Holland hebben geen afzonderlijk Twitteraccount en zijn daarom niet meegenomen in het onderzoek.

Het materiaal is verzameld met behulp van de Twitter Search API, waarbij gebruik is gemaakt van het GET framework. De tijdsperiode waarbinnen de tweets zijn geanalyseerd is het jaar 2014. Met behulp van een willekeurige systematische steekproef is een selectie van tweets gemaakt. Aangezien ieder politieaccount een verschillend aantal tweets heeft uitgezonden in 2014 verschilde het per politiekorps hoe deze systematische steekproef eruit zag om representatief te zijn. Om minstens 10% van elk corpus te kunnen analyseren, is per account elke tiende tweet meegenomen in het uiteindelijke corpus. Zodoende is een corpus ontstaan van in totaal 1598 tweets. Uit de analyse bleek dat er drie tweets in dit corpus waren meegenomen die niet konden worden gecodeerd, aangezien deze geen duidelijke inhoud bevatten. Er werd hierin bijvoorbeeld enkel een '@mention' geschreven. Om deze reden zijn deze tweets niet meegenomen in de analyse. Hierdoor komt het totaal aantal geanalyseerde tweets uit op 1595.

Bij de analyse van de tweets zijn zogenaamde 'retweets' (tweets die door iemand anders opnieuw worden uitgezonden) niet meegenomen, omdat er anders geen betrouwbare analyse zou plaatsvinden van de uitgedragen rol door het betreffende politiekorps. Wanneer een politiekorps immers een bericht van iemand anders opnieuw deelt, bevat deze tweet niet de rol die zij zelf als politiekorps uitdragen op Twitter. Tweets met @mention erin zijn wel meegenomen in de analyse, aangezien deze type tweets kenmerken dragen behorend tot één van de algemene rollen (zie procedure). Informatie 'achter' een hyperlink in een tweet is buiten beschouwing gelaten, omdat het in dit onderzoek enkel om de inhoud op het medium Twitter gaat en men door op dergelijke links te klikken door wordt verwezen naar externe artikelen waarin de functies en beperkingen van Twitter niet gelden. Tabel 1 toont het totaal aantal tweets uit het jaar 2014 per politiekorps en het aantal tweets dat is meegenomen in dit onderzoek (elke tiende tweet).

Tabel 1. Frequentietabel totaal aantal tweets per politiekorps meegenomen in het onderzoek

Politiekorps	Totaal aantal tweets 2014 (zonder retweets)	Totaal aantal tweets meegenomen onderzoek
Politie Nederland	761	77
Politie Drenthe	1456	146
Politie Brabant	196	21
Politie Flevoland	1038	104
Politie Friesland	2279	228
Politie Gelderland	926	93
Politie Groningen	2218	222
Politie Limburg	1459	146
Politie Overijssel	1108	109
Politie Utrecht	2622	263
Politie Zeeland	1862	186
Totaal	15.925	1595

Procedure

In dit deelonderzoek is met behulp van een corpusanalyse de uitgedragen rol in tweets gecodeerd. Deze uitgedragen rol is geanalyseerd aan de hand van de indeling van algemeen erkende rollen door onder andere Burton Jr. et al. (1993) en Pugh (1986). Zodoende waren er drie mogelijkheden: de rol van ordehandhaver, de rol van wethandhaver en de rol van dienstverlener (Burton Jr. et al. 1993; Pugh 1986). Burton Jr. et al. (1993) hebben op basis van een analyse van wettelijke vastgelegde politietaken in de Verenigde Staten een indeling gemaakt van taken die door de politie zouden moeten worden uitgevoerd. Deze taken hebben zij vervolgens ingedeeld onder één van de algemeen erkende rollen. Afbeelding 2 toont deze indeling van taken en rollen.

Afbeelding 2: *Indeling van taken in politierollen door Burton Jr. et al. (1993, p. 689)*

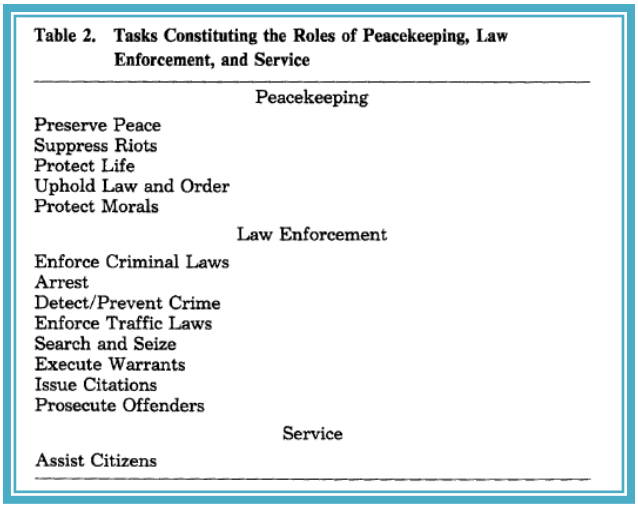


Table 2. Tasks Constituting the Roles of Peacekeeping, Law Enforcement, and Service

Peacekeeping
Preserve Peace
Suppress Riots
Protect Life
Uphold Law and Order
Protect Morals
Law Enforcement
Enforce Criminal Laws
Arrest
Detect/Prevent Crime
Enforce Traffic Laws
Search and Seize
Execute Warrants
Issue Citations
Prosecute Offenders
Service
Assist Citizens

Op basis van het voorgaande zijn de verschillende rollen in de te analyseren tweets gecodeerd. De verschillende taken onder de genoemde rollen in bovenstaande afbeelding en in de rest van de artikelen van Burton Jr. et al. (1993, p. 689) en Pugh (1986, p. 2-3) worden gezien als categorieën van de rollen. Daarnaast zijn er twee categorieën kenmerkend voor tweets die hieraan moesten worden toegevoegd. Zo bestaan er zogenaamde '@mention-tweets' waarin iemand wordt aangesproken in een reactie op een eerdere tweet. De politie kan met deze soort tweet een reactie geven op een vraag of opmerking van een burger en verleent hiermee zodoende een dienst aan de burgers, vandaar dat deze tweets als 'dienstverlening' worden gezien. Daarnaast is er nog een categorie ontstaan tijdens de analyse. Het betreft tweets die als informatieoverlevering kunnen worden gezien. In deze tweets stond enkel feitelijke informatie over een bepaalde gebeurtenis (zonder getuigenoproep of iets dergelijks). Aangezien de politie op deze manier informatie geeft aan de burger en hen zodoende dus een dienst verleent, behoren ook deze tweets in dit onderzoek als categorie tot de dienstverlenende rol.

Een tweet werd ingedeeld bij één van de drie rollen op het moment dat deze bij minstens één van de categorieën onder die rol kon worden ingedeeld (zie afbeelding 2 en tabel 2). De analyse is uitgevoerd op basis van codeertabel 2 die gebaseerd is op het door Burton Jr. et al. (1993) voorgestelde model (met een vrije vertaling naar het Nederlands) inclusief de hierboven genoemde toegevoegde categorieën.

Tabel 2. **Coderingstabel voor identificatie rol(len) in tweets Nederlandse politie (Gedeeltelijk op basis van Burton Jr. et al. (1993)).**

Soort Rol	*Code*	*Label*	*Content*	*Voorbeelden*
Orde-handhaver	1	a. Vrede bewaren b. Rellen onderdrukken c. Leven beschermen d. Recht en orde handhaven e. Moraal beschermen	Wanneer een tweet onder minstens één van deze categorieën valt, wordt de rol van ordehandhaver toegekend aan de betreffende tweet.	*"Rijd niet te hard en voorkom zo politie aan de deur"*
Wet-	2	a. Strafrecht afdwingen	Wanneer een tweet	*"Wie herkent de vrouwen*

handhaver		b. Arresteren c. Misdaad opsporen, voorkomen d. Verkeerswetten afdwingen e. Zoeken en oppakken f. Bevelschriften uitgeven g. Vervolgen van overtreders	onder minstens één van deze categorieën valt, wordt de rol van wethandhaver toegekend aan de betreffende tweet.	*op de beelden #Hoogeveen. Zij pinnen geld met gestolen pinassen."*
Dienst-verlener	3	a. Assisteren van de burger b. Helpen van de burger c. Service aanbieden bij bepaalde situaties d. Vragen beantwoorden/reageren d.m.v. @mention e. Informatie geven	Wanneer een tweet onder minstens één van deze categorieën valt, wordt de rol van dienstverlener toegekend aan de betreffende tweet.	*"@jennonijhoff Hier hebben wij helaas geen informatie over.."* *"Gewelddadige beroving van bejaarde vrouw Breda…"*

Betrouwbaarheid

Het corpus is in totaal door twee codeurs geanalyseerd. Voor de daadwerkelijke codering plaatsvond, was er een trainingsfase voor deze codeurs. Het corpus van deze trainingscodering bestond uit 21 tweets. Hiervoor is elke tweede en eerlaatste tweet per politiekorps meegenomen (van het corpus dat niet is geanalyseerd in de daadwerkelijke codering). Dit 'oefencorpus' is zowel door een eerste als tweede codeur onafhankelijk gecodeerd achter een computer. De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid van de variabele 'uitgedragen rol' was goed ($\kappa = .81$, $p < .001$). De gevallen waarin geen overeenstemming was ($n = 2$), zijn besproken en vervolgens in overeenstemming gecodeerd. Na deze trainingsfase is overgegaan op de daadwerkelijke codering waarbij beide codeurs onafhankelijk van elkaar met behulp van de computer de coderingen hebben uitgevoerd. Zowel de eerste als de tweede codeur heeft het gehele corpus geanalyseerd (N = 1595). De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid van de variabele 'uitgedragen rol' was adequaat ($\kappa = .78$, $p < .001$).

RESULTATEN

Van de in totaal 1595 geanalyseerde tweets bevatten de meeste tweets een dienstverlenende rol (n = 820, 51.41%,). Hierna volgt de wethandhavende rol met 46.83% (n = 747). De ordehandhavende rol komt nauwelijks voor (n = 28, 1.76%). Tabel 3 toont de frequenties en percentages van de uitgedragen rollen in het totale corpus.

Tabel 3. Absolute en relatieve frequenties van de variabelen 'uitgedragen rol' in tweets uitgezonden door de Nederlandse politie(korpsen) (N = 1595).

Rol	*n*	*%*
Dienstverlener	820	51.41
Wethandhaver	747	46.83
Ordehandhaver	28	1.76

Uit de resultaten blijkt dat er per politiekorps weinig verschillen zijn qua uitgedragen rol. Alle korpsen dragen de ordehandhavende rol het minste uit in hun tweets. De verschillen tussen de dienstverlenende en wethandhavende rol zijn klein. Het nationale politiekorps blijkt in zijn tweets het meeste de dienstverlenende rol in te zetten (n = 56, 72.73%). Dit geldt tevens voor de politiekorpsen uit Drenthe (n = 74, 50.68%), Brabant (n = 20, 95.24%), Gelderland (n = 48, 51.61%), Groningen (n = 122, 54.95%) en Zeeland (n = 99, 53.23%). Tabel 4 toont de frequenties van de drie soorten rollen in tweets per geanalyseerd politiekorps.

Tabel 4. **Absolute en relatieve frequenties van de variabele 'uitgedragen rol' in tweets uitgezonden door de Nederlandse politie(korpsen) per politiekorps/Twitteraccount. Achter elk korps staat het totaal aantal tweets uitgezonden door dat korps.**

Politiekorps	Rol					
	Ordehandhaver		Wethandhaver		Dienstverlener	
	n	*%*	*n*	*%*	*n*	*%*
Politie Nederland (N = 77)	2	2.60	19	24.68	56	72.73
Politie Drenthe (N = 146)	3	2.05	69	47.26	74	50.68
Politie Brabant (N = 21)	0	0.00	1	4.76	20	95.24
Politie Flevoland (N = 103)	2	1.94	51	49.51	50	48.54
Politie Friesland (N = 228)	2	0.88	116	50.88	110	48.25
Politie Gelderland (N = 93)	3	3.23	42	45.16	48	51.61
Politie Groningen (N = 222)	3	1.35	97	43.69	122	54.95
Politie Limburg (N = 146)	5	3.42	71	48.63	70	47.94
Politie Overijssel (N = 110)	3	2.73	59	53.64	48	42.72
Politie Utrecht (N = 263)	3	1.14	137	52.09	123	46.77
Politie Zeeland (N = 186)	2	1.08	85	45.70	99	53.23

Voor een duidelijker en gedetailleerd beeld van de uitgedragen rollen, zijn ook de frequenties van de categorieën onder de twee meest voorkomende rollen bepaald. Van de meest voorkomende rol (dienstverlening) kwamen drie van de vijf categorieën voor. Deze categorieën zijn: 'informatie geven', 'reageren op burgers' en 'assisteren van de burger'. Deze laatste categorie komt enkel voor in de vorm van het geven van tips en adviezen. Van de tweede meest voorkomende rol, de wethandhavende rol, kwamen in totaal zes van de zeven categorieën voor. De categorie 'strafrecht afdwingen' kwam niet specifiek voor in de tweets. Tabel 5 toont de resultaten van deze opdelingen.

Tabel 5. **Absolute en relatieve frequenties van de categorieën onder 'dienstverlening' en 'wethandhaving' in tweets uitgezonden door de Nederlandse politie (korpsen) (totaal aantal tweets staat achter de betreffende rol vermeld).**

Rol en bijbehorende categorieën	*n*	*%*
Dienstverlener (N = 820)		
Informatie geven	454	55.37
Reageren op burgers (@mention)	312	38.05
Algemene tips en advies geven (assisteren burgers)	54	6.59
Wethandhaver (N = 747)		
Arresteren	330	44.18
Zoeken en oppakken	245	32.80
Misdaad opsporen, voorkomen	122	16.33

Vervolgen van overtreders	25	3.35
Verkeerswetten afdwingen	17	2.28
Bevelschriften uitgeven	8	1.07

Het blijkt dat de meeste tweets met een dienstverlenende rol algemene informatie doorspelen naar de burger (*n* = 454, 55.37%). Hierbij moet worden gedacht aan tweets waarin algemene informatie werd gegeven over een misdaad of gebeurtenis, zoals V1 laat zien.

V1) *Plofkraak geldautomaat #Heemskerk http://t.co/yjLjooN6jC*

Tweets waarin de politie reageerde op burgers door middel van de twitterfunctie '@mention' komt als tweede het meeste voor (*n* = 312, 38.05%). Het geven van tips en adviezen komt, ten opzichte van de andere twee categorieën, relatief weinig voor binnen de dienstverlenende rol (*n* = 54, 6.59%).

Binnen de wethandhavende rol blijkt de categorie 'arresteren' het meeste voor te komen (*n* = 330, 44.18%), wat tweets betreft die een vermelding doen van een aanhouding. De tweede en derde veel voorkomende categorieën zijn 'zoeken en oppakken' (*n* = 245, 32.80%) en 'misdaad opsporen, voorkomen' (*n* = 122, 16.33%) waarbij het respectievelijk gaat om het zoeken van daders, vermiste personen of eigendommen onder andere door oproepen en het onderzoek doen of houden van controles door de politie om zodoende misdaad op te sporen en/of te voorkomen.

CONCLUSIE & DISCUSSIE

Uit de resultaten van dit eerste deelonderzoek blijkt dat de dienstverlenende rol het meeste wordt uitgedragen in tweets uitgezonden door de Nederlandse politie. Daarnaast wordt de wethandhavende rol als tweede veel ingezet door de tien politiekorpsen en de nationale politie. De ordehandhavende rol komt nauwelijks voor.

Waar in het onderzoek van Burton Jr. et al (1993) de dienstverlenende rol vrijwel niet voorkwam in vastgelegde regels, blijkt uit dit deelonderzoek dat deze rol juist de overhand neemt op het medium Twitter. Een verklaring hiervoor kan worden gegeven op basis van het onderzoeksdomein: Twitter is een sociaal medium waarop het, door de vele functies en mogelijkheden, eenvoudig is om op mensen te reageren (met behulp van de @mention). De Nederlandse politie gebruikt deze mogelijkheid en zodoende verleent zij een dienst aan de burger: zij helpt hen via het reageren op vragen of opmerkingen. Naast het daadwerkelijk reageren op burgers en zo het contact met hen bevorderen, blijkt dat de politiekorpsen via tweets vooral informatie over gebeurtenissen geven. Ook dit is een dienstverlening van hun kant, aangezien zij de burgers zo informeert. Vooral politiekorps Brabant zond alleen dergelijke informatieve tweets uit, waarin in één enkele zin de boodschap werd overgeleverd. Een medium als Twitter leent zich dan ook uitstekend voor het uitzenden van dergelijke informatie, omdat het een open platform is waarmee veel mensen worden bereikt (Crump, 2011; Procter et al., 2012).

Wat betreft de wethandhavende rol is er overeenstemming met het onderzoek van Burton Jr. et al. (1993): ook op Twitter wordt de wethandhavende rol regelmatig uitgedragen (zoals ook in de vastgelegde regels voor de Amerikaanse politie). Dit gebeurt vooral door het vermelden van aanhoudingen en het zoeken naar daders of vermiste personen door oproepen. Ook hiervoor is het kenmerk van veel mensen bereiken door tweets dus zeer aantrekkelijk voor de politie.

Concluderend kan worden gesteld dat de Nederlandse politie zich vooral dienstverlenend en wethandhavend opstelt in tweets. Hierbij wordt voornamelijk informatie gegeven en wordt het contact met de burger gestimuleerd door te reageren op tweets en door middel van oproepen voor getuigen. De Nederlandse politie erkent de verschillende mogelijkheden van het medium blijkbaar en zet Twitter dan ook in voor zowel het bereiken van grote groepen mensen (informatie geven en oproepen plaatsen) als het hebben van contact met de burgers.

~ DEELONDERZOEK 2 ~

In het tweede deelonderzoek staat de genretoekenning centraal. In deze analyse worden voorafgaand aan de registeranalyse in deelonderzoek 3 met behulp van een corpusanalyse genres toegekend aan tweets van de Nederlandse politie. Hierdoor worden de sociale doelen in de tweets duidelijk die de Nederlandse politie probeert uit te dragen en wordt een eerste indicatie gegeven over de invloed van het medium Twitter op de keuze voor taalmiddelen waarmee deze genres worden gerealiseerd.

METHODE

Materiaal

Het materiaal voor dit deelonderzoek komt overeen met dat van deelonderzoek 1 (zie p. 15-16). Zodoende zijn er in totaal 1595 tweets (geen retweets) meegenomen in de analyse (drie tweets vielen af door onvoldoende inhoud) afkomstig van elf Twitteraccounts van de politie.

Procedure

De tweets in dit tweede deelonderzoek zijn op drie niveaus geanalyseerd. Dit is gedaan op basis van het werk van Van der Leeuw en Meestringa (2014) en Rose en Martin (2012). De basis voor deze analyse is de door Rose en Martin (2012) ontwikkelde genrekaart. Bijlage één (p. 49) toont een afbeelding van de gebruikte genrekaart uit het werk van Van der Leeuw en Meestringa (2014, p. 109).

Op basis van deze genre-indeling en de gebruikte indeling van Van der Leeuw en Meestringa (2014, p. 108) zijn de tweets ingedeeld tot één van de drie genrefamilies, één van de negen algemene genres en één van de 22 genretypen. Zodoende is er per tweet een combinatie ontstaan van drie codes. Een tweet viel bijvoorbeeld binnen de genrefamilie ‘feitelijk’ (code: 2), binnen het genre ‘verslag’ (code: 3) en binnen het bijbehorende type verslag ‘historische vertelling’ (code: 8) (tabel 6 toont de codes). Door een dergelijke indeling was het niet alleen mogelijk om de verschillende genres te onderzoeken, maar ook om de combinaties van genrefamilies en (typen) genres te onderzoeken.

Aangezien dit systeem van genres dynamisch te noemen is binnen de functionele grammatica (Van der Leeuw & Meestringa, 2014, p. 108) zijn er enkele aanpassingen noodzakelijk geweest binnen deze indeling met het oog op het onderzoeksdomein. Zo bleek tijdens de analyse een soort tweet voor te komen die niet direct bij één van de voorgestelde genres kon worden ingedeeld. Dit waren tweets die een (getuigen)oproep bevatten voor een politiezaak. V2 toont een voorbeeld van dergelijke tweets.

> **V2)** *Getuigen zwaar ongeval #Leeuwarden gezocht. Ook fiets hulpverlener gestolen. Iets gezien? Bel 0900-8844!* http://t.co/meg5vrcu7i

Door de feitelijke aard zijn deze tweets ingedeeld binnen de 'feitelijke genres'. Binnen deze genrefamilie lijken deze tweets een procedurele aard te hebben: middels een stapsgewijze instructie in de gebiedende wijs wordt aangegeven hoe de lezer als getuige kan fungeren ('Iets gezien? Bel 0900-8844!'). Door deze mogelijke indeling zijn deze tweets als volgt gecodeerd: 'feitelijke genres – procedure – oproep' en op basis hiervan is het genretype 'oproep' toegevoegd aan de genre-indeling.

Ook voor het genretype 'procedure' onder het algemenere genre 'procedure' (familiegenre: feitelijke genres) heeft een aanpassing plaatsgevonden. In dit deelonderzoek wordt dit type genre namelijk 'instructie' genoemd, aangezien dit naar verwachting minder verwarring zal opleveren qua benoeming en omdat uit de analyse bleek dat dit een beter passende benaming is. Door de samenvoeging van het werk van Van der Leeuw en Meestringa (2014), Rose en Martin (2012) en de toevoegingen vanuit de uitgevoerde analyse is onderstaande coderingstabel ontstaan.

Tabel 6. Coderingstabel voor genretoekenning in tweets uitgezonden door de Nederlandse politie (Op basis van Van der Leeuw & Meestringa (2014) en Rose & Martin (2012)).

Genrefamilie	Code	Genre	Code	Type Genre	Code
Verhalend	1	Verhaal	1	Roman	1
				Anekdote	2
				Levensles	3
		Vertelling	2	Vertelling	4
				Nieuwsbericht	5
Feitelijk	2	Verslag	3	Autobiografie	6
				Biografie	7
				Historische vertelling	8
				Historische verrekening	9
		Verklaring	4	Reeks	10
				Beschrijving van factoren	11
				Beschrijving van gevolgen	12
		Procedure	5	Instructie	13
				Protocol	14
				Procedureel verslag	15
				Oproep	16
		Beschrijving	6	Beschrijving	17
				Ordening	18
				Compositie	19
Waarderend	3	Betoog	7	Betoog	20
		Beschouwing	8	Beschouwing	21
		Respons	9	Persoonlijke reactie	22
				Recensie	23
Anders	4	Anders	10	Anders	24

Op basis van bovenstaande tabel en de genrekaart van Rose en Martin (2012) is de analyse van de genretoekenning uitgevoerd. Elke tweet werd nauwkeurig gelezen, alvorens er de drie codes aan toe te kennen. Daarnaast zijn de stappen binnen de genrekaart per tweet doorlopen, vooral wanneer er geen eenduidige codering kon worden toegekend. Voor de resultaten is zowel naar de afzonderlijke niveaus gekeken als naar de ontstane combinaties. Deze zullen in de sectie 'Resultaten' worden besproken.

Betrouwbaarheid

Net zoals in het eerste deelonderzoek heeft er ook in dit deelonderzoek een tweede codering plaatsgevonden ten behoeve van de betrouwbaarheid. Voorafgaand aan de codering door de tweede codeur, is de analysemethode besproken en toegelicht door de onderzoeker. In dit deelonderzoek is geen gebruik gemaakt van een complete overlap, maar een gedeeltelijke codering van 1000 tweets (62.70% van het gehele corpus). De tweede codeur heeft, net zoals de eerste codeur, onafhankelijk aan de tweets een genre toegekend op basis van dezelfde procedure als de eerste codeur (achter een computer en op basis van de genrekaart en tabel 6). De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid van de variabelen 'genrefamilie', 'genre' en 'genretypen' hadden allemaal dezelfde waarde en waren goed ($\kappa = .94$, $p < .001$). Tevens was de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid van de genres gecombineerd, de variabele 'genrecombinaties', goed ($\kappa = .94$, $p < .001$).

RESULTATEN

In deze sectie zullen ten eerste de drie niveaus van de genretoekenning afzonderlijk worden besproken en vervolgens in combinatie met elkaar. Zodoende worden eerst de frequenties gepresenteerd van het aantal tweets van de genrefamilies, dan van de twee specificeringen qua genres en als laatste de verschillende combinaties van deze drie soorten genretoekenningen.

Genrefamilies. Van de in totaal 1595 geanalyseerde tweets vallen de meeste tweets binnen de genrefamilie 'feitelijk' (n = 1313, 82.32%). 15.17% van alle geanalyseerde tweets vallen binnen de waarderende genrefamilie (n = 242) en 2.51% vallen binnen de verhalende genrefamilie (n = 40). Tabel 7 toont de frequenties van tweets behorend tot één van de genrefamilies.

Tabel 7. Absolute en relatieve frequenties van de geanalyseerde genrefamilies in tweets uitgezonden door de Nederlandse politie(korpsen) (N = 1595).

Genrefamilie	*n*	*%*
Feitelijk	1313	82.32
Waarderend	242	15.17
Verhalend	40	2.51

Genres. De tweede indeling betrof negen algemene genres die tevens worden gehanteerd in het werk van Van der Leeuw en Meestringa (2014). Het blijkt dat het genre 'verslag' het meest voorkomende genre is (n = 1041, 65.27%). Een voorbeeld van een dergelijke tweet staat vermeld in V3.

> V3) *Man uit #Leek aangehouden voor gewapende overval snackbar #Nietap in mei dit jaar.* http://t.co/Cljay5Up94

Het tweede meest voorkomende genre is de respons (n = 242, 15.17%) (zie V4b) en het derde de procedure (n = 234, 14.67%) (zie V4c en d). De genres 'verhaal', 'betoog' en 'beschouwing' kwamen

in geen enkele van de 1595 tweets voor. Tabel 8 toont de frequenties van dit tweede niveau van de genre-indeling in combinatie met de genretypes die in de volgende alinea zullen worden besproken.

Genretypen. De derde opdeling is een gedetailleerde opdeling van typen genres op basis van de laatste kolom in de genrekaart van Rose en Martin (2012). Het meest voorkomende genre is de 'historische vertelling' (*n* = 1037, 65.02%). Binnen het overkoepelende genre 'verslag' komt dit type genre tevens het meeste voor (*n* = 1037, 99.62%). Andere veelvoorkomende typen genres zijn de persoonlijke reactie (*n* = 242, 15.17%), de instructie (*n* = 138, 8.65%) en het nieuw toegevoegde genretype 'oproep' (*n* = 94, 5.89%). De instructie is daarnaast het meest voorkomende genretype binnen het overkoepelende genre 'procedure' (*n* = 138, 58.97%). Voorbeelden van al deze typen genres staan vermeld in V4.

V4)

a. *Rijbewijs ingevorderd na gevaarlijk rijgedrag. Vrouw wilde gaan spookrijden op #Waldwei http://t.co/2gJ9PinC0c* **(verslag: historische vertelling)**
b. *@Disjenmgn nee hoor, je mag het ook bij je eigen voordeur hangen als reminder.* **(respons: persoonlijke reactie)**
c. *Meld #vuurwerkoverlast niet op #twitter of Facebook. Bel bij overlast 09008844. Vernieling dmv #vuurwerk ? Bel #112 als dader aanwezig is.* **(procedure: instructie)**
d. *Vermoedelijk rode Seat. Buurtbewoners hoorden om 04.15 uur knal. Weet u wie veroorzaker is of was u getuige? Bel 0900-8844 #Groningen 2/2* **(procedure: oproep)**

De volgende typen genres uit de genrekaart van Rose en Martin (2012) komen geen enkele keer voor in de geanalyseerde tweets: roman, anekdote, levensles, (auto)biografie, reeks, beschrijving van factoren, procedureel verslag, ordening, betoog, beschouwing en recensie. Tabel 8 toont, in combinatie met de hiervoor besproken negen algemene genres, de frequenties van de typen genres die voorkwamen in het corpus van geanalyseerde tweets.

Tabel 8. **Absolute en relatieve frequenties van de geanalyseerde genres (negen soorten en bijbehorende genretypen, zie tabel 6) in tweets uitgezonden door de Nederlandse politie(korpsen) (N = 1595) (in de tabel zijn enkel de voorkomende genres meegenomen, niet voorkomende genres zijn weggelaten)**

Genres	*Genretypen*	*n*	%	
Verslag		1041	65.27	
	Historische vertelling	1037	99.62[1]	65.02[2]
	Historische verrekening	4	0.38[1]	0.25[2]
Respons		242	15.17	
	Persoonlijke reactie	242	100.00[1]	15.17[2]
Procedure		234	14.36	
	Instructie	138	58.97[1]	8.65[2]

Oproep	94	40.17[1]	5.89[2]
Protocol	2	0.85[1]	0.13[2]
Vertelling	40	2.51	
Nieuwsbericht	38	95.00[1]	2.38[2]
Vertelling	2	5.00[1]	0.13[2]
Beschrijving	37	2.32	
Compositie	28	75.68[1]	1.76[2]
Beschrijving	9	24.32[1]	0.56[2]
Verklaring	1	0.06	
Beschrijving gevolgen	1	0.06[1]	0.06[2]

Voor de relatieve frequenties van de 11 genretypen (cursief) geldt:
[1] *relatieve frequentie van het totaal aantal tweets binnen dat (overkoepelende) genre*
[2] *relatieve frequentie van het totaal aantal geanalyseerde tweets (N = 1595)*

Genrecombinaties. Naast de afzonderlijke genre-indeling is er ook gekeken naar de combinaties van de drie hierboven genoemde niveaus (genrefamilie, genretoekenning algemeen en genretypen, zie ook tabel 6). In totaal kwamen er elf combinaties voor; zie tabel 9. Van deze combinaties blijkt de combinatie 'feitelijk – verslag – historische vertelling' het meeste voor te komen in de geanalyseerde tweets (n = 1037, 65.02%). V4a toont een voorbeeld van deze combinatie. De combinaties 'waarderend – respons – persoonlijke reactie' en 'feitelijk – procedure – instructie' komen daarna gemiddeld veel voor (respectievelijk n = 242, 15.17% en n = 138, 8.65%), zie als voorbeeld V4b en V4c. Tabel 9 toont de frequenties van alle elf voorkomende combinaties.

Tabel 9. **Absolute en relatieve frequenties van de 11 genrecombinaties in tweets uitgezonden door de Nederlandse politie(korpsen) (N = 1595).**

Combinaties			Frequentie	
genrefamilie	*genre algemeen*	*genretype*	*n*	*%*
Feitelijk	verslag	historische vertelling	1037	65.02
Waarderend	respons	persoonlijke reactie	242	15.17
Feitelijk	procedure	instructie	138	8.65
Feitelijk	procedure	oproep	94	5.89
Verhalend	vertelling	nieuwsbericht	38	2.38
Feitelijk	beschrijving	compositie	28	1.76
Feitelijk	beschrijving	beschrijving	9	0.56
Feitelijk	verslag	historische verrekening	4	0.25
Verhalend	vertelling	vertelling	2	0.13
Feitelijk	procedure	protocol	2	0.13
Feitelijk	verklaring	beschrijving van gevolgen	1	0.06

CONCLUSIE & DISCUSSIE

Uit de resultaten van deelonderzoek 2 blijkt dat in het merendeel van de tweets van de Nederlandse politie een feitelijk genre wordt gerealiseerd. Het meest uitgedragen genre hierbinnen is het 'verslag' met als genretype de 'historische vertelling'. Met enige afstand volgen het waarderend genre 'respons' met het genretype 'persoonlijke reactie' en het feitelijk genre 'procedure' met de types 'instructie' en

'oproep'. De genres 'verhaal', 'betoog' en 'beschouwing' en een meerderheid van de genretypen kwamen niet voor in de geanalyseerde tweets.

Het lijkt erop dat de resultaten van de genrecombinaties de andere resultaten volgen. Zo blijkt dat de meest voorkomende genrefamilie 'feitelijk' is, het meest voorkomende genre 'verslag' is en het meest gerealiseerde genretype de historische vertelling. Deze combinatie (feitelijke genres - verslag - historische vertelling) blijkt vervolgens ook de meest voorkomende combinatie. Hetzelfde geldt de tweede meest voorkomende combinatie (waarderend – respons – persoonlijke reactie).

Uit de resultaten blijkt daarnaast dat alle drie de genrefamilies voorkomen. Er worden zowel feitelijke, verhalende als waarderende genres gerealiseerd. Dit duidt weer op het mogelijk inzien door de politie van de verschillende mogelijkheden van het medium Twitter. Echter, feitelijke genres staan met kop en schouder boven de andere twee genrefamilies. In de algemene discussie zal verder in worden gegaan op mogelijke verklaringen en implicaties voor deze bevindingen.

Naast de veel voorkomende genres waren er ook genres die nooit voorkwamen. Dit kan worden verklaard door het geanalyseerde medium en zijn beperking. Twitter is een medium dat zich niet leent voor een verhaal of uitgebreid betoog door zijn eigenschappen en beperking (de limiet van 140 tekens). Hierdoor moeten tweets zo opgebouwd worden dat ze de kern van een verhaal leveren. Door deze beperking is het voor sommige genres mogelijk moeilijk om te overleven op Twitter, zoals de anekdote, het procedureel verslag of de beschouwing (allen genres die een zekere mate van lengte nodig hebben om de structuur te tonen).

Tijdens de analyse bleek daarnaast dat de wel geanalyseerde genres ook te maken hebben met deze beperking. Zo komen bepaalde algemene genres in 'aangepaste vorm' voor op dit medium, bijvoorbeeld het verslag. De Nederlandse politie gebruikt dit genre om als dienstverlening (zie ook deelonderzoek 1) feitelijke informatie aan de lezers te brengen. Hoewel het genre 'verslag' in andere media meerdere, lange zinnen en alinea's bevat met een duidelijke structuur, bevat dit genre op Twitter vaak maar één zin of een paar hele korte zinnen, een hyperlink en geen verbindende woorden. Hiermee wordt al duidelijk dat de context van Twitter invloed heeft op het uitzenden van tweets in bepaalde genres en daarmee ook met bepaalde taalmiddelen. In deelonderzoek drie zullen de tweets dan ook met behulp van een registeranalyse gedetailleerder worden bekeken en zal duidelijk worden hoe de geanalyseerde genres door middel van taal onder invloed van de context (Twitter) 'aangepast' worden vormgegeven.

Concluderend kan worden gesteld dat in de tweets uitgezonden door de Nederlandse politie vooral feitelijke genres worden gerealiseerd met als meest voorkomende genre en bijbehorend genretype het 'verslag' en de 'historische vertelling'. Daarnaast is er een eerste indicatie dat de context van het medium Twitter invloed heeft op de genretoekenning, aangezien zijn beperking ervoor zorgt dat genres in andere vormen voorkomen dan op andere media (zoals in kranten, in schoolboeken etc.). Deelonderzoek 3 zal gedetailleerder onderzoek doen naar deze invloed van de context door middel van een registeranalyse.

~ DEELONDERZOEK 3 ~

Na het vaststellen van de uitgedragen rol en het genre in de tweets van de Nederlandse politie was als laatste het register aan de beurt. Zoals vermeld in deelonderzoek 2 (zie p. 27) is het noodzakelijk om de in genres opgedeelde tweets verder te analyseren qua taalmiddelen om zo te onderzoeken hoe de genres vorm krijgen op Twitter. Op basis van de drie registerdimensies veld, toon en modus is het corpus van tweets geanalyseerd op het onderwerp, de relaties en de tekstuele samenhang.

METHODE

Materiaal

Voor de analyse van de registers is hetzelfde corpus gebruikt als in de twee voorafgaande deelonderzoeken (zie p. 15-16). Zodoende komt het totaal aantal geanalyseerd tweets uit op 1595 (zonder retweets) afkomstig van in totaal tien politiekorpsen inclusief tweets van het nationale politieaccount.

Procedure

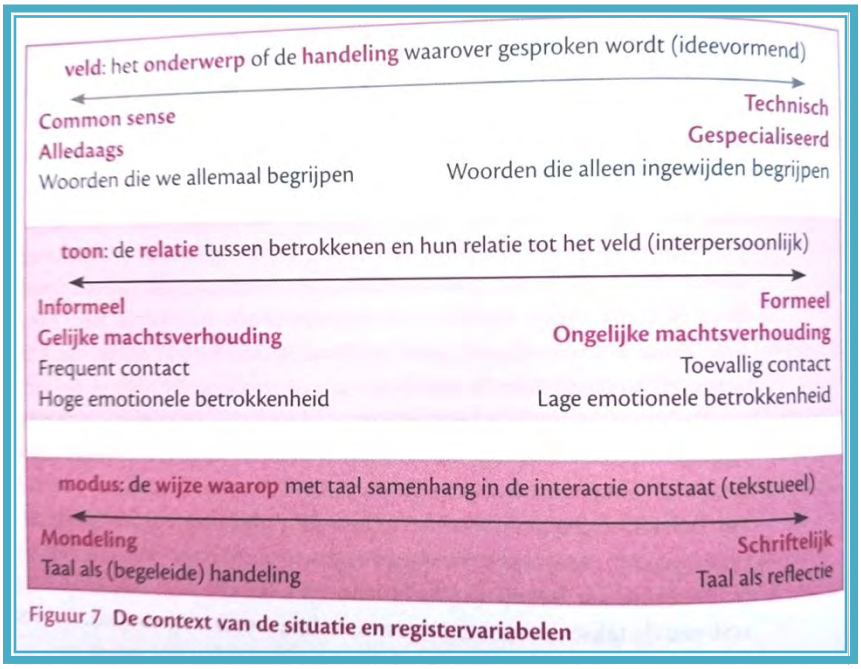
De registeranalyse is uitgevoerd op basis van de drie eerder genoemde dimensies veld, toon en modus (zie p. 11). Voor de analyse is gebruik gemaakt van de door Van der Leeuw en Meestringa (2014, p. 123-125) beschreven indeling van taalmiddelen op basis waarvan veld, toon en modus kunnen worden bepaald. Tabel 10 toont de drie registerdimensies en de bijbehorende taalmiddelen die als basis hebben gediend voor de registeranalyse.

Tabel 10. **Analysetabel van taalmiddelen voor registerdimensies veld, toon en modus (Op basis van Van der Leeuw & Meestringa 2014, p. 123-125).**

Dimensie	***Bronnen***	***Bouwstenen/Taalmiddelen***
Veld (onderwerp/ handeling)	- Processen - Participanten - Omstandigheden	Procestypen (mentaal, verbaal, relationeel of materieel), structuur werkwoord(groepen), soorten zelfstandig naamwoorden (concreet versus abstract), structuur nominale groepen, structuur bijwoordgroepen (van tijd, plaats enz.).
Toon (relaties)	- Modaliteiten - Bijvoeglijke naamwoorden - Bijwoorden - Gemarkeerde woorden	Waarderend vocabulaire/betekenis woordkeuze (alledaags of technisch), impliciet/expliciet, versterkers, retorische middelen.
Modus (samenhang door taal)	- Thema - Visuele en verbale verwijzingen - Verbindingswoorden - Inpakken betekenissen in nominalisaties en woordgroepen	Gesproken/geschreven taal, tekst-/alinea-/ zinopeners, abstracte zelfstandige naamwoorden en complexe woordgroepen, verwijzingen, lexicale cohesie, verbindingswoorden.

Tijdens de analyse en beschrijving van de registers op basis van deze taalmiddelen is de analysemethode van Van der Leeuw en Meestringa (2014) (in hun geval van schoolvakteksten) gevolgd. Zodoende is op basis van de door hun ontwikkelde indeling van veld, toon en modus gehandeld en is hun wijze van analyseren aangehouden. Zij hebben bijvoorbeeld deze drie dimensies op schalen gezet van twee uitersten. Afbeelding 3 laat deze 'schaalverdeling' zien.

Afbeelding 3: 'Schaalverdeling' drie registerdimensies door Van der Leeuw & Meestringa (2014, p. 114).



Op basis van deze verdeling en de bijbehorende taalmiddelen is een indeling gemaakt van de tweets. Wanneer een tweet bijvoorbeeld veel concrete woorden bevatte (wat door Van der Leeuw & Meestringa als taalmiddel bij 'veld' wordt aangegeven, zie tabel 10), is bepaald dat deze tweet wat betreft 'veld' meer links op de schaal lag en dus werd de tweet als 'alledaags' bestempeld. Een ander voorbeeld is het taalmiddel 'waarderend vocabulaire' binnen de dimensie 'toon': wanneer een tweet dit soort taal bevatte, werd dit gezien als een hogere emotionele betrokkenheid en werd die betreffende tweet als meer informeel (links op de schaal) dan formeel gezien.

Wat betreft het bepalen van wat waarderend vocabulaire was, is gekeken naar de taalhandelingstheorie van Austin (1962) en de gemaakte indeling van taalhandelingen door Searle (1969). Deze theorie gaat ervan uit dat taal intentioneel is: taal wordt gebruikt om een bepaalde handeling teweeg te brengen, om een bepaald effect bij de toehoorder tot stand te brengen (Bax & Berenst, 2000). Searle heeft een indeling gemaakt van vijf taalhandelingen, waaronder ook de zogenaamde 'expressieven'. Dit zijn taalhandelingen die te maken hebben met het uiten van emoties, gevoelens, houdingen en opvattingen. Hierbij moet worden gedacht aan felicitaties, dankbetuigingen, beoordelingen, waarderingen enzovoorts (Bax & Berenst, 2000). In dit onderzoek is waarderend

vocabulaire met dit type taalhandeling in het achterhoofd bepaald. Waarderend vocabulaire kan zodoende binnen dit onderzoek worden gezien als woorden die gebruikt worden om een expressieve taalhandeling te realiseren. Andere taalmiddelen, zoals zelfstandige naamwoorden of verbindingswoorden zijn bepaald op basis van eigen kennis en intuïtie van de onderzoeker (zoals Van der Leeuw en Meestringa (2014) ook doen in hun werk).

Naast de inhoudelijk beschreven procedure hierboven waarbij werd gelet op de aanwezige taalmiddelen en de 'schaalverdeling' van de drie registerdimensies gegeven door Van der Leeuw en Meestringa (2014), is er bij elke tweet ook dezelfde instrumentele procedure uitgevoerd. Zoals eerder beschreven worden de drie registerdimensies altijd tegelijkertijd gerealiseerd en wordt er voor de analyse van deze dimensies naar de verschillende onderdelen en de relaties hiertussen in een tekst gekeken (zie ook inleiding, p. 11). Deze procedure is ook in dit onderzoek gevolgd waarbij gebruik is gemaakt van een codesysteem met kleuren. Ten eerste werd de tweet zorgvuldig gelezen. Vervolgens werden taalmiddelen behorend tot één van de drie registerdimensies met behulp van drie kleuren gemarkeerd (veld was rood, toon was blauw en modus was groen). Ten derde zijn de specifieke taalmiddelen overzichtelijk in een tabel geplaatst. Naast de tabel met de concrete taalmiddelen per registerdimensie is er ook een tabel ontstaan met een meer beschrijvend karakter waarin opvallendheden werden genoteerd en de relaties tussen de onderdelen in een tweet werden beschreven. Deze procedure is bij alle 1595 tweets toegepast. Een voorbeeld van deze procedure bij één tweet uit het corpus wordt getoond in figuur 4.

Figuur 4: *Voorbeeld van hoe de procedure van de registeranalyse per tweet eruit ziet.*

*Bezoek **jij** tussen 12 en 18 juli de #Vierdaagse in #Nijmegen? Download **dan** de Vierdaagse-app. Zoek in de App Store of Google Play naar #4DF.*

Nr.	Veld		Toon		Modus	
46	Proces:	Materieel > *bezoeken, downloaden, zoeken*	Waarderend:	-	Taal:	geschreven
			Impl./expl.:	expliciet	Openers:	Met een vraag
	WW:	Tegenwoordige tijd > *bezoek*	Versterkers:	-	Zelfst nw.:	-
		Gebiedende Wijs > *download, zoek*	Hulpww.:	-	Complex. wg:	-
	Zelfst. nw:	Alledaags > *Vierdaagse, app, App Store Google play store*	Citeren:	-	Verwijzing:	*dan*, verwijst naar de 1e zin
			Contrast/toegeven:	-		
	N. groep:	-			Lex. Cohesie:	-
	Bijw.:	*Nijmegen, 12 en 18 juli*			Verbinding:	-

Tweet nr.	Toelichting		
	Veld	Toon	Modus
46	Beginnend met wederom een vraag en dan een duidelijke instructie. Gebiedende wijs bij de twee laatste zinnen. *#4DF*	*jij* toont de relatie aan met de lezer, deze keer informeel! Gebiedende wijs toont echter weer afstand tot de lezer aan.	met *dan* wordt een zekere samenhang uitgedrukt tussen de eerste en tweede zin.

Betrouwbaarheid

Om de betrouwbaarheid van de registeranalyse te waarborgen heeft na de volledige analyse door een eerste onderzoeker een bespreking van 10% (*n* = 160) van het corpus plaatsgevonden met een tweede onderzoeker. De tweede onderzoeker heeft deze tweets voorafgaand aan deze bespreking onafhankelijk geanalyseerd op basis van veld, toon en modus. Dit is gedaan met behulp van tabel 10, zoals ook de eerste onderzoeker heeft gedaan voor het complete corpus. Tijdens de bespreking van de tweets bleek dat de eerste en tweede onderzoeker op één lijn zaten qua de registerdimensies veld, toon en modus. Zodoende is er complete overeenstemming ontstaan wat betreft dit gedeelte van het corpus wat als goede basis kan gelden voor de betrouwbaarheid voor de rest van het corpus.

RESULTATEN

Veld

De meeste tweets uit het corpus (N = 1595) bevatten concrete, alledaagse zelfstandige naamwoorden die voor iedereen te begrijpen zijn, al betreft het woorden die kenmerkend zijn voor de institutie die ze uitzendt (*n* = 1451, 90.97%). De politie kenmerkt zich immers door vocabulaire als 'verdachte', 'arrestatie', 'slachtoffer' en bijbehorende werkwoorden als 'aanhouden' en 'melden'. Door het voorkomen van deze woorden in het alledaagse leven zijn ze ook voor de 'gewone burger' eenvoudig te begrijpen. Hiertegenover staan specialistische, abstractere woorden die maar heel weinig voorkomen in de tweets en altijd in combinatie met andere concrete woorden (*n* = 35, 2.19%). Voorbeelden van dergelijke woorden zijn: 'wettelijke voorwaarden', 'heling', 'goederen', 'attendering' of 'inkoopbeleid'. Deze woorden zorgen voor een abstrahering qua onderwerp doordat ze niet vaak voorkomen in het alledaagse leven en er minder snel een beeld bij kan worden gevormd. Dergelijke woorden komen in veel mindere mate voor dan de concrete, alledaagse woorden. Hierdoor is het onderwerp in de tweets vaak eenvoudig te herkennen en te begrijpen.

In de meeste tweets wordt gebruikt gemaakt van plaatsaanduidingen bestaande uit een plaatsnaam, straatnaam of een andersoortige locatie zoals 'A2'. (*n* = 1157, 72.54%). Deze plaatsaanduiding wordt vooral in de vorm van een hashtag uitgezonden (*n* = 765, 66.12%). De plaats in de zin van deze plaatsaanduiding verschilt van vooraan tot in de lopende zin tot aan helemaal achteraan in de tweet. V5 toont zowel een voorbeeld van een tweet met een plaatsaanduiding zonder hashtag als een plaatsaanduiding met een hashtag (aangegeven door onderstreping en de kleur blauw).

V5)

a. *We hebben vanmorgen in Cadzand drie jongemannen aangehouden voor het in brandsteken van strobalen. http://t.co/3LgO5sdNMI*
b. *Automobilist in #Wolvega aangehouden na vluchtpoging. http://t.co/vDgbP2MQ3D*

Algemene informatieve tweets (N = 1118), waarin enkel eenzijdig informatie uit wordt gezonden over politiegerelateerde zaken (bijbehorende genres zijn: 'verslag', 'vertelling', 'beschrijving' en 'verklaring', zie deelonderzoek 2), worden op verschillende manieren vormgegeven. Zo is er de mogelijkheid van één of twee enkele korte zinnen met plaatsaanduiding in de vorm van een hashtag gevolgd door - vrijwel altijd - een hyperlink (zie V5b) (*n* = 507, 45.35%). Ook komen tweets voor met meerdere korte zinnen die worden gescheiden door leestekens en incompleet zijn, bijvoorbeeld door het ontbreken van een (hulp)werkwoord of lidwoord, en die vrijwel nooit een hyperlink bevatten aangezien ze een directe verslaglegging doen (*n* = 170, 15.21%). V6 toont een tweet met dergelijke korte, zakelijke en incomplete zinnen.

V6) *Auto tegen boom op de Zevenhuisterweg in #NieuwRoden. Meerdere gewonden. Hulpdiensten aanwezig. De weg is afgezet.*

Tegenover deze structuren staat een andere veel gehanteerde structuur die zorgt voor meer compleetheid van de tweets (*n* = 271, 24.24%). De korpsen Flevoland (*n* = 66, 24.35%), Gelderland (*n* = 7, 2.58%), Limburg (*n* = 2, 0.74%) Overijssel (*n* = 13, 4.70%) Utrecht (*n* = 181, 66.79%) en Zeeland (*n* = 2, 0.74%) hanteren deze structuur. Het gaat hierbij om de volgende opeenvolging: plaats (of het woord 'vermist/gezocht') – korte titel gebeurtenis: toelichting gebeurtenis, hyperlink. V7 toont twee voorbeelden van dergelijke tweets.

V7)

a. *Almere - Man aangehouden: Vrijdagochtend 15 augustus werd een man aangehouden die munitie bij zich had. http://t.co/i2InI4HCzC*
b. *Vermist - Kyara Colenbrander: Kyara is op dinsdag 9 december op de fiets vertrokken naar de bushalte in Hetere... http://t.co/3orsqQSKf3*

Zoals ook al is gebleken uit enkele bovenstaande voorbeelden komt in de meeste tweets van de politie een hyperlink voor (*n* = 997, 62.51%). Deze hyperlink staat meestal achteraan in de tweet en bevat verdere informatie over hetgeen besproken is in die betreffende tweet, zoals details over een politiezaak of tips behorend tot een gegeven instructie. Zie V5 en V7 voor voorbeelden van tweets met een hyperlink.

Toon

De relatie van de betrokkenen en de relatie met het onderwerp in de tweets komen op meerdere manieren tot uiting. In de hierboven al genoemde algemene informatieve tweets spelen bijvoorbeeld andere elementen een rol dan in zogenaamde '@mention-tweets' (tweets waarin wordt gereageerd op een andere tweet). Deze @mention-tweets zien er weer anders uit qua toon dan zogenaamde 'instructie-tweets'. Zo wordt in de informatieve tweets nauwelijks gebruik gemaakt van

aansprekingen, maar in de instructie- en @mention-tweets wel. Om deze reden zullen deze verschillende tweets eerst afzonderlijk worden besproken om vervolgens een samenhangende beschrijving te kunnen geven over de algemene neergezette relaties in de 1595 tweets.

In de algemene informatieve tweets (bijvoorbeeld V5 – V7) (N = 1118) wordt vrijwel nooit gebruik gemaakt van waarderend of ander gemarkeerd vocabulaire (*n* = 27, 2.42%). Al deze tweets ogen en klinken zakelijk en kort. Wanneer dergelijke tweets al bijvoeglijke naamwoorden bevatten, zijn deze noodzakelijk en functioneel, bijvoorbeeld voor de omschrijving van een vermist persoon (‘blauwe jas’, ‘jong meisje’ etc.). Daarnaast bevatten deze tweets nauwelijks aansprekingen richting de lezer (*n* = 17, 1.52%).

Naast deze informatieve tweets zijn er ook tweets die binnen het genre ‘procedure’ vallen, zoals bleek uit deelonderzoek 2 (N = 234). Binnen dit genre kwamen de genretypes ‘instructie’ en ‘oproep’ het meeste voor (respectievelijk *n* = 138, 58.97% en *n* = 94, 40.17%). Binnen het genretype ‘oproep’ wordt in sommige gevallen een duidelijke structuur gehanteerd waarbij de tweet begint met korte informatie over een bepaalde gebeurtenis en eindigt met de vraag ‘Iets gezien?’ of een variatie hierop (zoals: ‘Info?’ of ‘Tips?’) (*n* = 23, 24.47%). Deze soort tweets staan vrijwel altijd in de gebiedende wijs zonder directe aanspreking naar de lezer toe (*n* = 22, 95.65%). Een voorbeeld van een dergelijke soort ‘oproeptweet’ wordt in V8 getoond.

V8) *#Landgraaf: nog geen aanhoudingen verricht. Politie zoekt nog in de buurt. Iets gezien? Bel 0900-8844. Meer informatie volgt zaterdag*

Ook van de andere soort procedure tweet, de tweets met een instructie erin, blijkt een gedeelte een duidelijke structuur te hebben (*n* = 18, 13.04%). Dergelijke tweets beginnen met een vraag om er vervolgens met behulp van de gebiedende wijs antwoord op te geven en een link te geven met ‘tips’ of verdere uitleg. Naast het gebruik van de gebiedende wijs komt het in de helft van deze tweets voor dat de lezer wordt aangesproken met ‘u’ of ‘je’ (*n* = 9, 50.00%). Dit soort tweets komen het meeste voor bij het nationale politiekorps (*n* = 9, 50.00%) en worden soms zelfs identiek geformuleerd bij andere korpsen. V9 toont voorbeelden van dergelijke tweets zonder en met aanspreking.

V9)

a. *Met oud&nieuw op bezoek bij familie en vrienden? Laat een bewoonde indruk achter. #donkeredagen #woninginbraak. Zie http://t.co/bS5VvaglS4.*
b. *Is uw verdediging thuis net zo sterk als die van het Nederlands elftal? Sluit ramen en deuren goed af! #samenveilig. http://t.co/6VIpLKKk8t*

Naast deze algemene informatieve en procedurele tweets zijn er de al eerder genoemde ‘@mention-tweets’ (N = 318) die qua toon verschillen met zich meedragen ten opzichte van de hierboven besproken tweets. De @mention-tweets hebben het karakter van een gesprek tussen twee personen en

mede hierdoor worden de relaties bepaald. Zo wordt in deze tweets gebruik gemaakt van aanspreekvormen richting de lezer. Hierbinnen is echter weinig consistentie: 'u' (*n* = 52, 16.35%) en 'je' (*n* = 51, 16.04%) worden regelmatig, zonder enig systeem erin, afgewisseld. Daarnaast wordt de lezer een enkele keer direct met zijn naam aangesproken als aanhef (*n* = 8, 2.52%) (ook in combinatie met één van de eerder genoemde aanspreekvormen). V10 toont voorbeelden van tweets met deze diverse aanspreekingen erin (onderstreept en blauw).

V10)

a. *@DerkMoor Via welk telefoonnummer probeerde u contact te krijgen? Dan kan ik ook dat door geven voor verder onderzoek. ^RH*
b. *@WOuterCS dat is niet handig lijkt me. Bij spoed kunt u natuurlijk 112 bellen.*
c. *@Alfred_Wams hallo Alfred, dit soort informatie kun je het beste melden via 0900-8844. Dat zijn de officiële kanalen om meldingen te doen.*
d. *@Nijsfamke ik ken lokale afspraken niet. Worden door organisatie van evenement gemaakt met gemeente. Signaal zou je daar kunnen afgeven*

Naast dergelijke aansprekingen wordt in deze tweets vaker gebruik gemaakt van waarderend vocabulaire (*n* = 101, 31.76%) dan in de informatieve tweets. Hierbij gaat het gedeeltelijk om dankbetuigingen (*n* = 35, 34.65.%) waarbij de woordkeuze varieert tussen 'dank' (*n* = 18, 51.43%) en 'bedankt' (*n* = 12, 34.29%). In welke situatie één van beide wordt gebruikt, is niet duidelijk, aangezien ze door elkaar heen worden gebruikt, ook per korps. Andere waarderende of gemarkeerde woorden zijn bijvoorbeeld 'helaas' of 'gelukkig'. Daarnaast staan bepaalde uitspraken in deze tweets in contrast met eerder besproken tweets, waardoor ze meer persoonlijker worden. V11 toont enkele voorbeelden van @mention-tweets met waarderende uitspraken en woorden (onderstreept en blauw).

V11)

a. *@Lenthe74 er zijn werkzaamheden, vandaar de drukte. Sterkte in elk geval!*
b. *@carlavanhoorn moai sa!*
c. *@djidee Ach kijk nou, hoe lief. Maar niet zo veilig op de weg.*
d. *@JSiepel geniet van je vrije tijd!*
e. *@NelMakire zwaar balen. Laat eigenaar ook aangifte doen via http://t.co/GSa7VZQXWv.*

Binnen de @mention-tweets staan nog enkele taalelementen die in het oog springen. Ten eerste het gebruik van smileys achteraan een dergelijke tweet. Het gebruik van dit 'taalelement' komt bij bijna alle korpsen voor (*n* = 10, 3.14%), met uitzondering van de nationale politie, politie Brabant, politie Flevoland en politie Zeeland. De inzet van dit middel verhoogt de informaliteit van de tweet, aangezien dit element geïntroduceerd is met de komst van informele online communicatiesituaties, zoals chatten of informeel e-mail verkeer. Zie V12 voor een voorbeeld van een dergelijke tweet.

V12) *@MarcKoot bij deze dan alsnog :-)*

Ten tweede wordt, zoals al eerder genoemd, in deze tweets inconsistent omgegaan met aansprekingen. Hierbij gaat het zowel om de eerder genoemde aanspreekvormen richting de lezer als de verwijzing naar de zender (de politie) zelf. Er komen in totaal drie vormen voor (n = 127, 39.94%), waarvan het meeste gebruik wordt gemaakt van 'we, 'wij' of 'ons' (n = 94, 74.02%). Als tweede meest gebruikte vorm komt 'ik' voor (n = 21, 16.54%). Naast het gebruik van deze vormen, komt het een enkele keer ook voor dat de politie in de derde persoon naar zichzelf verwijst (n = 12, 9.45%). De vorm 'ik' wordt vooral ingezet door politiekorps Friesland (n = 6, 28.57%). V13 toont voorbeelden van alle drie de mogelijkheden (onderstreept en blauw).

V13)

a. *@JeroenBaas Als we aanwijzingen hebben dat ze gestolen zijn, kunnen we ertegen optreden.*
b. *@riedstrasicco Ik kan bij ons helemaal geen aanrijding in Drachten terugvinden. Hoe laat was dat?*
c. *@marietjebell Dit is onvoldoende informatie om uw vraag te kunnen beantwoorden. Waarschijnlijk moest de politie snel aar een ander incident.*

In de tweets zonder @mention wordt, wanneer er naar de politie zelf wordt verwezen (N = 219), voor het grootste gedeelte over 'de politie' in derde persoon gesproken (n = 181, 82.65%). Enkele keren wordt ook naar de politie zelf verwezen door middel van 'wij', 'we' of 'ons' (n = 38, 17.35%). Vooral politiekorps Zeeland gebruikt deze vorm in plaats van het meer afstandelijke 'de politie' (n = 24, 63.16%). Dit zorgt voor meer betrokkenheid van de zender bij het onderwerp. Een voorbeeld van een dergelijke tweet staat in V14b. V14a toont ter vergelijking een gelijksoortige tweet uitgezonden door een ander politiekorps waarin meer afstand wordt gecreëerd (onderstreept en blauw).

V14)

a. *Politie is op zoek naar meer getuigen straatroof #Groningen http://t.co/qAlyJAkqQa*
b. *We zijn op zoek naar getuigen incident Westdam Sas van Gent. Vier auto's geramd door zeer dronken automobilist. http://t.co/rSOcrrXmsi*

Een taalelement dat in alle soorten en genres tweets terugkomt, is het gebruik van afkortingen (n = 49, 3.07%). De gebruikte afkortingen zijn zowel algemeen bekende (z.s.m, s.v.p) als afkortingen van woorden, zoals 'soc. media', 't (van 'het') of 'slo' (van 'slachtoffer'). Dit zorgt ervoor dat de zender ervan uitgaat dat de lezer begrijpt wat er gezegd wordt in de tweet en dus enkel afkortingen van de desbetreffende woorden nodig heeft om het uit te leggen. Het afkorten zorgt daardoor voor een grotere betrokkenheid van de lezer en een groter 'vertrouwen' van de zender in de lezer. Echter, in sommige

tweets kan het afkorten juist voor minder begrijpelijkheid en daarmee betrokkenheid zorgen. In V15 wordt een tweet getoond met meerdere afgekorte woorden die de leesbaarheid zeer waarschijnlijk bemoeilijken waardoor de lezer wellicht afhaakt met lezen.

> **V15)** *Get.gez.diefstal uit auto Herenweg Wilnis, 19 uur,min.2 dnkrgekl.mannen rijden weg met wrsk suv Mercedes, kentk. P/ B of X richt.prov. weg*

Wanneer alle tweets in totaliteit worden bekeken, lijkt de relatie tot de lezer in de meeste tweets nooit echt heel persoonlijk te worden, waarvoor bepaalde structuren en taalmiddelen zorgen. Wanneer er informele taalmiddelen ingezet worden, blijken deze toch vaak een formele 'variant' te zijn, zoals bij het waarderend vocabulaire 'dank' (in tegenstelling tot het meer informele 'bedankt'). De relatie tussen de betrokkenen kan hierdoor voornamelijk als 'formeel' worden bestempeld. De @mention-tweets zorgen voor meer informaliteit, aangezien de relatie met de lezer tot uiting komt door waarderend vocabulaire, smileys, aansprekingen naar de lezer en informelere verwijzingen naar zichzelf (vaker 'we' dan 'de politie'). De relatie tot de besproken onderwerpen blijft vrij afstandelijk. Dit komt door het gebruik van korte, zakelijke zinnen vaak gescheiden door punten of komma's. Het ruimschoots ontbreken van waarderend of gemarkeerd vocabulaire versterkt deze afstandelijkheid tot het onderwerp. Hierdoor is de toon in de tweets uitgezonden door de Nederlandse politie voornamelijk formeel en onpersoonlijk te noemen, waarbij er wel een onderscheid moeten worden gemaakt tussen verschillende soorten tweets.

Modus

Geschreven teksten kunnen volgens Van der Leeuw en Meestringa (2014) per definitie bijna altijd worden ingedeeld bij de schrijftaal, vooral wanneer deze teksten weinig of geen dialoog en visuele ondersteuning bevatten (p. 117). Dit geldt dan ook voor de 1595 geanalyseerde tweets. Echter, dit wil niet zeggen dat er in de tweets geen aanwijzingen zijn die meer wijzen naar spreektaal. Dit heeft vooral te maken met het bijna niet voorkomen van expliciete verwijzingen of verbindingswoorden in de tweets om zodoende samenhang te creëren. Ten eerste wordt in het merendeel van de tweets met meerdere (samengestelde) zinnen (N = 1004) namelijk geen gebruik gemaakt van expliciete woorden om de verschillende (deel)zinnen met elkaar te verbinden (n = 637, 63.45%). Hierdoor blijft de relatie tussen de zinnen in deze tweets impliciet en moet de lezer zelf de verbanden leggen om zodoende een samenhangend verhaal te lezen. Onder andere V5, V6, V14b en V15 tonen voorbeelden van de vele tweets zonder expliciete samenhang erin.

Ten tweede wordt er in de tweets geen samenhang gecreëerd wat betreft de hyperlink die, zoals genoemd onder 'veld', bijna altijd achteraan in een tweet staat (zowel in tweets met meerdere zinnen als één zin) (n = 997, 62.51%). In de meeste tweets wordt deze link alleen weergegeven en wordt er niet over gesproken (n = 847, 84.95%). In enkele tweets wordt er met behulp van de dubbele

punt naar 'verwezen' (*n* = 48, 4.81%). Politiekorps Zeeland doet dit het meeste (*n* = 31, 64.58%). Daarnaast wordt er ook enkele keren met woorden naar deze hyperlinks verwezen, zoals 'zie ook', 'via' of 'lees meer op' (*n* = 65, 6.52%). Het korps dat dit het meeste toepast, is Limburg (*n* = 36, 55.38%). V16a toont een voorbeeld van een tweet zonder verwijzing naar de link en V16b toont een tweet afkomstig van de politie Limburg met verwijzing naar de link (aangegeven met blauw en onderstreept).

V16)

a. *Aanhoudingen in onderzoek schiet- en steekincident in #Groningen. Twee vuurwapens aangetroffen. http://t.co/IRQW87pcXF*
b. *Tweetal aangehouden na vondst verdovende middelen in garagebox #Sittard. Lees meer via: http://t.co/S93GMbYMu9*

Het ontbreken van expliciete samenhang komt minder vaak voor in de @mention-tweets (*n* = 39, 6.12%) dan in de andere tweets met meerdere (deel)zinnen. In de @mention-tweets wordt vaker gebruik gemaakt van expliciete verwijzingen en verbindingen, dit komt mede doordat deze tweets samenhangen met de tweet waarop een reactie of antwoord wordt geformuleerd en ze verwijzen naar iets wat gezegd is in die eerste tweet (*n* = 135, 42.45%). In deze tweets wordt vaker expliciet verwezen naar een eerdere tweet (*n* = 97, 71.85%), dan dat er impliciet (zonder expliciete verbindingswoorden) wordt verwezen (*n* = 38, 28.15%). V17a en b tonen twee voorbeelden van @mention-tweets met dergelijke verwijzingen erin (onderstreept en blauw) en V17c toont een tweet zonder expliciete verwijzing.

V17)

a. *@TonvanKesteren1 @DePolitieheli Bedankt Ton. Daar doen we het inderdaad voor. #veiligheid*
b. *@kjoew dit is een ons bekend probleem.*
c. *@MBurink Is landelijk geregeld. Hebben we helaas geen invloed op.*

Zoals eerder vermeld hebben de korpsen vaak een bepaalde structuur die ze aanhouden voor het uitzenden van algemene informatieve tweets. Zo werden er al drie structuren genoemd die worden gehanteerd in de tweets (zie V5b, V6 en V7). Naast deze structuren komt nog een variant voor, gekenmerkt doordat deze tweets aan het begin één of twee hashtags met de plaats en/of gebeurtenis erin hebben (*n* = 93, 8.32%), zie V18b. Deze aanduiding staat los van de rest (wordt niet gebruikt in een zin) van de tweet en vormt een soort 'opener'. Hoewel vrijwel alle korpsen één of twee structuren aanhouden, varieert politiekorps Overijssel heel regelmatig tussen verschillende vormen, waardoor de duidelijkheid wellicht bemoeilijkt wordt. V18 laat twee tweets met hetzelfde onderwerp (vermissing) uitgezonden door dit korps zien om deze variëteit aan te tonen.

V18)

a. *Vermist - Tonny Zwijnenberg: Tonny is vanochtend rond 10.00 uur vertrokken op zijn witte electrische fiets van... http://t.co/N2aJd8hvny*
b. *#Enschede #vermist Hogeland meisje,5 jaar,blond,blauw truitje,donkerbl. broek,witte gympen.Mogelijk samen met meisje van 10 met rood haar*

Register algemeen (samengevat)

Het register van de 1595 tweets uitgezonden door de Nederlandse politie wordt gekenmerkt door een verscheidenheid aan concrete onderwerpen die vooral in korte tweets, op een feitelijke manier (denk aan de plaatsaanduidingen) worden geïntroduceerd. Er komen verschillende soorten begrippen voor in de tweets die samenhangen met de zender die ze uitzendt. Het veld wordt bepaald door de onderwerpen die binnen de institutie van de politie vaak voorkomen: arrestaties, ongelukken, controles enzovoorts. Aangezien dergelijke onderwerpen vrijwel dagelijks voorkomen en de 'gewone man' hier veel mee in aanmerking komt (bijvoorbeeld door het nieuws), zijn dit alledaagse onderwerpen waarvan de lezer de omschrijving waarschijnlijk begrijpt. In het merendeel van de tweets wordt daarnaast gebruik gemaakt van een hyperlink om de lezer meer informatie te geven over het besproken onderwerp in de tweet.

De toon van de tweets wordt voornamelijk gekenmerkt door een onpersoonlijke, zakelijke relatie tussen de zender en het onderwerp. De onderwerpen worden in de tweets vrijwel altijd besproken met enige mate van afstand door het –in de meeste gevallen- ontbreken van waarderend of gemarkeerd vocabulaire en door het gebruik van korte, incomplete zinnen. De relatie van de zender met de lezer wordt weliswaar, voornamelijk in de @mention-tweets, informeler benaderd dan de relatie met het onderwerp, maar in totaliteit wint de formaliteit het toch meestal van de informaliteit (door bijvoorbeeld formeel waarderend vocabulaire ('dank') of de aanspreekvorm 'u').

Wat betreft de modus wordt in de tweets weinig expliciete samenhang met woorden gecreëerd. Zo wordt in een merendeel van de tweets niet verwezen naar de hyperlink achteraan in de tweet en wordt er in de meeste tweets geen gebruik gemaakt van expliciete woorden om de (deel)zinnen te verbinden. Wel wordt er vaak gebruik gemaakt van verschillende structuren om een tweet in uit te zenden. In de @mention-tweets komen meer expliciete verwijzingen en verbindingswoorden voor, voornamelijk naar hetgeen gezegd is in de tweet waarop antwoord wordt gegeven.

CONCLUSIE & DISCUSSIE

Uit de resultaten van de registeranalyse blijkt dat de registers van de tweets variëren qua onderwerpen die altijd samenhangen met de dagelijkse praktijk van de politie. Feitelijke woorden en gebeurtenissen staan in de – voornamelijk – korte tweets voorop, zoals ook de hoeveelheid plaatsaanduidingen aangeeft. Deze feitelijkheden zorgen voor een zakelijke en onpersoonlijke toon en binnen dit register

wordt weinig gebruik gemaakt van expliciete taalmiddelen om samenhang te creëren (zowel tussen zinnen als naar een hyperlink). Echter, hierbij is het wel nodig onderscheid te maken tussen verschillende tweets en de relatie tussen het onderwerp en tussen de betrokkenen, aangezien het bleek dat bijvoorbeeld een @mention-tweet vaak persoonlijker was dan een tweet met algemene informatie.

De resultaten van de registeranalyse laten zien dat Twitter voor de politie een medium met moeilijkheden kan zijn. Door zijn duidelijke beperking van 140 tekens wordt de politie beperkt in haar schrijven, wat bijvoorbeeld al blijkt uit het gebruik van hyperlinks en afkortingen. Het creëren van samenhang lijkt door onder andere deze beperking erg moeilijk. Aangezien Twitter micro-blogging is, is het niet mogelijk om op alineaniveau samenhang aan te brengen. Daardoor moet samenhang worden gecreëerd op zinsniveau, maar door de beperking van 140 tekens wordt ook dit vrij weinig gedaan. Uit de resultaten blijkt dat de politie nauwelijks gebruik maakt van expliciete verbindingswoorden en verwijzingen naar hyperlinks. Hierdoor moet de lezer zelf verbanden leggen. Een verklaring hiervoor kan dus worden gezocht bij de eerder genoemde beperking: om zo volledig mogelijk de feiten weer te geven (om wederom objectief te kunnen zijn), kan de politie ervoor hebben gekozen enkel deze feiten te beschrijven en verbindende elementen weg te laten. Hiertegenover staan tweets die een bepaalde structuur aanhouden. Zoals uit de resultaten blijkt, zijn er verschillende soorten 'structuren' die worden aangehouden in de tweets. Het gebruik van deze structuren kan worden gezien als een middel om toch enige vorm van samenhang aan te brengen, aangezien dergelijke tweets altijd een bepaalde, duidelijke volgorde hebben en de ingezette leestekens zinnen verbinden. Door consistent een dergelijk structuur te hanteren, zorgt de politie zo wellicht voor meer duidelijkheid bij het lezen. Op deze manier probeert zij wellicht de beperking van 140 tekens te omzeilen: een leesteken kan in plaats van veel verbindingswoorden ook zorgen voor een verbinding, wat minder plaats inneemt.

Het wordt duidelijk dat de beperking van Twitter doorvoert op de drie registerdimensies die elkaar vervolgens weer beïnvloeden. De modus wordt namelijk beperkt door de limiet van 140 tekens wat resulteert in het nauwelijks voorkomen van expliciete samenhang. Het veld wordt beperkt waardoor er incomplete zinnen ontstaan en er vrijwel altijd een hyperlink nodig is om het onderwerp te beschrijven. Hierdoor wordt de toon beïnvloed: door de beperking van samenhang en ruimte voor inhoud wordt het moeilijk om (veel) genuanceerd taalgebruik te hanteren. Hierdoor wordt de toon als vanzelf afstandelijk en daarmee waarschijnlijk ook meer formeel dan informeel. De beperking van het medium kan dus een cruciale rol spelen voor de politie op Twitter wat betreft haar presentatie door middel van taal.

Concluderend kan worden gesteld dat het register van de Nederlandse politie op Twitter gekenmerkt wordt door formaliteit en onpersoonlijkheid. Hierbij worden verscheidene, binnen de institutie van de politie, belangrijke woorden gebruikt die in korte zinnen worden weergegeven in de tweets zonder enige mate van subjectiviteit. Welke verklaringen er voor deze bevindingen kunnen gelden, zal worden besproken in de volgende sectie.

~ ALGEMENE CONCLUSIE & DISCUSSIE ~

Deze studie onderzocht exploratief de wijze van zich presenteren door de Nederlandse politie op het sociale medium Twitter. Hierbij stonden de uitgedragen rol en het gebruikte taalgebruik in tweets centraal. Op basis van drie deelonderzoeken is een antwoord geprobeerd te vinden op de vraag: *Op welke wijze presenteert de Nederlandse politie zich op Twitter door middel van de drie algemene erkende politierollen in samenhang met het gehanteerde taalgebruik?*Om een duidelijk antwoord op deze vraag te kunnen formuleren, is het noodzakelijk de resultaten van alle drie de deelonderzoeken te bespreken en te koppelen waardoor ook antwoord wordt gegeven op de bijbehorende deelvragen. Zodoende kan er een duidelijk beeld ontstaan van de manier waarop de Nederlandse politie zich presenteert op Twitter door middel van de uitgedragen rol en het gehanteerde taalgebruik.

KOPPELING DEELONDERZOEKEN

Uit de resultaten van deelonderzoek 1 bleek dat, in tegenstelling tot het onderzoek van Burton Jr. et al (1993), de meest voorkomende rol de dienstverlenende is, waarmee de politie een dienst verleent aan de burger door informatie uit te zenden, door te reageren op vragen of reacties of door het geven van tips en adviezen. Het tweede deelonderzoek bestond uit een genretoekenning. De drie meest voorkomende genres waren het feitelijke genre 'verslag' met als genretype 'historische vertelling', het waarderende genre 'respons' met als genretype 'persoonlijke reactie' en het feitelijk genre 'procedure' met als genretype 'instructie'. Wanneer tussen deze twee deelonderzoeken een eerste koppeling wordt gemaakt, wordt de samenhang tussen beide al een beetje duidelijk. Zo kwam de categorie 'informatie geven' binnen de dienstverlenende rol het meeste voor en blijkt dat de feitelijke genres, waarin enkel informatie wordt gegeven, ook het meeste voorkomen: middels bijvoorbeeld het feitelijke genre 'verslag' (voornamelijk 'historische vertelling') verleent de politie een dienst aan de burger door feitelijke informatie door te spelen (binnen de dienstverlenende rol). Daarnaast kwam de categorie 'reageren op andere mensen (via @mention)' van de dienstverlenende rol als tweede het meeste voor. Het tweede meeste voorkomende genre was de respons met als genretype 'persoonlijke reactie'. Ook hier is dus samenhang te zien tussen (een categorie binnen) de uitgedragen rol en genre. Als derde werd het geven van tips en adviezen onder de dienstverlenende rol geschaard als 'het assisteren van burgers'. Het derde meest voorkomende genretype is de instructie. De samenhang tussen de rol en dit genre komt als volgt tot uiting: de politie geeft als dienstverlening middels een instructie tips en adviezen aan de burgers over wat wel en vooral niet te doen. Op basis hiervan kan worden geconcludeerd dat de dienstverlenende rol (en de bijbehorende categorieën) bepaalde genres meer

voortbrengt dan andere genres: 'dienstverlener' brengt vooral de genretypes 'historische vertelling', 'persoonlijke reactie' en 'instructie' voort.

Wat betreft de wethandhavende rol is deels een soortgelijk patroon te zien. Zo kwam de categorie 'arresteren' binnen deze rol het meeste voor en dit wordt gedaan door middel van het meest voorkomende genre 'verslag' (waardoor overlap met de dienstverlenende rol te zien is), waarin op informatieve wijze aanhoudingen en arrestaties worden vermeld. Daarnaast kwamen de categorieën 'zoeken en oppakken' en 'misdaad opsporen, voorkomen' veel voor. Andere veel voorkomende genres die met deze categorieën samenhangen zijn dan ook, binnen het derde meest voorkomende genre (procedure), het genretype 'oproep' en het genretype 'compositie' (algemeen genre: 'beschrijving') waarin respectievelijk een oproep wordt gedaan voor bijvoorbeeld getuigen en er door middel van een beschrijving een beeld van een dader of vermist persoon wordt gegeven. De (categorieën binnen de) wethandhavende rol en deze genres hangen zodoende samen, wat het veelal voorkomen van feitelijke genres in deelonderzoek 2 benadrukt.

Wanneer alle drie de deelonderzoeken, inclusief de registeranalyse in deelonderzoek 3, worden gekoppeld, wordt de samenhang tussen de rol en het taalgebruik nog duidelijker. De meeste tweets bevatten een zekere mate van informaliteit en onpersoonlijkheid. De meeste tweets stonden daarnaast in de dienstverlenende rol en het daarmee samenhangende feitelijke genre 'verslag'. Het is dan ook zo dat het register in deze tweets tot uiting komt door het gebruik van korte, zakelijke zinnen, naar zichzelf verwijzen in de derde persoon en het vrijwel niet voorkomen van waarderend vocabulaire, wat de feitelijkheid benadrukt. Daarnaast had de dienstverlenende rol nog twee samenhangende genres: de 'persoonlijke reactie' en de 'instructie'. Deze genres komen gedeeltelijk voor binnen de zogenaamde @mention-tweets die qua register gekenmerkt worden door meer informaliteit en persoonlijkheid, aangezien deze tweets wel gebruik maken van taalmiddelen als aanspreekvormen, waarderend vocabulaire en de erg informele smileys. Hierbij moet wel worden genoteerd dat deze taalmiddelen vaak nog steeds een meer formele variant zijn (een voorbeeld is het waarderende woord 'dank' dat formeler is dan de informele variant 'bedankt' of 'dankjewel'). De instructies worden verder ook gekenmerkt door bijbehorende taalmiddelen zoals de gebiedende wijs en, wanneer ze niet binnen een @mention-tweet voorkomen, duidelijke structuren die voor samenhang kunnen zorgen. Binnen de dienstverlenende rol is dus een tweedeling te zien, zoals al blijkt uit het voorkomen van de verschillende genres ('verslag' versus 'respons', waarbij 'instructie' meer in het midden staat). Hiermee wordt niet alleen aangetoond dat deze rol op het medium Twitter meerdere functies kan vervullen (zowel tweezijdig: contact hebben met mensen, als eenzijdig: uitzenden van informatie voor grote groepen), maar ook dat taal zelfs binnen één rol kan variëren wat heeft geresulteerd in genres uit verschillende genrefamilies (zowel feitelijk als waarderend). De wethandhavende rol kenmerkt zich door feitelijke genres als het verslag, de oproep of de compositie en het blijkt dan ook dat het taalgebruik binnen de algemene informatieve tweets (waartoe deze genres behoren) gekenmerkt werd door formaliteit en weinig expliciete tekstuele samenhang.

POLITIE: PRESENTATIE OP TWITTER

Op basis van bovenstaande koppelingen tussen rol, genre en registers kan worden gesteld dat de presentatie van de Nederlandse politie op Twitter gekenmerkt wordt door het voornamelijk uitzenden van informatie naar de burger toe als dienstverlening en hierbij maakt ze gebruik van formeel taalgebruik en weinig taalmiddelen voor expliciete samenhang. Naast de formele presentatie is er echter ook ruimte voor een minder formele opstelling van de politie. Dit gebeurt in de tweets waarin een directe functie van Twitter wordt gebruikt om zodoende contact te houden met de burger, de '@mention-tweets' met bijbehorende genres als de persoonlijke reactie en de instructie. Dit gegeven komt overeen met de in de literatuur gevonden opvatting dat de politie Twitter als waardevol middel kan zien om de communicatie met de burger te vergroten (Meijer & Toornvlied, 2014). In deze tweets presenteert de politie zich nog steeds vrij formeel, toch is de toon persoonlijker dan in de algemene informatieve tweets. Over het algemeen staat de dienstverlenende rol voor de Nederlandse politie op Twitter centraal, waarbij ze op formele en onpersoonlijke toon informatie geeft aan de burgers.

POLITIE: FORMEEL & ONPERSOONLIJK

In de drie deelonderzoeken komt telkens weer de feitelijke en formele houding van de politie naar voren. Binnen de dienstverlenende rol kwam het geven van feitelijke informatie vaker voor dan het reageren op mensen, de meeste voorkomende genres vallen binnen de feitelijke genrefamilie en het register kenmerkt zich in het algemeen door formeel taalgebruik en onpersoonlijkheid. Een verklaring voor deze hoge mate van formaliteit en onpersoonlijkheid kan enerzijds worden gevonden bij de zender. De politie is een institutie die een bepaalde positie vervult in de maatschappij en probeert haar activiteiten en missies met onder andere professionaliteit en een bureaucratische, onpersoonlijke en neutrale rationaliteit te presenteren (Terpstra & Trommel, 2007, p. 10). In de huidige democratie, waar transparantie een hoog goed is voor een organisatie als de politie (Terpstra & Trommel 2007, p. 11), wordt van de politie dan ook verwacht dat ze op een open, betrouwbare en objectieve manier informatie geeft. Het gegeven dat er aanzienlijk minder waarderende genres voorkomen kan dan ook te maken hebben met deze onpersoonlijke en neutrale positie die de politie inneemt. Wanneer zij via een betoog of beschouwing een mening zou uitdragen of in haar berichtgeving gebruik zou maken van woorden en zinnen die op een of andere manier een attitude zouden uiten, is zij wellicht niet meer geloofwaardig als objectieve bron van informatie. Hierbij kan worden gedacht aan de eerder genoemde vervaging van grenzen tussen privé en zakelijk voor politie(agenten) op een sociaal medium, waarbij in de privé gevallen juist vaak een mening wordt gegeven en dit niet wordt getolereerd door de samenleving. Daarnaast is de politie een machtdragende institutie en positioneert zij zichzelf als het ware boven de rest van de samenleving door het houden van overzicht en het handhaven van orde en gezag. Het voorkomen van het genre 'instructie' versterkt dit gegeven: hierdoor wordt een ongelijke machtsverhouding tussen de zender en de lezer gesuggereerd. Dit

gegeven is vergelijkbaar met de dagelijkse praktijk waar de politie een uitvoerende macht uitvoert, alhoewel het gezag in de laatste jaren is afgenomen.

Anderzijds kan het medium zelf van invloed zijn geweest op de hoge mate van formaliteit en onpersoonlijkheid in de tweets. Het kenmerkende gegeven van Twitter dat een tweet maar uit 140 tekens mag bestaan, heeft er mogelijk voor gezorgd dat er binnen de registerdimensies 'modus' en 'veld' beperkingen zijn opgetreden (er zijn weinig samenhangende elementen ingezet en er is weinig ruimte om inhoudelijk veel te vertellen, daarom incomplete zinnen en een hyperlink). Deze beperkingen op de taalmiddelen binnen de modus en het veld kunnen op hun beurt invloed hebben gehad op de registerdimensie 'toon'. Immers, wanneer er weinig middelen voor handen zijn om genuanceerd taalgebruik te hanteren (in dit geval door het medium Twitter en zijn beperkingen), wordt er bijna vanzelf een afstandelijke toon neergezet. Dit zou kunnen zijn gebeurd in het geval van de Nederlandse politie op Twitter. Het medium Twitter kan door zijn kenmerken een dusdanige invloed op het taalgebruik hebben dat een bepaalde toon erop wellicht niet te vermijden is. Dit moet echter worden onderzocht in vervolgonderzoek, waarover later meer.

POLITIE: MOGELIJKHEDEN OP TWITTER

Hoewel de politie voornamelijk gebruikt maakt van Twitter om als dienstverlening eenzijdig informatie uit te zenden, blijkt uit dit onderzoek dat zij de verschillende mogelijkheden, zoals het bereiken van veel mensen of het vergroten van de communicatie met de burgers (Meijer & Toornvlied, 2014) erop toch ook erkent. Zo plaats ze ook, naast het uitzenden van informatie als dienstverlening, op een wethandhavende manier oproepen voor getuigen, waarvoor Twitter zich leent door de grote bereikbaarheid. Daarnaast maakt de politie gebruik van de sociale functies van het medium (zoals @mention) om op een dienstverlenende manier contact te hebben met de burger onder andere via het waarderende genre 'persoonlijke reactie' en het feitelijk genre 'instructie'. Doordat de Nederlandse politie gebruik maakt van meerdere verschillende rollen en genres tijdens de presentatie, lijkt het erop dat er verschillende mogelijkheden bestaan voor een institutie als de politie op het medium Twitter en lijkt het tevens dat de politie die mogelijkheden ook erkent en inzet, zoals meerdere literatuur al duidelijk maakt (onder andere Meijer & Toornvlied, 2014; Planjer, 2013; Zouridis & Tops, 2012).

IMPLICATIES

Door de aard van dit onderzoek zijn er verschillende inzichten op het gebied van onderzoek naar sociale media mogelijk gemaakt. De ontwikkelde methodes in alle drie de deelonderzoeken zijn tijdens de daadwerkelijke analyses steeds bijgewerkt, waardoor een compleet geheel is ontstaan wat betreft het analyseren van tweets op basis van rol, genres en registers. Door het exploratieve karakter van dit onderzoek is daarmee de basis gelegd voor toekomstig onderzoek naar taalgebruik van instituties op sociale media. Hierdoor zijn tevens inzichten verkregen in de manier waarop een

institutie als de Nederlandse politie zich presenteert op een medium als Twitter. Zo is duidelijk geworden dat de Nederlandse politie de gebruiksmogelijkheden van Twitter kent en deze ook inzet, maar nog steeds vooral vanuit een eenzijdig standpunt (er wordt meer informatie gegeven dan interactie gevormd).

Met betrekking tot de gebruikte methodes zijn tevens inzichten geleverd. Zo blijkt dat de rollenindeling van Burton Jr. et al (1993) zich goed leent voor de analyse van rollen op een medium als Twitter, waarbij wel enkele toevoegingen zijn gedaan. Daarnaast blijkt de gemaakt indeling van taalmiddelen voor veld, toon en modus door Van der Leeuw en Meestringa (2014) tevens een goede methode om een registeranalyse binnen een ander domein dan schoolvakken uit te voeren. Ook blijkt het mogelijk een gedetailleerde registeranalyse te doen op basis van veld, toon en modus van een sociaal medium als Twitter.

De genrekaart van Rose en Martin (2012) wordt een dynamisch systeem genoemd. Dit blijkt van grote waarde in dit onderzoek, aangezien het bleek dat op een medium als Twitter voor de politie een genre moest worden toegevoegd en er aanpassingen nodig waren. Het dynamische karakter is zodoende belangrijk te noemen, aangezien nieuwe contexten blijkbaar ook nieuwe genres meebrengen. Het werk van Rose en Martin (2012) blijkt hierdoor, mede door dit onderzoek, een efficiënt heuristische middel, aangezien het een dynamische aard heeft en het zo ook kan worden toegepast.

Tot slot is er een belangrijke bevinding gedaan wat betreft registers. Uit dit onderzoek blijkt dat de context (Twitter) een grote invloed heeft gehad op de keuzes voor taalmiddelen waarmee de verschillende genres worden vormgegeven. Een duidelijk voorbeeld hiervan valt binnen de registerdimensie ‘modus’, waarin vrijwel geen samenhangende taalmiddelen zijn gebruikt. Bij een genre als de ‘historische vertelling’ zijn dergelijke taalmiddelen echter gewenst, om chronologie aan te brengen in de verslaggeving. Bij een dergelijk genre wordt duidelijk hoezeer de invloed van de context (Twitter) een rol heeft gespeeld. De registers van de politie op Twitter zorgen er zodoende voor dat de genres die we kennen vanuit andere contexten, weer nieuwe vormen aannemen onder de invloed van het sociale medium Twitter. Zodoende heeft dit onderzoek weer nieuwe informatie geleverd wat betreft registers en de invloed die een context kan hebben op de keuzes voor taal en de vormgeving van een genre.

BEPERKINGEN

Naast de vele verschafte inzichten heeft het huidige onderzoek ook beperkingen. Dit onderzoek is een eerste poging is om de presentatie van de Nederlandse politie op een sociaal medium te onderzoeken en het heeft zich enkel beperkt tot een tekstuele analyse. Door het exploratieve karakter en de groottebeperking van een masterscriptie geeft dit onderzoek daardoor geen uitsluitsel over het effect van deze presentatie om zodoende iets te kunnen concluderen over het herstel van het verlies aan gezag en legitimiteit door middel van het gebruik van een moderne technologie als Twitter (zie

inleiding). Toekomstig onderzoek is daarom noodzakelijk als vervolg op deze studie, waarover later meer (zie volgende sectie).

Een andere beperking heeft betrekking op de volledigheid van het geanalyseerde corpus. In totaal zijn er elf politiekorpsen meegenomen om zodoende een compleet corpus te kunnen analyseren en mogelijk te spreken over resultaten die golden voor de 'hele' Nederlandse politie. Echter, twee politiekorpsen hadden geen afzonderlijk provinciaal Twitteraccount (Noord- en Zuid-Holland) en zijn daarom niet meegenomen in de analyses. Als compensatie is wel het nationale Twitteraccount meegenomen, maar door het ontbreken van twee korpsen bestaat er een beperking wat betreft de generalisering naar de hele Nederlandse politie. Daarnaast heeft dit onderzoek enkel betrekking op politiekorpsen en is er geen onderzoek gedaan naar andere takken van de politie, zoals wijkagenten of de verkeerspolitie. Hierdoor zijn de resultaten niet te generaliseren naar deze andere takken binnen de Nederlandse politie.

SUGGESTIES TOEKOMSTIG ONDERZOEK

Hoewel de Nederlandse politie de gebruiksmogelijkheden van Twitter lijkt te doorzien, blijkt uit alle drie de deelonderzoeken dat zij ook moeilijkheden door de beperking van het medium aantreft, zoals ook al bleek uit het onderzoek van Procter et al. (2013) met betrekking tot crisissituaties dat de Engelse politie voor moeilijkheden stond bij het gebruik van dit medium. Zo blijkt uit de roltoekenning dat de ordehandhavende rol nauwelijks voorkwam, waarvoor het medium zich wellicht ook niet leent. Qua genres bleek dat sommige genres wellicht geen ruimte hebben om op Twitter te overleven. Uit de registeranalyse bleek dat de beperking van Twitter mogelijk heeft gezorgd voor beperkingen binnen de modus en het veld, waardoor de toon is bepaald. Ook bleek uit de registeranalyse dat de politie gebruik maakt van specifieke taalmiddelen om de beperking van Twitter te omzeilen, zoals afkortingen en het hanteren van bepaalde 'structuren' in de tweets. Deze beperking van Twitter op het aantal tekens kan dan ook een moeilijkheid zijn voor de Nederlandse politie. Zo kunnen burgers moeite hebben met het begrijpen van de tweets door het ontbreken van samenhang, waardoor de relatie met de burger indirect mogelijk verslechtert. Het ontbreken van dergelijke taalmiddelen zou daarnaast een indicatie kunnen zijn voor de moeilijkheden die zich voordoen voor instituties op een sociaal medium als Twitter. Ook zou de onpersoonlijkheid op een sociaal medium voor moeilijkheden kunnen zorgen, aangezien de aard van het medium (sociaal, informeel) hiermee in strijd is. Toekomstig onderzoek moet echter uitwijzen of deze hypothesen kloppen.

Het huidige onderzoek heeft als basis exploratief aangetoond op welke wijze de politie zich op Twitter presenteert door middel van rol, genre en bijbehorend register. Vervolgonderzoek zal dus betrekking moeten hebben op de effectiviteit van deze wijze van presenteren om zodoende te onderzoeken of de aanwezigheid op sociale media positieve uitwerkingen heeft op de band tussen de politie en burger. Daarnaast kan vervolgonderzoek, door de basis van dit huidige onderzoek, zich

concentreren op de inzet van taalmiddelen op sociale media door instituties. Zo kan worden onderzocht of er qua taalgebruik een gelijkenis is tussen andere takken van de politie en de onderzochte tak in dit onderzoek (bijvoorbeeld wijkagenten). Naast de justitionele institutie kan bijvoorbeeld ook onderzoek worden gedaan naar andere instituties zoals de gezondheidszorg. Samenhangend met de voorgestelde hypothese wat betreft de invloed van de beperkingen binnen de modus- en veldmiddelen op de toon kan door onderzoek naar andere instituties ook hierin inzichten worden verkregen. Wanneer binnen andere instituties ook blijkt dat er een afstandelijke toon wordt gecreëerd, kan dit iets zeggen over registers op het medium Twitter in het algemeen wat betreft de beperkingen voor de registerdimensie 'modus' en 'veld'.

WAAKZAAM EN DIENSTBAAR IN 140 TEKENS

De Nederlandse politie herkent de mogelijkheden van Twitter, maar kampt duidelijk ook met zijn beperking. In haar poging om deze beperking te omzeilen, probeert de politie op een dienstverlenende manier met behulp van de inzet of juist het ontbreken van bepaalde taalmiddelen informatie uit te zenden en contact te hebben met burgers, maar ook het handhaven van de wet door middel van bijvoorbeeld 'oproeptweets' is nog steeds van groot belang. Hierdoor houdt de politiepraktijk ook online stand en blijkt de Nederlandse politie ook op een medium als Twitter *Waakzaam en Dienstbaar*, maar dan wel in 140 tekens.

~ REFERENTIES ~

Bax, M. & Berenst, J. (2000). Hoofdstuk 3 Conversationeel taalgebruik. In A. Braet (Red.), *Taalbeheersing als communicatiewetenschap. Een overzicht van theorievorming, onderzoek en toepassingen* (1e druk, pp. 61-92). Bussum: Coutinho.

Bertot, J.C., Jaeger, P.T., & Hansen, D (2012). The impact of polices on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations. *Government Information Quaterly, 29*, 30-40.

Beunders, H.G.J. (2007). Hoofdstuk 40: Politie en Media. In C. J. C. F. Fijnhaut, E. R. Muller, U. Rosenthal, & E. J. van der Torre (Eds.), *Politie: Studies over haar werking en organisatie* (2e ed., pp. 1079-1100). Deventer: Kluwer.

Bittner, E. (1970). *The Functions of the Police in Modern Society*. Chevy Chase, MD: National Institute of Mental Health.

Brown, B., & Benedict, W.M.R. (2002). Perceptions of the police: past findings, methodological issues, conceptual issues and policy implication. *Policing*, *25*(3), 543-572.

Burton Jr., V.S., Frank, J., Langworthy R.H., & Barker, T.A. (1993) The prescribed roles of police in a free society: Analyzing state legal codes. *Justice Quarterly*, *10*(4), 683-695.

Cachet, A., & Versteegh, P. (2007). Hoofdstuk 39: Politie en Samenleving. In C. J. C. F. Fijnhaut, E. R. Muller, U. Rosenthal, & E. J. van der Torre (Eds.), *Politie: Studies over haar werking en organisatie* (2e ed., pp. 1043-1078). Deventer: Kluwer.

Crump, J. (2011). What are the police doing on Twitter? Social media, the Police and the public. *Policy & Internet*, *3*(4), 1-27.

Janssen, T. (1997). *Communiceren. Over taal en taalgebruik*. Den Haag: Sdu Uitgevers.

Koonen, D. L. (1947). Ethics in Police Service. *Journal of Criminal Law and Criminology*, *38*(1), 61-74.

Leeuw, B. van der, & Meestringa, T. (2014). *Genres in schoolvakken. Taalgerichte didactiek in het voortgezet onderwijs*. Bussum: Coutinho.

Meijer, A. J., Grimmelikhuijsen, S., Fictorie, D., Thaens, M., & Siep, P. (2013). *Politie & Sociale Media. Van hype naar onderbouwde keuzen*. Amsterdam: Reed.

Meijer, A.J., & Torenvlied, R. (2014). Social media and the new organization of Government Communications: An Empirical Analysis of Twitter Usage by the Dutch Police. *American Review of Public Administration*, 1-9. doi: 10.1177/0275074014551381

Panagiotopoulos, P., Bigdeli, A.Z., & Sams, S. (2012). ''5 Days in August'' – How London Local Authorities Used Twitter during the 2011 Riots. In H.J. Scholl, M. Janssen, M. Wimmer, C.E. Moe & L.S. Flak (Eds.). *Lecture notes in Computer Science 7443* (pp. 102-113). Springer.

Planjer, Z.P. (2013). De kracht van online opsporing. Masterscriptie Universiteit Utrecht.

Procter, R., Crump, J, Karstedt, S., Voss, A., & Cantijoch, M. (2013). Reading the riots: what were the police doing on Twitter? *Policing and Society: An International Journal of Research and Policy, 23*(4), 413- 436.

Pugh, G.M. (1986). Good Police Officer - Qualities, Roles, and Concepts. *Journal of Police Science and Administration*, *14*(1), 1-5.

Punch, M. (2006). Van 'alles mag' naar 'zero tolerance': policy transfer en de Nederlandse politie. Apeldoorn: Programma Politie en Wetenschap.

Terpstra, J. & Trommel, W (2007). Politie, prestaties en presentaties. Over bedrijfsmatigheid en imagowerk. *Tijdschrift voor veiligheid, 6*, 7-20.

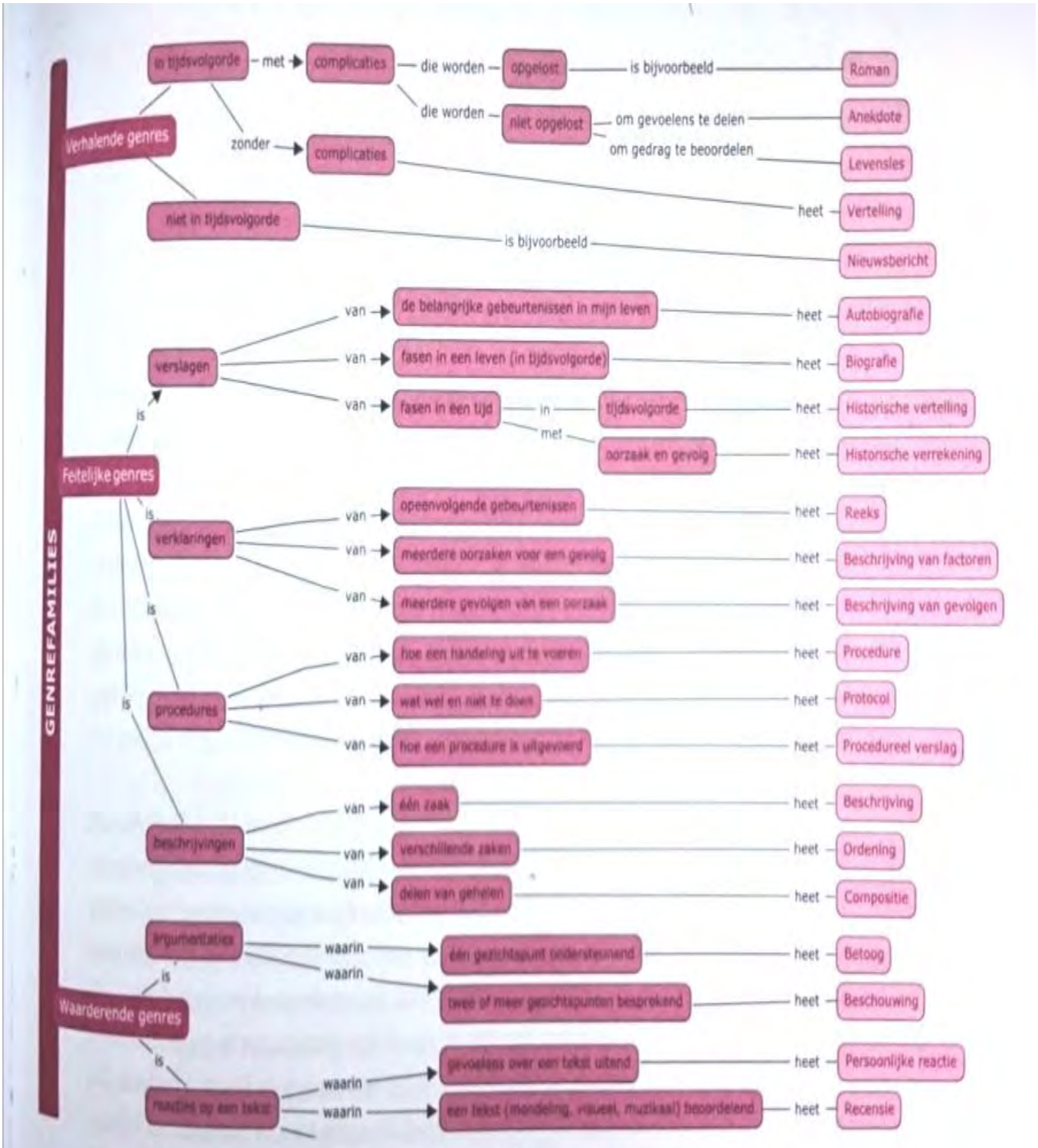
Verwee, I., Hendrickx, E., & Vlek, F. (Eds.) (2009). *Wat doet de politie?* Cahiers Politiestudies 4. Antwerpen, Apeldoorn, Portland: Maklu.

Zouridis, S., & Tops, P. (2011). Sociale media: bronnen van collectieve wijsheid en sociale verstoring. In G. Snel & P. Tops. *Een wereld te winnen…. Sociale media en de politie, een eerste verkenning* (1e ed., pp. 11-18) Apeldoorn: Politieacademie.

~ BIJLAGEN ~

BIJLAGE 1 – GENREKAART

Genrekaart ontwikkeld door Rose en Martin (2012). Scan afkomstig uit Van der Leeuw en Meestringa (2014, p. 109).



Figuur 4 Samenhang van diverse genres (Rose & Martin, 2012)