

TWITTERENDE WIJKAGENTEN

Over de invloed van gain en loss frames in tweets van
wijkagenten op de veiligheidsperceptie van burgers



MASTERSCRIPTIE

Liza van Lent

S4165098

MA Nieuwe media, taal en communicatie

liza137.lent@student.ru.nl

0613801608

Justitie op nieuwe media

Prof. dr. W.P.M.S. Spooren

9 juli 2015

Radboud Universiteit Nijmegen

Tweede beoordelaar:

Dr. L.G.M.M. Hustinx

TWITTERENDE WIJKAGENTEN

Over de invloed van gain en loss frames in tweets van wijkagenten op de veiligheidsperceptie van burgers

Samenvatting

In het huidige onderzoek is geprobeerd erachter te komen wat de invloed is van gain (focus op positieve gevolgen van gewenst gedrag) en loss frames (focus op negatieve gevolgen van ongewenst gedrag) in tweets van Nederlandse wijkagenten op de veiligheidsperceptie van burgers. Daarvoor is een corpus van 625 tweets (25 tweets van 25 wijkagenten) onderzocht om te zien in welke categorieën de tweets vielen, of deze tips bevatten en of er (potentiële) frames in voorkwamen. Zoals verwacht bleek dat de frames vooral zaten in tweets over preventie, en dat ongeveer de helft van de potentiële frames niet werd voltooid; daar zouden mogelijkheden kunnen liggen voor wijkagenten. Na het corpusonderzoek is een experimenteel onderzoek uitgezet via Twitter onder 82 twitteraars die één conditie met 30 tweets te zien kregen. De condities verschilden in kwantiteit (weinig/zes versus veel/twaalf frames) en framing (gain versus loss) om erachter te komen wat de hoeveelheid gain of loss frames doet met de veiligheidsperceptie en de attitude, eigeneffectiviteit en gedragsintentie van burgers. Het bleek dat dit niet zoveel is: alleen voor de gedragsintentie werd maar net geen significant hoofdeffect voor framing gevonden. Het maakt dus niet uit of de wijkagenten hun tweets op een bepaalde manier framen: de resultaten suggereren dat dit geen invloed heeft op de burgers. Het uitblijven van effecten kan ook zijn gekomen door een scheve verdeling van de respondenten, waardoor de grote kwantiteit aan frames kon worden gerelativeerd door mensen die al wijkagent(en) volgden op Twitter; en de verliezen uit de loss frames in perspectief konden worden geplaatst door mensen die bekend waren met twitterende wijkagenten als fenomeen. Vervolgonderzoek moet uitwijzen of een betere verdeling wel significante effecten oplevert. Daarbij dient rekening gehouden te worden met mogelijke invloeden van meer conversationele tweets, zoals replies, aangezien de meeste tweets uit het corpusonderzoek in een conversationele categorie vielen.

1 Inleiding

“Met de komst van digitale technologieën en daarmee de nieuwe media hebben we de voorbije jaren allerlei nieuwe genres om ons heen zien ontstaan. Die nieuwe media worden ook volop gebruikt door allerlei officiële instituties.” (Spooren, 2013). Zo is de politie actief op Pinterest, en zitten wijkagenten tegenwoordig op Twitter. Zoals Bertot, Jaeger en Grimes (2010) stellen, wordt de ICT vaak gezien als middel om de transparantie van bijvoorbeeld de e-overheid te bevorderen. Informatie moet daarom steeds preciezer en acuter worden gecommuniceerd via de nieuwe mediakanalen. De nieuwe media maken daarmee dat het aan de ene kant voor instituties steeds belangrijker is geworden om hun gedrag te verantwoorden, maar aan de andere kant kunnen diezelfde instituties ook proberen om het gedrag of de meningen van anderen te beïnvloeden. Zo biedt de twitterende wijkagent mogelijk, door zijn prominentere (online) aanwezigheid, de gelegenheid om de burger zich veiliger te laten voelen, maar hier is op dit moment nog weinig onderzoek naar gedaan. Met het huidige onderzoek is geprobeerd een beter inzicht te krijgen in de manier waarop (en mate waarin) het gebruik van positieve dan wel negatieve frames door wijkagenten op Twitter, die proberen de burgers zich veiliger te laten voelen, ook echt invloed uitoefent op die burgers. In het hiernavolgende zullen achtereenvolgens de concepten van veiligheid, gedragsbeïnvloeding, angst en framing worden besproken. Er zal daarbij aandacht worden besteed aan de betekenis van die begrippen, maar ook hoe deze met elkaar in verband staan.

1.1 Veiligheid

De wijkagent is verantwoordelijk voor de totale politiezorg binnen zijn wijk. Daar richt hij of zij zich op de aanpak van sociale problemen, maar ook op zaken als overlast, kleine criminaliteit, milieu en verkeer. De wijkagent kan beschikken over een wijkteam, en als het nodig is, krijgt dit team hulp van andere gespecialiseerde politiediensten. In samenwerking met collega's van de surveillancedienst, recherche, milieu en jeugd werkt de wijkagent voortdurend aan het verbeteren en vergroten van de veiligheid in uw wijk of buurt. (Politie, z.d.)

Bovenstaand citaat, waarin wordt beschreven wat een wijkagent doet voor de mensen in een buurt, is afkomstig van de website van de politie. Uit het citaat blijkt dat “het verbeteren en vergroten van de veiligheid in uw wijk of buurt” een belangrijk aspect is van de dagelijkse bezigheden van een wijkagent. De term “veilig” kent volgens woorden.org, etymologiebank.nl en mijnwoordenboek.nl

de definitie "zonder of buiten gevaar". De wijkagent is niet de enige voor wie dit een belangrijk thema is: ook door de politie, in de politiek of in het nieuws wordt er regelmatig aandacht aan besteed en worden bijvoorbeeld cijfers verspreid over toenemende, dan wel afnemende criminaliteit. Wat op basis van dat soort cijfers echter gezien kan worden als een ongevaarlijke buurt, hoeft voor de mensen uit die buurt niet per se zo aan te voelen. Er is dan ook een belangrijk verschil tussen de objectieve "veiligheid" en het door de burger gepercipieerde "veiligheidsgevoel".

Het veiligheidsgevoel van de Nederlandse bevolking wordt jaarlijks onderzocht in de Veiligheidsmonitor. Door het Ministerie van Veiligheid en Justitie wordt daarvoor de opdracht gegeven aan het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) tot het afnemen van 65.000 enquêtes onder de Nederlandse bevolking over veiligheid, leefbaarheid en slachtofferschap (Veiligheidsmonitor, 2011). Uit de cijfers over 2013 is gebleken dat 36,7% van de Nederlanders zich wel eens onveilig voelde (in het algemeen), en dat het aandeel mensen dat zich wel eens onveilig voelde in de eigen buurt ten opzichte van 2012 licht gestegen was naar 18,8% (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2014a). Dit zijn relatief hoge percentages vergeleken met bijvoorbeeld het totale werkelijke percentage slachtofferschap (in het algemeen) in 2012 van 19,8% (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2013). Helemaal verbazingwekkend is het echter niet: ook Kahneman (2011) stelt dat mensen risico's vaak groter inschatten dan ze in werkelijkheid zijn; mensen kunnen gevaar maar slecht inschatten en voelen zich daardoor onveiliger dan ze in werkelijkheid zijn.

Communicatie is al vaker een uitkomst gebleken in het beïnvloeden van meningen en percepties van mensen. Al eerder werd uitgelegd dat een behoorlijk aantal wijkagenten tegenwoordig actief is op Twitter. Dit fenomeen is niet enkel voorbehouden aan Nederland: ook in o.a. de Verenigde Staten zijn leden van de 'city police' terug te vinden op Twitter. Heverin en Zach (2010) hebben aan het licht gebracht dat de agenten in de Verenigde Staten Twitter voornamelijk gebruiken om informatie te delen over criminaliteit en incidenten, maar ook om informatie te delen over hun eigen afdeling, gebeurtenissen, verkeer, veiligheidsbewustzijn, en criminaliteitspreventie. Het is echter nog niet onderzocht of de Nederlandse wijkagenten Twitter op eenzelfde manier inzetten om informatie te delen.

In haar promotieonderzoek probeert Imke Smulders het Twittergebruik van de wijkagent beter in kaart te brengen, en zij richt zich daarbij met name op het veiligheidsgevoel van de burger. Tot dusver lijken haar resultaten nog te suggereren dat de wijkagent geen significante invloed heeft op het veiligheidsgevoel van buurtleden (Spooren, 2013). Het masterscriptieonderzoek van Veltman (2011) liet echter zien dat de twitterende wijkagent wel degelijk de veiligheidsperceptie van burgers kan beïnvloeden. Deze tegenstrijdige resultaten van Smulders en Veltman kunnen te maken hebben met de manier waarop het materiaal is gepresenteerd aan de respondenten in de onderzoeken:

menselijke keuzes zijn namelijk gevoelig voor de manier waarop informatie aan hen wordt gepresenteerd. Het huidige onderzoek heeft zich dan ook gericht op dit veiligheidsgevoel, waarbij rekening is gehouden met de mogelijke rol van framing. Daar zal verder op worden ingegaan in paragraaf 1.4 'Framing'.

1.2 Gedragsbeïnvloeding

Om de veiligheidsperceptie van mensen te beïnvloeden, is het belangrijk om na te gaan wat er überhaupt van invloed is op die perceptie: waarop baseren mensen hun gedrag en oordeel van (on)veiligheid en hoe kan dat gedrag/oordeel worden beïnvloed? Voor gedragsbeïnvloeding (en gedragsvoorspelling) zijn verschillende gangbare theorieën en modellen te vinden, met als belangrijk voorbeeld het *integrative model of behavioral prediction* van Fishbein en Yzer (2003) waarin verschillende van die theorieën zijn geïntegreerd. Dat model stelt dat iemands uiteindelijke gedrag afhankelijk is van drie determinanten: (1) de intentie om een bepaald gedrag te vertonen; (2) de vaardigheden om dat gedrag te kunnen vertonen; en (3) de situationele omstandigheden. De gedragsintentie zelf is ook weer afhankelijk van drie determinanten ten opzichte van het gedrag, namelijk: (a) de attitude; (b) de waargenomen norm; en (c) de eigeneffectiviteit. Vaak wordt geprobeerd om iemands gedrag/oordeel te veranderen door met communicatie in te springen op één of meerdere van die drie determinanten en zo vervolgens ook de gedragsintentie ten gunste van het gewenste gedrag te beïnvloeden.

In de vorige paragraaf is besproken dat mensen zich onveiliger voelen dan ze daadwerkelijk zijn. Dit houdt dus eigenlijk een negatieve attitude in ten opzichte van de veiligheid in de buurt, die gebaseerd is op bepaalde beliefs van subjectieve veiligheid. Deze vertekening in subjectieve veiligheid kan onder andere te wijten zijn aan media-aandacht, en aan individuele verschillen als leeftijd. Volgens het model van Fishbein en Yzer kan een negatieve attitude leiden tot een negatieve gedragsintentie, in dit geval ten opzichte van jezelf veilig gedragen in de buurt; op basis daarvan zou ook je uiteindelijke gedrag onveiliger kunnen zijn dan nodig is. Wanneer de attitude ten opzichte van de veiligheid meer overeenkomt met het daadwerkelijke veiligheidsniveau van wijken in Nederland, is de kans groter dat mensen zich ook veiliger gedragen (en bijvoorbeeld beter de poort/schuur/huisdeur op slot doen als ze van huis zijn). Het is dus belangrijk dat wordt uitgezocht hoe wijkagenten de veiligheidsperceptie van de Nederlandse burgers zodanig kunnen beïnvloeden, dat die burgers zich veiliger voelen én gedragen in hun eigen wijk (en daarbuiten). Niet alleen de attitude kan hierbij een belangrijke rol spelen: dit geldt ook voor zaken als normatieve overtuigingen en overtuigingen over (zelf)effectiviteit. Wijkagenten kunnen bijvoorbeeld tweets versturen over

maatregelen om (zelf) een veiligere buurt te creëren (zelfeffectiviteit), of gebruik maken van wat bijvoorbeeld andere buurtleden ergens van vinden (normatieve overtuigingen).

1.3 Angst

Het integrative model of behavioral prediction geeft daarmee aan hoe meerdere componenten invloed kunnen uitoefenen op het gedrag dat burgers vertonen, maar er is ook een kanttekening bij te plaatsen. In het model wordt namelijk zeer weinig rekening gehouden met emoties, zoals angst voor de eigen veiligheid: het wordt enkel aangegeven als mogelijke factor van invloed op de overtuigingen. Uiteindelijk willen de twitterende wijkagenten echter het veiligheidsgevoel van burgers verbeteren, of het onveiligheidsgevoel verminderen. Gevoelens van onveiligheid hebben logischerwijs te maken met de inschatting van gevaar of risico (dat er bijvoorbeeld een inbraak of overval wordt gepleegd), en daarmee ook met een zekere vorm van angst (voor dat gevaar/risico). Angst zal daarom waarschijnlijk een belangrijkere rol spelen dan waarvoor dit model eigenlijk ruimte biedt. Maar hoe kan angst inwerken op de burger? En hoe kan de wijkagent daar zelf invloed op uitoefenen?

Een bekende manier om met communicatie in te springen op angst, is met behulp van zogenaamde *fear appeals*. Fear appeals houden in dat in communicatie de ongewenste gevolgen van gedrag worden benadrukt, waardoor die boodschap angst kan oproepen bij de lezer (Hoeken, Hornikx & Hustinx, 2012). De werking van deze fear appeals kan worden verklaard met het *Extended Parallel Processing Model* (EPPM), zoals beschreven in Witte en Allen (2000). Hoewel het in het huidige onderzoek de bedoeling was om erachter te komen hoe twitterende wijkagenten de burgers zich veiliger kunnen laten voelen (en twitterende wijkagenten in de praktijk waarschijnlijk ook niet als doel hebben de mensen bang te maken), was het ook belangrijk om te kijken welke vormen van communicatie (volgens de theorie) juist niet geschikt zijn om het veiligheidsgevoel te vergroten.

Volgens het EPPM spelen twee componenten een rol bij het al dan niet succesvol zijn van een fear appeal, namelijk: de waargenomen bedreiging en de waargenomen effectiviteit. Hoe waarschijnlijker deze factoren worden gevonden, hoe beangstigender de dreiging. De waargenomen dreiging draagt daarin bij aan de mate van reactie op een fear appeal (ofwel: hoe sterk is het gevaar en moet ik mijn angst onder controle te houden?), en de waargenomen effectiviteit draagt juist bij aan de aard van de respons (ofwel: hoe goed ben ik in staat iets aan de dreiging te doen?). Een boodschap waarin de ongewenste, of misschien beter: nadelige, gevolgen van gedrag worden benadrukt, zal daarmee angst kunnen oproepen. Wanneer bijvoorbeeld wordt gezegd: "Als je je huis niet goed afsluit als je gaat slapen, kan er zomaar een seriemoordenaar voor je neus staan.", wordt er zowel gekeken naar hoe waarschijnlijk iemand het vindt dat er echt een

moordenaar voor diens neus komt te staan (waargenomen dreiging), als naar hoe goed diegene zich in staat acht het huis wél goed af te sluiten (waargenomen effectiviteit). Er zijn daarbij drie mogelijke reacties: (1) als de dreiging laag wordt inschat, zal men het niet nodig vinden het gedrag aan te passen; (2) is de dreiging hoog, maar de effectiviteit laag, dan zal men defensief reageren en de angst onder controle proberen te houden; en (3) worden dreiging en effectiviteit beide hoog ingeschat, dan zal iemand zijn/haar gedrag zo aanpassen dat iets aan het gevaar wordt gedaan.

De meta-analyse van Witte en Allen (2000) liet daadwerkelijk zien dat de grootste gedragsveranderingen (ter voorkoming van het negatieve gevolg) te zien waren bij fear appeals met een hoge waargenomen angst én het aanbieden van een effectieve oplossing; en dat bij de lage waargenomen effectiviteit de grootste defensieve reacties werden gevonden. De analyse van Witte en Allen (2000) had weliswaar enkel betrekking op publieke gezondheidscampagnes, maar kan mogelijk worden uitgebreid naar het juridische domein. Ook wijkagenten kunnen namelijk gebruik maken van fear appeals, zoals in eerdergenoemd voorbeeld. Een fear appeal hoeft dus helemaal niet lang te zijn, en past bijvoorbeeld al in 140 tekens (tweet). Het fenomeen van de fear appeal valt te scharen onder de frames: alle fear appeals benadrukken de negatieve gevolgen van ongewenst gedrag, en zijn daarmee loss frames. Op de kwestie 'framing' zal verder worden ingegaan in de volgende paragraaf.

1.4 Framing

In dit onderzoek is geprobeerd erachter te komen hoe wijkagenten via Twitter de perceptie van burgers ten opzichte van de veiligheid in de wijk positief kunnen beïnvloeden: hoe kunnen zij hun boodschappen zo vormgeven, dat ze de burgers een veiliger gevoel geven over hun wijk? Daarvoor zou gebruik gemaakt kunnen worden van frames, waarvan al vaker is onderzocht en aangetoond dat deze van invloed kunnen zijn op overtuigingsprocessen (o.a. Vliegthart & Van Zoonen, 2011; Druckman, 2001). Dat wordt het *framing effect* genoemd. Twee belangrijke frames zijn het *gain frame* en het *loss frame*. Een gain frame houdt in dat in een bericht de positieve gevolgen van gewenst gedrag worden benadrukt, bijvoorbeeld: "Laat op verschillende plekken in huis licht branden, zodat je de indruk wekt dat je thuis bent." Een loss frame houdt daarentegen in dat de negatieve gevolgen van ongewenst gedrag worden benadrukt, zoals: "Als je waardevolle spullen in je auto laat liggen, geef je inbrekers een kans." In paragraaf 1.3 'Angst' werd verwezen naar fear appeals als loss frames. Niet alle loss frames, zoals het frame uit bovenstaand voorbeeld, doen in de praktijk een appel op angst (Hoeken, Hornikx & Hustinx, 2012), maar het loss frame krijgt daardoor in het huidige onderzoek wel een aparte status ten opzichte van het veiligheidsgevoel.

Het framing effect werd in de jaren tachtig aangetoond door Kahneman en Tversky (1984): uit hun experiment bleek dat mensen anders reageren wanneer ze een keuze over risico moeten maken bij winst versus verlies. Volgens de door hen opgestelde *prospect theory* en haar drie principes zijn mensen afkerig van risico bij winst, en juist risicozoekend bij verlies (o.a. Kahneman, 2011; Roszkowski & Snelbecker, 1990; De Martino, Kumaran, Seymour & Dolan, 2006). Winst en verlies worden volgens deze theorie (1) geëvalueerd aan de hand van een neutraal referentiepunt (als het ware een neutrale beginsituatie, nog zonder winst of verlies), waarbij (2) verliezen zwaarder wegen dan winst (€100 verliezen wordt erger gevonden dan dat er wordt genoten van €100 winnen), en (3) er sprake is van verminderde sensitiviteit (het verschil tussen €100 en €200 is groter dan tussen €900 en €1000, die verder van het neutrale referentiepunt af liggen). Wanneer een wijkagent dus zou tweeten met het gain frame "Neem waardevolle spullen mee uit je auto, dan geef je inbrekers geen kans", dan zou dit vanuit de neutrale beginsituatie minder positief worden beoordeeld dan dat het loss frame "Als je waardevolle spullen in je auto laat liggen, dan geef je inbrekers een kans" als negatief wordt beoordeeld. De evaluaties die worden gemaakt volgens deze theorie, kunnen daarmee een basis vormen voor de verschillende beliefs uit het integrative model voor behavioral prediction van Fishbein en Yzer.

Naar de specifieke overtuigende effecten van gain en loss frames zijn al veel verschillende onderzoeken uitgevoerd, met name in het gezondheidsdomein. In hun meta-analyse naar framing in gezondheidsboodschappen kwamen O'Keefe en Jensen (2006) tot het inzicht dat het over het algemeen niet uitmaakt voor de overtuigingskracht of een boodschap gain-framed of loss-framed is geformuleerd. In latere meta-analyses kwamen O'Keefe en Jensen (2007) evenals Gallagher en Updegraff (2012) daarbij wel tot de conclusie dat gain frames iets invloedrijker lijken te zijn wanneer het gaat om preventiegedrag (in gezondheidsboodschappen), maar dit gold in ieder geval bij O'Keefe en Jensen niet voor alle gedragingen. Gallagher en Updegraff (2012) stellen daarbij wel dat de contexten waarin loss frames invloedrijker zijn nog onderzocht moeten worden, maar vonden geen significante effecten voor detectiegedrag, in tegenstelling tot wat Salovey, Schneider en Apanovitch (2002) suggereerden. Als er al een frame meer invloed heeft op het gedrag van mensen, dan lijkt dit tot nog toe dus voornamelijk het gain frame te zijn.

Updegraff en Rothman (2013) stellen dat de effectiviteit van een gain of loss frame niet zozeer met preventie- of detectiegedrag te maken heeft, maar met de (persoonlijke) inschatting van risico over het vertonen van een bepaald gedrag. Dit sluit goed aan bij het principe over de evaluatie aan de hand van een referentiepunt uit de prospect theory van Tversky en Kahneman, maar ook bij het Extended Parallel Processing Model. Als iemand verwacht dat de risico's van bijvoorbeeld het niet op slot doen van zijn/haar auto erg groot zijn, zal diegene na het lezen van een gain frame

sneller het risicomijdende gedrag vertonen, mits diegene zichzelf daartoe in staat acht. Dit zou vervolgens kunnen zorgen voor een beter veiligheidsgevoel. Farrell, Ferguson, James en Lowe (2001) kwamen al eerder tot de conclusie dat mensen die gain frames te zien hadden gekregen, uiteindelijk meer vertrouwen hadden in de veiligheid van bloedtransfusies, dan mensen die boodschappen zonder frame te zien hadden gekregen.

De in het voorafgaande besproken onderzoeken beperken zich bijna allemaal tot het gezondheidsdomein; de invloed van deze frames is echter nog niet vaak onderzocht voor het juridische domein, waaronder de wijkagent valt. Millar en Millar (2000) kwamen al wel tot de conclusie dat boodschappen in de vorm van gain frames uiteindelijk zorgden voor een betere gedragsintentie ten opzichte van veilig rijden dan loss frames. Dit lijkt te suggereren dat voor juridische instituties eenzelfde soort effecten te vinden zullen zijn als voor de al vaker onderzochte gezondheidsinstituties, maar onderzoek dient uit te wijzen of dit werkelijk zo is.

1.5 Toepassing in het huidige onderzoek

In het huidige onderzoek is geprobeerd een begin te maken met het onderzoek naar de invloed van frame-gebruik door juridische instanties, zoals wijkagenten, op de burger. Daarbij stond de volgende vraag centraal:

Wat is de invloed van gain en loss frames in tweets door Nederlandse wijkagenten, op de veiligheidsperceptie van Nederlandse burgers?

Om deze vraag te kunnen beantwoorden, zijn achtereenvolgens een corpusonderzoek en een experimenteel onderzoek uitgevoerd, met elk een andere deelvraag centraal. In het corpusonderzoek (zie paragraaf 2 'Corpusonderzoek') is allereerst geprobeerd antwoord te geven op de vraag "Hoe komen gain en loss frames voor in tweets van Nederlandse wijkagenten?". Op basis van de theorie zoals besproken in de hieraan voorafgaande paragrafen, is daarbij uitgegaan van de volgende hypothese:

H1. De Nederlandse wijkagenten gebruiken vooral tips en (potentiële) frames in de tweets met informatie over preventie. De meeste van die tweets zullen daarbij slechts tot frame te herformuleren zijn en minder vaak als expliciet frame worden voltooid.

Na afronding van dit eerste deel van het onderzoek kon het materiaal voor het experimentele onderzoek (zie paragraaf 3 'Experimentele onderzoek') zo goed mogelijk worden aangesloten op de werkelijkheid, om daarmee antwoord te vinden op de vraag "Wat is de invloed van gain en loss frames in tweets van Nederlandse wijkagenten op de veiligheidsperceptie en evaluatie van

overtuigingen van burgers?”. Deze vraag werd op basis van de eerder besproken theorie getoetst aan de volgende hypotheses:

H2. Gain frames in tweets van wijkagenten zorgen voor een positievere veiligheidsperceptie bij Nederlandse burgers dan loss frames.

H2a. Hoe meer gain frames er worden gebruikt in tweets van wijkagenten, hoe positiever de veiligheidsperceptie van de Nederlandse burgers.

H2b. Hoe meer loss frames er worden gebruikt in tweets van wijkagenten, hoe negatiever de veiligheidsperceptie van de Nederlandse burgers.

H3. Gain frames in tweets van wijkagenten zorgen voor een positievere evaluatie van de attitude, eigeneffectiviteit en gedragsintentie door Nederlandse burgers dan loss frames.

H3a. Hoe meer gain frames er worden gebruikt in tweets van wijkagenten, hoe positiever de evaluaties van de attitude, eigeneffectiviteit en gedragsintentie door de Nederlandse burgers.

H3b. Hoe meer loss frames er worden gebruikt in tweets van wijkagenten, hoe negatiever de evaluaties van de attitude, eigeneffectiviteit en gedragsintentie door de Nederlandse burgers.

Door de combinatie van een corpusonderzoek met een experimenteel onderzoek konden uiteindelijk in de algehele discussie (zie paragraaf 4 'Discussie') uitspraken worden gedaan over hoe groot de invloed van twitterende wijkagenten momenteel zou kunnen zijn op de burgers die hen volgen, en op welke manier zij mogelijk voor een beter veiligheidsgevoel zouden kunnen zorgen door het gebruik van frames in hun tweets aan te passen.

2 Corpusonderzoek

Het eerste deel van het huidige onderzoek bestond uit een corpusonderzoek. Hierin werd geprobeerd een antwoord te krijgen op de vraag “Hoe komen gain en loss frames voor in tweets van Nederlandse wijkagenten?” In het hiernavolgende zijn achtereenvolgens de methode, resultaten en conclusie beschreven voor dit deel van het onderzoek.

2.1 Methode

2.1.1 Materiaal

Om te kunnen kijken naar het huidige gebruik van frames door Nederlandse wijkagenten, is een corpus van 625 tweets aangelegd, bestaande uit de laatste 25 tweets van 25 verschillende wijkagenten op 5 mei 2015 om 20:00u. De wijkagenten stonden allemaal in de “Twittergids Wijkagent Top 100” op wijkagent.twittergids.nl, waarbij zoveel mogelijk de hoogst genoteerde wijkagenten zijn gebruikt. Een volledig representatief beeld voor Nederland is weliswaar niet mogelijk, maar door wijkagenten te kiezen die actief zijn in verschillende gebieden van Nederland (maximaal één wijkagent per gebied), is geprobeerd een zo goed mogelijk beeld te krijgen. De geanalyseerde wijkagenten zijn:

1. @WagVrederust, Den Haag
2. @WT_Berenschot, Rotterdam
3. @B_Visschedijk, Enschede
4. @POL_KampenWa1, Kampen
5. @Wijkag_Cuijkzui, Cuijk
6. @WijkagNoordhove, Zoetermeer
7. @polwwijkbuiten, Winterswijk
8. @brigadierSTRMce, Eindhoven
9. @wijkagVdaalWest, Veenendaal
10. @AldertvdSchaaf, Terschelling
11. @Herman_jeugd, Urk
12. @WijkAg_Vught_MR, Vught
13. @PolitieCoevrden, Coevorden
14. @politienrdnvd, Noordenveld
15. @PolAfoortOost, Amersfoort
16. @politievenray, Venray
17. @politieweert, Weert
18. @POL_JDubbeldam, Hoofddorp
19. @G_Waijer, Duiven
20. @polwezep, Wezep en Hattemerbroek
21. @Politie1130, Volendam
22. @a_nederhoed, Haren
23. @PolIjsselstein, IJsselstein
24. @wijkagentvob, Leeuwarden
25. @J_Kodde, Goes

De 25 recentste tweets per wijkagent besloegen tussen de 3 en 138 dagen, met een gemiddelde van 31 dagen. Het coderen van de tweets verliep volgens de procedure in de volgende subparagraaf.

2.1.2 Procedure

De procedure bestond uit vijf verschillende stappen die door twee codeurs zijn doorlopen, met een andere vraag per stap waarop iedere geselecteerde tweet is gecodeerd. Nadat de eerste codeur alle 625 tweets had gecodeerd, is met behulp van de "Aselect"-functie van Microsoft Excel een willekeurige selectie gemaakt van 100 tweets, die door een tweede codeur zijn beoordeeld. Achtereenvolgens werden de volgende vijf stappen (vragen) doorlopen door de codeurs:

1. In welke categorie is de tweet in te delen?
2. Bevat de tweet een tip/advies?
3. Is de tweet te herformuleren tot (of al geformuleerd als) frame?
4. Is de tweet al daadwerkelijk als frame geformuleerd?
5. Is het frame een gain frame?

Allereerst is gekeken in welke categorie de tweet is in te delen. Daarvoor zijn in grote lijnen dezelfde tien categorieën worden gehanteerd als bij Heverin en Zach (2010) die onderzoek hebben gedaan naar het delen van informatie door de city police in de Verenigde Staten (Tabel 1). Met behulp van die categorieën kon namelijk een handig eerste overzicht worden gemaakt van wat er gebeurt in tweets van Nederlandse wijkagenten, en kon worden gekeken hoe bijzonder de gevonden resultaten zijn in vergelijking met bijvoorbeeld de VS. Categorie 2 'Informatie over de afdeling' en 10 'Anders' zijn daarbij qua beschrijving iets aangepast, zodat deze ook zouden gelden voor informatie over de politie in het algemeen (categorie 2) en tweets die enkel uit een afbeelding bestonden (categorie 10, cursief gedrukt in Tabel 1). Wegens het veelvuldig voorkomen van oproepen om informatie/getuigen/hulp/etc. is aan de al bestaande tien categorieën een elfde categorie 'Oproep' toegevoegd. Verder kwamen ook tekstuele uitingen voor zoals "Fijne zondag allemaal!" en "Veel jongeren zien het belang van het milieu niet in, dat is duidelijk zichtbaar op deze foto", die eigenlijk niet in een categorie onder te brengen waren. Daarvoor is categorie 12 "Informatie over niet-politie gerelateerde onderwerpen" opgesteld.

Tabel 1 Beschrijving van de te coderen categorieën van de tweets van wijkagenten op basis van Heverin en Zach (2010, p. 3). Per categorie is steeds een voorbeeld weergegeven, en uitbreidingen of aanpassingen op basis van de Nederlandse tweets zijn cursief gedrukt in de beschrijving.

Code	Categorie	Beschrijving
1	Informatie over misdrijf/incident	Het melden van een misdrijf of incident; voorzien van updates over een misdrijf of incident. "Winkeldief met geprepareerde tas aangehouden (Via @PolitieApp)"
2	Informatie over de afdeling	Het versturen van informatie over de politie(afdeling). "Gisteren een integrale kamercontrole gedaan. Dit levert voor alle partijen waardevolle informatie op. #politie #gemeente #socialiedienst"
3	Informatie over een evenement	Het informeren van anderen over aankomende of geplande evenementen. "Pieperrace Volendam gaat straks van start"

4	Informatie over verkeer	Het melden van verkeersproblemen, wegafzettingen, en parkeerplaatsen bij grote evenementen. "Vanaf 30 april 22.00 uur tot woensdag 13 mei 22.00 uur aansluiting Ring Noord/ Bedumerweg v.v. afgesloten!"
5	Informatie over preventie	Het aanbieden van tips voor veiligheid en bewustzijn. "Beroving door 'babbeltrucs' komt steeds vaker voor. Alles weten over babbeltrucs & tips om babbeltrucs te voorkomen? [link]"
6	Informatie over persoonsidentificatie	Het verspreiden van informatie over een verdacht of vermist persoon, of het vragen om hulp bij het identificeren van een verdacht of vermist persoon. "MT: vermist in Weert vanaf Langstraat. Emiel, 6 jaar, zwart Belgisch voetbaltrainingspak, rood shirt. Gezien? Bel 0900-8844 #delen"
7	Antwoord/Mention	Het publiekelijk op Twitter antwoorden aan andere Twitter-gebruikers of het noemen van usernames van andere Twitter-gebruikers. "@paulpleijs ;-)"
8	Retweet	Het woord voor woord opnieuw zenden van boodschappen van andere Twitteraars.
9	Data	Het voorzien van statistieken of data. "Daling woninginbraken blijft afnemen op Noord-Veluwe: NOORD-VELUWE – Het aantal inbraken en diefstallen uit... [link]"
10	Anders	Onbekend, de tweet is enkel een URL, de URL werkt niet, testboodschappen; <i>de tweet is enkel een afbeelding.</i>
11	Oproep	<i>Het vragen om hulp/informatie aan volgers/getuigen.</i> "Oosterwolde, politie op zoek naar beeldmateriaal hoogwerker. Ook van voor het ongeval. [link] RT aub!!"
12	<i>Informatie over niet-politie gerelateerde onderwerpen</i>	<i>Het doen van tekstuele uitingen die in essentie niet direct gerelateerd zijn aan wijkagenten, zoals: "Fijne zondag allemaal!", en berichten over vuilnis/milieu.</i>

In de praktijk bleek dat 30.1% van het corpus bestond uit retweets (categorie 8). Deze retweets zijn om die reden als aparte variabele beoordeeld ("Is de tweet een retweet?" waarbij 1=ja en 2=nee), en categorie 8 is geschrapt. De retweets zijn vervolgens onderverdeeld in één van de overgebleven elf categorieën. De tweede codeur gaf aan vooral moeite te hebben gehad met het toekennen van de categorieën, maar uiteindelijk bleek er een behoorlijke overeenstemming te zijn: Cohen's $\kappa = .744$. Er was geen duidelijk patroon zichtbaar in de verschillen tussen de twee codeurs. Alle gevallen waar de twee codeurs een andere code hadden toegekend zijn daarom afzonderlijk bekeken en vergeleken door de eerste codeur, waarbij een definitieve code werd toegekend: er werd steeds gekozen voor de code die het best te verantwoorden was op basis van de inhoud van de tweet.

Het uiteindelijke doel was echter om te kijken op welke manier en in welke mate de wijkagenten momenteel gain en loss frames gebruiken in hun tweets. Met de frames wordt over het algemeen geprobeerd om een advies te geven met betrekking tot het gedrag of de houding van de lezers. Om niet alleen te zien hoeveel frames er voorkwamen in de tweets, maar ook te kunnen kijken waar er mogelijk kansen lagen voor de wijkagenten, is als tweede gecodeerd of de tweet een tip of advies bevat (1=ja, 2=nee). Een voorbeeld van zo'n tweet als tip, is er een over dat mensen hun vuilnisbak beter achter de schutting kunnen plaatsen, zodat inbrekers niet gemakkelijk binnen kunnen komen (gain frame); of dat ze de vuilnisbak beter niet voor de schutting kunnen laten staan,

omdat het inbrekers dan erg gemakkelijk wordt gemaakt (loss frame). De tweede codeur gaf hierbij aan vooral te hebben gekeken naar of er "Mijn tip/advies is..." voor de tweet gezet kon worden. Hierbij kenden de codeurs een goede overeenstemming: Cohen's $\kappa = .852$. Slechts in één geval bleek een (herformuleerbaar) frame niet voort te komen uit een tip/advies, namelijk: "Herkent u signalen van een #hennepkwekerij in uw wijk? Deze kan ook voor u gevaar opleveren! #brand #criminaliteit". Geformuleerd als "Als u signalen van een hennepkwekerij in uw wijk herkent maar niets zegt, kan dat ook voor u gevaar opleveren" is dit een loss frame. Omgekeerd waren er ook tweets die enkel bestempeld waren als tip/advies, maar vervolgens geen frame bleken te bevatten, zoals het geval was bij "volgers kijk even op de site".

Zoals eerder aangegeven, waren er tweets die wel tot frame te herformuleren waren, maar eigenlijk geen expliciet frame bevatten: wanneer bijvoorbeeld alleen werd gezegd dat mensen hun vuilnisbak achter de schutting moeten zetten, wordt het frame niet voltooid. Bij de derde stap is daarom voor de tweets die waren gecodeerd als tip/advies, gekeken of de tweet minimaal te herformuleren is als een gain/loss frame (1=ja, 2=nee). Hierbij was de overeenstemming tussen de twee codeurs wederom goed: Cohen's $\kappa = .898$. Beide codeurs vonden één keer een herformuleerbaar frame waar de andere codeur dat niet had.

Bij de vierde stap is bekeken of de tweets die als (potentieel) frame zijn bestempeld, daadwerkelijk als frame waren geformuleerd (1=ja, 2=nee). Hiervoor is gekeken of de tweets een "Als [A], dan [B]"-structuur bevatten, waarbij A een gewenst dan wel ongewenst gedrag omschrijft, en B een respectievelijk gunstig dan wel ongunstig gevolg bevat. De codeurs hadden opnieuw een goede overeenstemming: Cohen's $\kappa = .814$. Wanneer beide codeurs echter een waarde hadden toegekend, was deze in alle gevallen, op één na, hetzelfde.

Bij de vijfde en laatste stap is van de tweets die een frame bevatten, aangegeven of dit een gain frame was (1=ja, 2=nee, 3=beide). De tweets die geen gain frame bevatten, bevatten over het algemeen automatisch een loss frame. Het bleek tevens nodig een optie 3 'beide' toe te voegen voor één tweet die zowel een gain als een loss frame bevatte, namelijk: "@EddyKoopmans goede vraag, intentie is belangrijk. Vleesmes in je keuken=niet strafbaar. Zelfde mes bij hebben op schiphol=wel strafbaar". Deze tweet kwam in de willekeurige selectie van de tweede codeur niet voor. De Cohen's κ voor deze laatste variabele kon niet worden berekend, omdat in alle vier gevallen waar door beide codeurs een code was toegekend, de toegekende waarde hetzelfde was. Codeur twee had eerder wel één frame meer gevonden, en had daardoor ook bij deze variabele één waarde meer toegekend.

Na het coderen van het corpus zijn (met name descriptieve) statistische analyses uitgevoerd om te bekijken hoe zeldzaam het fenomeen 'framing' is in tweets van Nederlandse wijkagenten.

2.2 Resultaten

Tabel 2 toont de percentages waarin de verschillende categorieën tweets voorkwamen in het aangelegde corpus. Zoals in de vorige paragraaf behandeld, bleek een groot deel van de tweets (30.1%) een retweet te zijn, waardoor ervoor is gekozen van deze categorie een aparte variabele te maken. Om die reden is deze code niet terug te vinden in onderstaande tabel. In Tabel 2 is te zien dat de wijkagenten tweets versturen over uiteenlopende onderwerpen: alle codes kwamen voor en de percentages liggen relatief dicht bij elkaar. Net als het percentage retweets is ook het percentage voor categorie 7 'Antwoord/Mention' erg hoog (22.1%). Er wordt voornamelijk informatie gegeven over misdrijven/incidenten (16.0%) en over de politie(afdeling) zelf (13.1%). Ook informatie over niet aan politie gerelateerde onderwerpen kwam relatief vaak voor (12.8%) en er wordt veelvuldig een beroep (oproep) gedaan op (aan) de volgers (12.3%). Tweets met data (0.8%) en 'andere' tweets (1.9%) kwamen het minst vaak voor, gevolgd door informatie over verkeer (2.2%).

Tabel 2 Het aantal en percentage tweets uit een corpus van 25 tweets van 25 wijkagenten dat bij de corpusanalyse in een bepaalde categorie was ingedeeld (N=625), gevolgd door het aantal en percentage tweets met tips dat in iedere categorie viel (N=64), het aantal en percentage (potentiële) frames per categorie (N=41) en het aantal en percentage frames per categorie (N=19).

Code	Categorie	Tweets		Tips		(potentiële) frames		Frames	
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Incident	98	15.7	5	7.8	4	9.8	1	5.2
2	Afdeling/politie	82	13.1	3	4.7	1	2.4	0	0
3	Evenement	50	8.0	6	9.4	4	9.8	2	10.5
4	Verkeer	14	2.2	2	3.1	1	2.4	0	0
5	Preventie	37	5.9	28	43.8	21	51.2	9	47.4
6	Persoonsidentificatie	32	5.1	0	0	0	0	0	0
7	Antwoord/Mention	138	22.1	10	15.6	3	7.3	3	15.8
9	Data	5	.8	1	1.6	1	2.4	0	0
10	Anders	12	1.9	0	0	0	0	0	0
11	Oproep	77	12.3	5	7.8	3	7.3	2	10.5
12	Niet-politie	80	12.8	4	6.3	3	7.3	2	10.5

In totaal was 10.2% van de tweets (N=64) een tip/advies, waarvan 62.1% een potentieel frame bevatte (N=41), wat neerkomt op 6.6% van alle tweets. De tips zaten redelijk verspreid over de verschillende categorieën: het grootste deel zat in de tweets met informatie over preventie (43.8%), gevolgd door antwoorden/mentions (15.6%), tweets over evenementen (9.4%), en tweets over politie en met oproepen (7.8%). Alleen de tweets in de categorieën persoonsidentificatie en 'anders' bevatten geen enkele keer een tip (en daardoor ook geen (potentiële) frames). De (potentiële) frames zaten net als de tips voornamelijk in de preventie-tweets (51.2%), gevolgd door tweets over evenementen en incidenten (9.8%), en door antwoorden/mentions, oproepen en niet-politie gerelateerde tweets (7.3%). Van alle potentiële frames was 46.3% daadwerkelijk een frame (N=19);

3.0% van de tweets bevatte daarmee een frame. Ongeveer de helft van deze frames zat in een tweet met informatie over preventie (47.4%), gevolgd door antwoorden/mentions (15.8%), en door tweets met oproepen en met informatie over evenementen en niet-politie gerelateerde onderwerpen (10.5%). Een klein deel bevatte ook informatie over incidenten (5.2%). Geen van de potentiële frames in de tweets met informatie over politie en verkeer bevatte een frame. Meer dan de helft van alle frames (63.2%) van alle frames was een gain frame (N=12), terwijl iets minder dan de helft (42.1%) een loss frame bevatte (N=8). In totaal komt dit uit op een percentage boven de 100; dit komt doordat er één tweet was die zowel een gain als een loss frame bevatte, deze tweet viel in de categorie antwoord/mention. De overige loss frames zaten (op één in de categorie 'incident' na) allemaal in de tweets met informatie over preventie. Ook vier van de gain frames zaten in die categorie, twee zaten er in de categorieën 'evenement', 'antwoord/mention' en 'niet-politie'. Het laatste loss frame zat tussen de tweets met een oproep.

2.3 Discussie

De hypothese dat de Nederlandse wijkagenten vooral tweets gebruiken die als frame te zijn herformuleren bleek in het huidige onderzoek inderdaad te kloppen. 6.6% van de onderzochte tweets bevatte namelijk een (minimaal) potentieel frame en 10.2% bevatte een tip, tegenover slechts 3.0% van de onderzochte tweets dat daadwerkelijk een frame bevatte. Het valt daarbij direct op dat ongeveer de helft van de tips (43.8%), (potentiële) frames (51.2%) en daadwerkelijke frames (47.4%) zich in de tweets met informatie over preventie bevond, ondanks dat deze categorie over alle tweets genomen niet bijzonder vaak voorkwam (5.9%). Ook dit was in overeenstemming met de hypothese, en daarmee was het geen verrassend resultaat: wanneer een wijkagent informatie over preventie biedt, zal dit gemakkelijk als tip geformuleerd kunnen worden, en van tips zijn vervolgens relatief gemakkelijk frames te vormen.

Uit de corpusanalyse is gebleken dat Nederlandse wijkagenten op Twitter voornamelijk bezig zijn met het retweeten (30.1%) en beantwoorden/'mentionen' (22.1%) van anderen. In bijna de helft van de tweets die wijkagenten versturen, wordt daarmee gebruik gemaakt van de conversationele mogelijkheden die het medium biedt. Vervolgonderzoek zou zich kunnen focussen op de invloeden van het gebruik van deze conversationele aspecten: kan de burger gerustgesteld worden door op een tweet te reageren (al dan niet met het gebruik van gain/loss frames)? Op basis van de huidige resultaten kan de stelling van Bertot, Jaeger en Grimes (2010), dat de ICT vaak gezien wordt als middel om de transparantie van bijvoorbeeld de e-overheid te bevorderen, dus niet volledig worden ondersteund: conversatie als doel bleek een groter aandeel van het totaal aantal tweets in te nemen dan de (daarna volgende) informerende categorieën. Van die informerende

categorieën kwam informatie over de eigen afdeling/politie vervolgens wel weer het vaakst voor, waarmee toch gedeeltelijke ondersteuning voor de stelling wordt geboden. De transparantie lijkt daarmee te worden aangepast op het medium, maar dit blijft zonder vervolgonderzoek slechts een suggestie aangezien in het huidige onderzoek enkel Twitter als medium is onderzocht.

Met deze hoge percentages voor retweets en mentions is al direct een duidelijk verschil te zien met de Amerikaanse wijkagenten: Heverin en Zach (2010) vonden namelijk juist dat de afdelingen van wijkagenten in de VS over het algemeen de neiging hadden om de conversationele aspecten van Twitter niet te gebruiken. In de VS werd Twitter in bijna de helft van de gevallen gebruikt om informatie te versturen over misdrijven (of misdrijf-gerelateerde incidenten), en verder om informatie te zenden over gebeurtenissen binnen de afdeling, het verkeer, evenementen, en persoonsidentificatie. Bij de Nederlandse wijkagenten kwam de categorie met informatie over incidenten/misdrijven (15.7%) van de informatiecategorieën ook het vaakst voor, maar lang niet zo vaak als bij de Amerikaanse wijkagenten. Daarna werd door de Nederlandse wijkagenten ook de meeste informatie verzonden over de afdeling (13.1%), een categorie die voor de Nederlandse wijkagenten bovendien was uitgebreid om ook informatie over de politie in het algemeen te beslaan. De categorie 'afdeling' was niet de enige aanpassing in het huidige onderzoek ten opzichte van dat van Heverin en Zach: ook de categorie 'anders' was iets aangepast, en de categorieën 'oproep' en 'niet-politie' zijn toegevoegd. Deze laatste twee categorieën waren tevens twee van de vaakst voorkomende categorieën in de tweets van de Nederlandse wijkagenten.

De conversationele categorie 'antwoord/mention' besloeg daarmee een groot deel van de tweets, maar bevatte slechts een klein percentage van het totale aantal (potentiële) frames en tips dat werd gevonden. Deze zaten, zoals verwacht, voornamelijk in de tweets met informatie over preventie. Dit geeft ook al een antwoord op de vraag hoe zeldzaam frames zijn in Nederlandse tweets; er komen er namelijk zo'n 3 voor in 100 tweets. Gain frames komen daarbij iets vaker voor dan loss frames, en tweets met beide frames erin komen nagenoeg niet voor. Mogelijk liggen hier nog wel kansen voor twitterende wijkagent, want in bijna alle categorieën zaten niet-afgemaakte frames die nog benut zouden kunnen worden. Wanneer bijvoorbeeld zou blijken dat de gain versus loss framing van de boodschap invloed kan uitoefenen op bijvoorbeeld de veiligheidsperceptie van de Nederlandse burgers, zou men de wijkagenten kunnen adviseren om de potentiële frames helemaal te expliciteren als een gain dan wel een loss frame (afhankelijk van de gevonden effecten van gain versus loss framing). Of deze frames dan ook daadwerkelijk benut zouden moeten worden, is onderzocht in de volgende paragraaf: 3 'Experimenteel onderzoek'.

3 Experimenteel onderzoek

Na afronding van de corpusanalyse kon worden gestart met de opzet van het experiment voor het tweede deel van het huidige onderzoek. Met behulp van materiaal dat is vormgegeven op basis van de data uit het corpusonderzoek, is in het experiment gekeken of het gebruik van frames daadwerkelijk invloed kan uitoefenen op het veiligheidsgevoel van burgers. In het hiernavolgende worden achtereenvolgens weer de methode, resultaten en een deelconclusie beschreven.

3.1 Methode

3.1.1 Materiaal

Om het experiment vorm te geven, is gebruik gemaakt van de tweets uit de corpusanalyse: de (potentiële) frames zijn gebruikt voor het stimulusmateriaal, en de overige tweets voor de 'fillers'. Met fillers worden hier 'neutrale' en originele tweets van wijkagenten bedoeld (geen mentions of retweets) die gingen over uiteenlopende onderwerpen (waar in het corpus daadwerkelijk over was getweet). Ondanks dat de retweets en antwoorden een groot deel uitmaakten van de tweets die de wijkagenten verstuurden, was het doel van het huidige onderzoek erachter te komen wat de wijkagent zelf voor invloed kan uitoefenen met behulp van frames. Het volledige materiaal dat is gebruikt in dit experiment is terug te vinden in Bijlage 6.1 'Geframede tweets experimenteel onderzoek' en Bijlage 6.2 'Fillers experimenteel onderzoek'. In totaal waren er vier verschillende versies opgesteld met deze tweets die verschilden in welke frames werden aangeboden (gain versus loss) en de hoeveel frames werden aangeboden (zes versus twaalf). Iedere versie werd met de fillers aangevuld tot dertig tweets in totaal, waarbij voor de versies met veel frames de laatste zes fillers uit Bijlage 6.2 niet werden gebruikt. De frames en fillers zijn allemaal vormgegeven met behulp van de "Twitter Tweet Generator" van Simitator.com, om deze er als echte tweets uit te laten zien.

De geframede tweets kenden in essentie een "Als [A], dan [B]"-structuur: voor de gain frames beschreef A een gewenste gedragswijze en B een gunstig gevolg, en voor de loss frames beschreef A een ongewenste gedragswijze en B een ongunstig gevolg. Er zijn zes verschillende thema's opgesteld voor de frames, namelijk: oplichting, vakantie, straf, feestdag, drugs en inbraak. Per thema zijn twee sets van tweets gemaakt, waarbij iedere set één gain frame en één loss frame bevatte met een zo vergelijkbaar mogelijke formulering. Voor de versies met veel frames werden alle gain en loss frames gebruikt, en voor de versies met weinig frames werd van ieder thema één van de gain en loss frames gebruikt (de bovenste set per thema in Bijlage 6.1). Op deze manier bevatten de verschillende versies toch tweets met dezelfde onderwerpen en een vergelijkbare

formulering, en daardoor konden deze worden uitgesloten als beïnvloedende factoren. Een voorbeeld van een experimentele set is:

- (1) Gain frame: “#Babbeltrucs worden helaas steeds vaker gebruikt. Met gezonde argwaan kunt u voorkomen dat u wordt opgelicht.”
- (2) Loss frame: “#Babbeltrucs worden helaas steeds vaker gebruikt. Zonder gezonde argwaan kunt u gemakkelijk worden opgelicht.

Als bron voor de verschillende tweets is voor alle versies “Wijkagent Peter” met accountnaam @Peter_Janssen gebruikt, een fictieve wijkagent uit de gemeente Amersfoort. Deze wijkagent werd als volgt geïntroduceerd:

Hierna krijgt u eerst in willekeurige volgorde 30 tweets te lezen van wijkagent Peter Janssen van gemeente Amersfoort uit de periode 17 april t/m 18 mei 2015. Bij iedere tweet wordt u gevraagd om te beoordelen hoe veilig u de buurt van deze wijkagent vindt op basis van wat u tot op dat moment hebt gezien en gelezen. Na de tweets volgen nog enkele vragen over uw mening van de buurt.

De volledige introductie is terug te vinden in Bijlage 6.3 'Introductie experimenteel onderzoek'. Er was gekozen voor een periode van ongeveer één maand, omdat uit de corpusanalyse was gebleken dat de laatste 30 tweets per wijkagent gemiddeld 31 dagen besloegen (paragraaf 2.1.1 'Materiaal').

3.1.2 Design en proefpersonen

Het huidige onderzoek is afgenomen met behulp van de online survey software “Qualtrics” en kende een 2x2 tussenproefpersoonontwerp: alle proefpersonen hebben slechts één van de in totaal vier verschillende condities te zien gekregen. De versies verschilden op twee variabelen, namelijk: framing (gain versus loss) en kwantiteit (weinig versus veel). De introductie en vragenlijst achteraf waren voor alle vier de versies gelijk. In totaal is er begonnen aan 149 lijsten, waarvan er 82 helemaal zijn afgerond (en uiteindelijk geanalyseerd). Qualtrics heeft alle deelnemers willekeurig verdeeld over de versies, waardoor er 20 lijsten zijn ingevuld met weinig gain frames; 23 met veel gain frames; 21 met weinig loss frames; en 18 met veel loss frames. In totaal namen 21 mannen en 61 vrouwen deel aan het experiment, met een leeftijd tussen de 15 en 59 jaar (gemiddeld: 23 jaar). De meeste deelnemers kenden een MBO- (N=12), HBO- (N=30) of WO-studie (N=27) als huidige/laatst genoten opleiding. Geslacht, leeftijd en opleidingsniveau waren ongeveer gelijk verdeeld over de versies.

Het experiment werd online afgenomen via Qualtrics, en is daarom ook uitgezet op internet, specifiek via Twitter. Omdat het huidige onderzoek gebruik heeft gemaakt van tweets als aangeboden materiaal, was het belangrijk dat de proefpersonen een zekere affiniteit en/of ervaring

met dat medium hadden. Door het experiment via Twitter aan te bieden, werd dit gegarandeerd. Toen de respons op Twitter echter relatief laag bleef, is de link naar het experiment ook via Facebook en LinkedIn gedeeld met daarbij de uitdrukkelijke vermelding dat mensen enkel mee konden doen als zij beschikten over een Twitter-account. Op het einde van de vragenlijst is met een vraag gecontroleerd of de respondenten daadwerkelijk over een Twitter-account beschikten (zie 3.1.3 'Instrumentatie'); dit bleek inderdaad het geval te zijn. 18 van de respondenten wisten niet dat er wijkagenten op Twitter zaten, en van de resterende 64 bleken 21 personen daadwerkelijk één (of meerdere) wijkagent(en) op Twitter te volgen.

3.1.3 Instrumentatie

De instrumentatie op Qualtrics bestond uit twee delen: een achteraf aangeboden vragenlijst (waarover later meer) met daaraan voorafgaand 30 verschillende tweets waarbij steeds een vraag beantwoord moest worden. Aangezien men in de praktijk meestal maar één tweet van een wijkagent per keer voorbij ziet komen (tenzij iemand op het profiel van de wijkagent kijkt), zijn ook in dit onderzoek de tweets één voor één aangeboden. Bij iedere tweet werd de respondent gevraagd om aan te geven hoe veilig hij/zij de buurt vond op basis van wat hij/zij tot op dat moment had gelezen en gezien. Op basis van de tienpunts stapelschaal uit de Veiligheidsmonitor van het Centraal Bureau voor de Statistiek (2014b) is hierbij ook een tienpunts schaal. Deze werd aangeboden met een verplaatsbare slider, zoals hieronder geïllustreerd. Na het beantwoorden van de vraag, konden de respondenten verder klikken en herhaalde de procedure zich.



Nadat de respondent alle tweets had gezien, werden de afhankelijke variabelen kwantitatief onderzocht (zie voor de volledige lijst Bijlage 6.4 'Vragenlijst experimenteel onderzoek'). Allereerst is daarvoor de veiligheidsperceptie bevraagd (Bijlage 6.4.1). Om de resultaten uit het huidige onderzoek zo goed mogelijk te kunnen vergelijken met eerdere onderzoeken, is voor de operationalisatie gebruik gemaakt van de vragen uit de Veiligheidsmonitor van het Centraal Bureau voor de Statistiek (2014b). Daarvoor zijn in basis drie vragen uit het onderdeel 'Veiligheidsbeleving' overgenomen en waar nodig aangepast qua thema. Onderstaand zijn twee tienpunts stapelschalen

te zien, waarvan de bovenste gebaseerd is op een verbaal gelabelde vraag (deze labels zijn wel weergegeven boven de schaal), en de onderste hetzelfde is gehouden als in de Veiligheidsmonitor.

Heeft u het idee dat er veel, weinig of geen criminaliteit plaatsvindt in deze buurt?

geen *weinig* *veel*
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Als u de veiligheid in deze buurt een rapportcijfer zou mogen geven van 1 tot en met 10, welk cijfer zou u dan geven?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Na deze vragen volgden zes zevenpunts semantische differentialen, waarvan de eerste hieronder is weergegeven. Er werd hierbij steeds gevraagd naar een van de thema's uit de geframede tweets, wat een schaal opleverde met een goede betrouwbaarheid: Cronbach's $\alpha = .862$.

Hoe groot denkt u dat de kans is dat u in deze buurt binnen een jaar zelf het slachtoffer zou worden van zakkenrollerij (zonder geweld)?

Heel klein 1 2 3 4 5 6 7 *Heel groot*

Nadat de risicoperceptie was bevroegd, zijn er enkele vragen gesteld omtrent de evaluatie van de attitude (Bijlage 6.4.2), eigeneffectiviteit (Bijlage 6.4.3), en gedragsintentie (Bijlage 6.4.4). Elk van die variabelen is getest met een reeks stellingen die in vorm zijn gebaseerd op Hoeken, Hornikx en Hustinx (2012), en die zij op hun beurt hebben ontleend aan Fishbein en Ajzen (2010, p. 449-463). De stellingen zijn aangepast qua thema, maar de antwoordschalen die zij hanteren zijn hier overgenomen. Daarvoor zijn allereerst vijf zevenpunts semantische differentialen weergegeven die zijn gebruikt voor het bevragen van de attitude. Deze leverden uiteindelijk een schaal met een zeer goede betrouwbaarheid: Cronbach's $\alpha = .928$. Daarna zijn achtereenvolgens zowel de eigeneffectiviteit als de gedragsintentie bevroegd met zes zevenpunts Likertschalen. Beide variabelen kenden een betrouwbare schaal: Cronbach's $\alpha = .736$ voor de eigeneffectiviteit en $.740$ voor de gedragsintentie. De in de geframede tweets aangeboden thema's vormden hierbij de basis voor de stellingen die beantwoord moesten worden. Van alle drie de onderdelen is onderstaand één stelling weergegeven.

Als ik in deze buurt zou wonen, dan is dat:

Slecht 1 2 3 4 5 6 7 *Goed*

Ik ben er zeker van dat ik ervoor kan zorgen dat er geen inbrekers mijn huis binnen komen.

Onwaar 1 2 3 4 5 6 7 *Waar*

Ik ben van plan om mijn poortdeur en schuur goed af te sluiten tegen inbrekers.

Onwaar 1 2 3 4 5 6 7 Waar

Het laatste onderdeel van de vragenlijst was opgesteld om de persoonlijke informatie van de respondenten te verzamelen (Bijlage 6.4.5). Achtereenvolgens is de respondenten daarbij gevraagd naar hun leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Ten slotte is met drie ja/nee-vragen gecontroleerd of de respondent een Twitter-account had; of hij/zij ervan op de hoogte was dat wijkagenten twitteren; en of hij/zij zelf al een (of meerdere) wijkagent(en) volgde op Twitter. Op basis van deze laatste vragen konden respondenten worden uitgesloten, daar zij ofwel te weinig met het medium Twitter hadden, ofwel al beïnvloed waren door de wijkagenten die ze zelf kenden/volgden. Dit is uiteindelijk echter niet gebeurd, omdat alle respondenten daadwerkelijk een Twitter-account bleken te hebben, en omdat het aantal volledig ingevulde vragenlijsten (N=82) relatief laag lag.

Wat is uw leeftijd? _____

Wat is uw geslacht? M / V

Wat is uw huidige/laatst genoten opleiding?

Basisschool / VMBO / HAVO / VWO / MBO / HBO / Universiteit

Heeft u een Twitter-account? ja / nee

Wist u dat er wijkagenten op Twitter zitten? ja / nee

Volgt u zelf een (of meerdere) wijkagent(en) op Twitter? ja / nee

3.1.4 Procedure

Op 1 juni 2015 om 20:31u is het survey online gezet op Qualtrics, waarna er verschillende tweets zijn verstuurd om volgers aan te zetten tot het invullen van de vragenlijst. Toen de respons via Twitter relatief laag bleek, is de link naar de vragenlijst ook via Facebook en LinkedIn gedeeld met daarbij de uitdrukkelijke vermelding dat iemand een Twitter-account moest hebben om mee te mogen doen. Wanneer iemand op de link klikte, werd deze persoon door het programma Qualtrics willekeurig gekoppeld aan één van de vier condities. Wanneer het survey werd geopend, werd eerst de introductie getoond (Bijlage 6.3), gevolgd door alle dertig tweets van de versie die eveneens in willekeurige volgorde door Qualtrics werden aangeboden. Bij iedere tweet moest een schuifje worden verplaatst, waarna de respondent verder kon klikken naar de volgende tweet en de procedure zich herhaalde tot alle tweets waren geweest. Na het lezen van de tweets (en het beantwoorden van een vraag per tweet), kwamen de respondenten bij een vragenlijst aan de hand waarvan de afhankelijke variabelen werden getest (Bijlage 6.4). Op 11 juni 2015 om 18:56u is de

vragenlijst offline gehaald, waarna de ingevulde vragenlijsten werden opgehaald uit Qualtrics en de gegevens statistisch konden worden getoetst.

3.1.5 Statistische toetsing

Voor iedere afhankelijke variabele is er een General Linear Model (GLM) tweeweg variantieanalyse uitgevoerd in SPSS om te kijken naar de (richting van de) mogelijke effecten van de kwantiteit aan frames (weinig versus veel), en de richting van het frame (gain versus loss) op de verschillende variabelen. Framing en Kwantiteit waren de factoren voor alle onderzochte variabelen. Het ging daarbij om de variabelen attitude, eigeneffectiviteit en gedragsintentie; en voor de veiligheidsperceptie is gekeken naar achtereenvolgens de variabelen "Veiligheidsoordeel tijdens het lezen van de tweets" (op basis van de gemiddelde beoordeling van de zes dan wel twaalf geframede tweets); de "Veiligheidsperceptie achteraf" (op basis van het rapportcijfer achteraf); "Criminaliteit"; en de gemiddelde veiligheidspercepties per thema. Ter controle zijn uiteindelijk ook tweeweg variantieanalyses uitgevoerd voor de persoonlijke gegevens (leeftijd; geslacht; opleidingsniveau; kennis van twitterende wijkagenten; en volgen van wijkagenten op Twitter) om te kijken of er inderdaad nergens sprake was van een scheve verdeling die voor vertekende resultaten zou kunnen hebben gezorgd.

3.2 Resultaten

3.2.1 Veiligheidsperceptie

In onderstaande Tabel 3 zijn de gevonden gemiddelden weergegeven voor de vier verschillende onderdelen die zijn gebruikt om de veiligheid van de buurt zoals de respondenten deze waarnamen, te meten. In de tabel is af te lezen dat de gemiddelde waarde voor het veiligheidsoordeel het laagst was bij weinig loss frames ($M = 5.24$, $SD = 1.20$), en het hoogst bij veel gain frames ($M = 5.96$, $SD = .81$); de waarden lagen daarbij allemaal net iets boven het midden. Uit de tweeweg variantieanalyse voor deze variabele met als factoren Framing en Kwantiteit bleek er echter geen significant hoofdeffect voor Framing ($F(1, 77) = 1.87$, $p = .175$) of voor Kwantiteit ($F(1, 77) = 2.88$, $p = .094$), en geen interactie-effect tussen Framing en Kwantiteit ($F(1, 77) < 1$).

Soortgelijke resultaten werden gevonden bij de beoordeling van de veiligheid achteraf: ook hierbij werd geen significant hoofdeffect voor Framing ($F(1, 77) < 1$) of voor Kwantiteit ($F(1, 77) < 1$) gevonden, en geen interactie-effect tussen Framing en Kwantiteit ($F(1, 77) < 1$). De gevonden waarden lagen hierbij tussen de 6.14 (1.01) voor de conditie met weinig loss frames en de 6.50 (1.15) voor de conditie met veel loss frames; deze waarden lagen wederom allemaal net boven het

midden. Voor de beoordeling van de criminaliteit van de buurt werden opnieuw vergelijkbare waarden gevonden. Deze lagen voor de criminaliteit tussen de 5.95 (1.46) in de conditie met veel gain frames, als conditie waarin de respondenten oordeelden dat er de minste criminaliteit voorkwam, en de 6.62 (1.12) in de conditie met weinig loss frames, als conditie waarin de respondenten oordeelden dat er de meeste criminaliteit voorkwam. Dit leverde geen significant hoofdeffect voor Framing ($F(1, 77) < 1$) of voor Kwantiteit ($F(1, 77) = 1.21, p = .274$) op, en ook geen interactie-effect tussen Framing en Kwantiteit ($F(1, 77) < 1$).

Tabel 3 De gemiddelde waarde per conditie voor de vier verschillende vormen van de veiligheidsperceptie, met tussen haakjes de standaarddeviaties. De beschrijving van de scores is cursief gedrukt weergegeven onder de afhankelijke variabelen.

Framing Kwantiteit	Gain frame		Loss frame	
	Weinig	Veel	Weinig	Veel
Veiligheidsoordeel tijdens het lezen van de tweets <i>(rapportcijfer: 1=laag, 10=hoog)</i>	5.58 (1.00)	5.96 (.81)	5.24 (1.20)	5.65 (.98)
Veiligheidsperceptie achteraf <i>(rapportcijfer: 1=laag, 10=hoog)</i>	6.40 (1.19)	6.41 (.85)	6.14 (1.01)	6.50 (1.15)
Criminaliteit <i>(1=geen, 10=veel)</i>	6.20 (1.58)	5.95 (1.46)	6.62 (1.12)	6.17 (1.50)
Gemiddelde kans op ...	3.48 (1.13)	3.57 (1.04)	3.40 (.92)	3.09 (1.36)
... zakkenrollerij (zonder geweld)	3.55 (1.40)	3.65 (1.47)	3.90 (1.30)	3.00 (1.68)
... zakkenrollerij (met geweld)	2.60 (1.05)	2.78 (1.48)	2.52 (1.33)	2.61 (1.50)
... inbraak in uw woning	4.40 (1.73)	4.30 (1.06)	4.05 (1.43)	3.89 (1.75)
... inbraak in uw auto	4.10 (1.52)	4.13 (1.22)	3.95 (1.40)	3.67 (1.91)
... mishandeling	2.55 (1.32)	2.61 (1.23)	2.29 (1.15)	2.50 (1.51)
... oplichting/babbeltrucs <i>(1=heel klein, 7=heel groot)</i>	3.70 (1.53)	3.91 (1.54)	3.71 (1.31)	2.89 (1.81)

De verschillende thema's, waarvan de ingeschatte kans door de respondenten was gevraagd, kenden samen geen significant hoofdeffect voor Framing ($F(1,77) = 1.11, p = .297$) of voor Kwantiteit ($F(1,77) < 1$), en ook geen significant interactie-effect tussen Framing en Kwantiteit ($F(1,77) < 1$). Toen vervolgens de verschillende thema's apart werden bekeken, kwamen er eveneens geen significante hoofdeffecten voor Framing aan bod voor de thema's "inbraak in uw woning" ($F(1,78) = 1.34, p = .250$), "oplichting/babbeltrucs" ($F(1,78) = 2.17, p = .144$) of de overige thema's ($F(1,78) < 1$). Ook werden er geen significante hoofdeffecten voor Kwantiteit voor "zakkenrollerij zonder geweld" ($F(1,78) = 1.54, p = .218$), noch voor de overige thema's ($F(1,78) < 1$). Ten slotte werden er geen significante interactie-effecten tussen Framing en Kwantiteit gevonden voor "zakkenrollerij zonder geweld" ($F(1,78) = 2.42, p = .124$), "oplichting/babbeltrucs" ($F(1,78) = 2.30, p = .134$) of de andere thema's ($F(1,78) < 1$).

3.2.2 Attitude, eigeneffectiviteit en gedragsintentie

De gemiddelde waarden die zijn gevonden voor de afhankelijke variabelen attitude, eigeneffectiviteit en gedragsintentie, zijn onderstaand weergegeven in Tabel 4. Deze tabel toont dat de attitude ten opzichte van het wonen in de buurt van wijkagent Peter Janssen (gemeente Amersfoort) redelijk neutraal is: de gemiddelde waarden liggen voor de vier condities tussen de 3.92 (.88) met de slechtste attitude ten opzichte van de veiligheid in de conditie met weinig loss frames en de 4.36 (1.11) met de beste attitude ten opzichte van de veiligheid in de conditie met veel gain frames. Uit de tweeweg variantieanalyse voor de attitude met als factoren Framing en Kwantiteit bleek er daarbij geen significant hoofdeffect voor Framing ($F(1, 78) = 1.85, p = .178$) of voor Kwantiteit ($F(1, 78) < 1$) te zijn, en ook geen interactie-effect tussen Framing en Kwantiteit ($F(1, 78) < 1$).

Tabel 4 De gemiddelde waarde per conditie voor de onderdelen attitude, eigeneffectiviteit en gedragsintentie, met tussen haakjes de standaarddeviaties. De beschrijving van de scores is cursief weergegeven onder de afhankelijke variabelen.

Framing Kwantiteit	Gain frame		Loss frame	
	Weinig	Veel	Weinig	Veel
Attitude (1=slecht / onverstandig / onveilig / onplezierig / schadelijk; 7=goed / verstandig / veilig / plezierig / voordelig)	4.13 (.90)	4.36 (1.11)	3.92 (.88)	3.91 (1.40)
Eigeneffectiviteit (1=onwaar; 7=waar)	4.49 (.98)	4.79 (.70)	4.43 (.96)	4.26 (1.23)
Gedragsintentie (1=onwaar; 7=waar)	5.73 (.76)	5.81 (.76)	5.56 (.65)	5.30 (1.18)

Uit de tweeweg variantieanalyse voor de eigeneffectiviteit bleek er eveneens geen significant effect voor Framing ($F(1, 78) = 1.90, p = .172$) of voor Kwantiteit ($F(1, 78) < 1$), en ook geen interactie-effect tussen Framing en Kwantiteit ($F(1, 78) = 1.18, p = .281$). De eigeneffectiviteit kende daarbij waarden die allemaal net iets verder boven het midden lagen dan de waarden voor de attitude: deze verschilden namelijk tussen de 4.26 (1.23), waarmee de conditie met veel loss frames de laagste eigeneffectiviteit kende, en de 4.79 (.70), waarmee de conditie met veel gain frames naast de beste attitude, ook de beste eigeneffectiviteit kende.

De waarden voor de gedragsintentie lagen weer iets hoger dan die voor de eigeneffectiviteit, met opnieuw de laagste waarde (gedragsintentie) voor de conditie met veel loss frames ($M = 5.30, SD = 1.18$) en de hoogste waarde (gedragsintentie) voor de conditie met veel gain frames ($M = 5.81, SD = .76$). Uit de tweeweg variantieanalyse voor de gedragsintentie bleek er hierbij net geen significant hoofdeffect voor Framing ($F(1, 78) = 3.41, p = .069$), geen significant hoofdeffect

voor Kwantiteit ($F(1, 78) < 1$), en ook geen interactie-effect tussen Framing en Kwantiteit ($F(1, 78) < 1$). Als dit effect significant was geweest, zou dat betekenen dat personen die gain/loss frames ($M = 5.78, SD = .753$) te zien hadden gekregen een significant hogere gedragsintentie toonden dan personen die loss/gain frames ($M = 5.44, SD = .929$) te zien hadden gekregen.

3.2.3 Persoonlijke informatie

Ter controle zijn er vijf tweeweg variantieanalyses voor de persoonlijke gegevens uitgevoerd met als factoren Framing en Kwantiteit. Met betrekking tot de leeftijd bleek er geen significant hoofdeffect voor Framing ($F(1, 78) < 1$) of voor Kwantiteit ($F(1, 78) < 1$), en ook geen interactie-effect tussen Framing en Kwantiteit ($F(1, 78) < 1$). Ook voor het geslacht bleek er geen significant hoofdeffect voor Framing ($F(1, 78) = 1.13, p = .292$) of voor Kwantiteit ($F(1, 78) < 1$), en ook geen interactie-effect tussen Framing en Kwantiteit ($F(1, 78) < 1$). Het opleidingsniveau liet eveneens geen significant hoofdeffect voor Framing ($F(1, 78) < 1$) of voor Kwantiteit ($F(1, 78) < 1$) zien, en ook geen interactie-effect tussen Framing en Kwantiteit ($F(1, 78) < 1$).

Uit de tweeweg variantieanalyse voor bekendheid met twitterende wijkagenten werd er wel een significant hoofdeffect voor Framing ($F(1, 78) = 6.12, p = .016$) gevonden, maar geen voor Kwantiteit ($F(1, 78) < 1$), en ook geen interactie-effect tussen Framing en Kwantiteit ($F(1, 78) < 1$). Het bleek hierbij dat de personen die loss frames ($M = 1.10, SD = .307$) te zien hadden gekregen significant vaker wisten dat er wijkagenten op Twitter zaten dan personen die gain frames ($M = 1.33, SD = .474$) te zien hadden gekregen. Uit de analyse voor het volgen van wijkagenten op Twitter bleek er weer geen significant hoofdeffect voor Framing ($F(1, 78) < 1$), en ook geen interactie-effect tussen Framing en Kwantiteit ($F(1, 78) = 1.78, p = .186$), maar wel een significant hoofdeffect voor Kwantiteit ($F(1, 78) = 8.52, p = .005$). Het bleek dat de personen die veel frames ($M = 1.61, SD = .494$) te zien hadden gekregen significant vaker wijkagenten volgden op Twitter dan personen die weinig frames ($M = 1.88, SD = .331$) te zien hadden gekregen.

3.3 Discussie

In paragraaf 1.5 'Toepassing in het huidige onderzoek' waren de hypotheses uitgesproken dat gain frames voor positievere veiligheidspercepties en beoordelingen van attitude, eigeneffectiviteit en gedragsintentie zouden zorgen dan loss frames, waarbij zou gelden: hoe meer gain frames, hoe positiever de oordelen; en hoe meer loss frames, hoe negatiever de oordelen. De afhankelijke variabelen voor met name de attitude, eigeneffectiviteit en gedragsintentie leken inderdaad een soortgelijk patroon te vertonen, maar op basis van de tweeweg variantieanalyses werden voor geen van de afhankelijke variabele significante hoofd- of interactie-effecten gevonden. De effecten voor

Kwantiteit waren daarbij beduidend niet-significant, maar Framing leverde bij de gedragsintentie maar net geen significant effect op, waarbij gain frames net niet significant positiever werden beoordeeld dan loss frames (wat gedeeltelijk in overeenstemming met hypothese H₃ zou zijn geweest). In het hiernavolgende zullen deze resultaten worden toegelicht, en zal worden uitgelegd waarom in vervolgonderzoek mogelijk wel effecten gevonden kunnen worden.

Over het algemeen genomen lagen de waarden voor alle veiligheidspercepties steeds net iets boven het midden, en werd de kans dat er iets met de respondent zou gebeuren in de trant van een inbraak of oplichting geschat op iets kleiner dan het midden. De attitude, eigeneffectiviteit en gedragsintentie lagen allemaal net iets boven het midden, waarbij de attitude maar net boven het midden lag, de eigeneffectiviteit iets boven de attitude, en de gedragsintentie daar weer boven. In het integrative model of behavioral prediction van Fishbein en Yzer (2003) staat de gedragsintentie ook pas op het einde van het model: deze wordt beïnvloed door zowel de attitude als de eigeneffectiviteit (en de waargenomen norm, maar deze variabele was in het huidige onderzoek niet van toepassing). Volgens het Extended Parallel Processing Model van Witte en Allen (2000) zal het gedrag van mensen pas worden aangepast worden wanneer de waargenomen bedreiging en de waargenomen effectiviteit beide hoog zijn. De kans op o.a. inbraak en mishandeling bleek echter niet bijzonder hoog te worden ingeschat: de waarden lagen allemaal op of onder het midden. De waargenomen dreiging is daarmee waarschijnlijk niet erg hoog; dit kan ook te maken hebben met het feit dat het EPPM is opgesteld voor fear appeals (als specifieke vorm van loss frames), en dat in het huidige onderzoek geen echt angstaanjagende loss frames zijn gebruikt. Aangezien de attitude en eigeneffectiviteit beide echter wel een net positief oordeel lieten zien ten opzichte van de veiligheid van de buurt en veilig gedrag, zal de gedragsintentie daardoor positief beïnvloed kunnen zijn, waardoor deze weer iets hogere waarden had dan de attitude en eigeneffectiviteit zelf.

Het ging er in het huidige onderzoek echter om wat de mogelijke invloed van gain en loss frames zijn op, met name, de veiligheidsperceptie en daarnaast ook de attitude, eigeneffectiviteit en gedragsintentie van burgers (aangezien deze twee redelijk samenhangen). Het bleek daarbij dat voor de attitude, eigeneffectiviteit en gedragsintentie (met name die laatste) de waarden voor de gain frames iets hoger lagen dan die voor de loss frames. Het feit dat er hier echter (net) geen significante effecten werden gevonden, zou afhankelijk kunnen zijn van de wél significante hoofdeffecten die werden gevonden bij het al dan niet kennis hebben over en daadwerkelijk volgen van wijkagenten op Twitter. Dit is een belangrijke limitatie op het huidige onderzoek: waar leeftijd, geslacht en opleidingsniveau namelijk redelijk verdeeld zaten over de verschillende condities, gold dit blijkbaar niet voor de kennis en het volgen van wijkagenten op Twitter. Kennis kende daarbij een hoofdeffect voor Framing en het volgen van wijkagenten een hoofdeffect voor Kwantiteit.

Mensen met kennis van twitterende wijkagenten en mensen die daadwerkelijk wijkagenten volgen op Twitter, zullen vanuit hun eigen ervaringen waarschijnlijk beter in kunnen schatten wat wijkagenten doen op Twitter, en daardoor bijvoorbeeld een beter inzicht hebben dat het in de tweets mogelijk vooral gaat om negatieve incidenten. Loss frames zouden daardoor beter in perspectief geplaatst kunnen worden, in die zin dat de mensen inzagen dat de wijkagenten toch al voornamelijk over verliezen praten. De hoeveelheid frames zou bovendien beter gerelativeerd kunnen worden, doordat de mensen mogelijk inzagen dat wijkagenten proberen de burgers van tips (frames) te voorzien. Het feit dat er meer mensen met kennis van twitterende wijkagenten zaten in de condities met loss frames, en meer mensen die wijkagenten volgden in de versies met loss frames, zou er dus voor kunnen hebben gezorgd dat bepaalde effecten niet optraden, die bij een betere verdeling wel zouden zijn opgetreden. In vervolgonderzoek dient om die reden gezorgd te worden voor meer deelnemers aan het experiment en een betere verdeling over de condities op basis van het al dan niet kennis hebben en daadwerkelijk volgen van wijkagenten op Twitter.

Er is in het huidige onderzoek steeds gebruik gemaakt van het gemiddelde oordeel van de respondenten, en niet van het percentage mensen dat zich wel eens onveilig zou voelen in de (fictieve) buurt. Doordat er relatief weinig respondenten per conditie deelnamen aan het huidige onderzoek, zouden percentages namelijk al snel een vertekend beeld kunnen tonen; gemiddelde waarden met standaarddeviaties geven dan een correcter beeld. De huidige resultaten zijn daardoor alsnog moeilijk te vergelijken met de percentages die door de jaren heen zijn gevonden door het CBS. Desalniettemin zijn er in het huidige onderzoek steeds vergelijkbare vragen en schalen gehanteerd ten opzichte van de Veiligheidsmonitor, en daarmee valt een zekere mate van vergelijkbaarheid in de resultaten niet uit te sluiten. Vervolgonderzoek met meer respondenten dient daarom uit te wijzen of er daadwerkelijk verschil zit in de percentages van mensen die zich wel eens onveilig voelden in de (fictieve) buurt met gain dan wel loss frames, en hoe vergelijkbaar deze percentages zijn met die van het CBS.

De huidige resultaten lijken hiermee de (voorlopige) resultaten van Imke Smulders te bevestigen: ook hier werd geen significante invloed gevonden van de wijkagent op het veiligheidsgevoel van de burgers (Spooren, 2013). Hoe een boodschap qua framing dus ook gevormd is, zal niet uitmaken: waarschijnlijk heeft de framing namelijk geen echt effect op hoe veilig een burger de buurt vindt. Daarmee wordt geen aansluiting gevonden bij eerdere onderzoeken uit het gezondheidsdomein (i.e. Druckman, 2001; Farrell, Ferguson, James en Lowe, 2001; Updegraff en Rothman, 2013; Vliegthart & Van Zoonen, 2011), waarin het zogenaamde framing effect wel optrad. Mogelijk dat vervolgstudies iets anders zullen uitwijzen, maar de huidige resultaten bieden daarmee geen ondersteuning voor een framing effect in het justitiële domein.

4 Algemene discussie en conclusie

In het huidige onderzoek is geprobeerd een antwoord te krijgen op de vraag "Wat is de invloed van gain en loss frames in tweets door Nederlandse wijkagenten, op de veiligheidsperceptie van Nederlandse burgers?" aan de hand van een corpusanalyse en een experimenteel onderzoek. Uit de corpusanalyse bleek dat er daadwerkelijk frames voor (kunnen) komen in de tweets van Nederlandse wijkagenten, deze zaten, in overeenstemming met de hypothese, met name in de tweets met informatie over preventie. Het grootste deel van de tweets diende echter ten behoeve van de conversatie, en in ieder geval in de categorie 'antwoord/mention' werden niet bijzonder veel frames gebruikt. De conversationele categorieën van retweets en antwoorden zijn bovendien niet gebruikt in het experiment: het ging om de invloed van de wijkagent zelf, en daarom zijn alleen 'authentieke' tweets opgesteld voor een (fictieve) wijkagent. De gain- dan wel loss-framed tweets bleken in het experiment echter geen significante invloed uit te oefenen op zowel de veiligheidsperceptie als de attitude, eigeneffectiviteit en gedragsintentie, ook al leken de drie laatste op het eerste gezicht wel een patroon te laten zien in overeenstemming met de hypothesen (waarbij de gain frames steeds net iets positiever werden beoordeeld dan de loss frames). Of er veel of weinig geframede tweets in de conditie zaten bleek eveneens geen significante invloed te hebben op de resultaten, en er werden ook geen interactie-effecten gevonden tussen framing en kwantiteit.

In vervolgonderzoek is het allereerst belangrijk om te zorgen voor meer deelnemers aan het experiment en een betere verdeling van die deelnemers op basis van het al dan niet kennis hebben over en daadwerkelijk volgen van wijkagenten op Twitter. De mindere verdeling uit het huidige onderzoek zou er namelijk voor gezorgd kunnen hebben dat de grote kwantiteit aan frames werd gerelativeerd door mensen die al wijkagent(en) volgden op Twitter, en/of dat de 'verliezen' uit de loss frames in perspectief werden geplaatst door mensen die bekend waren met het fenomeen van de wijkagent op Twitter ('het is niet zo erg als ze vertellen'). Het zou bovendien zo kunnen zijn dat framing wel invloed heeft als het in de persoonlijke conversatie met de wijkagent zit, dus als de wijkagent een frame gebruikt in een antwoord/mention. Conversatie beslaat namelijk het grootste deel van de tweets (52.2% voor de retweets en antwoorden van wijkagenten samen), maar deze kwamen niet voor in het experimentele materiaal. Verder onderzoek dient daarom alsnog zowel de mogelijke effecten van framing te onderzoeken, als aandacht te besteden aan de mogelijke effecten van conversatie: kan de burger worden gerustgesteld door als wijkagent op een specifieke manier (al dan niet met behulp van frames) antwoord te geven?

Mogelijk leveren gain frames in vervolgonderzoek bijvoorbeeld wel een positievere gedragsintentie bij de burgers op (waardoor mensen bijvoorbeeld hun deuren beter op slot doen, etc.) dan loss frames, maar dat bleek op basis van de huidige resultaten nog niet significant te zijn.

Voor de onderzochte variabelen werden er namelijk geen hoofdeffecten voor Framing of Kwantiteit, en ook geen interactie-effecten tussen de twee. Wat de wijkagenten dus ook voor frames gebruiken in hun tweets, veel effect zal het niet hebben op hoe de hen volgende burgers oordelen over de veiligheid van de buurt. Het is daarmee voor de twitterende wijkagenten nog niet nodig zijn om de ongeveer 3% frames die zij nu in hun tweets hebben zitten aan te vullen tot 6-10% van alle tweets door de tips (en specifiek: de nog niet voltooide frames) om te vormen tot daadwerkelijk voltooide frames. Wat is daarmee daadwerkelijk de invloed van gain en loss frames in de huidige tweets van Nederlandse wijkagenten op de veiligheidsperceptie van Nederlandse burgers gebleken? Het huidige onderzoek geeft aanleiding te denken dat het antwoord hierop 'niets' is.

5 Referenties

5.1 Literatuurlijst

- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264-271.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2013, 1 maart). *Slachtofferschap criminaliteit; politieregio's*. Geraadpleegd op 16 februari 2015, van: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=81930NED&LA=NL>.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2014a, 3 maart). *(On)veiligheidsbeleving; regio*. Geraadpleegd op 16 februari 2015, van: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=81877NED&D1=0-24&D2=0&D3=0&D4=l&HDR=G1,G3,G2&STB=T&VW=T>.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2014b). *Veiligheidsmonitor 2013*. Geraadpleegd op 16 februari 2015, van: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/7F48CF73-01A2-4B3B-A953-FFDCBE7E9D5B/0/2014veiligheidsmonitor2013pub.pdf>.
- Crump, J. (2011). What are the police doing on Twitter? Social media, the police and the public. *Policy & Internet*, 3(4), 1-27.
- De Martino, B., Kumaran, D., Seymour, B., & Dolan, R. J. (2006). Frames, biases, and rational decision-making in the human brain. *Science*, 313(5787), 684-687.
- Dozy, M. & Monster, M. (2013, 12 augustus). *De wijkagent*. Geraadpleegd op 14 februari 2015, van: <https://www.politieacademie.nl/onderwijs/canonggp/gemeenschappelijkeveiligheidsaanpak/Paginas/De-wijkagent.aspx>.
- Druckman, J. N. (2001). On the limits of framing effects: who can frame? *Journal of Politics*, 63(4), 1041-1066.
- Farrell, K., Ferguson, E., James, V., & Lowe, K. C. (2001). Confidence in the safety of blood for transfusion: the effect of message framing. *Transfusion*, 41(11), 1335-1340.
- Fishbein, M and Ajzen, I. 2010. *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*, New York, NY: Psychology Press.
- Fishbein, M., & Yzer, M. C. (2003). Using theory to design effective health behavior interventions. *Communication Theory*, 13(2), 164-183.
- Gallagher, K. M., & Updegraff, J. A. (2012). Health message framing effects on attitudes, intentions, and behavior: a meta-analytic review. *Annals of Behavioral Medicine*, 43(1), 101-116.

- Heverin, T., & Zach, L. (2010). Twitter for city police department information sharing. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 47(1), 1-7.
- Hoeken, H., Hornikx, J. en Hustinx, L. (2012). *Overtuigende teksten. Onderzoek en ontwerp*. Bussum: Uitgeverij Coutinho, tweede herziene druk 2009.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, Fast and Slow*. London: Penguin Books Ltd 2012.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1984). Choices, values, and frames. *American Psychologist*, 39(4), 341.
- Millar, M. G., & Millar, K. U. (2000). Promoting safe driving behaviors: The influence of message framing and issue involvement. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(4), 853-866.
- O’Keefe, D.J., & Jensen, J. D. (2006). The advantages of compliance or the disadvantages of noncompliance? A meta-analytic review of the relative persuasive effectiveness of gain framed and loss framed messages. *Communication yearbook*, 30, 1-43.
- O’Keefe, D. J., & Jensen, J. D. (2007). The relative persuasiveness of gain framed loss framed messages for encouraging disease prevention behaviors: A meta-analytic review. *Journal of Health Communication*, 12(7), 623-644.
- Politie. (z.d.) *Wijkagent*. Geraadpleegd op 14 februari 2015, van: <http://www.politie.nl/themas/wijkagent.html>.
- Roszkowski, M. J., & Snelbecker, G. E. (1990). Effects of “framing” on measures of risk tolerance: Financial planners are not immune. *Journal of Behavioral Economics*, 19(3), 237-246.
- Salovey, P., Schneider, T. R., & Apanovitch, A. M. (2002). Message framing in the prevention and early detection of illness. *The persuasion handbook: Developments in theory and practice*, 391-406.
- Spooren, W.P.M.S. (2013) *Nieuwe media, nieuwe genres* (inaugurele rede). Radboud Universiteit Nijmegen, Nijmegen.
- Updegraff, J. A., & Rothman, A. J. (2013). Health message framing: moderators, mediators, and mysteries. *Social and Personality Psychology Compass*, 7(9), 668-679.
- Veiligheidsmonitor. (2011, 1 januari). *Over de Veiligheidsmonitor*. Geraadpleegd op 16 februari 2015, van: http://www.veiligheidsmonitor.nl/Veiligheidsmonitor/Over_de_Veiligheidsmonitor.
- Veltman, L. (2011). *Twitterende wijkagenten en de beleving van burgers: Een onderzoek naar de effecten van een twitterende wijkagent* (masterscriptie). Public Administration – Public Safety, Universiteit Twente, Enschede.
- Vliegthart, R. & van Zoonen, L. (2011). Power to the frame: Bringing sociology back to frame analysis. *European Journal of Communication*, 26(2), 101–115.
- Witte, K., & Allen, M. (2000). A meta-analysis of fear appeals: Implications for effective public health campaigns. *Health Education & Behavior*, 27(5), 591-615.

5.2 Gebruikte websites

Centraal Bureau voor de Statistiek:	www.cbs.nl
Etymologiebank.nl:	www.etymologiebank.nl
Mijn Woordenboek:	www.mijnwoordenboek.nl
Politie:	www.politie.nl
Politieacademie:	www.politieacademie.nl
Qualtrics:	radboudletteren.eu.qualtrics.com
Simitator, Twitter Tweet Generator:	www.simitator.com
Twittergids Wijkagent Top 100:	wijkagent.twittergids.nl
Veiligheidsmonitor:	www.veiligheidsmonitor.nl
Woorden.org:	www.woorden.org

5.3 Geciteerde tweets

112marum (2015, 3 maart). "Geef inbrekers geen kans: Mensen, laat geen waardevolle spullen achter in uw auto. Geef inbrekers geen kans! H... <http://bit.ly/1DPVS9a>" [Twitter]. Geraadpleegd op 3 maart 2015, van <https://twitter.com/112marum>.

brigadierSTRMce (2015, 17 maart). "@EddyKoopmans goede vraag, intentie is belangrijk. Vleesmes in je keuken=niet strafbaar. Zelfde mes bij hebben op schiphol=wel strafbaar" [Twitter]. Geraadpleegd op 9 mei 2015, van <https://twitter.com/brigadierSTRMce>.

ds_NoordVeluwe (2015, 28 april). "Daling woninginbraken blijft afnemen op Noord-Veluwe: NOORD-VELUWE - Het aantal inbraken en diefstallen uit... <http://dlvr.it/9Zs4MH>" [Twitter]. Geraadpleegd op 9 mei 2015, van <https://twitter.com/polwezep>.

J_Kodde (2015, 4 maart). "Gisteren een integrale kamercontrole gedaan. Dit levert voor alle partijen waardevolle informatie op. #politie #gemeente #socialiedienst" [Twitter]. Geraadpleegd op 9 mei 2015, van https://twitter.com/J_Kodde.

POL_Gelderland (2015, 4 mei). "Oosterwolde, politie op zoek naar beeldmateriaal hoogwerker. Ook van voor het ongeval. <http://bit.ly/1GUg1wd> RT aub!!" [Twitter]. Geraadpleegd op 9 mei 2015, van https://twitter.com/POL_KampenWa1.

Politie (2015, 30 april). "Herkent u signalen van een #hennepkwekerij in uw wijk? Deze kan ook voor u gevaar opleveren! #brand #criminaliteit <https://pbs.twimg.com/media/CDoTJCEUIAAFoq4.jpg>" [Twitter]. Geraadpleegd op 9 mei 2015, van <https://twitter.com/WijkagVdaalWest>.

Politie1130 (2015, 11 april). "Pieperrace Volendam gaat straks van start" [Twitter]. Geraadpleegd op 9 mei 2015, van <https://twitter.com/Politie1130>.

PolitieUtrecht (2014, 31 december). "Vanavond Oud&Nieuw buiten de deur vieren? Voorkom #inbraken! Een veilige jaarwisseling! https://pbs.twimg.com/media/B6MKYDKIEAE_XwM.jpg" [Twitter]. Geraadpleegd op 3 maart 2015, van <https://twitter.com/PolitieUtrecht>.

politieweert (2015, 17 april). "MT: vermist in Weert vanaf Langstraat. Emiel, 6 jaar, zwart Belgisch voetbaltrainingspak, rood shirt. Gezien? Bel 0900-8844 #delen" [Twitter]. Geraadpleegd op 9 mei 2015, van <https://twitter.com/politieweert>.

ringgroningen (2015, 30 april). "Vanaf 30 april 22.00 uur tot woensdag 13 mei 22.00 uur aansluiting Ring Noord/ Bedumerweg v.v. afgesloten!" [Twitter]. Geraadpleegd op 9 mei 2015, van https://twitter.com/a_nederhoed.

WagVrederust (2015, 2 mei). "Beroving door 'babbeltrucs' komt steeds vaker voor. Alles weten over babbeltrucs & tips om babbeltrucs te voorkomen? politie.nl/themas/babbelt..." [Twitter]. Geraadpleegd op 9 mei 2015, van <https://twitter.com/WagVrederust>.

WagVrederust (2015, 5 mei). "@paulpleijs ;-)" [Twitter]. Geraadpleegd op 9 mei 2015, van <https://twitter.com/WagVrederust>.

WagVrederust (2015, 5 mei). "Veel jongeren zien het belang van het milieu niet in, dat is duidelijk zichtbaar op deze foto" [Twitter]. Geraadpleegd op 9 mei 2015, van <https://twitter.com/WagVrederust>.

WijkagNoordhove (2015, 3 mei). "Fijne zondag allemaal!" [Twitter]. Geraadpleegd op 9 mei 2015, van <https://twitter.com/WijkagNoordhove>.

WijkagVdaalWest (2015, 30 april). "Winkeldief met geprepareerde tas aangehouden (Via @PolitieApp)" [Twitter]. Geraadpleegd op 9 mei 2015, van <https://twitter.com/WijkagVdaalWest>.

6 Bijlagen

6.1 Geframede tweets experimenteel onderzoek

Tabel 5: De twaalf experimentele sets van een gain en een loss frame, met twee sets per thema.

Thema	Gain frame	Loss frame
Oplichting	#Babbeltrucs worden helaas steeds vaker gebruikt. Met gezonde argwaan kunt u voorkomen dat u wordt opgelicht.	#Babbeltrucs worden helaas steeds vaker gebruikt. Zonder gezonde argwaan kunt u gemakkelijk worden opgelicht.
	Let op! Negeer een mail over de blokkering van TAN-codes, dan wordt u niet opgelicht.	Let op! Als u een mail over de blokkering van TAN-codes opent, wordt u opgelicht.
Vakantie	Vakantie is een toptijd voor inbrekers. Als u maatregelen neemt, gaan ze er niet zomaar met uw inboedel vandoor. Tips: [link]	Vakantie is een toptijd voor inbrekers. Als u geen maatregelen neemt, zijn ze er zo met uw inboedel vandoor. Tips: [link]
	Gaat u weg in de #meivakantie? Laat een bewoonde indruk achter met bijv. tijdschakelaars. Geef inbrekers geen kans!	Gaat u weg in de #meivakantie? Zonder bewoonde indruk achter te laten met bijv. tijdschakelaars, geeft u inbrekers een kans!
Straf	Man aangehouden die wapens in creditcardformaat aanbood op Marktplaats. Een gekocht? Lever deze in, anders bent u strafbaar.	Man aangehouden die wapens in creditcardformaat aanbood op Marktplaats. Een gekocht? Als u deze niet inlevert, bent u strafbaar.
	De politie gaat deze dagen weer de wijk in om openstaande boetes te innen. Betaal op tijd, hiermee voorkomt u politie aan de deur.	De politie gaat deze dagen weer de wijk in om openstaande boetes te innen. Als u niet op tijd betaalt, komt de politie bij u aan de deur.
Feestdag	Op #Bevrijdingsdag zijn er veel evenementen in het land: drukke dag voor zakkenrollers! Wees alert, dan verliest u uw portemonnee niet.	Op #Bevrijdingsdag zijn er veel evenementen in het land: drukke dag voor zakkenrollers! Als u niet alert bent, verliest u zo uw portemonnee.
	Houd het gezellig op #koningsdag. Drink niet te veel van de oranje bitters, dan komt u niet in de problemen.	Houd het gezellig op #koningsdag. Als u te veel van de oranje bitters drinkt, komt u in de problemen.
Drugs	Hennepplantage ontdekt na explosie. Geef signalen van een kwekerij in uw omgeving door, daarmee voorkomt u herhaling.	Hennepplantage ontdekt na explosie. Als u blijft zwijgen over signalen van een kwekerij in uw omgeving, is de kans op herhaling groot.
	Opnieuw toeristen onwel door witte #heroïne, verkocht als #cocaine. Laat u niets aansmeren, dan kan dit u niet gebeuren!	Opnieuw toeristen onwel door witte #heroïne, verkocht als #cocaine. Als u zich iets laat aansmeren, kan dit u ook gebeuren!
Inbraak	Zo maakt u het inbrekers wel heel makkelijk. Berg ladders op en zet de vuilnisbak achter de poort, dan komen inbrekers niet snel binnen.	Zo maakt u het inbrekers wel heel makkelijk. Als u ladders niet opbergt of de vuilnisbak buiten laat staan, komen inbrekers snel binnen.
	Afgelopen week zijn er 2 fietsen gestolen uit een schuur. Sluit uw poortdeur en schuur goed af, dan kan dit bij u niet gebeuren.	Afgelopen week zijn er 2 fietsen gestolen uit een schuur. Als u uw poortdeur en schuur niet goed afsluit, kan dit ook bij u gebeuren.

6.2 Fillers experimenteel onderzoek

1. Vandaag is de #DagTegenPesten. Tips om #cyberpesten te voorkomen: <http://iturl.nl/snfji>
2. Waarom ik met trots het uniform draag - blog Roel Timmermans #onzepolitie #caopolitie <http://www.acp.nl/blog/...>
3. Politie #Amersfoort zoekt getuigen van verkeersruzie op vrijdag 10/04 op Grotestraat <http://www.politie.nl/nieuws/...> via @Politie
4. Best wel bijzonder hoeveel automobilisten, zowel binnen als buiten de bebouwde kom, geen #verlichting voeren bij #mist. #LAATJEZIEN Altijd!
5. Het is zover: de rotonde Kerklaan Hoofdweg Patersingel is af. Geen twijfel meer wie er voorrang heeft.
6. Het werk van de centralisten op de Meldkamer van 112. Vanavond om 23:00 uur op NPO2. <http://www.npo.nl/2doc/...>
7. Goedemiddag! Vandaag aanwezig in het centrum. Waar kan/moet ik aandacht aan besteden? Geef het door: 0900-8844
8. Vernieling #bouwkeet #graffiti afgelopen avond/nacht aan de Hogestraat. Info m.b.t. dader(s)? Bel 0900-8844
9. Afgelopen nacht kreeg de surveillance een melding van een reanimatie in #Hoevelaken. Dank aan burgers die ter plaatse hebben geholpen.
10. Einde van een rustige #nachtdienst, de collega's nemen het weer over. Blijf @Politie bellen bij verdachte situaties! [afbeelding]
11. Jong geleerd is oud gedaan! [afbeelding]
12. Cléo Willems, 15 jaar. Vermist sinds 18-05-2015. Voor het laatst gezien in #Arnhem. <http://www.politie.nl/gezocht-en-vermist/...>
13. Vannacht omstreeks 03.50 uur is er ingebroken bij de apotheek aan de Markt te Amersfoort. Eventuele getuigen kunnen zich melden via 0900-8844.
14. 'Protesten politiepersoneel niet langer ludiek' aldus @SannaEichhorn <http://s.ad.nl/3994801> #caopolitie #politieacties #wijstaanvoorop
15. Een collega wijkagent schreef op Facebook een goed stukje hoe u kunt helpen bij (auto)inbraken: <https://www.facebook.com/agentpoelman/...>
16. Melding overlast jeugd Kruiskamp #Amersfoort: één aanhouding, één bekeuring en een duidelijk signaal naar jeugd afgegeven.
17. Onderzoek gedaan in Koninginneweg #Amersfoort n.a.v. incident afgelopen nacht. Getuige of info hierover? Bel 0900-8844

18. Vannacht is op parkeerplaats achter de #Jumbo #Amersfoort bij 3 auto's de ruiten ingeslagen.
Iets gezien of gehoord? 0900-8844
19. Let op! Er gaan spam-mailtjes rond over de blokkering van TAN-codes.
20. Gaat u weg in de #meivakantie? Leuk! Maar pas op voor inbrekers.
21. De politie gaat deze dagen weer de wijk in om openstaande boetes te innen.
22. Fijne #koningsdag!
23. Opnieuw toeristen onwel door witte #heroïne, verkocht als #cocaïne. [link]
24. Afgelopen week zijn er 2 fietsen gestolen uit een schuur.

6.3 Introductie experimenteel onderzoek



Hartelijk bedankt dat u wilt deelnemen aan dit onderzoek naar de invloed van twitterende wijkagenten! Dit onderzoek wordt afgenomen ten behoeve van mijn masterscriptie voor de opleiding Nieuwe Media, Taal en Communicatie aan de Radboud Universiteit Nijmegen.

Hierna krijgt u eerst in willekeurige volgorde 30 tweets te lezen van wijkagent Peter Janssen van gemeente Amersfoort uit de periode 17 april t/m 18 mei 2015. Bij iedere tweet wordt u gevraagd om te beoordelen hoe veilig u de buurt van deze wijkagent vindt op basis van wat u tot op dat moment hebt gezien en gelezen. Na de tweets volgen nog enkele vragen over uw mening van de buurt.

Het invullen van de volledige vragenlijst zal ongeveer tien minuutjes in beslag nemen. Er zijn daarbij geen goede of foute antwoorden: het gaat alleen om uw eerste ingeving. De ingevulde gegevens zullen vervolgens anoniem worden verwerkt en niet aan derden worden verstrekt.

Alvast bedankt voor uw tijd en moeite!

Liza van Lent

6.4 Vragenlijst experimenteel onderzoek

N.B. De vragenlijst is afgenomen met behulp van Qualtrics, dus zag er niet exact uit als volgt (o.a. de kopjes zijn niet zo gebruikt). Wel zijn de vragen qua formulering en schaal hetzelfde gehouden.

6.4.1 Veiligheidsperceptie

Heeft u het idee dat er veel, weinig of geen criminaliteit plaatsvindt in deze buurt?											
	Geen				Weinig						Veel
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Criminaliteit:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Als u de veiligheid in deze buurt een rapportcijfer zou mogen geven van 1 tot en met 10, welk cijfer zou u dan geven?											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Rapportcijfer:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Hoe groot denkt u dat de kans is dat u in deze buurt binnen een jaar zelf het slachtoffer zou worden van...							
	Heel klein						Heel groot
	1	2	3	4	5	6	7
Zakkenrollerij (zonder geweld)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zakkenrollerij (met geweld)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inbraak in uw woning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inbraak in uw auto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mishandeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oplichting/babbeltrucs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.4.2 Attitude

Als ik in deze buurt zou wonen, dan is dat..														
Slecht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Goed
Onverstandig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Verstandig
Onveilig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Veilig
Onplezierig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Plezierig
Schadelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Voordelig

6.4.3 Eigeneffectiviteit

Ik ben er zeker van dat ik ervoor kan zorgen dat ...							
	Onwaar						Waar
	1	2	3	4	5	6	7
... er geen inbrekers mijn huis binnen komen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... mijn zakken niet worden gerold.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... ik niet word opgelicht door babbeltrucs.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... ik geen politie aan de deur krijg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... ik een bewoonde indruk achterlaat als ik op vakantie ben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... ik hennepplantages in mijn buurt kan herkennen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.4.4 Gedragsintentie

Ik ben van plan om ...							
	Onwaar						Waar
	1	2	3	4	5	6	7
... gezonde argwaan te hebben ten opzichte van vreemdelingen aan de deur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... een bewoonde indruk achter te laten als ik op vakantie ga.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... mijn boetes op tijd te betalen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... alert te zijn tijdens evenementen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... signalen van hennepplantages in mijn buurt door te geven aan de politie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... mijn poortdeur en schuur goed af te sluiten tegen inbrekers.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.4.5 Persoonlijke informatie

Wat is uw leeftijd?

Wat is uw geslacht?

- Man
 Vrouw

Wat is uw huidige/laatst genoten opleiding?

- Basisschool VMBO HAVO VWO MBO HBO WO/Universiteit

Heeft u een Twitter-account?

- Ja
 Nee

Wist u dat er wijkagenten op Twitter zaten?

- Ja
 Nee

Volgt u zelf een (of meerdere) wijkagent(en) op Twitter?

- Ja
 Nee