

Een bewuste overheid houdt rekening met de communicatiebehoeften van burgers in tijden van crisis

Een casestudie naar de samenhang tussen crisis response strategies van overheidsinstanties en de emoties in burgerreacties op Twitter

Heijthuijzen. I

s4254937

I.Heijthuijzen@student.ru.nl

0615412222

Masterscriptie: Communicatie en Beïnvloeding

Faculteit der Letteren

Eerste begeleider: prof. dr. L. van de Wijngaert

Tweede begeleider: dr. M. Balsters

Radboud Universiteit



Voorwoord

Voor u ligt de scriptie ‘Een bewuste overheid houdt rekening met de communicatie-behoefte van burgers in tijden van crisis’. Het onderzoek voor deze scriptie naar de crisiscommunicatie van overheidsinstanties op social media betrof een corpusanalyse op basis van zes praktijkcasussen. Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Communicatie- en informatiewetenschappen aan de Radboud Universiteit Nijmegen.

Met hulp van mijn eerste begeleider, Lidwien van de Wijngaert, heb ik een relevante onderzoeksvraag en relevante hypothesen kunnen opstellen. Daarnaast heeft zij mij geholpen om van een groot geheel naar een relevant en uitvoerbaar onderzoek te werken. Na een uitvoerige corpusanalyse heb ik antwoord kunnen geven op de onderzoeksvraag en de hypothesen. Hiervoor wil ik nogmaals Lidwien van de Wijngaert bedanken, omdat zij mij heeft geholpen bij het oplossen van statistische kwesties. Bovendien heb ik vaker met Lidwien van de Wijngaert op een effectieve wijze kunnen sparren over mijn onderzoek. Bij dezen wil ik ook graag mijn tweede begeleider, Martijn Balsters, bedanken voor het lezen en beoordelen van mijn masterscriptie.

Naarmate het traject vorderde, heb ik gemerkt dat ik veel progressie heb geboekt. In het begin was ik nog veel aan het stoeien met het uitvoerbaar maken van mijn onderzoek, omdat ik te veel relaties tussen variabelen wilde onderzoeken. Uiteindelijk heb ik duidelijk voor ogen gekregen wat ik wilde onderzoeken en hoe ik dit wilde onderzoeken. Hierdoor ging ik er weer met volle moed tegenaan en dit heeft tot de scriptie ‘Een bewuste overheid houdt rekening met de communicatiebehoefte van burgers in tijden van crisis’ geleid.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Ingo Heijthuijzen

Nijmegen, 15-08-2017

Samenvatting

Uit een netwerkbijeenkomst van het Nationaal Crisiscentrum is naar voren gekomen dat er onvoldoende kennis is over hoe social media ingezet kunnen worden in tijden van crisis. Geen gebruik maken van social media is geen optie, omdat burgers verwachten van overheidsinstanties dat ze interactief met hen communiceren en ook emotionele steun bieden op social media in tijden van crisis. Daarom is het doel van dit onderzoek om bij te dragen aan oplossingen voor dit kennisprobleem door de samenhang tussen *crisis response strategies* van overheidsinstanties en de emoties in burgerreacties te analyseren.

Hiervoor is er een corpusanalyse uitgevoerd op basis van zes casussen. De *crisis responses* zijn gecodeerd op basis van de *crisis response strategies* van Coombs (2006) en de emoties in burgerreacties aan de hand van de emoties van Zhang (2015). Daarna is er onderzocht of de *crisis response strategies* tot negatieve of positieve emoties hebben geleid. Daarvoor is de *best practice* van Coombs (2007) gebruikt, waarin wordt betoogd dat een bepaalde *crisis response strategy* tot minder negatieve crisisreacties leidt in het victim, accidental of preventable cluster.

Uit de resultaten is gebleken dat overheidsinstanties vaak afwijken van de *best practice*. Naast het gebruik van de strategieën van Coombs (2006), hebben overheidsinstanties de burgers geïnformeerd en hebben zij oproepen aan hen gedaan. De emoties in burgerreacties waren in beide gevallen overwegend positief.

De resultaten van dit onderzoek trekken de *best practice* van Coombs (2007) in twijfel. Daarnaast toont dit onderzoek aan dat overheidsinstanties er goed aan zouden doen om burgers te blijven informeren en oproepen aan hen te blijven doen, omdat de emoties in burgerreacties op deze strategieën overwegend positief zijn. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op het uitbreiden van de kennis over de samenhang tussen informeren/oproep en de emoties in burgerreacties.

1. Introductie

Op een netwerkbijeenkomst van het Nationaal Crisiscentrum werd, door communicatie- en crisisprofessionals, besproken hoe social media ingezet kunnen worden in tijden van crisis. De aanleiding voor deze netwerkbijeenkomst was dat er onduidelijkheid bestond over wat zinvol is in het gebruik van social media in crisiscommunicatie (Nationaal Crisiscentrum, 2010). De uitkomst van deze bijeenkomst was dat er onvoldoende kennis is over hoe social media ingezet kunnen worden in tijden van crisis. Geen gebruik maken van social media is in ieder geval geen optie, omdat het gebruik van social media onder burgers, in tijden van crisis, toeneemt (Smith, 2011). Daarom is het doel van het onderzoek om bij te dragen aan oplossingen voor dit kennisprobleem door de interactie tussen overheidsinstanties en burgers op social media, in tijden van crisis, te analyseren. Om de interactie te kunnen analyseren, wordt er gekeken naar het gebruik van social media van overheidsinstanties en burgers.

Overheidsinstanties zetten social media vooral in op lokaal niveau en regionaal niveau (Utz, Schultz, & Göritz, 2011), omdat zij via socialmedia-kanalen, een breed en divers publiek kunnen bereiken (Utz, Schultz, & Göritz, 2011). Bovendien verkleinen social media de grens tussen interpersoonlijke- en massacommunicatie (Utz, Schultz, & Göritz, 2011). Daardoor kunnen overheidsinstanties de dialoog aangaan met burgers. Burgers verwachten namelijk van overheidsinstanties dat zij interactief met hen communiceren in tijden van crisis (Lovari & Parisi, 2015). Daarnaast gebruiken burgers social media vooral om hun emoties te uiten in tijden van crisis en rekenen zij erop dat overheidsinstanties emotionele steun bieden (Coombs & Holladay, 2005). De verwachtingen dat overheidsinstanties interactief communiceren en emotionele steun bieden, kunnen gezien worden als communicatiebehoeften van burgers. Deze communicatiebehoeften van burgers moeten centraal staan in de crisiscommunicatie van overheidsinstanties op Social Media. Dit sluit aan op de visie van overheidsinstanties waarin wordt betoogd dat zij zichzelf minder centraal willen stellen, maar zich meer willen instellen op het aangaan van de dialoog met burgers (van Dijk & Beunders, 2012).

In dit onderzoek vormen de communicatiebehoeften van burgers over het gebruik van social media door overheidsinstanties in tijden van crisis de leidraad. Dit wordt vormgegeven door de interactie tussen overheidsinstanties en burgers te analyseren op Twitter aan de hand van de samenhang tussen *crisis response strategies* van overheidsinstanties en de emoties in burgerreacties. Voor de *crisis response strategies* wordt er uitgegaan van de strategieën van (Coombs, 2006), die betoogt dat het inzetten van een bepaalde *crisis response strategy* een bepaalde uitwerking heeft op de emoties in burgerreacties (Coombs, 2007). Daarom is het doel

in het onderzoek om te analyseren of de samenhang tussen de *crisis response strategies* van overheidsinstanties en de emoties in burgerreacties, zoals Coombs (2007) betoogt, ook van toepassing is in de crisiscommunicatie op Twitter. In de volgende paragrafen wordt er dieper ingegaan op verschillende soorten crisissen, de *crisis response strategies* van Coombs (2006) en de emoties die burgers ervaren in tijden van crisis.

2. Theoretisch kader

De eerste stap die gezet moet worden om de samenhang tussen *crisis response strategies* en de emoties in burgerreacties te analyseren, is het definiëren van het crisistype op basis van verantwoordelijkheid (Zhang, 2015). Hiermee wordt bedoeld dat burgers een bepaalde mate van verantwoordelijkheid, voor het ontstaan van de crisis, toeschrijven aan overheidsinstanties (Coombs & Holladay, 2002). Crisissen kunnen worden onderverdeeld in drie clusters van verantwoordelijkheid (Coombs & Holladay, 2002). Deze drie clusters hebben elk een bepaalde mate van verantwoordelijkheid en worden hieronder beschreven, waarbij gestart wordt met het cluster met de laagste mate van verantwoordelijkheid.

Ten eerste is er het *victim cluster* waarin burgers de overheidsinstanties niet verantwoordelijk houden voor het ontstaan van de crisis. De reden hiervoor is dat de crisis is veroorzaakt door externe factoren waar overheidsinstanties geen grip op hadden. Overheidsinstanties zijn, net als burgers, slachtoffer van de crisis. Ten tweede is er het *accidental cluster* waarin burgers de overheidsinstanties nauwelijks verantwoordelijk houden voor de crisis. De acties van overheidsinstanties hebben tot de crisis geleid, maar dit was niet opzettelijk bedoeld. Burgers claimen echter wel dat de overheidsinstanties op een onverantwoorde manier hebben gehandeld. Daarnaast kan het ook zo zijn dat ongelukken gebeuren die door overheidsinstanties niet tegen te houden zijn (Perrow, 1999). Tot slot is er het *preventable cluster* waarin burgers de volledige verantwoordelijkheid bij overheidsinstanties leggen voor het ontstaan van de crisis. Dit komt doordat een crisis, in ogen van de burgers, opzettelijk tot stand is gebracht door de handelingen van overheidsinstanties en dus voorkomen had kunnen worden (Morris, Moore, & Sim, 1999; Reason, 1999). Bij deze handelingen moet er gedacht worden aan het overtreden van de wetgeving en het opzettelijk in gevaar brengen van burgers door ongepaste maatregelen (Coombs, 2006).

Het is noodzakelijk om de crisissituaties onder te verdelen in een van de drie clusters, omdat hierdoor bepaald kan worden welke *crisis response strategy* de meeste kans van slagen heeft (Zhang, 2015). Om dit te bepalen wordt er in dit onderzoek gebruik gemaakt van de *deny*, *diminish* en *rebuild strategies* van Coombs (2006). Deze *crisis response strategies* communiceren namelijk of overheidsinstanties de verantwoordelijkheid voor een crisis accepteren of niet. Hieronder worden deze drie strategieën toegelicht.

2.1. Deny, diminish en rebuild strategies

Ten eerste is er de *denial strategy*. Door deze strategie te hanteren, ontkennen de overheidsinstanties dat ze verantwoordelijk zijn voor het ontstaan van de crisis. Binnen deze strategie worden er drie *crisis responses* onderscheiden, die de verantwoordelijkheid voor de crisis kunnen ontkennen. Ten eerste de *attack the accuser response*. In deze boodschap confronteren de overheidsinstanties de burgers, die claimen dat zij verantwoordelijk zijn voor de crisis. Ten tweede de *denial response*. Hiermee ontkennen de overheidsinstanties dat er een crisis is. Tot slot is er de *scapegoat response* waarin de overheidsinstanties een groep of persoon buiten de organisatie verantwoordelijk houdt voor het ontstaan van de crisis.

Ten tweede kan de *diminish strategy* ingezet worden. Wanneer deze strategie wordt ingezet, communiceren overheidsinstanties dat de crisis niet voorkomen had kunnen worden. Dit kan gecommuniceerd worden door twee responses. De eerste respons is *excuse*. Door middel van deze *crisis response* ontkennen overheidsinstanties dat ze de intentie hebben gehad om schade aan te richten en/of te claimen dat ze niet in staat zijn geweest om de oorzaken van de crisis te controleren. De tweede *crisis response* is *justification*. Overheidsinstanties communiceren hiermee dat de schade die de crisis heeft veroorzaakt wel meevalt.

Tot slot kunnen overheidsinstanties de *rebuild strategy* toepassen. Door deze strategie te hanteren, nemen overheidsinstanties de verantwoordelijkheid voor het ontstaan van de crisis volledig op zich. De acceptatie van de verantwoordelijkheid kan gecommuniceerd worden middels twee *crisis responses*. De overheidsinstanties vragen de burgers om vergiffenis. Dit wordt *apology* genoemd. Daarnaast kunnen overheidsinstanties burgers compenseren voor de schade die de crisis heeft aangericht. Dit staat bekend als de *compensation response*.

Omdat deze strategieën communiceren of overheidsinstanties de verantwoordelijkheid accepteren of niet, heeft Coombs (2007) deze strategieën gekoppeld aan de drie clusters van verantwoordelijkheid. In de volgende paragraaf wordt dit verband tussen de *crisis responses strategies* en de clusters van verantwoordelijkheid, zoals Coombs (2007) het voor ogen heeft, toegelicht.

2.2. Het verband tussen crisis response strategies en de clusters van verantwoordelijkheid

In tabel 1 (Claeys, Cauberghe, & Vyncke, 2010, p.257) wordt het verband tussen *crisis response strategies* en de clusters van verantwoordelijkheid (Coombs, 2007) weergegeven. Onder tabel 1 wordt dit verband beschreven.

Tabel 1. De koppeling tussen de clusters van verantwoordelijkheid en *crisis response strategies*. Verkregen van "Restoring reputations in times of crises: An experimental study of the situational crisis communication theory and the moderating effects of locus of control," door A.S. Claeys, V. Cauberghe, en P. Vyncke, 2010, *Public Relations Review*, 36, p. 257.

Crisis types	Crisis response strategies
Victim cluster	Deny strategies Attack the accuser Denial Scapegoat
Accidental cluster	Diminish strategies Excuse Justification
Preventable cluster	Rebuild strategies Compensation Apology

Coombs (2007) betoogt dat de *denial strategy* de meest adequate strategie is in een crisis die behoort tot het *victim cluster*. De *diminish strategy* is de meest adequate strategie in een crisis in het *accidental cluster* en de *rebuild strategy* is dat voor een crisis van het *preventable cluster*. Coombs (2007) bedoelt met de meest adequate strategie dat de *crisis response strategy* tot minder negatieve crisisreacties leidt in een bepaald cluster ten opzichte van de andere strategieën. Coombs (2007) stelt hiermee een *best practice* op voor het hanteren van *crisis response strategies* in een bepaald cluster.

Uit de casestudie van Kim, Avery en Lariscy (2009), die onderzocht hebben of organisaties gebruik maken van de *best practice* van Coombs (2007), is echter gebleken dat hier vooral van wordt afgeweken. De *deny strategy* is het vaakst ingezet in elk van de clusters van verantwoordelijkheid. Daarnaast zijn organisaties niet altijd eenduidig in het hanteren van een strategie. Zo is de combinatie van *deny* en *rebuild* vaak naar voren gekomen. Bovendien is *attack the accuser* hoofdzakelijk gebruikt in het *preventable cluster* en niet in het *victim cluster*. Dit heeft allemaal geleid tot negatieve crisisreacties.

Op basis van de bevindingen van Kim, Avery en Lariscy (2009) wordt er in dit onderzoek achterhaald of overheidsinstanties gebruik maken van de *best practice* van Coombs (2007) of hier juist van afwijken. Daarnaast wordt er geanalyseerd of de *best practice* van Coombs (2007) tot minder negatieve burgerreacties leidt in de crisiscommunicatie tijdens overheids crisissen. Omdat ‘minder negatieve’ een abstract begrip is, worden burgerreacties in dit onderzoek geanalyseerd op basis van de emoties die worden geuit. Daarom is er inzicht nodig in de emoties die door burgers worden ervaren in tijden van crisis.

2.3. De emoties die burgers ervaren in tijden van crisis

De emoties die burgers communiceren, zijn een belangrijke indicator voor de manier waarop zij een crisissituatie interpreteren (Jin, Pang, & Cameron, 2010). De getoonde emoties worden beïnvloed door de clusters van verantwoordelijkheid. Dit blijkt uit de casestudie van Zhang (2015) waarin is onderzocht of de emoties van burgers variëren in het *victim*, *accidental* en *preventable cluster*. Uit de resultaten is gebleken dat woede de dominante emotie is in zowel het *preventable* als *accidental cluster*. Bij het *victim cluster* is verdriet het meest geuit door burgers. Sympathie voor organisaties wordt getoond door burgers als zij organisaties niet verantwoordelijk houden voor de crisis, dus in een crisis behorende tot het *victim cluster* (Weiner, 2006; Park, 2008; Zaremba, 2010).

De emoties die getoond worden in de clusters van verantwoordelijkheid worden beïnvloed door de gehanteerde *crisis response strategies*, omdat burgers emotioneel reageren op de *crisis response strategies* van overheidsinstanties (Choi & Lin, 2009). De casestudie van Jin, Pang, en Cameron (2012) heeft uitgewezen dat bezorgdheid, in elke crisissituatie, de overheersende emotie is in crisisreacties op *crisis responses*. Daarnaast zijn woede, verdriet en angst als overheersende emoties gekenmerkt. Naast negatieve emoties kunnen burgers ook positieve emoties uiten als reactie op een *crisis response*. De casestudie van Frederickson, Tugade, Waugh, en Larkin (2003), naar de aanslag op 11 september in Amerika, heeft uitgewezen dat burgers hoofdzakelijk dankbaarheid tonen in hun reacties op de *crisis responses* van de overheidsinstanties. De resultaten van de casestudie van Choi en Lin (2009) naar de Mattel crisis hebben aangetoond dat er ook voornamelijk met positieve emoties is gereageerd door burgers. De burgers hebben hoofdzakelijk waakzaamheid geuit in hun reacties.

Uit de casestudie van Zhang (2015) kan geconcludeerd worden dat er meerdere dominante emoties in een cluster kunnen voorkomen en dat de getoonde emoties tussen de clusters verschillen. Daarom wordt er in dit onderzoek geanalyseerd wat de dominante emoties zijn in de clusters van verantwoordelijkheid. Hiervoor is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

RQ: Wat zijn de dominante emoties in burgerreacties op de *crisis response strategies* van overheidsinstanties in het *victim*, *accidental* en *preventable cluster*?

Daarnaast kan er uit de onderzoeken naar de emoties in crisisreacties op *crisis responses* geconcludeerd worden dat er zowel positieve emoties als negatieve emoties geuit kunnen worden in crisisreacties. Bovendien komt het uiten van één emotie nauwelijks voor (Izard, 1977; Plutchik, 1980). Daarom wordt er in dit onderzoek achterhaald of de burgerreacties op *crisis responses* van overheidsinstanties in overheids crisissen, positieve of negatieve emoties bevatten. Om dit te kunnen analyseren, wordt er gebruik gemaakt van de *best practice* van Coombs (2007). Hierbij wordt er als uitgangspunt gebruikt dat een *crisis response strategy* die tot positieve emoties leidt, gezien wordt als een effectieve strategie en een *crisis response strategy* die tot negatieve emoties leidt, gezien wordt als een ineffectieve strategie. Hiervoor zijn de volgende hypothesen opgesteld:

H1a: *Deny strategies* leiden tot positieve emoties bij burgers op Twitter in een crisis behorende tot het victim cluster

H1b: *Diminish strategies* leiden tot negatieve emoties bij burgers op Twitter in een crisis behorende tot het victim cluster

H1c: *Rebuild strategies* leiden tot negatieve emoties bij burgers op Twitter in een crisis behorende tot het victim cluster

H2a: *Deny strategies* leiden tot negatieve emoties bij burgers op Twitter in een crisis behorende tot het accidental cluster

H2b: *Diminish strategies* leiden tot positieve emoties bij burgers op Twitter in een crisis behorende tot het accidental cluster

H2c: *Rebuild strategies* leiden tot negatieve emoties bij burgers op Twitter in een crisis behorende tot het accidental cluster

H3a: *Deny strategies* leiden tot negatieve emoties bij burgers op Twitter in een crisis behorende tot het preventable cluster

H3b: *Diminish strategies* leiden tot negatieve emoties bij burgers op Twitter in een crisis behorende tot het preventable cluster

H3c: *Rebuild strategies* leiden tot positieve emoties bij burgers op Twitter in een crisis behorende tot het preventable cluster

3. Methode

Dit onderzoek naar de samenhang tussen *crisis response strategies* van overheidsinstanties en de emoties in burgerreacties betrof een corpusanalyse. Om de *crisis responses* van overheidsinstanties en de burgerreacties voor het corpus te verzamelen, is er gekozen voor een casestudie. Voor zes casussen zijn er *crisis responses* van overheidsinstanties en burgerreacties verzameld. Allereerst wordt er beschreven waarop de keuze voor deze zes casussen is gebaseerd. Vervolgens wordt toegelicht hoe de *crisis responses* en burgerreacties zijn verzameld. Tot slot wordt er uiteengezet hoe de samenhang tussen de *crisis response strategies* en de emoties in burgerreacties is gemeten.

3.1. Uitgangspunten voor de selectie van de casussen

Er is gekozen om gebruik te maken van een casestudie, omdat dit een adequate onderzoeksmethode is als de aanleiding voor het onderzoek wordt gevormd door een sociaal proces (Swanborn, 2013). In dit onderzoek is dat sociale proces de interactie tussen overheidsinstanties en burgers op Twitter. Hieronder worden de twee uitgangspunten toegelicht, die de basis hebben gevormd voor de selectie van de zes casussen.

Het eerste uitgangspunt was dat de casus onder te verdelen is in het *victim, accidental of preventable cluster* (Coombs & Holladay, 2002). Hierdoor kon er bepaald worden welke *crisis response strategy* de grootste kans van slagen had (Zhang, 2015), dat wil zeggen tot positieve emoties leidde, in een bepaald crisistype. Het tweede uitgangspunt was dat de casussen geclassificeerd kunnen worden als een *Not in my Backyard*-crisissituatie. *Not in my Backyard* houdt in dat burgers weerstand bieden tegen een ontwikkeling in hun nabije omgeving (Dear, 1992). Er is gekozen voor dit crisistype, omdat overheidsinstanties al op lokaal en regionaal niveau bezig zijn met socialmedia-initiatieven om burgers te bereiken (Utz, Schult, & Göritz, 2011). Bovendien heeft eerder onderzoek naar de ontwikkeling van *crisis responses* op *Not in my Backyard*-crisissituaties bevonden dat de gebruikte *crisis responses* ineffectief zijn (Abraham & Maney, 2009). Daarnaast worden crisisreacties in *Not in my Backyard*-crisissituaties gekenmerkt door de sterke aanwezigheid van emoties (Bachrach & Zauta, 1985; Smith & Marquez, 2000). Omdat in dit onderzoek de emoties in burgerreacties op *crisis responses* van overheidsinstanties in *Not in my Backyard*-crisissituaties zijn geanalyseerd, wordt er bijgedragen aan de kennis over de verscheidene emoties die burgers tonen. Hierdoor kunnen de *crisis responses* van overheidsinstanties in *Not in my Backyard*-crisissituaties effectiever worden (Schively, 2007).

Uiteindelijk zijn er zes casussen geselecteerd. Elk cluster van verantwoordelijkheid bevatte twee casussen. Voor het *victim cluster* waren dit de brand in Moerdijk en de vermissing van Savannah. Voor het *accidental cluster* waren dit de monstertruck in Haaksbergen en Project X Haren. Voor het *preventable cluster* waren dit de huisvesting van Benno L. en de nieuwe woning van Sytze van der V. Voor elke casus is er een factsheet gemaakt. In deze factsheets wordt de casus beschreven en wordt er verantwoord waarom de casus tot een bepaald cluster behoort en te classificeren is als een *Not in my Backyard*-crisissituatie. Deze factsheets zijn te vinden in de bijlagen.

3.2. Verzamelen van de crisis response strategies en burgerreacties

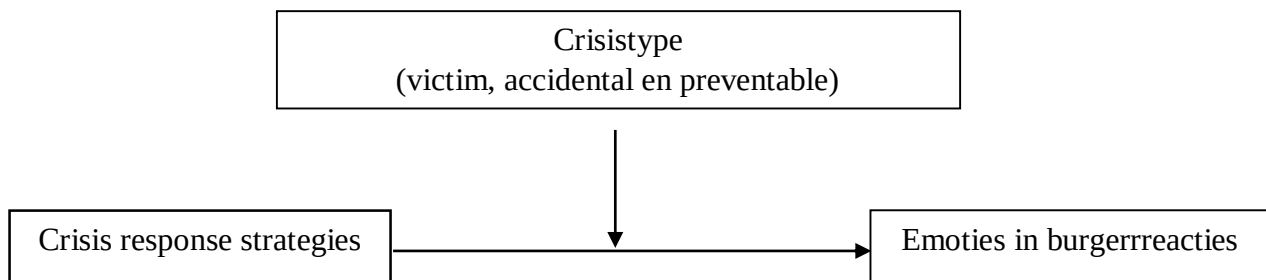
De *crisis responses* van overheidsinstanties met de daaropvolgende burgerreacties zijn verzameld middels de socialmedia-softwaretool Coosto. Met behulp van Coosto is het mogelijk om in een database van socialmedia-bronnen berichten te scrapen. Hiermee wordt bedoeld dat Coosto is gebruikt om data van bronnen te verzamelen en te analyseren. De *crisis responses* en burgerreacties in dit onderzoek zijn van Twitter gescraped. Hieronder wordt toegelicht hoe de *crisis responses* en de burgerreacties met behulp van Coosto zijn gescraped. Dit is voor elke casus op de onderstaande manier gedaan.

Om de data te scrapen, is er gebruik gemaakt van de zoek- en filterfunctie van Coosto. Met behulp van de filterfunctie zijn de zoekopties gefilterd op basis van de tijdspanne waarin de casussen zich hebben afgespeeld, de bron Twitter, het sentiment (positief, negatief en neutraal) van de berichten en het geslacht (mannelijk, vrouwelijk, neutraal) van de auteur. In de zoekopdrachten is elk geslacht en elk sentiment meegenomen. Bovendien is er gezocht op ‘alleen posts’ om zo naar *crisis responses* van overheidsinstanties te zoeken, in combinatie met ‘inclusief gerelateerde reacties’, zodat de burgerreacties op deze *crisis responses* gescraped konden worden. In de factsheets is voor elke casus te vinden welke zoekterm is gehanteerd, welke overheidsinstanties *crisis responses* hebben geplaatst en hoeveel *crisis responses* en burgerreacties er zijn gescraped.

Nadat alle *crisis responses* en burgerreacties waren gescraped, zijn deze geëxporteerd naar Excel om zodoende een volledig corpus te creëren. Het doel van het scrapen van de data via Twitter, in combinatie met de casestudie, was om een representatieve set van *crisis responses* en burgerreacties te verkrijgen om de samenhang te kunnen analyseren. In de volgende paragraaf wordt beschreven hoe deze samenhang is geanalyseerd.

3.3. De samenhang tussen crisis response strategies en emoties in burgerreacties

Om de samenhang tussen *crisis response strategies* van overheidsinstanties en de emoties in burgerreacties te kunnen analyseren, is er voor beide variabelen bepaald hoe ze gemeten konden worden. Hierbij is het onderstaande analysemodel leidend.



Figuur 1. Samenhang tussen *crisis response strategies* en emoties in burgerreacties

Crisis responses van overheidsinstanties

De *crisis responses* van de overheidsinstanties zijn gecodeerd op basis van de gebruikte *crisis response strategy*. In dit onderzoek zijn dat de *deny*, *diminish* en *rebuild strategies*. Bovendien is er geanalyseerd welke *crisis response* er gebruikt is. In dit onderzoek zijn dat *attack the accuser*, *denial*, *scapegoat*, *excuse*, *justification*, *compensation* en *apology*. Tijdens het coderen is er bepaald welke *crisis response* overheidsinstanties hanteerden en dit is genoteerd.

In de onderstaande tabellen zijn deze *crisis responses*, per strategie, voorzien van definities op basis van de typologie van Coombs (2006). Daarnaast wordt er weergegeven hoe deze *crisis responses* herkend kunnen worden in tweets van overheidsinstanties (Coombs, 2006) en is elke *crisis response* voorzien van een voorbeeld uit het corpus.

Tabel 2. Overzicht van de definities, operationalisering en voorbeelden van de crisis responses die behoren tot de deny strategy.

Deny	Definitie	Operationalisering	Voorbeeld van tweet
Attack the accuser	Overheidsinstanties confronteren de burgers die claimen dat de overheid verantwoordelijk is voor de crisis	Er is sprake van attack the accuser in een tweet als overheidsinstanties dreigen met het aanspannen van een rechtszaak tegen burgers	Crisis response niet gevonden in casussen
Denial	Overheidsinstanties ontkennen dat er een crisis is	Er is sprake van denial als overheidsinstanties tweeten dat er geen crisis heeft plaatsgevonden	Berichten/geruchten meisje wat doodgedrukt werd in Haren worden vooralsnog ontkend door politie #haren #projectx
Scapegoat	Overheidsinstanties houden een externe groep of persoon verantwoordelijk voor de crisis	Er is sprake van scapegoat als overheidsinstanties tweeten dat de schuld voor de crisis ligt bij externe personen of organisaties	Incident Haaksbergen; chauffeur wordt vandaag in vrijheid gesteld, maar blijft verdachte.

Tabel 3. Overzicht van de definities, operationalisering en voorbeelden van de crisis responses die behoren tot de diminish strategy.

Diminish	Definitie	Operationalisering	Voorbeeld van tweet
Excuse	Overheidsinstanties ontkennen dat zij de intentie hadden om schade aan te richten en/of te claimen dat ze niet in staat waren om de oorzaak van de crisis te controleren	Er is sprake van excuse als overheidsinstanties tweeten dat zij niet de intentie hadden om de crisis te veroorzaken en/of te claimen dat de oorzaak niet te controleren was. Daarnaast kan er getweet worden dat de crisis is ontstaan doordat ongelukken niet te vermijden zijn door de dagelijkse werkzaamheden	RT @112leidennieuws: Burgemeester Lenferink blijft achter zijn besluit staan om [Benno] [L] onderdak te geven in Leiden. 'Nee zeggen is geen optie'
Justification	Overheidsinstanties communiceren dat de schade die de crisis heeft veroorzaakt wel meevalt	Er is sprake van justification als overheidsinstanties tweeten dat de schade en/of gevaar voor gezondheid en/of veiligheid <u>miniem</u> waren	Geen gevaar voor volksgezondheid door [brand] [Shell] [Moerdijk]

Tabel 4. Overzicht van de definities, operationaliseringen en voorbeelden van de crisis responses die behoren tot de rebuild strategy.

Rebuild	Definitie	Operationalisering	Voorbeeld van tweet
Compensation	Overheidsinstanties bieden burgers een vergoeding aan voor de schade die is aangericht	Er is sprake van compensation in een tweet als overheidsinstanties geld of producten aanbieden of op een andere manier een vergoeding aanbieden	Namens de ouders van de slachtoffers vraagt het OM de media terughoudend om te gaan met beeldmateriaal van Benno L.
Apology	Overheidsinstanties vragen burgers om vergiffenis	Er is sprake van apology in een tweet als overheidsinstanties de volledige schuld op zich nemen. Dit kan door te verontschuldigen en/of burgers om vergiffenis te vragen voor de gemaakte fout	Excuses voor hen die overlast ondervonden van het live verslag uit [Haren].

Emoties in burgerreacties

Om de emoties in de burgerreacties te analyseren, is er gebruik gemaakt van zeven emoties uit het onderzoek van Zhang (2015). Dit zijn woede, verdriet, angst en bezorgdheid als negatieve emoties en sympathie, dankbaarheid en waakzaamheid als positieve emoties. De emoties zijn gecodeerd op basis van de dichotomie betreffende of de emotie wel of niet aanwezig was in de burgerreactie. Als een emotie aanwezig was, kreeg de emotie de code '1'. Als de emotie niet aanwezig was, kreeg de emotie de code '0'. Daarnaast is er gebruik gemaakt van de code '2' als er geen burgerreacties waren op de *crisis responses*.

Bovendien zijn de emoties in burgerreacties gecodeerd door een tweede codeur. De tweede codeur is een masterstudent van de opleiding Communicatie- en informatiewetenschappen die bekend is met corpusanalyse. Om ervoor te zorgen dat de burgerreacties op dezelfde manier werden gecodeerd, is de intercodeur voorzien van een *coding sheet* (zie Appendix A) waarin gedetailleerd staat beschreven waarop gelet moest worden tijdens het coderen. De tweede codeur heeft, per casus, 10 berichten gecodeerd. Vervolgens is de intercodeursbetrouwbaarheid berekend aan de hand van de Cohen's Kappa. De Cohen's Kappa geeft weer of de coderingen van de eerste en tweede codeur met elkaar overeenkomen. In dit onderzoek geeft de Cohen's Kappa weer in welke mate de codeurs het met elkaar eens waren met betrekking tot het voorkomen van emoties in burgerreacties. Hiervoor zijn de *benchmarks* (zie tabel 5) gehanteerd uit het onderzoek van Landis en Koch (1977).

Tabel 5. De Cohen's Kappa voor de sterkte van overeenstemming

Cohen's kappa	Sterkte van overeenstemming
<.000	Zwak
0.00-0.20	Matig
0.21-.040	Redelijk
0.41-0.60	Middelmatig
0.61-0.80	Behoorlijk
0.81-1.00	Bijna perfect

De definities en operationalisaties die zijn gebruikt voor deze emoties, zijn afkomstig uit het onderzoek van Zhang (2015). Deze definities en operationalisaties worden voor zowel de negatieve emoties (zie tabel 6) als de positieve emoties (zie tabel 7) weergegeven. Daarnaast wordt elke emotie voorzien van een voorbeeld van een burgerreactie uit het corpus, waarin de desbetreffende emotie werd geuit. Tot slot worden de resultaten van de Cohen's Kappa in de tabellen weergegeven.

Tabel 6. Overzicht van definities en operationalisering van de negatieve emoties

Negatieve emoties	Definitie	Operationalisering	Voorbeeld van tweet	Kappa
Woede	Een gevoel van ongenoegen, weerstand en vijandigheid	Burgers tweeten dat ze het oneens zijn met wat de organisatie heeft gedaan of beweerd	RT @Leefbaar_Leiden: Leefbaar Leiden woest om komst [Benno] [L]. http://t.co/mm1N9Nplt3	De interbeoordelaars betrouwbaarheid van de variabele woede was adequaat: $\kappa = .77$, $p < .001$.
Verdriet	Gevoelens van benadeling, verlies, ongelukkigheid, hopeloosheid en leed	Burgers tweeten dat ze behoefte hebben aan opluchting en troost	@PolitieUtrecht @TasDus Wat intens verdrietig :(	De interbeoordelaars betrouwbaarheid van de variabele verdriet was redelijk: $\kappa = .47$, $p < .001$.
Angst	Burgers zijn bang en onzeker	Burgers tweeten dat hun gezondheid en/of veiligheid in gevaar is. Daarnaast communiceren zij dat ze onzeker zijn over hoe ze om moeten gaan met de crisis en hoe overheidsinstanties de crisis gaan aanpakken	RT @HV_NL: Haren - Oproep vader Merte: Kom niet naar Haren #enorme impact op gezin http://t.co/qBFESOIy #projectx	De interbeoordelaars betrouwbaarheid van de variabele angst was adequaat: $\kappa = .80$, $p < .001$.
Bezorgdheid	Gevoelens van zorgen vrees en ongerustheid	Burgers geven in hun tweets aan dat ze verlangen naar hulp, informatie en antwoorden	@Kimsalabimmie @ajefvangennip wat is oplossing volgens jou dan?	De interbeoordelaars betrouwbaarheid van de variabele bezorgdheid was goed: $\kappa = .87$, $p < .001$.

Tabel 7. Overzicht van de definities en operationaliseringen van de positieve emoties

Positieve emoties	Definitie	Operationalisering	Voorbeeld van tweet	Kappa
Dankbaarheid	Gevoelens van waardering	Burgers tonen in hun tweets hun waardering voor de manier waarop overheidsinstanties omgaan met de crisis en de slachtoffers helpen	@GemeenteLeiden wederom pluim voor burgemeester Lenferink in dezen *	De interbeoordelaars betrouwbaarheid van de variabele dankbaarheid was adequaat: $\kappa = .78$, $p < .001$.
Waakzaamheid	Burgers zijn opmerkzaam en oplettend	Burgers tweeten dat er een gevaar of probleem is. Daarnaast kunnen zij andere adviseren om een bepaalde actie te ondernemen of juist niet te ondernemen	@PolitieUtrecht (zwarte polo) komt in meerde nieuwartikels voor ik denk dat hun er iets mee te maken hebben	De interbeoordelaars betrouwbaarheid van de variabele waakzaamheid was goed: $\kappa = .83$, $p < .001$.
Sympathie	Gevoelens van bezorgdheid, droefenis en begrip	Burgers tweeten dat zij bezorgd zijn om anderen en bedroefd zijn over de situatie waarin de slachtoffers verkeren. Bovendien kunnen zij begrip tonen voor de emoties die slachtoffers uiten	@PolitieUtrecht Sterkte aan iedereen hierbij betrokken	De interbeoordelaars betrouwbaarheid van de variabele sympathie was goed $\kappa = .88$, $p < .001$.

3.4. Statistische toetsing

Omdat het voorkwam dat er meerdere emoties aanwezig waren in één burgerreactie, is ervoor gekozen om de burgerreacties te analyseren op basis van of er alleen positieve emoties werden geuit, of er alleen negatieve emoties werden geuit of dat er zowel positieve als negatieve emoties (mixed emoties) werden geuit. Vervolgens zijn er Chi-kwadraat toetsen uitgevoerd om de samenhang tussen de *crisis responses* van overheidsinstanties en de aard (positief, negatief en mixed) van de emoties in burgerreacties voor elke casus te toetsen. Daarna is er geanalyseerd welke emoties er werden geuit in de burgerreacties. De resultaten van de Chi-kwadraten en de analyse van de geuite emoties zijn voor elke casus te vinden in de factsheets.

4. Resultaten

In deze sectie worden de resultaten van de statistische toetsing per cluster, aan de hand van de casussen, weergegeven. Allereerst worden de casussen per cluster beschreven op basis van descriptieve statistieken. Daarna wordt er aan de hand van één tabel, per cluster, toegelicht wat de belangrijkste resultaten zijn voor de desbetreffende casussen. Hierbij vormen de opgestelde hypothesen de leidraad.

4.1. Descriptieve statistieken van de casussen in het victim cluster

De overheidsinstanties reageerden met 50 *crisis responses* op de brand in Moerdijk (zie Appendix B: Tabel 13). Wat opvalt is dat van die 50 *crisis responses* er 49 keer werd geïnformeerd. De andere *crisis response* was de *justification response*. Burgers reageerden vooral door 642 keer berichten van overheidsinstanties te retweeten (zie Appendix B: Tabel 14). Dit is een veel groter aantal dan het aantal posts (39 posts). Bovendien werd er 9 keer niet gereageerd door burgers op de *crisis responses*. Wat vooral is opgevallen in de burgerreacties op het informeren, is dat er vooral met waakzaamheid werd gereageerd. Op de *justification response* werd er alleen met waakzaamheid gereageerd. Voor de overige emoties in burgerreacties op de *crisis responses* voor de brand in Moerdijk, zie factsheet Brand in Moerdijk.

Wat op is gevallen bij de vermissing van Savannah ten opzichte van de brand in Moerdijk is dat de overheidsinstanties maar 20 *crisis responses* op Twitter hebben geplaatst (zie Appendix B: Tabel 13). De verdeling van de *crisis responses* is echter vergelijkbaar met de brand in Moerdijk. Er werd 18 keer geïnformeerd en 2 keer werd er een oproep gedaan. Er werd 339 keer gereageerd door burgers op de *crisis responses* van de overheid (zie Appendix B: Tabel 14). Daarbij werd er bij de vermissing van Savannah 271 keer gepost en 68 keer geretweet. Net als bij de brand in Moerdijk, werd er vooral met waakzaamheid gereageerd als de overheidsinstanties informeerden. Daarnaast waren de emoties woede, verdriet en sympathie sterk aanwezig. Als de overheidsinstanties een oproep deden, werd er vooral gereageerd met bezorgdheid en waakzaamheid. De overige emoties in burgerreacties op de *crisis responses* zijn te vinden in factsheet Vermissing Savannah.

4.2. Samenhang crisis responses en emoties in burgerreacties in het victim cluster

In de onderstaande tabel worden de resultaten van de statistische toetsing voor de samenhang tussen *crisis response strategies* van overheidsinstanties en de emoties in burgerreacties voor de casussen in het *victim cluster* weergegeven. Onder tabel 8 worden de bevindingen toegelicht.

Tabel 8. Resultaten van de statistische toetsing van de hypothesen voor de casussen van het *victim cluster*

Hypothese	Casus	Strategie	Respons	Verwachting	Resultaat			Burgerreacties
					Chi	P.	Hyp	
Strategie gevonden na het coderen	Brand Moerdijk	Informereren	-	-	.071	.965	Niet significant	Vooraf waakzaamheid
H1B	Brand Moerdijk	Diminish	Justification	Negatieve emoties in burgerreacties	.071	.965	Niet bevestigd	Er wordt met waakzaamheid gereageerd
Strategie gevonden na het coderen	Vermissing Savannah	Informereren	-	-	13.72	.001	Significant	Relatief vaker positieve emoties dan negatieve of mixed emoties. De dominante emoties waren: Waakzaamheid, woede, verdriet, sympathie en bezorgdheid.
Strategie gevonden na het coderen	Vermissing Savannah	Oproep	-	-	13.72	.001	Significant	Relatief vaker negatieve emoties en een mixed emoties dan louter met positieve emoties. Vooral bezorgdheid, waakzaamheid en woede werden geuit.

Wat vooral opvalt, is dat er gebruik werd gemaakt van een *diminish strategy* in het *victim cluster*. Daarnaast zijn er twee strategieën gehanteerd die niet tot de *deny*, *diminish* of *rebuild strategies* behoren. Deze twee strategieën zijn benoemd als informeren en oproep. Voor deze strategieën waren geen hypothesen opgesteld. Uit de χ^2 -toets tussen informeren en de emoties in burgerreacties bleek een verband te bestaan bij vermissing Savannah ($\chi^2 (2) = 13.72, p = .001$). Burgers toonden relatief vaker positieve emoties dan negatieve emoties. Bovendien toonden burgers relatief vaak mixed emoties in hun reacties. Vooral waakzaamheid, woede, verdriet, sympathie en bezorgdheid kwamen naar voren.

Uit de χ^2 -toets tussen oproep en de emoties in burgerreacties bleek een verband te bestaan bij vermissing Savannah ($\chi^2 (2) = 13.72, p = .001$). Burgers reageerden relatief vaker met negatieve emoties en mixed emoties ten opzichte van louter positieve emoties. Vooral bezorgdheid, waakzaamheid en woede werden geuit. Voor de Brand in Moerdijk werden er geen significante verbanden gevonden. Uit de χ^2 -toets tussen informeren en de emoties in burgerreacties bleek geen verband te bestaan bij brand in Moerdijk ($\chi^2 (2) = 0.71, p = .965$). Uit de χ^2 -toets tussen *justification* en de emoties in burgerreacties bleek geen verband te bestaan bij brand in Moerdijk ($\chi^2 (2) = 0.71, p = .965$).

4.3. Descriptieve statistieken van de casussen in het accidental cluster

Er zijn 96 *crisis responses* op Twitter gepost door de overheidsinstanties als reactie op Project X Haren (zie Appendix B: Tabel 13). Hierbij valt op dat de overheidsinstanties de burgers 59 keer geïnformeerd hebben. Bovendien werd er 23 keer een oproep gedaan door de overheidsinstanties. Daarnaast bestonden 10 *crisis responses* uit de *scapegoat response* en 2 *crisis responses* bestonden uit de *compensation response*. De *denial* en *apology responses* werden beide één keer ingezet. Burgers reageerden op deze *crisis responses* door 119 keer te retweeten en 58 keer een bericht te posten (zie Appendix B: Tabel 14). Daarnaast werd er 77 keer niet gereageerd op de *crisis responses* van overheidsinstanties. Als reactie op de *crisis responses* waarin burgers geïnformeerd werden, reageerden zij vooral met waakzaamheid, woede, bezorgdheid en sympathie. Bij de *scapegoat crisis responses* voerden waakzaamheid en woede de boventoon. Als de overheidsinstanties de *compensation response* gebruikten, dan werd er door burgers gereageerd met waakzaamheid. Als reactie op een oproep van overheidsinstanties uitten burgers vooral waakzaamheid en bezorgdheid. Bij de enige keer dat de *denial response* werd ingezet, reageerden de burgers met verdriet, bezorgdheid en waakzaamheid. Er werd door burgers niet gereageerd op de *apology response*. De overige emoties in burgerreacties op de *crisis responses* zijn te vinden in factsheet Project X Haren.

In vergelijking met Project X Haren reageerden overheidsinstanties slechts met 35 berichten op het ongeval met de monstertruck in Haaksbergen (zie Appendix B: Tabel 13). Net als bij Project X Haren was informeren, met 30 keer, de meest gebruikte strategie. Daarnaast werd één keer de *scapegoat response* gebruikt en werd er 4 keer een oproep gedaan. Burgers reageerden 515 keer op deze *crisis responses* (zie Appendix B: Tabel 14). Wat vooral is opgevallen is dat er 489 keer een bericht van overheidsinstanties geretweet werd en er slechts 26 keer een bericht werd gepost door de burgers zelf. Bovendien werd er 21 keer niet gereageerd op de *crisis responses*. Als er werd geïnformeerd door de overheidsinstanties, dan toonden burgers vooral waakzaamheid, bezorgdheid en sympathie. Bij de *scapegoat response* werd er alleen met waakzaamheid gereageerd. Als er een oproep werd gedaan, uitten de burgers hoofdzakelijk waakzaamheid en bezorgdheid. Voor de overige emoties in burgerreacties op de *crisis responses* zie factsheet Monstertruck Haaksbergen.

4.4. Samenhang crisis responses en emoties in burgerreacties in het accidental cluster

In de onderstaande tabel worden de resultaten van de statistische toetsing voor de samenhang tussen *crisis response strategies* van overheidsinstanties en de emoties in burgerreacties voor de casussen in het *accidental cluster* weergegeven. Onder tabel 9 worden de bevindingen toegelicht.

Tabel 9. Resultaten van de statistische toetsing van de hypothesen voor de casussen in het *accidental cluster*

Hypothese	Casus	Strategie	Respons	Verwachting	Resultaat			Burgerreacties
					Chi	P.	Hyp	
Strategie gevonden na het coderen	Monstertruck Haaksbergen	Informereren	-	-	85.19	<.001	Significant	Hoofdzakelijk positieve emoties en mixed emoties. Vooral waakzaamheid, sympathie en bezorgdheid werden geuit
H2A	Monstertruck Haaksbergen	Deny	Scapegoat	Negatieve emoties in burgerreacties	1.87	.393	Niet bevestigd	Er werd alleen met waakzaamheid gereageerd
Strategie gevonden na het coderen	Monstertruck Haaksbergen	Oproep	-	-	79.62	<.001	Significant	Vooral positieve emoties en mixed emoties. Waakzaamheid en bezorgdheid voerden de boventoon
Strategie gevonden na het coderen	Project X Haren	Informereren	-	-	3.16	.206	Niet significant	Bevatten waakzaamheid, sympathie, bezorgdheid en woede.
H2a	Project X Haren	Deny	Scapegoat	Negatieve emoties in burgerreacties	10.81	.004	Niet bevestigd	Bevatten relatief vaker negatieve emoties dan positieve emoties
Strategie gevonden na het coderen	Project X Haren	Oproep	-	-	4.39	.111	Niet significant	Burgers uitten voornamelijk waakzaamheid en bezorgdheid
H2C	Project X Haren	Rebuild	Compensation	Negatieve emoties in burgerreacties	7.86	.020	Niet bevestigd	Alleen positieve emoties. Er werd gereageerd met dankbaarheid

Net als bij de casussen van het *victim cluster*, werden in de casussen van het *accidental cluster* de strategieën informeren en oproep gebruikt. Uit de χ^2 -toets tussen informeren en de emoties in burgerreacties bleek een verband te bestaan bij monstertruck Haaksbergen ($\chi^2 (2) = 85.19, p < .001$). Burgers uitten voornamelijk alleen positieve emoties en mixed emoties in hun reacties. Daarbij reageerden ze vooral met waakzaamheid, sympathie en bezorgdheid. Uit de χ^2 -toets tussen oproep en de emoties in burgerreacties bleek een verband te bestaan bij monstertruck Haaksbergen ($\chi^2 (2) = 79.62, p < .001$). De burgerreacties bestonden grotendeels uit positieve emoties en mixed emoties. Waakzaamheid en bezorgdheid voerden de boventoon in de burgerreacties. Bij Project X Haren werd er geen significant verband gevonden tussen informeren en de emoties in burgerreacties ($\chi^2 (2) = 3.16, p = .206$). Dit gold ook voor de oproepen die werden gedaan ($\chi^2 (2) = 4.39, p = .111$).

Daarnaast is er opgevallen dat er in beide casussen een *deny strategy* werd gehanteerd en bij Project X Haren werd er ook een *rebuild strategy* toegepast. Uit de χ^2 -toets tussen *scapegoat* en de emoties in burgerreacties bleek een verband te bestaan bij Project X Haren ($\chi^2 (2) = 10.81, p = .004$). De reacties van burgers bevatten hoofdzakelijk mixed emoties. Bovendien kwamen burgerreacties met alleen negatieve emoties vaker voor dan burgerreacties met alleen positieve emoties. Vooral waakzaamheid en woede werden getoond. Hiermee wordt hypothese 2a niet bevestigd. Uit de χ^2 -toets tussen *compensation* en de emoties in burgerreacties bleek een verband te bestaan bij Project X Haren ($\chi^2 (2) = 7.86, p = .020$). Burgers reageerden alleen door middel van positieve emoties. De getoonde emotie was dankbaarheid. Hierdoor wordt hypothese 2c niet bevestigd. Bij de casus monstertruck Haaksbergen werd er geen verband gevonden tussen *scapegoat* en de emoties in burgerreacties ($\chi^2 (2) = 1.87, p = .393$).

4.5.Descriptieve statistieken van de casussen in het preventable cluster

De overheidsinstanties reageerden middels 41 *crisis responses* op de huisvesting van Benno L (zie Appendix B: Tabel 13). Burgers werden 30 keer geïnformeerd door de overheidsinstanties. Daarnaast werd de *scapegoat response* 4 keer ingezet, de *compensation response* werd 2 keer gehanteerd en de *excuse* en *justification responses* beide één keer. Burgers reageerden 167 keer op deze *crisis responses* (zie Appendix B: Tabel 14). Daarbij werd er 92 keer een *crisis response* geretweet en 75 keer werd er gereageerd door middel van een post. Bovendien werd er 36 keer niet gereageerd op *crisis responses*. Als burgers geïnformeerd werden, dan uitten zij vooral waakzaamheid. Bij de *scapegoat response* voerden woede en waakzaamheid de boventoon in de burgerreacties. Op de *compensation response* reageerden de burgers met sympathie en bezorgdheid. Burgers reageerden niet op de *excuse* en *justification responses*. De overige emoties in burgerreacties op de *crisis responses* zijn te vinden in factsheet Benno L.

Bij de casus van Sytze van der V reageerden de overheidsinstanties door middel van slechts 9 *crisis responses* (zie Appendix B: Tabel 13). Van deze 9 *crisis responses* werd er 7 keer geïnformeerd en 2 keer werd de *scapegoat response* ingezet. Burgers reageerden 75 keer op deze *crisis responses* (zie Appendix B: Tabel 14). Hierbij is opgevallen dat er meer werd gepost dan geretweet. Als reactie op het informeren, toonden de burgers vooral waakzaamheid en woede. Bij de *scapegoat responses* werd er met waakzaamheid en woede gereageerd. Voor de overige emoties in burgerreacties op de *crisis responses* zie factsheet Sytze van der V.

4.6. Samenhang crisis responses en emoties in burgerreacties in het preventable cluster

In de onderstaande tabel worden de resultaten van de statistische toetsing voor de samenhang tussen *crisis response strategies* van overheidsinstanties en de emoties in burgerreacties voor de casussen in het *preventable cluster* weergegeven. Onder tabel 10 worden de bevindingen toegelicht.

Tabel 10. Resultaten van de statistische toetsing voor de casussen in het *preventable cluster*

Hypothese	Casus	Strategie	Respons	Verwachting	Resultaat			Burgerreacties
					Chi	P.	Hyp	
Strategie gevonden na het coderen	Benno L	Informeren	-	-	68.86	<.001	Significant	Bevatten het vaakst positieve emoties. Er werd vooral waakzaamheid geuit
H3A	Benno L	Deny	Scapegoat	Negatieve emoties in burgerreacties	23.90	<.001	Niet bevestigd	Bevatten zowel positieve en negatieve emoties. Relatief het minst vaak positieve emoties. Er werd vooral waakzaamheid en woede geuit
H3C	Benno L	Rebuild	Compensation	Positieve emoties in burgerreacties	21.73	<.001	Niet bevestigd	Alleen mixed emoties. Alleen bezorgdheid en sympathie werden geuit
Strategie gevonden na het coderen	Sytze van der V	Informeren	-	-	.958	.619	Niet significant	Alleen woede en waakzaamheid werden geuit
H3A	Sytze van der V	Deny	Scapegoat	Negatieve emoties in burgerreacties	.958	.619	Niet bevestigd	Er werd met waakzaamheid en woede gereageerd

Net als bij de casussen in het *victim* en *accidental cluster* werden burgers in het *preventable cluster* ook geïnformeerd. Voor de casus Benno L werd er een significante samenhang gevonden tussen informeren en de emoties in burgerreacties ($\chi^2 (2) = 68.86, p < .001$). Burgers reageerden voornamelijk door alleen positieve emoties te tonen. Er werd vooral waakzaamheid geuit. Bij Sytze van der V werd er geen samenhang gevonden tussen informeren en de emoties in burgerreacties ($\chi^2 (2) = .958, p = 6.19$). Bij beide casussen hanteerden de overheidsinstanties de *scapegoat response*. Uit de χ^2 -toets tussen *scapegoat* en de emoties in burgerreacties bleek een verband te bestaan bij Benno L ($\chi^2 (2) = 23.90, p < .001$). Burgerreacties bevatten voornamelijk mixed emoties. Reacties met louter positieve emoties kwamen het minst vaak voor. De emoties waakzaamheid en woede voerden de boventoon. Hiermee wordt hypothese 3a niet bevestigd. Voor de casus Sytze van der V werd er geen samenhang gevonden tussen *scapegoat* en de emoties in burgerreacties ($\chi^2 (2) = .958, p = 6.19$).

Bovendien reageerden overheidsinstanties door middel van de *compensation response* op de huisvesting van Benno L. Uit de χ^2 -toets tussen *compensation* en de emoties in burgerreacties bleek een verband te bestaan bij Benno L ($\chi^2 (2) = 21.73, p < .001$). Burgers reageerden alleen met mixed emoties. De emoties bezorgdheid en sympathie werden geuit. Hiermee wordt hypothese 3c niet bevestigd.

5. Conclusie

In dit onderzoek is gezocht naar een antwoord op de vraag: ‘*Wat zijn de dominante emoties in burgerreacties op de crisis response strategies van overheidsinstanties in het victim, accidental en preventable cluster?*’. Er is gebleken dat de burgerreacties, in elk cluster, zowel negatieve emoties als positieve emoties bevatten. In het *victim cluster* waren waakzaamheid, woede en bezorgdheid de dominante emoties. Dit gold ook voor het *accidental cluster*, waarin sympathie ook een dominante emotie was. In het *preventable cluster* waren dezelfde emoties als in het *accidental cluster* de overheersende emoties. Hieruit kan worden opgemaakt dat de emoties in de verschillende clusters grotendeels overlappen.

De emoties in burgerreacties in de verschillende clusters worden echter beïnvloed door de crisis responses van de overheidsinstanties, doordat burgers emotioneel reageren op de *crisis response strategies* van overheidsinstanties (Choi & Lin, 2009). Daarom zijn er een aantal hypothesen opgesteld om de samenhang tussen crisis response strategies en de emoties in burgerreacties te analyseren. Hieronder wordt er dieper ingegaan op de resultaten van de toetsing van de hypothesen. Dit wordt toegelicht op basis van tabel 11. Tabel 11 geeft een overzicht van de hypothesen die de samenhang tussen de *crisis response strategies* van Coombs (2006) en de emoties in burgerreacties hebben getoetst.

Tabel 11. Resultaten van de samenhang tussen de *crisis response strategies* van Coombs (2006) en de emoties in burgerreacties

Hypothese	Strategie	Respons	Cluster	Verwachting	Resultaat
H1B	Diminish	Justification	Victim	Negatieve emoties in burgerreacties	Niet bevestigd
H2A	Deny	Scapegoat	Accidental	Negatieve emoties in burgerreacties	Niet bevestigd
H2A	Deny	Scapegoat	Accidental	Negatieve emoties in burgerreacties	Niet bevestigd
H2C	Rebuild	Compensation	Accidental	Negatieve emoties in burgerreacties	Niet bevestigd
H3A	Deny	Scapegoat	Preventable	Negatieve emoties in burgerreacties	Niet bevestigd
H3A	Deny	Scapegoat	Preventable	Negatieve emoties in burgerreacties	Niet bevestigd
H3C	Rebuild	Compensation	Preventable	Positieve emoties in burgerreacties	Niet bevestigd

Uit tabel 11 kan worden afgeleid dat alle hypothesen niet zijn bevestigd. Uit de toetsing van H1B is gebleken dat de toepassing van een *diminish strategy* in het *victim cluster*, niet heeft geleid tot louter negatieve emoties. Er werd juist met een positieve emotie, namelijk waakzaamheid, gereageerd.

In het *accidental cluster* is er twee keer een *deny strategy* gehanteerd. De verwachting die in H2A is opgesteld, betoogde dat dit tot negatieve emoties zou leiden. H2A is niet bevestigd, omdat de burgerreacties op de deny strategies hoofdzakelijk mixed emoties bevatten. Daarnaast is er in het *accidental cluster* ook een *rebuild strategy* gehanteerd. De verwachting in H2C stelde dat dit tot negatieve emoties in burgerreacties zou leiden. De emoties in burgerreacties waren echter juist positief, omdat er dankbaarheid werd getoond. H2C is hierdoor niet bevestigd.

In H3A was de verwachting dat een *deny strategy* in het *preventable cluster* zou leiden tot negatieve emoties in burgerreacties. Er werd gebruik gemaakt van de *scapegoat response*. De verwachting is niet bevestigd, omdat burgers voornamelijk mixed emoties toonden. Er werd vooral waakzaamheid en woede getoond als reactie op de *scapegoat response*.

Bovendien is er uit de resultaten gebleken dat er niet alleen maar gebruik werd gemaakt van de *deny*, *diminish* en *rebuild strategies*, maar dat burgers in elke casus werden geïnformeerd (zie tabel 9). Bovendien werd er door overheidsinstanties, in het *victim* en *accidental cluster*, een oproep gedaan (zie tabel 9). Omdat deze *crisis response strategies* zijn ontdekt tijdens het coderen, zijn er geen hypothesen getoetst. In tabel 12 wordt weergegeven of de strategieën een significant verband hadden met de emoties in burgerreacties in de clusters van verantwoordelijkheid. De belangrijkste bevindingen van de samenhang tussen deze twee strategieën en de emoties in burgerreacties, worden onder tabel 12 besproken.

Tabel 12. Resultaten van de samenhang tussen de *crisis response strategies* informeren en oproep en de emoties in burgerreacties

Hypothese	Strategie	Respons	Cluster	Verwachting	Resultaat
-	Informeren	-	Victim	-	Niet significant
-	Informeren	-	Victim	-	Significant
-	Informeren	-	Accidental	-	Significant
-	Informeren	-	Accidental	-	Niet significant
-	Informeren	-	Preventable	-	Significant
-	Informeren	-	Preventable	-	Niet significant
-	Oproep	-	Victim	-	Significant
-	Oproep	-	Accidental	-	Significant
-	Oproep	-	Accidental	-	Niet significant

In het *victim cluster* toonden burgers relatief vaker positieve emoties dan negatieve emoties wanneer zij geïnformeerd werden door overheidsinstanties. Het uiten van mixed emoties was ook sterk aanwezig in de burgerreacties. De dominante emoties waren waakzaamheid, woede, verdriet, sympathie en bezorgdheid. De aard van de emoties in burgerreacties op informeren in het *accidental cluster*, was hetzelfde als in het *victim cluster*. Dus voornamelijk positieve emoties en mixed emoties in burgerreacties. Burgers reageerden vooral met waakzaamheid, sympathie en bezorgdheid. In het *preventable cluster* werd er, net als in het *victim* en *accidental cluster*, overwegend met positieve emoties gereageerd op het informeren. Daarbij was waakzaamheid de overheersende emotie.

Als de overheidsinstanties een oproep deden aan burgers in het *victim cluster*, dan toonden burgers relatief vaker negatieve emoties dan positieve emoties. Daarnaast werd er ook veelvuldig met mixed emoties gereageerd. Hierbij waren bezorgdheid, waakzaamheid en woede de dominante emoties. Deze bevindingen golden niet voor het *accidental cluster*. Als er een oproep werd gedaan aan burgers, dan reageerden zij relatief vaker met positieve emoties dan negatieve emoties. De burgerreacties bevatten ook mixed emoties. Hierbij waren waakzaamheid en bezorgdheid de overheersende emoties.

6. Discussie

Het doel van het onderzoek was om bij te dragen aan kennis over het inzetten van social media in tijden van crisis. Hiervoor is de samenhang tussen *crisis response strategies* en emoties in burgerreacties op Twitter onderzocht. In deze sectie worden er allereerst verklaringen gegeven voor de resultaten. Vervolgens worden de beperkingen toegelicht. Tot slot worden er aanbevelingen gegeven voor vervolgonderzoek.

Allereerst is de koppeling tussen *deny*, *diminish* en *rebuild strategies* en de emoties in burgerreacties voor de clusters van verantwoordelijkheid, zoals Coombs (2007) dit voor ogen heeft, onderzocht. Uit de analyse van de gebruikte *crisis response strategies* in de verschillende clusters, is gebleken dat overheidsinstanties nauwelijks gebruik maken van de koppeling van Coombs (2007). Zo werd er in het *victim cluster* gebruik gemaakt van de *diminish strategy*. Bovendien werden de *deny* en *rebuild strategies* ingezet in het *accidental cluster* en werd er in het *preventable cluster* gebruik gemaakt van de *deny* en *diminish strategies*. Een mogelijke verklaring voor deze bevinding biedt de casestudie van Kim, Avery en Lariscy (2009). Hieruit is gebleken dat organisaties niet altijd eenduidig zijn in het hanteren van een strategie. Volgens Kim, Avery en Lariscy (2009) komt dit doordat organisaties niet voor ogen hebben wat de effecten zijn van het inzetten van verschillende *crisis response strategies* als reactie op een crisis.

In dit onderzoek zijn de effecten van de *crisis response strategies* op de emoties in burgerreacties gemeten. Het inzetten van de *diminish strategy* in het *victim cluster* leidde tot positieve emoties in burgerreacties. De *deny strategy* in het *accidental cluster* had als gevolg dat burgers mixed emoties toonden en de *rebuild strategy* leidde tot louter positieve emoties in het *accidental cluster*. In het *preventable cluster* is de *deny strategy* gehanteerd. Burgers reageerden met mixed emoties op deze strategie. Er werd echter wel één keer gebruik gemaakt van de koppeling van Coombs (2007). De *rebuild strategy* is toegepast in het *preventable cluster*. De burgerreacties op de *rebuild strategy* bevatten mixed emoties. Uit de bovenstaande resultaten is gebleken dat het toepassen van een strategie in een cluster dat afwijkt van de koppeling van Coombs (2007), niet louter tot negatieve emoties leidt. Dit is tegenstrijdig met de bevindingen van Kim, Avery en Lariscy (2009) waaruit is gebleken dat het niet hanteren van de koppeling van Coombs (2007) tot negatieve crisisreacties leidde. Bovendien werd er, juist wanneer de koppeling wel werd toegepast, met hoofdzakelijk negatieve emoties gereageerd door burgers. Een mogelijke verklaring voor dit resultaat biedt de casestudie van Frederickson, Tugade, Waugh en Larkin (2003). Hieruit is naar voren gekomen dat burgers naast negatieve

emoties ook veelvuldig positieve emoties uiten als reacties op *crisis responses* van overheidsinstanties.

Naast het analyseren van de samenhang tussen *crisis response strategies* en de emoties in burgerreacties, is er ook gekeken naar de dominante emoties in de clusters van verantwoordelijkheid. In het *victim cluster* waren de emoties waakzaamheid, woede en bezorgdheid de dominante emoties. In het *accidental cluster* waren dezelfde emoties als in het *victim cluster* de overheersende emoties. Daarnaast was sympathie ook sterk aanwezig in burgerreacties. Bovendien waren de dominante emoties in het *preventable cluster*, dezelfde als in het *accidental cluster*.

De emoties die geuit werden door burgers in het *victim cluster* zijn tegenstrijdig met het onderzoek van Zhang (2015) waarin naar voren kwam dat verdriet de meest geuite emotie was in dit cluster. Bovendien betoogden Weiner (2006), Park (2008) en Zaremba (2010) dat sympathie alleen geuit wordt in het *victim cluster*. De resultaten uit dit onderzoek zijn tegenstrijdig met deze bevinding, omdat sympathie in het *accidental* en het *preventable cluster* werd getoond en niet in het *victim cluster*. Wat wel in lijn was met het onderzoek van Zhang (2015) is dat woede een dominante emotie is in het *victim* en het *preventable cluster*. Zhang (2015) spreekt echter van één dominante emotie per cluster. In dit onderzoek zijn er meerdere dominante emoties per cluster gevonden. Dit is in lijn met het onderzoek van Frederickson et al. (2003) waaruit is gebleken dat er naast negatieve emoties ook positieve emoties geuit kunnen worden en met de onderzoeken van Izard (1977) en Plutchik (1980) waaruit is gebleken dat het ervaren van één emotie nauwelijks voorkomt.

Daarnaast valt op dat de emotie waakzaamheid in elk cluster werd geuit door burgers. Dit is een positief gegeven, omdat een van de speerpunten van crisismanagement is dat mensen niet nalatig zijn, maar voorbereid zijn om actie te ondernemen (Coombs, 2010). In dit onderzoek werd waakzaamheid het vaakst getoond in het *victim cluster*. Een mogelijke verklaring hiervoor biedt het onderzoek van Zhang (2015) waarin waakzaamheid ook het vaakst werd geuit in het *victim cluster*. Zhang (2015) stelde dat waakzaamheid vooral in het *victim cluster* wordt geuit, omdat burgers voelen dat zij de crisis niet kunnen controleren en daardoor andere burgers van informatie voorzien.

Het opvallendste resultaat van dit onderzoek is dat er naast de *deny*, *diminish* en *rebuild strategies*, twee *crisis response strategies* toegevoegd kunnen worden aan de *crisis response strategies* van Coombs (2006). Burgers werden, in elk cluster, geïnformeerd door overheidsinstanties. Daarnaast deden overheidsinstanties in het *victim* en *accidental cluster* een oproep aan burgers. Een mogelijke verklaring voor het gebruik van deze strategieën is dat bij het gebruik van social media het delen van informatie door gebruikers en samenwerking tussen gebruikers centraal staan (Frissen et al., 2008). Bovendien heeft crisiscommunicatie als basisdoelstelling om burgers te informeren over de situatie (Siepel & Regtvoort, 2009). Daarnaast is burgerparticipatie steeds belangrijker geworden in crisiscommunicatie. Overheidsinstanties zien in dat zij niet alle gevaren kunnen tegenhouden en derhalve doen zij een beroep op burgers om hieraan mee te helpen (Nederlands Instituut voor Fysieke Veiligheid, 2006). Daarbij worden burgers vaak aangemoedigd om mee te denken over de problemen en oplossingen die *Not in my Backyard*-crisissituaties met zich meebrengen (Freudenberg & Pastor, 1992).

Wanneer burgers geïnformeerd werden in het *victim* en *accidental cluster*, leidde dit tot hoofdzakelijk positieve emoties in burgerreacties. In het *preventable cluster* bevatten burgerreacties op het informeren vooral mixed emoties. Hieruit kan geconcludeerd worden dat burgers hoofdzakelijk positieve emoties tonen als zij geïnformeerd worden door de overheid. Dit is ook het geval wanneer er een oproep aan burgers werd gedaan. In het *victim cluster* overheerste positieve emoties en in het *accidental cluster* werden er voor mixed emoties getoond. In het *preventable cluster* werd er niet gereageerd op de oproepen.

6.1. Beperkingen van het onderzoek en aanbevelingen voor vervolgonderzoek

De data in dit onderzoek is afkomstig van Twitter. Er is geen gebruik gemaakt van de data van andere socialmedia-bronnen voor de *crisis response strategies* en burgerreacties die relevant zijn voor de gebruikte casussen in dit onderzoek. Toekomstig onderzoek zou data kunnen scrapen van meerdere socialmedia-bronnen. Hiervoor kunnen dezelfde casussen gebruikt worden om te zien of de samenhang tussen *crisis response strategies* en burgerreacties hetzelfde is als de samenhang op Twitter.

De casussen die zijn gekozen om de samenhang tussen *crisis response strategies* en emoties in burgerreacties te analyseren, waren *Not in my Backyard*-crisissituaties. Er kleeft echter een nadeel aan de keuze voor dit crisistype. Volgens Wolsink (2007) heeft de afstand van de nabije omgeving niks met het verzet te maken. Duineveld, Van Dam, During, en Van der Zande (2010) voegen hieraan toe dat wanneer verzet zich beperkt tot het vechten voor lokale belangen dit een fundament is van de democratie. Hierbij draagt het vechten voor lokale belangen bij aan ontwikkelingen op nationaal niveau (Wexler, 1996). Hierdoor is het twijfelachtig of de casussen wel valide zijn voor *Not in my Backyard*. Toekomstig onderzoek zou zich kunnen richten op een andere classificatie van de casussen die zowel het lokale als het nationale belang van de weerstand omvat.

De burgerreacties bevatten zowel retweets als posts. In dit onderzoek zijn deze niet apart geanalyseerd. Omdat de retweets hoofdzakelijk met de emotie waakzaamheid zijn gecodeerd, komt deze emotie, in alle clusters sterk naar voren. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op het apart analyseren van posts en retweets om een duidelijk onderscheid te kunnen maken in de emoties die in posts en retweets voorkomen. Bovendien zijn de burgerreacties in dit onderzoek gecodeerd op basis van zeven emoties. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op andere emoties of juist deze emoties aan te vullen met andere emoties.

Uit de resultaten van dit onderzoek is gebleken dat het afwijken van de koppeling van Coombs (2007) vooral tot positieve emoties in burgerreacties leidde. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op het testen of deze bevinding ook van toepassing is in andere *Not in my Backyard*-crisissituaties binnen de clusters van verantwoordelijkheid.

In dit onderzoek zijn naast de *deny*, *diminish* en *rebuild strategies* van Coombs (2006) nog twee andere strategieën gevonden. Vervolgonderzoek zou zich kunnen richten op het toetsen van hypothesen voor de samenhang tussen informeren/oproep en de emoties in burgerreacties. Daarvoor is er inzicht nodig in de verschillende responses die te onderscheiden zijn voor deze strategieën.

Slotwoord

Dit onderzoek biedt twee belangrijke bevindingen aan die bijdragen aan de kennis over wat zinvol is voor de crisiscommunicatie van overheidsinstanties op social media in tijden van crisis. Hierbij staan de communicatiebehoeften (interactief communiceren en emotionele steun) van burgers centraal.

Ten eerste kan er geconcludeerd worden dat burgerreacties niet louter negatieve emoties bevatten als er wordt afgeweken van de koppeling van Coombs (2007). Er werd wel met negatieve emoties gereageerd, maar vooral met positieve emoties. De enige keer dat de koppeling van Coombs (2007) werd toegepast, waren de emoties in burgerreacties juist negatief van aard. De resultaten van dit onderzoek trekken de *best practice* van Coombs (2007) in twijfel. Hierdoor is er nog meer onderzoek nodig naar de samenhang tussen de *crisis response strategies* van Coombs (2006) en de emoties in burgerreacties.

Het opvallendste resultaat van dit onderzoek is dat er twee *crisis response strategies* toegevoegd kunnen worden aan de *crisis response strategies* van Coombs (2006). Dit zijn de strategieën informeren en oproep. De emoties in burgerreacties in elk cluster waren, als er geïnformeerd werd, overwegend positief van aard. Overheidsinstanties zouden er dus goed aan doen om burgers te blijven informeren op Twitter zoals zij in de casussen van dit onderzoek hebben gedaan. Daarnaast leidden oproepen in het *victim cluster* en *accidental cluster* tot hoofdzakelijk positieve emoties. Overheidsinstanties zouden er dus goed aan doen om in crisissituaties van deze clusters oproepen aan burgers te blijven doen op Twitter. Hieruit kan geconcludeerd worden dat overheidsinstanties al op de goede weg zijn wat betreft de crisiscommunicatie op Twitter, omdat het informeren van burgers en een oproep doen aan burgers tot hoofdzakelijk positieve emoties heeft geleid. Om het effect van deze strategieën op de emoties in burgerreacties te optimaliseren, zodat de overheidsinstanties nog bewuster om kunnen gaan met de communicatiebehoeften van burgers, is er meer onderzoek nodig naar de samenhang tussen deze twee strategieën en de emoties in burgerreacties. Hiervoor is er allereerst inzicht nodig in de verschillende responses die te onderscheiden zijn voor de strategieën.

Literatuurlijst

- Abraham, M., & Maney, G. M. (2009). Seen and sheltered: effective responses to NIMBYism. *Hempstead: Hofstra University*.
- Bachrach, K. M., & Zautra, A. J. (1985). Coping with a community stressor: The threat of a hazardous waste facility. *Journal of health and social behavior*, 127-141.
- Choi, Y., & Lin, Y-H. (2009). Consumer responses to Mattel product recalls posted on online bulletin boards: Exploring two types of emotion. *Journal of Public Relations Research*, 21, 198–207.
- Claeys, A. S., Cauberghe, V., & Vyncke, P. (2010). Restoring reputations in times of crisis: An experimental study of the Situational Crisis Communication Theory and the moderating effects of locus of control. *Public Relations Review*, 36, 256-262.
- Coombs, W.T. (2007). Attribution Theory as a guide for post-crisis communication research. *Public relations review*, 33, 135-139.
- Coombs, W.T. (1995). Choosing the right words: The development of guidelines for the selection of the “appropriate” crisis-response strategies. *Management communication quarterly*, 8, 447-476.
- Coombs, W. T. (2007). Crisis management and communications. *Institute for public relations*, 4, 1-14.
- Coombs, W. T. (2010). Crisis communication and its allied fields. *The handbook of crisis communication*, 54-64.
- Coombs, W.T., & Holladay, S.J. (2005). Exploratory study of stakeholder emotions: Affect and crisis, in N.M. Ashkanasy, W.J. Zerbe, & C.E.J. Harte, *Research on Emotion in Organizations: The Effect of Affect in Organizational Settings* (pp. 271 – 288). New York: Elsevier.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2002). Helping crisis managers protect reputational assets: Initial tests of the situational crisis communication theory. *Management Communication Quarterly*, 16, 165-186.

- Coombs, W. T. (2006). The protective powers of crisis response strategies: Managing reputational assets during a crisis. *Journal of promotion management*, 12(3-4), 241-260.
- Dear, M. (1992). Understanding and overcoming the NIMBY syndrome. *Journal of the American Planning Association*, 58, 288-300.
- Duineveld, M., Van Dam, R., During, R., & Van der Zande, A. (2010). *The importance of being nimby: een essay over burgerverzet en erfgoed*. Wageningen: Wageningen University.
- Fredrickson, B. L., Tugade, M. M., Waugh, C. E., & Larkin, G. R. (2003). What good are positive emotions in crises? A prospective study of resilience and emotions following the terrorist attacks on the United States on September 11th, 2001. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 365–376.
- Frissen, V., Van Staden, M., Huijboom, N., Kotterink, B., Huveneers, S., Kuipers, M. et al. (2008). *Naar een User Generated State? De impact van nieuwe media voor overheid en openbaar bestuur*. Delft: TNO.
- Hart van Nederland (2017, 2 juni). Savannah (14) uit Bunschoten-Spakenburg vermist. Geraadpleegd van <http://www.hartvannederland.nl/top-nieuws/2017/savannah14-vermist-uit-bunschoten-spakenburg/>.
- Heath, R. L., & O'Hair, H. D. (Eds.). (2009). *Handbook of risk and crisis communication*. Routledge.
- Izard, C. E. (1977). *Human emotions*. New York: Plenum.
- Jin, Y., Pang, A., & Cameron, G. T. (2010). The role of emotions in crisis responses: Inaugural test of the integrated crisis mapping (ICM) model. *Corporate communications: an international journal*, 15(4), 428-452.

- Jin, Y., Pang, A., & Cameron, G.T. (2012). Toward a publics-driven, emotion-based conceptualization in crisis communication: Unearthing dominant emotions in multi-staged testing of the integrated crisis mapping (ICM) model. *Journal of Public Relations Research*, 24, 266-298.
- Kempton, R., Sintsova, V., Musat, C., & Pu, P. (2014). Emotionwatch: Visualizing Fine-Grained Emotions in Event-Related Tweets. *In Proceedings of Eight International AAAI Conference on Weblogs and Social Media*.
- Kim, S., Avery, E. J., & Lariscy, R. W. (2009). Are crisis communicators practicing what we preach?: An evaluation of crisis response strategy analyzed in public relations research from 1991 to 2009. *Public Relations Review*, 35(4), 446-448.
- Klomp, C. (2017, 4 juni). Gevonden lichaam is van vermiste Savannah (14). *Algemeen Dagblad*. Geraadpleegd van <http://www.ad.nl/binnenland/gevonden-lichaam-is-van-vermiste-savannah-14~a4c4039e/>.
- Kreekel, A. (2015, 24 april). Buurt houdt wake tegen pedofiel Sytze van der V. *Algemeen Dagblad*. Geraadpleegd van <http://www.ad.nl/amersfoort/buurt-houdt-wake-tegen-pedofiel-sytze-van-der-v~afaffdc5/>.
- Lovari, A., & Parisi, L. (2015). Listening to digital publics. Investigating citizens' voices and engagement within Italian municipalities' Facebook Pages. *Public Relations Review*, 41, 205-213.
- Morris, M. W., Moore, P. C., & Sim, D. L. (1999). Choosing remedies after accidents: Counterfactual thoughts and the focus on fixing "human error". *Psychonomic Bulletin & Review*, 6(4), 579-585.
- Nationaal Crisiscentrum (2010). Social Media en Crisiscommunicatie: Literatuuronderzoek. Geraadpleegd van https://www.nctv.nl/binaries/literatuuronderzoek-social-media-en-crisiscommunicatie_tcm31-32406.pdf
- Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (2014). *Sociale media-analyses van vijf kritieke momenten*. Arnhem: Infopunt Veiligheid.
- NOS. (2016, 14 maart). Slachtoffers Haaksbergen doen verhaal: de toekomst is verpest. Geraadpleegd van <http://nos.nl/artikel/2092760-slachtoffers-haaksbergen-doen-verhaal-de-toekomst-is-verpest.html>.

- NRC. (2014, 2 juli). Amersfoort botst met Sytze van der V. *NRC*. Geraadpleegd van <https://www.nrc.nl/nieuws/2014/07/02/amersfoort-botst-met-sytze-van-der-v-1398094-a288406>
- Onderzoeksraad voor Veiligheid. (2015). Monster truck ongeval Haaksbergen: Tussen vergewissen en vergunnen. Geraadpleegd van <https://www.onderzoeksraad.nl/uploads/phase-docs/924/3a77eabfefe5publieksversie-monstertruck-haaksbergen-nl.pdf>.
- Park, S. (2008). Consumer health crisis management: Apple's crisis responsibility for iPod-related hearing loss. *Public Relations Review*, 34, 396-398.
- Perrow, C. (1999). *Normal accidents: Living with high-risk technologies*. Princeton, NJ: Princeton University Press
- Plutchik, R. (1980). *Emotion: A psychoevolutionary synthesis*. New York: Harper and Row.
- Reason, P. (1999). Integrating action and reflection through co-operative inquiry. *Management learning*, 30(2), 207-225.
- Redactie Haren de Krant. (2012, 1 oktober). Ervaringen Project X en emoties delen op 4 oktober. *Haren de Krant*. Geraadpleegd van <http://www.harendekrant.nl/ervaringen-project-x-en-emoties-delen-op-4-oktober/>.
- Redactie Volkskrant. (2017, 5 juni). Twee tieners vast in onderzoek Romy en Savannah – zaken lijken op zichzelf te staan. *De Volkskrant*. Geraadpleegd van <http://www.volkskrant.nl/binnenland/twee-tieners-vast-in-onderzoek-romy-en-savannah-zaken-lijken-op-zichzelf-te-staan~a4498987/>.
- RTL Nieuws. (2014, 22 juni). Demonstratie tegen huisvesting Sytze van der V. *RTL Nieuws*. Geraadpleegd van <https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/binnenland/demonstratie-tegen-huisvesting-sytze-van-der-v>.
- RTV Noord. (2016, 21 september). Gemeente Haren stelt noodbevel in vanwege 'Project X-reünie' (update). Geraadpleegd van <http://www.rtvnoord.nl/nieuws/168028/Gemeente-Haren-stelt-noodbevel-in-vanwege-Project-X-reunie-update>.
- Schively, C. (2007). Understanding the NIMBY and LULU phenomena: Reassessing our knowledge base and informing future research. *CPL bibliography*, 21(3), 255-266.

- Schultz, F., Utz, S., & Göritz, A. (2011). Is the medium the message? Perceptions of and reactions to crisis communication via Twitter, blogs and traditional media. *Public Relations Review*, 37, 20-27.
- Siepel, H., & Regtvoort, F. (2009). *Risico & Crisiscommunicatie: Succesfactor in crisissituatie*. Bussum: Coutinho.
- Smith A. (2011) *Why Americans use social media*. Geraadpleegd van <http://www.pewinternet.org/2011/11/15/why-americans-use-social-media/>.
- Smith, E., & Marquez, M. (2000). The Other Side of the NIMBY Syndrome. *Society & Natural Resources* 13, 273–280.
- Smout, B. (2014, 18 februari). Emotioneel pedoprotest blus je niet met zakelijk betoog vol abstracties. *De Volkskrant*. Geraadpleegd van <http://www.volkskrant.nl/opinie/-emotioneel-pedoprotest-blus-je-niet-met-zakelijk-betoog-vol-abstracties~a3599158/>.
- Starmans, I., & Oberijé, N. (2014). *Burgerparticipatie bij rampen en zware ongevallen*. Arnhem: Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid.
- Swanborn, P.G. (2013). *Case studies: Wat, wanneer en hoe?*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Te Veele, R. (2013, 8 maart). Tilburgse onderzoekers in Commissie Cohen: ‘Meeste bezoekers Project X Haren wilden niet rellen’. *Omroep Brabant*. Geraadpleegd van <http://www.omroepbrabant.nl/?news/1898581493/Tilburgse+onderzoekers+in+Commissie+Cohen+Meeste+bezoekers+Project+X+Haren+wilden+niet+rellen.aspx>
- Van der Meer, T.G.L.A., & Verhoeven, J.W.M. (2014). Emotional crisis communication. *Public Relations Review*, 40, 526-536.
- Van Dijk, B. & Beunders, H. (2012). Communicatie met de burger: waakzaam en dienstbaar?. *Politie & Wetenschap overzichtsstudies: Voer voor kwartiermakers*, 30, 79-97.

- Van Es, A. & Hotse Smit, P. (2012, 4 oktober). Project X-Haren: 'Niet zo janken, gewoon feesten!'. *De Volkskrant*. Geraadpleegd van <http://www.volkskrant.nl/binnenland/project-x-haren-niet-zo-janken-gewoon-feesten~a3326464/>.
- Van Voorden, R., & Boin, A. (2015). Leiden in Last: de crisis rond Benno L. Geraadpleegd van <http://www.ifv.nl/kennisplein/Documents/20151109-IFV-Crisis-1-Leiden-in-last.pdf>
- Weiner, B. (2006). Social motivation, justice, and the moral emotions: An attributional approach. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Wexler, M.N. (1996). A Sociological Framing of the Nimby (Not-in-my-Backyard) Syndrome. *International Review of Modern Sociology*, 26, 91-110.
- Wolsink, M. (2007). Wind power implementation: The nature of public attitudes: Equity and fairness instead of 'backyard motives. *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 11, 1188-1207.
- Zaremba, A. J. (2010). Crisis communication theory and practice. New York, NY: Armon
- Zhang, L. (2015). Publics' emotional responses expressed in different clusters of corporate crises. Iowa State University.
- Zuidervaat, B. (2011, 15 januari. Moerdijk een ramp? Een communicatieramp, dat wel. *Trouw*. Geraadpleegd van <https://www.trouw.nl/home/moerdijk-een-ramp-een-communicatieramp-dat-wel~aec905ee/>.

Appendix A: Coding sheet

Instructies voor het coderen van de emoties in burgerreacties

In het databestand ziet u een aantal variabelen staan. Waar u naar moet kijken, is de variabele burgerrespons. Hierin ziet u reacties van burgers staan op berichten van overheidsinstanties op Twitter. U hoeft alleen de berichten te lezen waar een sterretje achter staat.

Nadat u een bericht met een sterretje heeft gelezen, gaat u naar de variabelen waarin emoties worden genoemd. Deze emoties zijn: woede, verdriet, angst, bezorgdheid, dankbaarheid, waakzaamheid en sympathie. U ziet dat er voor elke emotie twee kolommen zijn aangemaakt. Een kolom met de emotie en daarachter de hoofdletter A en een kolom met de emotie met daarachter een hoofdletter B. De kolommen met de hoofdletter B zijn relevant voor u.

In deze kolommen vult u een '0' of een '1' in. Als u een 0 invult, geeft u daarmee aan dat de desbetreffende emotie niet naar voren komt in de burgerreactie. Vult u een 1 in dan geeft u daarmee aan dat de desbetreffende emotie wel naar voren komt in de burgerreactie.

Elke emotie is voorzien van een definitie en operationalisaties. Lees voordat u begint met het coderen eerst deze definities en operationalisaties door. In de operationalisaties wordt beschreven hoe u een bepaalde emotie in een burgerreactie kan herkennen. U mag dit blad bij u houden om naar de definities en operationalisaties terug te kijken indien noodzakelijk. De definities en operationalisaties kunt u vinden in de onderstaande tabel.

Voordat het coderen van start gaat, zal de onderzoeker eerst vragen of alles duidelijk is of dat u nog vragen heeft. Als u klaar bent met het coderen, meldt u zich dan bij de onderzoeker.

Emotie	Definitie	Operationalisatie
Woede	Een gevoel van ongenoegen, weerstand en vijandigheid	Burgers tweeten dat ze het oneens zijn met wat de overheidsinstanties hebben gedaan of beweerd
Verdriet	Gevoelens van benadeling, verlies, ongelukigheid, hopeloosheid en leed	Burgers tweeten dat ze behoefte hebben aan ophuchting en troost
Angst	Burgers zijn bang en onzeker	Burgers tweeten dat hun gezondheid en/of veiligheid in gevaar is. Daarnaast communiceren zij dat ze onzeker zijn over hoe ze om moeten gaan met de crisis en hoe overheidsinstanties de crisis gaan aanpakken
Bezorgdheid	Gevoelens van zorg, vrees en ongerustheid	Burgers tonen hun verlangen naar hulp, informatie en antwoorden
Waakzaamheid	Burgers zijn opmerkzaam en oplettend	Burgers geven aan dat er een gevaar of probleem is. Daarnaast kunnen zij anderen adviseren om een bepaalde actie te ondernemen of juist niet te ondernemen
Dankbaarheid	Gevoelens van waardering	Burgers tonen hun waardering voor de manier waarop overheidsinstanties met de crisis omgaan en slachtoffers helpen
Sympathie	Gevoelens van bezorgdheid, droefenis en begrip	Burgers zijn bezorgd en bedroefd over de situatie waarin de slachtoffers verkeren. Bovendien kunnen zij begrip tonen voor de emoties die slachtoffers uiten

Appendix B

Tabel 13. Frequenties van crisis response strategies per casus

Casus	Crisis response strategies								totaal
	Informereren	Scapegoat	Compensation	Excuse	Oproep	Justification	Denial	Apology	
Brand Moerdijk	49	0	0	0	0	1	0	0	50
Vermissing Savannah	18	0	0	0	0	2	0	0	20
Project X haren	59	10	2	0	23	0	1	1	96
Monstertruck Haaksbergen	30	1	0	0	4	0	0	0	35
Huisvesting Benno L	30	4	2	1	3	1	0	0	41
Nieuwe woning Sytze van der V	7	2	0	0	0	0	0	0	9
Totaal	193	17	4	1	32	2	1	1	251

Tabel 14. Frequenties van het aantal berichten voor elke casus gebaseerd op posts, retweets en geen reacties

Casus	Berichten			Totaal
	Post	Retweet	Geen reacties	
Brand Moerdijk	39	642	9	690
Vermissing Savannah	271	68	0	339
Monstertruck Haaksbergen	26	489	21	536
Project X Haren	58	119	77	254
Benno L	75	92	36	203
Sytze van der V	48	27	5	80
Totaal	517	1437	148	2102

Factsheet: Brand Moerdijk (Victim cluster)

A. Beschrijving casus	Op 3 juni 2014 hoorden inwoners van Moerdijk twee harde knallen en zagen zij donkere wolken in een oranje lucht. Dit was het gevolg van een ontploffing op het industrieterrein van Shell. Hierbij is een chemische stof vrijgekomen (Instituut Fysieke Veiligheid, 2014). Anja Boogaard, consultant crisismanagement bij VRConsult stelde dat de burgers behoefte hadden aan sussende woorden, omdat het onduidelijk was of er echt gevaar dreigde (Zuidervaart, 2011).
B. Not in my Backyard	De ontploffing bij de shell in Moerdijk is een ontwikkeling in de nabije omgeving van de inwoners van Moerdijk. Daarnaast hadden de burgers behoefte aan sussende woorden, omdat zij emotioneel waren door de mogelijke dreiging van de brand. Daarom wordt deze case gezien als <i>Not in my Backyard</i> -crisissituatie
C. Victim cluster	De brand in Moerdijk tot stand gekomen door externe factoren die de overheid niet had kunnen voorkomen. Derhalve wordt de brand in Moerdijk geschaard in het <i>victim</i> cluster.
D. Scrapen van data met Coosto	De zoekterm die is gebruikt om de berichten te scrapen was ‘brand moerdijk shell’. De overheidsinstanties die getweet hebben met betrekking tot de Brand in Moerdijk waren: WijkagentLisse, Gemeente Moerdijk, Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid, Brandweer Zuid-Holland-Zuid, Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant, Gemeente Strijen, Wijkagent Croonenburgh Zuidwijk Oud-Beijerland, Wijkagent Rijsbergen, Politie Berestein, Gemeente Dordrecht, Kennis & Informatieplatform Hulpverlening: Brandweer - Politie - Ambulance - Defensie - KNRM – Veiligheid, Gemeente Cromstrijen en Gemeente Zwijndrecht. Er zijn in totaal 50 <i>crisis responses</i> afkomstig van deze overheidsinstanties van 3 juni 2014 tot 27 juni 2014. Er waren 681 burgerreacties op deze <i>crisis responses</i> van de overheidsinstanties.

Burgers uitten vooral waakzaamheid (Zie tabel 15 en figuur 2).

Tabel 15. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy informeren

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	0,3%	0%	0%
Gehanteerd	99,7%	100%	100%

Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van informeren en de lading van de emoties bleek geen verband te bestaan ($\chi^2 (2) = 0.71, p = .97$)

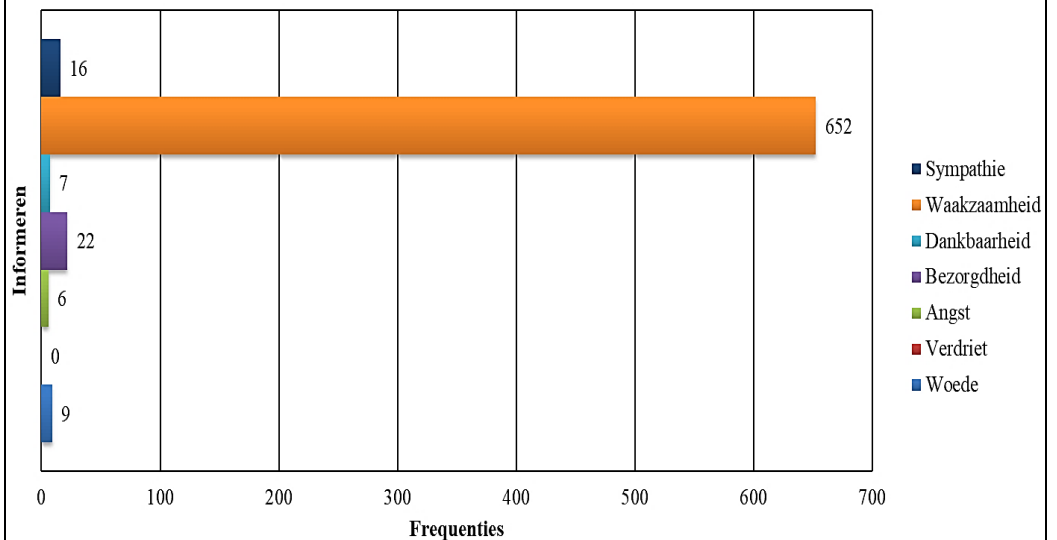
Voorbeeld informeren:

Roetdeeltjes aangeraakt? Was uw handen met zeep! Veeg uw schoenen, voordat u weer naar binnen gaat. #moerdijk #brand #shell

Voorbeeld burgerreactie:

“@VRMWB: #Moerdijk #Shell #Brand: Brand is geblust. Gevaar geweken. Hulpverlening schaalte gefaseerd af.”

Figuur 2



Burgers reageerden met waakzaamheid als overheidsinstanties de *justification response* hanteerden (zie tabel 16 en figuur 3).

Tabel 16. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy justification

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	99,7%	100%	100%
Gehanteerd	0,3%	0%	0%

Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van justification en de lading van de emoties bleek geen verband te bestaan ($\chi^2 (2) = 0.71, p = .97$)

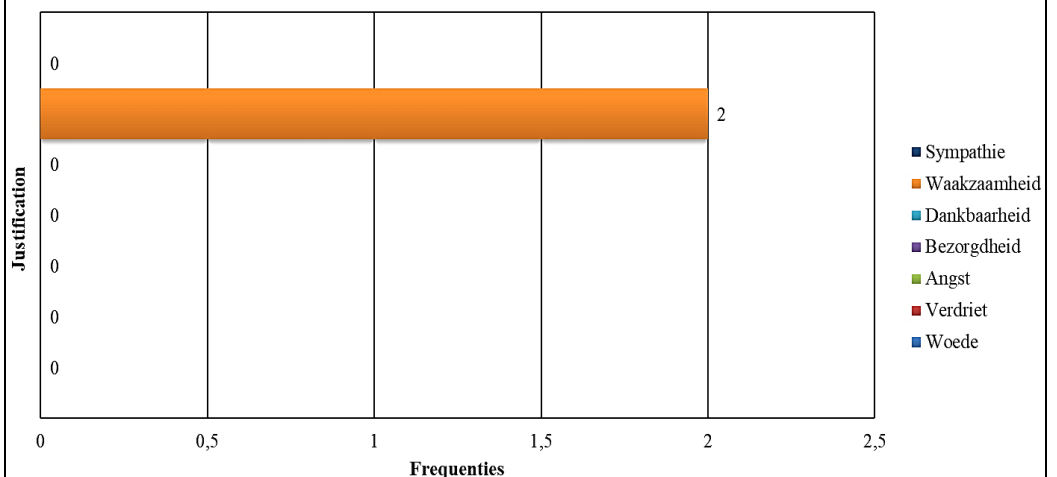
Voorbeeld *justification*:

Geen gevaar voor volksgezondheid door [brand] [Shell] [Moerdijk] <http://t.co/S8TuJR0EIa>

Voorbeeld Burgerreactie:

Geen gevaar voor volksgezondheid door [brand] [Shell] [Moerdijk] <http://t.co/S8TuJR0EIa>

Figuur 3



Factsheet: Vermissing Savannah (Victim cluster)

A. Beschrijving casus	Op 1 juni 2017 wordt Savannah Dekker uit Bunschoten vermist. Ze is rond 15:00 van huis vertrokken om met klasgenoten af te spreken bij een skatepark. Ze is daar echter niet aangekomen en haar fiets is vlakbij een bushalte gevonden (Hart van Nederland, 2017). Op 4 juni 2017 is het dode lichaam van Savannah gevonden door een voorbijganger die de politie meteen had ingelicht (Klomp, 2017). Uiteindelijk wordt bekend dat een 16-jarige jongen Savannah heeft vermoord. Ze kenden elkaar via social media (redactie Volkskrant, 2017). De burgemeester van Bunschoten verwoordt de emoties van de burgers. Hij zegt dat iedereen diep geraakt is door het nieuws en dat er vooral ongeloof en verbijstering heerst (redactie Volkskrant, 2017).
B. Not in my Backyard	De vermissing van Savannah is een lokale ontwikkeling, omdat het plaatsvond in Bunschoten. Daarnaast kan uit de reactie van de burgemeester van Bunschoten opgemaakt worden dat er emotioneel wordt gereageerd op de dood van Savannah. De casus voldoet aan de criteria van een <i>Not in my Backyard</i> -crisissituatie.
C. Victim cluster	De overheid had dit niet kunnen voorkomen, omdat er via social media contact is geweest en niemand op de hoogte was van de intenties van de jongen. De overheid is dus ook slachtoffer van de vermissing. De vermissing van Savannah wordt derhalve gezien als een crisis in het <i>victim</i> cluster.
D. Scrapen van data met Coosto	De zoekterm die is gebruikt om de berichten te scrapen was “Savannah”. De overheidsinstanties die getweet hebben met betrekking tot de vermissing van Savannah waren: Gemeente Bunschoten, Wijkagent Fort Oranje, Politie Utrecht, Politie Putten, de burgemeester van Bunschoten, Politie Helmersbuurt, Gemeente Utrecht en Politie Amersfoort. Er zijn in totaal 20 <i>crisis responses</i> afkomstig van deze overheidsinstanties van 3 juni 2017 tot 17 juni 2017. Er waren 339 burgerreacties op deze <i>crisis responses</i> van de overheidsinstanties.

Burgers reageerden relatief vaker met positieve emoties dan negatieve emoties of mixed emoties. Deze categorieën waren echter ook sterk aanwezig. De burgers reageerden vooral met waakzaamheid, woede, verdriet, sympathie en bezorgdheid (zie tabel 17 en figuur 4).

Tabel 17. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy informeren

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	1,5%	14,8%	8,1%
Gehanteerd	98,5%	85,2%	91,9%

Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van informeren en de lading van de emoties bleek een verband te bestaan ($\chi^2 (2) = 13.72, p = .001$)

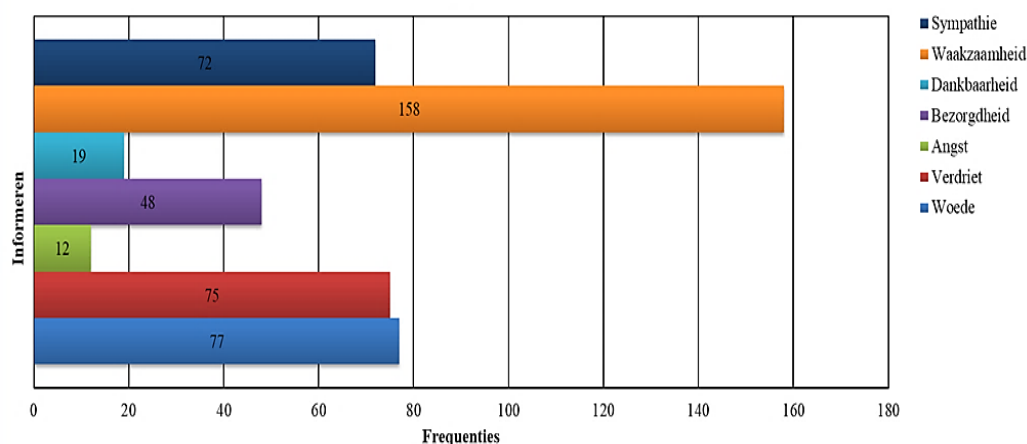
Voorbeeld van informeren:

Vermist: Savannah, 14jr.
<https://t.co/L8aTIuLmzO>
 #vermist #Bunschoten

Voorbeeld burgerreactie:

@PolitieUtrecht Zo verschrikkelijk. Veel sterkte aan familie en vrienden

Figuur 4



Als de overheidsinstanties een oproep deden, reageerden de burgers relatief vaker met negatieve emoties of mixed emoties dan louter met positieve emoties. De burgers reageerden vooral met bezorgdheid, waakzaamheid en woede (zie tabel 18 en figuur 5).

Tabel 18. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy oproep

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	98,5%	85,2%	91,9%
Gehanteerd	1,5%	14,8%	8,1%

Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van oproep en de lading van de emoties bleek een verband te bestaan ($\chi^2 (2) = 13.72, p = .001$)

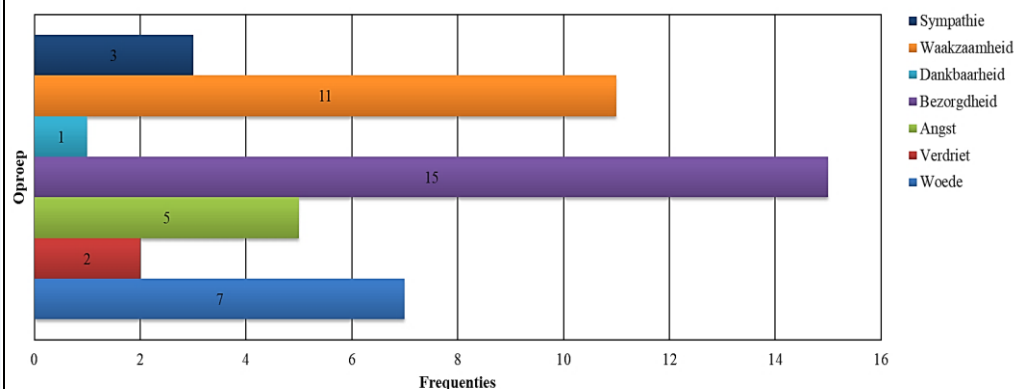
Voorbeeld van oproep:

Wie weet waar #Savannah uit #Bunschoten is ? Helpt u mee zoeken?

Voorbeeld burgerreactie:

@wa_FortOranje Ik retweet. Erg dat ze zoek is! ☺ Hopelijk wordt ze snel gevonden!

Figuur 5



Factsheet: Monstertruck Haaksbergen (Accidental cluster)

A. Beschrijving casus	Tijdens het AutoMotorSportief op 28 september 2014 in Haaksbergen reed er een monstertruck op de toeschouwers in. Hierbij kwamen drie personen om het leven en raakten er 28 mensen gewond (Onderzoeksraad voor Veiligheid, 2015). Uit een onderzoek van de Onderzoeksraad voor Veiligheid bleek dat de gemeentelijke organisaties, de burgemeester en de vergunningverleners, er bij de verlening van de vergunning om de monster truck te laten rijden, onvoldoende rekening hebben gehouden met de veiligheidsrisico's (Onderzoeksraad voor Veiligheid, 2015). Bij de rechtszaak tegen de chauffeur van de monstertruck werd er door het publiek emotioneel gereageerd op de verhalen van slachtoffers en nabestaanden (NOS, 2016).
B. Not in my Backyard	Doordat dit ongeval plaatsvond in Haaksbergen is het een lokale ontwikkeling. Bovendien is er emotioneel gereageerd door slachtoffers en nabestaanden. Hiermee voldoet deze casus aan de criteria van een <i>Not in my Backyard</i> - crisissituatie.
C. Victim cluster	Er is bij de verlening van de vergunning onvoldoende rekening gehouden met de veiligheidsrisico's. Er wordt dus geclaimd dat de overheidsinstanties op een onverantwoorde manier hebben gehandeld. Daarom wordt dit ongeval gerekend tot een crisis in het <i>accidental</i> cluster.
D. Scrapen van data met Coosto	De zoekterm die is gebruikt om de berichten te scrapen was "monstertruck haaksbergen". De overheidsinstanties die getweet hebben met betrekking tot het ongeval in Haaksbergen waren: Politie Nederland, Politie Overijssel, het Openbaar Ministerie Oost, Hulpdiensten112, Gemeente Haaksbergen, Gemeente Overijssel en Brandweer Twente. In totaal zijn er 35 <i>crisis responses</i> gescraped die afkomstig waren van deze overheidsinstanties van 28 september 2014 tot 2 oktober 2014. Er waren 515 burgerreacties op deze <i>crisis responses</i> van de overheidsinstanties.

Als reactie op het informeren van overheidsinstanties toonden burgers vaak mixed emoties in hun reacties. Bovendien werd er ook vaak alleen met positieve emoties gereageerd. De emoties die het meest werden geuit waren waakzaamheid, sympathie en bezorgdheid (zie tabel 19 en figuur 6).

Tabel 19. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy informeren

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	80,1%	20%	39,9%
Gehanteerd	19,9%	80%	60,1%

Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van scapegoat en de lading van de emoties bleek een verband te bestaan ($\chi^2(2) = 85.19, p < .001$)

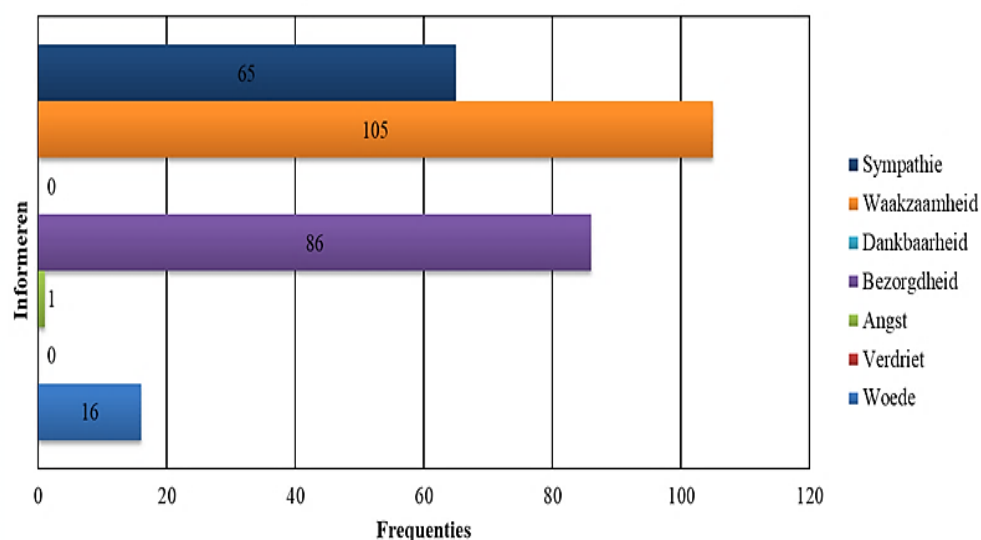
Voorbeeld van informeren:

Ernstig ongeluk #motorevenement #Haaksbergen. Hulpverlening gestart. Bestuurder #aangehouden. Nadere informatie volgt <http://t.co/CFhdzdcU3B>

Voorbeeld burgerreactie:

@Politie organisatie en gemeente bestuur is verantwoordelijk. Tevens als de mensen die denken dat t veilig was zo dicht bij alle actie. *

Figuur 6



Er werd alleen met waakzaamheid gereageerd (zie tabel 20 en figuur 7).

Tabel 20. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy scapegoat

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	98,9%	100%	100%
Gehanteerd	1,1%	0%	0%

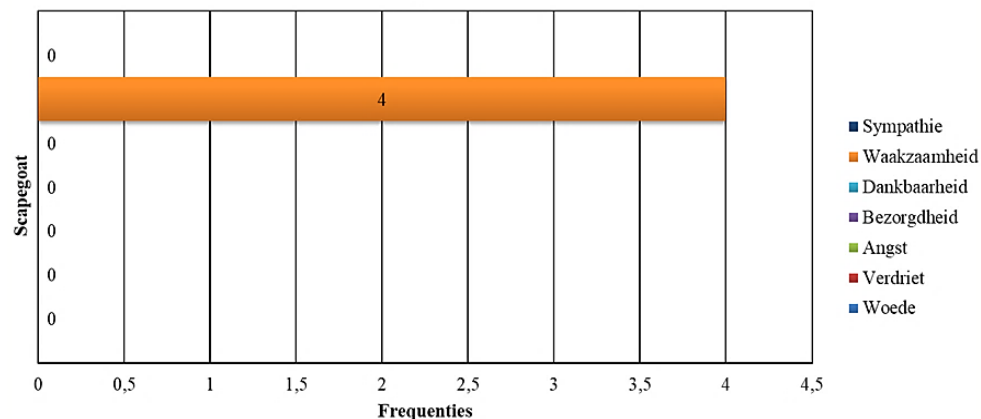
Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van scapegoat en de lading van de emoties bleek geen verband te bestaan ($\chi^2(2) = 1.87, p = .39$)

Voorbeeld van scapegoat:

Incident Haaksbergen; chauffeur wordt vandaag in vrijheid gesteld, maar blijft verdachte. Zie persbericht: <https://t.co/YWFeAvMoZ>

Voorbeeld burgerreactie: RT @OMOost: Incident Haaksbergen; chauffeur wordt vandaag in vrijheid gesteld, maar blijft verdachte.

Figuur 7



Burgers reageerden vooral met positieve emoties en met mixed emoties. Hierbij voerden waakzaamheid en bezorgdheid de boventoon (zie tabel 21 en figuur 8).

Tabel 21. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy oproep

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	21%	80%	60,1%
Gehanteerd	79%	20%	39,9%

Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van oproep en de lading van de emoties bleek een verband te bestaan ($\chi^2 (2) = 79.62, p < .001$)

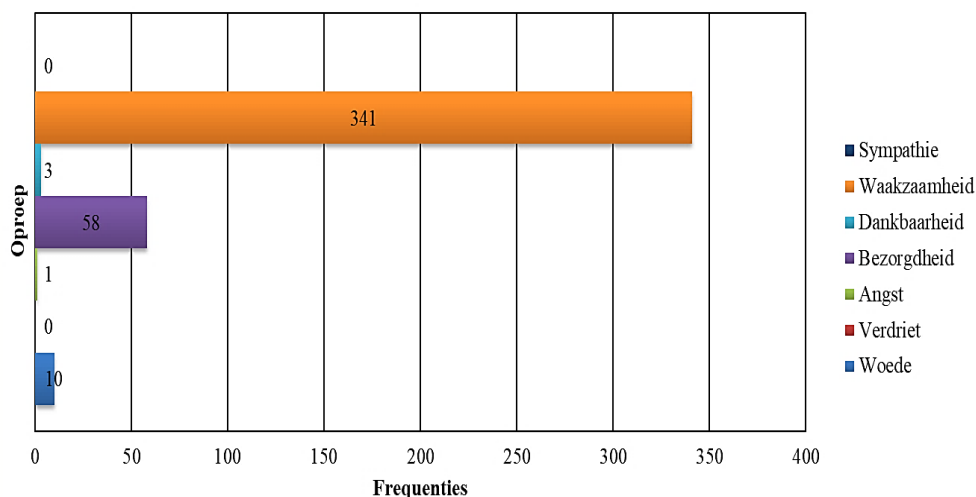
Voorbeeld van oproep:

Politie vraagt foto's en filmpjes te uploaden <http://t.co/O6yG58cLrp> #Haaksbergen via @Politie

Voorbeeld burgerreactie:

RT @POL_Overijssel: Politie vraagt foto's en filmpjes te uploaden <http://t.co/O6yG58cLrp> #Haaksbergen via @Politie

Figuur 8



Factsheet: Project X Haren (Accidental cluster)

A. Beschrijving casus	Merthe uit het Groningse Haren maakt een evenement aan op Facebook. Zij wil haar verjaardag vieren bij haar thuis en iedereen is welkom. Op 8 september is het evenement echter verdwenen van Facebook. Daarom wordt er een nieuw evenement aangemaakt, genaamd Project x Haren. Er stromen heel veel aanmeldingen binnen en er komt sowieso een feest zeggen Facebookgebruikers (van Es & Hotse Smit, 2012). De gemeente Haren heeft nog geprobeerd om het evenement op Facebook te laten verwijderen, maar dit werd door Facebook echter geweigerd (RTV Noord, 2016). Uit een onderzoek van hoogleraar Van den Brink van de universiteit van Tilburg, waar 115 mensen die betrokken waren bij Project X Haren aan deelnamen, bleek dat als de autoriteiten een duidelijk plan hadden gehad het niet zo uit de hand was gelopen (te Veele, 2013). Als reactie op de gebeurtenissen organiseert de gemeente Haren een ervaringsbijeenkomst voor de burgers. In deze bijeenkomst kunnen zij hun emoties en ervaringen met elkaar delen (Redactie Haren de Krant, 2012).
B. Not in my Backyard	Project x Haren is een lokale ontwikkeling, omdat het plaats heeft gevonden in Haren. Bovendien wordt duidelijk, door de bijeenkomst die wordt georganiseerd, dat het een emotionele ervaring is geweest voor burgers. Daarom wordt Project X Haren gekarakteriseerd als een <i>Not in my Backyard</i>-crisissituatie.
C. Victim cluster	Project X Haren wordt in het <i>accidental</i> cluster geschaard, omdat uit het onderzoek van hoogleraar Van den Brink is gebleken dat betrokkenen vinden dat de autoriteiten niet adequaat hebben gehandeld. Hierdoor voldoet Project X Haren aan het criterium voor een crisis in het <i>accidental</i> cluster.
D. Scrapen van data met Coosto	De zoekterm die is gebruikt om de berichten te scrapen was "project x haren". De overheidsinstanties die getweet hebben met betrekking tot Project X Haren waren: Gemeente Groningen, Gemeente Haren, Kennis & Informatieplatform Hulpverlening: Brandweer - Politie - Ambulance - Defensie - KNRM – Veiligheid, Koos Spee, het Openbaar Ministerie Noord-Nederland, Politie Winterswijk, Voorlichter en Wijkagent Lisse. In totaal zijn er 96 <i>crisis responses</i> gescraped die afkomstig waren van deze overheidsinstanties van 20 september 2012 tot 30 september 2012. Er waren 177 burgerreacties op deze <i>crisis responses</i> van de overheidsinstanties.

Burgers reageerden met waakzaamheid, sympathie, bezorgdheid en woede (zie tabel 22 en figuur 9).

Tabel 22. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy informeren

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	68,6%	88,9%	81,1%
Gehanteerd	31,4%	11,1%	18,9%

Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van informeren en de lading van de emoties bleek geen verband te bestaan ($\chi^2 (2) = 3.16, p = .21$)

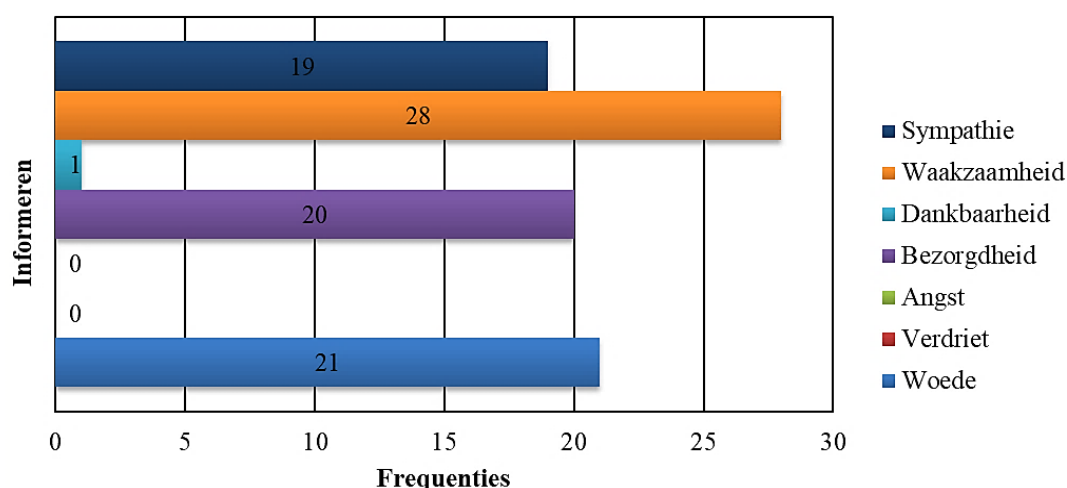
Voorbeeld van informeren:

Veel vernielingen, plundering van Albert Heijn, auto in brand gestoken en tuinen vernield in Haren
<http://t.co/skFUZwh2>
 #projectx

Voorbeeld burgerreactie:

@HV_NL En hulpverleners die gehinderd zijn! *

Figuur 9



Burgers reageerden vaak met mixed emoties en minder met alleen positieve emoties vergeleken met het uiten van slechts negatieve emoties. De emoties die vooral werden getoond waren waakzaamheid en woede (zie tabel 23 en figuur 10).

Tabel 23. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy scapegoat

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	85,7%	33,3%	76,4%
Gehanteerd	14,3%	66,7%	23,6%

Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van scapegoat en de lading van de emoties bleek een verband te bestaan ($\chi^2 (2) = 10.81, p = .004$)

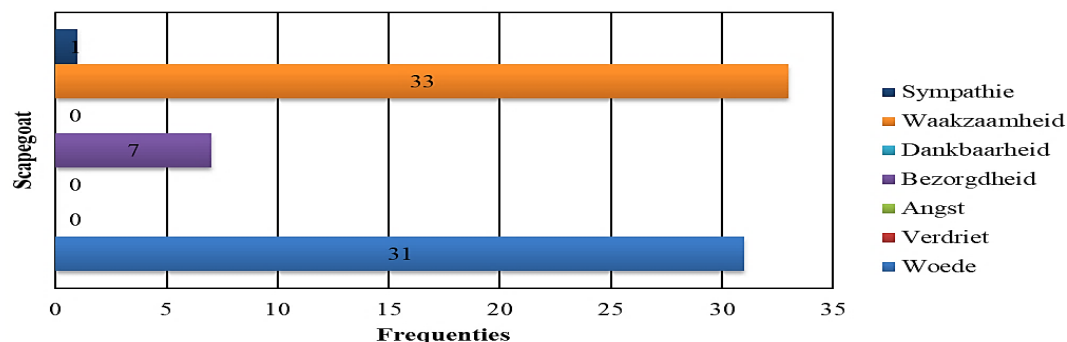
Voorbeeld van scapegoat:

Ongekend wat er is gebeurd. Tuig heeft huisgehouden in [Haren]

Voorbeeld burgerreactie:

@KooSpee ellende is veroorzaakt door onopgevoed tuig!!! *

Figuur 10



Burgers toonden alleen positieve emoties als reactie op deze *crisis response*. De emotie die werd geuit was dankbaarheid (zie tabel 24 en figuur 11).

Tabel 24. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy compensation

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	94,3%	100%	100%
Gehanteerd	5,7%	0%	0%

Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van compensation en de lading van de emoties bleek een verband te bestaan ($\chi^2(2) = 7.86, p = .020$)

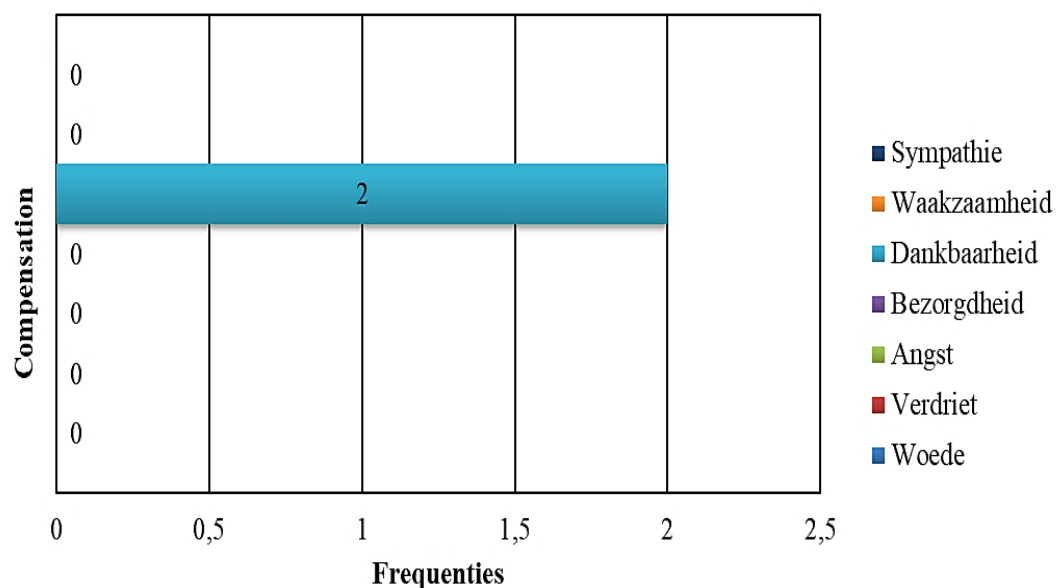
Voorbeeld van *compensation*:

Komen net twee collega's binnen, die met de ME in Haren zijn geweest. Welterusten. We gaan vervanging zoeken voor hun diensten van vandaag.

Voorbeeld burgerreactie:

RT @polWwijkCentrum: Komen net twee collega's binnen, die met de ME in Haren zijn geweest. Welterusten. We gaan vervanging zoeken voor hun diensten.

Figuur 11



Burgers uitten vooral
waakzaamheid en bezorgdheid
(zie tabel 25 en figuur 12).

Tabel 25. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy oproep

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	51,4%	77,8%	43,3%
Gehanteerd	48,6%	22,2%	56,7%

Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van oproep en de lading van de emoties bleek geen verband te bestaan ($\chi^2 (2) = 4.39, p = .111$)

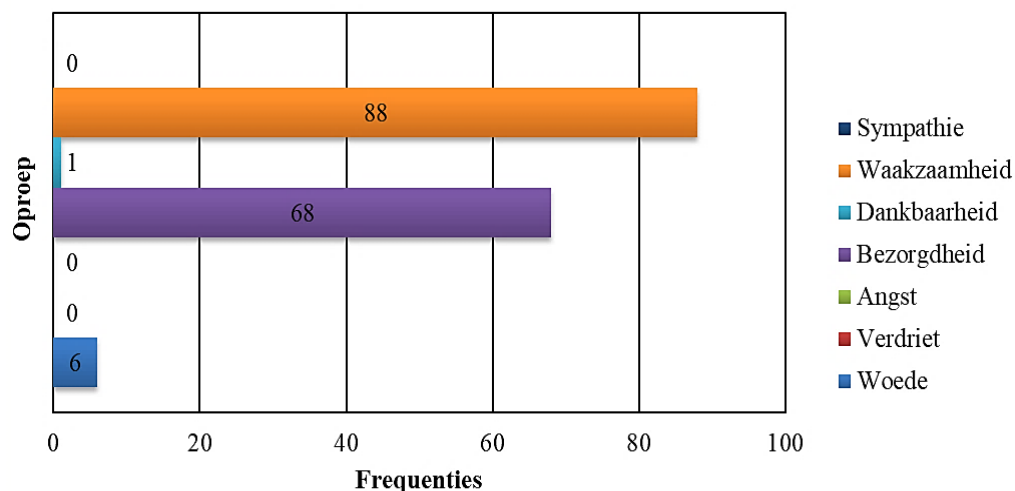
Voorbeeld van oproep:

Iedereen please RT! Was je
erbij gister in Haren? Upload
dan al je foto's en filmpjes van
#projectx naar
<http://t.co/zdrPx5AP>

Voorbeeld burgerreactie:

@voorlichter dumpert.nl kennen
jullie vast al. Schokkende
collectie daar. #pro

Figuur 12



Factsheet: Benno L (Preventable cluster)

A. Beschrijving casus	Er ontstaat een crisissfeer in de nieuwe woonwijk van Benno L in Leiden. Hij is gehuisvest in een seniorenflat die dichtbij een school, openluchtzwembad en een park met een kinderboerderij ligt (Van Voorden & Boin, 2015). Buurtbewoners protesteren tegen de komst van de veroordeelde pedofiel. De protesten zijn gedreven door emoties. Buurtbewoners zijn bang dat hun kinderen iets overkomt en vinden dat de wijk van een veilige naar een onveilige wijk gaat (Smout, 2014).
B. Not in my Backyard	Doordat Benno L. is gehuisvest in Leiden is dit een lokale ontwikkeling. Bovendien is er emotioneel gereageerd tijdens de protesten tegen de huisvesting. De huisvesting van Benno L. voldoet dus aan de criteria van een <i>Not in my Backyard</i> -crisissituatie.
C. Victim cluster	Benno L. is gehuisvest door de overheid. Deze actie van de overheid heeft geleid tot protesten van buurtbewoners. Bovendien houden burgers de overheid verantwoordelijk voor hun zorgen. Daardoor wordt de huisvesting van Benno L. geschaard in het <i>preventable</i> cluster.
D. Scrapen van data met Coosto	De zoekterm die is gebruikt om de berichten te scrapen was “benno l”. De overheidsinstanties die getweet hebben met betrekking tot deze casus waren: Gemeente Leiden, Wijkagent Mirjam, Leefbaar Leiden, Sjef van Gennip, het Openbaar Ministerie Hoger Beroep, Wijkagent Leiden-Zuid en Wijkagent Leiden-Midden. In totaal zijn er 41 <i>crisis responses</i> gescraped die afkomstig waren van deze overheidsinstanties van 15 februari 2014 tot 21 februari 2014. Er waren 167 burgerreacties op deze <i>crisis responses</i> van de overheidsinstanties.

Burgers reageerden het vaakst met louter positieve emoties. Er werd vooral waakzaamheid geuit (zie tabel 26 en figuur 13).

Tabel 26. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy informeren

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	38,3%	88,9%	97,8%
Gehanteerd	61,7%	11,1%	2,2%

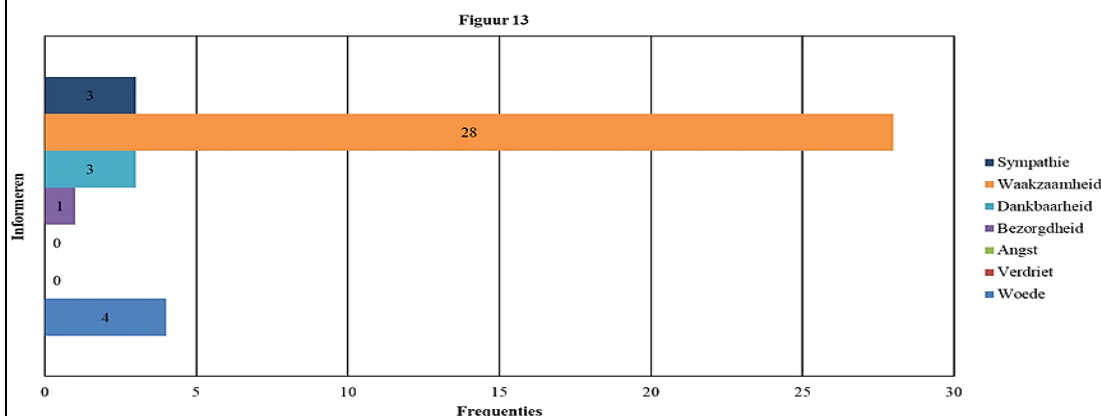
Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van informeren en de lading van de emoties bleek een verband te bestaan ($\chi^2 (2) = 68.86, p < .001$)

Voorbeeld van informeren:

Benno L. blijft in Leiden
<http://t.co/gFaVnzX81P>

Voorbeeld van burgerreactie:

RT @GemeenteLeiden:
 Benno L. blijft in Leiden
<http://t.co/gFaVnzX81P>



De reacties van burgers bevatten het minst vaak alleen positieve emoties. Er werd het vaakst gereageerd met mixed emoties. Er werd vooral waakzaamheid en woede geuit (zie tabel 27 en figuur 14).

Tabel 27. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy scapegoat

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	61,7%	11,1%	27,5%
Gehanteerd	38,3%	88,9%	72,5%

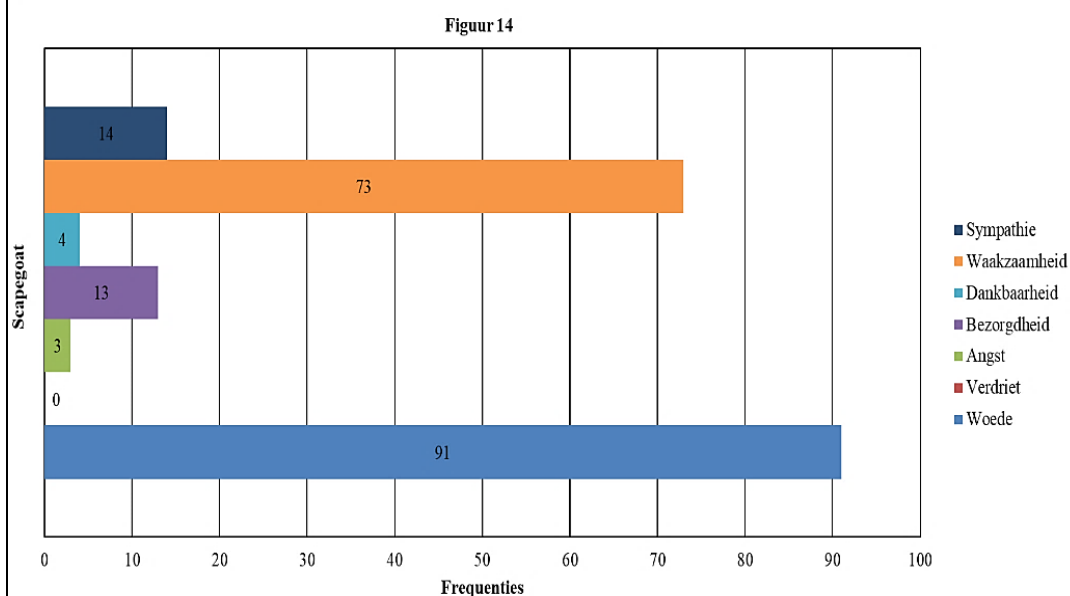
Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van scapegoat en de lading van de emoties bleek een verband te bestaan ($\chi^2 (2) = 23.90, p < .001$)

Voorbeeld van scapegoat:

Wanneer gaan actievoerders in zaken als [Benno] [L] beseffen dat de samenleving echt niet veiliger worden door het opjagen van zedendelinquenten

Voorbeeld van burgerreactie:

@sjefvangennip Zolang er geen concreet plan is om én de samenleving én de zedendelinquent tevreden te stellen kan dit lang gaan duren. *



Burgers reageerden alleen met mixed emoties in hun reacties. Burgers uitten alleen bezorgdheid en sympathie (zie tabel 28 en figuur 15).

Tabel 28. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy compensation

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	100%	100%	74,7%
Gehanteerd	0%	0%	25,3%

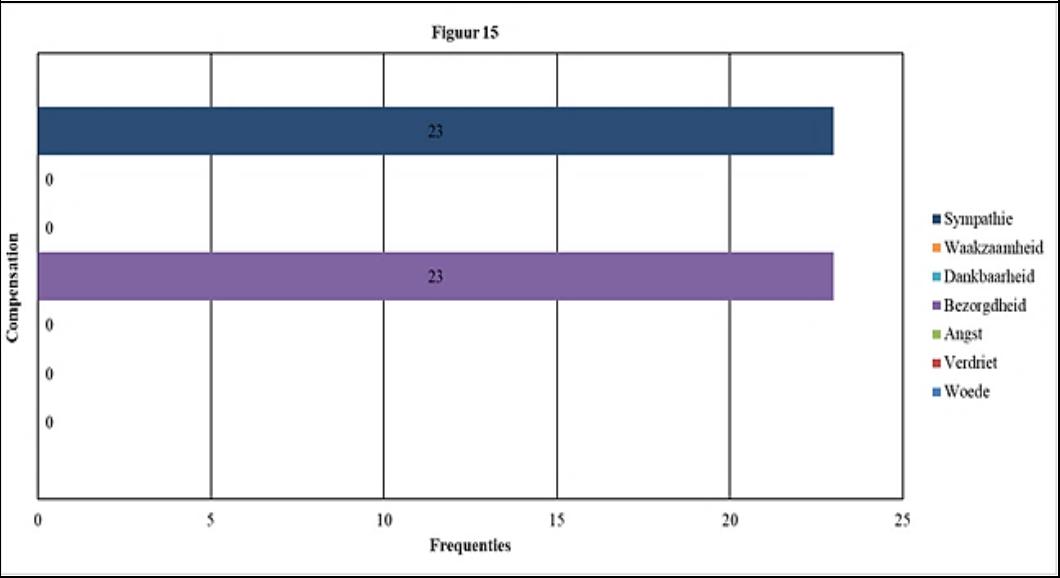
Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van compensation en de lading van de emoties bleek een verband te bestaan ($\chi^2 (2) = 21.73, p < .001$)

Voorbeeld van compensation:

Namens de ouders van de slachtoffers vraagt het OM de media terughoudend om te gaan met beeldmateriaal van Benno L.

Voorbeeld van burgerreactie:

Wat vinden de ouders van de ophef rondom Benno L?
 @OM_hogerberoep is ook confrontatie voor hen
 @john_cwh



Factsheet: Sytze van der V (Preventable cluster)

A. Beschrijving casus	Op 21 juni 2014 werd bekend dat de veroordeelde pedoseksueel Sytze van der V. in een seniorencomplex in Amersfoort is komen te wonen. Alle bewoners hebben gisteren dan ook een brief gekregen waarin de burgemeester van Amersfoort heeft toegelicht dat Sytze van der V. in het complex was komen wonen. De burgemeester wist al veel eerder dat hij zich hier had gehuisvest (Instituut Fysieke Veiligheid, 2014). In 2015 werd er een initiatief voor een wake gelanceerd op Facebook. Een honderdtal mensen had aangegeven deel te nemen. De wake zou worden gehouden bij het seniorencomplex waar Sytze van der V. was gehuisvest (Kreekel, 2015), met als doel om Sytze van der V. onmiddellijk weg te krijgen. De demonstranten eisten van burgemeester Bolsius dat Van de V. uit de stad zou worden geweerd (RTL nieuws, 2014). Uiteindelijk hadden de buurtbewoners een ultimatum gesteld aan Bolsius om Sytze van der V weg te krijgen. Dit was echter niet gelukt en hierdoor waren de buurtbewoners woedend (NRC, 2014)
B. Not in my Backyard	De casus van Sytze van der V. wordt gerekend tot een <i>Not in my Backyard</i> -crisissituatie, omdat Sytze van der V in Amersfoort is gehuisvest en daar ook de protesten zijn ontstaan. Bovendien hebben buurtbewoners emotioneel gereageerd op de huisvesting en het niet halen van het ultimatum.
C. Victim cluster	Burgermeester Bolsius wist dat Sytze van der V. in Amersfoort woonde en heeft daar niks tegen gedaan. Daarom wordt deze casus geclassificeerd als een crisis in het <i>preventable</i> cluster.
D. Scrapen van data met Coosto	De zoekterm die is gebruikt om de berichten te scrapen was “sytze van der v”. De overheidsinstanties die getweet hebben met betrekking tot deze casus waren: Gemeente Amersfoort en Gemeente Utrecht. In totaal zijn er 9 <i>crisis responses</i> gescraped die afkomstig waren van deze overheidsinstanties van 21 juni 2014 tot 6 juli 2014. Er waren 75 burgerreacties op deze <i>crisis responses</i> van de overheidsinstanties.

Bij de strategie informeren werd er vooral waakzaamheid en woede getoond (zie tabel 29 en figuur 16).

Tabel 29. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy informeren

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	0%	0%	2,8%
Gehanteerd	100%	100%	97,2%

Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van informeren en de lading van de emoties bleek geen verband te bestaan ($\chi^2 (2) = .958, p = .619$)

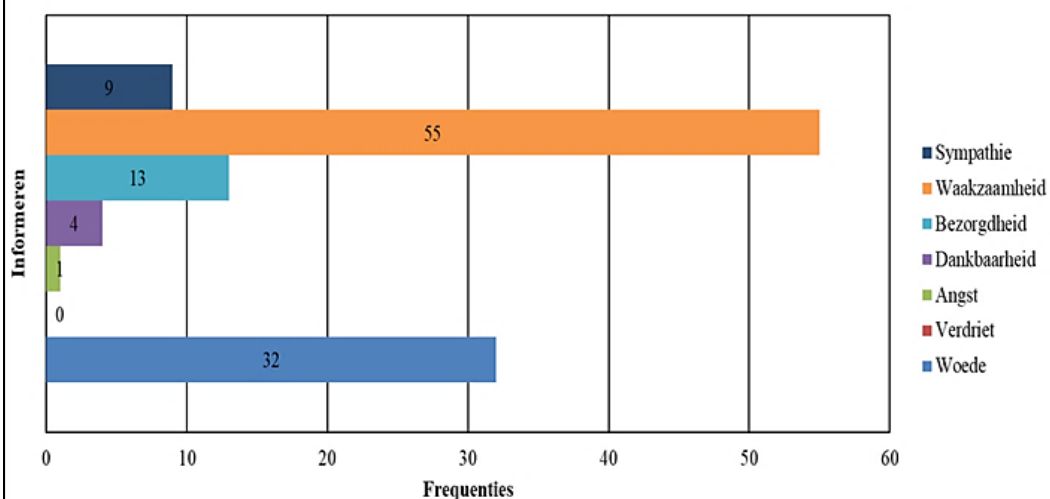
Voorbeeld van informeren:

Burgemeester van Amersfoort informeert bewoners over vestiging Sytze van der V.
<http://t.co/vf40uKAOP2>

Voorbeeld van burgerreactie:

.@Gem_Amersfoort Wat een ONGELOFEL.IJKE KLUNZEN zijn jullie!!! Wie vestigt er nou een pedofiel boven kinderopvang??!
<http://t.co/roDhiUu3Mj>

Figuur 16



Overheidsinstanties zetten twee keer de scapegoat strategie in. Als reactie op één van deze *crisis responses* werden woede en waakzaamheid gezamenlijk geuit (zie tabel 30 en figuur 17).

Tabel 30. Percentages van de lading (positief, negatief en mixed) van de getoonde emoties voor de crisis response strategy scapegoat

Strategie	Lading emoties		
	Positief	Negatief	Mixed
Niet gehanteerd	100%	100%	97,2%
Gehanteerd	0%	0%	2,8%

Uit een χ^2 -toets tussen het wel of niet hanteren van scapegoat en de lading van de emoties bleek geen verband te bestaan ($\chi^2 (2) = .958, p = .619$)

Voorbeeld van scapegoat:

#Amersfoort Onjuist beeld in media over stand van zaken huisvesting Sytze van der V.
<http://t.co/Wznsk8o4wr>
<http://t.co/TMcNM00pw5>

Voorbeeld van burgerreactie:

@GemeenteUT DE DRIEHOEK BLIJFT LIEGEN DUS!
 BERICHT VAN BOLSIUS:
<http://t.co/HoidohmHO2>

Figuur 17

