

‘Twittercops’

Een onderzoek naar de verhouding tussen het genre ‘tweets van wijkagenten’ en de hoofdtaken van wijkagenten in Nederland in 2014



MGN Online

Masterscriptie – Nieuwe media, taal & communicatie

Naam	: Leyla van der Raad
Studentnummer	: 4132327
E-mail	: leylavdr.raad@student.ru.nl
Begeleider	: Dr. J. van Berkel
Tweede beoordelaar	: Dr. B. Hilberink
Datum	: 21 september 2015
Versie	: Eindversie

Samenvatting

'Twittercops', oftewel: twitterende wijkagenten, zijn sinds 2009 een opkomend fenomeen en brengen een nieuw genre met zich mee, namelijk 'tweets van wijkagenten'. Er is nog vrij weinig bekend over hoe de wijkagent zich via Twitter uit. Om hier meer inzicht in te verschaffen, is er onderzoek gedaan naar hoe het genre 'tweets van wijkagenten' zich verhoudt tot de hoofdtaken van wijkagenten. In totaal zijn 2.456 tweets uit Nederland uit 2014 geanalyseerd aan de hand van het genremodel van Steen (2011). Er is een driedig onderzoek uitgevoerd. Hiertoe is ten eerste een genreanalyse naar 'tweets van wijkagenten' in Nederland in 2014 uitgevoerd. Vervolgens is onderzocht hoe de taken van de wijkagent tot uiting komen op Twitter. Ten slotte is de verhouding tussen beide bekeken, namelijk hoe het genre 'tweets van wijkagenten' zich verhoudt tot de taken van de wijkagent op Twitter. Door middel van de χ^2 -toets is onderzocht of er verbanden zijn tussen twee (nominale) variabelen.

Tweets van wijkagenten bleken voornamelijk een informerend doel te hebben en gingen hoofdzakelijk over het onderwerp 'overig' (nieuwjaarswensen, onderzoek, (Twitter) spreekuur, etc.). Daarnaast bleken tweets in het bijzonder een ongemarkeerd register, een informatieve retorica en een objectieve, onpersoonlijke, abstracte stijl in schrijftaal te bevatten. Er bestonden verbanden tussen de hoofdtaken van de wijkagent en alle genredimensies, namelijk: (1) het doel/de functie, (2) het onderwerp, (3) het register, (4) de retorica en (5) vier stijlsoorten. Hierdoor kon het genre 'tweets van wijkagenten' eenduidig beschreven worden.

Een suggestie voor vervolgonderzoek is om na te gaan of er een verandering zichtbaar is in het genre 'tweets van wijkagenten'. Ook kan er naar de verschillen en overeenkomsten tussen de provincies van Nederland worden gekeken, in plaats van naar Nederland in zijn geheel. Daarnaast moeten enkele beperkingen van het onderzoek in acht worden genomen ten behoeve van de betrouwbaarheid van het onderzoek. Hierbij valt te denken aan een aanpassing van de methode door afbeeldingen en hashtags (#) te betrekken in het onderzoek. Daarnaast dienen de onderwerpen 'overig' en 'criminaliteit' opgesplitst te worden in meerdere onderwerpen voor een gedetailleerder beeld. Dit onderzoek biedt een bepaalde aanvulling op eerder onderzoek (o.a. Veltman, 2011). Doordat er iets bekend is over het effect van 'Twittercops' en hoe deze zich uiten op Twitter, wordt het fenomeen 'twitterende wijkagent' steeds meer afgebakend. Tot slot kan de rol van social media onderzocht worden; kunnen deze net als de traditionele media bijdragen aan onveiligheidsgevoelens in de samenleving?

Inleiding

Aanleiding

Vrijwel iedere inwoner van een wijk, dorp of stad heeft zich wel eens onveilig gevoeld. De betekenis die Van Dale aan de term 'veiligheid' geeft, is: "het veilig-zijn: iets in veiligheid brengen". Het "iets in veiligheid brengen" is één van de hoofdtaken van de politie.

De traditionele media blijken bij te kunnen dragen aan onveiligheidsgevoelens in de samenleving (Vanderveen, 2002 in Elffers & De Jong, 2004). Daarnaast schijnen bewoners hun wijk niet te herkennen door de manier waarop de media (krant, televisie, etc.) hun samenleving weergeeft. Zij voelen zich niet adequaat vertegenwoordigd door de berichtgeving. Anders dan de traditionele media is er nog weinig bekend over de rol van de sociale media. Uit de Veiligheidsmonitor (2012), een jaarlijks bevolkingsonderzoek naar onder meer veiligheid, blijkt dat 10% van het contact tussen burger en politie via social media verliep. Twitter is één van de media die het meest intensief wordt gebruikt (Meijer, Grimmelikhuijsen, Fictorie, Thaens & Siep, 2013). De twitterende wijkagent is sinds 2009 een opkomend fenomeen. In april 2013 waren maar liefst 1.500 wijkagenten actief op Twitter (De Haan, 2013). Welke taken de wijkagent via social media vervult, is een nog onbeantwoorde vraag. Onderzoek naar de tweets van wijkagenten verschaft een beter inzicht in de manier waarop de wijkagent zich op Twitter uit.

Theoretisch kader

De wijkagent is een specifieke functie binnen de politie als overkoepelend geheel. Alvorens in te gaan op de wijkagent, volgt hieronder allereerst een bespreking van de functie van de politie in het algemeen. Dit dient als kader voor de wijkagent en het sociale medium Twitter, waarbij het in de context wordt geplaatst van de gebiedsgebonden politiezorg in de basispolitiezorg.

Functie van de politie

De visienota Politie in Ontwikkeling (2005) beschrijft dat de Nederlandse politie zich verantwoordelijk voelt voor de veiligheid van burgers. Om hieraan bij te dragen dient de Nederlandse politie zich "helder te positioneren in het bestuurlijke, maatschappelijke en zelfs operationele krachtveld. [...] Zij doet datgene wat de grootst mogelijke bijdrage levert aan de veiligheid van burgers, gegeven haar verantwoordelijkheden, bevoegdheden en capaciteiten" (Politie in Ontwikkeling, 2005, p. 13). Het willen bijdragen aan veiligheid is één van 'de tien punten op de horizon'; de richtingen waarin de Nederlandse politie zich de komende jaren wil ontwikkelen. Haar missie om waakzaam en dienstbaar te zijn, hangt samen met de manier waarop veiligheid georganiseerd dient te worden. Onder andere door samenwerkingsgerichtheid wordt er inhoud aan de missie van de Nederlandse politie gegeven

(Politie in Ontwikkeling, 2005). Iedereen dient hierbij vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid bij te dragen aan veiligheid. Een actieve participatie van maatschappelijke actoren is van groot belang. “Betrokkenheid en sociale zelfredzaamheid van burgers, zowel individueel als gezamenlijk in (lokale) netwerken, vormen een essentiële factor in het bevorderen van veiligheid van hun leefomgeving” (Politie in ontwikkeling, 2005).

Deze samenwerkingsgerichtheid gaat verder. In het rapport Politie in Verandering (1977) kwam Projectgroep Organisatie Structuren met het gedachtegoed ‘kennen en gekend worden’, dat in Politie in Ontwikkeling (2005) is overgenomen. Het gaat om een maatschappelijke integratie van de politie; ze werken zowel taakgericht als vraag- en probleemgericht (Politie in Ontwikkeling, 2005). De politie dient met andere woorden bekend te zijn en te raken om een goede samenwerking te waarborgen tussen politie en burger. Hierdoor kan er een stabiele relatie met de bevolking worden opgebouwd (Immel & Dozy, 2013; Onrust & Voorham, 2013).

Om een relatie op te kunnen bouwen met de bevolking, dient de politie de wensen en behoeften van de lokale gemeenschap in acht te nemen en de buurt te laten sturen (Van der Torre, 2011). Dit streven naar zichtbaarheid en een maatschappelijke integratie zijn kernelementen van de gebiedsgebonden politie, waarbij de waarde wordt benadrukt van een politie die midden in de samenleving staat. Door netwerken (met gemeenten, bedrijven, scholen, burgers, etc.) op te bouwen, kan onveiligheid worden aangepakt (Van der Torre, 2011).

Op basis van bovenstaande lijkt het politiewerk een bepaalde invulling te krijgen. Terpstra en Schaap (2011) onderzochten of de heersende politiecultuur mogelijke gevolgen heeft voor de werkwijzen van politiemensen. In navolging van Wilson (1968) hebben zij drie werkstijlen van politiemensen onderscheiden, namelijk *crime fighter*, ordehandhaver/dienstverlener en de professionele stijl. Bij *crime fighter* wordt criminaliteit bestreden. De stijl ordehandhaver/dienstverlener behelst preventieve toezichthouding, de verstrekking van hulp en informatie aan burgers en het zichtbaar aanwezig zijn zodat mensen zich veilig voelen. Bij de professionele stijl (ontleend aan Muir, 1977) wordt doortastendheid van politiemensen gecombineerd met “het vermogen burgers als individuen te zien en hen met respect te behandelen” (Terpstra & Schaap, 2011, p. 192).

Gebiedsgebonden politiezorg (community policing)

De gebiedsgebonden politiezorg heeft een specifiekere invulling dan de basispolitie en biedt een nauwer kader voor de politiezorg. Door na te gaan wat hier reeds bekend over is, kan er een beter beeld worden gevormd bij het belang van de inzet van wijkagenten. Het blijkt een lastige taak te zijn

om een eenduidige definitie te geven van ‘gebiedsgebonden politiezorg’, ook wel *community policing* genoemd. Wiebrens (2004) geeft de volgende definitie:

[Gebiedsgebonden politiezorg] behelst dat het politiewerk in een gebied van beperkte geografische omvang, een wijk, buurt of dorp, wordt uitgevoerd door een vaste groep politiemensen vanuit een vestiging binnen dat gebied. [...] Bewoners, bedrijven en instanties binnen de wijk of buurt hebben een vast aanspreekpunt, de herkenbaarheid en aanspreekbaarheid van de politie wordt daarmee bevorderd (p. 80).

Eén van de doeleinden van *community policing* is het bevorderen van zowel de objectieve veiligheid (de kans om slachtoffer te worden) als de subjectieve veiligheid (de gedachte slachtoffer te kunnen worden). Zowel de politie als de bevolking dient hieraan bij te dragen (Wiebrens, 2004). De politiezorg krijgt inhoud door de buurt te laten sturen; het optreden van de politie baseert zich op de wensen en behoeften van de lokale gemeenschap (Wiebrens, 2004; Van der Torre, 2011; Sozer, 2008).

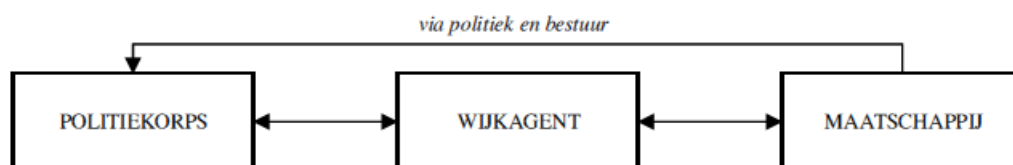
Ondanks dat er geen concrete definitie bestaat van gebiedsgebonden politiezorg, zijn er wel concepten aan te wijzen die centraal lijken te staan en tevens overeenkomen met de invulling van de politie in het algemeen, namelijk: burgerparticipatie (‘de buurt stuurt’), geografische focus (een wijk, dorp, etc.), samenwerking (‘kennen en gekend worden’) en decentralisatie. Zo brengt de gebiedsgebonden beweging een decentralisatie van autoriteiten en verantwoordelijkheden met zich mee (Onrust & Voorham, 2013). Hierbij worden bewoners actieve participanten bij het oplossen van problemen. Er ontstaat zodoende een samenwerking tussen politie en gemeenschap, waarbij beiden bijdragen aan de veiligheid en de kwaliteit van de wijk (Bureau of Justice Assistance, 1994). Om deze samenwerking te optimaliseren, is het belangrijk om wederzijds vertrouwen tot stand te brengen én te handhaven. Hierdoor krijgt de politie betere toegang tot waardevolle informatie vanuit de gemeenschap (communicatie), wat kan leiden tot een oplossing en/of preventie van criminaliteit.

De concepten die centraal staan in de gebiedsgebonden politiezorg, komen terug in de vier dimensies van *community policing*, geïntroduceerd door Cordner (1997), te weten: (1) filosofische dimensie, (2) strategische dimensie, (3) tactische dimensie en (4) organisatorische dimensie. Bij iedere dimensie komt een aantal elementen kijken. Burgerparticipatie speelt bij de filosofische dimensie een belangrijke rol, waarbij tevens aandacht wordt besteed aan persoonlijke dienstverlening. Bij de strategische dimensie is er sprake van een geografische focus, waarbij de nadruk op preventie ligt (Cordner, 1997). Het samenwerkingsconcept komt tot uiting bij de tactische dimensie, die drie concepten van gedrag en tactiek bevat. Agenten dienen een positieve interactie aan te gaan met de gemeenschap, daarnaast wordt samenwerking bereikt door gemeenschappelijke belangen op te zoeken tussen mensen uit dezelfde omgeving. Het derde concept van de tactische dimensie is probleemoplossing, wat wordt bereikt door het identificeren van wat criminaliteit

veroorzaakt en het vervolgens oplossen van deze problemen met behulp van aangedragen ideeën van bewoners (Cordner, 1997). Decentralisatie komt tot uiting bij het management binnen de organisatorische dimensie. Zo dient decentralisatie op te treden ten behoeve van de dienstverlening. Een ander concept binnen de dimensie is structuur; de politie moet zich herstructureren om de eerste drie dimensies (filosofische, strategische en tactische dimensie) te faciliteren (Cordner, 1997).

Wijkagenten

Wijkagenten zijn de belangrijkste politiemedewerkers in het gebiedsgebonden politiewerk (Fränzel, 2012; Dozy & Monster, 2013; Gooren, Van Os & Rookhuijzen, 2013). In het Referentiekader Gebiedsgebonden Politie (2006) staat een wettelijke regelgeving vermeld voor de beschikbaarheid van wijkagenten, namelijk dat er één wijkagent op gemiddeld 5.000 bewoners beschikbaar moet zijn voor 80% van de wijkgebonden werktijd. De wijkagent is letterlijk de ogen en oren van de politie, aangezien hij als schakel fungeert tussen de politieorganisatie en de maatschappij; hij informeert collega's en wordt geïnformeerd. Om deze rol waar te maken, moet de wijkagent een goede relatie opbouwen met bewoners, ondernemers en andere organisaties in de wijk (Van Duijneveldt, 2010). Van Duijneveldt (2010) typeert de wijkagent als een “dienaar van twee meesters”, zoals geïllustreerd in Afbeelding 1. Volgens hem is de wijkagent “verantwoordelijk voor het vertalen van beleidsprioriteiten van de politie naar concrete acties op het niveau van de wijk.”



Afbeelding 1: De wijkagent als dienaar van twee meesters (bron: Van Duijneveldt, 2010).

Het motto ‘kennen en gekend worden’ staat bij de wijkagent centraal; hij is het gezicht van de politie in de wijk en weet wat er speelt, wie er wonen en kent tevens de specifieke veiligheidsproblematiek. Dit laatste is volgens Landman, Van Beers en Van der Laan (2009) een zeer belangrijk deel van het werk van de wijkagent. Zo constateert hij specifieke problemen en stimuleert hij het gezamenlijk zoeken naar en werken aan oplossingen daarvoor. De politietaak ‘signaleren en adviseren’ creëert “een vorm van (h)erkenning van het werk dat zij doen. Het werk van wijkagenten is immers lang niet altijd te plaatsen binnen de kerntaken van de politie” (Landman et al., 2009). Wijkagenten blijken een verschillende betekenis toe te kennen aan de invulling van ‘signaleren en adviseren’. Uit interviews met wijkagenten blijkt het merendeel het te zien als “mogelijkheid of kans om probleemgericht bezig te zijn, zonder zelf allerlei (hulpverlenende) activiteiten uit te hoeven voeren” (Landman et al., 2009).

Wijkagenten vinden dat zij slechts problemen moeten signaleren en partners moeten adviseren over de aanpak ervan, maar niet meer dan dat. “Te veel uitvoering betekent volgens hen dat er al snel te weinig aandacht is voor signaleren en adviseren” (Landman et al., 2009).

Twitter

Het hebben van een netwerk is belangrijk voor wijkagenten, waarbij de social media een handig hulpmiddel zijn. De term *social media* (ook wel ‘Web 2.0’ genoemd) is “een verzamelnaam voor een nieuwe generatie internetsites die iedereen in staat stellen om online informatie te verzamelen of te delen, het gesprek aan te gaan met anderen of samen te werken. Wijkagenten kunnen hiermee snel en gericht communiceren met burgers” (Van Berlo, 2009). Met het gebruik van social media wordt er tevens een grote groep mensen bereikt die willen meepraten over beleids- of besluitvorming op gemeentelijk niveau. Dit wordt ook wel ‘internetconsultatie’, ‘crowdsourcing’ of ‘e-participatie’ genoemd (Jansen, 2012).

Om de veiligheid in de samenleving te bevorderen en te handhaven, dient de wijkagent zich aan te sluiten bij de veranderingen in de huidige samenleving. Sinds de komst van de social media verplaatst het dagelijkse sociale leven van de burger zich steeds meer naar de online wereld. De wijkagent moet zich aansluiten bij de online actieve burger om op een laagdrempelige wijze in contact te komen met wijkbewoners (Nederhoed, 2012). Wijkagenten leggen onder andere contact met burgers via Twitter. Dit is één van de sociale mediakanalen die door de Nederlandse politie het meest intensief wordt gebruikt (Meijer, Grimmelikhuijsen, Fictorie, Thaens & Siep, 2013). Twitter wordt daarbij op twee manieren ingezet, namelijk “als extra communicatiekanaal voor pers- en opsporingsberichtgeving en als persoonlijke berichtgeving door met name de wijkagent” en heeft al tot diverse successen binnen opsporingsonderzoeken geleid (Van den Bogaard, 2011).

Het sociale medium Twitter is een microblogdienst, waarmee gebruikers berichten (*tweets*) kunnen plaatsen die maximaal 140 tekens bevatten. Tweets kunnen bestaan uit tekst, ‘retweets’ (het herplaatsen van andermans tweets), afbeeldingen, links en video’s (Schneider, 2014). Twitteraars kunnen anderen volgen of gevolgd worden, waarbij ze elkaars berichten ontvangen en/of delen met andere gebruikers. Daarnaast bestaat er een zekere mate van conversatie via Twitter. Het ‘@’-symbool wordt gebruikt om een openbare tweet direct te richten aan een specifieke gebruiker (*@mention*). *Hashtags* (#) worden gebruikt om berichten op onderwerp te markeren (bijvoorbeeld *#inbraak*), waardoor Twitteraars een onderwerp van interesse kunnen volgen. Aangezien Twitter één van de media is die het meest intensief wordt gebruikt, is het belangrijk om te achterhalen of dit sociale medium kan bijdragen aan onveiligheidsgevoelens in de samenleving (Meijer et al., 2013).

Wijkagenten op Twitter

Uit eerder onderzoek blijken wijkagenten in interviews aan te hebben gegeven verschillende doelstellingen te hebben om actief te zijn op Twitter. Zo willen ze een beeld geven van hun werk, hun netwerk versterken en informatie krijgen van burgers. Door de laagdrempeligheid van Twitter ervaren zij dat de politie makkelijker aanspreekbaar is (Meijer et al., 2013; Boverman et al., 2011). Wijkagenten zijn gemiddeld vijftien minuten per dag kwijt aan twitteren (versturen van en reageren op tweets), wat tussen de werkzaamheden door gebeurt en niet ten koste gaat van andere werkzaamheden. Wijkagenten zouden daarnaast over verschillende onderwerpen twitteren. Zo worden er onder andere preventietips gegeven, wordt er gevraagd mee te denken over problemen en bericht de agent af en toe over zijn privéleven (Meijer et al., 2013).

Genreanalyse

De combinatie van wijkagent en Twitter is een interessant fenomeen dat een nieuw genre vormt, namelijk 'tweets van wijkagenten'. Een genre wordt veelal gedefinieerd als "een complex kennisschema dat individuele taalgebruikers tot hun beschikking hebben om deel te nemen aan discourse" (Blom, 2012). Door een genreanalyse uit te voeren op 'tweets van wijkagenten' komt men tot een definiëring van gemeenschappelijke kenmerken die verklaarbaar zijn vanuit het gemeenschappelijke communicatieve doel en de context. Zodoende wordt er een inzicht verschaft in hoe de wijkagent zich uit op Twitter.

De genreanalyse van Steen (2011) is gebaseerd op een cognitief-psychologisch model aan de hand waarvan genres beschreven kunnen worden. Hierin worden drie categorieën onderscheiden met in totaal twaalf dimensies. De categorie 'context' verwijst naar alle relevante structuren en entiteiten buiten de tekst en omvat de volgende dimensies: participanten (wie zijn betrokken in de interactie?), setting (delen de participanten dezelfde ruimte?), domein (in welke omgeving speelt het zich af?), medium (welk communicatiemiddel wordt er gebruikt?) en doelen/functies (informerend, overtuigen, etc.). De categorie 'context' vertegenwoordigt de interactie tussen taalgebruikers, waarbij wordt nagegaan in wat voor omgeving het genre functioneert. De categorie 'tekst' verwijst naar de boodschap die wordt uitgewisseld tussen de deelnemers en bestaat uit de dimensies: inhoud (welk onderwerp/thema komt aan bod?), type (wat voor soort uiting is het?), vorm (hoe ziet de uiting eruit?) en structuur (probleem-oplossingstructuur, etc.). De categorie 'tekst' vertegenwoordigt verschillende aspecten van de tekst, waarbij wordt onderzocht wat voor conceptuele betekenis er wordt overgedragen in het genre. De categorie 'code' verwijst naar de semiotische middelen waaruit de tekst is opgebouwd en bevat de volgende dimensies: taal (Nederlands, Engels, etc.), modaliteit (beeld, geluid, etc.), register (welke omgangstaal wordt aangehouden?), retorica (hoe wordt taal

ingezet?) en stijl (hoe wordt iets uitgedrukt in de uiting?). De categorie ‘code’ vertegenwoordigt diverse aspecten van de taal en andere expressiemiddelen, waarbij wordt gekeken welke semiotische tekens worden gebruikt in het genre (Steen, 2011).

De twitterende wijkagent, ook wel ‘Twittercop’ genoemd, is een fenomeen dat zich voortdurend ontwikkelt en ontplooit. Veltman (2011) heeft voor zijn masterscriptie onderzoek gedaan “naar het effect van twitterende wijkagenten op de zelfredzaamheid van burgers, hun veiligheidsbeleving en hun beeld ten aanzien van de politie” (p. 13). Ondanks dat het effect van ‘Twittercops’ op de samenleving bekend is, is er vrijwel geen onderzoek gedaan naar welke taken de wijkagent op Twitter vervult en hoe het genre ‘tweets van wijkagenten’ eruitziet. De wijkagent heeft maar liefst 101 taken die Boutellier, Miltenburg en Van Steden (2014) hebben samengevoegd onder de volgende zes hoofdtaken: (1) rechtstreeks contact met burgers, (2) direct wijkgerelateerde taken, (3) wijkteam gerelateerde taken, (4) netwerktaken, (5) administratieve taken en (6) overige taken.¹ Zowel Twitter als de politie zijn van grote invloed op de huidige samenleving, waardoor het belangrijk is om te weten hoe het medium wordt gebruikt door wijkagenten in Nederland. Er is namelijk nog geen eenduidige uitspraak gedaan over het genre ‘tweets van wijkagenten’ en hoe dit zich verhoudt tot de taken van de wijkagent in Nederland. Door dit te onderzoeken, kan een inzicht worden gegenereerd in hoe wijkagenten zich uiten op Twitter. Een beschrijvende onderzoeksvraag die hieruit voortvloeit, luidt:

“ Hoe verhoudt het genre ‘tweets van wijkagenten’ zich tot de taken van wijkagenten in Nederland in 2014? ”

De onderzoeksvraag kan opgedeeld worden in drie deelvragen, te weten:

1. Hoe ziet het genre ‘tweets van wijkagenten’ eruit in Nederland in 2014?
2. Welke taken van de wijkagent komen op Twitter tot uiting in Nederland in 2014?
3. a) Welke genredimensies van ‘tweets van wijkagenten’ komen voor bij de hoofdtaken van de wijkagent?
b) Hoe verschillen deze verhoudingen van taak tot taak?

¹ De diverse taken van de wijkagent zullen in de methode nader worden beschreven.

Methode

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, is er een exploratief onderzoek uitgevoerd. Hierbij is er een representatieve steekproef genomen van twitterende wijkagenten. Door uit iedere provincie een aantal wijkagenten te selecteren, zowel de actievare als de minder actieve twitteraars, is er een betrouwbare en generaliseerbare analyse uitgevoerd. Het genre 'tweets van wijkagenten' is onderzocht aan de hand van een genreanalyse, gebaseerd op Steen (2011). Hier zijn vervolgens de taken van de wijkagent aan gekoppeld om de verhouding tussen de twee factoren te beschrijven.

Materiaal

Om een genreanalyse uit te voeren op het genre 'tweets van wijkagenten' is er een corpus samengesteld dat bestond uit (Nederlandstalige) tweets van wijkagenten, afkomstig van januari 2014 tot en met december 2014. Dit tijdsbestek is geselecteerd, omdat er getracht is een zo recent mogelijke weergave te geven van het genre 'tweets van wijkagent'.

Om ervoor te zorgen dat er een generaliseerbare uitspraak kon worden gedaan over het genre 'tweets van wijkagenten', zijn er wijkagenten uit de verschillende provincies van Nederland geselecteerd, namelijk: Drenthe, Flevoland, Friesland, Gelderland, Groningen, Limburg, Noord-Brabant, Noord-Holland, Overijssel, Utrecht, Zeeland en Zuid-Holland. In dit onderzoek is Nederland in zijn geheel onderzocht en niet per provincie. Het corpus bestond uit een selectie van tien wijkagenten per provincie, waarbij het ging om een gestratificeerde steekproef. Het corpusbestand bestond uit een selectie van 120 wijkagenten. Dit kwam neer op 8% van de Twitteraccounts van wijkagenten die in april 2013 geregistreerd waren. Om een betrouwbare uitspraak te kunnen doen over de 'twitterende wijkagent' in Nederland, zijn zowel de actievare als de minder actieve Twitteraccounts van wijkagenten betrokken in het onderzoek. Er is op deze manier een representatieve steekproef aangehouden bij de selectie van de wijkagenten op Twitter. Per provincie zijn vijf actieve en vijf minder actieve accounts van wijkagenten onderscheiden. Onder 'actief' wordt verstaan dat er minimaal vijf tweets per week worden verzonden door de wijkagent. Onder 'minder actief' wordt verstaan dat er minder dan vijf tweets per week worden verzonden. Dit aantal is gekozen, omdat er vanuit wordt gegaan dat wijkagenten per doordeweekse dag een tweet versturen. Twitteren wordt dan ook gezien als één van de administratieve taken van een wijkagent (Boutellier et al., 2014).

Nadat er een corpus is samengesteld van de te analyseren wijkagentaccounts in de verschillende provincies van Nederland, zijn de diverse tweets van de wijkagenten samengesteld in een ander corpusbestand. Deze tweets zijn volledig geanonimiseerd ten behoeve van de integriteit van het onderzoek. Onder deze tweets vallen geen retweets of @mentions, slechts tweets die door

de wijkagent zelf zijn gestuurd, gericht aan alle volgers. Het aantal komt neer op 24 tweets per wijkagent. Dit aantal is gekozen op basis van een systematische steekproef, omdat er twee tweets per maand zijn geanalyseerd. Zo is er een tweet aan het begin van de maand (1^e t/m 15^e) en een tweet aan het einde van de maand (16^e t/m 31^e) geselecteerd. Dit komt neer op 240 tweets per provincie. Het corpus bestond hierdoor in totaal uit 2.880 tweets van twitterende wijkagenten in Nederland in 2014. De tweets zijn verzameld met de 'Twitter Search API', waarbij gebruik is gemaakt van het GET-framework. Doordat weinig wijkagenten consequent twitteren, bestond het corpus uiteindelijk uit 2.456 tweets. In de provincie Zeeland ontbraken de meeste tweets, namelijk 81. Dit komt doordat er twee accounts ontbraken bij de 'actieve' wijkagenten en één account bij de 'minder actieve', waardoor 72 tweets ontbraken in het corpus. Waarschijnlijk had de provincie Zeeland minder wijkagentaccounts dan de overige provincies, wat een selectie van 'actieve' en 'minder actieve' accounts bemoeilijkte.

In Tabel 1 zijn de frequenties te vinden van de geselecteerde tweets per provincie van Nederland in 2014.

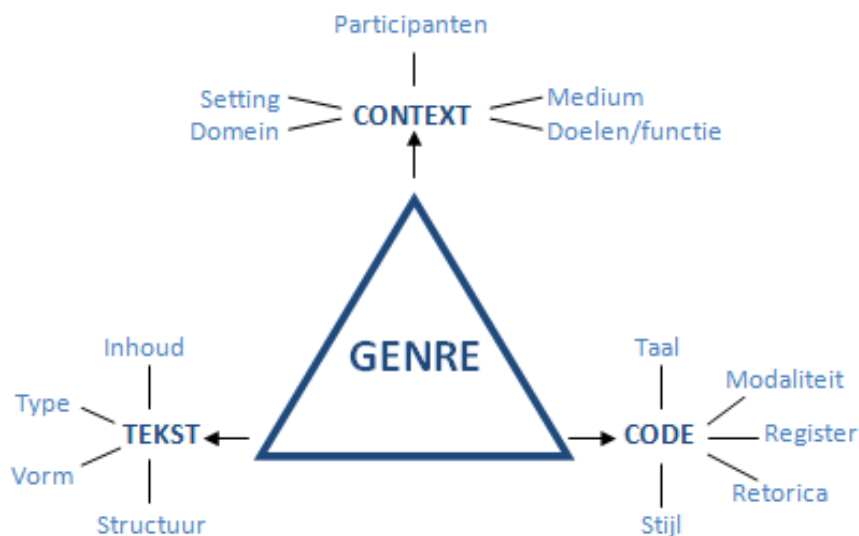
Tabel 1. Absolute frequentie en relatieve frequentie van de selectie van tweets uit de twaalf provincies van Nederland in 2014.

Provincie	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Drenthe	203	8.3%
Flevoland	198	8.1%
Friesland	206	8.4%
Gelderland	207	8.4%
Groningen	181	7.4%
Limburg	219	8.9%
Noord-Brabant	208	8.5%
Noord-Holland	233	9.5%
Overijssel	223	9.1%
Utrecht	229	9.3%
Zeeland	143	5.8%
Zuid-Holland	206	8.4%
Totaal	2.456	100%

Procedure

Het onderzoek bestond uit twee analyses, waarbij de eventuele toegevoegde afbeeldingen/foto's bij tweets niet zijn bekeken. Daarnaast zijn hashtags (#) niet apart geanalyseerd, maar als tekstueel

beschouwd. Het eerste deel bestond uit een genreanalyse van 'tweets van wijkagenten' aan de hand van het model van Steen (2011). Het genremodel kent drie categorieën, namelijk context, tekst en code, met in totaal twaalf dimensies. Door de tweets aan de hand hiervan te coderen, is achterhaald hoe de tweets zijn vormgegeven. Zodoende is er nagegaan of bepaalde taken een specifieke invulling krijgen. Er is per tweet bepaald wat de hoofdcategorie is per genredimensie en hoofd- en subtaak. Afbeelding 2 illustreert de drie categorieën binnen het genremodel van Steen (2011) en de bijbehorende dimensies. In de bijlage op pagina 46 t/m 47 is een codeboek opgenomen, waarin de verschillende codeerschema's staan voor de diverse dimensies.



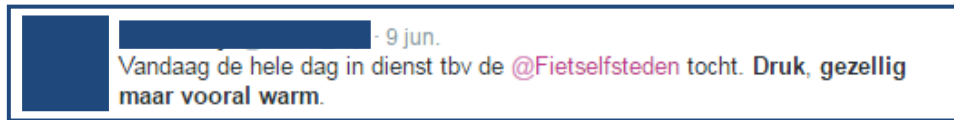
Afbeelding 2: Genremodel [gebaseerd op Steen (2011)].

Context

Binnen de categorie 'context' staan een aantal dimensies reeds vast en deze zijn zodoende niet betrokken in het onderzoek. Zo zijn er vaste participanten te ontdekken, aangezien het om de wijkagent (institutie) aan de ene kant gaat en de burger (inwoner van een wijk) aan de andere kant. Ook het medium is reeds bepaald, de wijkagent zendt namelijk berichten via Twitter. Het domein staat ook reeds vast, het gaat om de online interactie tussen politie en burger. De tweets van wijkagenten spelen zich in het professionele domein af, zo gaat het om institutionele communicatie. De setting heeft ook een vooraf bepaalde invulling. Men kan elkaar niet zien en deelt niet dezelfde ruimte, maar het is wel een *real time* medium. Het betreft daarnaast niet een rechtstreeks (face-to-face) contact. Binnen de categorie 'context' staat slechts de dimensie 'doel/functie' niet vast en is dus betrokken in het onderzoek.

Om het doel/de functie van een tweet te bepalen, kan er gekozen worden uit vijf categorieën (Karreman & Van Enschoot, 2013). Zo kan een tweet allereerst informeren, waarbij beschrijven of

mededelen mogelijke teksthandelingen zijn. Een voorbeeld van een tweet met dit doel is te zien in Afbeelding 3.



Afbeelding 3: Tweet met 'informerend' als doel/functie (09/06/2014).

Ten tweede kan een tweet een overtuigend doel hebben, waarin argumenten of beoordelingen zitten verwerkt. Een voorbeeld hiervan is: “Een ongeluk zit in een klein hoekje. Gebruik ’s avonds altijd fietslampen! #ikwiljezien”. Een derde mogelijkheid is een instruerende functie, namelijk door in een tweet ergens aanwijzingen over te geven of door uit te leggen hoe iets werkt. Een voorbeeld van een tweet met dit als doel is: “Denk aan uw huisdieren en hou ze binnen met oud & nieuw!”. Ten vierde kan een tweet activeren, waarbij een wijkagent iets kan verzoeken, aanraden of oproepen, zoals in de volgende tweet: “Meisje (4 jr) uit Soest nog steeds #vermist. Tips? Bel 112”. De vijfde en tevens laatste mogelijkheid is een emotionerend doel, waarbij feliciteren, bedanken of verontschuldigen mogelijke teksthandelingen zijn (Karreman & Van Enschoot, 2013). Een voorbeeld hiervan is: “Wij wensen iedereen een gelukkig en gezond 2014! Maak er wat moois van dit jaar.”

Tekst

Binnen de categorie ‘tekst’ staan de vorm en structuur voor het grootste deel vast en zijn niet meegenomen in het onderzoek. Berichten op Twitter bestaan uit maximaal 140 tekens. De inhoud, type tekst en de structuur verschillen wel per tweet. Dit staat niet vast en is betrokken in het onderzoek.

De structuur is meestal alleen goed zichtbaar bij een sequentie van tweets en niet bij individuele tweets. Aangezien er in dit onderzoek naar individuele tweets is gekeken, is deze dimensie niet betrokken bij het onderzoek. De dimensies ‘type’ en ‘inhoud’ staan nog niet vast en zijn zodoende wel betrokken in het onderzoek. De tweets van wijkagenten gaan vaak over situaties die zij tegenkomen tijdens hun werk. Welke situaties dit precies zijn, is nader onderzocht in het onderzoek. De dimensie ‘type’ kan samenhangen met het doel/de functie van een tweet (binnen de categorie ‘context’). De dimensie ‘type’ lijkt ondergeschikt te zijn aan het doel/de functie van een tweet. Hierdoor is er geen aparte coderingstabel aanwezig voor deze dimensie.

De inhoud van een tweet heeft te maken met welk thema of onderwerp er wordt behandeld. Deze zijn zeer uiteenlopend en kunnen variëren van inbraak tot vermissing. Anders dan bij de overige dimensies die onderzocht zijn, staat hier geen vooraf bepaald codeerschema voor vast in het codeboek. Het codeerschema is gedurende het onderzoek opgesteld en verder aangevuld. Eén van

de mogelijke onderwerpen is bijvoorbeeld ‘criminaliteit’, wat tot uiting komt in de volgende tweet: “Omstreeks 4 uur is er brandstichting geweest aan een vishandel in Breskens. Heeft u iets gehoord of gezien laat het ons weten [...]”.

Code

Binnen de categorie ‘code’ staat de taal vast, het gaat namelijk om het Nederlands. Deze dimensie is niet betrokken bij het onderzoek. Bij de dimensie ‘modaliteit’ kan men zich afvragen of deze reeds bepaald is. Het gaat bij tweets namelijk om een (digitaal) geschreven tekst, waaraan de wijkagent afbeeldingen of links naar video’s kan toevoegen. Deze aspecten zijn in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten, waardoor deze dimensie niet betrokken is bij het onderzoek. Ditzelfde geldt voor eventuele hashtags in tweets, deze zijn als tekstueel element meegenomen. De dimensies die niet vaststaan zijn het register, de retorica en de stijl, en zijn zodoende betrokken in het onderzoek.

Het register heeft te maken met het taalgebruik van de wijkagent in een tweet. Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen vijf registers, oplopend van vulgair (‘zeiken’), informeel (‘pissen’, ‘kids’), ongemarkeerd (‘plassen’, ‘kinderen’), formeel (‘urineren’) naar archaisch (‘kroost’) (Van Rees, 1995).

Bij retorica gaat het om de manier waarop taal wordt ingezet om een bepaald communicatief effect te bereiken. Er wordt hiervoor gekeken naar het doel van een tweet, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen een vijftal taalfuncties aan uitingen, namelijk: informatief, expressief, sociaal, diverterend en appellerend (Schuurs & Breij, 2013). Als een bericht een informatieve functie heeft, wordt er informatie weergegeven. Een voorbeeld hiervan is te zien in Afbeelding 5. In een expressieve tweet wordt een gevoel uitgedrukt, bijvoorbeeld: “Fijne samenwerking met nieuwe collega’s”. Relationele aspecten komen kijken bij berichten met een sociale functie, bijvoorbeeld: “Werk samen aan een veiligere buurt [...]”. Diverterende tweets bevatten amuserende elementen, zoals te zien is in Afbeelding 6. In een appellerend bericht doet de wijkagent een beroep op de ontvanger, bijvoorbeeld: “Bedankt voor alle tips over de vermissing”.

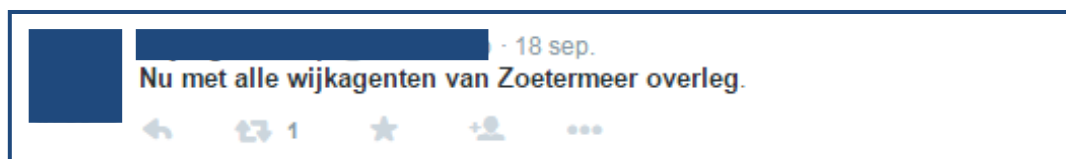


Afbeelding 5: Tweet met informatieve retorica (30/11/2014).



Afbeelding 6: Tweet met diverterende retorica (05/12/2014).

De stijl van een tweet wordt deels bepaald door het register en heeft te maken met de wijze waarop iemand zich uitdrukt (Renkema, 2014). Dit kan (1) concreet of abstract, (2) objectief of subjectief, (3) spreektaal of schrijftaal en (4) persoonlijk of onpersoonlijk. Een concrete tweet bevat meer detail ("Om 07:00 vanmorgen") dan een abstracte tweet waarin de grote lijnen van een aspect worden beschreven ("Rond het ochtenduur"). Een objectief bericht is neutraal en feitelijk ("Het is vandaag 7°C"), terwijl een subjectief bericht gekleurd is, waarbij een mening zichtbaar is ("Het is erg koud vandaag"). Bij spreektaal worden dialectwoorden gebruikt en is het geschrevene vrijer ("Houdoe"), bij schrijftaal wordt er juist een correcte grammatica toegepast ("Tot ziens"). Tot slot kan een tweet persoonlijk zijn als het informeler is (*jij, jou(w), jullie*) of onpersoonlijk zijn als het zakelijker en formeler is (*u(w)* of geen aanspreekvorm). Een voorbeeld van een tweet met een abstracte, objectieve en onpersoonlijke stijl in schrijftaal is te zien in Afbeelding 7.



Afbeelding 7: Tweet met een abstracte, objectieve en onpersoonlijke stijl in schrijftaal (18/09/2014).

In dit eerste deel van het onderzoek is per genredimensie de hoofdcategorie bepaald. Zo is er nagegaan wat het hoofddoel, het hoofdonderwerp, het hoofdregister, de hoofdretorica en de hoofdstijl (per stijlsoort) is van een tweet, terwijl er in theorie meerdere categorieën mogelijk waren per genredimensie. Het tweede deel van het onderzoek bestond uit een analyse van de taken van de wijkagent. Ook hier is per tweet de hoofdtaak bepaald. Er zijn 101 taken te verdelen onder zes hoofdtaken, te weten: (1) rechtstreeks contact met burgers, (2) direct wijkgerelateerde taken, (3) wijkteam gerelateerde taken, (4) netwerktaken, (5) administratieve taken en (6) overige taken (Boutellier, Miltenburg & Van Steden, 2014). Rechtstreeks contact met burgers heeft onder andere te maken met toezicht, afhandelingen en bemiddelingen. Indicatoren in tweets zijn bijvoorbeeld trefwoorden als 'aanhouding' en 'arrestatie'. Daarnaast kan er een beschrijving worden gegeven van een situatie en/of een afhandeling/bemiddeling daarvan. Direct wijkgerelateerde taken zijn bijvoorbeeld organiseren, regisseren en informatieverwerving. Indicatoren in tweets zijn

bijvoorbeeld trefwoorden als 'getuigen gezocht' en beschrijvingen van een algemeen probleem, informatieverwerving en/of het doen van onderzoek naar een bepaalde situatie.

Onder wijkteam gerelateerde taken vallen onder andere bijstand, begeleiding en toezicht (met collega's). Netwerktaken bestaan uit overleggen, adviseren en netwerken. Indicatoren in tweets zijn directieven zoals 'bel' en 'let op' en het bedanken/feliciteren van mensen. Het onderzoek richt zich op slechts één taak van de administratieve taken (de vijfde hoofdtak) van de wijkagent, namelijk twitteren (Boutellier et al., 2014). De zesde en tevens laatste hoofdtak, 'overige taken', is niet betrokken in het onderzoek, omdat deze geen relevante taken bevatte voor het onderzoek.

Naast het onderzoek naar welke hoofdtaken voorkomen in tweets, is ook geïnterviewd welke taken die hieronder vallen terug te vinden zijn. Van de 101 taken van de wijkagent die onder de hoofdtaken vallen, zijn uiteindelijk 25 taken betrokken in het onderzoek (overgenomen van Boutellier et al., 2014). Deze taken zijn gefilterd op basis van relevantie voor het onderzoek, waarbij bepaalde taken zijn verwijderd en andere zijn samengevoegd en gegeneraliseerd. De 25 taken vallen onder vier hoofdtaken (de vijfde hoofdtak is hierbij buiten beschouwing gelaten). In de bijlage op pagina 45 is een codeboek opgenomen, waarin een codeerschema staat voor de hoofdtaken en bijbehorende subtaken. Ook bij deze analyse is bepaald welke subtaak als hoofdcategorie naar voren komt in een tweet. In Tabel 2 staan de hoofdtaken met bijbehorende subtaken weergegeven.

Tabel 2. Vier hoofdtaken van de wijkagent met bijbehorende subtaken (gebaseerd op Boutellier et al. (2014)).

Hoofdtak	Subtaken
Rechtstreeks contact met burgers	- afhandeling zaken huiselijk geweld - afhandeling incidenten - bemiddeling conflicten - toezicht houden - aanwezigheid bij evenementen en demonstraties - ophalen gesignaleerde personen - nazoek meldingen huiselijk geweld + uitvoering huisbezoeken - inzet bij verwarde personen - signalering van problemen - realisering van verbeteringen
Direct wijkgerelateerde taken	- controles en acties organiseren - regisseren van afhandelingen bij incidenten - publicatie wijkbladen verzorgen - informatieverwerving criminaliteit - buurtschouwing

Wijkteam gerelateerde taken	- noodhulp bijstaan - participatie bij toezicht - opzetten van wijkteambreed project - werkzaamheden uitvoeren m.b.t. TBS/zedenvolgsysteem - begeleiding studenten
Netwerktaken	- overlegvoering - advisering - vorming/uitbreiding netwerk - onderhouding netwerk - deelname diverse overlegvormen

Interbeoordelaarsbetrouwbaarheid

Het corpus is geheel handmatig in het statistiekprogramma IBM SPSS Statistics 19 gecodeerd. De inhoud van de tweets zijn voor 10% door twee codeurs gecodeerd. Alvorens de tweets van de wijkagenten te coderen, is er een trainingsfase gehouden, waarbij de twee codeurs 50 van dezelfde tweets hebben gecodeerd die niet in het te onderzoeken corpus waren opgenomen. Op deze manier is nagegaan of er genoeg overeenstemming bestond over de opgestelde codeerschema's. De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid is daarbij berekend aan de hand van de Cohen's Kappa (κ). In Tabel 3 zijn de waarden te vinden van de eerste trainingsfase.

Tabel 3. De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid van de eerste trainingsfase van de codering van de hoofd- en subtaken van de wijkagent en de genredimensies (N = 50).

Categorie	Cohen's Kappa (κ)
Hoofdtak wijkagent	.395
Subtaken wijkagent	.216
Doel/functie	.601
Onderwerp	.749
Register	.852
Retorica	.691
Stijl 1: Concreet vs. abstract	.705
Stijl 2: Objectief vs. subjectief	.740
Stijl 3: Spreektaal vs. schrijftaal	.637
Stijl 4: Persoonlijk vs. onpersoonlijk	.403

De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid bij de eerste trainingsfase was matig, waarbij de Cohen's Kappa varieerde van matig tot bijna perfect ($\kappa = .216$ tot $\kappa = .852$). Waarden onder $\kappa = .600$ zijn besproken, namelijk de hoofd- en subtaken van de wijkagent en Stijlsoort 4: 'Persoonlijk vs. onpersoonlijk'. Het codeerschema is herzien en aangepast in samenspraak met de tweede codeur, waarbij indicatoren genuanceerd zijn met behulp van trefwoorden en/of werkwoorden. Zo zijn bijvoorbeeld bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers' trefwoorden als 'aanhouding' en 'arrestatie' toegevoegd en bij Stijlsoort 4: 'Persoonlijk vs. onpersoonlijk' werd geen aanspreekvorm expliciet als onpersoonlijk gemarkeerd.

Hierna is er een volgende trainingsfase ingegaan, opnieuw met 50 van dezelfde tweets die niet afkomstig waren uit het te onderzoeken corpus. In Tabel 4 zijn de diverse waarden te vinden van de tweede trainingsfase.

Tabel 4. De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid van de tweede trainingsfase van de codering van de hoofd- en subtaken van de wijkagent en de genredimensies (N = 50).

Categorie	Cohen's Kappa (κ)
Hoofdtak wijkagent	.580
Subtaken wijkagent	.397
Doel/functie	.708
Onderwerp	.855
Register	.886
Retorica	.740
Stijl 1: Concreet vs. abstract	.793
Stijl 2: Objectief vs. subjectief	.806
Stijl 3: Spreektaal vs. schrifttaal	.689
Stijl 4: Persoonlijk vs. onpersoonlijk	.664

De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid bij de tweede trainingsfase was adequaat, waarbij de Cohen's Kappa varieerde van matig tot bijna perfect ($\kappa = .397$ tot $\kappa = .886$). Categorieën met een waarde van $\kappa < .600$ zijn besproken, namelijk de hoofd- en subtaken van de wijkagent. De codeurs bleken het niet altijd eens te zijn over wanneer welke hoofdtak aan bod zou komen in een tweet, waardoor de subtaken ook anders uitvielen in de codering. Eventuele onduidelijkheden zijn bekeken en de indicatoren zijn bijgewerkt ten behoeve van de begrijpelijkheid om te bepalen wanneer iets als hoofdtak wordt gecodeerd. Zo was bijvoorbeeld niet duidelijk wat de hoofdtak 'informatieverwerving criminaliteit' inhield bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers'. Hiervoor is

als indicator toegevoegd dat direct contact met burgers een afhandeling/bemiddeling omvat. Bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' zijn de indicatoren genuanceerd door trefwoorden toe te voegen als directieven, bijvoorbeeld 'bel', 'let op', etc.

Aangezien de Cohen's Kappa's van de tweede trainingsfase varieerde van matig tot bijna perfect, is tot slot onafhankelijk nog eens 10% van het corpus gecodeerd, wat neerkomt op ongeveer 250 tweets, bestaande uit de eerste 50 tweets van Drenthe, Flevoland, Friesland, Gelderland en Groningen. In Tabel 5 zijn de diverse waarden te vinden van de codering.

Tabel 5. De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid van de codering van de hoofd- en subtaken van de wijkagent en de diverse genredimensies (N = 250).

Categorie	Cohen's Kappa (κ)
Hoofdtak wijkagent	.625
Subtaken wijkagent	.580
Doel/functie	.753
Onderwerp	.878
Register	.903
Retorica	.799
Stijl 1	.781
Stijl 2	.835
Stijl 3	.677
Stijl 4	.721

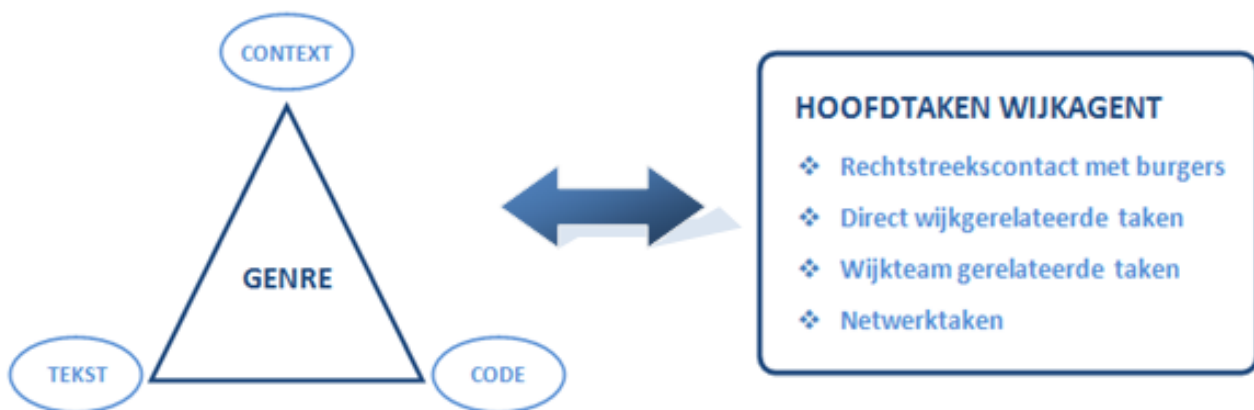
De interbeoordelaarsbetrouwbaarheid varieerde van redelijk tot bijna perfect ($\kappa = .580$ tot $\kappa = .903$), wat acceptabel werd geacht.

Statistische toetsing

Aangezien deelvraag 1: 'Hoe ziet het genre 'tweets van wijkagenten' eruit in Nederland in 2014?' en deelvraag 2: 'Welke taken komen op Twitter tot uiting in Nederland in 2014?' beschrijvend zijn, is er een beschrijvende statistiek toegepast. De derde deelvraag: a) 'Welke genredimensies van 'tweets van wijkagenten' komen voor bij de hoofdtaken van de wijkagent?' en b) 'Hoe verschillen deze verhoudingen van taak tot taak?' gaat over de verhoudingen tussen de hoofdtaken van de wijkagent en de genredimensies. Om deze te toetsen is de χ^2 -toets uitgevoerd via het statistiekprogramma IBM SPSS Statistics 19. Bij het uitvoeren van de χ^2 -toets is nagegaan of de assumpties van de toets niet zijn geschonden, namelijk dat alle *expected counts* groter zijn dan '1' en niet meer dan 20% van de

expected counts lager dan '5' is (Field, 2013, p. 735). In het geval van een 2x2 kruistabel is de *Fischer's Exact*-waarde genomen, bij een grotere kruistabel is de *Likelihood ratio* (LR) genomen.

Na de diverse genredimensies en taken van de wijkagent te hebben gecodeerd, is er gekeken naar de verhouding tussen de hoofdtaken van de wijkagent en de genredimensies van 'tweets van wijkagenten' om te kunnen beschrijven hoe taken tot uiting komen. Figuur 3 is een weergave van het analysemodel dat de basis vormt voor het onderzoek naar de verhouding.



Figuur 3: Analysemodel voor de verhouding tussen het genre 'tweets van wijkagenten' (naar Steen, 2011) en de hoofdtaken van wijkagenten (naar Boutellier et al., 2014).

Resultaten

Om een antwoord te kunnen formuleren op de hoofdvraag wat de verhouding is tussen het genre 'tweets van wijkagenten' en de taken van wijkagenten, zijn allereerst de drie deelvragen van dit onderzoek bekeken. Er is ten eerste gekeken naar deelvraag 1: 'Hoe ziet het genre 'tweets van wijkagenten' eruit in Nederland in 2014?' Hiervoor is een genreanalyse uitgevoerd, gebaseerd op Steen (2011), door te kijken naar de volgende vijf genredimensies van een tweet: doel/functie, onderwerp, register, retorica en stijl. Ten tweede is er gekeken naar deelvraag 2: 'Welke taken van de wijkagent komen op Twitter tot uiting in Nederland in 2014?' Hiervoor is een analyse uitgevoerd, waarbij de volgende vier hoofdtaken en bijbehorende subtaken zijn onderzocht: (1) taken waarbij direct contact met burgers wordt gemaakt, (2) direct wijkgerelateerde taken, (3) wijkteam gerelateerde taken en (4) netwerktaken. Ten slotte is gekeken naar deelvraag 3: 'Welke genredimensies van 'tweets van wijkagenten' komen voor bij de verschillende hoofdtaken van de wijkagent en hoe dit verschilt van taak tot taak?' Hierbij is gekeken naar de verhouding tussen de hoofdtaken van de wijkagent en de diverse genredimensies. Uitspraken over welke genredimensies en/of taken het meest tot uiting komen in tweets, zijn gebaseerd op de relatieve frequentie.

Genreanalyse van 'tweets van wijkagenten'

Om een uitspraak te kunnen doen over hoe het genre 'tweets van wijkagenten' eruitziet op Twitter, is er gekeken naar vijf genredimensies binnen een tweet, te weten: (1) het doel/de functie, (2) het onderwerp, (3) het register, (4) de retorica en (5) vier stijlsoorten.

Doel/functie

Een tweet heeft net als iedere tekst een doel/functie. Mogelijke doelen/functies zijn: informeren, overtuigen, instrueren, activeren en emotioneren. Tabel 6 geeft de frequenties weer van de hoofddoelen en -functies in tweets.

Tabel 6. Frequentietabel voor het hoofddoel van tweets (N = 2.456)

Hoofddoel	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Informeren	2.017	82.1%
Overtuigen	6	0.2%
Instrueren	48	2%
Activeren	289	11.8%
Emotioneren	94	3.8%
Niet aanwezig	2	0.1%

Informeren (82.1%) kwam als hoofddoel het meest tot uiting in tweets, gevolgd door activeren (11.8%), emotioneren (3.8%), instrueren (2%) en overtuigen (0.2%). In 0.1% van de tweets was er geen hoofddoel geïdentificeerd.

Onderwerp

Tweets van wijkagenten kunnen uiteenlopende onderwerpen hebben, van het informeren over een vermissing tot het geven van tips om bijvoorbeeld woninginbraken te voorkomen. In totaal zijn er twaalf mogelijke onderwerpen onderscheiden in de diverse tweets. Er was hierbij sprake van abstracte en concrete onderwerpen. Tabel 7 laat de frequenties zien van de hoofdonderwerpen van tweets.

Tabel 7. Frequentietabel voor het hoofdonderwerp in tweets (N = 2.456)

Hoofdonderwerp	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Criminaliteit	449	18.3%
Overlast	72	2.9%

Aanhouding	230	9.4%
Vermissing	61	2.5%
Vondst	54	2.2%
Waarschuwing	164	6.7%
Tip	194	7.9%
Controle/actie	105	4.3%
Hulp	33	1.3%
Toezicht	255	10.4%
Incident	169	6.9%
Overig	670	27.3%

In Tabel 7 is te zien dat het onderwerp 'overig' (27.3%) het meeste voorkomt in tweets. Binnen deze categorie vallen onder andere nieuwjaarswensen, spreekuren (op Twitter), onderzoeken, etc. De onderwerpen die daarna het meest tot uiting komen, zijn respectievelijk: criminaliteit (18.3%), toezicht (10.4%), aanhouding (9.4%), tip (7.9%), incident (6.9%), waarschuwing (6.7%), controle/actie (4.3%), overlast (2.9%), vermissing (2.5%), vondst (2.2%) en hulp (1.3%). Het onderwerp 'criminaliteit' bestaat net als 'overig' uit meerdere onderwerpen, namelijk: diefstal, vernieling, drugs en alcohol, etc.

Register

Het taalgebruik van wijkagenten kan vulgair, informeel, ongemarkeerd, formeel of archaïsch zijn.

Tabel 8 toont de frequenties van het hoofdregister in tweets.

Tabel 8. Frequentietabel voor het hoofdregister in tweets (N = 2.456)

Hoofdregister	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Vulgair	0	0%
Informeel	161	6.6%
Ongemarkeerd	2.208	89.9%
Formeel	86	3.5%
Archaïsch	1	0%

Het ongemarkeerde register bleek het meest tot uiting te komen in tweets (89.9%), gevolgd door respectievelijk: informeel (6.6%) en formeel (3.5%). Het archaïsch register komt slechts één keer voor en het vulgaire register nooit.

Retorica

Taal kan op diverse manieren worden ingezet om een bepaald communicatief effect te bereiken.

Tabel 9 geeft de frequenties weer van de hoofdretorica in tweets.

Tabel 9. Frequentietabel voor de hoofdretorica in tweets (N = 2.454)

Hoofdretorica	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Informatief	1.760	71.7%
Expressief	110	4.5%
Sociaal	185	7.5%
Diverterend	16	0.7%
Appellerend	383	15.6%
Niet aanwezig	2	0.1%

Uit Tabel 9 blijkt dat er voornamelijk een informatieve retorica (71.7%) werd toegepast, gevolgd door respectievelijk een appellerende (15.6%), sociale (7.5%), expressieve (4.5%) en diverterende retorica (0.7%). In 0.1% van de tweets is er geen hoofdretorica geïdentificeerd.

Stijl

Hetgeen een wijkagent in een tweet zet, kan in verschillende stijlen worden gepresenteerd, namelijk: concreet of abstract, objectief of subjectief, in spreektaal of schrijftaal en persoonlijk of onpersoonlijk. Tabel 10 toont de frequenties van de vier stijlsoort in tweets.

Tabel 10. Frequentietabel voor de vier stijlsoorten in tweets (N = 2.456)

Stijlsoort		Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Concreet vs. abstract	<i>Concreet</i>	274	11.2%
	<i>Abstract</i>	2.182	88.8%
Objectief vs. subjectief	<i>Objectief</i>	1.242	50.6%
	<i>Subjectief</i>	1.214	49.4%
Spreektaal vs. schrijftaal	<i>Spreektaal</i>	138	5.6%
	<i>Schrijftaal</i>	2.318	94.4%
Persoonlijk vs. onpersoonlijk	<i>Persoonlijk</i>	178	7.2%
	<i>Onpersoonlijk</i>	2.278	92.87%

Tabel 10 laat zien dat met name een abstracte (88.8%), objectieve (50.6%) en onpersoonlijke stijl (92.7%) werd toegepast door wijkagenten. Dat gebeurde vooral in schrijftaal (94.9%). Een concrete

(11.2%), subjectieve (49.4%) en persoonlijke stijl (7.2%) kwam relatief minder vaak voor. Ditzelfde geldt voor tweets in spreektaal (5.6%).

Taken van de wijkagent op Twitter

Na de genredimensies te hebben onderzocht, is gekeken naar de vier hoofdtaken van de wijkagent met bijbehorende subtaken die tot uiting komen in een tweet, te weten: (1) direct contact met burgers, (2) direct wijkgerelateerd, (3) wijkteam gerelateerd en (4) netwerk.

Hoofdtaken

Tabel 11 laat de frequentie zien van de vier hoofdtaken van wijkagenten in tweets, waarbij er per tweet één hoofdtaak is bepaald.

Tabel 11. Frequentietabel voor de vier hoofdtaken van de wijkagent in tweets (N = 2.456)

Hoofdtaken	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Direct contact met burgers	843	34.3%
Direct wijkgerelateerd	498	20.3%
Wijkteam gerelateerd	92	3.7%
Netwerk	598	24.3
Niet aanwezig	425	17.3%

Tabel 11 laat zien dat Hoofdtaak 1: 'Direct contact met burgers' (34.3%) in Nederland als voornaamste hoofdtaak naar voren kwam, gevolgd door Hoofdtaak 4: 'Netwerk' (24.3%) en Hoofdtaak 2: 'Direct wijkgerelateerd' (20.3%). In 17.3% van de tweets was er geen hoofdtaak geïdentificeerd. Hoofdtaak 3: 'wijkteam gerelateerd' (3.7%) kwam het minst tot uiting.

Subtaken

Onder de vier hoofdtaken van de wijkagent vallen 25 subtaken, die variëren van het houden van toezicht, het organiseren van controles en acties, het begeleiden van studenten en de onderhouding van hun netwerk. Tabel 12a tot en met 12d tonen de frequenties van de 25 subtaken van wijkagenten in tweets.

Tabel 12a. Frequentietabel voor de negen subtaken van Hoofdtak 1 (direct contact met burgers) van de wijkagent in tweets (N = 2.456)

Subtaken Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers'	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Afhandeling zaken huiselijk geweld	10	0.4%
Afhandeling incidenten	471	19.2%
Bemiddeling conflicten	27	1.1%
Toezicht houden	13	0.5%
Aanwezigheid bij evenementen & demonstraties	18	0.7%
Ophalen gesignaleerde personen	9	0.4%
Nazook meldingen huiselijk geweld + uitvoering huisbezoeken	24	1%
Inzet bij verwarde personen	6	0.2%
Signalering van problemen	242	9.9%
Realisering van verbeteringen	23	0.9%
Niet aanwezig	1.613	65.7%

Tabel 12a laat zien dat bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers' bij 65.7% van de tweets geen subtaak geïdentificeerd was. Wanneer deze wel aanwezig was, kwam de subtaak 'afhandeling incidenten' (19.2%) het meest tot uiting. Daarna kwamen respectievelijk de volgende subtaken het meest voor: signalering van problemen (9.9%), bemiddeling conflicten (1.1%), nazook meldingen huiselijk geweld en uitvoering huisbezoeken (1%), realisering van verbeteringen (0.9%), aanwezigheid bij evenementen en demonstraties (0.7%), toezicht houden (0.5%), ophalen gesignaleerde personen (0.4%), afhandeling zaken huiselijk geweld (0.4%) en inzet bij verwarde personen (0.2%).

Tabel 12b. Frequentietabel voor de vijf subtaken van Hoofdtak 2 (direct wijkgerelateerd) van de wijkagent in tweets (N = 2.456)

Subtaken hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd'	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Controles & acties organiseren	69	2.8%
Regisseren van afhandelingen bij incidenten	88	3.6%
Publicatie wijkbladen verzorgen	0	0%
Informatieverwerving criminaliteit	179	7.3%
Buurtschouwing	160	6.5%
Niet aanwezig	1.960	79.8%

Tabel 12b laat zien dat er bij 79.8% van de tweets geen subtaak geïdentificeerd was bij Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd'. Wanneer er wel een subtaak aanwezig was, kwam met name de subtaak 'informatieverwerving criminaliteit' (7.3%) het meest tot uiting in tweets van wijkagenten. Dit werd

gevolgd door respectievelijk: buurtschouwing (6.5%), regisseren van afhandelingen bij incidenten (3.6%) en controles en acties organiseren (2.9%). De subtaak 'publicatie wijkbladen verzorgen' kwam nooit tot uiting.

Tabel 12c. Frequentietabel voor de vijf subtaken van Hoofdtak 3 (wijkteam gerelateerd) van de wijkagent in tweets (N = 2.456)

Subtaken hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd'	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Noodhulp bijstaan	14	0.6%
Participatie bij toezicht	72	2.9%
Opzetten wijkteambreed project	3	0.1%
Werkzaamheden uitvoeren m.b.t. TBZ/zedenvolgsysteem	0	0%
Begeleiding studenten	3	0.1%
Niet aanwezig	2.364	96.3%

Tabel 12c laat zien dat bij 96.3% van de tweets geen subtaak geïdentificeerd werd. De subtaak 'participatie bij toezicht' (2.9%) kwam het meest tot uiting wanneer er wel een subtaak aanwezig was. Dit werd gevolgd door 'noodhulp bijstaan' (0.6%), 'begeleiding studenten' (0.1%) en 'opzetten wijkteambreed project' (0.1%). De subtaak 'werkzaamheden uitvoeren met betrekking tot TBZ/zedenvolgsysteem' kwam nooit voor in tweets.

Tabel 12d. Frequentietabel voor de vijf subtaken van Hoofdtak 4 (netwerk) van de wijkagent in tweets (N = 2.456)

Subtaken hoofdtak 4: 'Netwerk'	Absolute frequentie	Relatieve frequentie
Overlegvoering	57	2.3%
Advisering	368	15%
Vorming/uitbreiding netwerk	44	1.8%
Onderhouding netwerk	109	4.4%
Deelname diverse overlegvormen	21	0.9%
Niet aanwezig	1.857	75.6%

Tabel 12d laat zien dat er bij 75.6% van de tweets geen subtaak was geïdentificeerd. Wanneer deze wel aanwezig was, werd de subtaak 'advisering' (15%) het meest toegepast door wijkagenten. Dit werd gevolgd door 'onderhouding netwerk' (4.4%), 'overlegvoering' (2.3%), 'vorming/uitbreiding netwerk' (1.8%) en 'deelname diverse overlegvormen' (0.9%).

Verhouding hoofdtaken van de wijkagent en genredimensies op Twitter

Na de genredimensies en taken van de wijkagent te hebben geanalyseerd, is de verhouding tussen beide aspecten bekeken en hoe dit verschilt tussen de verschillende hoofdtaken. In totaal zijn er vijf verhoudingen onderzocht, namelijk tussen de hoofdtaken van de wijkagent en (1) het doel/de functie, (2) het onderwerp, (3) het register, (4) de retorica en (5) vier stijlsoorten van de diverse tweets uit 2014.

Verhouding hoofdtaken en doel/functie

Tabel 13 geeft de frequenties weer van de hoofdtaken in verhouding tot het doel/de functie van tweets.

Tabel 13. Kruistabel met de verhouding tussen de vier hoofdtaken van de wijkagent en het hoofddoel/de hoofdfunctie van tweets (N = 2.456)

	Informeren	Overtuigen	Instrueren	Activeren	Emotioneren	Niet aanwezig
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
Direct contact met burgers	830 (98.5%)	0 (0%)	0 (0%)	9 (1.1%)	4 (0.5%)	0 (0%)
Direct wijkgerelateerd	440 (88.4%)	1 (0.2%)	1 (0.2%)	53 (10.6%)	3 (0.6%)	0 (0%)
Wijkteam gerelateerd	88 (95.7%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (3.3%)	1 (1.1%)	0 (0%)
Netwerk	250 (41.9%)	5 (0.8%)	44 (7.4%)	218 (36.5%)	80 (13.4%)	1 (0.2%)
Niet aanwezig	409 (96.2%)	0 (0%)	3 (0.7%)	6 (1.4%)	6 (1.4%)	1 (0.2%)
Totaal	2.017 (82.1%)	6 (0.2%)	48 (2%)	289 (11.8%)	94 (3.8%)	2 (0.1%)

Uit de LR-toets tussen de vier hoofdtaken en het hoofddoel in tweets bleek er een verband te bestaan (LR (20) = 869.787, $p < .001$). Dit betekent dat Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers', Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd', Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' en Hoofdtak 4: 'Netwerk' samenhangen met het doel in tweets. Tabel 13 laat zien dat er geen verschil was bij alle vier de hoofdtaken qua hoofddoel. Informeren kwam in alle gevallen het meest tot uiting in tweets (82.1%). Bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers' betrof dit 98.5% van de tweets, bij Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' 88.4%, bij Hoofdtak 3: 'Direct wijkteam gerelateerd' 95.7%, bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' 41.9% en wanneer er geen hoofdtak aanwezig was betrof dit 96.2%. Dit hoofddoel werd bij alle vier de hoofdtaken van de wijkagent gevolgd door activeren (11.8%), emotioneren (3.8%), instrueren (2%) en overtuigen (0.2%). Wanneer er geen hoofdtak aanwezig was, kwamen de doelen 'activeren' en 'emotioneren' even vaak tot uiting (1.4%). 'Overtuigen' en 'instrueren' kwamen bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers' en Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' nooit tot uiting. De relatieve frequentie van de doelen 'activeren' en 'emotioneren' ligt bij Hoofdtak 4: 'Netwerk'

hoger dan bij de overige taken van de wijkagent. 'Activeren' betrof namelijk 36.5% en 'emotioneren' 13.4%.

Verhouding hoofdtaken en onderwerp

Tabel 14a en 14b geven de frequenties weer van de hoofdtaken in verhouding tot het onderwerp van tweets.

Tabel 14a. Kruistabel met de verhouding tussen de vier hoofdtaken van de wijkagent en het hoofdonderwerp van tweets (N = 2.456)

	Criminaliteit N (%)	Overlast N (%)	Aanhouding N (%)	Vermissing N (%)	Vondst N (%)	Waarschuwing N (%)
Direct contact met burgers	215 (25.5%)	46 (5.5%)	216 (25.6%)	29 (3.4%)	17 (2%)	28 (3.3%)
Direct wijkgerelateerd	183 (36.7%)	12 (2.4%)	10 (2%)	6 (1.2%)	13 (2.6%)	8 (1.6%)
Wijkteam gerelateerd	0 (0%)	1 (1.1%)	1 (1.1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Netwerk	34 (5.7%)	13 (2.2%)	2 (0.3%)	22 (3.7%)	12 (2%)	110 (18.4%)
Niet aanwezig	17 (4%)	0 (0%)	1 (0.2%)	4 (0.9%)	12 (2.8%)	18 (4.2%)
Totaal	449 (18.3%)	72 (2.9%)	230 (9.4%)	61 (2.5%)	54 (2.2%)	164 (6.7%)

Tabel 14b. Kruistabel met de verhouding tussen de vier hoofdtaken van de wijkagent en het hoofdonderwerp van tweets (N = 2.456)

	Tip N (%)	Controle/actie N (%)	Hulp N (%)	Toezicht N (%)	Incident N (%)	Overig N (%)
Direct contact met burgers	4 (0.5%)	32 (3.8%)	21 (2.5%)	32 (3.8%)	127 (15.1%)	76 (9%)
Direct wijkgerelateerd	4 (0.8%)	59 (11.8%)	3 (0.6%)	138 (17.7%)	21 (4.2%)	41 (8.2%)
Wijkteam gerelateerd	1 (1.1%)	2 (2.2%)	6 (6.5%)	59 (64.1%)	4 (4.3%)	18 (19.6%)
Netwerk	177 (29.6%)	9 (1.5%)	2 (0.3%)	8 (1.3%)	7 (1.2%)	202 (33.8%)
Niet aanwezig	8 (1.9%)	3 (0.7%)	1 (0.2%)	18 (4.2%)	10 (2.4%)	333 (78.4%)
Totaal	194 (7.9%)	105 (4.3%)	33 (1.3%)	255 (10.4%)	169 (6.9%)	670 (27.3%)

Uit de χ^2 -toets tussen de vier hoofdtaken en het hoofdonderwerp in tweets bleek er een verband te bestaan ($\chi^2 (44) = 2630.182$, $p < .001$). Dit betekent dat Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers', Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd', Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' en Hoofdtak 4: 'Netwerk' samenhangen met het onderwerp in tweets.

Het hoofdonderwerp verschilde per hoofdtak van de wijkagent. Bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers' kwamen tweets met aanhoudingen (25.6%) als hoofdonderwerp het meest tot uiting, kort gevolgd door criminaliteit (25.5%). Bij Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' was dat criminaliteit (36.7%), bij Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' toezicht (64.1%) en bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' 'overig' (33.8%). Wanneer er geen hoofdtak aanwezig was, kwam het onderwerp 'overig'

het meest tot uiting (78.4%). Naast het hoofdonderwerp verschilden ook de volgorde van de daarop volgende onderwerpen per hoofdtak. Bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers' kwamen na het onderwerp aanhouding en criminaliteit respectievelijk de volgende onderwerpen het meest tot uiting in tweets: incident (15.1%), overig (9%), overlast (5.5%), toezicht (3.8%), controle/actie (3.8%), vermissing (3.4%), waarschuwing (3.3%), hulp (2.5%), vondst (2%) en tip (0.5%). Bij Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' werden na het onderwerp 'criminaliteit' respectievelijk de volgende onderwerpen het meest gehanteerd door wijkagenten: toezicht (17.7%), controle/actie (11.8%), overig (8.2%), incident (4.2%), vondst (2.6%), overlast (2.4%), aanhouding (2%), waarschuwing (1.6%), vermissing (1.2%), tip (0.8%) en hulp (0.6%).

Bij Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' kwamen na het onderwerp toezicht respectievelijk de volgende onderwerpen voornamelijk tot uiting in tweets: overig (19.6%), hulp (6.5%), incident (4.3%), controle/actie (2.2%), overlast (1.1%), aanhouding (1.1%) en tip (1.1%). Onderwerpen die nooit aan bod komen in tweets bij Hoofdtak 3 zijn: criminaliteit, vermissing, vondst en waarschuwing. Bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' werd na het onderwerp 'overig' respectievelijk over de volgende onderwerpen het meest getwitterd: tip (29.6%), waarschuwing (18.4%), criminaliteit (5.7%), vermissing (3.7%), overlast (2.2%), vondst (2%), controle/actie (1.5%), toezicht (1.3%), incident (1.2%), aanhouding (0.3%) en hulp (0.3%). Wanneer er geen hoofdtak aanwezig was, kwamen na het onderwerp 'Overig' respectievelijk de volgende onderwerpen het hoofdzakelijk tot uiting in tweets: waarschuwing (4.2%), toezicht (4.2%), criminaliteit (4%), vondst (2.8%), incident (2.4%), tip (1.9%), vermissing (0.9%), controle/actie (0.7%), aanhouding (0.2%) en hulp (0.2%). Tweets met 'overlast' kwamen nooit tot uiting wanneer er geen hoofdtak aanwezig was.

Verhouding hoofdtaken en register

Tabel 15 laat de frequenties zien van de vier hoofdtaken in verhouding tot het register van tweets.

Tabel 15. Kruistabel met de verhouding tussen de vier hoofdtaken van de wijkagent en het hoofdregister van tweets (N = 2.456)

	Vulgair N (%)	Informeel N (%)	Ongemarkeerd N (%)	Formeel N (%)	Archaïsch N (%)
Direct contact met burgers	0 (0%)	36 (4.3%)	758 (89.9%)	48 (5.7%)	1 (0.1%)
Direct wijkgerelateerd	0 (0%)	44 (8.8%)	439 (88.2%)	15 (3%)	0 (0%)
Wijkteam gerelateerd	0 (0%)	9 (9.8%)	81 (88%)	2 (2.2%)	0 (0%)
Netwerk	0 (0%)	38 (6.4%)	549 (91.8%)	11 (1.8%)	0 (0%)
Niet aanwezig	0 (0%)	34 (8%)	381 (89.6%)	10 (2.4%)	0 (0%)
Totaal	0 (0%)	161 (6.6%)	2.208 (89.9%)	86 (3.5%)	1 (0%)

Uit de LR-toets tussen de vier hoofdtaken van de wijkagent en het hoofdregister in tweets bleek er een verband te bestaan ($LR(12) = 34.514$, $p = .001$). Dit betekent dat Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers', Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd', Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' en Hoofdtak 4: 'Netwerk' samenhangen met het register in tweets.

Bij alle vier de hoofdtaken werd voornamelijk een ongemarkeerd register toegepast in tweets (89.9%). Bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers' betrof dit 89.9%, bij Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' 88.2%, bij Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' 88%, bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' 91.8% en wanneer er geen hoofdtak aanwezig was, betrof dit 89.6%. Bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers' werd het ongemarkeerde register gevolgd door respectievelijk een formeel (5.7%), informeel (4.3%) en archaisch register (0.1%). Bij Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' kwamen na het ongemarkeerde register een informeel (8.8%) en een formeel register (3%) het meest tot uiting. Ditzelfde geldt voor Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' (9.8% tegenover 2.2%) en Hoofdtak 4: 'Netwerk' (6.4% tegenover 1.8%). Wanneer er geen hoofdtak aanwezig was kwam na het ongemarkeerde register ook een informeel register (8%) meer tot uiting dan een formeel register (2.4%). Een archaisch register kwam nooit tot uiting bij Hoofdtak 2, Hoofdtak 3, Hoofdtak 4 en wanneer er geen hoofdtak aanwezig was. Bij alle vier de hoofdtaken en wanneer er geen hoofdtak aanwezig was, werd nooit een vulgair register gehanteerd.

Verhouding hoofdtaken en retorica

Tabel 16 laat de frequenties zien van de vier hoofdtaken in verhouding tot de retorica in tweets.

Tabel 16. Kruistabel met de verhouding tussen de hoofdtaken van de wijkagent en de hoofdretorica van tweets ($N = 2.456$)

	Informatief N (%)	Expressief N (%)	Sociaal N (%)	Diverterend N (%)	Appellerend N (%)	Niet aanwezig N (%)
Direct contact met burgers	777 (92.2%)	25 (3%)	27 (3.2%)	2 (0.2%)	12 (1.4%)	0 (0%)
Direct wijkgerelateerd	399 (80.1%)	21 (4.2%)	23 (4.6%)	1 (0.2%)	54 (10.8%)	0 (0%)
Wijkteam gerelateerd	51 (55.4%)	13 (14.1%)	27 (29.3%)	0 (0%)	1 (1.1%)	0 (0%)
Netwerk	193 (32.3%)	32 (5.4%)	66 (11.1%)	3 (0.5%)	303 (50.8%)	1 (0.2%)
Niet aanwezig	340 (80%)	34 (8%)	30 (7.1%)	7 (1.6%)	13 (3.1%)	1 (0.2%)
Totaal	1.760 (71.7%)	110 (4.5%)	185 (7.5%)	16 (0.7%)	383 (15.6%)	2 (0.1%)

Uit de LR-toets tussen de vier hoofdtaken van de wijkagent en de hoofdretorica in tweets bleek er een verband te bestaan ($LR(20) = 910.340$, $p < .001$). Dit betekent dat Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers', Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd', Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' en Hoofdtak 4: 'Netwerk' samenhangen met de retorica in tweets.

Tabel 16 laat zien dat een informatieve retorica voornamelijk werd toegepast bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers' (92.2%), Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' (80.1%) en Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' (55.4%). Bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' kwam hoofdzakelijk een appellerende retorica tot uiting in tweets (50.8%). Wanneer er geen hoofdtak aanwezig was, kwam een informatieve retorica het meest tot uiting (80%). Een sociale retorica kwam daarna het meest voor bij Hoofdtak 1 (3.2%) en Hoofdtak 3 (29.3%), bij beide hoofdtaken gevolgd door een expressieve retorica (Hoofdtak 1: 3%, Hoofdtak 3: 14.1%) en een appellerende retorica (Hoofdtak 1: 1.4%, Hoofdtak 3: 1.1%). Een diverterende retorica kwam bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers' het minst tot uiting (0.2%), deze retorica kwam bij Hoofdtak 3: 'Direct wijkteam gerelateerd' nooit tot uiting.

Bij Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' kwamen na de informatieve hoofdretorica respectievelijk de volgende retorica het meest tot uiting: appellerend (10.8%), sociaal (4.6%), expressief (4.2%) en diverterend (0.2%). Bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' werd na de appellerende hoofdretorica de informatieve retorica het meest toegepast door wijkagenten (32.3%), gevolgd door respectievelijk de volgende retorica: sociaal (11.1%), expressief (5.4%) en diverterend (0.5%). Wanneer er geen hoofdtak aanwezig was, kwamen na een informatieve retorica respectievelijk de volgende retorica hoofdzakelijk naar voren: expressief (8%), sociaal (7.1%), appellerend (3.1%) en diverterend (1.6%).

Verhouding hoofdtaken en stijl

Wijkagenten kunnen zich in tweets in diverse stijlen uitdrukken. Tabel 17a tot en met 17d tonen de verhoudingen tussen de vier hoofdtaken van de wijkagent en de stijl in een tweet.

Tabel 17a. Kruistabel met de verhouding tussen de hoofdtaken van de wijkagent en Stijlsoort 1 (concreet vs. abstract) van tweets (N = 2.456)

Hoofdtak	Stijlsoort 1: Concreet vs. abstract	
	Concreet N (%)	Abstract N (%)
Direct contact met burgers	99 (11.7%)	744 (88.3%)
Direct wijkgerelateerd	75 (15.1%)	423 (84.9%)
Wijkteam gerelateerd	4 (4.3%)	88 (95.7%)
Netwerk	56 (9.4%)	542 (90.6%)
Niet aanwezig	40 (9.4%)	385 (90.6%)
Totaal	274 (11.2%)	2.182 (88.8%)

Uit de χ^2 -toets tussen de vier hoofdtaken van de wijkagent en Stijlsoort 1: 'Concreet vs. abstract' bleek er een verband te bestaan ($\chi^2 (4) = 15.496, p = .004$). Dit betekent dat Hoofdtak 1: 'Direct

contact met burgers', Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd', Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' en Hoofdtak 4: 'Netwerk' samenhangen met Stijlsoort 1 in tweets. Tabel 17a laat zien dat er bij alle vier de hoofdtaken voornamelijk een abstracte stijl werd toegepast in tweets (88.8%). Dit is vooral het geval bij Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' (95.7%), waarbij in 4.3% van de tweets een concrete stijl wordt toegepast. Bij Hoofdtak 1 betrof de abstracte stijl 88.3% (tegenover 11.7%), bij Hoofdtak 2 84.9% (tegenover 15.1%), bij Hoofdtak 4 90.6% (tegenover 9.4%) en wanneer er geen hoofdtak aanwezig was betrof dat 90.6% (tegenover 9.4%).

Tabel 17b. Kruistabel met de verhouding tussen de hoofdtaken van de wijkagent en Stijlsoort 2 (objectief vs. subjectief) van tweets (N = 2.456)

Hoofdtak	Stijlsoort 2: Objectief vs. subjectief	
	<i>Objectief</i>	<i>Subjectief</i>
	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>
Direct contact met burgers	475 (56.3%)	368 (43.7%)
Direct wijkgerelateerd	285 (57.2%)	213 (42.8%)
Wijkteam gerelateerd	47 (51.1%)	45 (48.9%)
Netwerk	235 (39.3%)	363 (60.7%)
Niet aanwezig	200 (47.1%)	225 (52.9%)
Totaal	1.242 (50.6%)	1.214 (49.4%)

Uit de χ^2 -toets tussen de vier hoofdtaken van de wijkagent en Stijlsoort 2: 'objectief vs. subjectief' bleek er een verband te bestaan ($\chi^2 (4) = 52.591, p < .001$). Dit betekent dat Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers', Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd', Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' en Hoofdtak 4: 'Netwerk' samenhangen met Stijlsoort 2 in tweets. Tabel 17b toont dat een objectieve stijl voornamelijk tot uiting kwam bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers' (56.3%), Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' (57.2%) en Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' (51.1%). Een subjectieve stijl werd met name toegepast bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' (60.7%), waarbij in 39.3% van de tweets een objectieve stijl werd aangehouden. Wanneer er geen hoofdtak aanwezig was, kwam net als bij Hoofdtak 4 een subjectieve stijl het meest tot uiting (52.9%).

Tabel 17c. Kruistabel met de verhouding tussen de hoofdtaken van de wijkagent en Stijlsoort 3 (spreektaal vs. schrijftaal) van tweets (N = 2.456)

Hoofdtak	Stijlsoort 3: Spreektaal vs. schrijftaal	
	<i>Spreektaal</i>	<i>Schrijftaal</i>
	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>
Direct contact met burgers	30 (3.6%)	813 (96.4%)
Direct wijkgerelateerd	28 (5.6%)	470 (94.4%)
Wijkteam gerelateerd	4 (4.3%)	88 (95.7%)
Netwerk	42 (7%)	556 (93%)
Niet aanwezig	34 (8%)	391 (92%)
Totaal	138 (5.6%)	2.318 (94.4%)

Uit de χ^2 -toets tussen de vier hoofdtaken van de wijkagent en Stijlsoort 3: 'spreektaal vs. schrijftaal' bleek er een verband te bestaan ($\chi^2 (4) = 13.795, p = .008$). Dit betekent dat Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers', Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd', Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' en Hoofdtak 4: 'Netwerk' samenhangen met Stijlsoort 3 in tweets. Tabel 17c laat zien dat tweets bij alle vier de hoofdtaken hoofdzakelijk uit schrijftaal bestonden (94.4%), hoewel spreektaal bij Hoofdtak 4 (7%) en 'geen hoofdtak aanwezig' (8%) iets vaker voorkwam dan bij de overige hoofdtaken van de wijkagent. Bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers' betrof de relatieve frequentie van schrijftaal 96.4% (tegenover 3.6%), bij Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' 94.4% (tegenover 5.6%), bij Hoofdtak 3: 'Direct wijkteam gerelateerd' 95.7% (tegenover 4.3%), bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' 93% (tegenover 7%) en wanneer er geen hoofdtak aanwezig was betrof het 92% (tegenover 8%).

Tabel 17d. Kruistabel met de verhouding tussen de hoofdtaken van de wijkagent en Stijlsoort 4 (persoonlijk vs. onpersoonlijk) van tweets (N = 2.456)

Hoofdtak	Stijlsoort 4: Persoonlijk vs. onpersoonlijk	
	<i>Persoonlijk</i>	<i>Onpersoonlijk</i>
	<i>N (%)</i>	<i>N (%)</i>
Direct contact met burgers	16 (1.9%)	827 (98.1%)
Direct wijkgerelateerd	23 (4.6%)	475 (95.4%)
Wijkteam gerelateerd	5 (5.4%)	87 (94.6%)
Netwerk	75 (12.5%)	523 (87.5%)
Niet aanwezig	59 (13.9%)	366 (86.1%)
Totaal	178 (7.2%)	2.278 (92.8%)

Uit de χ^2 -toets tussen de vier hoofdtaken van de wijkagent en Stijlsoort 4: 'persoonlijk vs. onpersoonlijk' bleek er een verband te bestaan ($\chi^2(4) = 94.223, p < .001$). Dit betekent dat Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers', Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd', Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' en Hoofdtak 4: 'Netwerk' samenhangen met Stijlsoort 4 in tweets. Tabel 17d toont dat bij alle vier de hoofdtaken tweets met een onpersoonlijke stijl het meest tot uiting kwamen (92.8%), hoewel persoonlijke tweets iets vaker voorkwamen bij Hoofdtak 4 (12.5%) en 'geen hoofdtak aanwezig' (13.9%) dan bij de overige hoofdtaken van de wijkagent. Onpersoonlijke tweets kwamen vooral het meest tot uiting bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers' (98.1%), waarbij in 1.9% van de tweets een persoonlijke stijl wordt gehanteerd. Bij Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' betrof de onpersoonlijke stijl 95.4% (tegenover 4.6%), bij Hoofdtak 3: 'Direct wijkteam gerelateerd' 94.6% (tegenover 5.4%), bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' 87.5% (tegenover 12.5%) en wanneer er geen hoofdtak aanwezig was betrof het 86.1% (tegenover 13.9%).

Conclusie en discussie

Conclusie

Het doel van dit onderzoek was om een inzicht te verschaffen in hoe Nederlandse wijkagenten zich uiten op Twitter in 2014. Er is hiervoor een exploratief onderzoek uitgevoerd naar de verhouding tussen het genre 'tweets van wijkagenten' en de taken van de wijkagent op Twitter in Nederland in 2014. Om hier een antwoord op te kunnen formuleren, is er een driedelige analyse uitgevoerd. De eerste analyse van dit onderzoek, namelijk de genreanalyse van 'tweets van wijkagenten', laat zien hoe de vijf genredimensies van tweets uit Nederland in 2014 eruitzien en biedt een antwoord op de volgende deelvraag:

1. Hoe ziet het genre 'tweets van wijkagenten' eruit in Nederland in 2014?

In Nederland hanteerden wijkagenten voornamelijk een informerend doel in tweets en er werd hoofdzakelijk over het onderwerp 'overig' getwitterd, waarbij bijvoorbeeld onderzoeken naar een incident aan bod kwamen, nieuwjaarswensen werden gegeven en spreekuren op Twitter werden aangekondigd. Het register en de retorica werden beide consequent toegepast in Nederland. Zo werd er met name een ongemarkeerd register gehanteerd en was de retorica hoofdzakelijk informatief. In de stijl van tweets was ook een eenheid te ontdekken, wijkagenten hanteerden namelijk vooral een abstracte, objectieve en onpersoonlijke stijl waarbij schrijftaal werd toegepast.

De tweede analyse van dit onderzoek naar de hoofd- en subtaken van de wijkagent op Twitter laat zien hoe de vier hoofdtaken en bijbehorende subtaken van de wijkagent op Twitter tot uiting komen. Het biedt een antwoord op de volgende deelvraag:

2. Welke taken van de wijkagent komen op Twitter tot uiting in Nederland in 2014?

De hoofdtak die het meest tot uiting kwam op Twitter was Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers'. De subtak die bij deze hoofdtak met name naar voren kwam, was 'afhandeling incidenten'. Bij Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' kwam hoofdzakelijk de subtak 'informatieverwerving criminaliteit' voor in tweets, bij Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' was dat 'participatie bij toezicht' en bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' kwam hoofdzakelijk 'advisering' tot uiting.

Bij de derde analyse van dit onderzoek naar de verhouding tussen het genre 'tweets van wijkagenten' en de hoofdtaken van de wijkagent is onderzocht welke genredimensies voorkomen bij de diverse hoofdtaken van de wijkagent en hoe dit verschilt van taak tot taak. Deze analyse biedt een antwoord op de volgende deelvraag:

3. a) Welke genredimensies van 'tweets van wijkagenten' komen voor bij de verschillende hoofdtaken van de wijkagent?

b) Hoe verschillen deze verhoudingen van taak tot taak?

Bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers', Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd', Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' en Hoofdtak 4: 'Netwerk' kwam informeren als doel/functie het meest tot uiting in tweets. Ook hanteerden wijkagenten bij de vier hoofdtaken hoofdzakelijk een ongemarkeerd register. De retorica was bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers', Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' en Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' met name informatief, terwijl dit bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' hoofdzakelijk appellerend was. Wijkagenten hanteerden daarnaast bij alle vier de hoofdtaken voornamelijk een abstracte en onpersoonlijke stijl, waarbij de tweets hoofdzakelijk in schrijftaal waren geschreven. Vooral bij Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' kwamen met name abstracte tweets naar voren, daarnaast kwamen er bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' net wat vaker tweets in spreektaal naar voren dan bij de andere drie hoofdtaken van de wijkagent. Bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers', Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' en Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' kwam met name een objectieve stijl tot uiting, terwijl dat bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' een subjectieve stijl was. Het hoofdonderwerp was per hoofdtak verschillend. Zo kwamen er in Nederland hoofdzakelijk tweets naar voren over aanhoudingen en criminaliteit bij Hoofdtak 1:

‘Direct contact met burgers’, over criminaliteit bij Hoofdtak 2: ‘Direct wijkgerelateerd’, over toezicht bij Hoofdtak 3: ‘Wijkteam gerelateerd’ en tot slot over het onderwerp ‘overig’ bij Hoofdtak 4: ‘Netwerk’.

De antwoorden van de drie deelvragen van dit onderzoek leiden tot een antwoord op de volgende hoofdvraag:

Hoe verhoudt het genre ‘tweets van wijkagenten’ zich tot de taken van wijkagenten in Nederland in 2014?

Afgezien van de verbanden tussen de hoofdtaken en de verschillende genredimensies, kregen de genredimensies doel/functie en register bij de vier hoofdtaken van de wijkagent eenzelfde invulling qua hoofdcategorie. Zo werd er met name een informerend doel gehanteerd en een ongemarkeerd register. De retorica heeft ook een vrij consistente invulling. Bij Hoofdtak 1: ‘Direct contact met burgers’, Hoofdtak 2: ‘Direct wijkgerelateerd’ en Hoofdtak 3: ‘Wijkteam gerelateerd’ was de retorica hoofdzakelijk informatief en bij Hoofdtak 4: ‘Netwerk’ appellerend. Bij de stijl was meer verdeeldheid te ontdekken, namelijk bij Stijlsoort 2: ‘objectief vs. subjectief’. Bij Hoofdtak 1: ‘Direct contact met burgers’, Hoofdtak 2: ‘Direct wijkgerelateerd’ en Hoofdtak 3: ‘Wijkteam gerelateerd’ werd voornamelijk een objectieve stijl gehanteerd, terwijl dat bij Hoofdtak 4: ‘Netwerk’ een subjectieve stijl was. De overige stijlsoorten werden wel consistent toegepast door wijkagenten, zo kwam er bij alle vier de hoofdtaken met name een abstracte en onpersoonlijke stijl tot uiting, waarbij de tweets hoofdzakelijk schrijftaal bevatten.

Het onderwerp werd minder consistent toegepast bij de vier hoofdtaken van de wijkagent. Dit komt doordat er sprake was van een verband tussen de genredimensie en de hoofdtaken van de wijkagent. Tweets met aanhoudingen kwamen hoofdzakelijk tot uiting bij Hoofdtak 1: ‘Direct contact met burgers’. Bij Hoofdtak 2: ‘Direct wijkgerelateerd’ werd met name over criminaliteit getwitterd, terwijl bij Hoofdtak 3: ‘Wijkteam gerelateerd’ tweets over toezicht het meest naar voren kwamen. Het onderwerp ‘overig’ werd het meest toegepast door wijkagenten bij Hoofdtak 4: ‘netwerk’.

Dat het onderwerp per hoofdtak verschilde, is vrij logisch te verklaren als er naar de inhoud van de taken wordt gekeken. Zo is het bij Hoofdtak 1: ‘Direct contact met burgers’ waarschijnlijker dat er over ‘aanhoudingen’ wordt getwitterd, dan bij Hoofdtak 4: ‘Netwerk’. Dit komt omdat er bij de één een beschrijving wordt gegeven van een situatie (Hoofdtak 1), waarbij een dergelijke situatie een aanhouding kan bevatten, en bij de ander juist aan het netwerk van de wijkagent wordt gewerkt (Hoofdtak 4) en aanhoudingen minder relevant zijn om te bespreken. Dit kan ook gezegd worden

voor de stijl in tweets. Bij Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers', Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' en Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' is een objectieve stijl in tweets waarschijnlijker dan bij Hoofdtak 4: 'Netwerk'. Dit komt omdat er bij Hoofdtak 4 bijvoorbeeld voornamelijk advies wordt gegeven, wat meestal op een subjectieve manier gebeurt ("Het is verstandiger om ...").

Discussie

Uit de eerste analyse van dit onderzoek bleek het genre 'tweets van wijkagenten' in heel Nederland hetzelfde eruit te zien. Het doel en de retorica lijken goed bij elkaar aan te sluiten, gezien het feit dat er voornamelijk een informeel doel aanwezig was in tweets en de retorica informatief was. Dit komt overeen met hetgeen wijkagenten in interviews uit onderzoek van Meijer et al. (2013) aangaven. Eén van hun doelstellingen om actief te zijn op Twitter is namelijk om een beeld te geven van hun werk. Daarbij wordt informatie gegeven over hun werkzaamheden (informatieve functie), wat wordt gedaan door een beschrijving te geven en/of een mededeling te doen (informatieve retorica). Meijer et al. (2013) geeft daarnaast aan dat wijkagenten twitteren over verschillende onderwerpen. Zo worden er onder andere preventietips gegeven, wordt er gevraagd mee te denken over problemen en bericht de agent af en toe over zijn privéleven. Uit de resultaten bleek inderdaad dat wijkagenten over uiteenlopende onderwerpen twitteren. Hierbij kwam het onderwerp 'overig' het meest tot uiting, waaronder spreekuren, nieuwjaarswensen, onderzoeken, etc. vallen. Berichten over het privéleven van de wijkagent kwamen echter zelden voor en zijn in dit onderzoek niet als apart onderwerp opgenomen.

De gehanteerde stijl van tweets hangt op zijn beurt samen met de professionele stijl (ontleend aan Muir, 1977), waar onder andere respect jegens de burger bij komt kijken. Dit wordt meestal vormgegeven door aspecten feitelijk (objectief) en vrij formeel (onpersoonlijk) over te brengen (Terpstra & Schaap, 2011). Het ongemarkeerde register dat werd gehanteerd in tweets, kan hier ook aan gekoppeld worden, namelijk een objectieve stijl om informatie feitelijk over te brengen en een onpersoonlijke stijl om formeel over te komen.

Uit de tweede analyse van dit onderzoek bleken tweets met name Hoofdtak 1: 'Direct contact met burgers' te bevatten. Deze hoofdtak kan gekoppeld worden aan één van de speerpunten van de wijkagent, namelijk decentralisatie. Aangezien bewoners van een wijk actieve participanten worden, kan dit leiden tot een oplossing en/of preventie van criminaliteit. Zo kan het zijn dat bepaalde incidenten niet waren afgehandeld als de burger de politie hier niet op had geattendeerd. Dit sluit tevens aan bij het gedachtegoed 'kennen en gekend worden', wat te maken heeft met samenwerking tussen burger en politie. Dit hangt op zijn beurt weer samen met Hoofdtak

4: 'Netwerk'; de politie dient bekend te zijn en te raken om een goede samenwerking te waarborgen (Immel & Dozy, 2013; Onrust & Voorham, 2013).

De subtaak die bij direct contact met burgers hoofdzakelijk naar voren kwam, was 'afhandeling incidenten'. Bij Hoofdtak 2: 'Direct wijkgerelateerd' kwam voornamelijk de subtaak 'informatieverwerving criminaliteit' voor in tweets, bij Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' was dat 'participatie bij toezicht'. Tot slot kwam 'advisering' als voornaamste subtaak naar voren bij Hoofdtak 4: 'Netwerk'. Deze vier subtaken hangen met elkaar samen. Zo zou men kunnen aannemen dat bij de afhandeling van een incident informatie dient te worden verworven over de situatie (Hoofdtak 2) om van een gedegen afhandeling te kunnen spreken (Hoofdtak 1). Om incidenten op te kunnen lossen, is het van belang dat dit in eerste instantie wordt opgespoord. Dit kan voor een deel worden gedaan door te participeren bij het houden van toezicht (Hoofdtak 3). Om een incident vervolgens te voorkomen, kan een wijkagent bijvoorbeeld advies geven (Hoofdtak 4) (Boutellier et al., 2014).

Een opvallend aspect is dat wijkagenten in interviews aangaven dat zij vinden dat zij slechts problemen moeten signaleren (aan de hand van samenwerking en/of het houden van toezicht) en partners moeten adviseren over de aanpak ervan, maar niet meer dan dat (Landman et al., 2009). Dit lijkt niet geheel aan te sluiten bij de bevindingen van dit onderzoek, aangezien wijkagenten wel degelijk zelf incidenten afhandelen in plaats van anderen daarover te adviseren. Deze adviserende rol is weer terug te vinden bij Hoofdtak 4: 'Netwerk', waarin met name de burger wordt toegesproken met tips om bijvoorbeeld inbraak te voorkomen.

Uit de derde analyse van dit onderzoek bleek dat er inconsistenties bestaan bij het onderwerp in tweets. Bij Hoofdtak 3: 'Wijkteam gerelateerd' komt bijvoorbeeld het onderwerp 'toezicht' het meest tot uiting, wat een verband vertoont met de subtaak 'participatie bij toezicht', die het meest voorkomt bij Hoofdtak 3.

Ook de informatieve retorica die het meest tot uiting kwam bij de vier hoofdtaken vindt aansluiting bij hetgeen is aangekaart bij de tweede analyse van dit onderzoek. Zo is één van de doelstellingen van wijkagenten om actief te zijn op Twitter, om een beeld van hun werk te geven (Landman et al., 2009). Het verschaffen van informatie hierover gebeurt meestal op een informatieve manier (functie en retorica). De subjectieve stijl die bij Hoofdtak 4: 'Netwerk' het meest werd gehanteerd, kan ermee te maken hebben dat wijkagenten voornamelijk advies geven bij Hoofdtak 4. Wanneer iemand een advies geeft, wordt daar meestal een bepaalde mening bij gehanteerd, bijvoorbeeld dat iets wel of niet slim is om te doen.

Met dit exploratieve onderzoek is getracht een inzicht te verschaffen in welke taken de wijkagent via het sociale medium Twitter vervult en daarmee ook hoe de wijkagent zich uit op

Twitter. De resultaten bieden een bepaalde houvast bij een eerste verkenning van het genre ‘tweets van wijkagenten’ en het onderzoek draagt op die manier bij aan kennis over dit nieuwe en groeiende genre. De vraag die zich naar aanleiding van dit onderzoek op zou kunnen dringen, is of de bevindingen op basis van de tweets uit Nederland in 2014 gelijk zullen blijven in de toekomst of dat er een verandering zichtbaar is in hoe ‘twittercops’ zich uiten. Onderzoek van Veltman (2011) “naar het effect van twitterende wijkagenten op de zelfredzaamheid van burgers, hun veiligheidsbeleving en hun beeld ten aanzien van de politie” biedt weinig tot geen inzicht in de manier waarop ‘twittercops’ zich uiten op Twitter, er is slechts naar het effect gekeken. Dit onderzoek biedt een aanvulling op het onderzoek van Veltman (2011), aangezien het een beeld geeft van welke taken de wijkagent op Twitter vervult en hoe het genre ‘tweets van wijkagenten’ eruitziet. Op deze manier wordt het fenomeen ‘twitterende wijkagent’ steeds meer afgebakend, aangezien er iets bekend is over zowel het effect van de twitterende wijkagent en de manier waarop hij zich uit op Twitter.

Daarnaast is er een eerste opzet gecreëerd om te onderzoeken of social media kunnen bijdragen aan onveiligheidsgevoelens in de samenleving. Dit blijkt namelijk bij de traditionele media het geval te zijn, maar er is nog weinig bekend over de rol van de sociale media (Vanderveen, 2002 in Elffers & De Jong, 2004). Twitter is één van de media die het meest intensief wordt gebruikt, waardoor het belangrijk is om te achterhalen of dit sociale medium ook bijdraagt aan onveiligheidsgevoelens in de samenleving (Meijer et al., 2013). Aangezien er niet zomaar één en ander aan de justitie veranderd kan worden, is het van belang om mogelijke onveiligheidsgevoelens door toedoen van social media te bekijken. Op die manier zouden negatieve effecten (zoals bij de traditionele media) verholpen kunnen worden of zouden positieve effecten in stand kunnen worden gehouden. Eén van de mogelijkheden is bijvoorbeeld om de effecten van de diverse genredimensies te onderzoeken op veiligheidsperceptie. Dit blijft een lastige kwestie om te onderzoeken, omdat hetgeen mensen zeggen (bijvoorbeeld in een enquête) niet altijd overeen komt met wat men daadwerkelijk ervaart/voelt.

Naast bovengenoemde aspecten die nog onderzocht dienen te worden, zijn er in dit onderzoek ook een aantal aspecten uit het theoretisch kader ondersteund. Zo creëert de politietaak ‘signaleren en adviseren’ volgens Landman et al. (2009) “een vorm van (h)erkenning van het werk dat zij doen. Het werk van wijkagenten is immers lang niet altijd te plaatsen binnen de kerntaken van de politie”. De adviserende rol die zij op zich nemen, is terug te vinden in bij Hoofdtak 4: ‘Netwerk’. Zo geven zij de burger advies door bijvoorbeeld preventietips tegen inbraak te geven. De signalerende rol die wijkagenten op Twitter lijken te hebben, blijkt echter niet aan te sluiten bij wat zij er zelf over zeggen in interviews. Zij vinden namelijk dat zij slechts problemen moeten signaleren en partners moeten adviseren over de aanpak, zonder zich te veel te bemoeien met het uiteindelijk oplossen van

problemen. Uit dit onderzoek bleek dat wijkagenten wel degelijk zelf incidenten afhandelen (Hoofdtak 1) in plaats van daar slechts over te adviseren. Ook de professionele stijl, als één van de drie werkstijlen binnen de Nederlandse politiecultuur, vindt aansluiting bij de bevindingen van dit onderzoek (Terpstra & Schaap, 2011). Kenmerkend voor de professionele stijl (ontleend aan Muir, 1977) is dat er respectvol met de burger wordt omgegaan door aspecten feitelijk en vrij formeel over te brengen. Deze aspecten zijn terug te zien in het ongemarkeerde register dat wijkagenten in hun tweets hanteerden, naast een objectieve en onpersoonlijke stijl.

Ten aanzien van het onderzoek dienen enkele kanttekeningen te worden gemaakt die de betrouwbaarheid en validiteit mogelijk in het geding brengen. Met betrekking tot de methode kunnen een aantal aspecten verbeterd worden. Zo blijkt de gegeven definitie van 'actieve' en 'minder actieve' wijkagenten wellicht niet geschikt (naar voortschrijdend inzicht). Er is namelijk besloten om vanaf vijf tweets per week te spreken van een actief account, bij minder dan vijf tweets werd er gesproken van een minder actief account. Het bleek echter dat er minder consequent werd getwitterd dan gedacht, waardoor het corpus kleiner uitviel. Op basis hiervan wordt aanbevolen dat er een kleiner aantal moet worden genomen om te spreken van een actief dan wel minder actief account. In een vervolgonderzoek zou er tevens bekeken kunnen worden of er in bijvoorbeeld 2015 consequenter wordt getwitterd en de gehanteerde definitie van 'actief' en 'minder actief' wellicht wel stand houdt. Een tweede beperking van het onderzoek is het model van Steen (2011) voor de genreanalyse. Het model is namelijk niet ingericht op het digitale gebruik. Er zou een uitbreiding op het model ontworpen kunnen worden, waarbij de digitale media in acht worden genomen ten behoeve van de betrouwbaarheid van de uitspraken die over een genre worden gedaan.

Ten derde is er in de methode aangegeven dat eventuele afbeeldingen in tweets buiten beschouwing zijn gelaten. Dit komt omdat er slechts op tekstueel niveau onderzoek is gedaan naar de tweets van wijkagenten. Men zou zich af kunnen vragen of afbeeldingen een andere uitkomst zouden bieden bij het onderzoek, aangezien deze wellicht ondersteuning bieden bij de tekst en andersom. Ook hashtags (#) zijn niet als zodanig betrokken in het onderzoek. Ze zijn namelijk als tekstueel meegenomen, maar zouden wellicht een ander, zo niet gedetailleerder, beeld kunnen geven van het genre 'tweets van wijkagenten'. Hashtags worden namelijk meestal gebruikt ter ondersteuning of versterking van de inhoud van een tweet. Met een hashtag toont men dat hetgeen in een tweet staat, bedoeld is als onderdeel van een grotere discussie over een onderwerp (Deller & Hallam 2011). Hashtags lijken vooral bij het onderwerp van een tweet (en onderwerp gerelateerd) een interessante kwestie te zijn voor vervolgonderzoek.

Een ander punt van kritiek is de keuze voor de onderwerpen 'overig' en 'criminaliteit'. Deze onderwerpen zijn vrij breed, aangezien ze meerdere subonderwerpen bevatten. Onder tweets met

het onderwerp 'overig' vallen bijvoorbeeld nieuwjaarswensen, spreekuren (op Twitter), onderzoeken, etc. Onderwerpen als diefstal, vernieling, drugs en alcohol, geweld, etc. zijn samengevoegd onder 'criminaliteit'. Beide zouden opgesplitst kunnen worden in subonderwerpen om een betrouwbaarder en wellicht gedetailleerder beeld te geven van de onderwerpen die in tweets naar voren komen. Bij 'overig' zou dat kunnen zijn: privéleven (wijkagent), spreekuur, (forensisch) onderzoek, etc. Gezien de taak van de politie om 'iets in veiligheid te brengen', is het relevant om 'criminaliteit' op te splitsen in de volgende onderwerpen: diefstal, vernieling, mishandeling, bedreiging, etc. Zo kan het zijn dat diefstal vaker wordt aangehaald dan drugs of alcohol.

In dit onderzoek is een corpus samengesteld van tweets uit de twaalf provincies van Nederland. Deze tweets zijn voor Nederland in zijn geheel onderzocht en niet voor de aparte provincies. Aangezien de wijkagent een gebiedsgebonden fenomeen is, kan er in vervolgonderzoek naar de aparte regio's worden gekeken in plaats van naar Nederland in zijn geheel. Daarnaast is er in dit onderzoek gekeken naar bijvoorbeeld het hoofddoel in een tweet, terwijl een tweet ook meerdere doelen zou kunnen bevatten. In vervolgonderzoek zouden bovenstaande aspecten meegenomen kunnen worden om een gedetailleerder beeld te creëren van het genre 'tweets van wijkagenten'. Wanneer de aparte provincies worden bekeken, is het van belang om een loglineaire analyse uit te voeren, omdat het om afhankelijke variabelen gaat. Zo wordt er meer informatie verschaft over het verband tussen de provincies, de hoofdtaken en de genredimensies. Dit zou een uitbreiding zijn op hetgeen inmiddels bekend is over het genre 'tweets van wijkagenten'.

Referenties

- Berlo, D. van. (2009). *Ambtenaar 2.0 beta. Actiepunten om te werken aan een overheid 2.0*. Online boek geraadpleegd op 13/03/2015, via:
<https://www.politieacademie.nl/kennisenonderzoek/kennis/mediatheek/PDF/75570.pdf>
- Blom, E. (2012). Taalgebruik op Twitter: een vergelijking van taalkundige kenmerken in tweets van wijkagenten, banken en particulieren. Masterscriptie Communicatie- en informatiewetenschappen (Vrije Universiteit), geraadpleegd op 27/02/2015, via:
http://www.ubvu.vu.nl/pub/fulltext/scripties/13_1730371.pdf
- Boutellier, J. C. J., Miltenburg, E. en Steden, R. van. (2014). Sturing binnen de wijk: de taken en positie van de wijkagent. *Tijdschrift voor de Politie* (jaargang 76, nr. 8/14). Artikel geraadpleegd op 20/02/2015, via:
<https://www.politieacademie.nl/kennisenonderzoek/kennis/mediatheek/pdf/90005.pdf>
- Boverman, E., Duijn, L. van, Graaf, P. de, en Ritzema, J. (2011). Politie, Twitter en gezag. Scriptie Politie Nederland. Geraadpleegd op 16/01/2015, via:
<https://www.politieacademie.nl/onderwijs/overdescholen/spl/publicaties/Publicaties/scriptie%20Politie,%20Twitter%20en%20gezag%20def.%2016-09-11.pdf>
- Bureau of Justice Assistance (1994). Documenting the extent and nature of drug and violent crime: Developing jurisdiction-specific profiles of the criminal justice system. *Assessment and Evaluation Handbook* (4^e druk). Washington, DC: Author.
- Cordner, G.W.(1997). Communitypolicing: Elements and effects. In: Alpert, G. P.en Piquero, A. (Eds.), *Community policing: Contemporary readings*. Prospect Heights, IL: Waveland Press.
- Deller, R. en Hallam, S. (2011). Twittering on: Audience research and participation using Twitter. *Participations Journal of Audience & Reception Studies* 8 (1): 216-245.
- Dozy, M. en Monster, M. (2013). De wijkagent. Artikel geraadpleegd op 29/01/2015, via:
<https://www.politieacademie.nl/onderwijs/canonggp/gemeenschappelijkeveiligheidsaanpak/Paginas/De-wijkagent.aspx>
- Elffers, H. en Jong, W. de (2004). "Nee, ik voel me nooit onveilig". Determinanten van social veiligheidsgevoelens. Rapport voor de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling RMO. Leiden: NSCR.
- Field, A. (2013). Chapter 18: Categorical data. In: *Discovering Statistics using IBM-SPSS Statistics* (p. 735). Sage Publications,
- Fränzel, M. (2012). Stuurt de buurt? Masterscriptie 'Public Administration' geraadpleegd op 03/02/2015, via: <http://hdl.handle.net/2105/12056>

- Gooren, W., Os, P. van, en Rookhuijzen, B. (2013). *Gebiedsgebonden politie als basis of sluitstuk?* Apeldoorn: Politieacademie.
- Haan, R. de. (8/04/2013). Tien procent politiecontact loopt via Twitter. Artikel geraadpleegd op 22/02/2015, via: <http://twittermania.nl/2013/04/tien-procent-politiecontact-loopt-twitter/>
- Immel, T. en Dozy, M. (12/08/2013). Geschiedenis gebiedsgebonden politiewerk. Artikel geraadpleegd op 21/01/2015, via: <https://www.politieacademie.nl/onderwijs/canonggp/gemeenschappelijkeveiligheidsaanpak/Paginas/Geschiedenis-gva.aspx>
- Jansen, M. (2012). Hoe kunnen gemeenten de zelfredzaamheid van burgers bevorderen? Rapport Veiligheid door Samenwerken. Geraadpleegd op 16/01/2015, via: http://www.hetccv.nl/binaries/content/assets/ccv/dossiers/wijkveiligheid/zelfredzaamheid/literatuuronderzoek_zelfredzaamheid.pdf
- Karreman, J. en Enschoot, R. van. (2013). Hoofdstuk 1: Functionele analyse. In: J. Karreman & R. van Enschoot (Red.), *Tekstanalyse. Methoden en toepassingen* (pp.7-46). Assen: Van Gorcum.
- Landman, W., Beers, P. van, en Laan, F. van der. (2009). *Verbinden van politie- en veiligheidszorg. Politie en partners over signaleren & adviseren*. Amsterdam: Reed Business.
- Meijer, A. J., Grimmelikhuijsen, S. G., Fictorie, D., Thaens, M., en Siep, P. (2013). Politie & sociale media. Van hype naar onderbouwde keuzen. *Politiewetenschap*, 64. Politie en Wetenschap, Apeldoorn. Amsterdam: Reed Business.
- Nap, J. En Os, P., van. (2006). *Referentiekader Gebiedsgebonden Politie*. Lectoraat Gemeenschappelijke Veiligheidskunde. Apeldoorn: Politieacademie.
- Nederhoed, N. (2012). Wijkagent 2.0: een onderzoek naar de invloed van sociale media op de dagelijkse werkzaamheden van de wijkagent. Masterscriptie Strafrecht & Criminologie (Rijksuniversiteit Groningen), geraadpleegd op 22/02/2015, via: http://api.ning.com/files/QdOI76r8*Atjbr2POmZsN0Gx6RU0ZTTTRz6sk1St6xdAQz*yspZnFOqpdPc6w06tZtoA5UphYMJnempAfwLeGJIMWnQztX6v/Wijkagent2.0Definitieveversiescriptieoktober2012.pdf
- Onrust, S. en Voorham, L. (2013). *Vier politiestrategieën tegen veel voorkomende criminaliteit. Effectiviteit en werkzame mechanismen*. Utrecht: Trimbos-Instituut.
- Raad van Hoofdcommissarissen (2005). *Politie in Ontwikkeling. Visie op de politiefunctie*. Den Haag: Nederlands Politie Instituut.
- Rees, M. A. Van (1995). Voor juffers en doken. Register als middel om de effectiviteit van teksten te vergroten. *Tekst[blad]* 1(4), 55-60.
- Renkema, J. (2002). *Schrijfwijzer*. Den Haag: SDU.

'Politietaken', geraadpleegd op 16/01/2015, via: <http://www.politie.nl/themas/politietaken.html>

Projectgroep Organisatie Structuren (1977). *Politie in Verandering*. Den Haag: Staatsuitgeverij.

Schuurs, U. en Breij, B. (2013). Hoofdstuk 3: Retorische analyse. In: J. Karreman & R. van Enschoot (Red.), *Tekstanalyse. Methoden en toepassingen* (pp. 101-147). Assen: Van Gorcum.

Sozer, M. A. (2008). *Assessing the performance of community policing: the effect of community policing practices on crime rates*. Dissertation, Indiana University of Pennsylvania.

Steen, G. J. (2011). Genre between the humanities and the sciences. In: M. Callies, W.R. Keller, & A. Lohöfer (eds.), *Bi-Directionality in the Cognitive Sciences: Avenues, challenges, and limitations* (pp. 21–42). Amsterdam: Benjamins.

Terpstra, J. en Schaap, D. (2011). Politiecultuur: een empirische verkenning in de Nederlandse context. *Proces*, 90(4), 183-196. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.

Torre, E. J. van der (2011). *Politiewerk aan de basis: stevig en nuchter*. Lectoraat Gebiedsgebonden Politie. Apeldoorn: Politieacademie.

Van Dale Woordenboek (2015). Geraadpleegd op 29/01/2015, via:

<http://www.vandale.nl/opzoeken?pattern=veiligheid&lang=nn>

Veltman, L. (2011). Masterscriptie Public Administration: 'Twitterende wijkagenten en de beleving van burgers. Een onderzoek naar de effecten van een twitterende wijkagent'. Universiteit Twente.

Vijver, C. D. van der, en Zoomer, O. J. (2004). Evaluating Community Policing in the Netherlands. *European Journal of Crime, Criminal Law and Criminal Justice* 12 (3), 251-267.

Wiebrens, C. (2004). Gebiedsgebonden politiezorg. Kennen en gekend worden. *Justitiële Verkenningen*, 30(5), 79-91. Den Haag: WODC.

Bijlagen

Codeboek taken wijkagent

Hieronder is in Tabel 14 het codeerschema te zien van de hoofdtaken van de wijkagent met bijbehorende subtaken.

Tabel 14. Coderingstabel voor de vier hoofdtaken en 25 bijbehorende subtaken van de wijkagent [gebaseerd op Boutellier et al. (2014)]

Code	Hoofdtak	Indicatoren	Code	Subtak	Indicatoren
0	Rechtstreeks contact met burger	beschrijving situatie, afhandeling/bemiddeling, 'aanhouding', 'arrestatie', ...	0	Afhandeling zaken huiselijk geweld	'huiselijk geweld'
			1	Afhandeling incidenten	aanhouding, arrestatie
			2	Bemiddeling conflicten	bemiddelen bij ruzie
			3	Toezicht houden	'toezicht', 'controle', ...
			4	Aanwezigheid bij evenementen & demonstraties	'evenement', noemen evenement/actie
			5	Ophalen gesignaleerde personen	arrestatie na melding
			6	Nazook meldingen huiselijke geweld + uitvoering huisbezoeken	'huisbezoek', melding bezoek aan huis
			7	Inzet bij verwarde personen	'verward persoon'
			8	Signalering van problemen	melding probleem
			9	Realisering van verbeteringen	afhandeling probleem
			10	Niet aanwezig	
1	Direct wijkgerelateerd	beschrijving algemeen probleem, informatie-verwerving, 'getuigen gezocht', onderzoek naar bepaalde situatie, ...	0	Controles en acties organiseren	controle (verlichting)
			1	Regisseren van afhandelingen bij incidenten	onderzoek doen naar, aansturen afhandeling
			2	Publicatie wijkbladen verzorgen	'(publicatie) wijkblad'
			3	Informatieverwerving criminaliteit	'getuigen gezocht', ...
			4	Buurtschouwing	toezicht buurt
			5	Niet aanwezig	
2	Wijkteam gerelateerd	begeleiding, toezicht (met collega's), ...	0	Noodhulp bijstaan	'noodhulp', 'hulp bij...'
			1	Participatie bij toezicht	toezicht met collega(s)
			2	Opzetten van wijkteambreed project	'project', actie opzetten
			3	Werkzaamheden uitvoeren m.b.t. TBS/zedenvolgsysteem	bijv. navolging plegers van zware delicten
			4	Begeleiding studenten	'met student(en)', ...
			5	Niet aanwezig	
3	Netwerk	overleggen, adviseren ('pas op met'), netwerken, bedanken/feliciteren, directieven ('bel', 'let op', etc.), ...	0	Overlegvoering	'overleg', 'in gesprek'
			1	Advisering	advies geven
			2	Vorming/uitbreiding netwerk	'kennis maken met', ...
			3	Onderhouding netwerk	dank, nieuwjaarswens
			4	Deelname diverse overlegvormen	diverse overleggen
			5	Niet aanwezig	
4	Niet aanwezig				

Codeboek genreanalyse

Hieronder zijn vier codeerschema's te vinden voor het eerste deel van het onderzoek, namelijk een genreanalyse (gebaseerd op Steen (2011)). In Tabel 15 staan de diverse doelen/functies (gebaseerd op Karreman & Van Enschoot (2013)). In Tabel 16 staan de diverse categorieën voor het register. In Tabel 17 staan de verschillende functies die de retorica beschrijven. Tabel 18 bevat diverse categorieën voor de stijl.

Tabel 15. Coderingstabel voor de doelen/functies van een tweet [gebaseerd op Karreman & Van Enschoot (2013)]

Code	Categorie	Indicatoren	Voorbeeld
0	Informereren	Beschrijven, mededelen	<i>De wegen zijn erg glad deze ochtend! #opgepast</i>
1	Overtuigen	Argumenteren, beoordelen	<i>Een ongeluk zit in een klein hoekje. Gebruik 's avonds altijd fietslampen! #ikwiljezien</i>
2	Instrueren	Aanwijzingen geven over, uitleggen hoe	<i>Denk aan uw huisdieren en hou ze binnen met oud & nieuw!</i>
3	Activeren	Verzoeken, aanraden, oproepen	<i>Meisje (4 jr) uit Soest nog steeds #vermist. Tips? Bel 112</i>
4	Emotioneren	Feliciteren, bedanken/verontschuldigen	<i>Wij wensen iedereen een gelukkig een gezond 2014! Maak er wat moois van dit jaar.</i>
5	Niet aanwezig		

Tabel 8. Coderingstabel voor het onderwerp in een tweet

Code	Categorie	Indicator
0	Criminaliteit	'vernietiging', 'drugs', 'alcohol', 'vandalisme', 'criminaliteit', ...
1	Overlast	'(geluids)overlast'
2	Aanhouding	'aanhouding', 'arrestatie', ...
3	Vermising	'vermist', ...
4	Vondst	'gevonden', 'verloren', ...
5	Waarschuwing	'pas op', 'let op', ...
6	Tip	tips, 'zorg ervoor dat', ...
7	Controle/actie	'(verlichtings)controle', ...
8	Hulp	'(nood)hulp', 'gered', ...
9	Toezicht	'toezicht (houden)', ...
10	Incident	'incident', 'ongeluk', 'ongeval', ...
11	Overig	nieuwjaarswensen, (Twitter) spreekuur, onderzoek, ... geen van bovenstaande

Tabel 1. Coderingstabel voor het register in een tweet

Code	Categorie	Taalgebruik	Voorbeeld
0	Vulgair	Grof	<i>zeiken</i>
1	Informeel	Ongedwongen	<i>pissen, kids</i>
2	Ongemarkeerd	Alledaags	<i>plassen, kinderen</i>
3	Formeel	Plechtig	<i>urineren</i>
4	Archaïsch	Ouderwets	<i>kroost</i>

Tabel 2. Coderingstabel voor de retorica in een tweet

Code	Categorie	Indicatoren	Voorbeeld
0	Informatief	Informatie weergeven	<i>Vanavond lichtcontrole op fietsen.</i>
1	Expressief	Gevoel uitdrukken	<i>Fijne samenwerking met nieuwe collega's.</i>
2	Sociaal	Relationele aspect benadrukken	<i>Werk samen aan een veiligere buurt [...].</i>
3	Diverterend	Amuserend element geven	<i>Tijdens Carnaval dit boefje opgepakt [foto]</i>
4	Appellerend	Beroep op ontvanger doen	<i>Bedankt voor alle tips over de vermissing.</i>
5	Niet aanwezig		

Tabel 3. Coderingstabel voor de stijl van een tweet

Stijl	Categorie	Code + Label	Indicatoren	Voorbeeld
1	Concreet vs. abstract	0 = Concreet	Gedetailleerd	<i>Om 07:00 vanmorgen</i>
		1 = Abstract	Grote lijnen	<i>Rond het ochtenduur</i>
2	Objectief vs. subjectief	0 = Objectief	Neutraal, feitelijk	<i>Het is 7°C vandaag</i>
		1 = Subjectief	Gekleurd, mening	<i>Het is erg koud vandaag.</i>
3	Spreektaal vs. schrijftaal	0 = Spreektaal	Dialectwoorden, vrijer	<i>Houdoe</i>
		1 = Schrijftaal	Correcte stijl/grammatica	<i>Tot ziens</i>
4	Persoonlijk vs. onpersoonlijk	0 = Persoonlijk	Informeel	<i>jij, jouw, jullie</i>
		1 = Onpersoonlijk	Zakelijk, formeel	<i>u, uw, (geen aanspr.vorm)</i>