

Social media for social order

*De inzet van Twitter
ten behoeve van crowd control*



Danielle Fictorie
Universiteit Utrecht
1 februari 2013

Voorwoord

Met deze scriptie komt voor mij een einde aan lang en veel studeren. Met veel plezier heb ik mijzelf de afgelopen 7,5 jaar student mogen noemen. Begonnen in Groningen bij Communicatie- en Informatiewetenschappen verhuisde ik na vier jaar met een bachelor en veel mooie herinneringen op zak naar Utrecht om daar aan de USBO een nieuwe start te maken. Een uitstapje naar de UvA leverde ondertussen nog een master Politieke Communicatie op. Met deze scriptie komt ook een einde aan mijn tijd op de USBO.

Ik zou bijna een scriptie kunnen schrijven over de verschillen tussen de steden, de mentaliteit van studenten, docenten en het College van Bestuur, de kwaliteit van het onderwijs... De verschillen waren soms groot. Toch heb ik dat niet gedaan: ik heb besloten om het beste van alle werelden samen te brengen in dit onderzoek.

In Groningen heb ik altijd gewaardeerd dat er ruimte was voor ambitie van studenten. Aan studenten die iets wilden, en daar een goed idee voor hadden, werd alle ruimte geboden. Van de UvA heb ik geleerd dat regels flexibel kunnen zijn en dat er altijd uitzonderingen gemaakt kunnen worden. Deze flexibiliteit en dit meedenken met studenten bleek gelukkig ook in Utrecht te vinden. Daar ben ik mijn begeleider Albert Meijer erg dankbaar voor. Zijn meedenken en inzet achter de schermen zorgden ervoor dat ik met een unieke planning mijn scriptie heb kunnen schrijven.

Wat ik bijzonder vind aan de USBO is de enorme kennis en kwaliteit van docenten en hun bereikbaarheid voor studenten. Ook dit keer kon ik mij altijd voor advies tot mijn docenten wenden. Voor mijn gevoel heb ik mij in Groningen als mens meer ontwikkeld, maar de USBO heeft mij ontzettend veel academische kennis en vaardigheden bijgebracht. Bijzondere dank wil ik uitspreken aan Albert voor zijn begeleiding. Hij was kritisch en hield me scherp, zonder daarbij mijn vertrouwen in mezelf onderuit te halen.

Typisch USBO is het ook om niet alleen uit te gaan van academische kennis, maar de verbinding met de praktijk te zoeken. Daarom werd dit onderzoek uitgevoerd bij de politie Haaglanden. Dat leverde me een heel bijzonder EK op! Voetbal kijken op een groot scherm, de indrukwekkende briefings in een zaal vol testosteron, meekijken met wat leek op een real life computerspel... Het heeft een diepe indruk op me gemaakt. Ik wil de politie Haaglanden daarom nogmaals bedanken voor deze unieke mogelijkheid: Mieke van Tankeren voor het mogelijk

maken van dit onderzoek, mijn begeleider op de werkvloer Cor Spruijt en alle andere medewerkers van Communicatie en BRI.

Deze scriptie is niet alleen van kritisch commentaar voorzien door mijn begeleider Albert en tweede begeleider Martijn, maar ook door enkele van mijn vrienden. Ik wil Ike, Lex, Ruben, Roeland en in het bijzonder Giel daar ook op deze plaats voor bedanken. Vooral de scherpe opmerkingen van Giel hebben mijn scriptie naar een hoger niveau getild en hebben mij gedwongen overal nog eens goed over na te denken. Ook heeft hij me geleerd dat ik niet iedereen 'in het bijzonder' kan bedanken. Toch houd ik die formulering voor hem graag in ere.

Hiermee komt dan een einde aan 7,5 jaar studeren. Er komt een einde aan een jaar vol verhalen over allerlei scripties. De gekke planning en combinatie van allerlei studies zorgde ervoor dat het vaak niet te volgen was voor vrienden en familie waar ik nu weer precies mee bezig was. Toch bleef de interesse en kon ik steeds mijn verhaal kwijt. Dank jullie wel daarvoor, en voor alle mooie herinneringen!

Want met vele mooie herinneringen sluit ik niet alleen dit onderzoek af, maar ook een fantastische studententijd. Het waren geweldige jaren, vol avonturen en verhalen, met veel hard werken, maar vooral heel hard genieten. Het is nu tijd voor een nieuwe uitdaging, ik hoop dat het werkende leven net zo leuk gaat zijn!

Danielle Fictorie

Januari 2013

Social media for social order

De inzet van Twitter

ten behoeve van crowd control

Deel A: Onderzoeksrapport

theoretische en methodologische onderbouwing

Afstudeeronderzoek
Master Publiek Management
Bestuurs- en Organisationswetenschappen
Universiteit Utrecht

Eerste begeleider: Albert Meijer
Tweede begeleider: Martijn van der Meulen

Danielle Fictorie
dfictorie@gmail.com

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Deel A: Onderzoeksrapport	4
1. Inleiding.....	9
1.1 Context: de Oranje Thuissituatie voor de politie Haaglanden	9
1.2 Maatregelen ten behoeve van de openbare orde	9
1.3 De inzet van Twitter tijdens het EK door de politie Haaglanden	11
1.4 Twitter en crowd control	12
1.5 Leeswijzer	13
2. Theoretisch kader	14
2.1 Crowd control.....	14
2.1.1 Vormen van crowd control.....	14
2.1.2 Het ontstaan van rellen.....	16
2.1.3 Maatregelen voor crowd control.....	21
2.1.4 Deelconclusie: Wat is crowd control?.....	23
2.2 Twitter	23
2.2.1 Eigenschappen van Twitter	24
2.2.2 De politie en Twitter	26
2.2.3 Deelconclusie: Wat is Twitter?	27
2.3 Bijdrage van Twitter aan crowd control	28
2.3.1 De rol van Twitter in de totstandkoming van rellen	28
2.3.2 Gedrag beïnvloeden via Twitter	30
2.3.3 Eigenschappen van Twitter die bijdragen aan crowd control	32
2.3.4 Twitter en crises	37
2.3.5 Deelconclusie: Welke eigenschappen van Twitter dragen bij aan crowd control?	39
2.4 Nadelen, beperkingen en risico's van Twitter voor crowd control	41
2.4.1 Nadelen, beperkingen en risico's van Twitter als zendmedium.....	41
2.4.2 Nadelen, beperkingen en risico's van Twitter als informatiebron	44
2.4.3 Twitter als onderdeel van multimediastrategie	46

2.4.4	Een ethische kwestie: hoe ver kan de politie gaan?	47
2.4.5	Deelconclusie: Wat zijn nadelen, beperkingen en risico's bij de inzet van Twitter voor crowd control?	49
2.5	Conclusie	50
3.	Methode	52
3.1	Onderzoeksdesign	52
3.2	Theoretische verkenning	53
3.3	Ervaringen van andere korpsen	54
3.4	Evaluatie inzet Twitter politie Haaglanden	55
3.4.1	Doel 1. Burgers informeren over het politieoptreden	56
3.4.2	Doel 2. Onwaarheden in tweets ontkrachten	59
3.4.3	Doel 3. Preventie: mensen waarschuwen en de gevolgen in laten zien	60
3.4.4	Doel 4. Opinievorming over politie optreden positief beïnvloeden	61
3.4.5	Doel 5. Opsporing: verzenders van opruiende tweets vervolgen.	64
3.5	Bespreking methoden	65
3.5.1	Analyse van mentions	67
3.5.2	Analyse van tweets politie Haaglanden	67
3.5.3	Analyse van beleidsdocumenten	67
3.5.4	Berichtgeving media	68
3.5.5	Gesprekken medewerkers politie Haaglanden	68
3.5.6	Meting bereik tweets politie Haaglanden	68
3.5.7	Monitoring	69
3.5.8	Observaties	69
3.5.9	Survey	71
3.6	Verwerking van de resultaten	73
3.7	Evaluatie van de methode	74
Deel B:	Adviesrapport voor politie Haaglanden	77
Managementsamenvatting	78	
4.	Aanleiding en vraagstelling	80
4.1	Aanleiding	80

4.2	Doel van het onderzoek.....	81
4.3	Achtergronden	82
4.4	Aanpak.....	83
4.5	Leeswijzer	85
5.	Evaluatie Twitter-inzet tijdens het EK.....	86
5.1	Burgers informeren over het standpunt/het uitgangspunt van het politieoptreden	86
5.1.1	Informeren vóór het EK.....	86
5.1.2	Informeren rondom de eerste wedstrijd	88
5.1.3	Informeren rondom de tweede wedstrijd	90
5.1.4	Informeren rondom de derde wedstrijd.....	93
5.1.5	Oordeel burgers.....	95
5.1.6	Wat heeft het informeren van burgers opgeleverd?.....	100
5.1.7	Welke lessen kan de politie Haaglanden trekken?	101
5.2	Onwaarheden in tweets ontkrachten	102
5.2.1	Wat is er gedaan om dit doel te behalen?	102
5.2.2	Wat heeft het ontkrachten van onwaarheden opgeleverd?	105
5.2.3	Welke lessen kan de politie Haaglanden trekken?	106
5.3	Preventie: mensen waarschuwen, de gevolgen in laten zien	106
5.3.1	Wat is er gedaan om dit doel te behalen?	106
5.3.2	Inbraakpreventie	107
5.3.3	Wat hebben de preventieve tweets opgeleverd?.....	109
5.3.4	Welke lessen kan de politie Haaglanden trekken?.....	109
5.4	Opinievorming over politieoptreden positief beïnvloeden	109
5.4.1	Wat is er gedaan om dit doel te behalen?	109
5.4.2	Wat hebben de tweets opgeleverd voor de opinievorming bij burgers?	110
5.4.3	De invloed van de tweets op de berichtgeving in de media	113
5.4.4	Welke lessen kan de politie Haaglanden trekken?	117
5.5	Opsporing: verzenders van opruiende tweets vervolgen.....	117
5.5.1	Wat is er gedaan om dit doel te behalen?	117
5.5.2	Wat heeft de vervolging van verzenders van opruiende tweets opgeleverd?	117
5.5.3	Welke lessen kan de politie Haaglanden hieruit trekken?	121
5.6	Conclusie.....	121

6. Zijn de gestelde doelen eigenlijk wel de juiste?	124
6.1 Relatie tussen crowd control en doelstellingen.....	124
6.2 Inzet voor andere dan de genoemde doelen.....	129
6.3 Ontbrekende doelen	129
6.4 Relatie met communicatiedoelstellingen	130
6.5 Welke lessen kan de politie Haaglanden hieruit trekken?	132
7. Ongewenste effecten	133
8. Ervaringen in binnen- en buitenland met Twitter voor crowd control	136
8.1 Ervaringen van buitenlandse korpsen	136
8.1.1 Montreal: inzet tijdens studentenprotesten.....	136
8.1.2 Sheffield: inzet tijdens een demonstratie	138
8.1.3 Vancouver: inzet tijdens de Stanley cuprellen	141
8.2 Ervaringen van andere Nederlandse korpsen.....	143
8.2.1 Amsterdam-Amstelland	143
8.2.2 Hollands Midden.....	147
8.2.3 Overige korpsen.....	151
9. Conclusie	152
9.1 Zijn de gestelde doelen voor de inzet van Twitter bereikt?	152
9.2 Zijn de gestelde doelen de juiste?.....	155
9.3 Ongewenste effecten	155
9.4 Ervaringen van andere korpsen	155
9.5 Eindconclusie	156
10. Aanbevelingen	157
Bronnen	159
Bijlagen	168

1. Inleiding

1.1 Context: de Oranje Thuissituatie voor de politie Haaglanden

Dit onderzoek gaat over de inzet van Twitter ten behoeve van crowd control, in het bijzonder over de inzet tijdens het EK 2012 in Polen en de Oekraïne door de politie Haaglanden. Als het Nederlands elftal zich kwalificeert voor een eindronde, betekent dat overal in het land mensen samen naar de wedstrijden kijken en samen feestvieren. Complete straten kleuren oranje. Dit leidt helaas vaak tot verstoring van de openbare orde. Binnen de politie wordt de situatie in Nederland tijdens een EK of WK de Oranje Thuissituatie genoemd. De Oranje Thuissituatie is als volgt gedefinieerd: “de omstandigheid, dat groepen, individuen of menigten zich, naar aanleiding of als gevolg van internationale voetbalwedstrijden, vaak in toernooiverband van een EK of een WK, als supporters zodanig gedragen in de (semi-) publieke ruimte in Nederland, dat dit verstoringen van de openbare orde, inbreuken op de (verkeers)veiligheid en strafbare feiten tot gevolg kan hebben” (Esman, van Oorschot & Adang, 2012: 2).

In Den Haag is het in het verleden vaak ‘misgegaan’ tijdens voetbalwedstrijden van het Nederlands Elftal. In het bijzonder op het Jonckbloetplein is het steeds raak. Krantenkoppen als “Grimmig Oranjefeest op Jonckbloetplein” (AD/Haagsche Courant, 7 juli 2010), “Laakkwartier: dé plek voor reltoeristen” (NRC, 9 juli 2010), “Weer arrestaties in Laakkwartier na zege Oranje” (AD/Haagsche Courant, 29 juni 2010) en “Het Jonckbloetplein – traditie van feesten en rellen” (AD/Haagsche Courant, 19 juni 2008) spreken voor zich. Op YouTube staan tientallen filmpjes van burgers die de ongeregelheden laten zien op het plein. Bervoets, van Oorschot, Esman en Adang (2010: 48-57, 71-78) laten in een analyse zien dat het al sinds 1988 bij elke eindronde uit de hand loopt op het Jonckbloetplein. De overlast wordt alleen maar erger, met tientallen aanhoudingen, veel schade en gewonde politiemedewerkers tot gevolg. De ervaring leert inmiddels dat hoe verder Nederland in het toernooi komt, hoe groter de ongeregelheden zijn. De kans op ongeregelheden is groter na een overwinning dan na verlies. Dit beeld werd bevestigd tijdens het EK 2012: hoewel de ongeregelheden meevielen ten opzichte van eerdere toernooien, was het steeds onrustiger naarmate er meer wedstrijden waren gespeeld.

1.2 Maatregelen ten behoeve van de openbare orde

Om te voorkomen dat het in Den Haag weer uit de hand loopt, zijn er allerlei maatregelen genomen door de politie Haaglanden. Het beleid is gericht op ‘hotspots’ en ‘hotshots’. Hotspots

zijn plekken waar het in het verleden vaak mis is gegaan. In Haaglanden is een van die plekken uiteraard het Jonck-bloetplein. Gekeken wordt wat voor maatregelen er genomen kunnen worden, bijvoorbeeld omtrent het verkeer: sluit je het plein af of laat je er juist auto's en trams overheen rijden? Hotshots zijn mensen die eerder voor overlast zorgden. In Den Haag zijn er goede ervaringen met huisbezoeken aan deze mensen om ze vooraf al te laten weten dat er extra op ze wordt gelet.

Concrete maatregelen op en rond het Jonckbloetplein zijn onder andere een samenscholing- en alcoholverbod op en rondom het plein, sluiting van horecagelegenheden rond het einde van de wedstrijd, verkeersmaatregelen, preventieve aanwezigheid van 'platte pettentoezicht', een 'keep moving' strategie waarbij mensen met o.a. paarden in beweging worden gehouden, het verbieden van schermen die groter zijn dan 130 cm (voor grotere schermen moest een vergunning worden aangevraagd), extra verlichting op het plein, inspanningen van de gemeente om loszittend straatmeubilair of stenen te verwijderen, brieven naar buurtbewoners en ondernemers op het plein om hen te ontraden naar het plein te komen en de aanwezigheid van buurtvaders en het burgerteam Nachtpreventie (Bervoets et al., 2008). De algemeen commandant, Simone Smit, is echter duidelijk: "Geen enkel concept is tot op heden succesvol in het voorkomen van ongeregelde heden in Laak" (Smit, 2012).

In de aanloop naar het EK in Polen en de Oekraïne is er extra aandacht geweest voor clubsupporters en supporters van andere landen. In het verleden zijn er problemen geweest met Turkse en Marokkaanse fans. Deze landen doen in 2012 niet mee, maar er wordt wel rekening gehouden met de wedstrijden van Polen. Dit land doet voor het eerst mee aan het EK. In de regio wonen veel Polen. Voor aanvang van het toernooi was nog onbekend hoe zij zich tijdens het EK zouden gedragen. Er kon niet worden teruggegrepen op ervaringen uit het verleden en ook in de rest van het land was hier nog niets over bekend. De politie Haaglanden heeft daarom contact gezocht met Poolse verenigingen in Den Haag en omgeving om toch een indruk te krijgen van de wijze waarop Polen in het algemeen hun land aanmoedigen en hoe en waar ze dat tijdens het EK wilden gaan doen. Uiteindelijk zijn de wedstrijden van Polen zonder incidenten verlopen.

De politie doet er dus alles aan om de Oranje Thuissituatie een feest te laten zijn en te laten blijven. Dat geldt niet alleen voor de politie Haaglanden; de Oranje Thuissituatie is landelijk aangestuurd. Voor het EK 2012 zijn op landelijk niveau ook allerlei maatregelen genomen door de politie. Er is een politiewerkgroep geformeerd die zich richt op de voorbereiding en tenuitvoerlegging van het beleidskader door de operationele diensten. Deze werkgroep draagt (me-

de)verantwoordelijkheid voor de ontwikkeling van onder andere dreigingsmeldingen en -inschattingen. Elk politiekorps heeft zelf een risicoanalyse gemaakt. Tijdens het EK is er bij de politie Haaglanden een Staf Grootchalig Bijzonder Optreden (SGBO) opgezet van waaruit alle politie-inzet wordt gecoördineerd. Daarnaast vindt verzameling van informatie en monitoring van social media plaats bij BRI (Bureau Recherche Informatie).

Binnen de Leidraad Veiligheid EK Voetbal 2012 is ook vastgesteld dat voor de communicatie rondom incidenten in Nederland geen aparte afspraken worden gemaakt, dit valt binnen de reguliere communicatielijnen (NCC, 2012a).

1.3 De inzet van Twitter tijdens het EK door de politie Haaglanden

Twitter is een van de middelen die de politie Haaglanden heeft ingezet ten behoeve van crowd control tijdens het EK 2012. De politie Haaglanden heeft reeds ervaring opgedaan met de inzet van Twitter tijdens andere evenementen. Ten opzichte van deze evenementen wijkt het Europees Kampioenschap op twee punten af: de organisatie en de doelgroep. Ten eerste is er geen specifieke organisatie verantwoordelijk voor het evenement, wat bijvoorbeeld bij een demonstratie wel het geval is. Dat heeft als gevolg dat er lastiger afspraken gemaakt kunnen worden over de communicatie via Twitter. Ten tweede is, in vergelijking met bijvoorbeeld de studentendemonstratie uit januari 2011, de doelgroep relatief weinig actief op sociale media. Dat kan het bereik van de berichten via Twitter beperken. Twitter is daarom ingezet als medium dat ondersteunend is aan andere communicatiemiddelen.

Twitter is ingezet om de volgende vijf doelen te bereiken:

1. Burgers informeren over het standpunt/het uitgangspunt van het politieoptreden.
2. Onwaarheden in tweets van anderen ontkrachten.
3. Preventie: mensen waarschuwen, de gevolgen in laten zien van hun daden.
4. Opinievorming over politie optreden positief beïnvloeden.
5. Opsporing: verzenders van opruiende tweets vervolgen.

Voor de politie Haaglanden is een adviesrapport geschreven waarin is onderzocht in hoeverre deze vijf doelen bereikt zijn tijdens het EK. Ook zijn er aanbevelingen uitgebracht voor de inzet van Twitter tijdens toekomstige evenementen.

1.4 Twitter en crowd control

De politie Haaglanden is niet het enige politiekorps in Nederland dat Twitter inzet. Eerder onderzoek (Meijer et al., te publiceren) wijst uit dat de inzet van Twitter door de Nederlandse politie over het algemeen niet gepaard gaat met grondige onderbouwing. De ontwikkelingen in de samenleving, waarin door nieuwe internet- en communicatietechnologie de positie van burgers is veranderd, hebben ervoor gezorgd dat de politie via Twitter met de burger is gaan communiceren. Er wordt gestart met pilots, zonder dat daar duidelijke doelstellingen aan verbonden zijn. Als de betrokkenen vervolgens het 'gevoel' hebben dat de inzet van Twitter 'iets' oplevert, wordt het project gecontinueerd. Vaak gebeurt dat zonder een duidelijk beeld van de kosten en baten van Twitter. Wel is bij alle betrokkenen duidelijk dat Twitter zowel gebruikt kan worden om te zenden, om informatie over te brengen naar burgers, als dat het medium gebruikt kan worden om te ontvangen. Van landelijke politieorganisatie tot de wijkagent, op Twitter doet iedereen oproepen voor getuigen en voor tips.

Wat geldt voor de inzet van Twitter in het algemeen, geldt ook voor de inzet van Twitter ten behoeve van crowd control door de Nederlandse politie. Er wordt mee geëxperimenteerd en de ervaringen lijken positief. Een uitgebreide evaluatie ontbreekt vooralsnog. Dit onderzoek poogt die lacune te vullen. Voor het eerst wordt er in Nederland grondig gekeken naar de inzet van Twitter ten behoeve van crowd control en de effecten van deze inzet. Dit draagt eraan bij dat in de toekomst een gefundeerd, weloverwogen besluit kan worden genomen over de inzet van Twitter tijdens andere evenementen en om maatschappelijke onrust te voorkomen.

De relatie tussen sociale media en maatschappelijke onrust wordt sinds 2011 gelegd. De Arabische lente met opstanden in o.a. Libië en Egypte en Occupy Wall Street werden mede georganiseerd via Twitter en Facebook (Vasterman, 2012). De aandacht voor social media werd nog groter toen er grootschalige rellen uitbraken in Londen. Deze rellen sloegen over naar andere steden in Groot-Brittannië en in de media werd gesuggereerd dat dit kwam door Twitter, Facebook en Blackberry Messenger. Na afloop bleek dit beeld nuance te behoeven, maar de link tussen sociale media en sociale onrust was gelegd (Ball & Lewis, 2011; Richards & Lewis, 2011, Vasterman, 2012).

In de nasleep van de rellen in Engeland verschuift het beeld echter van sociale media als veroorzaker van rellen naar de rol die sociale media kunnen hebben in het voorkomen en

bestrijden van maatschappelijke onrust (o.a. Beckford, 2012; Caldwell, 2012; Prasad & Adegoke, 2012). Dit onderzoek sluit daar bij aan.

Niet alleen vanuit maatschappelijk oogpunt vult dit onderzoek een lacune, ook vanuit een wetenschappelijk oogpunt kan dit onderzoek een toegevoegde waarde hebben. Er is tot nu toe weinig onderzoek gedaan naar de inzet van Twitter gerelateerd aan crowd control. Wel is er veel geschreven over crowd control, en de bijdrage van Twitter aan crisiscommunicatie krijgt ook steeds meer aandacht, maar er is onvoldoende bekend over de bijdrage en de effecten van de inzet van Twitter op crowd control.

In deze literatuurstudie staat daarom de volgende onderzoeksvraag centraal: **Op welke manier kan Twitter effectief worden ingezet voor crowd control?** Deze vraag wordt beantwoord aan de hand van de volgende vijf deelvragen:

1. Wat is crowd control?
2. Wat is Twitter?
3. Welke eigenschappen van Twitter kunnen bijdragen aan crowd control?
4. Wat zijn nadelen, beperkingen en risico's bij de inzet van Twitter voor crowd control?
5. Hoe kan de inzet van Twitter voor crowd control geëvalueerd worden?

De eerste vier vragen zullen worden beantwoord in het theoretisch kader. De vijfde vraag staat centraal in het methodologische hoofdstuk.

1.5 Leeswijzer

Dit afstudeeronderzoek bestaat uit twee delen: een adviestraject bij de politie Haaglanden, leidend tot het adviesrapport in deel B, en dit onderzoeksrapport. De methodologische en theoretische onderbouwing van het onderzoek zijn voor de politie minder relevant, maar maken wel onderdeel uit van een wetenschappelijk rapport. Daarom wordt in hoofdstuk 2 diepgaander gekeken naar de theoretische basis voor de inzet van Twitter voor crowd control. In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de onderzoeksvraag 'Op welke manier kan Twitter effectief worden ingezet voor crowd control?'. Daarna wordt er in hoofdstuk 3 een methodologische onderbouwing gegeven van het onderzoek. Daarna volgt deel B, het adviesrapport voor de politie Haaglanden.

2. Theoretisch kader

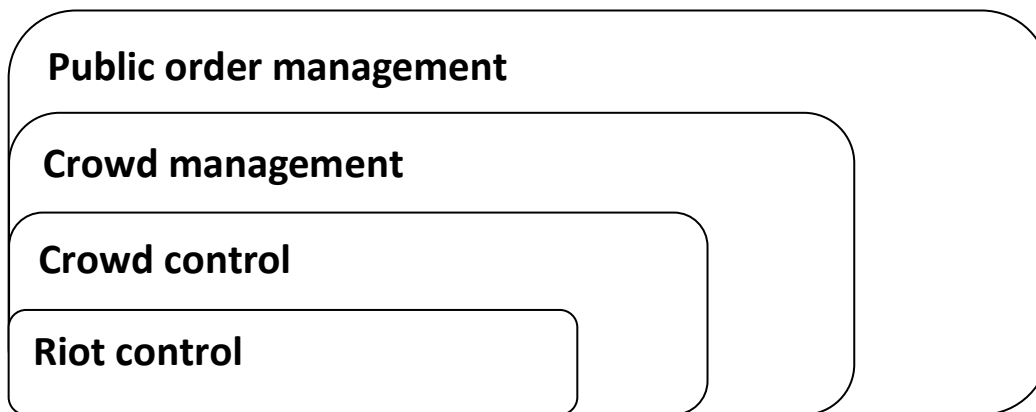
De onderzoeksvraag, ‘Op welke manier kan Twitter effectief worden ingezet voor crowd control?’, bevat een tweetal elementen die in dit kader verder theoretisch zullen worden uitgewerkt. In paragraaf 2.1 zal het begrip ‘crowd control’ verder uitgediept worden om een antwoord te geven op de deelvraag ‘Wat is crowd control?’. In paragraaf 2.2 zal Twitter centraal staan. Deze begrippen worden aan elkaar gekoppeld in de derde en vierde paragraaf over voor- en nadelen van de inzet van Twitter voor crowd control.

2.1 Crowd control

In deze paragraaf staat het begrip crowd control centraal en wordt een antwoord gegeven op de vraag ‘wat is crowd control?’. Crowd control wordt in een bredere context geplaatst van maatregelen om een publiek te beïnvloeden. Toegelicht wordt dat crowd control gericht kan zijn op zowel het voorkomen van een te grote opeenhoping van mensen als op het tegengaan van rellen. Ook wordt aandacht besteed aan de maatregelen die deel uit kunnen maken van crowd control.

2.1.1 Vormen van crowd control

Grote groepen mensen komen regelmatig bij elkaar. Meestal gaat dat onopgemerkt voorbij, maar soms ontstaan er problemen. Deze kunnen tweezijdig zijn: er kunnen rellen ontstaan (zoals tijdens het EK in Den Haag) en er kan sprake zijn van verdrukking (denk aan de Loveparade in Duisburg). Crowd control is het voorkomen van ongeregelheden door handhaving van de openbare orde. Openbare orde is, volgens de definitie van Van der Meulen (1993), “*de naar tijd en plaats bepaalde normale gang van zaken op voor het publiek toegankelijke plaatsen, welke gang van zaken wordt gekenmerkt door een overwegende mate van algemene vrijheid deze plaatsen overeenkomstig hun bestemming te gebruiken in veiligheid voor persoon en goed.*” Tijdens het EK is er sprake van verstoring van de openbare orde in Den Haag als ongeregelheden uitbreken op het Jonckbloetplein, dan wordt de normale gang van zaken immers verstoord op een voor het publiek toegankelijke plaats. De veiligheid van personen en goederen kan niet meer worden gegarandeerd, dus is de openbare orde in gevaar. Om de openbare orde te handhaven, worden verschillende termen gebruikt. Adang (2007) benoemt (in aflopende volgorde) *public order management*, *crowd management*, *crowd control* en *riot control* (zie ook Figuur 1).



Figuur 1: vormen van handhaving openbare orde

Adang (2007) definieert *public order management* als “de systematische planning voor en het sturing geven aan gebeurtenissen in het publieke domein waarbij risico's voor verstoring van de openbare orde bestaan, ongeacht het aantal mensen dat zich verzamelt” (Adang, 2007: 804). Het is niet direct gericht op het voorkomen van rellen.

Crowd management is onderdeel van public order management, maar focust op grote groepen mensen. De menigten worden begeleid, zodat er orde geschept kan worden. Public order management is al van toepassing bij drie jongeren die ruzie hebben, terwijl er bij crowd management sprake is van massabijeenkomsten. Fruin (1993) definieert crowd management als “the systematic planning for, and supervision of, the orderly movement and assembly of people”. Bij crowd management kan in de praktijk gedacht worden aan het voorkomen van verstoppingen door dranghekken en wegwijzers, aan calamiteitenplannen, aan catering en toiletten. Dit heeft te maken met de voorbereiding van het evenement, zodat de mensenstromen beheersbaar zijn (Adang, 2007).

Bij *crowd control* gaat het om het uitvoeren van de maatregelen die bij het *crowd management* zijn uitgedacht. Het kan ook noodgedwongen ontstaan, als ongeplande reactie op een groepsprobleem. Er is dan een grote groep mensen aanwezig en er is een kans op gedrang of rellen. De naam zegt het eigenlijk al: een ‘crowd’ wordt ‘gecontroleerd’.

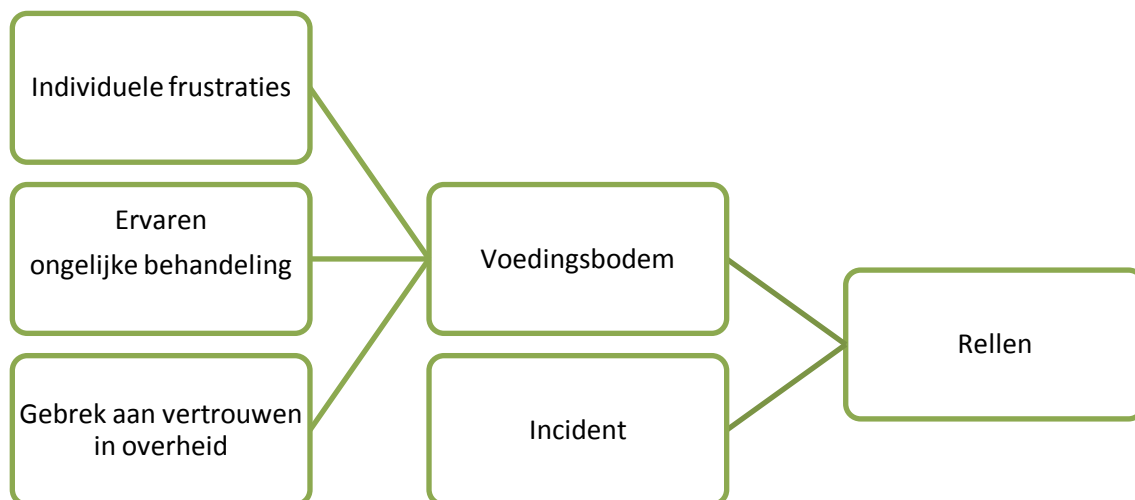
Nog een stap verder is *riot control*, als er relbestrijding nodig is. Het gaat er dan om dat de tegenstander uitgeschakeld wordt, het is een gevechtsactie. Bij crowd control en riot control ligt de focus op het bestrijden van ordeverstoringen, terwijl bij public order management de focus ligt op alle aspecten die samenhangen met het bevorderen van de openbare orde (Adang, 2007; Van de Sande, 2004).

De politie Haaglanden heeft gezet dat zij Twitter willen inzetten voor crowd control. Dat is de correcte benaming, alhoewel een deel van de maatregelen ook onder crowd management geschaard kan worden. Omdat er sprake is van een massa, voldoet public order management niet. Omdat het vrijwel zeker is, gebaseerd op de ervaringen tijdens alle voorgaande voetbaltoernooien van de laatste 25 jaar, dat er ongeregelheden zullen zijn op het Jonckbloetplein zullen preventieve maatregelen in de vorm van crowd management ook niet afdoende zijn. De verwachting is echter wel dat het niet zover uit de hand loopt dat riot control nodig is.

Deze vier factoren zijn altijd aanwezig in een 'crowd disaster', en kunnen gebruikt worden om een uit de hand gelopen situatie te begrijpen, maar ook om preventief maatregelen te nemen. Deze maatregelen spelen in op overcrowding, wat in Den Haag niet direct een reëel gevaar is: het risico ligt daar vooral bij het ontstaan van rellen. Toch kan het FIST-acroniem ook nuttig zijn voor het bespreken van de maatregelen in Den Haag.

2.1.2 Het ontstaan van rellen

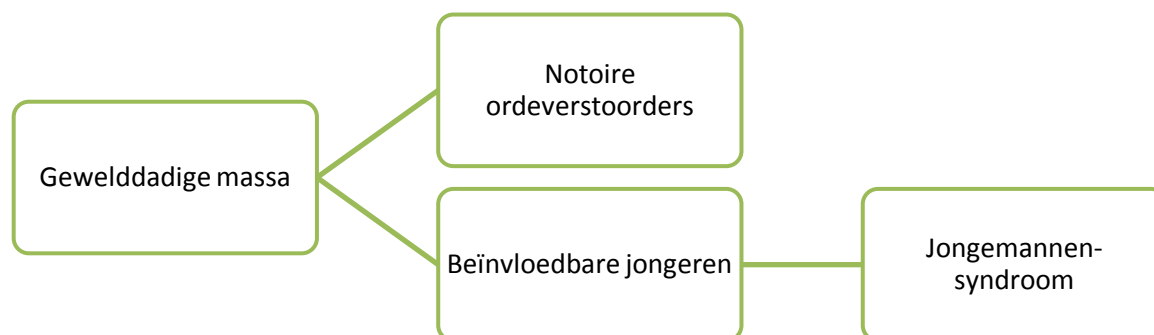
Om effectief maatregelen te nemen om rellen te voorkomen, is het van belang om te weten hoe rellen ontstaan. Over het algemeen worden mensen niet 'zomaar' agressief. Een combinatie van factoren kan er echter toe leiden dat opeens een knop wordt omgezet en een grote groep mensen ongeregelheden veroorzaakt. Deze oorzaken hiervoor worden samengevat in Figuur 2:



Figuur 2: Ontstaan van rellen, gebaseerd op CRS (2001), Gross (2011) en El Madkouri (2012).

Rellen komen voort uit een voedingsbodem en een incident. De voedingsbodem ontstaat doordat aan sociale onrust over het algemeen een langere periode van sluimerende frustraties vooraf gaat. Dit kan individueel van karakter zijn, door persoonlijke problemen en zorgen van burgers. Als grotere groepen mensen het gevoel krijgen dat ze in een uitzichtloze situatie zitten, kan maatschappelijke onvrede ontstaan (El Madkouri, 2012). Cruciaal voor het ontstaan van een voedingsbodem zijn een (gepercipieerde) ongelijke behandeling en gebrek aan vertrouwen dat de overheid deze ongelijkheid kan opheffen (CRS, 2001). Niet voor niets braken de rellen in Engeland in de zomer van 2011 uit in wijken met grote armoede en waren de relschoppers vooral jonge, werkloze mannen (slechts 8,6% van hen had een baan of was student) (Gross, 2011). Een gevoel van uitzichtloosheid is een bron van frustratie en zorgt ervoor dat mensen vertrouwen in de samenleving en haar instituties verliezen. Niet voor niets is er meer sociale onrust in tijden van financiële of economische crises (Ponticelli & Voth, 2011). Vervolgens kan een incident, een *trigger event*, dit gevoel laten ontbranden. Dit kan een klein incident zijn, zoals een straatruzie of een verloren voetbalwedstrijd (El Madkouri, 2012). In het geval van de rellen in Engeland in de zomer van 2011 was dat de door politiekogels veroorzaakte dood van Mark Duggan.

Wat dan nog mist, is hoe het komt dat mensen die normaal zich aan de wet houden, dat nu niet meer doen. De kenmerken van de relschoppers staan weergegeven in Figuur 3:

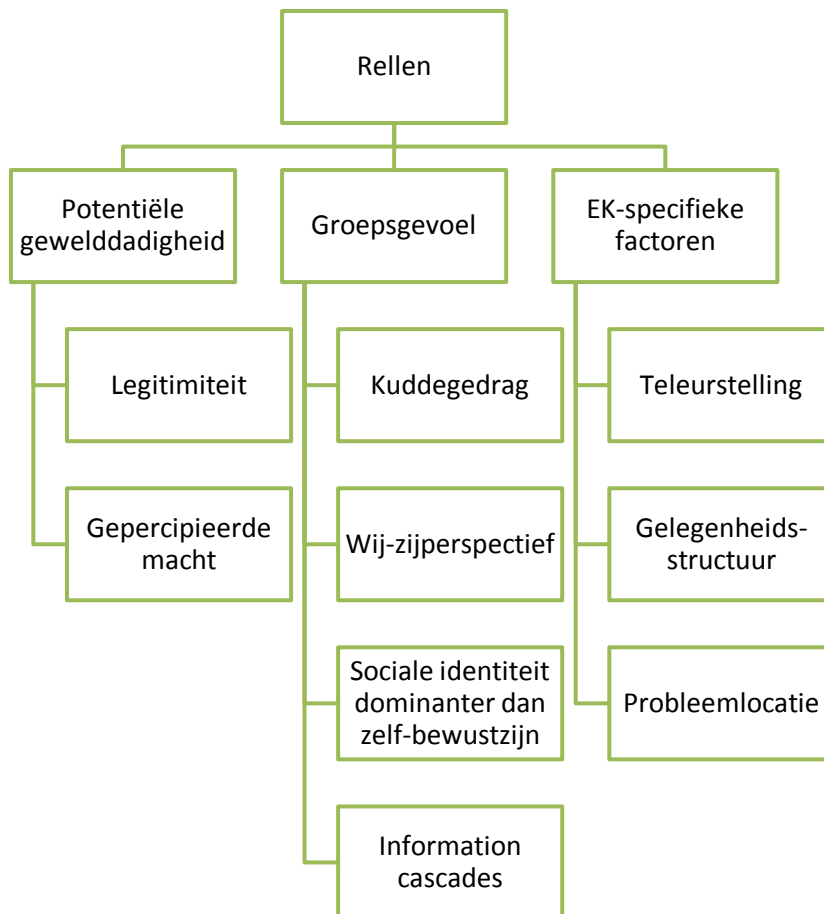


Figuur 3: Achtergrond van relschoppers, gebaseerd op Wilson en Daly (1985), Bakker et al. (2011) en Muller et al. (2010).

De mensen op straat tijdens een rel kunnen in drie groepen verdeeld worden: mensen die zich er niet mee bemoeien, meelopers en mensen die gezien kunnen worden als aanstichters van de rel. De meeste mensen zullen zich bij het ontstaan van een rel uit de voeten maken. En ander deel van de aanwezigen zal echter blijven, zich laten meeslepen en daarmee een aandeel hebben in de rellen. Een nog kleinere groep zal de rel laten escaleren en is zeer actief in de ordeverstoring. Muller et al. (2011:38) noemen deze groep “notoire ordeverstoorders”, mensen

die er vaak bij zijn als in een bepaalde regio ongeregelde heden uitbreken. Voorbeelden van zulke notoire ordeverstoorers zijn hooligans en politieke of religieuze activisten (Muller et al., 2011). Uit observaties bij de politie Haaglanden blijkt dat deze groepen, met name de ADO-hooligans, in de gaten worden gehouden met het oog op de mogelijke rellen op het Jonckbloetplein. De groep die zich mengt in de rellen is echter groter dan de notoire ordeverstoorers. Bakker et al. (2010) hebben twee typen geweldplegers onderscheiden die in groepsverband gewelddadig gedrag vertonen. Een daarvan (de 'incidentele plegger onder invloed') pleegt vooral uitgaansgeweld, maar de ander (de 'beïnvloedbare jongere') vormt een groot deel van de groep mensen die zich laten meeslepen door anderen. De beïnvloedbare jongeren zijn onder de 25 jaar, hebben geen strafblad, zijn lager opgeleid en hebben vaak problemen in de thuissituatie of op school. Zij worden in sterke mate beïnvloed door groepsdruk. Bij de jongere is er meestal geen duidelijke aanleiding voor het geweld. Deze typering wordt bevestigd doordat de plegers van gewelddadig gedrag in algemeen gekenmerkt kunnen worden als jong, mannelijk en met een lage sociaal-economische status (Muller et al., 2011). Wilson en Daly (1985) noemen dit het 'jongemannensyndroom': jonge mannen hebben een sterke neiging om risico's te nemen en gewelddadig gedrag te vertonen, om daar op korte termijn voordeel uit te behalen, zoals een dominante status binnen hun *peer group*. Dit gedrag wordt versterkt door alcohol (Muller et al., 2011).

Er zijn vaak situaties met ontevreden jongeren en er zijn genoeg incidenten die kunnen leiden tot escalatie. Of dat daadwerkelijk gebeurt, hangt af van een aantal factoren. De belangrijkste zijn de potentiële gewelddadigheid van de groep, het ontstaan van een groepsgevoel en EK-specifieke factoren. Deze factoren zijn samengevat in Figuur 4.



Figuur 4: Theorieën die escalatie tot rellen verklaren, gebaseerd op Zimbardo (1969), LeBon (1985), Reicher et al. (2004), Raafat, Chater en Frith (2009), Gross (2011), Muller et al. (2011), Wasik (2012) en NCC (2012).

De potentiële gewelddadigheid van een groep beïnvloedt het ontstaan van rellen. Deze potentiële gewelddadigheid wordt volgens Clifford Stott (in: Wasik, 2012) bepaald door twee factoren: legitimiteit en door de gepercipieerde macht. Met legitimiteit wordt bedoeld op de mate waarin een groep het gevoel heeft dat orders van de politie (en sociale normen) opgevolgd moeten worden. Mensen beïnvloeden elkaars legitimiteit. Ten tweede is volgens Stott de gepercipieerde macht van een groep van belang. Dit wordt sterk beïnvloed door de grootte van de groep.

Instinctieve mechanismes van groepsinteractie versterken het groepsgevoel. Raafat, Chater en Frith (2009) verklaren dit aan de hand van 'herding', wat vertaald kan worden als 'kuddegedrag'. Mensen steken elkaar aan, ze besmetten elkaar met een bepaald gevoel. Betrokkenen geven aan dat dit onvrijwillig gebeurt en dat zij onbewust zijn van waar dit gevoel vandaan komt. Hoe dit besmettingsproces werkt is nog niet duidelijk, en ook niet of dit aangeboren is

of cultureel aangeleerd. De 'besmetting' kan verder gaan dan alleen het gevoel, als ook grote groepen mensen vergelijkbaar gedrag gaan vertonen. Dit verschijnsel is gebruikt om massahysterie en hooligan-gedrag te vertonen, maar ook voor rellen (Raafat, Chater en Frith, 2009).

De groepsverbanden bij rellen hoeven niet altijd vooraf al te zijn vastgelegd (denk bijvoorbeeld aan de harde kern van hooligans), de groep kan ook spontaan ontstaan waarbij een wijzigerspectief groeit: relschoppers als groep tegen de politie. Muller et al. (2011) noemen als voorbeeld de rellen in Hoek van Holland, waar bleek dat meerdere verdachten en daders niet tot de harde kern van Feyenoord behoorden. De jonge harde kern van Feyenoord wordt beschouwd als verantwoordelijk voor de rellen. Deze andere verdachten hadden zich echter laten meeslepen door de massa. Zimbardo (1969) verklaart dit door te stellen dat individuen in de groep hun zelfbewustzijn kwijt raken, en daarmee ook hun morele kompas. In de groep is sprake van opwinding en anonimiteit, en de afname van individuele verantwoordelijkheid. Later is dit beeld genuanceerd: individuen raken niet zozeer zichzelf kwijt, maar laten hun eigen identiteit ondergeschikt worden aan de sociale identiteit van de groep. Daardoor verandert het individu in een soort marionet van de groep (LeBon, 1985; Reicher et al, 2004).

Wat daarnaast meespeelt bij het ontstaan van rellen is het psychologische proces van 'information cascades': mensen worden beïnvloed door informatie van anderen. Als mensen in een bepaalde volgorde hun mening ergens over geven, dan wordt de mening van de laatste personen beïnvloed door de personen ervoor. De laatste personen zullen iets anders zeggen dan dat ze gedaan zouden hebben als iedereen voor zichzelf een opinie op papier had geschreven, zonder onderlinge uitwisseling van meningen. Zulke 'watervallen' van informatie kunnen ervoor zorgen dat de groep iets anders besluit dan dat elk individu voor zichzelf zou hebben besloten (Raafat, Chater en Frith, 2009). In het geval van de rellen in Engeland kwam het voor dat mensen die voorheen geen crimineel gedrag vertoonden, nu zagen dat iedereen om hen heen dat wel deed. Zij baseerden hun beslissingen op de besluiten die anderen voor hen hadden genomen: 'zij hebben er vast over na gedacht, als iedereen het nu doet, dan is het vast verstandig om mee te doen' (Gross, 2011).

Deze theorieën over groepsgevoel en potentiële gewelddadigheid verklaren nog niet hoe het kan dat het in Den Haag na voetbalwedstrijden van het Nederlands elftal op een EK of WK bijna structureel uit de hand loopt. In andere steden gebeurt dat hooguit incidenteel. In de Leidraad Veiligheid EK Voetbal 2012 (NCC, 2012b) worden daarom zes factoren onderscheiden die bijdragen aan oranje-gerelateerd geweld: euforie, teleurstelling, onderlinge rivaliteit, gele-

genheidsstructuur voor notoire relschoppers, gelegenheidsstructuur voor beslechten van bestaande vetes tussen individuen en groepen en excessief alcohol- of drugsgebruik (NCC, 2012b: 13-14). De factoren ‘teleurstelling’ en ‘gelegenheidsstructuur voor notoire relschoppers’ hebben een rol gespeeld tijdens het EK 2012. Terwijl de verwachtingen hooggespannen waren, stelden de prestaties van het Nederlands elftal teleur. De gelegenheidsstructuur voor notoire relschoppers blijkt uit de observatie dat veel van de aanhoudingen bekenden van de politie betroffen.

Een bijkomende factor in Den Haag is daarnaast dat op plekken waar het eerder onrustig is geweest, mensen weer komen kijken om te zien of er weer iets gaat gebeuren. Als een locatie eenmaal de naam heeft een probleemlocatie te zijn, ontstaat er een aanzuigend effect. Het toegestroomde publiek veroorzaakt een selffulfilling prophecy: er is maar weinig nodig om het weer te laten ontsporen (Esman et al., 2012). Vervolgens ontstaat dan het kuddegedrag en de information cascades waar Raafat et al. (2009) en Gross (2011) over schrijven: als eenmaal een groepje begint te rellen, gaan anderen meedoen.

2.1.3 Maatregelen voor crowd control

Volgens Fruin (1993) zijn er twee hoofdstrategieën voor maatregelen in het kader van crowd control: voorkomen dat er een kritieke dichtheid van een groep ontstaat, dus teveel mensen op te weinig ruimte, en de groepen mensen in beweging houden. Hij beschrijft de verschillende maatregelen die genomen kunnen worden aan de hand van drie van de vier termen uit het FIST-acroniem, waarbij de letters FIST staan voor ‘force’, ‘information’, ‘space’ en ‘time’.

Begrip	Toelichting
Force	Een groep kan een kracht opbrengen die bijna niet te weerstaan is, mensen worden dan domweg omver geduwd en kunnen zich daar niet tegen verzetten. ‘Force’ draait om de fysieke of mentale druk die de massa kan uitoefenen.
Information	De informatie waarop de massa reageert. Deze informatie hoeft niet correct te zijn. Dit kan gaan om geruchten, maar ook om bijvoorbeeld het handelen van beveiligingsmedewerkers en meldingen op waarschuwingsborden.
Space	De beschikbare ruimte. Hoe is deze ingedeeld, wat is de capaciteit en welke verkeersregelende maatregelen zijn er? Zijn er trappen, liften of roltrappen?
Time	De duur van het incident, maar ook om bijvoorbeeld de rustige en geleidelijke aankomst van mensen voor een evenement en het gelijktijdig verlaten van deze ruimte.

Tabel 1: FIST-acroniem van Fruin (1993).

De 'force' van een groep is volgens Fruin vooral relevant in het kader van het voorkomen van overcrowding. Voor het voorkomen van rellen is dit te relateren aan de groepsdruk die ontstaat, zoals al is beschreven in de vorige paragraaf.

Informatie over de omgeving en aanwezigen moet volgens Fruin (1993) al ruim voor een evenement begint verzameld worden. Dat wordt bevestigd door Van de Sande (2004). Volgens hem draait crowd control om preventie en pro-actief handelen. Er moet kennis zijn over het publiek, er moet informatie zijn over de sfeer en over plannen van betrokkenen. Adang (2007: 812-813) schrijft daarover: *"Kenmerkend voor de te nemen beslissingen in het kader van de handhaving van de openbare orde is dat informatie nodig is over de bewegingen en activiteiten van groepen van personen en over de eventuele gevolgen daarvan voor de openbare orde."* Onder 'informatie' vallen de draaiboeken met verschillende scenario's en een centrale locatie waarop alle informatie bijeen wordt gebracht, maar ook de training van het personeel. Zij moeten weten hoe te handelen (Fruin, 1993).

De fysieke omgeving ('space') staat vaak voor een groot deel vast. Wel kan er vooraf al rekening worden gehouden met punten als de toegang voor hulpdiensten, noodstroomvoorzieningen en medische faciliteiten. Vooraf moet ook duidelijk zijn waar knelpunten kunnen ontstaan en indien mogelijk moeten hier oplossingen voor worden gevonden (denk aan het bijplaatsen van extra toiletten bij een concert). Een goede bewegwijzering zorgt voor efficiënte doorstroom van mensen. Er kan ook besloten worden om, zoals in Den Haag gebeurt, de locatie waar rellen verwacht worden vooraf al helemaal af te sluiten. Dan moet echter ook gedacht worden aan omleidingen om nieuwe problemen te voorkomen. Dit zijn maatregelen die wellicht meer vallen onder 'crowd management' dan onder 'crowd control'.

Op de timing van een massa kan ingespeeld worden door te werken met gelimiteerde toegang tot een ruimte, zodat de verkeersstroom de capaciteit niet overtreft. Voorbeelden zijn reserveringen op een bepaald tijdstip in restaurant, 'early opening hours' en vertraagde sluiting.

Van de Sande (2004) benadrukt dat het niet alleen gaat om de maatregelen die genomen worden, maar ook om de wijze waarop deze worden uitgevoerd, namelijk gericht op het verlagen van de spanning: geen ME'ers in gevechtstenue, maar contact hebben en houden op een beleefde, open en correcte manier. Een grapje kan daarbij zeker helpen. De-escalatie is een centraal begrip hierbij. Er moet wel strikt gehandhaafd worden. De grondhouding moet dus vriendelijk zijn, want ook volgens Muller et al. (2011) is dit de meest effectieve houding is

om rellen te voorkomen. Dit is overgenomen door de politie Haaglanden. De centrale boodschap vanuit het korps was dat het EK een feest moet zijn, maar dat wie het feest verstoort hard wordt aangepakt. Hier sprak dus een positieve benadering uit, maar ook een alerte houding van de politie en dat rellen niet getolereerd zouden worden.

2.1.4 Deelconclusie: Wat is crowd control?

Wanneer we de voorgaande paragrafen overzien, dan kan als antwoord op de eerste deelvraag ('Wat is crowd control?') gesteld worden dat crowd control het uitvoeren van maatregelen is om te voorkomen dat ongeregelheden ontstaan die de openbare orde verstoren. Crowd control is nodig als er sprake is van een grote groep mensen met een kans op gedrang of rellen. Bij effectieve crowd control wordt ingespeeld op de vier letters uit het FIST-acronym: 'force', 'information', 'space' en 'time' (Fruin, 1993).

Voordat er maatregelen worden genomen, is het relevant om te weten hoe rellen ontstaan. Rellen komen veelal voort uit onvrede met een maatschappelijke situatie, die leidt tot een gevoel van uitzichtloosheid, frustratie en een gebrek aan vertrouwen in de samenleving. Als daar een incident bijkomt, is dat voor met name jonge mannen aanleiding om gewelddadig te worden. Er ontstaat een groepsgevoel met een wij-zijperspectief, waarbij het gedrag van enkele aanstichters door velen gevolgd wordt.

Voor effectieve crowd control is informatie dus van groot belang. Het gaat daarbij zowel om informatie over de situatie en het publiek, als om informatie die vanuit de politie wordt gegeven aan de mensen. Twitter kan een geschikt middel zijn om deze informatie over te dragen. Daarom zal in de volgende paragraaf ingegaan worden op Twitter.

2.2 Twitter

De 'micro-blog service' Twitter heeft inmiddels een stevige positie veroverd tussen andere social media. Twittergebruikers sturen berichten ('*tweets*') van maximaal 140 tekens de wereld in. Deze berichten kunnen een link bevatten naar een website, foto of video. Het is mogelijk om andere gebruikers te 'volgen' en hun berichten te ontvangen. Met één druk op de knop kunnen berichten van anderen doorgestuurd worden naar alle volgers, dit wordt een *retweet* genoemd. Dit mechanisme maakt het mogelijk om informatie snel te verspreiden: twitteraars die iets interessants lezen, delen dat met hun volgers, die het vervolgens ook weer binnen hun netwerk kunnen verspreiden waardoor een sneeuwbaaleffect ontstaat. Ook kunnen berichten uitgewisseld worden tussen gebruikers. Dat kunnen openbare discussies ('*mentions*') zijn, maar ook privé via *direct messages*.

2.2.1 Eigenschappen van Twitter

Twitter wordt geschaard onder de *social network sites*, omdat het mogelijk is om een profiel aan te maken, een relatie te leggen met andere gebruikers door ze te gaan volgen en omdat de lijsten met 'followers' en de accounts die iemand zelf volgt openbaar zijn voor andere gebruikers (Boyd & Ellison, 2007). Daft & Lengel (1986) ontwikkelden hun *media richness theory* op basis van het idee dat bij communicatie gestreefd wordt naar het verminderen van ambiguïteit en onzekerheid. Media verschillen in de mate van 'rijkdom' die zij hebben. Hoe rijker het medium, hoe meer informatie er binnen een bepaalde tijd kan worden overgedragen, en hoe effectiever het medium is in het wegnemen van ambiguïteit en onzekerheid. Daft & Lengel gebruikten vier criteria om de rijkdom aan af te meten: (1) de mogelijkheid voor directe feedback en vragen om toelichting, (2) het gebruik van meerdere *cues* (zoals lichaamstaal, toonhoogte, fysieke uitdrukkingen), (3) variëteit in taalgebruik en (4) de mogelijkheid om persoonlijke emoties over te brengen. Kaplan en Haenlein (2010) geven aan dat social network sites volgens hen gemiddeld scoren qua rijkheid van het medium. Deze sites dragen niet alleen teksten over, maar maken het ook mogelijk om foto's en video's te delen. Lovejoy en Saxton (2012: 24) wijzen er wel op dat Twitter minder rijk is dan andere social network sites zoals Facebook, omdat daar *direct* foto's en video's gedeeld kunnen worden. Op Twitter gebeurt dat alleen *indirect*, door te verwijzen naar andere communicatiemiddelen, zoals een website met meer informatie, foto's of filmpjes.

Walther (2011: 448-450) is kritisch op het gebruik van media richness theory voor sociale media. Volgens hem kan de rijkdom van sociale media verschillen, afhankelijk van de wijze waarop ze gebruikt worden. Informatie kan via Twitter heel interactief, gepersonaliseerd en snel uitgewisseld worden, maar het kan ook eenrichtingsverkeer zijn dat niet is toegesneden op specifieke gebruikers. Drobjnak (2012) wijst er op dat Daft & Lengel er daarnaast vanuit gingen dat communicatie gericht is op het verwerken van informatie, terwijl dat niet per se het primaire doel is van social media. Volgens hem worden social media meer gebruikt voor de mogelijkheid om inhoud of kennis te delen en te communiceren met een groot publiek en om samen te werken. Drobjnak stelt daarom een model voor waarin de rijkheid van een sociaal medium wordt gebaseerd op drie lagen voor communicatie en het delen van informatie: één-op-één, één-naar-velen en velen-naar-velen. Efficiëntie wordt gebaseerd op (1) het aantal betrokkenen in het samenwerkingsproces (waaruit blijkt dat velen-naar-velen efficiënter zou zijn), (2) of de informatie gericht of ongericht wordt verzonden, (3) of het dynamisch is en (4) op media rijkdom. Bij dit laatste criterium gaat hij nog wel uit van de criteria die door Daft en Lengel werden gebruikt.

Twitter kan volgens Drobnjak gebruikt worden om zowel één-op-één als één-naar-velen te communiceren. Binnen deze groep heeft het een gemiddelde rijkdom. Ook Drobnjak beoordeelt de mogelijkheden van Twitter daarbij als minder efficiënt dan Facebook, wat vooral komt doordat via Twitter alleen tekst wordt uitgewisseld. Facebook kan ook gebruikt worden voor foto's en video's, wat op Twitter alleen kan door middel van een link naar een externe bron.

Twitter onderscheidt zichzelf van andere social media doordat contacten niet per se wederkerig zijn. Waar op andere social media er vaak sprake is van een wederzijds contact tussen gebruikers, hoeft dat op Twitter niet: een gebruiker kan gevolgd worden, zonder dat de gevolgde ook 'terugvolgt'. Het 'volgen' hoeft ook niet goedgekeurd te worden. Uit onderzoek uit 2010 blijkt dat 77,9% van de relaties op Twitter eenzijdig is: de gebruikers volgen elkaar slechts in 22,1% van de gevallen terug (Kwak, Lee, Park & Moon, 2010). De meest gevolgde accounts zijn accounts van beroemdheden en van nieuwsmedia.

Hoewel de mogelijkheid bestaat om berichten af te schermen door het hele profiel alleen toegankelijk te maken voor mensen aan wie toegang is verleend, is het een minderheid van de gebruikers die dit doet. De berichten van 77% van de Nederlandse accounts zijn openbaar toegankelijk (Multiscope, 2012).

Twitter wordt veel gebruikt om over actuele gebeurtenissen te schrijven: meer dan 85% van de *'trending topics'* (de onderwerpen die op dat moment het meest besproken worden) zijn gerelateerd aan het nieuws (Kwak, Lee, Park en Moon, 2010). In vergelijking met de New York Times valt op dat er op Twitter meer wordt geschreven over populaire cultuur en over bekendheden en dat de krant meer aandacht besteedt aan 'world events'. Twitter gebruikers lijken hier minder in geïnteresseerd te zijn, maar retweeten wel veelvuldig berichten hierover waardoor ze helpen om belangrijk nieuws te verspreiden (Zhao en Jiang, 2011). Dat komt overeen met wat Lotan et al. (2011) concluderen: mensen gebruiken Twitter voor verschillende doelen. Zij communiceren met vrienden, proberen de aandacht te trekken van beroemdheden, volgen het nieuws of delen informatie. Deze doelen verschillen van elkaar, maar zijn niet gescheiden: gebruikers doen het vaak allemaal en wisselen bijvoorbeeld tweets over Justin Bieber af met een retweet van nu.nl over een actuele gebeurtenis.

Boutellier (2007) wijst erop dat de samenleving is veranderd in een netwerksamenleving. Twitter past daar goed in: Twitter kan ook gezien worden als netwerk, waarbij (semi-)overheidspartijen slechts één speler zijn. Binnen een netwerk is het lastig om te sturen en is

er geen duidelijke hiërarchie. Dat is ook zo op Twitter. De autoritaire positie die de overheid heeft in het dagelijkse leven, heeft zij ook op Twitter, maar de overheid is daar niet de enige autoriteit: burgers zoeken naar bevestiging bij zowel de overheid als bij journalisten (Boutellier, 2007; De Bas, 2012).

Of Twitter nu echt veranderingen teweeg brengt, is onduidelijk, want de invloed van Twitter is lastig te meten. Er zijn wetenschappers (zie bijvoorbeeld Shirky (2009) en Cosmic (2012)) die argumenteren dat Twitter en andere social media het potentieel hebben om opstanden te ondersteunen omdat via deze media nieuws en informatie verspreid kan worden. Ook kunnen mensen gemobiliseerd worden. De steun die op Twitter wereldwijd werd uitgesproken voor de Arabische lente wordt gezien als verder bewijs voor deze stelling. Een analyse van Lotan et al. (2011) laat echter zien dat invloedrijke gebruikers van Twitter in deze periode toch vaak 'traditionele' journalisten waren. Zij zouden zonder Twitter ook hun stem laten horen via hun traditionele media. Naast deze groep stonden echter ook invloedrijke bloggers en activisten op die via Twitter hun geluid konden verspreiden (Lotan et al., 2011). Uit een analyse na het schietincident op een zaterdagmiddag in een winkelcentrum in Alphen aan den Rijn blijkt dat Twitter in deze casus daadwerkelijk een rol van betekenis heeft gespeeld in de beeldvorming rondom dit incident (Van Duin en Wijkhuijs, 2012). Het incident zelf veranderde er niet door, maar de betekenis die er achteraf aan werd toegekend en de beoordeling van betrokken partijen werd wel beïnvloed door de wijze waarop die waren omgegaan met Twitter. Geconcludeerd werd in deze casus dat de overheidspartijen (gemeente, politie, brandweer) eigenlijk geen keuze meer hebben: de samenleving bevindt zich op Twitter, en zij moeten daar dus ook zijn.

2.2.2 De politie en Twitter

De Nederlandse politie is sinds 2009 actief op Twitter. Sindsdien is het aantal accounts hard toegenomen: in maart 2012 werd het 1000^e account geregistreerd. Elk korps heeft zijn eigen korpsaccount, honderden wijkagenten zijn actief en daarnaast zijn er accounts van andere individuele politiemedewerkers en van politiebureaus. Gezamenlijk hebben deze accounts in september 2012 meer dan 770.000 volgers. Deze accounts hebben in een jaar tijd circa 400.000 tweets verzonden. Twitter wordt op verschillende manieren ingezet: waar via de korpsaccounts vooral informatie wordt gezonden naar de burger, hebben veel wijkagenten veel interactie met hun wijkbewoners. De inhoud van de tweets is wisselend. Erg succesvol zijn de oproepen voor vermiste personen en goederen, deze berichten worden veelvuldig doorgestuurd en leiden tot nuttige tips. Daarnaast verstuurt de politie 'mini-persberichten' door in

tweets te schrijven over de criminaliteit in de wijk of stad. Wijkagenten twitteren veel over wat ze doen op een dag, er wordt getwitterd over aanhoudingen en controles en er is veel aandacht voor preventie. Zo wordt er bijvoorbeeld met concrete tips gewaarschuwd tegen inbrekers. De tweets dragen bij aan de opsporing, maar ook aan een grotere betrokkenheid van burgers bij de veiligheid in hun wijk en aan het verbeteren van het imago van de politie. Twitter wordt gebruikt omdat het snel en goedkoop is, en toch een groot bereik heeft. Het werkt activerend en is multimediaal. (Meijer et al., te publiceren) Twitter biedt tevens veel informatie tijdens politieonderzoeken: uit een Amerikaanse inventarisatie onder politieagenten door LexisNexis Risk Solutions blijkt dat vier van de vijf Twitter en Facebook gebruiken bij onderzoeken. Tweederde van de ruim 1200 ondervraagden geeft aan te geloven dat social media helpen om criminaliteit sneller op te lossen (LexisNexis, 2012).

2.2.3 Deelconclusie: Wat is Twitter?

Twitter is een social network site die wordt gebruikt om korte berichten (maximaal 140 tekens) te delen met de wereld. 'Volgers' abonneren zich op deze berichten. Met één druk op de knop kunnen volgers berichten verder doorsturen naar hun volgers. Twitter is een redelijk rijk medium. Het is mogelijk om snel en interactief te communiceren en om het taalgebruik af te stemmen op het publiek: tweets kunnen zowel aan één persoon worden gericht, of aan alle volgers. Twitter is minder rijk dan andere social network sites omdat er alleen (korte) tekst wordt gedeeld en geen foto's of video's. Wel is het mogelijk om links te plaatsen naar beeldmateriaal en worden deze met één druk op de knop getoond.

Twitter wordt veel gebruikt om over actuele gebeurtenissen te schrijven. Via Twitter kan nieuws en informatie snel verspreid worden. Er wordt veel gebruik gemaakt van Twitter door journalisten: zij informeren en halen er informatie vandaan.

De Nederlandse politie is met meer dan 1000 accounts actief op Twitter. Zij informeren en gaan de interactie aan met hun volgers. Twitter geeft burgers een beter beeld van wat de politie doet. De politie krijgt veel tips via Twitter en kan Twitter ook gebruiken om zelf informatie te verzamelen over situaties of personen.

In deze paragraaf zijn al een aantal eigenschappen van Twitter genoemd. In de volgende paragraaf zal dieper worden ingegaan op de eigenschappen van Twitter die een bijdrage kunnen leveren aan crowd control.

2.3 Bijdrage van Twitter aan crowd control

In deze paragraaf zullen de (on)mogelijkheden van Twitter voor crowd control en de ervaringen ermee besproken worden. Waar mogelijk wordt dit onderbouwd met literatuur en/of ervaringen uit de praktijk. Er is helaas nauwelijks literatuur te vinden over de combinatie van Twitter en crowd control. Wel is er een en ander onderzocht over Twitter en crisissituaties en rampen. Aangezien crowd control wordt ingezet om een crisissituatie of ramp te voorkomen, kan deze literatuur gebruikt worden om iets te zeggen over de meerwaarde van Twitter. Daarnaast is er op kleine schaal wel praktijkervaring opgedaan met Twitter voor crowd control. Deze ervaringen komen veelal uit Engeland, waar ook enig onderzoek is gedaan naar de rellen die uitbraken in diverse steden in de zomer van 2011 en die werden gelinkt aan Twitter. Daarom wordt in deze paragraaf vaak gerefereerd aan deze rellen.

2.3.1 *De rol van Twitter in de totstandkoming van rellen*

Tijdens de rellen in London en andere Britse steden in de zomer van 2011 werd veelvuldig naar Twitter en andere social media gewezen als mogelijke aanstichter van rellen, of als medium dat bijdroeg aan uitbreiding van de rellen. Achteraf bleek dat niet terecht te zijn: er waren nauwelijks oproepen gedaan op Twitter om te gaan rellen en de oproepen die er waren, kenden een klein bereik (Tonkin, Pfeiffer & Tourte, 2012). De relschoppers communiceerden liever via gesloten media als BlackBerry Messenger omdat ze niet wilden dat iedereen hun berichten zou kunnen lezen (Ball & Lewis, 2011). De mobiliserende functie van Twitter en andere social media zoals Facebook is echter in de zomer 2012 erg duidelijk geworden tijdens de zogenaamde 'Facebookrellen' in Haren. Het gaat te ver om social media aan te wijzen als veroorzaker van de rellen: het waren immers mensen die dat deden. Het roept echter wel de vraag op of, en zo ja hoe, Twitter een rol kan spelen in het ontstaan van rellen.

Zoals eerder is besproken, is de potentiële gewelddadigheid van een groep van invloed op het ontstaan van rellen. Deze potentiële gewelddadigheid wordt bepaald door twee factoren: legitimiteit en de gepercipieerde macht van de groep. Als relschoppers via social media berichten verspreiden als 'de politie houdt ons niet tegen als we met velen zijn' neemt de legitimiteit af, net als door beeldmateriaal te verspreiden waarop de politie zich niet correct gedraagt. Zulke beelden kunnen een menigte aan het rellen krijgen: het kan het incident zijn waardoor de vlam in de pan slaat, zoals het eerder genoemde voorbeeld van de dood door een politiekogel van een jongen bij de rellen in Engeland. Dit effect wordt versterkt doordat het eenvoudig is om een bericht via Twitter onder veel mensen te verspreiden. Ook de gepercipieerde macht,

sterk afhankelijk van de groepsgrootte, kan worden beïnvloed door social media zoals Twitter. Social media kunnen helpen om de groep relschoppers groter te maken (Wasik, 2012): oproepen kunnen gedaan worden om naar een bepaalde locatie te komen. Dit was in de zomer van 2012 goed zichtbaar bij de rellen in Haren. De politie kan hier op inspelen door snel daadkrachtig in te grijpen bij de eerste rellen, want daardoor neemt de gepercipieerde macht af van de relschoppers. Maar de politie kan hier ook op inspelen door op social media te benadrukken dat de politie in grote getale en goed voorbereid aanwezig is. Twitter kan dus door relschoppers gebruikt worden om rellen te laten ontstaan, maar de politie kan het ook inzetten om rellen in de kiem te smoren.

Twitter kan deze dubbele rol, het behulpzaam zijn voor zowel relschoppers als voor de politie, ook hebben wanneer de eerder genoemde theorie over *information cascades* (Raafat, Chater en Frith, 2009; Gross, 2011) wordt bekeken. Deze theorie komt erop neer dat mensen hun criminele gedrag baseren op de besluiten die anderen eerder ook hebben genomen. Gross citeert Katharina Zweig die ingaat op de rol van sociale media in dit proces. Als mensen op Facebook zien dat veel mensen iets doen, zullen zij eerder geneigd zijn om ergens naar toe te gaan dan als ze ter plekke pas ontdekken hoeveel mensen er zijn. Een grote groep biedt immers zekerheid en veiligheid aan relschoppers: je gaat op in de massa, terwijl je in een kleine groep herkenbaar bent. Online kan die beslissing genomen worden zonder enig persoonlijk risico. Vasterman (2012) wijst er specifiek op dat online media ook kunnen bijdragen aan *information cascades*. Hij noemt daarbij Twitter, waar zich volgens hem een 'kopgroep' vormt van Twittergebruikers die schrijven over een bepaald terrein en daarmee veel volgers verzamelen. Als in deze kopgroep een bepaalde mening wordt uitgedragen, wordt dit overgenomen door anderen. De kopgroep staat aan het begin van de keten van informatieoverdracht, hun berichten worden doorgestuurd door hun volgers, en daarmee begint de *information cascade*.

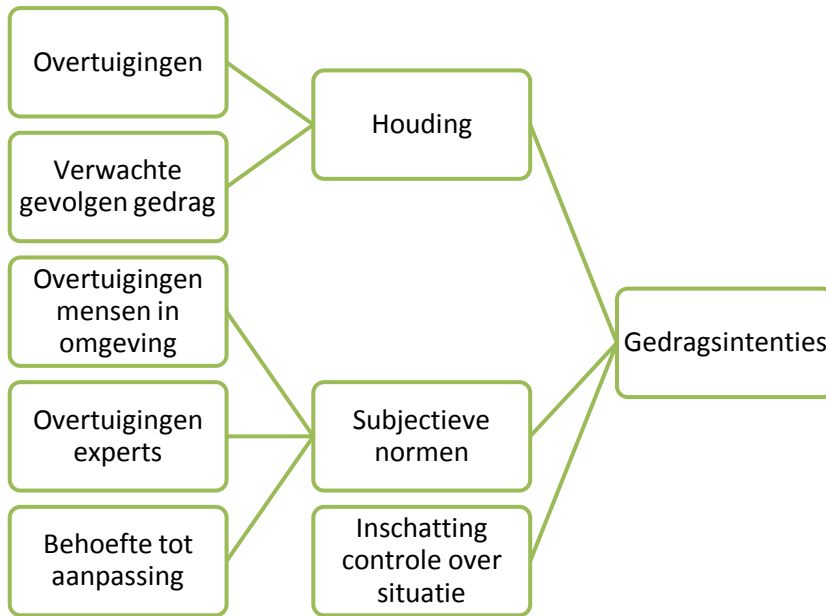
Anderzijds kunnen social media ook een demotiverende rol hebben voor relschoppers, omdat zij informatie uit verschillende hoeken krijgen en dat hen ervan kan weerhouden om actief te gaan rellen. Dit kan worden toegelicht aan de hand van de theorie van Granovetter (1973) over 'strong' en 'weak' ties, die goed toegepast kan worden op social media. Granovetter beschrijft 'strong' en 'weak ties', als het gaat om de sociale verbanden tussen mensen. Strong ties ontstaan in de directe omgeving van mensen, voor een potentiële relschopper is dat bijvoorbeeld met zijn vriendengroep. Via social media als Twitter ontstaan daarnaast zwakke verbanden waarbij informatie wordt uitgewisseld met veel verschillende mensen. Gemiddeld volgen Twittergebruikers 102 mensen (Beevolve.com, 2012). Dat kunnen niet allemaal 'sterke verbanden' zijn, daar zitten ook 'zwakke verbanden' tussen, mensen die ze niet goed kennen.

Deze verbindingen zijn vrijblijvender (Vasterman, 2012). Granovetter (1973) legt uit dat deze zwakke verbanden kunnen leiden tot verspreiding van informatie, omdat meer verschillende meningen worden gedeeld. De potentiële relschopper ziet bijvoorbeeld via Twitter oproepen om niet te gaan rellen of berichten vanuit de politie die hem niet bereikt zouden hebben in zijn directe omgeving. Deze zwakkere verbanden, die tot stand komen dankzij social media, leiden dus tot het overbrengen van verschillende meningen. Deze verschillende meningen kunnen een information cascade tot stoppen brengen.

Uiteindelijk leiden al deze processen tot een *mediated crowd* (Baker, 2011), tot virtuele groepsvorming. Kenmerkend voor de mediated crowd is dat men afhankelijk is van nieuwe communicatietechnologie zoals telefoons en sociale media voor collectieve actie en om mensen te mobiliseren. Zij delen dezelfde 'emotionele sfeer': zij delen dezelfde frustraties die, zoals beschreven in paragraaf 2.1.2, kunnen leiden tot maatschappelijke onrust. De leden kennen elkaar niet in het dagelijks leven, maar de mediated crowd is online erg zichtbaar en toegankelijk. Dat betekent niet alleen dat de 'crowd' een groter deel van de samenleving kan omvatten dan dat bij face-to-face interactie het geval is, maar ook dat het de schaal en de snelheid van massacommunicatie heeft veranderd. Via social network sites kunnen berichten onmiddellijk verspreid worden onder grote groepen, ongeacht ruimtelijke grenzen. Dit kan leiden tot fysieke groepsvorming op straat, maar dat hoeft niet. Denk bijvoorbeeld aan de online acties die zijn opgezet om de Ugandese dictator Kony te stoppen: dit is voornamelijk bij online actie gebleven. Een voorbeeld van een mediated crowd die wel de overstap heeft gemaakt naar de publieke ruimte is de Occupy-beweging (Baker, 2011).

2.3.2 Gedrag beïnvloeden via Twitter

Er zijn nu een aantal methoden besproken waarbij Twitter kan worden ingezet voor crowd control. Het onderliggende idee is dat via tweets mensen overtuigd kunnen worden om zich anders te gedragen. Ten grondslag daaraan ligt de theorie van gepland gedrag (*theory of planned behaviour*) van Fishbein en Ajzen (1975, verder ontwikkeld in Ajzen (1991)). Deze theorie draait om de vraag hoe het gedrag van mensen beïnvloed kan worden en wordt samengevat in Figuur 5.



Figuur 5: Theory of planned behavior (Fishbein & Ajzen, 1975)

Verondersteld wordt dat het gedrag van mensen bepaald wordt door hun intenties. Deze gedragsintenties hangen af van (1) de houding van iemand tegenover het gedrag, (2) van de subjectieve normen en (3) van de inschatting van de mate waarin iemand controle heeft over de situatie. De houding wordt bepaald door overtuigingen en door de inschatting van het resultaat van een bepaald gedrag. De invloed van subjectieve normen wordt bepaald door de overtuigingen van mensen in de omgeving en van experts en door de behoefte om je aan te passen.

Door via Twitter informatie te verspreiden, probeert de politie Haaglanden de overtuigingen van mensen te beïnvloeden. Wanneer we de tweets naast het model van Fishbein & Ajzen (1975) leggen, dan zien we dat er zowel werd ingespeeld op de verwachte gevolgen van het gedrag (wat de houding beïnvloedt), als op subjectieve normen en op de inschatting van de controle over de situatie.

Om de houding te beïnvloeden, heeft de politie de resultaten aangegeven van het meedoen met rellen. Tijdens dit EK wilde de politie Haaglanden de boodschap ‘nieuwe ronde, geen nieuwe kansen’ overbrengen: relschoppers kregen geen tweede kans, maar werden direct hard aangepakt. Daarom werd in diverse tweets aandacht besteed aan het nieuwe beleid, aan de aanhoudingen die werden verricht en aan de straffen die werden opgelegd. Een voorbeeld van zo’n tweet was een retweet van de plaatsvervangend korpschef, nog voor de eerste wed-

strijd: “EK oranje-thuis maatregelen gestart. Beleid is gericht op feest. Wie dat verstoort betaalt een hoge prijs. Wangedrag wordt niet getolereerd.” Door deze boodschap te verspreiden, wil men dat mogelijke relschoppers het resultaat van het gedrag negatiever inschatten: niet langer komen ze er vanaf met een waarschuwing, waarna ze de volgende wedstrijd weer de straat op kunnen.

Op de subjectieve normen werd ingespeeld door als politie vanuit de expert-positie dringende adviezen te geven als “Hoef je er niet te zijn? Blijf dan weg” en “Politie houdt toezicht en vraagt mensen plein te verlaten”.

Op de inschatting van de controle over de situatie is ingespeeld door steeds aan te geven dat de politie de controle in handen had. Er werd bijvoorbeeld getwittert “*De wedstrijd is afgelopen! Politie blijft zichtbaar aanwezig op straat voor u en uw veiligheid*”. De politie was voorbereid op rellen en klaar om ze op te vangen. Ook met tweets waarin werd aangegeven dat de politie al aanwezig was op het plein hadden de uitstraling dat het niet mogelijk zou zijn om te gaan rellen.

Niet alle tweets van de politie Haaglanden zijn overigens te relateren aan dit model van gepland gedrag (Fishbein & Ajzen, 1975). Dat komt doordat relschoppers niet de enige doelgroep zijn van de tweets. De tweets moeten ook bijdragen aan een beter imago van de politie bij omwonenden, die de indruk moeten krijgen dat de politie alles in de hand heeft en dat ze zich geen zorgen moeten maken, en op journalisten. De communicatieafdeling probeert journalisten te informeren, maar heeft er ook belang bij dat uitgestraald wordt dat het eigenlijk heel rustig is in de omgeving van het Jonckbloetplein. Journalisten moeten verleid worden om de boodschap van de politie over te nemen en te verspreiden. Daarom moet het bericht zorgvuldig geframed worden (Scheufele, 1999). Er worden dus hoge eisen aan de formuleringen gesteld, terwijl er maar 140 tekens beschikbaar zijn per tweet.

2.3.3 Eigenschappen van Twitter die bijdragen aan crowd control

Wanneer we kijken naar het FIST-model van Fruin (1993), dan biedt dat ook aangrijpingspunten voor de inzet van Twitter ten behoeve van crowd control. Twitter verandert uiteraard niets aan de fysieke situatie ter plekke. De ‘force’ van een aanwezige massa zal er niet direct door veranderen en de ‘space’ ook niet. Maar Twitter kan wel gebruikt worden om mensen geleidelijk van of naar een evenement te laten gaan en daarmee de timing te veranderen. De grootste toevoeging van Twitter schuilt echter in de informatiefunctie. Via Twitter kunnen enerzijds boodschappen verspreid worden naar de mensen die ter plekke aanwezig zijn. Anderzijds kan Twitter ook gebruikt worden om informatie te ontvangen.

De *affordance theory* van Gibson (1977) stelt dat mensen de wereld niet alleen ervaren in termen van vormen van objecten en ruimtelijke relaties, maar dat zij ook kijken in termen van *affordances*. *Affordances* zijn eigenschappen van een object of een omgeving die het mogelijk maken voor iemand om een bepaalde actie of handeling te verrichten. Deze *affordances* worden sociaal geconstrueerd, op basis van de 'harde kenmerken' van het medium. Een voorbeeld: een trap maakt het mogelijk om te naar boven te gaan. Zo zijn er ook *affordances* van Twitter die crowd control mogelijk maken. Daar zit nog een stap tussen: Twitter maakt het mogelijk voor de politie om informatie te zenden, waardoor het gedrag van mensen wordt beïnvloed, zoals zojuist al is beschreven. Ook maakt Twitter het mogelijk om als politie informatie te ontvangen van andere Twittergebruikers over de situatie. Dit wederzijds informeren zorgt er vervolgens voor dat de politie aan crowd control kan doen.

2.3.3.1 Voordelen van Twitter als zendmedium

De eerste eigenschap van Twitter die mogelijkheden biedt tot actie is de mogelijkheid om berichten te zenden aan sich. Andere *affordances* zullen meer in gaan op de manier waarop dit gebeurt, maar dat het mogelijk is, is uiteraard de belangrijkste eigenschap van Twitter. Zoals uit het FIST-model blijkt, is informatie essentieel bij crowd control (Fruin, 1993). Informatie zorgt ervoor dat burgers hun gedrag aanpassen (Fishbein & Ajzen, 1975) en dat ze niet klakkeloos de massa achterna lopen (Raafat, Chater en Frith, 2009; Gross, 2011, Wasik, 2012). Bovendien is er een grote behoefte aan informatie bij burgers, zeker op momenten dat het niet goed gaat. Tijdens een crisis willen burgers zoveel mogelijk weten over de situatie en zij willen geruchten kunnen scheiden van feiten (Blankena, 2012). De politie kan in die behoefte voorzien door tweets te versturen.

Een belangrijke, misschien wel de belangrijkste reden om Twitter te gebruiken boven andere media is dat het een 'snel' medium is. Twitter is bekend geworden bij het grote publiek door bij incidenten eerder te zijn met berichtgeving dan de traditionele media. Kwak et al. (2010) laten zien dat met name 'live' evenementen als sportwedstrijden en ongelukken eerder op Twitter worden besproken dan in de traditionele media. Dat zijn ook de situaties waarbij crowd control nodig is.

Dat Twitter juist bij gebeurtenissen die nú plaatsvinden zo snel met nieuws komt, wordt mede veroorzaakt doordat de berichten erg kort zijn. Maximaal 140 tekens zijn snel getypt. Een tweede en derde belangrijke positieve affordance van Twitter zijn dus de snelheid en de geringe lengte van de berichten. Zodoende kunnen ordehandhavers ten behoeve van crowd control snel mensen kunnen informeren.

Een vierde positieve affordance is dat Twitter het mogelijk maakt om berichten te verspreiden. Door een retweet bereikt een bericht alle volgers van een account, zonder een vertragende intermediair. Die volgers kunnen het bericht ook in een oogwenk retweeten, waardoor een sneeuwbaaleffect ontstaat en duizenden mensen binnen enkele minuten bereikt kunnen worden. Door effectief gebruik te maken van hashtags en eventueel in overleg met de organisatie van een evenement elkaars berichten te retweeten kunnen aanwezigen nog beter bereikt worden. Bij crowd control is het van belang dat de massa bereikt wordt. Twitter kan daar dus aan bijdragen. Bovendien voorkomt het 'retweeten' ook dat het bericht wordt vervormd zoals bij mond-tot-mond doorgeven: hoewel het mogelijk is om berichten te bewerken voordat ze worden doorgestuurd, wordt meestal de originele boodschap geretweet. Vanwege het snelle karakter van het medium is Twitter erg effectief om snel mensen te bereiken en daarom wordt het ook door serieuze organisaties als overheden en het Rode Kruis gebruikt om informatie te verspreiden tijdens rampen (Liao et al., 2011).

Een vijfde affordance van Twitter is dat het voor velen direct toegankelijk is op hun smartphone. Als er een internetverbinding is, kunnen mensen bereikt worden. Nieuws op tv of radio bereikt een mensenmassa op straat niet, nieuws op Twitter wel. Extra relevant met het oog op crowd control is dat Twitter ook mogelijk is in zeer drukke gebieden. Juist dan is crowd control nodig om verdrukking te voorkomen. Andere communicatiemiddelen zijn niet altijd toereikend: tijdens grote evenementen is het telefoonnetwerk vaak overbelast. Mensen kunnen dan niet meer bellen en sms'en, maar vaak (overigens niet altijd) kunnen zij nog wel met hun smartphone op internet en dus wel tweets ontvangen. Na het Pukkelpop-drama in België werd duidelijk hoe belangrijk dit kan zijn. Social media waren de enige bruikbare communicatiemiddelen direct na afloop: telefoonverkeer was niet mogelijk doordat duizenden tegelijk aan hun naasten wilden doorgeven ongedeed te zijn. Een persconferentie werd pas uren later gegeven. Via Twitter verspreidde het nieuws zich en werd hulp aangeboden, zowel aan slachtoffers ter plekke als aan ongeruste familieleden die geen contact konden leggen met mensen die op de rampplek waren (Terpstra et al., 2012).

2.3.3.2 Voordelen van Twitter als informatiebron

Naast het actief informeren van het publiek, kan Twitter ook gebruikt worden als informatiebron voor de politie. Een belangrijke affordance van Twitter is dat het de politie de mogelijkheid biedt om informatie te krijgen over de actuele situatie op een bepaalde locatie en over de houding en gedrag van burgers (Blankena, 2012). Social media zorgen er immers voor dat elke persoon verandert in een journalist: dankzij Twitter is er veel meer *citizen journalism* (Cosmic, 2012: 8). Uit afstudeeronderzoek van Van Voorst (2011) blijkt dat veiligheidsregio's positieve ervaringen hebben met de bijdrage van Twitter aan de operationele beeldvorming. Burgers die ter plaatse zijn, beschrijven wat er aan de hand is. Bovendien delen zij foto's en video's. Deze informatie kan ambiguïteit en onzekerheid verminderen, waardoor betere beslissingen kunnen worden genomen en waardoor effectieve crowd control maatregelen genomen kunnen worden (White, 2012). Meershoek (2012) omschrijft het "geïnformeerd zijn over wat er leeft onder de weerspannige delen van de bevolking" als een van de elementen die van groot belang zijn voor een succesvol optreden van de Nederlandse politie tijdens sociale onrust.

Via Twitter kan de sfeer in een massa gepeild worden, kan meer duidelijk worden bij incidenten, maar kan ook mogelijk gevaar vooraf gedetecteerd worden. Er kan bijvoorbeeld actie ondernomen worden na berichten waarin mensen opgeroepen worden om te gaan rellen. In 2007 werden de autoriteiten volledig verrast door een plotselinge scholierenstaking. Het bericht dat er gestaakt zou worden, ging rond via MSN en Hyves en verspreidde zich door het hele land. De politie had daar toen geen weet van (Istha en Van Duijn, 2008). Goede social media monitoring had dit kunnen voorkomen.

De politie kan informatie uit tweets niet alleen eenvoudiger verkrijgen dan bijvoorbeeld telefoontaps, de informatie is ook bruikbaar omdat het openbaar beschikbare berichten zijn. Dit is een belangrijke tweede affordance voor het politiewerk, want tweets kunnen in de vervolging van verdachten beter gebruikt worden als bewijsmateriaal. Het volgen van iemands tweets is daarmee anders dan het aftappen van een telefoon, waarvoor eerst toestemming verkregen moet worden.

Een derde affordance is dat Twitter een interactief medium is. Dat betekent dat de politie gericht kan vragen om informatie. Ook kan de politie reageren op vragen en opmerkingen van burgers. Via Twitter kunnen onduidelijkheden in de boodschap van de politie duidelijk worden doordat burgers kunnen 'terugpraten'. Er is altijd een informatiekloof tussen burgers en ordehandhavers: de laatste groep kan nooit precies de situatie inschatten en de houding en het gedrag van alle aanwezige burgers voorspellen. Anderzijds weten burgers ook niet altijd wat er

aan de hand is en wat er van hen verwacht wordt (White, 2012). Vragen van burgers maken deze kloof duidelijk, deze kunnen via Twitter gesteld en beantwoord worden en daarmee kan de informatiekloof verkleind worden. De politie kan vragen van burgers één op één beantwoorden, maar vergelijkbare vragen kunnen ook gebundeld beantwoord worden (COT, 2010). Een effect waar wel rekening mee gehouden moet worden, is dat het tijd en mankracht kost om te reageren op vragen van burgers. Er moeten communicatiemedewerkers vrijgemaakt worden die de vragen monitoren en beantwoorden.

Door de interactiviteit van Twitter kan ook worden ingespeeld op geruchten. Bij incidenten komt er altijd een geruchtenstroom op gang. Dankzij Twitter kan de politie te weten komen welke geruchten er verspreid worden en indien nodig kunnen deze geruchten ontzenuwd worden. Eerder is reeds toegelicht hoe onjuiste berichten op Twitter ervoor kunnen zorgen dat rellen uitbreken of heviger worden. Om geruchten te ontdekken, is het nodig om social media te monitoren. Een succesvolle toepassing van deze strategie komt van de politie in de West Midlands (Groot-Brittannië). Tijdens de rellen die uitbraken in Groot-Brittannië in de zomer van 2011 waren zij actief social media aan het monitoren. Chris Sims, 'chief constable', zegt daarover in *The Guardian*: "*We spent quite a lot of time standing over someone's shoulder looking at [social media]. Coventry's on fire, Walsall's been demolished, two men dead – we're tweeting away trying to counter it, but it's very difficult*" (Prasad & Adegoke, 2012). De politie in London heeft achteraf ook aangegeven dat zij actiever online geruchten hadden kunnen tegenspreken (Beckford, 2012). De politie staat overigens niet alleen in deze inspanningen. Ook burgers zijn kritisch en ontzenuwen geruchten. Een analyse van Richards en Lewis (2011) laat zien dat Twitter tijdens de rellen in Engeland niet alleen hielp om geruchten erg snel te verspreiden, maar dat Twitter de geruchten ook weer ontzenuwde. Vaak werden binnen twee of drie uur geruchten weer ontkracht, vooral als er sterk bewijs was dat iets niet waar is. Ook een analyse van de tweets na het Pukkelpop-drama in België, waar tijdens een festival een tent instortte met meerdere doden tot gevolg, bevestigt dat burgers niet klakkeloos retweeten. Berichten met foto's die schade lieten zien werden wel doorgestuurd, maar onbevestigde berichten over het aantal doden niet (Terpstra et al., 2012). Een analyse van de berichtgeving na het schietincident in Alphen aan den Rijn laat zien dat twitteraars behoefte hebben aan informatie vanuit de overheid, maar dat er ook veel waarde wordt gehecht aan informatie vanuit traditionele media: "het is pas waar als Frits Wester, de Telegraaf of de NOS een bericht bevestigt" (Van Duin en Wijkhuijs, 2012: 6). Als de overheid op een persconferentie een gerucht ontzenuwt, blijkt ook dat een snel ontstaan gerucht (in dit geval over een mogelijke militaire achtergrond van de dader) even snel weer verdwijnt.

2.3.4 *Twitter en crises*

Hoewel er nog weinig onderzoek is verricht naar de mogelijkheden die Twitter biedt voor crowd control, zijn er wel onderzoeken die hieraan raken: onderzoek naar de meerwaarde van Twitter tijdens een crisis. Crowd control wordt ingezet om te voorkomen dat een crisis ontstaat en gebeurt dus eigenlijk één stadium eerder. Communicatie tijdens een crisis en crowd control vallen samen onder de noemer risicocommunicatie, hoewel de begrippen risico- en crisiscommunicatie ook door elkaar worden gebruikt (Blok, 2012). Risicocommunicatie heeft verschillende doelstellingen. Covello et al. onderscheiden er vier: 'informer en educatie', 'propageren van gedragsverandering en het treffen van beschermende maatregelen', 'uitwisseling van informatie en een gezamenlijke aanpak van de problematiek' en 'verstrekken van rampwaarschuwingen en informatie in noodgevallen' (Covello, Von Winterfeldt en Slovic, 1987). De laatste doelstelling is niet van toepassing voor crowd control, want deze doelstelling wordt uitgevoerd op het moment dat het al mis is gegaan en dat er al sprake is van een ramp. De overige drie doelstellingen hebben een meer preventief karakter en zijn daarmee ook van toepassing op crowd control. Boin et al. (2005) onderscheiden twee functies voor risico- of crisiscommunicatie: enerzijds begrijpen wat er gebeurt en hoe hulpdiensten betrokken kunnen worden en wat hun verantwoordelijkheden zijn en anderzijds verzekeren dat stakeholders en leken ook worden geïnformeerd en betrokken bij de situatie. Deze twee functies zijn terug te zien in de inzet van Twitter voor crowd control. Het gebruik van Twitter als informatiebron sluit aan de bij de eerste functie, het gebruik van Twitter als zendmedium bij de tweede.

De reden dat er veel onderzoek is verricht naar de inzet van Twitter tijdens crises, is dat het oordeel over een crisis niet alleen afhangt van het optreden van de hulpdiensten. De beeldvorming daarover tijdens en direct na de ramp is zeker zo belangrijk. De weergave van een crisis in de media kan heel anders zijn dan hoe dit door direct betrokkenen is beleefd (Stamsnijder, 2002). Twitter is bij uitstek een middel dat beleidsbepalers en hulpdiensten zelf kunnen inzetten tijdens een crisis en waarmee zij zelf de berichtgeving kunnen sturen.

Lang werd in Nederland voor de crisiscommunicatie de Mans-methode als voorbeeld gezien, genoemd naar burgemeester Mans van Enschede. Na de vuurwerkramp gaf hij regelmatige persconferenties. De methode wordt wel samengevat als "Geef het mediamonster op gezette tijden eten en het komt in orde" (Istha en Van Duijn, 2008:12). De overheid informeerde vooral via traditionele media als nieuwsuitzendingen, teletekst en radio. Op de crisislocatie werd daarnaast gebruik gemaakt van sirenes en geluidswagens (Blok, 2012). Met de opkomst van internet is dit veranderd. Burgers maken nu vaker zelf het nieuws, door met smartphones

filmpjes en foto's te maken en te verspreiden. Via Twitter doen zij verslag van de situatie. De overheid kan daarbij niet achterblijven.

Er zijn inmiddels diverse richtlijnen en aanbevelingen voor de communicatie vanuit de overheid tijdens een crisis. Jong, Regtvoort & Siepel (2009) adviseren aan burgemeesters om drie doelstellingen voor crisiscommunicatie in hun achterhoofd te houden: informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving. Eerder is al uiteengezet dat informatievoorziening ook een belangrijk onderdeel vormt van crowd control. Crowd control zelf kan gezien worden als een stap in de schadebeperking. De voorlichting in crisismoments moet voldoen aan drie randvoorwaarden: openheid, eerlijkheid en snelheid, aldus Jong, Petit en Jochmann (2005) in de beleidsnota *Overheidscommunicatie als instrument*. Twitter voldoet grotendeels aan deze randvoorwaarden en is daarom een geschikt middel om in te zetten tijdens een crisis. Zoals paragraaf 2.3.3 heeft laten zien, is juist snelheid een onderscheidend kenmerk van Twitter. De mate van openheid en eerlijkheid vanuit de overheid over wat er al wel bekend is en wat niet, is een inhoudelijke afweging. Snelheid is echter iets wat beïnvloed kan worden door het kanaal waarmee de boodschap verspreid wordt: een persconferentie kost enige tijd om te organiseren. Een tweet is zo geschreven en verzonden.

Een andere richtlijn komt van het ministerie van Binnenlandse Zaken, die stelt dat crisiscommunicatie "open, tijdig, begrijpelijk en consequent" moet zijn (Van het Erve, 2008:18). Belangrijk is daarbij dat in zo'n geval instrumenten worden ingezet die "efficiënt en effectief de mensen bereiken die bereikt moeten worden" (Van het Erve, 2008:18). Daarbij wordt volgens Van het Erve geen onderscheid gemaakt in de boodschap voor journalisten en voor gewone burgers. Twitter is in een crisis een geschikt instrument: het is open toegankelijk voor iedereen, het gebruik van Twitter wekt de indruk dat de overheid open communiceert en een snelle verspreiding van de boodschap is mogelijk. Een beperking is dat de boodschap in 140 tekens moet worden samengevat, dat kan de begrijpelijkheid van het bericht beïnvloeden: het bericht zal beperkt moeten worden tot de absolute hoofdpunten en de neiging om afkortingen te gebruiken is groot. Dat komt de begrijpelijkheid en eventuele nuances niet ten goede. Uit onderzoek van het COT (2010) komt naar voren dat updates via Twitter ook goed zijn voor het imago van de zendende partij. Niet alleen wordt duiding gegeven, maar ook krijgt de burger de indruk "dat ze 'er boven op zaten'" (COT, 2010:19) en dat de overheid met de tijd mee gaat. Het COT concludeert dan ook dat Twitter een positieve rol kan spelen bij crisiscommunicatie. Deze conclusie komt dus uit alle onderzoeken naar de inzet van Twitter tijdens een crisis naar voren.

2.3.5 Deelconclusie: Welke eigenschappen van Twitter dragen bij aan crowd control?

Twitter kan een rol spelen bij de totstandkoming van rellen. Twitter gebruikt worden om mensen te mobiliseren, want oproepen om te rellen kunnen eenvoudig verspreid worden. Social media kunnen sneller en eenvoudiger dan traditionele media vooraf al duidelijk maken dat er veel mensen aanwezig zullen zijn. Een grote groep biedt veiligheid en anonimiteit aan relschoppers. Het regelmatig doorsturen van opruiende berichten kan leiden tot *information cascades* waarbij mensen de mening van de grote groep overnemen. Dit leidt tot een *mediated crowd*, een groep gelijkgestemden die dankzij hun virtuele contacten klaar is voor collectieve actie en die snel en op grote schaal onderling kunnen communiceren. Bovendien kan via Twitter het beeld worden gecreëerd dat de politie niet goed heeft opgetreden in eerdere situaties en dat de politie nu de situatie niet in de hand heeft. Dit leidt tot een potentieel gewelddadige groep mensen.

De politie kan op deze effecten inspelen door zelf ook actief te zijn op social media en daar uit te stralen dat ze voorbereid zijn en de situatie onder controle hebben. Door actief informatie te geven over de situatie en geruchten te weerleggen kunnen *information cascades* gestopt worden.

De politie kan gebruik maken van Twitter om de houding en het gedrag van relschoppers te beïnvloeden. Beschreven is aan de hand van de theorie van gepland gedrag van Fishbein & Ajzen (1975) hoe de politie Haaglanden tweets heeft verzonden die goed inspelen op de houding en het gedrag van relschoppers. De politie heeft via tweets duidelijk gemaakt wat de gevolgen zijn van verkeerd gedrag op straat. Ook werden subjectieve normen duidelijk gemaakt via Twitter en heeft de politie aangegeven dat zij de controle in handen hadden, om daarmee de inschatting van relschoppers over de controle over de situatie te beïnvloeden.

Dat Twitter effectief gebruikt kan worden voor crowd control komt door een aantal eigenschappen van Twitter die een bepaalde handeling of gedrag mogelijk maken, door *affordances* van Twitter. Twitter maakt het mogelijk voor de politie om sneller en eenvoudiger informatie te zenden, waardoor het gedrag van mensen wordt beïnvloed, zoals zojuist al is beschreven. Ook maakt Twitter het mogelijk om als politie informatie te ontvangen van andere Twittergebruikers over de situatie. Dit wederzijds informeren zorgt er vervolgens voor dat de politie aan crowd control kan doen.

In de voorgaande paragrafen zijn vier belangrijke affordances van Twitter benoemd. Ten eerste maakt Twitter het mogelijk om boodschappen te verspreiden. Ten tweede zijn tweets hele

korte berichten, wat leidt tot de derde affordance: Twitter is een snel medium: een tweet is snel geschreven. Ten vierde kunnen tweets ook snel verspreid worden onder en door Twitter-gebruikers. Twitter wordt daarom door veel burgers en journalisten gebruikt om informatie over actuele situaties te weten te komen en dit nieuws verder te verspreiden. Bovendien is Twitter voor burgers direct toegankelijk, zolang zij maar over een internetverbinding en computer of smartphone beschikken. Dat maakt dat Twitter ook ingezet kan worden om een mensenmassa op straat te bereiken. Bij crowd control is het van belang om informatie snel onder het publiek te verspreiden. Deze *affordances* van Twitter dragen daar aan bij.

Naast informeren van het publiek is het bij crowd control ook van belang om actuele informatie te hebben over het publiek en de situatie ter plekke. Twitter biedt die mogelijkheid ten eerste doordat het de politie de mogelijkheid biedt om berichten te lezen die vanuit de omgeving verstuurd zijn waar crowd control nodig is. Het geeft een actueel beeld. Dit betekent ook dat Twitter een signalerende functie kan hebben: als er op Twitter wordt geschreven over een vervelende, agressieve sfeer kan dat voor de politie aanleiding zijn om al ter plaatse te komen voordat er daadwerkelijk rellen uitbreken. Daarnaast kan Twitter worden gebruikt om op de hoogte te komen van geruchten die verspreid worden onder het publiek en deze tegen te spreken. Een derde relevante affordance voor het gebruik van Twitter als informatiebron is dat Twitter interactief is. De politie kan vragen om specifieke informatie en kan die vervolgens aangereikt krijgen door hun volgers. Bovendien kan de politie inspelen op vragen die leven onder burgers en daarmee onzekerheid wegnemen. Ten vierde is Twitter openbaar: de politie kan niet-afgeschermd tweets lezen zonder dat daar restricties aan verbonden zijn.

De affordances van Twitter, eigenschappen die kunnen bijdragen aan crowd control, zijn samengevat in Tabel 2:

Twitter als zendmedium	Twitter als informatiebron
Boodschappen zenden	Berichten lezen van anderen
Snel	Actueel
Berichten verspreiden onder en door het publiek	Interactief
Direct toegankelijk voor burgers	Openbaar

Tabel 2: *affordances van Twitter die bijdragen aan crowd control*

2.4 Nadelen, beperkingen en risico's van Twitter voor crowd control

2.4.1 *Nadelen, beperkingen en risico's van Twitter als zendmedium*

Twitter kent ook nadelen, beperkingen en risico's voor de bewaking van de openbare orde. Een aantal nadelen van het gebruik van Twitter als zendmedium zullen in deze paragraaf worden besproken.

Allereerst dient het bereik van Twitter genuanceerd te worden. Het grote bereik zou namelijk gezien kunnen worden als een positieve affordance van Twitter. Slechts een beperkt deel van de Nederlandse bevolking is actief op Twitter: er zijn ruim één miljoen Nederlandse Twitteraccounts. Op ruim 16 miljoen Nederlanders betekent het dat een groot deel van de Nederlanders niet bereikt wordt door berichten op Twitter. Als de Politie Haaglanden een bericht verstuurt via hun Twitteraccount (@Politie_HGL), dan gaat dat direct naar ruim 25.000 volgers (peiling augustus 2012). Als die allemaal een bericht doorsturen, is het bereik groot: er worden dan duizenden burgers bereikt. Toch is dit theoretische bereik klein in vergelijking met de aantallen mensen die bereikt worden met traditionele media.

In de praktijk is het bereik echter veel kleiner dan het potentiële bereik van duizenden mensen dat net geschetst is. Het versturen van een tweet betekent ook niet dat al die 25.000 volgers het bericht lezen: niet iedereen is nog actief op Twitter en niet iedereen leest alle berichten die verschijnen in zijn of haar timeline. Een deel van de volgers bestaat ook niet echt, maar is een fake- of spam account. Twitter geeft geen cijfers hierover vrij, maar Amerikaanse schattingen laten zien dat 18 tot 65% van de volgers geen echt persoon, bedrijf of organisatie is (Main, 2011). Twitter verwijderde tussen augustus 2010 en maart 2011 ongeveer 3% van alle accounts vanwege het versturen van spam (Thomas et al., 2011). Twittergebruikers sturen niet klakkeloos berichten door naar hun volgers; slechts een klein deel van de volgers zal het bericht retweeten. Bovendien worden veel berichten met een vertraging gelezen, terwijl berichten die verstuurd worden voor crowd control hun relevantie na verloop van tijd verliezen.

Daarnaast is het een selectieve groep burgers die actief is op Twitter. Van de één miljoen Nederlandse accounts is ongeveer 15 tot 20% van organisaties (bijvoorbeeld gemeenten of bedrijven), de rest is aangemaakt door burgers. Er zijn iets meer mannen dan vrouwen actief: de verdeling is ongeveer 59% om 41% (Multiscope, 2012). Het is lastig om iets te zeggen over de leeftijd van Nederlandse Twittergebruikers. Veel onderzoeken zijn wereldwijd verricht of alleen onder Amerikaanse gebruikers. Ook zijn er veel onderzoeken van meer dan twee jaar oud te vinden. Deze suggereren dat er vooral jongeren op Twitter zitten: driekwart van de Nederlandse gebruikers in 2010 was onder de 30, met een gemiddelde leeftijd van 26 jaar (Ooster-

veer, 2010). De grote groei van Twitter in Nederland kwam echter op dat moment net op gang en recenter onderzoek naar de leeftijd van Nederlandse Twittergebruikers is nog niet beschikbaar. Recente wereldwijde cijfers laten wel zien dat de leeftijdsgroepen 25-34, 35-44 en 45-54 in bijna gelijke aantallen aanwezig zijn op Twitter, met elk zo'n 23-24% van de gebruikers. De groep tussen 18-24 is ook fors vertegenwoordigd (15% van de gebruikers). Boven de 55 neemt het aantal gebruikers sterk af (Ignite, 2012). Deze cijfers suggereren dat Twitter in even sterke mate wordt gebruikt door de volledige volwassen bevolking tot een leeftijd van 55 jaar. Het is niet, zoals geldt voor sommige andere social media, vooral populair bij jongeren.

Deze nuances op het bereik van Twitter (het bereik is niet zo groot als verondersteld en het is een beperkte doelgroep die wordt bereikt) worden enigszins gecompenseerd door de massale aanwezigheid van journalisten op Twitter, die boodschappen van ordehandhavers ook via traditionele media verspreiden. Een voordeel is ook dat de mensen die een account van de politie volgen, geïnteresseerd zijn in de politie. Zij maken een bewuste keuze om het account te gaan volgen. Het bereik van traditionele media is groter, maar niet al die mensen zijn geïnteresseerd in informatie vanuit de politie.

Daarnaast is er een afbreukrisico bij het gebruik van Twitter. Een verkeerd geformuleerde tweet kan leiden tot grote ophef. Dit is binnen de politie algemeen bekend sinds een district-chef twee onzorgvuldige tweets plaatste die werden overgenomen in alle online en offline media. De ophef die hierdoor ontstond leidde tot een overplaatsing voor haar, maar zorgde ook voor een groot bewustzijn bij andere twitterende politiemedewerkers. Zij realiseren zich heel goed dat zij moeten nadenken over óf en hóe ze informatie delen op Twitter (Meijer et al., te publiceren). Het schrijven van een tweet is sowieso al lastig omdat er slechts 140 tekens tot de beschikking staan. Een boodschap duidelijk formuleren met weinig woorden is een kunst op zich. Nuances worden sneller weggelaten.

Ook kunnen de tweets over voorbereidingen van de politie of de rellen voor andere mensen aanleiding zijn om juist een kijkje te komen nemen. Deze sensatiezoekers kunnen vervolgens meegaan in het gedrag van relschoppers. De behoefte aan sensatie versterkt zulke processen. Van de Sande (2012) omschrijft hoe Twitter lijkt op een conversatie, maar in de praktijk wordt er alleen geluisterd als mensen een sensationele boodschap hebben. Dat weten mensen, dus zorgen ze voor een sensationele boodschap, om op te vallen tussen andere tweets. Dit bevordert de geruchtvorming.

Meer in algemene zin geldt ook dat de voordelen die Twitter biedt voor de politie ook voordelen zijn voor relschoppers. De politie verkrijgt informatie over relschoppers, maar dat werkt vice versa net zo. Als de politie twittert dat zij op locatie A aanwezig is en alles daar onder controle heeft, dan kan dat voor relschoppers aanleiding zijn om op locatie B ongewenst gedrag te vertonen. Ze weten immers dat de politie zich focust op locatie A.

Zoals besproken bij de voordelen van Twitter voor crowd control in paragraaf 2.3.3, is Twitter een snel medium. De keerzijde is dat alleen de politie snel veel mensen kan bereiken: dat geldt mogelijk ook voor mensen die kwaad in de zin hebben. In Engeland wordt Twitter aangewezen als een van de twee social media (naast Black Berry Messenger (BBM)) waarop oproepen om te rellen werden verspreid in de zomer van 2011. Een specifiek moment dat bijvoorbeeld genoemd wordt, is een opname van politieagenten die een jonge vrouw nogal ruw behandelden. Dit beeldmateriaal werd veelvuldig via BBM doorgestuurd en geretweet en beïnvloedde de houding van het publiek. Deze beelden leidden er (mede) toe dat de relschoppers zich direct tegen de politie keerden (Wasik, 2012).

Een belangrijke nuance is dat tijdens en direct na de rellen in Engeland werd gewezen op Twitter als een van de 'aanstichters' of 'versterkers' van de rellen. Dit bleek onjuist. Een uitgebreid onderzoek door de krant The Guardian en de London School of Economics, gebaseerd op een database van 2,6 miljoen rellen-gerelateerde tweets, wees uit dat Twitter niet was gebruikt door de relschoppers om aan te sporen tot geweld of om de ongeregelde heden te organiseren (Richards & Lewis, 2011). Wel werd het nieuws over de rellen snel verspreid via Twitter. Ruim voordat journalisten ter plaatse waren, twitterden bewoners wat er aan de hand was, voorzien van foto's en filmpjes. Er werd echter nauwelijks opgeroepen tot meer rellen. De oproepen van politici en commentatoren dat in zulke situaties social media 'afgesloten' zouden moeten worden, bleken dus niet terecht. Twitter is niet gebruikt door relschoppers. Integendeel: er is wel ondersteuning gevonden voor de stelling dat Twitter een waardevolle tool was om na de rellen de straten weer schoon te maken. Via Twitter werden opruimactiviteiten georganiseerd en wereldwijd kwam er support voor deze opruimacties (Ball & Lewis, 2011).

Dit wordt bevestigd door een ander onderzoek van Tonkin, Pfeiffer en Tourte (2012). Zij concluderen op basis van een analyse van 600.000 tweets dat er maar weinig data is die de stelling ondersteunt dat Twitter op een verkeerde manier werd ingezet. Er werden wel een aantal opruiende tweets verstuurd, maar deze werden nauwelijks geretweet of juist geretweet om er schande van te spreken en de verzender aan de schandpaal te nagelen. Ball & Lewis (2011) geven een mogelijke verklaring voor het ontbreken van opruiende tweets. Hoewel politici, journalisten en de politie constant twitterden over de ongeregelde heden, deden de relschoppers dat niet. Zij ontweken de communicatie op openbare media, omdat zij zich bewust waren van

de openbaarheid en niet wilden dat zichzelf of hun plannen bekend werden. Voor het onderzoek van de Guardian en de London School of Economics werden 270 relschoppers ondervraagd. Zij gaven aan dat zij voor onderling contact liever gebruik maakten van BBM (Ball & Lewis, 2011).

2.4.2 Nadelen, beperkingen en risico's van Twitter als informatiebron

Het gebruik van Twitter als bron van informatie kent ook nadelen, beperkingen en risico's. Een voorbeeld van zo'n beperking is dat het lastig is om iemand te veroordelen op basis van een tweet. In Engeland is er na de rellen uit 2011 niemand veroordeeld voor het opzetten van rellen op Twitter (Ball & Lewis, 2011). Dat kwam vooral doordat er nauwelijks opruiende tweets waren. Enkele tweets die wel als opruiend konden worden gezien, hebben echter niet geleid tot vervolgingen. Ook in Nederland is er na de Facebookrellen in Haren geen gebruik gemaakt van uitingen van relschoppers op Facebook en Twitter (Luyendijk & Wismans, 2012). Uit de observaties tijdens het EK en navraag bij het Openbaar Ministerie blijkt dat er ook onduidelijkheid is over de richtlijnen die gehanteerd worden bij de vervolging. Onduidelijk is wat precies een opruiende tweet is. De politie Haaglanden hanteert een strakke richtlijn, waardoor het lastig is om tweets te vinden die precies aan deze richtlijn voldoen.

Dat er niemand is veroordeeld voor het versturen van tweets in dit verband, kan wellicht ook verklaard worden doordat onduidelijk is wie iets schrijft, wie er achter een Twitteraccount verscholen gaat. Twitter is relatief anoniem: mensen kiezen zelf een gebruikersnaam. Zij hebben de mogelijkheid om een 'bio' in te vullen met persoonlijke informatie, maar dit is niet verplicht. Het is ook mogelijk om meerdere accounts aan te maken en daarmee de indruk te wekken dat meerdere mensen een bepaalde mening hebben. Deze vrijblijvendheid maakt de betrouwbaarheid van tweets lager (Liao et al., 2011), maar zorgt er ook voor dat het lastig is om iets te doen aan grensoverschrijdende tweets. Er zijn voorbeelden bekend van aanhoudingen na bijvoorbeeld bedreigingen op Twitter, maar er gaat (afhankelijk van de wijze waarop het profiel is ingevuld) enige tot veel tijd overheen voordat een Twittergebruiker geïdentificeerd is. Het kost tijd en energie om de identiteit te achterhalen en vaak is medewerking van Twitter nodig om bijvoorbeeld IP-adressen te verkrijgen.

Dat lastig te verifiëren is wie er achter een account zit en dat soms niet duidelijk is hoe betrouwbaar informatie is die via een tweet verspreid wordt, weerhoudt de media er niet van om Twitter te gebruiken als bron van informatie voor artikelen in kranten en websites en items op radio en tv. Onderzoek naar de berichtgeving over de rellen in de zomer van 2011 in Engeland laat zien dat de mainstream media spannende, onbevestigde informatie oppikt van

social media. Zonder zich te houden aan de gebruikelijke criteria voor 'factchecking' worden berichten gebaseerd op deze online geruchten (Richards & Lewis, 2011). Waar veel burgers zich ervan bewust zijn dat berichten op social media niet waar kunnen zijn, geldt dat in veel mindere mate voor berichten in traditionele media. Op deze manier kunnen via social media verhalen de wijde wereld in worden gestuurd die een grote impact hebben op crowd control, maar die niet waar zijn. Dit is een nadeel van Twitter dat lastig te beïnvloeden is voor de ordehandhavers.

Twitter kan helpen om een beter beeld van een situatie te krijgen (Blankena, 2012), maar het is een uitdaging om te selecteren welke tweets relevant zijn voor crowd control. Tijdens evenementen wordt er volop getwitterd: er zijn pieken gemeten van 116.000 tweets per minuut tijdens de Olympische Spelen (Twitter, 2012). Tijdens het EK werden over de wedstrijd Nederland-Duitsland alleen al meer dan een miljoen tweets verstuurd. Bij het tweede doelpunt van de Duitsers bereikte het een piek met ruim 15.000 tweets per minuut (Kok, 2012b). Ook het aantal tweets dat verstuurd wordt tijdens een openbare crisissituatie kan enorm zijn. Rondom de schietpartij in een winkelcentrum in Alphen aan de Rijn zijn circa 70.000 tweets verstuurd, rond de grote brand in Moerdijk lag dat aantal rond 118.000 tweets (De Jong, 2012).

Bij zulke aantallen berichten is het lastig om een goed beeld te krijgen van wat er geschreven wordt, ook wanneer gezocht wordt op specifieke zoekwoorden. Tijdens een crisissituatie staat in die honderden en misschien wel duizenden tweets informatie die de politie en andere hulpdiensten kan helpen om een beter beeld van de situatie te krijgen. Het is lastig om dat allemaal handmatig te analyseren. Een voorbeeld: een half jaar na de rellen in London waren nog steeds niet alle beelden geanalyseerd (Beckford, 2012). Er wordt daarom op diverse plekken gewerkt aan systemen om tweets geautomatiseerd te analyseren. De rellen in Engeland waren aanleiding voor politiemedewerkers om te gaan praten met Twitter, Facebook, Google en Blackberry over de vraag hoe informatie het best gedeeld kan worden (Adams, 2012). Dit heeft geleid tot een 'social media hub' die tijdens de Olympische Spelen vroege signalen op Twitter en Facebook van rellen of demonstraties aangaf (Bartlett & Miller, 2012). In Nederland werkt TNO met onderzoeksbureau HKV Lijn in Water aan een monitoringtool om grote aantallen tweets te analyseren. Deze applicatie, genaamd Twitcident, zoekt naar relevante tweets, aan de hand van bepaalde steekwoorden, gekoppeld aan specifieke locaties. Daarnaast worden video's en foto's getoond. Dit systeem is onder andere tijdens Serious Request in Enschede in december 2012 gebruikt (Twitcident.com, 2012; Kok, 2012a). Een team onderzoekers van de University of Colorado heeft een systeem ontwikkeld dat al voor zo'n 80% accuraat was in het aanwijzen van tweets die zorgen voor een beter begrip van de situatie (Verma, Vieweg,

Corvey et al., 2011). Dat betekent echter alsnog dat een significant deel van de data aan de aandacht ontsnapt. Enerzijds is dat inherent aan het karakter van de berichten op Twitter: de berichten worden omschreven als “unstructured, noisy with false or missing data” (Liao et al., 2011). Een groot deel van de berichten is eenvoudigweg niet relevant, er wordt getwitterd in allerlei verschillende talen en er wordt veel gebruik gemaakt van populair taalgebruik, ‘slang’ en afkortingen. Daardoor is het lastig om geautomatiseerd tot betere scores te komen (Liao et al., 2011).

Een laatste nadeel van Twitter is dat de politie controle verliest over informatie. Informatie die voorheen alleen bij de politie en omstanders bekend was, ligt nu op straat en wordt verspreid. De politie heeft daarbij een achterstand: open bronnen worden sneller door burgers geraadpleegd dan door agenten die op straat werken. Dat kan frustrerend zijn voor de agenten. Tijdens de rellen in Engeland hoorden zij bijvoorbeeld van familie en vrienden over oproepen om te gaan rellen die nacht, terwijl er bij het korps nog niets bekend was (Prasad & Adegoke, 2012). Ook de berichtgeving vanuit het korps verandert: waar voorheen de communicatieafdeling bepaalde wat er naar buiten gaat, zijn er nu tientallen accounts per korps. Of, zoals een communicatieadviseur van het korps Hollands-Midden stelt: *“We hebben er met bijvoorbeeld wijkagenten opeens zeshonderd woordvoerders bij. (...) Je bent als communicatie-afdeling niet langer de trechter waar alles doorheen moet. Je krijgt een meer coachende rol om anderen ook hun woordvoerderschap goed te laten vervullen”* (Leeuwerink, in: Blom (2012)).

2.4.3 Twitter als onderdeel van multimediastrategie

Uit de vorige paragrafen wordt duidelijk dat Twitter veel mogelijkheden biedt voor crowd control, zeker wanneer rekening wordt gehouden met de risico's die ermee verbonden zijn. Belangrijk is echter dat Twitter niet wordt ingezet als enig communicatiemiddel. Volgens McLuhan (1967) bepaalt het gebruikte middel direct het gebruik en de effecten van een boodschap. Elk middel heeft voordelen die andere media niet hebben. In paragraaf 2.3.3 zijn de voordelen van Twitter besproken. Sommige daarvan maken Twitter meer geschikt dan andere communicatiemiddelen. Ten opzichte van andere media is de snelheid een onderscheidend kenmerk van Twitter (Temmink, 2011). Naast de al vaak genoemde snelheid, biedt Twitter ook mogelijkheden voor wederzijdse interactie, wat in andere communicatiemiddelen vaak ontbreekt. Dit wordt door Schultz, Utz en Göritz (2011) gezien als een van de grote voordelen van Twitter ten opzichte van andere communicatiemiddelen. Crisiscommunicatie via Twitter leidt tot minder negatieve reacties op de crisis dan crisiscommunicatie via blogs of krantenartikelen (Coombs en Holladay, 2009; Schultz, Utz en Göritz, 2011). Blok (2012) toont aan dat Twitter in

vergelijking met teletekst hoger scoort op de factoren 'expertise' en 'bericht overdracht'. Twitter kan ook goed gebruikt worden om burgers door te verwijzen naar andere communicatiemiddelen, zoals een website met meer informatie, een foto of een filmpje (COT, 2010).

Andere media hebben echter ook voordelen ten opzichte van Twitter. Door de reacties die ook direct via Twitter binnenkomen en door de aandacht die ook in de traditionele media wordt besteed aan tweets, kan de indruk gewekt worden dat met Twitter 'iedereen' bereikt wordt. Het bereik is echter klein, zoals uiteen is gezet in paragraaf 2.4.1. Een rechtstreeks uitgezonden persconferentie op tv bereikt nog steeds veel meer mensen.

Bovendien wordt Twitter door burgers ook altijd niet gezien als het gewenste communicatiemiddel. Twitter moet zeker niet het enige middel zijn om de bevolking te informeren (Monteyne, 2012). 70% van de bezoekers van een evenement in België vindt Twitter geen goed communicatiemiddel, slechts 12% vindt Twitter wel een goede manier om bezoekers te informeren. Burgers maken volgens het onderzoek van Monteyne liever gebruik van lichtkranten, informatie van politieagenten, internet en informatie uit kranten en folders.

Dit beeld wordt genuanceerd door onderzoek van Blok (2012) naar crisiscommunicatie. In een experimentele crisissituatie geven haar respondenten juist aan dat zij graag geïnformeerd willen worden via social media. Vooral mensen die dagelijks gebruik maken van sociale netwerken geven aan dat zij liever op die manier crisisinformatie willen ontvangen dan via Teletekst. Mogelijk wordt het verschil tussen deze onderzoeken verklaard door de achtergrond van de respondenten (Belgisch versus Nederlands, en een uiteenlopende groep qua leeftijd en opleiding versus een relatief jonge, hoogopgeleide doelgroep in het Nederlandse onderzoek) en door de opzet van de studie (een fysieke vragenlijst met veel antwoordalternatieven versus een experiment met beperkte keuze tussen Twitter en teletekst). Kortom, Twitter moet in de multimediastrategie een aanvulling zijn op bestaande middelen, en deze niet vervangen.

2.4.4 Een ethische kwestie: hoe ver kan de politie gaan?

Zoals beschreven in paragraaf 2.4.2 zijn diverse systemen ontwikkeld die het mogelijk maken om systematisch data op social media te verzamelen en te analyseren. Dit roept een discussie op over de ethische waarden. Nieuwe technologie kan helpen om patronen en trends te ontdekken in miljoenen tweets en Facebookberichten. Dat de politie de digitale snelweg afspeurt wordt toegejuicht, maar dat zij wil anticiperen op criminaliteit roept alarmbellen op bij sommige mensen (zie bijvoorbeeld The Herald, 2012; Duivestein, 2012). Zij vragen zich af wat de politie doet met alle data die zij verzamelen en vreten voor Orwelliaanse toestanden. Mag de politie bijvoorbeeld ingrijpen als er (nog) niets aan de hand is, als mensen wel plannen maken,

maar er nog geen overtreding of misdaad is begaan? Komen er dan geen burgerrechten in gevaar? Mensen delen veel kennis en informatie op social media, maar doen dat in de veronderstelling dat ze dat delen met hun vrienden. Mag de overheid dan gebruik maken van deze data?

De Britse denktank Demos heeft een rapport gewijd aan deze kwestie (Omand, Bartlett & Miller, 2012). Hierin staat *social media intelligence* centraal. Intelligence is “de geanalyseerde informatie en kennis op grond waarvan beslissingen over de te treffen maatregelen worden genomen” (Muller et al, 2011: 207). Ook Omand, Bartlett & Miller erkennen in hun rapport voor Demos de bijdrage die social media intelligence kan hebben voor de publieke veiligheid: het aanwijzen van criminele activiteiten, kennis opbouwen van de omgeving in snel veranderende situaties en een vroege waarschuwing geven voor onrust en bedreigingen voor het publiek. Zij erkennen echter ook dat dit bij burgers vragen oproept over persoonlijke data en het gebruik daarvan door de staat. Om succesvol gebruik te maken van ‘social media intelligence’ moet er volgens Demos sprake zijn van democratische legitimiteit. Deze legitimiteit is nu nog onvoldoende aanwezig. Social media passen nog niet in de juridische en beleidskaders die voor het publiek moeten garanderen dat de opsporingsactiviteiten proportioneel zijn en dat er een goede afweging wordt gemaakt tussen verschillende ‘public goods’, zoals veiligheid en het recht op privacy. Relevante wetgeving is vaak ingevoerd voordat social media überhaupt waren uitgevonden. Demos komt daarom met twee voorwaarden waaraan social media intelligence moet gaan voldoen: ten eerste moet het gebaseerd zijn op een wettelijke basis, met duidelijkheid en transparantie over het gebruik, de opslag van data, het doel, wetgeving en aansprakelijkheid. Dit is niet alleen van belang voor burgers, maar ook voor de inlichtingendiensten omdat zij duidelijkheid krijgen over wat ze wel en niet kunnen doen. Ten tweede moet social media intelligence betrouwbare en betekenisvolle inzichten opleveren. Er moet daarom geïnvesteerd worden in menselijke en technologische capaciteit (Omand, Bartlett & Miller, 2012).

Deze discussie wordt in Nederland ook gevoerd, maar in mindere mate. Onder andere door onderzoekers van TNO worden dilemma’s genoemd als “afwegen van privacy: collectief belang of persoonlijk belang” (De Vries en Kernkamp, 2012), “in hoeverre de huidige ethische code en wet- en regelgeving ook gelden in de virtuele wereld” en “vrijheid, blijheid of beperking en beknutting”, waarbij wordt ingegaan op vragen als “mag de politie alle internetcommunicatie doorzoeken, verdachte conversaties of gedrag nader onderzoeken en zelfs vastleggen?” (De Vries et al., 2011: 23-29).

2.4.5 Deelconclusie: Wat zijn nadelen, beperkingen en risico's bij de inzet van Twitter voor crowd control?

De inzet van Twitter voor crowd control kent ook nadelen, beperkingen en risico's. Allereerst heeft het bereik van Twitter als zendmedium enige nuancering: dit is niet zo groot als andere, traditionele media. Slechts een beperkt deel van de Nederlandse bevolking tuitert. Dit wordt enigszins gecompenseerd door de massale aanwezigheid van journalisten op Twitter, die boodschappen van ordehandhavers ook via traditionele media verspreiden. Ten tweede is er een afbreukrisico: verkeerd geformuleerde tweets kunnen leiden tot ophef en een averechts effect hebben. De korte lengte van tweets versterkt dit effect, omdat nuances sneller vervallen. Ten derde kunnen de tweets van de politie ook gebruikt worden door relschoppers. Zij kunnen in principe de informatie gebruiken om zich bijvoorbeeld te richten op andere locaties, hoewel hier in de praktijk nog weinig aanwijzingen voor zijn. Ook kunnen tweets aanleiding zijn voor nieuwsgierigen om een kijkje te nemen en meegezogen te worden in de rellen.

Twitter als informatiebron heeft ook een keerzijde. Ten eerste worden tweets niet tot nauwelijks gebruikt als bewijsmateriaal als verdachten vervolgd worden. Ten tweede zijn Twitteraccounts relatief anoniem: het is niet altijd duidelijk wie een account beheert. Ten derde, en mede daardoor, is het niet duidelijk hoe betrouwbaar informatie is die via Twitter wordt verspreid. Dat weerhoudt media er echter niet van om deze informatie verder te delen. Een vierde nadeel is dat het een uitdaging is om uit een enorme hoeveelheid data de tweets te selecteren die relevant zijn voor crowd control. Er wordt op dit moment op verschillende plekken gewerkt aan systemen om tweets geautomatiseerd te analyseren. Een vijfde en laatste nadeel is politie controle verliest over informatie, omdat burgers nu meer informatie versturen en ontvangen en omdat veel agenten zelf direct informatie zijn gaan delen via Twitter. De nadelen van Twitter voor crowd control zijn samengevat in Tabel 3:

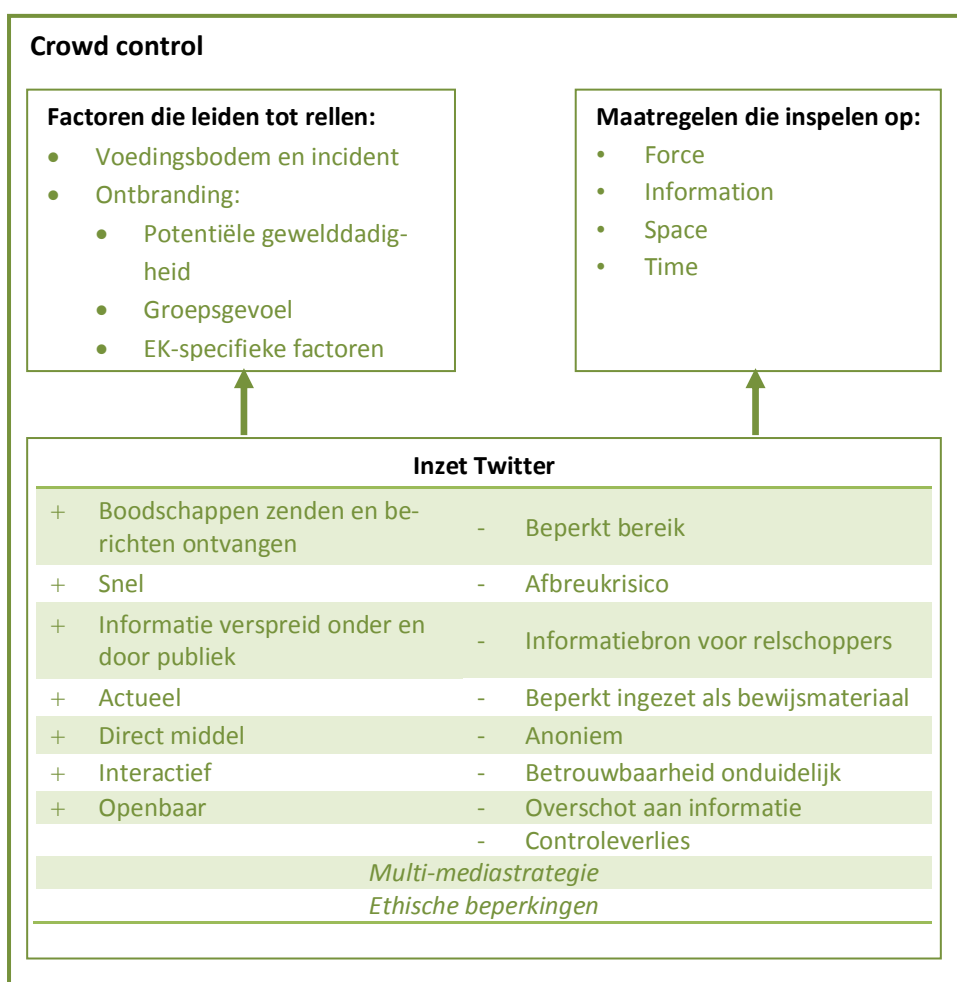
Twitter als zendmedium	Twitter als informatiebron
Beperkt bereik	Geen gebruik als bewijsmateriaal
Afbreukrisico	Anoniem
Politietweets worden gebruikt door relschoppers	Betrouwbaarheid informatie onduidelijk
	Overschot aan informatie
	Controleverlies over informatie

Tabel 3: nadelen van Twitter voor crowd control

Deze nadelen laten zien dat Twitter niet gebruikt moet worden als enige middel, maar dat het onderdeel moet zijn van een multimediastrategie. Ten opzichte van andere communicatiemiddelen heeft Twitter als grootste voordelen dat het snel is en mogelijkheid biedt tot interactie. Andere media hebben een groter bereik en burgers geven soms ook de voorkeur aan andere media om informatie te ontvangen van de politie. Uit onderzoeken naar de inzet van Twitter tijdens een crisis blijkt echter wel dat de inzet van Twitter een duidelijke toegevoegde heeft. Bij de inzet moet echter wel rekening gehouden worden met ethische aspecten als de afweging van privacy ten opzichte van veiligheid.

2.5 Conclusie

Uit deze theoretische verdieping blijkt dat Twitter effectief kan bijdragen aan crowd control. De inzet van Twitter voor crowd control past binnen het theoretische model in Figuur 6.



Figuur 6: Theoretisch model voor inzet van Twitter voor crowd control.

Diverse theorieën over het ontstaan van rellen en over het nemen van maatregelen om het publiek te sturen kunnen worden toegepast op Twitter. Twitter kan door de politie zowel worden ingezet om informatie te zenden als om informatie te ontvangen. Bij het zenden van informatie zijn de belangrijkste voordelen van Twitter dat het snel is, dat de boodschap wordt verspreid onder en door het publiek en dat Twitter direct toegankelijk is voor burgers, ook als die zich in een menigte op straat bevinden. Het publiek en journalisten weten Twitter te vinden als informatiebron.

De politie gebruikt Twitter als informatiebron omdat het de mogelijkheid biedt om een actueel beeld te krijgen van de situatie en het inzicht geeft in de houding en gedrag van burgers.

De inzet van Twitter kent ook nadelen, beperkingen en risico's. De belangrijkste nadelen van Twitter als zendmedium zijn dat het bereik minder groot is dan wordt verondersteld, dat er een afbreukrisico gepaard gaat aan de korte berichten omdat nuances ontbreken en dat de tweets van de politie ook worden gebruikt door reischoppers om zich te informeren. Beperkingen van het gebruik van Twitter als informatiebron zijn dat tweets nog nauwelijks gebruikt kunnen worden als bewijsmateriaal bij de vervolging van verdachten, dat het anoniem is, dat de betrouwbaarheid van informatie onduidelijk is, dat er een overschot is aan informatie en dat de politie de controle verliest over informatie. Al met al lijken de voordelen van Twitter echter op te wegen tegen de nadelen.

3. Methode

3.1 Onderzoeksdesign

In dit onderzoek is gekeken naar de bijdrage van Twitter aan crowd control voor de politie. Het doel is om vast te stellen in hoeverre Twitter kan bijdragen aan crowd control, zodat er sprake is van een rustig verloop van een evenement, in dit geval het EK. Een direct verband tussen Twitter en crowd control is echter niet hard te maken: het bleef dit jaar relatief rustig op straat tijdens het EK, maar daar hebben het wedstrijdverloop en andere maatregelen ook aan bijgedragen. Het echte succes van Twitter is lastig meetbaar. Met deze kanttekening in het achterhoofd, wordt de bijdrage van Twitter aan crowd control op drie manieren onderzocht: theoretisch (dus op basis van literatuur), op basis van ervaringen van andere korpsen en door de inzet bij de politie Haaglanden te evalueren.

Theoretisch onderzoek
§ 3.2

Ervaringen andere
politiekorpsen
§ 3.3

Evaluatie Twitter-inzet
tijdens EK 2012 door
politie Haaglanden
§ 3.4 - 3.5

Figuur 7: Onderzoeksdesign

Een theoretische verkenning is dus de eerste stap voor dit onderzoek: wat is er al bekend over crowd control, over Twitter en over de inzet van Twitter voor crowd control? De theoretische verkenning is te lezen in hoofdstuk 2 van dit rapport. De wijze waarop dit methodologisch is aangepakt en de relatie met het adviesrapport wordt beschreven in paragraaf 3.2.

Daarnaast is er onderzoek gedaan naar de ervaringen die door diverse politiekorpsen zijn opgedaan met Twitter en crowd control. Dat is gebeurd aan de hand van literatuur- en documentanalyse. Een drietal buitenlandse cases is beschreven aan de hand van wetenschappelijke literatuur en berichtgeving in de media. Ervaringen van twee Nederlandse korpsen worden vooral beschreven aan de hand van interne documenten van deze korpsen. In paragraaf 3.3 zal dit verder toegelicht worden.

Het derde en laatste deel van dit onderzoek is de evaluatie van de inzet van Twitter door de politie Haaglanden tijdens het EK. Het korps heeft een vijftal doelen gesteld voor de inzet van Twitter. Aan de hand van observaties die gedaan zijn tijdens het EK, een analyse van tweets, een survey en een media-analyse is geëvalueerd of deze doelen zijn bereikt. Vanaf paragraaf 3.4 zal dieper ingegaan worden op de evaluatie van de inzet van Twitter voor crowd control door de politie Haaglanden.

3.2 Theoretische verkenning

Een verkenning van de literatuur over crowd control, Twitter en de mogelijke inzet van Twitter voor crowd control is te lezen in hoofdstuk 2. Een belangrijke beperking bij het uitvoeren van deze literatuurstudie was dat er nog relatief weinig onderzoek is gedaan naar Twitter, omdat het medium nog maar enkele jaren bestaat. Daarom is niet alleen gebruik gemaakt van wetenschappelijke literatuur, maar ook van semi-wetenschappelijke onderzoeken die zijn gepubliceerd in kranten en van informatie uit vakbladen.

De theoretische verkenning komt op verschillende wijzen terug in het adviesrapport voor de politie Haaglanden. Ten eerste gebeurt dat in het eerste hoofdstuk, met de aanleiding voor het onderzoek. In dit hoofdstuk wordt de achtergrond van de inzet van Twitter voor crowd control geschetst, gebaseerd op wat er uit de literatuur reeds bekend is over de mogelijke toegevoegde waarde van Twitter.

Ten tweede is in het adviesrapport niet alleen gekeken naar het behalen van deze vijf doelen, maar is er ook een kritische inhoudelijke beschouwing van deze doelen gegeven. Aan de hand van wetenschappelijke literatuur is eerst gekeken of de doelen wel aansluiten bij crowd control. Dat bleek voor drie van de vijf doelen wel zo te zijn: het informeren, weerleggen van onwaarheden en de preventieve inzet passen goed binnen crowd control. Het beïnvloeden van de publieke opinie lijkt meer een doel van de organisatie of een algemeen communicatiedoel dan dat dit echt gerelateerd is aan crowd control. Hetzelfde geldt voor de opsporing en vervolging van verzenders van opruiende tweets. Vervolgens is gekeken of Twitter ook is ingezet voor andere doelen dan de genoemde vijf. Dat bleek het geval te zijn: onder de vlag van het EK werd ook getwitterd over inbraakpreventie. Daarna is gekeken naar ontbrekende doelen: op basis van de literatuur blijkt dat monitoring van tweets waardevolle informatie kan opleveren voor crowd control. Dit doel is echter niet genoemd door de politie Haaglanden. Tot slot is ook gekeken of en hoe de vijf gestelde doelen overeen komen met de doelstellingen die de afdeling communicatie heeft geformuleerd voor de inzet van Twitter tijdens het EK, omdat deze doelstellingen de verzonden tweets kunnen hebben beïnvloed.

Ten derde speelde de wetenschappelijke literatuur een grote rol in het hoofdstuk over ongewenste effecten. Twitter is ingezet voor crowd control vanwege de voordelen die het medium biedt, maar uit het theoretische onderzoek blijkt dat er ook nadelen verbonden kunnen zijn aan deze inzet. In het hoofdstuk over ongewenste effecten werden deze nadelen één voor één beschreven, net als de wijze waarop de politie Haaglanden heeft getracht dit te voorkomen en wat het resultaat van deze inspanningen was.

3.3 Ervaringen van andere korpsen

Voorafgaand aan het EK is een korte rapportage naar het korps Haaglanden gestuurd over de ervaringen die in binnen- en buitenland reeds zijn opgedaan met de inzet van Twitter voor crowd control. Het korps had aangegeven meer te willen weten over ervaringen van andere korpsen om daar lessen uit te trekken voor de inzet in Haaglanden. De politie Haaglanden had geen concrete vragen hierover, maar wilde vooral leren van de ervaringen – in brede zin – elders. De effectiviteit van de inzet van Twitter kan voorafgaand aan het EK namelijk al verhoogd worden door gebruik te maken van eerdere ervaringen binnen en buiten het korps. Deze kleinschalige multiplecasestudy is dus opgezet als ondersteuning van het enkelvoudige casestudyonderzoek voor de politie Haaglanden. Gekozen is om homogene cases te selecteren: de cases bestaan uit politiekorpsen die Twitter hebben ingezet ten behoeve van crowd control met de focus op het voorkomen van rellen, net als de politie Haaglanden (Van Thiel, 2010: 103-104). Er is dus geselecteerd op het doel van de inzet, en niet op de manier waarop Twitter werd ingezet. Overigens kwamen er tijdens de uitvoering van het onderzoek geen grote verschillen aan het licht op dit terrein. Gekozen is voor één meetmoment: alle cases zijn achteraf onderzocht.

Op basis van een literatuurstudie zijn drie cases uit het buitenland uitgebreid beschreven. Dit zijn de enige op (semi-)wetenschappelijke wijze gedocumenteerde ervaringen met Twitter en crowd control. Uit deze casusbeschrijvingen zijn een aantal aanbevelingen afgeleid voor de geplande inzet in Den Haag. Deze aanbevelingen zijn voor het EK gepresenteerd aan de politie Haaglanden.

Om een volledig beeld te geven van ervaringen van andere korpsen, is daarnaast geïnterviewd welke ervaringen er in Nederland al waren met de inzet van Twitter en crowd control. Wetenschappelijke literatuur is hierover niet geschreven, maar uit persberichten, blogs en berichtgeving in de media blijkt dat verschillende politiekorpsen geëxperimenteerd hebben met Twitter voor crowd control (Arash, 2010; Castelein, 2011; Kruijer, 2011; Leeuwerink en De Lange, 2011; Politie Amsterdam-Amstelland, 2010; Politie Gelderland-Midden, 2012; RTV Rijnmond, 26 juli 2010). In Hollands-Midden en Amsterdam-Amstelland is de meest brede ervaring opgedaan met Twitter. Bij andere korpsen lijkt er vooral sprake te zijn van sturing om te voorkomen dat locaties *overcrowded* raken en dat er verdrukkingen ontstaan. Er wordt weinig gewerkt vanuit scenario's en er is geen aandacht voor andere aspecten van crowd control, zoals het ontstaan van relletjes. De korpsen Hollands-Midden en Amsterdam-Amstelland hebben

wel ervaring met werken met scenario's en met grote evenementen. In overleg met de politie Haaglanden is daarom na afloop van het EK contact gezocht met Annemarie Langeveld en Danny van der Reep van de politie Amsterdam-Amstelland en met Marco Leeuwerink van de politie Hollands-Midden. Zij hebben evaluatiedocumenten toegestuurd.

Uit de evaluatiedocumenten is een korte beschrijving van de ervaringen in de twee korpsen afgeleid. De documenten waren erg bruikbaar omdat ze antwoord gaven op veel vragen. Beschreven werd onder andere de doelstellingen van de inzet van Twitter, de doelgroep, het aantal verzonden tweets, de inhoud van de berichten, het bereik, de reacties die vanuit burgers kwamen (soms gebaseerd op spontane reacties, soms werd via Twitter aan burgers gevraagd hoe zij de tweets hadden ervaren), hoe er werd omgegaan met vragen van burgers en wat geleerd kon worden van de inzet van Twitter (zowel met goede elementen die voortgezet zouden moeten worden als met verbeterpunten).

Voor de analyse is eerst een korte beschrijving gegeven van de ervaringen in deze korpsen. De verschillen met de aanpak in Haaglanden zijn daarna benadrukt, net als de 'best practices', zodat duidelijk werd wat de politie Haaglanden kan leren van de ervaringen in andere korpsen.

Zoals gezegd is een korte rapportage van deze ervaringen voor het EK al naar de politie Haaglanden gestuurd. Een uitgebreidere rapportage is opgenomen in het adviesrapport voor de politie Haaglanden.

3.4 Evaluatie inzet Twitter politie Haaglanden

Centraal in dit onderzoek staat de evaluatie van de inzet van Twitter tijdens het EK 2012 door de politie Haaglanden. Dit is een case study. Zoals Van Thiel (2010: 69) beschrijft, is er bij case study's sprake van een brede probleemstelling: verkennen, beschrijven, diagnose, ontwerp en evaluatie. Er worden veel gegevens verzameld en daarvoor worden meerdere methoden gebruikt (Van Thiel, 2010: 99). Dat geldt ook voor de aanpak van dit onderzoek, zoals duidelijk zal worden in het verloop van deze paragraaf. Een nadeel van case study's is dat de bevindingen lastig te generaliseren zijn naar andere situaties. (Van Thiel, 2010: 100) Dat is hier ook het geval. Om dit beter mogelijk te maken, is het onderzoek naar de ervaringen van andere politiekorpsen nuttig gebleken. De situaties en de context waren overal anders, maar in de aanpak konden wel parallellen getrokken worden en dit heeft geholpen om de bevindingen in Haaglanden op waarde te schatten.

Bij deze evaluatie is uitgegaan van de doelen die de politie Haaglanden heeft geformuleerd voor de inzet van Twitter tijdens het EK 2012. Dit zijn de volgende vijf doelen:

1. Burgers informeren over het standpunt/het uitgangspunt van het politieoptreden.
2. Onwaarheden in tweets van anderen ontkrachten
3. Preventie: mensen waarschuwen, de gevolgen in laten zien
4. Opinievorming over politie optreden positief beïnvloeden
5. Opsporing: verzenders van opruiende tweets vervolgen.

De politie Haaglanden wil graag weten in hoeverre deze doelen bereikt zijn. Er is echter geen ambitieniveau geformuleerd: de doelen zijn niet verder uitgewerkt dan zoals ze hier geformuleerd zijn. Het is daarom lastig om te bepalen of een doel is behaald. Neem bijvoorbeeld de eerste doelstelling, het informeren van burgers. Is dit doel bereikt als twee burgers geïnformeerd worden, of honderd, of tienduizend? En wanneer zijn ze geïnformeerd, als zij één keer een bericht van de politie zien? Of moeten zij meerdere tweets zien? Daarom zal niet zozeer een oordeel worden gegeven als '90% van dit doel is bereikt', maar zal worden gekeken wat er gedaan is om elk doel te behalen en wat dat heeft opgeleverd.

Het lastige met doelstellingen zonder een specifieke toelichting is ook dat ze voor meerdere interpretaties vatbaar zijn (Stone, 2002). Daarom zal in paragraaf 3.4.1 t/m 3.4.5 worden toegelicht hoe de doelstellingen in dit onderzoek geoperationaliseerd zijn. Per doel wordt aangegeven hoe er invulling is gegeven aan de doelstelling, hoe gemeten wordt wat er gedaan is om het doel te behalen (de data-verzameling) en hoe de data geanalyseerd zijn.

3.4.1 Doel 1. Burgers informeren over het politieoptreden

Dit doel is opgesplitst in twee subdoelen, want burgers informeren kan zowel actief als reactief. De politie Haaglanden informeert actief als zij zelf berichten versturen over het EK. Reactief informeren doen zij als zij reageren op vragen en opmerkingen van burgers.

Actief informeren doet de politie Haaglanden dus door tweets te verzenden over het EK. Dit wordt op drie manieren geoperationaliseerd: door het bereik (hoeveel mensen zagen de tweets?), door de opinie van burgers over de mate waarin zij geïnformeerd zijn door de berichten (hebben burgers de indruk dat zij via Twitter op de hoogte zijn gebracht over het politieoptreden?) en door het informatieve inhoudelijke karakter van de tweets (waren de tweets een goede weergave van het politieoptreden?).

Reactief informeren doet de politie Haaglanden door in te spelen op vragen van burgers. Dit wordt op twee manieren geoperationaliseerd. Enerzijds kan de politie direct inspelen op vragen door antwoord te geven op vragen en opmerkingen in mentions, berichten die rechtstreeks gericht zijn aan @politie_HGL. Anderzijds kan de politie Haaglanden ook indirect reageren, door te reageren op opmerkingen van burgers die zij niet specifiek tegen de politie maken. Waar de mentions overzichtelijk door Twitter gegroepeerd worden weergegeven, vraagt deze tweede subcategorie om meer social media monitoring. Of de politie daadwerkelijk heeft gereageerd is zichtbaar in de tweets die zijn verzonden en die gericht zijn aan specifieke burgers of die teksten bevatten als 'naar aanleiding van vragen die wij krijgen over'.

De opinie van burgers over de informatie die zij hebben gekregen van de politie Haaglanden is belangrijk om iets te zeggen over de legitimiteit. Legitimiteit kan namelijk verdeeld worden in drie onderdelen (gebaseerd op het onderzoek dat in december 2011 is uitgevoerd naar Politie & Twitter door Meijer, Grimmelikhuijsen en Fictorie): tevredenheid over de tweets van de politie, tevredenheid over de interactie met de politie en het vertrouwen in de politie. De tevredenheid over de tweets van de politie en over de interactie wordt gemeten bij deze doelstelling. Het vertrouwen in de politie komt aan de orde bij de vierde doelstelling over de opinie over het politieoptreden.

Dataverzameling en -analyse

Om te bepalen wat er gedaan is om burgers actief te informeren, is allereerst in kaart gebracht welke tweets van de politie een informerend karakter hadden over het EK (er zijn ook tweets die preventief zijn, zie doelstelling 3, of die niet over het EK gaan). Als onderzoeksmateriaal zijn alle tweets geselecteerd die door @Politie_HGL zijn verstuurd met de hashtag #veiligEK of waarin het EK werd genoemd.

Vervolgens is op drie verschillende manieren data verzameld: door het bereik van de verzonden tweets te meten, door in de survey naar de opinie van burgers over de tweets te vragen en door de inhoud van de tweets te vergelijken met de observaties.

Ten eerste is dus het bereik van de verzonden tweets gemeten. Voor het bereik gaat het niet alleen maar om de volgers van @Politie_HGL, het account van de politie Haaglanden, maar ook om de 'spinoff': hoe vaak is het bericht getweet? En hoeveel mensen zijn daardoor geïnformeerd? Om dit goed in kaart te brengen, is gebruik gemaakt van Tweetreach.com, dat niet alleen kijkt naar het aantal retweets maar ook naar het bereik van een bericht. Een

beperking bij deze methode van dataverzameling is dat het bereik per tweet bekend wordt. Het totale bereik van alle tweets gezamenlijk is echter niet vast te stellen. Er zit een grote overlap tussen het bereik van de individuele tweets, omdat de tweets allemaal naar de volgers van het account worden verstuurd, maar er zijn ook tweets die dankzij het retweeten onder de aandacht komen van burgers die het politieaccount niet volgen. De verwachting is dat het aantal burgers dat minimaal één tweet van de politie Haaglanden te zien krijgt tijdens het EK daarom ongeveer gelijk is aan het bereik van het bericht dat het meeste is doorgestuurd. Daarnaast kunnen mensen indirect ook op de hoogte worden gebracht van de informatie uit tweets. Dat kan bijvoorbeeld face-to-face, als volgers van het account aan anderen vertellen over wat ze hebben gelezen op Twitter. Hier is in dit onderzoek geen rekening mee gehouden. Ook kunnen de tweets worden overgenomen in andere media. Dit is onderzocht in het kader van het vierde doel (de opinievorming), alhoewel het bereik van deze media niet is gemeten. Dit onderzoek gaat dus uit van het directe bereik van de berichten op Twitter en niet op het indirecte effect.

Het bereik van een bericht zegt iets over het aantal burgers dat de tweets gezien (kunnen) hebben, maar zegt nog weinig over de vraag of deze burgers door de tweets daadwerkelijk op de hoogte gebracht over het politieoptreden. Om dit te meten, is na het EK een survey verspreid via Twitter onder de volgers van het account van de politie Haaglanden. Een algemene toelichting op de survey volgt in paragraaf 3.5.9.

Om te bepalen of burgers de tweets hebben gezien, opent de survey met de vraag rondom hoeveel wedstrijden de burgers tweets hebben gezien. Daarna wordt gevraagd naar de hashtag. Deze wordt door de politie Haaglanden aan de berichten toegevoegd om ze herkenbaar te maken voor burgers en om het mogelijk te maken dat burgers zoeken op deze hashtag. Daarom is gevraagd of burgers de hashtag kennen, en zo ja, of ze er wel eens op gezocht hebben. Vervolgens kregen de respondenten een aantal stellingen te zien. Door een oordeel te vragen over een stelling als 'Ik heb door de tweets een goed beeld gekregen van *wat* de politie heeft gedaan tijdens het EK' wordt duidelijk of burgers geïnformeerd zijn door de tweets.

De respondenten zijn daarna gevraagd naar de tevredenheid over het aantal berichten. In totaal heeft de politie rondom het EK 37 tweets verstuurd. Als de burgers meer tweets hadden willen zien, wijst dat op een behoefte aan meer informatie. Ook is aan de burger gevraagd of hij/zij informatie heeft gemist, en zo ja, welke informatie. Dit is een open vraag.

Ten derde is gekeken naar de inhoud van de berichten: sluit de inhoud aan bij wat er gebeurde op straat? Komt dit overeen, of mist er informatie? Om dit te kunnen beoordelen, is er

geobserveerd tijdens de wedstrijden. Vanuit BRI was het mogelijk om een goed beeld te krijgen van wat er op straat allemaal gebeurde. Deze informatie is vergeleken met de tweets die verstuurd zijn. Op deze manier kan worden vastgesteld of de berichtgeving correct is en of deze snel is verstuurd.

Het reactief informeren is onderzocht door allereerst te kijken naar de tweets die zijn verstuurd door de politie Haaglanden: is er gereageerd op burgers? Dit is eenvoudig zichtbaar door te kijken of er tweets gericht zijn aan individuele accounts.

Door de mentions van @Politie_HGL te inventariseren, is vastgesteld of de politie daadwerkelijk antwoord heeft gegeven op vragen van burgers door deze mentions te vergelijken met de reacties die de politie heeft verstuurd.

In principe is het ook mogelijk dat burgers gereageerd hebben via direct messages. Slechts 150 Twitteraccounts worden gevolgd door @Politie_HGL en hebben dus de mogelijkheid om een direct message te sturen. Dit zijn met name politieaccounts, gemeentelijke accounts (burgemeester, de gemeente of andere hulpdiensten) en media. 'Gewone' burgers lijken nauwelijks de mogelijkheid te hebben om een direct message te sturen. Bovendien blijkt uit gesprekken met medewerkers van Bureau Communicatie dat zij tijdens het EK geen aandacht hebben besteed aan direct messages en zij gaven aan dat er vermoedelijk ook geen reacties van burgers zijn gekomen. Daarom wordt in dit onderzoek geen aandacht besteed aan direct messages.

Daarnaast is onderzocht of er tweets waren waar de politie op had kunnen inspelen, maar waarbij dat niet gebeurd is. Dat is gedaan door te monitoren op tweets met een combinatie van bijvoorbeeld #politie en #denhaag, #070, #laak of #jonkbloetplein/jonckbloetplein/jonkbloedplein/jonckbloedplein. Zijn er tweets waarin gevraagd wordt om informatie, maar waar de politie niet op heeft ingespeeld? Ook hierbij is gekeken naar de reacties die verstuurd zijn door de politie Haaglanden: waren er reacties op tweets die niet rechtstreeks gericht waren aan de politie?

Ook in de survey is aandacht besteed aan het reageren op informatieverzoeken van burgers. Gevraagd is achtereenvolgens of burgers gereageerd hebben op tweets, en zo ja, hoe ze dat gedaan hebben en of ze een reactie hebben gekregen. Tot slot wordt gevraagd om een oordeel over dit contact.

3.4.2 Doel 2. Onwaarheden in tweets ontkrachten

In het verleden is het voorgekomen dat burgers berichten verstuurden met geruchten die niet waar waren. Een voorbeeld daarvan is dat tijdens het WK in 2010 iemand een hartaanval kreeg tijdens de rellen. Er gingen toen geruchten rond dat de politie iemand 'dood geslagen'

zou hebben. Het kan leiden tot grote ongeregelheden als deze berichten verder verspreid worden. Dat is de reden dat de politie Haaglanden het Twitterverkeer monitort. Als er onwaarheden verspreid worden, is het de bedoeling dat de communicatiemedewerkers van het korps hierop reageren.

Het ontkrachten van onwaarheden wordt dus gedaan door (1) tweets te monitoren en (2) te reageren op onwaarheden die verspreid worden. Dat kan door te reageren op de verzender van een tweet of door zelf een tweet te verspreiden met de juiste informatie.

Dataverzameling en -analyse

De monitoring van tweets is onderzocht door te observeren tijdens het EK. Werden tweets gemonitord? Op welke wijze gebeurde dat? Was dat afdoende om eventuele geruchten te herkennen?

En als er een gerucht rond ging, welke actie werd er dan ondernomen? Dat laatste is onderzocht door de verzonden tweets te analyseren. Gekeken is of berichten van Twittergebruikers gecorrigeerd zijn door de politie, of dat er tweets verstuurd werden die inspelen op geruchten of onwaarheden.

3.4.3 Doel 3. Preventie: mensen waarschuwen en de gevolgen in laten zien.

De preventieve inzet van Twitter vindt plaats vóór de wedstrijd. In relatie tot crowd control kan hier op twee manieren invulling aan worden gegeven: de politie twittert over de verscherpte houding van de politie tijdens het EK om mensen te demotiveren om tot ongeregelheden te komen en de politie geeft aan wat de gevolgen zijn voor reischoppers. Als dit heel effectief is, dan zou dit kunnen betekenen dat er geen rellen uitbreken. Dat kan echter ook andere oorzaken hebben, dus enkel kijken of er ongeregelheden zijn geweest, is niet de juiste manier om te bepalen of dit doel bereikt is. Daarom zal gekeken worden of de politie preventief getwitterd heeft, en zo ja, wat het bereik van deze tweets was.

Ook zal aan burgers worden gevraagd om een oordeel te geven over deze tweets: werken de tweets daadwerkelijk preventief? Worden burgers alerter door deze tweets?

Dataverzameling en -analyse

Een overzicht is aangelegd van alle tweets die voor, tijdens en na het EK zijn verstuurd door de politie Haaglanden en die gerelateerd zijn aan het EK. De tweets met een preventief karakter staan voor deze doelstelling centraal. Deze zijn te herkennen het tijdstip en aan de inhoud van het bericht: ze zijn voor of tijdens de wedstrijden verstuurd en ze gaan in op het voorgenomen politieoptreden of over de gevolgen van misdragingen (boetes, straffen, eventuele aanhou-

dingen). Het bereik van deze tweets is, net als bij de eerste doelstelling, vastgesteld via tweet-reach.com. Een eerste analyse van deze tweets liet zien dat er een andere invulling aan het begrip 'preventie' was gegeven: niet gerelateerd aan crowd control werd er voor elke wedstrijd gewaarschuwd voor inbrekers. Deze tweets waren ook duidelijk aan het EK gekoppeld door het gebruik van de hashtag #veiligEK.

Een aantal andere tweets is ook te karakteriseren als preventief in het kader van crowd control, zoals eerder beschreven. Van deze tweets is dus het bereik vastgesteld. In de enquête is daarnaast één van de stellingen die aan burgers is voorgelegd hierop gericht: 'ik werd door deze tweets alerter'.

Omdat de tweets over inbraakpreventie wel deel uitmaakten van de EK-tweets is ook het oordeel van burgers over deze tweets is gevraagd in de survey. Belangrijke reden om deze mee te nemen in het onderzoek is dat deze tweets mogelijk de reactie van burgers op andere tweets beïnvloed kunnen hebben: voor de derde wedstrijd werd een van de preventieve tweets veelvuldig doorgestuurd en hier kwamen relatief veel reacties op. Voor burgers is het lastig om een onderscheid te maken tussen deze specifieke tweets en andere tweets van de politie Haaglanden over het EK.

In de survey zijn drie vragen gewijd aan deze tweets. Eerst is getest of de burger de tweets over inbraken zich nog spontaan kan herinneren. De volgende vraag vraagt dit aan de hand van screenshots van de tweets. De stellingen in de derde vraag testen vervolgens de opinie van de burger over deze tweets ('ik vind het goed dat de politie deze tweets verstuurt', 'ik vind zulke tweets betuttelend', 'ik vond dat deze tweets op het juiste tijdstip verstuurd werden') en het effect op burgers ('ik ben alerter geworden', 'ik voel me onveilig door deze tweets').

3.4.4 Doel 4. Opinievorming over politie optreden positief beïnvloeden

Een van de doelen die de politie Haaglanden had voor de inzet van Twitter voor crowd control is het positief beïnvloeden van de opinievorming. Een positieve publieke opinie is van belang voor het werk van de politie en kan er voor zorgen dat bij rellen de menigte zich minder snel tegen de politie keert. Door in de tweets zoveel mogelijk aan te geven wat de politie doet en waarom de politie dat doet, is geprobeerd de publieke opinie te beïnvloeden. Daarbij kan er een onderscheid gemaakt worden tussen directe beïnvloeding via tweets, dit is dus gericht op de volgers van het account, en indirecte beïnvloeding. Naast burgers worden ook veel journalisten bereikt via de tweets. Zij gebruikten de tweets in hun berichtgeving. Deze berichtgeving in de media over het politieoptreden is uiteraard ook van invloed op de publieke opinie over de politie.

De opinievorming is nauw verbonden met het concept legitimiteit. Legitimiteit kan namelijk verdeeld worden in drie onderdelen (gebaseerd op het onderzoek dat in december 2011 is uitgevoerd naar Politie & Twitter door Albert Meijer, Stephan Grimmelikhuisen en Daniëlle Fictorie): tevredenheid over de tweets van de politie, tevredenheid over de interactie met de politie en het vertrouwen in de politie. De tevredenheid over de tweets van de politie en over de interactie is reeds gemeten bij de eerste doelstelling. Het vertrouwen in de politie komt aan de orde bij deze doelstelling. Het wordt geoperationaliseerd door te kijken naar de tevredenheid van burgers over enerzijds het politieoptreden tijdens het EK en anderzijds de tevredenheid over de politie Haaglanden in het algemeen.

Dataverzameling en -analyse

In de survey die is verspreid onder de volgers van @Politie_HGL is ten eerste gevraagd om een oordeel te geven over zowel de tevredenheid over de politie Haaglanden in het algemeen als over het politieoptreden tijdens het EK. Dit is statistisch vergeleken met de resultaten van een enquête die is uitgevoerd in kader van het eerder genoemde onderzoek uit december 2011.

Vervolgens is aan de volgers gevraagd om een oordeel te geven over verschillende deelaspecten van het politiewerk. Hierbij werden stellingen voorgelegd als 'bij het uitvoeren van haar werk respecteert de politie Haaglanden de rechten van burgers', 'ik kan erop vertrouwen dat de politie Haaglanden rechtvaardig handelt', 'de politie Haaglanden behandelt iedereen op een gelijke wijze', 'ik heb veel respect voor het werk van de politie Haaglanden', 'ik heb vertrouwen in de politie Haaglanden' en 'de politie Haaglanden bestrijdt succesvol de criminaliteit'. Een score van 5 liet zien dat ze het met deze stelling 'zeer eens' waren, waaruit een positief beeld over de politie Haaglanden blijkt. Een score van 1, oftewel 'zeer oneens', toont een negatieve waardering aan. Ook deze cijfers zijn vergeleken met de cijfers van de vragenlijst uit december 2011. Hierbij is gebruik gemaakt van statistische toetsen (t-toets, door middel van SPSS geanalyseerd). Om de relatie tussen de tweets en het vertrouwen nog beter te meten, is ook de stelling voorgelegd 'door de tweets is mijn vertrouwen in de politie Haaglanden toegenomen'.

Hogere cijfers in juni 2012 wijzen er mogelijk op dat de tevredenheid van burgers over het optreden tijdens het EK leidt tot een hogere tevredenheid over de politie Haaglanden in het algemeen. Het zou ook kunnen komen doordat andere burgers de vragenlijst hebben ingevuld (de groepsgrootte is immers niet erg groot). De vragenlijsten zijn echter verspreid op dezelfde wijze, namelijk via een tweet, en onder dezelfde groep: volgers van het korpsaccount. De

vragenlijst uit 2011 werd ook verspreid onder volgers van alle accounts van de politie Haaglanden. Dat betekent dat ook volgers van wijkagenten en bureauaccounts de vragenlijst hebben ingevuld. Voor deze analyse is alleen gebruik gemaakt van de resultaten van de mensen die toen aangaven het korpsaccount (ook) te volgen.

Het oordeel van de respondenten uit juni kan in sterke mate beïnvloed zijn door de tweets over het EK. De respondenten hebben uiteraard ook op andere wijzen kennis genomen van het optreden van de politie (bijvoorbeeld uit eigen ervaring of uit de media), maar bij het invullen van de vragenlijst zijn zij herinnerd aan de tweets tijdens het EK. Uit onderzoek van Lock et al. (1999) blijkt dat het vertrouwen in de overheid hoger is als respondenten eerst wordt gevraagd naar specifieke werkzaamheden van de overheid. Dat was in deze enquête ook het geval: de respondenten zijn eerst gevraagd naar hun oordeel over het politieoptreden tijdens het EK en daarna naar het oordeel over het optreden in het algemeen. Een positieve score op een deelonderdeel (in dit geval het optreden tijdens het EK) zorgt dan voor een positieve score op het geheel (de politie Haaglanden).

Tot slot is ook rekening gehouden met het feit dat omwonenden van het Jonckbloetplein mogelijk negatiever oordelen over de politie in het algemeen en het optreden tijdens het EK in het bijzonder, omdat zij zelf de ongeregelheden meemaken. Omdat er slechts vijf personen aangaven in deze omgeving te wonen, was de groep te klein om hier echt uitspraken over te kunnen doen. Deze vijf personen waren wel significant negatiever over de politie dan mensen die niet in de omgeving van het Jonckbloetplein wonen.

Naast het oordeel van burgers is ook gekeken naar berichtgeving in de media over het politieoptreden. De berichtgeving in lokaal veel gelezen media heeft een grote invloed op de publieke opinie over de politie. Daarom wordt de berichtgeving geanalyseerd van twee lokaal invloedrijke media: Regio15 en het AD/Haagsche Courant. Regio15 is een belangrijke lokale nieuwsbron. Zij hebben een website maar zijn ook actief op Twitter. Alle berichten over het EK, verstuurd voor, tijdens en na de wedstrijden, zijn meegenomen in de analyse. Dat kwam neer op 43 tweets (waarvan elf retweets van @politie_HGL en twee van @HTM_Reisinfo) en vier artikelen. Een andere belangrijke nieuwsbron in de regio Haaglanden is het AD/Haagsche Courant. In de editie die in Den Haag is verspreid verschenen 7 artikelen over ongeregelheden op en rond het Jonckbloetplein

In de analyse is gekeken of de berichtgeving overeenkomt met de waarnemingen tijdens en na de wedstrijden. Klopt de weergave van de feiten? Ook is gekeken naar de overeenkomst tussen de tweets van de Politie Haaglanden en de berichtgeving. Bij Regio15 is bijvoorbeeld

zichtbaar dat zij vaak berichten van de politie retweeten. Extra aandacht was er voor berichtgeving die ook de boodschap van de politie uitstraalt. De politie had vooraf bedacht hoe zij de persberichten en tweets wilde framen (Scheufele, 1999): relschoppers werden hard aangepakt, zodat het EK een feest kon zijn. In de analyse is gekeken of deze framing is overgenomen. Een ander element uit de framing van de politie is het benadrukken waarom er werd opgetreden, aandacht dus voor het uitgangspunt van het politieoptreden. Ook dit is meegenomen in de analyse. Tijdens de analyse bleek wel dat de relatie tussen tweets van @Politie_HGL en tweets van Regio15 vaak duidelijk was, of dat juist duidelijk was dat het ging om eigen observaties van Regio15. Dit onderscheid was bij de berichtgeving van het AD minder goed te maken omdat zij vaak ook telefonisch contact hadden gezocht met de politie. De boodschap was dan gelijk, maar de bron van informatie was niet goed meer aan te wijzen.

3.4.5 Doel 5. Opsporing: verzenders van opruiende tweets vervolgen.

In het verleden is het voorgekomen dat via Twitter werd opgeroepen om te gaan rellen. Tijdens het WK 2010 is een verzender van zo'n opruiende tweet opgepakt en veroordeeld (Vols, 2010). Om iets te doen tegen verzenders van opruiende tweets, moeten deze tweets gezien worden. Daarvoor is monitoring van Twitter nodig. Vervolgens zal het Openbaar Ministerie besluiten of de verzender vervolgd kan worden.

Volgens de afdeling BRI van de politie Haaglanden zijn door het Openbaar Ministerie richtlijnen geformuleerd voor wat een 'opruierende tweet' is. De tweet moet daarvoor, volgens BRI, voldoende specifiek zijn qua tijdstip en verzamelplaats en moet een opruiend karakter hebben. Er zijn wel tientallen tweets verstuurd met 'vanavond rellen op het Jonckbloedplein' (niet opruiend genoeg), of 'ik ga vanavond naar het Jonckbloedplein, wie gaat er mee?' (geen verwijzing naar rellen, niet specifiek genoeg qua tijd en plaats). Deze tweets bevatten onvoldoende aanknopingspunten om over te gaan tot vervolging.

Navraag bij het Openbaar Ministerie leert echter dat er binnen het OM geen richtlijn bekend is voor wat een opruiende tweet is. Het OM heeft slechts één keer ervaring opgedaan met zo'n tweet, dat was de tweet waarvoor iemand tijdens het WK 2010 is vervolgd: "*Morge relle op jonckbloetplein #!!!*". Verdere strafzaken omtrent tweets gaan met name over bedreiging. Uit de jurisprudentie (oftewel: de zaak uit 2010) is geen richtlijn op te maken voor wat een opruiende tweet zou zijn. De tweet uit 2010, waarvoor de verzender is veroordeeld, is namelijk volgens de nu gehanteerde richtlijnen niet opruiend genoeg voor een veroordeling. Onduidelijk is dus of de richtlijn, zoals die bij BRI bekend is, daadwerkelijk zo gehanteerd wordt door het OM.

Dataverzameling- en analyse

De monitoring van tweets is bekeken tijdens de observaties. Aan de medewerkers zijn ook specifieke tweets voorgelegd met de vraag of dit opruiend was of niet. Zoals blijkt uit de operationalisatie zijn er strenge richtlijnen voor wat een opruiende tweet is. Dat heeft ertoe geleid dat er geen tweets gekarakteriseerd werden als opruiend en dat er dus weinig verder onderzoek mogelijk was.

Aangezien er wel tweets werden verzameld die gingen over mogelijke rellen in de omgeving van het Jonckbloetplein en er ook, indien mogelijk, werd gekeken of de verzenders bekend waren bij de politie, is wel gekeken naar de namen van de aangehouden verdachten na de eerste en tweede wedstrijd. Na afloop van de derde wedstrijd duurde het lang voordat de namen binnen kwamen bij BRI. De namen van de mensen die zijn aangehouden rondom de eerste en tweede wedstrijd zijn vergeleken met de Twittergebruikers die in de gaten werden gehouden. Er was geen overlap: de mensen die opvallende berichten op Twitter hebben geplaatst waren andere mensen dan degenen die overtredingen begingen op en rond het Jonckbloetplein. Dat wil niet zeggen dat er geen overlap zat tussen de relschoppers op het plein en de mensen die dit aankondigden op Twitter, maar zij zaten in ieder geval niet tussen de mensen die dusdanig opvallend strafbaar gedrag vertoonden dat zij werden opgepakt.

3.5 Bespreking methoden

Om de vijf doelen voor de inzet van Twitter tijdens het EK te onderzoeken, is dus gebruik gemaakt van een combinatie van onderzoeksmethoden: observaties tijdens de drie wedstrijden, een interview met de betrokken communicatiemedewerker(s) voor meer toelichting op de observaties, documentanalyse, inhoudsanalyse van tweets, bereikanalyse van tweets, inventarisatie van reacties op Twitter en een survey onder volgers van het twitteraccount van de politie Haaglanden.

Door van verschillende methoden gebruik te maken wordt informatie op meerdere manieren verzameld. Deze triangulatie leidt tot betrouwbaardere resultaten (Van Thiel, 2010: 61-62). Zeker bij case study's is dat nodig omdat een case study altijd gepaard gaat met methodologische problemen ten aanzien van betrouwbaarheid en validiteit. Er is immers maar één onderzoekseenheid: alleen de inzet van Twitter tijdens het EK 2012 door de politie Haaglanden wordt onderzocht (Van Thiel, 2010: 106-107). Dit beeld kan enigszins genuanceerd worden door te stellen dat er weliswaar drie wedstrijden zijn onderzocht, maar de aanpak tijdens deze drie wedstrijden verschilde niet. Er is niet gekeken naar de inzet van

andere middelen, naar de inzet tijdens een ander evenement of naar de inzet van Twitter door een ander korps. Eigenlijk is er dus maar één situatie onderzocht, op drie momenten. Van Thiel (2010:107) noemt het gebruik van meerdere meetmomenten een methode die bijdraagt aan de validiteit en betrouwbaarheid van een case study. Dat geldt ook voor het bijhouden van een logboek, wat gedaan is tijdens de observaties, door vooraf meetinstrumenten te laten beoordelen door de begeleider van dit onderzoek en door het voorleggen van bevindingen en conclusies aan anderen. Een beperking van de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek komt voort uit het uitvoeren van het onderzoek door één persoon. Dat maakt dat subjectiviteit een grote rol kan spelen. Voor de presentatie van het onderzoek zijn de conclusies en aanbevelingen voorgelegd aan de contactpersoon vanuit de afdeling communicatie van de politie Haaglanden. Zowel het adviesrapport als het onderzoeksrapport zijn door diverse mensen nagelezen qua inhoud en werkwijze. De belangrijkste bijdrage aan de betrouwbaarheid en de validiteit is echter triangulatie geweest. In Tabel 4 staat een overzicht van de methoden die zijn gebruikt om elk doel te onderzoeken. In deze paragraaf zal een toelichting worden gegeven op deze methoden.

	Doel				
	Informereren	Ontkrachten	Preventie	Opinievorming	Opsporing
Analyse mentions burgers	X				
Analyse tweets HGL	X	X	X		
Beleidsdocumenten	X	X	X	X	X
Berichtgeving media				X	
Gesprekken medewerkers	X	X	X	X	X
Meting bereik tweets HGL	X				
Monitoring tweets burgers		X			X
Observaties	X	X	X	X	X
Survey	X		X	X	

Tabel 4: overzicht inzet onderzoeksmethoden per methode

3.5.1 Analyse van mentions

De mentions van burgers zijn de berichten die burgers hebben gestuurd waarin zij @Politie_HGL noemen. Dit zijn vaak vragen of opmerkingen aan het adres van de politie. Deze zijn verzameld door alle berichten over te nemen waarin @politie_HGL werd genoemd, met uitzondering van retweets van berichten van het korpsaccount: de retweets werden namelijk al geteld en geanalyseerd in de bereikmeting. Bij alle mentions is aangegeven op welk bericht er gereageerd werd. Bijna altijd was dit zichtbaar op Twitter. Een klein aantal mentions werden niet automatisch gekoppeld aan verzonden tweets door de politie Haaglanden, bij deze tweets is gekeken naar het tijdstip van verzenden en de inhoud van het bericht om te bepalen om deze gerelateerd waren aan de EK-tweets en zo ja, aan welke.

3.5.2 Analyse van tweets politie Haaglanden

De analyse van tweets is gebaseerd op alle tweets van @Politie_HGL die rondom het EK zijn verzonden en die te maken hadden met het EK. Alle tweets zijn verzameld. Vervolgens is gekeken naar welk doel zij gerelateerd konden worden. Van alle tweets is vastgesteld wat het bereik was en hoe vaak de tweets geretweet zijn (zie paragraaf 3.5.6).

3.5.3 Analyse van beleidsdocumenten

Vanuit de politie Haaglanden zijn drie interne documenten beschikbaar gesteld:

Titel	Datum	Auteur	Beschrijving inhoud
Evaluatie Twitter rondom WK-finale	Niet bekend, vermoedelijk uit 2010	Niet bekend, vermoedelijk Bureau Communicatie	Evaluatie van de inzet van Twitter tijdens de WK-finale 2010. Aandacht voor de doelen en het resultaat van de inzet van Twitter.
Deeldraaiboek SG-BO Communicatie, versie 1.0	14 mei 2012	Wim Hoonhout, Esther Toet, Cor Spruijt, Ilse Geverink	Draaiboek voor de inzet van Bureau Communicatie tijdens het EK. Bevat de opdracht (incl. doelstellingen) en de uitvoering (incl. voorbeeldtweets).
Eerst oranje... dan blauw. Presentatie Koffie+	23 april 2012	Niet aangegeven, maar gepresenteerd door Cor Spruijt en Esther Toet	Presentatie voor medewerkers Bureau Communicatie over de aanpak van het EK. Aandacht voor o.a. kernboodschap en scenario's.

Tabel 5: Documenten Haaglanden

Opgemerkt dient wel te worden dat de laatste twee documenten pas werden toegezonden op 20 augustus 2012, ondanks herhaalde verzoeken voorafgaand, tijdens en na het EK. De informatie was grotendeels al wel bekend uit de gesprekken met medewerkers en de observaties, maar toch stonden er nog enkele kleine verrassingen in het Deeldraaiboek waar in de onder-

zoeksoepzet geen rekening mee was gehouden. Een voorbeeld daarvan zijn de afwijkende communicatiedoelstellingen.

3.5.4 Berichtgeving media

De berichtgeving in de media is onderzocht aan de hand van de tweets en artikelen van Regio15 over het EK en aan de hand van de relevante krantenartikelen uit het AD/Haagsche Courant. De tweets zijn geselecteerd door alle berichten uit juni 2012 te lezen, alle berichten over het EK en over de ongeregelheden op het Jonckbloetplein zijn geanalyseerd. In deze tweets werd verwezen naar drie artikelen op www.regio15.nl.

De krantenartikelen van het AD/Haagsche Courant zijn geselecteerd door in de databank LexisNexis te zoeken op berichten in deze krant met de tekst 'Jonckbloetplein' uit juni 2012. Vervolgens zijn de artikelen geselecteerd die in de editie Den Haag zijn verschenen. Door de algemene nieuwsdienst waren ook 3 artikelen geschreven. De inhoud van deze artikelen overlapt met de artikelen uit de Den Haag-editie. De artikelen uit de Den Haag-editie waren over het algemeen uitgebreider en lieten meer bewoners aan het woord.

3.5.5 Gesprekken medewerkers politie Haaglanden

Met communicatiemedewerkers is rondom de wedstrijden gepraat om meer informatie te verkrijgen over de werkwijze en de overwegingen die zij gemaakt hebben. Er werd altijd een algemene toelichting gegeven door de medewerkers over hun werkzaamheden. Soms werden er specifieke vragen gesteld naar aanleiding van de observaties. Een voorbeeld van zo'n vraag: *'Tijdens de eerste en derde wedstrijd is via tweets niet expliciet opgeroepen om plein te verlaten of om niet naar plein te komen, was dat bewust? Tijdens de tweede wedstrijd gebeurde dit namelijk wel.'* Door de medewerkers zijn ook een aantal documenten verstrekt waardoor dit nog duidelijker is geworden.

3.5.6 Meting bereik tweets politie Haaglanden

Van de tweets die tijdens het EK verstuurd zijn door de politie Haaglanden is het bereik vastgesteld. Enerzijds is dit gedaan door het aantal retweets te noteren. Dit aantal wordt weergegeven op Twitter wanneer je de tweet bekijkt. Om vast te stellen hoeveel mensen door deze retweets zijn bereikt, is het bereik van de tweets gemeten via Tweetreach.com. Tweetreach houdt rekening met het feit dat mensen een bericht soms meerdere keren doorgestuurd krijgen en telt deze maar één keer mee.

3.5.7 Monitoring

Tweets van burgers zijn gemonitord met behulp van www.twitterfall.com. Hetzelfde systeem wordt ook gebruikt door de politie Haaglanden. Ten dele is er gemonitord tijdens het observeren bij de politie Haaglanden, maar er is ook extra gemonitord buiten deze tijden.

3.5.8 Observaties

Bij observaties gebruikt de onderzoeker zijn eigen waarneming om tot onderzoeksconclusies te komen. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van participerende observatie: de onderzoeker was aanwezig op de werkvloer, de medewerkers van de politie Haaglanden wisten van het doel van het onderzoek en er was interactie tussen de onderzoeker en de geobserveerden (Van Thiel, 2010: 81). Het voordeel hiervan was dat er direct om toelichting op het geobserveerde gedrag kon worden gevraagd aan de medewerkers van de politie Haaglanden. Geobserveerd is er tijdens de drie wedstrijden die dit EK duurde voor het Nederlands elftal, vanaf de briefing voor de wedstrijd tot het moment dat het rustig werd op straat en de politie zich begon terug te trekken. Voorafgaand aan de wedstrijd werd er meegekeken met Communicatie en werd de algemene briefing bezocht. Kort voor, tijdens en na de wedstrijd werd er meegekeken met de afdeling BRI (Bureau Recherche Informatie).

De observaties zijn weinig gestructureerd begonnen, omdat er weinig kennis over het onderzoeksonderwerp was (Van Thiel, 2010: 81-82). Elke wedstrijd leverde meer informatie op, waardoor de observatie bij de derde wedstrijd gestructureerder verliep. Tijdens de observaties was er aandacht voor:

- De gebeurtenissen op het bureau: wat gebeurt er wanneer? Hoe verloopt de voorbereiding? Wat zijn de verwachtingen voor wat er gaat gebeuren op straat en hoe wordt daarop ingespeeld? Is er aandacht voor Twitter in deze voorbereiding? Wat wordt er na afloop gezegd? Is men tevreden over het politieoptreden, zowel op straat als online?
- De gebeurtenissen op straat. Deze waren zichtbaar door de toegang tot camerabeelden, door het volgen van het portofoonverkeer en doordat informatie werd vastgelegd in de computersystemen.
- De monitoring van Twitter door BRI. Welke zoektermen worden gebruikt en wat levert dit op?

Na afloop van elke wedstrijd werd een observatieverslag gemaakt. Tijdens de observaties is chronologisch bijgehouden wat er gebeurde. Hierbij was zowel aandacht voor de gebeurtenissen op het Jonckbloetplein als de reactie erop door de politie. Door de

medewerkers werden gevraagd en ongevraagd toelichtingen gegeven op hun werkzaamheden, deze toelichtingen zijn ook vastgelegd. Een voorbeeld daarvan is dat tijdens de wedstrijden Twitter werd gemonitord aan de hand van diverse zoektermen. Dit was waarneembaar. De betrokken medewerkers hebben desgevraagd toegelicht waarom zij voor deze zoektermen kozen en welke in hun ogen de grootste kans op succes hadden. Deze toelichting staat ook in het verslag van de observatie. Omdat de gebeurtenissen op straat vaak invloed hadden op de werkzaamheden op het bureau, worden deze tegelijk weergegeven. Een voorbeeld daarvan uit het verslag van de derde wedstrijd: *“Het wordt weer redelijk druk [op straat, zichtbaar op de camerabeelden]. Er komen steeds meer tweets van mensen die naar het Jonckbloetplein gaan”* [waarneming op het bureau].

Aan dit verslag zijn ook tweets toegevoegd die opvielen, zowel tweets van de politie als tweets van burgers. Deze waren naar voren gekomen in de monitoring bij BRI. Dit waren bijvoorbeeld berichten waarin werd gesproken over de mogelijke rellen en waarin mensen aangaven naar het Jonckbloetplein te gaan (*‘bij deze stand rellen bij jonck’*), berichten waarin verslag wordt gedaan van de situatie op het plein (*“politie vol op jonkbloedplein fuking hell”*), berichten die inzicht bieden in de overwegingen van mogelijke relschoppers om naar het Jonckbloetplein te gaan (*“Ik ga niet naar jonkbloedplein als we verliezen heeft tog geen zin rellen om niks”*) en tweets van mensen die op het plein zijn geweest en daar een reactie op geven of er op terugkijken (*“Jonck was te erg vndaag man waauw”*). Ook zijn er tweets waarin burgers complimenten geven aan de politie voor het optreden (*“De #politie en #ME in #DenHaag op het #Jonkbloedplein en #Lorensplein spelen een betere wedstrijd dan onze #oranjespelers bij #euro2012”*).

Tot slot is aan het eind van elk observatieverslag een korte reflectie geschreven met wat er is opgevallen en hoe dat relevant kan zijn voor het eindrapport. Tijdens de tweede en derde wedstrijd werd in deze reflectie ook vergeleken met de eerdere observatie(s).

Naast de drie wedstrijddagen is er ook geobserveerd en informatie vergaard tijdens een presentatie die werd gehouden voor het EK voor de medewerkers van Bureau Communicatie (een ‘koffie plus’), en tijdens een symposium op de Politieacademie die in het teken stond van de voorbereidingen op het EK.

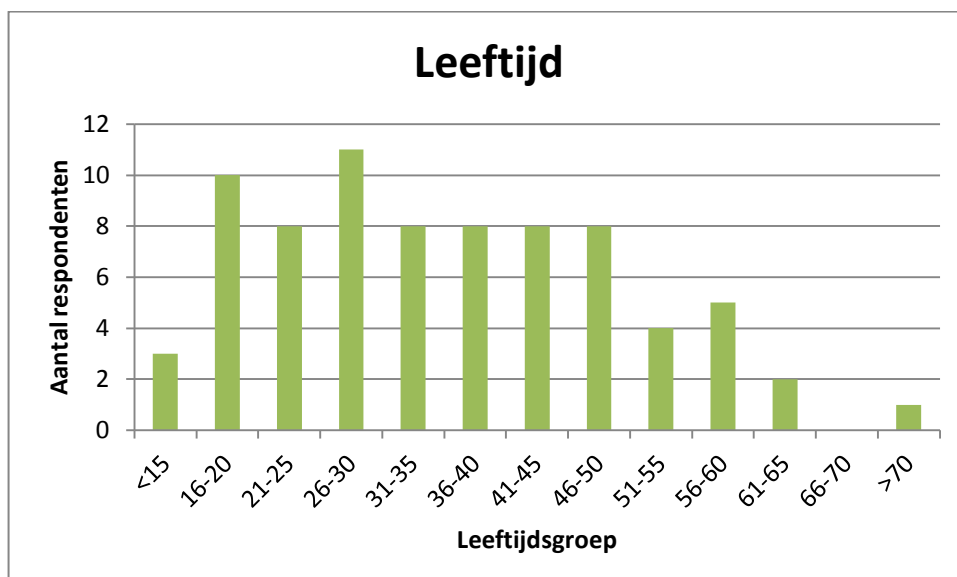
3.5.9 Survey

Om de opinie van burgers te achterhalen is een survey opgesteld. Bij de bespreking van de doelen is al aangegeven welke vragen gesteld zijn die aansluiten op elk doel. Dit zijn vooral gesloten vragen, met enkele open vragen om aanvullingen en suggesties van de respondenten mogelijk te maken. De enquête is afgesloten met een aantal vragen naar de achtergrond van de respondent: geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Ook wordt gevraagd of de burger in het Laakkwartier woont of niet. De nabijheid tot de rellen kan immers het oordeel sterk beïnvloeden. De volledige survey is toegevoegd als bijlage 2.

De vragenlijst is vooraf getest door vijf personen. Uit deze pre-test bleek dat zij er drie tot zes minuten mee bezig waren geweest. Naar aanleiding van de pre-test is bij één vraag een antwoordoptie iets concreter geformuleerd en is de mogelijkheid toegevoegd dat burgers geen tweets hebben gelezen tijdens het EK.






De survey is op 29 juni 2012 verspreid via een tweet op het account van de politie Haaglanden: *“Universiteit Utrecht onderzoekt inzet Twitter door @Politie_HGL tijdens EK. Vul vragenlijst in en maak kans op 20 euro! <http://bit.ly/hqjEK12>”*. Idealiter was de enquête eerder verspreid, sneller na de laatste wedstrijd van het Nederlands elftal. Door de onverwacht vroege uitschakeling van het team was de enquête echter nog niet helemaal klaar en het duurde ook enige tijd voordat de enquête verspreid werd door de politie Haaglanden. Na de verspreiding op 29 juni werd de enquête 41 keer ingevuld. Om de respons te verhogen werd een reminder verstuurd. Deze tweede tweet met dezelfde tekst, verstuurd op 6 juli 2012, leidde tot in totaal 100 ingevulde enquêtes. De volledige enquête is ingevuld door 77 respondenten. De enquête is ingevuld door meer mannen (61%) dan vrouwen (39%).

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 36 jaar. De oudste respondent is 72, de jongste drie respondenten zijn 14 jaar oud. Zoals blijkt uit Figuur 8 zijn de leeftijdsgroepen tot 50 jaar ongeveer gelijk verdeeld, maar respondenten boven de 50 zijn dun gezaaid.



Figuur 8: leeftijd respondenten

Het opleidingsniveau van de respondenten loopt uiteen, zo blijkt uit Tabel 6:

Wat is uw hoogst gevolgde opleiding?		
LBO/VMBO/MAVO		13 (17.11 %)
MBO (MTS/MEAO)		20 (26.32 %)
HAVO/VWO, (MMS/HBS/Gymnasium)		13 (17.11 %)
HBO (HTS/HEAO)		19 (25 %)
WO		11 (14.47 %)

Tabel 6: opleidingsniveau respondenten

Bij het verwerken van de resultaten is rekening gehouden met het feit dat de opinies van mensen niet vast staan, maar dat mensen hun mening construeren als reactie op allerlei specifieke stimuli. Er is geen ‘echte’ opinie. Mensen creëren hun opinie op het moment dat daar naar gevraagd wordt en zij gebruikt vooral de ‘top of the head’ informatie (Zaller, 1992). Dit speelt met name een rol bij de vragen over het oordeel over het algemene politieoptreden. Dit wordt in sterke mate beïnvloed door de uitspraken die de respondenten vlak daarvoor hebben gegeven over het optreden van de politie tijdens het EK. Dit optreden is erg succesvol geweest: er waren, in tegenstelling tot andere jaren, nauwelijks ongeregelde heden en schade voor de omgeving. Dit succes straalt af op het oordeel over het politieoptreden in het algemeen, wat hoger uit zal vallen. Dit effect wordt nog versterkt door wat bekend is uit onderzoek van Lock et al. (1999). Het vertrouwen in de overheid is hoger als respondenten eerst wordt gevraagd naar specifieke werkzaamheden van de overheid. Dat effect beïnvloedt de resultaten uit deze enquête.

3.6 Verwerking van de resultaten

Bij de verwerking van de resultaten is een onderscheid gemaakt tussen deel A, het onderzoeksrapport, en deel B, het adviesrapport voor de politie Haaglanden.

In het onderzoeksrapport staat de theoretische verdieping centraal. In dit theoretisch kader is steeds toegeschreven naar het gebruik van Twitter voor crowd control. De opzet begon breed, met een beschrijving van Twitter en crowd control, maar werd daarna steeds specifiek. Bewust is gekozen om ook twee zijstappen te maken. Ten eerste is de relatie te gelegd tussen crises en crowd control, omdat er veel wetenschappelijk werk is verricht op het gebied van Twitter en crises en er vergelijkingen gemaakt kunnen worden met de inzet ten behoeve van crowd control. Ten tweede is ook er aandacht besteed aan het ethische aspect. Dit blijft tot nu toe in de Nederlandse discussie nog onderbelicht, maar lijkt nodig te zijn om de inzet van Twitter opgenomen te laten worden in de dagelijkse politiepraktijk.

Het adviesrapport is geschreven voor de opdrachtgever: de politie Haaglanden. In het adviesrapport is de nadruk gelegd op de lessen die de politie Haaglanden kan trekken uit de inzet van Twitter. Daarom is de evaluatie van de inzet van Twitter tijdens het EK de hoofdmoot van dit rapport. In deze evaluatie lag de nadruk op doelbereiking en op wat er uit Twitter gehaald kan worden. Op verzoek van de politie is ook een beschrijving gegeven van de ervaringen in andere korpsen in binnen- en buitenland. Ook hierbij lag de nadruk op de lessen die hieruit getrokken kunnen worden voor de politie Haaglanden.

De evaluatie van de doelen an sich en de aandacht voor ongewenste effecten zijn niet op initiatief of verzoek van de politie Haaglanden gedaan. Deze elementen zijn toegevoegd om een wetenschappelijke inslag te gebruiken om ook naar het thema te kijken.

Ook in de conclusie en aanbevelingen lag de focus op leren: uit alle onderdelen van het adviesrapport zijn aanbevelingen voor de praktijk afgeleid zodat de inzet van Twitter in de toekomst nog effectiever kan verlopen.

3.7 Evaluatie van de methode

Een evaluatie van de in dit onderzoek gebruikte methode levert sterke en zwakke punten op. Dat zijn lessen die getrokken kunnen worden om de inzet van Twitter voor crowd control te evalueren. Daarom zal in deze paragraaf de evaluatie van de methode direct ook het antwoord vormen op deelvraag 5: Hoe kan de inzet van Twitter voor crowd control geëvalueerd worden?

Dit onderzoek is integraal opgezet om een zo breed mogelijk beeld te geven van de inzet van Twitter voor crowd control. Geprobeerd is om de theoretische en praktische kennis zoveel mogelijk met elkaar te verbinden. Daarom is er op drie manieren naar dit onderwerp gekeken: theoretisch, empirisch op basis van ervaringen in andere korpsen en empirisch op basis van één specifieke casus. Om deze casus zo grondig mogelijk te onderzoeken, is gebruik gemaakt van verschillende kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden. Niet alleen is gebruik gemaakt van een breed onderzoekspalet, ook is bewust de diepte in gegaan in de theoretische verdieping en in de casus. Dit is een positief en onderscheidend kenmerk van deze studie.

De brede en diepe opzet van dit onderzoek heeft nuttige inzichten opgeleverd over de inzet van Twitter voor crowd control. In grote lijnen was het ook goed uitvoerbaar en kan de methode daarom positief beoordeeld worden.

Toch zijn er altijd kritische kanttekeningen te plaatsen. Als bijvoorbeeld wordt gekeken naar het onderzoek voor de politie Haaglanden, dan valt op dat het onderzoek is gebaseerd op ervaringen van twee betrokken partijen: de politie en de burgers. Een belangrijke derde partij, de media, is alleen zijdelings onderzocht. Om met name de vierde doelstelling, over opinievorming door middel van het verzenden van tweets, nog diepgaander te onderzoeken had ook contact opgenomen kunnen worden met journalisten van bijvoorbeeld Regio15 en het AD.

Een andere kanttekening heeft te maken met de opzet van dit empirische onderzoek. Vooraf was besloten om de evaluatie te doen aan de hand van de doelen van de politie Haaglanden. Op de formulering van deze doelen bleek nogal het nodige af te dingen: er was geen hele duidelijke operationalisatie en ook was er geen ambitieniveau geformuleerd. Daarnaast bleek tijdens het EK dat het ene doel een stuk beter uit de verf kwam dan het andere doel. Over sommige doelen, met name het doel om verzenders van opruiende tweets te vervolgen, kon daarom achteraf nauwelijks iets gezegd worden.

Wanneer we wat verder uitzoomen, dan is een beperking van deze studie dat per doel wel een grondige analyse plaats heeft gevonden waarbij met verschillende methoden is gewerkt, maar dat over het achterliggende doel (wat levert Twitter nu op voor crowd control in het algemeen) weinig wordt gezegd. Dat komt doordat dit effect lastig meetbaar is. Er zijn immers zoveel factoren die invloed hebben op crowd control, dat het onmogelijk is om precies het effect aan te wijzen van Twitter. Dit jaar waren er beduidend minder rellen dan anders. Maar hoe komt dat? Het kan komen door Twitter, maar het hangt ook samen met de resultaten van het Nederlands elftal en het politieoptreden. In vergelijking met eerdere jaren was er direct al meer politie op het plein en dat is zichtbaarder voor de reischoppers dan de tweets die zijn verzonden. Het effect van Twitter mag daarom niet overschat worden.

Ook zijn er beperkingen verbonden aan het evalueren an sich. In Nederland evalueren we volop: er wordt “geen mogelijkheid onbenut gelaten om van oefeningen, calamiteiten en anderzortige crises te kunnen leren” (Van Duin en Wijkhuijs, 2012: 3). Het is de kunst om verder te gaan dan alleen een evaluatie: hoe kan er daadwerkelijk worden geleerd van een evaluatie? Van Duin en Wijkhuijs (2012: 3) geven aan dat observaties daarom in breder verband moeten worden beschouwd. Zij trekken een vergelijking met andere cases en bespreken relevante wetenschappelijke literatuur, om vervolgens aan de hand daarvan aanzetten te geven voor verbetering en overdenking. Deze methode is ook in dit onderzoek gehanteerd.

Binnen het beleidsterrein openbare orde en veiligheid is daarnaast ervaring opgedaan met evaluatiesystematiek voor GRIP-incidenten door de veiligheidsregio Groningen (Haasjes en Van der Veen, 2012). Met deze systematiek blijkt geleerd te kunnen worden van eerdere ervaringen.

De evaluatie bestaat in deze systematiek uit 9 stappen. Eerst wordt er informatie verzameld, deels uit schriftelijke bronnen als computersystemen en logboeken, maar ook door interviews en enquêtes. Deze informatie wordt verwerkt en geanalyseerd. Dat leidt tot het formuleren van conclusies en aanbevelingen in een conceptverslag. Tot zover komt de systematiek overeen met de uitvoering van deze evaluatie.

Het conceptverslag wordt vervolgens gereviewd door deelnemers. De actiepunten die voortkomen uit de aanbevelingen worden aan één persoon toegewezen, die ook meedenkt over de formulering. Deze stap is bij het adviesrapport in beperktere zin gezet door de conceptconclusie en aanbevelingen voor te leggen aan de contactpersoon binnen de politie Haaglanden. Naar aanleiding daarvan is de formulering van sommige aanbevelingen aangepast. Er is geen

‘actiehouder’ aangewezen voor de actiepunten die voortkomen uit de aanbevelingen: dit is overgelaten aan de politie Haaglanden.

Binnen de GRIP-evaluatiesystematiek wordt het concept evaluatieverslag vervolgens vastgesteld door een regiegroep. Dat is bij dit onderzoek ook niet gebeurd, noch is een conceptversie van het volledige rapport voorgelegd aan de betrokken medewerkers van de politie Haaglanden. Wel is het definitieve verslag gepresenteerd en verstuurd aan alle betrokkenen. Als er tijdens de uitvoering van het onderzoek vaker teruggekoppeld was naar de politie Haaglanden, had het rapport wellicht nog beter kunnen ‘landen’ in de organisatie.

De laatste twee punten uit de GRIP-evaluatiesystematiek zijn het borgen van leer- en verbeterpunten vanuit de evaluatie in een volgsysteem (waarbij er periodieke wordt gerapporteerd over de voortgang) en het archiveren van het verslag en bijbehorende stukken. Deze twee stappen heb ik niet meegenomen in het evaluatietraject, maar overgelaten aan de politie Haaglanden zelf. Ik heb daarbij geen concrete handvaten meegegeven. Er is wel enthousiast gereageerd op de aanbevelingen en aangegeven dat deze meegenomen zouden worden bij de voorbereidingen van het volgende evenement, maar er zal niet gemonitord worden of dat daadwerkelijk gebeurt.

Tot slot, een laatste kanttekening bij dit onderzoek. De volgorde waarin de rapporten zijn geschreven, was bijzonder: een groot deel van het empirische werk is geschreven voordat de theoretische verkenning volledig was uitgevoerd. Enerzijds was dat een praktische keuze: er was weinig voorbereidingstijd en de empirische observaties konden niet langer uitgesteld worden. Anderzijds blijkt het ook voordelen te hebben: veel relevant onderzoek is verschenen na het EK. Het onderzoeksveld is nog volop in beweging. De sociale onrust wereldwijd in 2011 heeft de aandacht van vele wetenschappers gevestigd op de mogelijkheden en gevolgen van social media op de maatschappij. Door de late constructie van het theoretisch kader konden diverse interessante onderzoeksresultaten toch nog worden meegenomen in dit rapport. Een implicatie hiervan is overigens ook wel dat er volgende week waarschijnlijk nog meer relevant onderzoek verschijnt wat niet opgenomen is in dit rapport, maar wat wel een waardevolle aanvulling zou zijn geweest. De Facebookrellen in Haren uit 2012 kunnen eenzelfde effect hebben op het wetenschappelijk onderzoek naar social media in Nederland.

De mogelijkheden van Twitter zijn nog niet uitgekristalliseerd, maar met dit onderzoek hoop ik een bijdrage geleverd te hebben aan het in kaart brengen van de (on)mogelijkheden van Twitter voor crowd control.

Social media for social order

De inzet van Twitter

ten behoeve van crowd control

Deel B: Adviesrapport voor politie Haaglanden

Datum adviesrapport: 26 september 2012
Gepresenteerd op 9 november 2012 bij de politie Haaglanden

Managementsamenvatting

De politie Haaglanden heeft tijdens het EK 2012 Twitter ingezet voor crowd control. Het korps wilde deze inzet graag geëvalueerd zien. In dit onderzoek is daarom onderzocht wat de inzet van Twitter heeft opgeleverd aan de hand van de doelstellingen die de politie Haaglanden voor deze inzet had opgesteld .

De politie Haaglanden heeft Twitter tijdens het EK ingezet om vijf doelen te bereiken: het informeren van burgers over (de uitgangspunten van) het politieoptreden, het weerleggen van geruchten, preventie, het beïnvloeden van de publieke opinie en het opsporen en vervolgen van verzenders van opruiende tweets. Per doel is uitgebreid geanalyseerd wat de politie Haaglanden heeft gedaan om dit doel te behalen. Middels diverse onderzoeksmethoden, zoals observaties binnen het korps en een enquête onder 100 volgers van het Twitteraccount van de politie Haaglanden, is vervolgens onderzocht wat de inzet van Twitter heeft opgeleverd en welke lessen de politie Haaglanden hieruit kan trekken.

Geconcludeerd wordt, op basis van het (soms ten dele) bereiken van de vijf doelen, dat de inzet van Twitter succesvol is geweest, maar dat er nog wel verbeterpunten zijn. Een belangrijk behaald doel is dat burgers en media via Twitter geïnformeerd zijn over de inzet van de politie Haaglanden. Dit heeft in positieve zin bijgedragen aan het imago van de politie Haaglanden, een tweede doel. Wat nog beter kan, is het reageren op vragen en opmerkingen van burgers en het preventief inzetten van Twitter.

Het was voor de politie Haaglanden niet mogelijk om twee van de vijf doelen te behalen. Er werden nauwelijks onwaarheden verspreid via Twitter, waardoor het niet mogelijk was voor de politie om deze tegen te spreken. Ook zijn er geen verzenders van opruiende tweets vervolgd, omdat er geen tweets waren die volgens de gehanteerde richtlijnen opruiend genoeg waren. Voor deze twee doelen geldt dat er wel intensieve monitoring van tweets heeft plaatsgevonden. Deze monitoring heeft veel informatie opgeleverd over de situatie op en rondom het Jonckbloetplein en zou daarom een doel op zichzelf kunnen zijn.

De politie Haaglanden blijkt goed op de hoogte te zijn van mogelijke ongewenste effecten van Twitter. Het korps neemt maatregelen om deze effecten tegen te gaan.

Naast een analyse van de inzet van de politie Haaglanden is op verzoek van het korps ook gekeken naar ervaringen van andere korpsen. Drie buitenlandse cases worden in dit rapport beschreven, net als de ervaringen van twee andere Nederlandse korpsen. Over het algemeen bevestigen deze ervaringen dat Haaglanden op de goede weg is met de inzet van Twitter.

Sommige leerpunten die door de andere korpsen genoemd worden, zijn in Den Haag al geïmplementeerd. Wel kan Haaglanden op diverse kleinere punten nog leren van andere korpsen, zoals een betere samenwerking met partners. Deze lessen zijn opgenomen in de aanbevelingen voor het korps. De ervaringen van andere korpsen bevestigen de indruk dat Twitter een bijdrage levert aan crowd control.

Dit rapport wordt afgesloten met 18 aanbevelingen voor de politie Haaglanden die ingaan op de inhoud van tweets, de doelstellingen voor de inzet en de interne en externe samenwerking. De belangrijkste aanbevelingen, die ervoor kunnen zorgen dat bij een volgend evenement de gestelde doelen nog beter kunnen worden bereikt, zijn:

- Besteed meer aandacht aan het reageren op opmerkingen en vragen van burgers. Als besloten wordt om niet te reageren op vragen, communiceer dat dan naar de volgers.
- Herhaal bij een meerdaags evenement de uitgangspunten van het politieoptreden na een paar dagen.
- Overleg met het Openbaar Ministerie over wat verstaan wordt onder 'opruiing'. Als blijkt dat de nu gehanteerde richtlijn voor een opruiende tweet correct is, neem het vervolgen van verzenders van opruiende tweets dan niet langer op als doelstelling want dit is niet haalbaar. Als de definitie van een opruiende tweet breder is, stem dit dan af met BRI en houd hier rekening mee met een volgend evenement.
- Neem 'het monitoren van tweets' op als apart doel.
- Bedenk met welke partners samengewerkt kan worden tijdens een evenement (zoals HTM of ANWB) en stem met deze partners een Twitterstrategie af.

4. Aanleiding en vraagstelling

“We don’t have a choice on whether we do social media, the question is how well we do it”

– Erik Qualman (2011)

4.1 Aanleiding

De politie Haaglanden gebruikt Twitter voor diverse doeleinden. Burgers worden betrokken bij vermissingen en er worden ‘mini-persberichten’ verstuurd door in tweets te schrijven over de criminaliteit in de wijk of stad. Ook wordt er aandacht besteed aan preventie, zo waarschuwt de politie Haaglanden tegen inbrekers door concrete tips te geven. De tweets van de politie Haaglanden dragen bij aan de opsporing, maar ook aan een grotere betrokkenheid van burgers bij de veiligheid in hun wijk en aan het verbeteren van het imago van de politie. Tijdens het EK 2012 heeft de politie Haaglanden Twitter ingezet voor nog een ander doel: Twitter is ingezet ten behoeve van crowd control. In dit rapport wordt deze inzet geëvalueerd.

Als het Nederlands elftal zich kwalificeert voor een eindronde, dan kijken mensen overal in het land samen naar de wedstrijden en vieren zij samen feest. Helaas komt het vaak voor dat dit leidt tot verstoring van de openbare orde. De politie bereidt zich daarom voor op deze ‘Oranje Thuissituatie’. In Den Haag is het in het verleden vaker misgegaan tijdens voetbalwedstrijden van het Nederlands Elftal. In het bijzonder op het Jonckbloetplein, in de wijk Laak, is het steeds onrustig. Bervoets, van Oorschot, Esman en Adang (2010: 48-57 , 71-78) beschrijven hoe het volksfeest al sinds 1988 uit de hand loopt op het Jonckbloetplein.

Om ongeregelheden te voorkomen heeft de politie Haaglanden allerlei maatregelen genomen op en rond het Jonckbloetplein. Om er een aantal te noemen: een samenscholing- en alcoholverbod, huisbezoeken aan bekende relschoppers om ze vooraf al te laten weten dat er extra op ze wordt gelet, verkeersmaatregelen, preventieve aanwezigheid van ‘platte pettentoezicht’, een ‘keep moving’ strategie waarbij mensen met o.a. paarden in beweging worden gehouden, extra verlichting op het plein, inspanningen van de gemeente om loszittend straatmeubilair of stenen te verwijderen en brieven naar buurtbewoners en ondernemers op het plein om hen te ontraden naar het plein te komen (Bervoets et al., 2008). De algemeen commandant, Simone Smit, was echter duidelijk in de aanloop naar het EK: “Geen enkel concept is tot op heden succesvol in het voorkomen van ongeregelheden in Laak” (Smit, 2012).

In 2012 zet de politie Haaglanden Twitter in om bij te dragen aan het voorkomen van ongeregelheden. De politie Haaglanden heeft Twitter tijdens het EK ingezet om vijf doelen te bereiken:

1. Burgers informeren over het standpunt/het uitgangspunt van het politieoptreden.
2. Onwaarheden in tweets ontkrachten.
3. Preventie: mensen waarschuwen, de gevolgen in laten zien van hun daden.
4. Opinievorming over politieoptreden positief beïnvloeden.
5. Opsporing: verzenders van opruiende tweets vervolgen.

4.2 Doel van het onderzoek

De politie Haaglanden heeft gevraagd om de inzet van Twitter tijdens het EK 2012 te evalueren. Daarnaast was het korps geïnteresseerd in de ervaringen van andere korpsen met de inzet van Twitter ten behoeve van crowd control. Aan de hand van deze opdracht zijn de volgende vijf onderzoeksvragen opgesteld:

1. In hoeverre zijn de door de politie Haaglanden gestelde doelen voor het gebruik van Twitter ten behoeve van crowd control tijdens het EK 2012 behaald?
2. Zijn de gestelde doelen de juiste?
3. Welke ongewenste effecten zijn opgetreden?
4. Welke ervaringen zijn er in andere korpsen opgedaan met de inzet van Twitter voor crowd control?
5. Welke aanbevelingen kunnen op basis van het onderzoek gedaan worden aan de politie Haaglanden?

Leidend in de evaluatie zijn dus de doelstellingen die de politie Haaglanden zelf heeft gesteld voor de inzet van Twitter. Uit deze evaluatie komt niet alleen een duidelijk beeld van de inzet van Twitter tijdens het EK naar voren, met de sterke en zwakke punten van deze aanpak. De achterliggende doelstellingen worden ook kritisch geëvalueerd aan de hand van literatuur over crowd control. Ook is er aandacht voor ongewenste effecten. Daarnaast bieden de ervaringen van andere korpsen aanknopingspunten om als politie Haaglanden van te leren. Uit dit rapport volgen dan ook concrete aanbevelingen die door de politie Haaglanden gebruikt kunnen worden om de inzet van Twitter te verbeteren. De aanbevelingen zijn niet alleen gericht op de inzet tijdens een EK of WK, maar bevatten ook elementen die relevant zijn tijdens de inzet van Twitter voor crowd control tijdens andere evenementen.

4.3 Achtergronden

Twitter is dus een van de middelen die de politie Haaglanden tijdens het EK 2012 heeft ingezet ten behoeve van crowd control. De politie Haaglanden heeft reeds ervaring opgedaan met de inzet van Twitter bij een aantal andere evenementen. Ten opzichte van deze evenementen wijkt het Europees Kampioenschap op twee punten af. Ten eerste is er geen specifieke organisatie verantwoordelijk voor het evenement, wat bijvoorbeeld bij een demonstratie wel het geval is. Dat heeft tot gevolg dat er lastiger afspraken gemaakt kunnen worden over bijvoorbeeld het gebruik van een specifieke hashtag die tijdens het evenement gepromoot wordt door de organisatie. Ten tweede is de doelgroep anders. In vergelijking met bijvoorbeeld de studentendemonstratie uit januari 2011 is de doelgroep relatief weinig actief op sociale media. Dat kan het bereik van de berichten via Twitter beperken. Twitter is daarom tijdens het EK ingezet als medium dat ondersteunend is aan de andere communicatiemiddelen.

Waarom is gekozen voor de inzet van Twitter? Naast de positieve ervaringen die er al zijn opgedaan met Twitter op andere gebieden, zoals de opsporing, blijkt ook uit onderzoek dat het verzenden van berichten via Twitter effectief kan zijn voor crowd control. Twitter heeft namelijk op vijf gebieden een toegevoegde waarde ten opzichte van andere communicatiemiddelen die gebruikt worden om burgers te informeren.

Ten eerste is Twitter een snel en actueel medium: het is vaak het eerste medium met nieuws over actualiteiten en burgers gebruiken Twitter daarom als nieuwsbron (Kwak et al., 2010; Liao et al, 2011; Temmink, 2011).

Ten tweede kunnen tweets eenvoudig en snel verder verspreid worden: met één druk op de knop bereikt een bericht alle volgers van een account, zonder een intermediair die vertragend werkt. Die volgers kunnen het bericht ook in een oogwenk retweeten, waardoor een sneeuwbaaleffect ontstaat en duizenden mensen binnen enkele minuten bereikt kunnen worden. Dat versterkt het effect van de tweets. Door gebruik te maken van hashtags en eventueel in overleg met de organisatie van een evenement of andere partners elkaars berichten te retweeten kunnen aanwezigen nog beter bereikt worden.

Een derde meerwaarde van Twitter is dat de inzet ook mogelijk is in drukke gebieden. Juist dan is crowd control nodig om verdrukking tegen te gaan. Andere communicatiemiddelen zijn niet altijd toereikend: bij een grote toeloop is het telefoonnetwerk bijvoorbeeld vaak overbelast, terwijl het internet vaak nog wel werkt (zie o.a. Terpstra et al., 2012).

Een vierde meerwaarde is dat Twitter niet alleen gebruikt kan worden om burgers te informeren, maar dat er interactie mogelijk is. Burgers hebben behoefte aan informatie als er iets aan de hand is, zij willen zoveel mogelijk weten over de situatie en zij willen geruchten kunnen scheiden van feiten (Blankena, 2012). Berichten van een betrouwbare bron, zoals de politie Haaglanden, voorzien in die behoefte. Doordat burgers kunnen reageren op tweets van de politie Haaglanden, is duidelijk welke vragen de boodschap oproept bij het grotere publiek en kan hierop ingespeeld worden. Dat kan één op één, maar vergelijkbare vragen kunnen ook gebundeld beantwoord worden (COT, 2010). Anderzijds kan de politie ook te weten komen welke geruchten er verspreid worden en indien nodig kunnen deze geruchten ontzenuwd worden.

Twitter wordt door de politie Haaglanden dus ook gebruikt als informatiebron, wat een vijfde onderscheidend kenmerk is ten opzichte van andere middelen. Twitter kan helpen om een beter beeld van een situatie te krijgen (Blankena, 2012). Burgers die ter plaatse zijn, beschrijven wat er aan de hand is. Bovendien delen zij foto's en video's. Deze informatie kan ambiguïteit en onzekerheid verminderen, waardoor de politie en autoriteiten betere beslissingen kunnen nemen (White, 2012).

Naast deze positieve punten heeft Twitter, net als elk ander communicatiemiddel, uiteraard ook nadelen. Op ongewenste effecten van de inzet van Twitter voor crowd control wordt uitgebreid ingegaan in hoofdstuk 7.

4.4 Aanpak

Tijdens dit EK is het relatief rustig gebleven in de regio Haaglanden. Zelfs op het Jonckbloetplein bleven grote ongeregelheden uit. Dit is natuurlijk niet volledig toe te schrijven aan de inzet van Twitter. De ervaring leert inmiddels dat hoe verder Nederland in het toernooi komt, hoe groter de kans is op ongeregelheden. Ook is de kans op ongeregelheden groter na een overwinning dan na verlies. Dit kan verklaren dat het dit jaar relatief rustig is gebleven: het Nederlands elftal verloor drie wedstrijden op rij. Ook de andere maatregelen van de politie hebben er ongetwijfeld aan bijgedragen dat het dit jaar relatief rustig was op het Jonckbloetplein. In deze paragraaf wordt een toelichting gegeven op de uitvoering van dit onderzoek. De opzet van het onderzoek maakt het namelijk mogelijk dat er nog steeds interessante lessen kunnen worden getrokken over de inzet van Twitter ten behoeve van crowd control.

Bij deze evaluatie is uitgegaan van de vijf doelen die de politie Haaglanden heeft geformuleerd voor de inzet van Twitter. Per doel is geanalyseerd wat is er gedaan om het doel te bereiken en wat dat heeft opgeleverd voor de politie Haaglanden. Voor de evaluatie van alle doelen is gebruik gemaakt van de observaties tijdens het EK, analyse van relevante documenten uit Haaglanden en gesprekken met medewerkers. Daarnaast is een enquête ingevuld door 100 volgers van het korpsaccount. In Tabel 7 staat een overzicht van alle methoden die gebruikt zijn om elk doel te onderzoeken. Deze worden in bijlage 1 kort verder toegelicht.

Methoden	Informereren	Ontkrachten	Preventie	Opinievorming	Opsporing
Analyse mentions burgers	X				
Analyse tweets	X	X	X		
Berichtgeving media				X	
Documentanalyse	X	X	X	X	X
Gesprekken medewerkers	X	X	X	X	X
Meting bereik tweets	X		X		
Monitoring tweets burgers	X	X			X
Observaties	X	X	X	X	X
Survey	X		X	X	

Tabel 7: overzicht inzet onderzoeksmethoden per doel

Naast de evaluatie is er ook geïnventariseerd welke ervaringen elders al zijn opgedaan met de inzet van Twitter voor crowd control. In dit rapport worden drie buitenlandse casussen besproken. Uit deze casusbeschrijvingen zijn een aantal aanbevelingen afgeleid voor de inzet van Twitter voor crowd control door de politie Haaglanden. Deze beschrijvingen zijn gebaseerd op het (semi-)wetenschappelijke onderzoek dat naar deze cases is uitgevoerd. Twee van deze cases zijn in minder uitgebreide vorm al vóór het EK voorgelegd aan de politie Haaglanden, om de inzet tijdens het EK te optimaliseren.

Om een volledig beeld te geven van ervaringen van andere korpsen, is daarnaast geïnventariseerd welke ervaringen er in Nederland al zijn met de inzet van Twitter en crowd control. Wetenschappelijke literatuur is hierover niet geschreven, maar uit diverse krantenartikelen blijkt dat verschillende politiekorpsen geëxperimenteerd hebben met Twitter voor crowd control. In Hollands-Midden en Amsterdam-Amstelland is de meeste ervaring opgedaan. In overleg met de politie Haaglanden is daarom na afloop van het EK contact gezocht met Annemarie Langeveld en Danny van der Reep van de politie Amsterdam-Amstelland en met Marco Leeuwerink van de politie Hollands-Midden. Zij hebben

evaluatie documenten toegestuurd. Uit deze documenten is een korte beschrijving van de ervaringen in de twee korpsen afgeleid. De verschillen met de aanpak in Haaglanden worden benadrukt, net als de 'best practices', zodat duidelijk wordt wat de politie Haaglanden kan leren van de ervaringen in andere korpsen.

4.5 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk, hoofdstuk 5, bevat de evaluatie van de inzet van Twitter tijdens het EK door de politie Haaglanden. Aan de hand van de vijf doelen wordt systematisch bekeken wat er is gedaan om deze doelen te bereiken, wat dit heeft opgeleverd en wat de politie Haaglanden hieruit kan leren. In dit hoofdstuk zal naar voren komen dat sommige doelen bereikt zijn, zoals het beïnvloeden van de publieke opinie. Andere doelen, namelijk het informeren van burgers en preventieve tweets versturen, zijn ten dele behaald. Het vervolgen van verzenders van opruiende tweets en het weerleggen van geruchten is niet gedaan tijdens het EK, omdat er geen opruiende tweets en geruchten waren waarop gereageerd kon worden.

In hoofdstuk 6 wordt vervolgens kritisch naar de gestelde doelen gekeken. Zijn deze doelen wel de juiste? Aandacht wordt besteed aan de relatie tussen crowd control en de gestelde doelen, aan doelen waarvoor Twitter wel is ingezet maar die niet in de genoemde doelen staan, aan onderdelen van crowd control waar nu niet op ingespeeld wordt en tot slot op de relatie met de algemenere doelstellingen van Bureau Communicatie.

Hoofdstuk 7 draait om de onbedoelde effecten die zich kunnen voordoen door de inzet van Twitter. Ondanks dat de nadelen van de inzet van Twitter ondergeschikt zijn aan de voordelen, zijn er risico's en beperkingen verbonden aan Twitter. In dit hoofdstuk wordt beschreven welke effecten zich hierdoor kunnen voordoen en wat de politie Haaglanden doet of zou moeten doen om deze effecten te voorkomen.

In hoofdstuk 8 worden de ervaringen van korpsen in binnen- en buitenland besproken. Niet alleen wordt een beschrijving gegeven van de wijze waarop zij Twitter hebben ingezet, ook komen hun eigen evaluatiepunten aan de orde. Ook dit leidt tot aanbevelingen voor de politie Haaglanden.

In hoofdstuk 9 wordt een conclusie getrokken. De bevindingen uit voorgaande hoofdstukken worden gepresenteerd en dit leidt tot een algemene conclusie waarin wordt vastgesteld dat de inzet van Twitter effectief en legitiem is geweest, maar dat er nog wel mogelijkheden zijn voor verbetering. Deze mogelijkheden voor verbetering worden in hoofdstuk 10 overzichtelijk op een rij gezet in de vorm van aanbevelingen voor de politie Haaglanden.

5. Evaluatie Twitter-inzet tijdens het EK

Tijdens het EK 2012 speelde het Nederlands elftal drie wedstrijden: op 9 juni tegen Denemarken, op 13 juni tegen Duitsland en op 17 juni tegen Portugal. Alle wedstrijden werden verloren, waardoor Oranje in de poulefase werd uitgeschakeld. Voor, tijdens en na de wedstrijden werd door de politie Haaglanden getwitterd.

De door de politie Haaglanden gestelde doelen voor de inzet van Twitter zullen in dit hoofdstuk één voor één besproken worden. Bij elk doel wordt een antwoord gegeven op drie vragen:

- a) Wat is er gedaan om het doel te behalen?
- b) Wat heeft dat opgeleverd?
- c) Welke lessen zijn hieruit te trekken?

5.1 Burgers informeren over het standpunt/het uitgangspunt van het politieoptreden

In deze paragraaf zal eerst per wedstrijd een analyse van de berichten worden gegeven. Welke tweets zijn er verstuurd? Komt dat overeen met wat er op dat moment op het plein gebeurde? Vervolgens wordt gekeken wat dit heeft opgeleverd: wat was bijvoorbeeld het bereik van die berichten? Welke reacties kwamen er? Dit wordt gevolgd door een algemene indruk van de effecten, waarbij ook geput wordt uit de resultaten van de enquête onder de volgers van het account.

Dit doel kan opgesplitst worden in twee subdoelen, want burgers informeren kan zowel actief als reactief. De politie Haaglanden informeert actief als zij zelf berichten versturen over het EK. Reactief informeren doen zij als zij reageren op vragen en opmerkingen van burgers. Er is daarom binnen elke bespreking extra aandacht voor de wijze waarop is omgegaan met reacties van burgers.

5.1.1 Informeren vóór het EK

Rond elke wedstrijd werden tweets verstuurd, maar ook voorafgaand aan de eerste wedstrijd van het Nederlands elftal werden er al 7 berichten geschreven. Twee daarvan waren retweets van de korpschef en de plaatsvervangend korpschef:

#	Datum	Tijd	Tweet	RT	Reac-ties	Bereik
1	2 juni	15:18	Nederland speelt vanavond laatste uitzwaaiwedstrijd. Wij wensen Oranje veel succes! Volg @politie_HGL tijdens EK via #veiligEK.	22	0	
2	4 juni	15:41	Oranje op weg naar Polen. Politie HGL klaar voor Oranje Thuis-situatie. Volg ons tijdens EK via #veiligEK. Lees bericht http://tinyurl.com/cafpva7	8	0	28.990
3	5 juni	12:02	Vanavond aandacht in Team West voor afspraken EK in regio HGL. Volg @politie_HGL tijdens EK via #veiligEK	7	0	28.783
4	8 juni	12:58	Niet iedereen kijkt voetbal. Ook tijdens de wedstrijden van Oranje azen inbrekers op uw kostbaarheden. #veiligEK http://tinyurl.com/bwkrf3a	26	1	35.295
5	8 juni	18:02	Het EK 2012 is officieel begonnen. Volg @Politie_HGL tijdens het EK via #veiligEK	11	1	30.591
6	9 juni	15:57	Vandaag starten de politiemaatregelen #veiligEK. Met gemeente en OM maximale inzet op een succesvol EK2012. Wij rekenen ook op uw inzet!	RT @Henk_van_Essen 1 reactie		28.846
7	9 juni	16:13	EK oranje-thuis maatregelen gestart. Beleid is gericht op feest. Wie dat verstoort betaalt een hoge prijs. Wangedrag wordt niet getolereerd.	RT @pvan_musscher 1 reactie		25.662

Tabel 8: tweets voorafgaand aan eerste wedstrijd

De eerste tweet werd al verzonden tijdens de 'uitzwaaiwedstrijd' op 2 juni. Latere tweets werden ook gekoppeld aan dit soort momenten, zoals het vertrek van het Nederlands elftal naar Polen of de openingswedstrijd van het toernooi. Deze tweets dienden om de hashtag #veiligEK bekend te maken bij het publiek, om de maatregelen bekend te maken en om te waarschuwen voor inbrekers. De hashtag #veiligEK werd in 6 van deze 7 tweets genoemd, meestal voorzien van de tekst 'volg @politie_HGL tijdens EK via #veiligEK' of 'volg ons tijdens EK via #veiligEK'.

Het resultaat van deze tweets is dat de politie Haaglanden per tweet tienduizenden mensen bereikte. Het grootste bereik had de preventieve tweet die gericht was op het voorkomen van inbraken tijdens de wedstrijden. Er was minder aandacht voor de aankondigingen van de maatregelen tijdens het EK, alhoewel deze tweets alsnog per tweet zo'n 28.000 mensen bereikten.

Bij het bereik van Twitter moeten echter wel een aantal nuances geplaatst worden. Slechts een beperkt deel van de Nederlandse bevolking is actief op Twitter. Het bereik is klein in vergelijking met de aantallen mensen die bereikt worden met traditionele media. Het versturen van een tweet betekent ook niet dat alle 25.000 volgers van @Politie_HGL het bericht lezen: niet iedereen is nog actief op Twitter en niet iedereen leest binnen korte tijd alle berichten die

verschijnen in zijn of haar timeline. Een deel van de volgers bestaat ook niet echt, maar is een fake- of spam account (Main, 2011; Thomas et al., 2011). Deze nuances op het bereik van Twitter worden enigszins gecompenseerd door de massale aanwezigheid van journalisten op Twitter, die boodschappen van ordehandhavers ook via traditionele media verspreiden. Een voordeel is ook dat de mensen die een account van de politie volgen, geïnteresseerd zijn in de politie. Het bereik van traditionele media is groter, maar niet al die mensen zijn geïnteresseerd in informatie vanuit de politie.

5.1.2 Informeren rondom de eerste wedstrijd

Rondom de eerste wedstrijd op 9 juni zijn 8 tweets verstuurd:

#	Tijd		RT	Reac-ties	Bereik
8	18:01	Nederland trapt af. Veel succes. Volg @Politie_HGL tijdens het EK via #veiligEK	5	3	24.461
9	20:08	De wedstrijd is afgelopen! Politie blijft zichtbaar aanwezig op straat voor u en uw veiligheid. Volg @Politie_HGL via #veiligEK	12	4	27.613
10	20:36	Op Jonckbloetplein publiek aanwezig. Politie houdt toezicht en vraagt mensen plein te verlaten. OV ri Jonckbloetplein omgeleid. #veilig EK	6	1	40.161
11	20:37	Publiek op Jonckbloetplein blijft terugkomen. Met paarden en ME wordt het publiek van het Jonckbloetplein verwijderd. #veiligEK	32	7	47.197
12	21:04	Verschillende aanhoudingen door politie in regio Haaglanden. Onder andere voor gooien vuurwerk en vechten op straat. #veilig EK	19	5	41.545
13	21:22	Tussen aangehouden verdachten één met opgelegd gebiedsverbod en één voor betrokkenheid bij ongeregelheden Hildebrandstraat 5 juni.#veiligEK	11	5	40.065
14	21:40	Het is rustig op het Jonckbloetplein. Politie blijft aanwezig. Volg @Politie_HGL tijdens het EK via #veilig EK.	4	4	25.561
15	21:54	Rectificatie: De aanhoudingen voor vechten op straat hadden niets te maken met het EK. #veiligEK	4	2	39.946
16	23:47	Verloop Oranjethuisituatie regio Haaglanden rustig. 20 aanhoudingen omgeving Jonckbloetplein. Lees http://tinyurl.com/bsdoqcs #veiligEK	11	4	28.075

Tabel 9: tweets rondom eerste wedstrijd

Na deze eerste wedstrijd van het EK is alles relatief rustig verlopen. Er zijn wel 20 aanhoudingen verricht, maar dit was voor kleine vergrijpen (vaak het niet opvolgen van orders of bevelen van de politie). De overlast en schade voor de buurt was gering, zeker wanneer het wordt vergeleken met de situatie tijdens het vorige WK.

De tweets gaven over het algemeen een goed beeld van de situatie: ze komen overeen met wat is waargenomen tijdens de observaties. De snelheid waarmee werd getwitterd wisselde wel sterk: op het moment dat getwitterd wordt *'politie houdt toezicht en vraagt mensen plein*

te verlaten' (#10), wordt de ME al ingezet en rijden jeeps net door de straten. Wat dat betreft ligt de berichtgeving op dat moment achter en wordt een en ander nogal eufemistisch gebracht. Een minuut later volgt daarom al een nieuw bericht waarin wordt gemeld dat paarden en ME worden ingezet om het publiek te verwijderen (#11). Dit bericht is juist erg snel na de inzet verstuurd: er is sprake van real time verslaggeving.

Om 21.40 wordt een bericht verstuurd dat het rustig is op het Jonckbloetplein, maar dat de politie aanwezig blijft (#14). Op dat moment trekt de politie zich al terug en worden auto's weer toegelaten op het plein. Dit bericht had eerder verstuurd kunnen worden, want het is dan al zo'n drie kwartier relatief rustig: er zijn nog maar een paar groepjes in het gebied rondom het plein te zien. Na dit bericht blijft het twee uur stil over de situatie op het plein, er volgt wel een bericht over de aanhoudingen. Dit was een geschikt moment geweest om ook iets te melden over bijvoorbeeld het hervatten van het openbaar vervoer. Het persbericht dat om kwart voor twaalf wordt verstuurd, geeft wel een goede weergave van hoe de avond is verlopen en bevat geen onjuistheden.

De tweets tijdens en na de wedstrijd hebben waarschijnlijk niet direct bijgedragen aan een rustig verloop van de avond, omdat de tweets van de politie vooral over de situatie ter plekke gingen. Er werd wel aangegeven dat de politie vraagt om het plein te verlaten in tweet #10. Deze tweet was echter niet oproepend van aard (dan had er bijvoorbeeld kunnen staan 'kom niet naar het plein'), maar heel beschrijvend. Dat beschrijvende karakter wordt versterkt doordat deze boodschap werd omringd door andere beschrijvende zinnen. Verder werden er geen oproepen gedaan aan het publiek.

Alle berichten zijn geretweet, soms meer dan dertig keer. Het grootste bereik van deze berichten heeft de tweet waarin duidelijk wordt dat de situatie op het Jonckbloetplein onrustig is en dat de politie moet optreden. (#11) Deze tweet die een 'spannende' situatie beschrijft, vinden mensen dus het meest de moeite waard om met anderen te delen. Andere tweets met het verloop van de situatie na de wedstrijd (#10, #12, #13) bereiken ook meer dan 40.000 mensen maar zijn minder vaak doorgestuurd. Het relatief grote bereik komt doordat deze tweets geretweet zijn door @Regio15, de lokale nieuwssite met veel volgers.

Wat daarnaast opvalt is dat de hashtag (#veiligEK) in drie van de acht tweets niet goed gebruikt wordt: er wordt een spatie in geplaatst (#10 en 14) of er staat een ander teken in (#veilig|EK in #12). Hierdoor wordt de hashtag ingekort naar #veilig en verschijnen de tweets niet meer wanneer iemand zoekt op #veiligEK.

Reacties

Op de tweets zijn meer dan 30 reacties gekomen. Grofweg zijn deze onder te verdelen in twee categorieën: burgers die de politie succes wensen en betreuren dat de inzet noodzakelijk is, en burgers die negatief reageren en de politie betichten van uitdagen en provoceren. Deze negatieve tweets komen van enkele personen die vaak meerdere keren reageren. Er komen een aantal vragende reacties nadat er is getweet dat het rustig is op het Jonckbloetplein (#14), zoals 'en die aanhoudingen dan?'. Ook wordt er gevraagd 'hoe komt het nu dat het nu altijd dat het daar altijd problemen oplevert?'. Vergelijkbare reacties komen na de tweet met link naar het persbericht (#16), waarin wordt aangegeven dat het rustig is verlopen in de regio Haaglanden. Niet iedereen is het eens met de interpretatie dat het 'rustig' is verlopen.

Door de politie Haaglanden is niet gereageerd op deze vragen en opmerkingen. Onbekend is waarom dit niet is gedaan, desgevraagd kunnen de communicatiemedewerkers hier geen duidelijke reden voor noemen. Vermoedelijk was men meer bezig met het afhandelen van vragen van de pers (het ANP belde bijvoorbeeld na praktisch elke tweet met de vraag om een toelichting) en met het voorbereiden van nieuwe tweets dan met het monitoren van de reacties.

Tussen wedstrijd 1 en 2 zijn op 11 juni nog twee tweets verstuurd die niet direct te maken hadden met de wedstrijden, maar wel met het EK:

#	Tijd	Tweet	RT	Bereik
17	13:44	Benieuwd of de politiecommandant ook van voetbal houdt? Stel je vraag tijdens livechat op http://www.vraaghetdepolitie.nl #veiligEK http://bit.ly/phJYnJ	2	24.208
18	15:57	Simone Smit trapt politiechat over het EK op vraaghetdepolitie.nl af. Vragen? Chat mee! http://yfrog.com/kezsdmqj	4	24.331

Tabel 10: tweets tussen eerste en tweede wedstrijd

Uit het feit dat deze tweets weinig doorgestuurd zijn, blijkt dat deze voor burgers minder interessant waren. De chatsessie waarover gesproken werd, is ook door slechts door maximaal 30 mensen bezocht. Wederom wordt in bericht 17 de hashtag #veiligEK niet goed weergegeven, dit keer is een spelfout gemaakt.

5.1.3 Informeren rondom de tweede wedstrijd

Rondom de tweede wedstrijd op 13 juni zijn 12 tweets verstuurd, waarvan één reactie en vier retweets in de dagen na de wedstrijd:

#	Tijd	Tweet	RT	Reac- ties	Bereik
R1	18:41	@jordy1122 In de regio Haaglanden is de politie robuust aanwezig waar een toestroom van mensen wordt verwacht. #veiligEK	0	2	
20	20:45	De wedstrijd begint: succes! Volg @Politie_HGL tijdens het EK via #veiligEK	3	2	29.613
21	22:37	De wedstrijd is afgelopen. Politie blijft zichtbaar aanwezig op straat voor u en uw veiligheid. Volg @Politie_HGL via #veiligEK	7	3	29.640
22	22:54	Politie treedt preventief op op Jonckbloetplein, om dreigende escalatie te voorkomen. #veiligEK	10	5	43.869
23	23:00	Preventief mensen gevorderd Jonckbloetplein te verlaten. Hoef je er niet te zijn? Blijf dan weg. #veiligEK	16	5	46.622
24	23:19	Na optreden Jonckbloetplein is het daar weer rustig. Politie verrichtte enkele aanhoudingen. #veiligEK	10	4	58.325
25	0:19	Afsluitingen op en rondom het Jonckbloetplein/Goeverneurnlaan opgeheven. Sfeer op straat weer normaal. #veiligEK	4	2	41.266
26	0:36	Benieuwd naar de Haaglandse politie-inzet tijdens en na Nederland-Duitsland? Lees het persbericht: http://www.politie.nl/haaglanden/nie ...	4	1	24.676
27	14 juni 17:47	Vier verdachten incident Jonckbloetplein #DenHaag morgen voor supersnelrechter. Lees het bericht: http://bit.ly/LbWu0G	RT @OMDen Haag		26.003
28	15 juni 18:51	Gevangenisstraffen voor verdachten Jonckbloetplein: http://bit.ly/LLypuU	RT @Het_OM		28.452
29	15 juni 18:54	Gevangenisstraffen en gebiedsverboden voor verdachten Jonckbloetplein. Ook moeten zij schadevergoedingen betalen: http://bit.ly/KrNe7R	RT @OMDen Haag		30.257
30	15 juni 18:59	Het net sluit zich voor vandalen #Jonckbloetplein in Den Haag. Prima straffen! #veiligEK http://tinyurl.com/blc9mu5	RT @Henk_ van_Essen		24.924

Tabel 11: tweets rondom tweede wedstrijd

Er waren duidelijke verschillen zichtbaar tussen de eerste en de tweede wedstrijd. Op straat was het direct veel fysieker en grimmiger. Zo werd er bijvoorbeeld al snel na de wedstrijd met flessen en stenen gegooid.

Over de situatie op het Jonckbloetplein worden vijf tweets verstuurd: drie tweets over het politieoptreden, waarvan er één een sturend karakter heeft: “Preventief mensen gevorderd Jonckbloetplein te verlaten. Hoef je er niet te zijn? Blijf dan weg. #veiligEK” (#23). In vergelijking met de eerste wedstrijd was er daarom nu meer sprake van directe crowd control door middel van tweets. De drie tweets die verstuurd zijn over het politieoptreden geven nog steeds een goed beeld van wat er gedaan is en ook van waarom er is opgetreden. Ook waren de tweets opvallend snel verstuurd, er was sprake van real time verslaggeving. Zodra de paarden en de ME in beweging kwamen, is er getwitterd dat de politie preventief optreedt om dreigende escalatie te voorkomen. (#22). Ook werd er binnen vijf minuten nadat het verkeer weer werd

toegelaten een bericht verstuurd met deze boodschap (H25). Het bericht dat de rust was teruggekeerd op het plein (#24) werd al verstuurd op het moment dat het in de omliggende straten nog niet helemaal rustig was en er nog steeds af en toe met stenen gegooid werd. De tweet was niet feitelijk onjuist (op het Jonckbloetplein zelf was het immers rustig), maar was wellicht een beetje voorbarig.

Net als tijdens de eerste wedstrijd zijn de tweets over de situatie op het Jonckbloetplein (#22 t/m #25) het meest doorgestuurd. Deze tweets bereiken meer dan 40.000 mensen. Het grootste bereik (58.325 mensen) had de tweet over dat de rust was teruggekeerd (#24), het vaakst doorgestuurd (16 keer) was de oproep om weg te blijven van het Jonckbloetplein (#23).

De tweets rondom het EK zijn allemaal verstuurd vanaf het korpsaccount @politie_HGL, zodat het korps één duidelijke boodschap zou uitstralen. Aan agenten was de opdracht gegeven om niet zelf te twitteren over het EK. Tijdens deze tweede wedstrijd stuurden twee wijkagenten toch een tweet. Deze tweets bevatten geen opvallende inhoud die inging tegen de boodschap die vanuit het centrale account werd verstuurd, maar de agenten zijn er wel op aangesproken dat dit niet de bedoeling was. Het korps heeft daardoor op Twitter een uniforme boodschap uitgedragen.

Reacties

Op de tweets rondom de tweede wedstrijd zijn 27 reacties gekomen. Net als bij de eerste wedstrijd waren de reacties soms positief (“*Vanavond ben ik als bewoner van Laakkwartier 'Supporter van Oranje' en ook 'Supporter van Blauw' @PolitieLaak @Politie_HGL #veiligEK #neddui*” (#20R2)) en soms negatief (“*@Politie_HGL ga boeffen vangen jo,@relschoppervriendjes*” (#22R1)). Door twee burgers werd gereageerd op de snelle tweet over de rust op het Jonckbloetplein: “*Is rustig geheime politietaal? Hoor vuurwerk,sirenes, megafoon berichten, joelende menigte #Jonckbloetplein @Politie_HGL*” (#R24R3) en “*@Politie_HGL rustig op jonkbloed maar niet op lorentsplein veel vuurwerk, geschreeuw en sirenes!!!*” (#24R4)

De politie Haaglanden heeft één keer gereageerd op een vraag van een burger over de inzet: @Jordy1122 kreeg als reactie op zijn vraag “*@Politie_HGL. Hoe word er vanavond in laak op getrede*” (#R1R0) het antwoord “*@jordy1122 In de regio Haaglanden is de politie robuust aanwezig waar een toestroom van mensen wordt verwacht. #veiligEK*” (#R1). Op zijn vervolgvraag, ‘*Maar geen ME*’ (#R1R1), werd geen antwoord meer gegeven. Ook op andere

vragen, zoals '@Politie_HGL doen jullie dit meer on de veiligheid te bewaren of om problemen te voorkomen?' (#23R2) en '@Politie_HGL is het niet logischer om het Jonckbloetplein preventief af te sluiten ipv af te wachten op ongeregelheden?' (#23R5) is niet gereageerd. Wederom is niet bekend waarom dit niet is gedaan.

5.1.4 Informeren rondom de derde wedstrijd

Rondom de derde wedstrijd op 17 juni zijn 7 tweets verstuurd:

#	Tijd	Tweet	RT	Reac-ties	Bereik	
31	9:53	Is uw verdediging thuis vanavond net zo sterk als die van het Nederlands elftal? #veiligEK #PorNed http://tinyurl.com/bwkrf3a	36	19	36.969	2x en 16x RT van reactie
32	20:45	Nederland trapt af voor de beslissende wedstrijd. Volg @politie_HGL via #veiligEK	2	3	24.723	
33	22:42	De wedstrijd is afgelopen. Politie Haaglanden blijft zichtbaar aanwezig op straat voor u en uw veiligheid. #veiligEK	20	10	56.290	
34	23:15	Publiek #Jonckbloetplein en omgeving blijft terugkomen. Politie vordert publiek zich te verwijderen. #veiligEK	32	8	81.091	5x RT van reactie
35	23:22	Met paarden en ME wordt het publiek van het #Jonckbloetplein en uit de omliggende straten verwijderd. #veiligEK	42	6	46.232	
36	1:00	Na optreden #Jonckbloetplein en omgeving is het daar weer rustig. Politie verrichte enkele aanhoudingen. #veiligEK	2	0	24.278	
37	1:48	Geen grote incidenten na Nederland-Portugal in regio Haaglanden. #veiligEK http://bit.ly/LvvVjQ	8	1	26.060	

Tabel 12: tweets rondom derde wedstrijd

Net als bij de andere twee wedstrijden werd er voor de wedstrijd een preventieve tweet verstuurd over inbraken, een tweet bij de aftrap en bij het laatste fluitsignaal. Over de situatie op het Jonckbloetplein worden vier tweets verstuurd: twee berichten gingen over het politieoptreden, een derde werd gebruikt om aan te geven dat de situatie weer rustig was en het vierde bericht bevat een link naar het persbericht dat na afloop is verstuurd.

Het verloop van deze avond kwam sterk overeen met de twee eerdere wedstrijden. Er waren twee verschillen in de rellen: er wordt iets meer met stenen en vuurwerk naar de politie gooid en er zijn meer scooters ter plaatse. Dit had echter weinig invloed op het verloop van de avond.

Het duurde dit keer iets langer voordat de ME in actie kwam: pas om 23.10 uur, ruim een half uur na het einde van de wedstrijd en nadat er al twintig minuten af en toe met stenen en vuurwerk werd gegooid. Op Twitter was te zien dat in diverse media er al berichten verschenen dat het dit keer rustig was op het plein. Deze berichten werden ook getweet en kunnen eraan bijgedragen hebben dat er op Twitter niet meer werd opgeroepen om naar het plein te komen, omdat door deze berichten duidelijk werd dat er weinig te beleven viel.

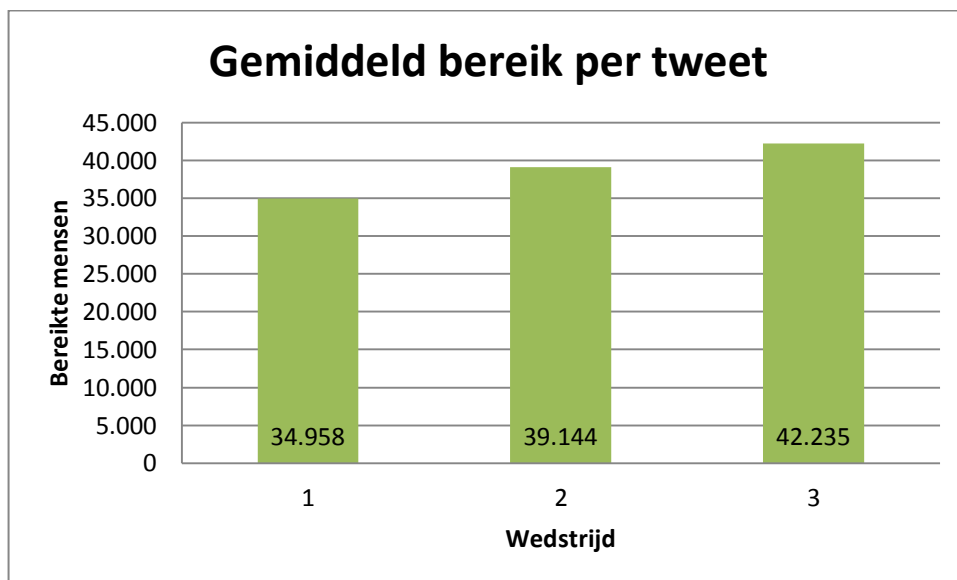
Bureau Communicatie verstuurde minder tweets dan tijdens eerdere wedstrijden. Eigenlijk is er tijdens de 'rellen' maar twee keer een bericht verstuurd: een keer over de vordering het plein te verlaten, die wel binnen een paar minuten na de inzet van de ME werd verspreid, en zeven minuten later over de inzet van de ME. Net als bij de eerste wedstrijd werd er geen expliciete oproep gedaan om niet naar het plein te komen, alhoewel dit impliciet natuurlijk wel zit in het bericht waarin gesteld wordt dat de politie mensen vordert het plein te verlaten. Het bericht dat het rustig is op en rond het Jonckbloetplein (#36) komt pas om 1.00 uur, een uur nadat de politie-eenheden zich terugtrekken.

Net als bij de eerdere wedstrijden heeft het publiek veel aandacht voor de tweets over het verloop van de situatie op het Jonckbloetplein. In tegenstelling tot bij eerdere wedstrijden is nu het bericht direct na de wedstrijd (#33) ook veel doorgestuurd, dit bericht bereikte dankzij 20 retweets ruim 56.000 mensen. Bij de eerste wedstrijd kende dit bericht wel 12 retweets maar werden 'slechts' 27.613 mensen bereikt, bij de tweede wedstrijd waren het maar 7 retweets en een bereik van 29.640 mensen. Ook de andere berichten na afloop (#34, #35) kenden meer retweets dan vergelijkbare berichten na eerdere wedstrijden (#10-14, #23-25).

Een mogelijke verklaring voor dit toegenomen aantal retweets en een groter bereik zou schuilen in het bericht dat vóór de wedstrijd (#31) werd verzonden. Dit bericht leverde veel reacties op en werd ook vrij massaal doorgestuurd, al dan niet voorzien van commentaar. De timing van dit bericht was enigszins ongelukkig: het Nederlands elftal speelde immers niet goed en de verdediging van het team was niet erg goed te noemen. Deze tweet was meer op zijn plaats geweest als het Nederlands elftal zich wel had gekwalificeerd voor de volgende ronde. De vele reacties op het bericht kunnen wellicht geleid hebben tot meer aandacht voor de andere tweets rondom deze wedstrijd.

Een tweede mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat na de eerdere onrust op het Jonckbloetplein mensen nu meer geïnteresseerd zijn in de tweets van de politie Haaglanden. Als dat het geval is, dan zou het bereik moeten toenemen per wedstrijd. Hoewel dit natuurlijk

lastig te zeggen is op basis van slechts drie wedstrijden en het gemiddelde bereik sterk beïnvloed kan worden door uitschieters, laat Figuur 9 met het gemiddelde bereik van de tweets per wedstrijd wel een stijgende lijn zien:



Figuur 9: gemiddeld bereik per tweet tijdens de drie wedstrijden

Reacties

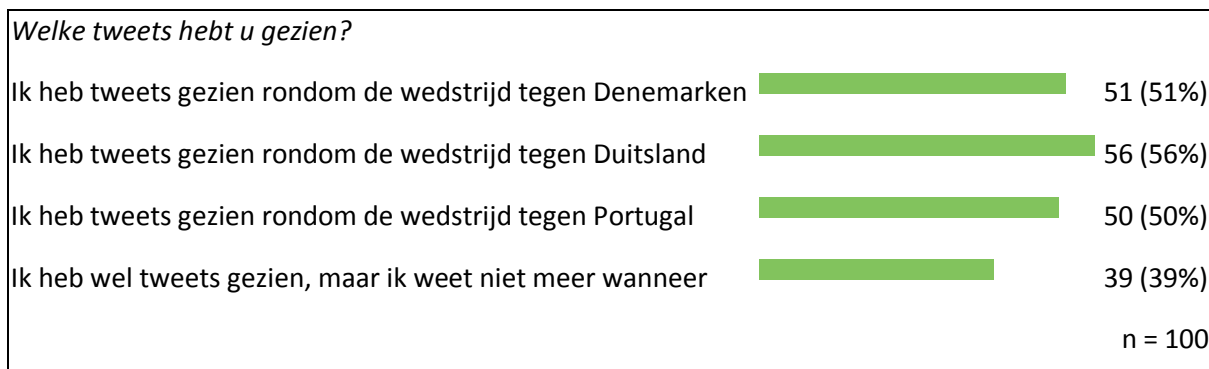
Zoals gezegd kwamen er veel reacties op het bericht om inbraken te voorkomen (#31): maar liefst 19, veelal in de trant van 'ik hoop het niet'. Op de overige berichten kwamen 28 reacties. Wederom zijn er zowel positieve als negatieve reacties, vergelijkbaar met de eerdere wedstrijden. Op de laatste twee tweets (#36 en #37 over dat het weer rustig is op het plein en het persbericht) komt slechts één reactie. Dit zal te maken hebben met het late tijdstip waarop deze tweets verstuurd zijn: vanaf 1.00 uur 's nachts.

Er wordt door de politie Haaglanden wederom niet gereageerd op tweets van burgers, maar rondom deze wedstrijd komen er ook vooral opmerkingen binnen en geen expliciete vragen die een reactie verlangen.

5.1.5 Oordeel burgers

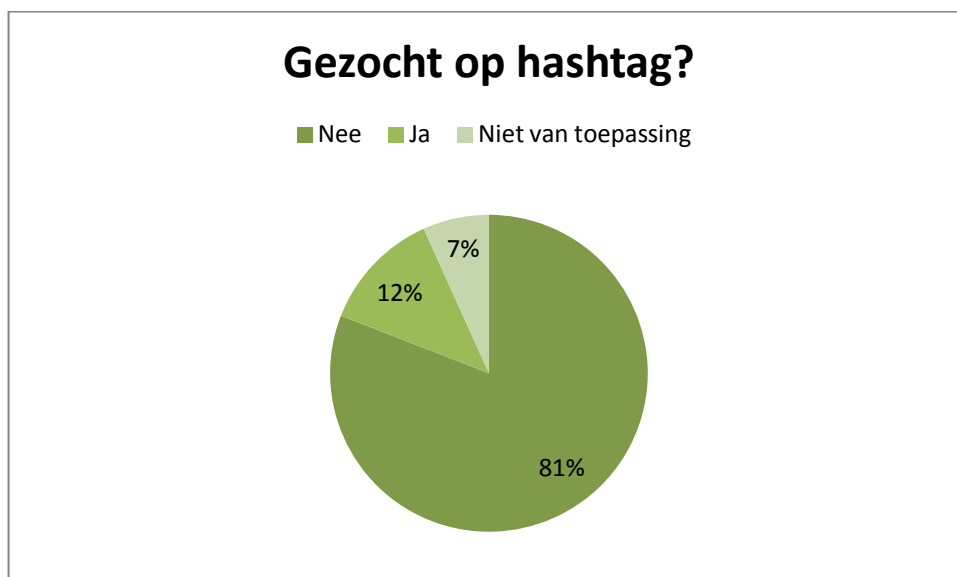
Een vragenlijst is na afloop van het EK verspreid via het account van de politie Haaglanden. Deze enquête is ingevuld door 100 volgers. In de vragenlijst is allereerst gevraagd of mensen de tweets tijdens het EK hebben gezien en zo ja, wanneer ze de tweets zagen. Mensen die geen tweets hebben gezien, werden bedankt voor hun deelname. Zij hebben de vragenlijst niet ingevuld.

39% van de respondenten geeft aan dat ze de tweets hebben gezien, maar niet meer weten rondom welke wedstrijd. Van de overige 61% van de respondenten hebben veel mensen aangegeven tweets gezien te hebben rondom alle wedstrijden. De tweets rondom de tweede wedstrijd, die tegen Duitsland, zijn het meeste gezien, maar de verschillen zijn klein.



Tabel 13: zichtbaarheid tweets

Iets meer dan de helft van de burgers (53,85%) herkent de gebruikte hashtag (#veiligEK) in een lijst met mogelijke hashtags. Ongeveer een kwart van de volgers (27,47%) weet niet welke hashtag is gebruikt en de rest wijst een andere hashtag aan als de gebruikte hashtag door de politie Haaglanden. De burgers namen deze hashtag niet over in hun berichten. Dat was ook niet de insteek. Het doel was dat de volgers makkelijk de tweets konden vinden met behulp van de hashtag. Dit werd enigszins bemoeilijkt doordat een ander korps ook had besloten om dezelfde hashtag te gebruiken. Dat vervuilde de zoekresultaten voor #veiligEK. Dit is lastig te voorkomen: het werd ontdekt toen het andere korps de hashtag begon te gebruiken. Het was toen te laat om er nog iets aan te doen. Er is onderling tussen de korpsen geen overleg geweest over de hashtag, het lijkt toeval te zijn dat beide korpsen besloten om deze hashtag te gebruiken. Overigens zegt 81 procent van de volgers dat zij nooit gezocht hebben op deze hashtag, 12% zegt dit wel eens gedaan te hebben (zie ook Figuur 10).



Figuur 10: percentage volgers dat heeft gezocht op de hashtag #veiligEK

Over het algemeen zijn de volgers van @Politie_HGL erg positief over de tweets die verstuurd zijn tijdens het EK. 70,4% van de volgers heeft door de tweets een goed beeld gekregen van wat de politie heeft gedaan tijdens het EK. Slechts 7,4% van de volgers is het hier niet mee eens. Ook is duidelijk geworden *waarom* de politie heeft opgetreden: 76,6% is het eens met de stelling dat zij door de tweets een goed beeld hebben gekregen van waarom de politie optrad. 7,4% is het hier mee oneens, de overige volgers hebben hier geen uitgesproken mening over.

Zoals te zien is in Tabel 14, vindt 29,6% van de onderzochte volgers dat de politie meer tweets had moeten versturen tijdens het EK. 65,4% vond het aantal tweets zo goed. Slechts 4,9% van de volgers vindt dat de politie minder tweets had moeten versturen tijdens het EK.

Wat vond u van het aantal berichten dat verstuurd werd?	
De politie had <u>minder</u> tweets moeten versturen tijdens het EK	4 (4.94 %)
De politie had <u>evenveel</u> tweets moeten versturen tijdens het EK	53 (65.43 %)
De politie had <u>meer</u> tweets moeten versturen tijdens het EK	24 (29.63 %)
n = 81	

Tabel 14: tevredenheid over aantal berichten tijdens EK

De toon van de berichten wordt ook gewaardeerd door de volgers: 83,75% vond de tweets duidelijk en 73,8% vond de tweets niet sensatiebelust.

De timing wordt ook goed gevonden. Aan de respondenten is gevraagd of zij vinden dat de tweets te vroeg of te laat verstuurd werden. Een meerderheid van de volgers geeft aan tevreden te zijn met hoe het nu gegaan is. 3,7% van de volgers vond dat de tweets te vroeg verstuurd werden, 4,9% vond dat tweets te laat verstuurd werden.

Ongeveer 30 mensen hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om suggesties te doen over onderwerpen die zij gemist hebben in de tweets. Veel mensen geven aan dat ze niets gemist hebben, dat ze begrip hebben voor de beperkingen van Twitter ('140 tekens' en 'vluchtig medium' worden genoemd) of dat ze de tweets erg goed vonden. Daarnaast worden een groot aantal suggesties gedaan. Zes respondenten (R11, R12, R14, R16, R65, R96) geven aan dat zij meer informatie hadden willen krijgen over de wegafzettingen: *"Ik had wel willen weten waar ik veilig naar toe kon gaan, hoe moest ik bijvoorbeeld het jockbloetplein ontwijken. De trams reden ook niet"* (R16) en *"misschien ook paar tweets met de straten die "tijdelijk" zijn geblokkeerd vanwege mensen op straat, zodat men niet onnodig met de auto daar in de buurt komt. dan kan ik misschien sneller omrijden."* (R65)

Nog eens zes burgers hebben kritiek op de inhoud van de berichtgeving:

- Rondom de tweede wedstrijd duurde het volgens één burger lang voordat het persbericht werd gepubliceerd, *"terwijl de belangrijkste info al uren eerder via twitter had kunnen worden verspreid."* (R1) Een andere burger (R42) merkt op dat de inhoud van de berichten per wedstrijddag verschilde, zonder dit verder toe te lichten.
- *"De zaken werden mooier voorgesteld dan ze waren. Zelf vanaf wedstrijd Pauze tot in de nacht na alle 3 de wedstrijden rondgelopen op en rond Jonckbloetplein. Men bracht het wat mooier dan het in werkelijkheid was."* (R35)
- *"Soms werd er veel aandacht besteed aan het aantal bekeuring, ipv de nadruk te leggen op de overtreders en het gevaar dat zij mogelijk veroorzaakten. Zorgde voor negatieve anti-politie retweets"* (R36).
- *"Wat mij betreft waren de tweets teveel gericht op de gebeurtenissen rondom het Jonckbloetplein waardoor andere zaken mijn inziens te weinig aandacht kregen."* (R86)
- *"Klein deel van optreden politie maar vermeld en geen reden waarom mensen werden opgepakt. Heel algemeen gehouden, maar dat ligt misschien aan mijn eigen nieuwsgierigheid."* (R92)

Twee respondenten (R4 en R5) geven aan dat zij een oproep om weg te blijven van het Jonckbloetplein hadden gemist. Twee andere volgers doen de suggestie om soms een foto mee te sturen *“om de volgers een beeld te kunnen geven van de situatie/sfeer die er op dat moment was.”* (R52, ook gemeld door R95) Eén volger vond het *“niet altijd duidelijk over welke stad/gemeente getweet werd. Dan werd b.v. alleen de straatnaam gebruikt”* (R49), een andere burger had graag *“meer achtergronden over de aanpak”* willen lezen (R19). Een andere respondent (R80) vond ook dat de berichtgeving in het algemeen iets uitgebreider mocht. Tot slot suggereert één volger dat het misschien handig is *“om in een EK/WK tweet te vermelden welke sancties je krijgt als je misdraagt op straat.”* (R65)

Deze soms kritische opmerkingen over de berichtgeving worden niet altijd door dit onderzoek bevestigd. Over het algemeen kwamen de tweets overeen met wat er op het Jonckbloetplein gebeurde, zoals te zien was op de camerabeelden en zoals te volgen was via de portofoons. Vaak waren de tweets een direct verslag van wat er op het plein gebeurde, binnen enkele minuten werd dan een tweet verzonden. Burgers werden dus snel en accuraat geïnformeerd. Soms hadden de tweets wel enige vertraging, onduidelijk is waar dit uit voortkomt. Ondanks dat er per wedstrijd andere medewerkers waren die de tweets verstuurden, was de algemene boodschap wel consequent. Kleine verschillen tussen de verschillende wedstrijddagen kunnen wel door het verschil tussen individuele medewerkers verklaard worden.

Reacties

Er zijn 113 reacties gekomen op de tweets die zijn verzonden door @Politie_HGL. Slechts één keer is daarop via Twitter gereageerd door de politie Haaglanden. Veel van de reacties bestonden uit losse opmerkingen en gaven geen aanleiding tot een reactie vanuit de politie, maar er zijn ook vragen gesteld door burgers waar niet op gereageerd is.

Een aantal reacties waren erg negatief en beledigend. Deze waren vooral afkomstig van één specifieke Twittergebruiker. Hier is niets mee gedaan. Dat lijkt te komen door een misverstand in de interne afstemming tussen BRI en communicatie. Binnen BRI wordt naar het algemene Twitterverkeer gekeken en niet specifiek naar de reacties die gestuurd worden naar @Politie_HGL. Dit is wel een van de zoektermen, maar er wordt niet meer aandacht besteed aan deze tweets dan aan andere tweets. BRI lijkt er vanuit te gaan dat Bureau Communicatie de volledige communicatie via @Politie_HGL voor haar rekening neemt, dus zowel het zenden van tweets als het ontvangen van de reacties erop. Communicatie geeft echter aan dat iemand die steeds negatief reageert, een zaak is die via BRI kenbaar gemaakt moet worden.

Hetzelfde geldt voor direct messages: ook daarvoor was het even onduidelijk wie daar nu naar kijkt. Dit wordt gedaan door de communicatiemedewerker, maar daar bleek niet iedereen binnen Bureau Communicatie van op de hoogte te zijn. De afstemming tussen BRI en Bureau Communicatie verdient daarom nadere aandacht.

In de vragenlijst is ook aandacht besteed aan het reageren op tweets. Veruit de meeste respondenten geven aan niet gereageerd te hebben op berichten van de politie Haaglanden. Vijf volgers hebben dit wel gedaan, waarvan één aangeeft meerdere keren gereageerd te hebben. Deze burgers hebben op verschillende manieren gereageerd: zowel via direct message als via mentions, en ook telefonisch werd contact opgenomen. De burgers dachten mee met de politie, een verzender zegt bijvoorbeeld meerdere direct messages gestuurd te hebben om *'iets aan te geven over dreig tweets voor actie te voeren tegen politie'*. Alleen degene die belde naar bureau Communicatie heeft een reactie gekregen. Dat is in lijn met wat de tweets hebben laten zien: er is slechts één keer gereageerd op een tweet van een burger. De andere respondenten geven aan dat ze niets gehoord hebben, maar dat ze dat ook niet nodig vonden. Het contact dat deze burgers hadden met de politie Haaglanden beoordelen ze gemiddeld met een 5,4. Dit lage cijfers is niet verrassend, omdat deze burgers meestal geen reactie hebben gekregen en er weinig sprake was van interactie. Het is eigenlijk milder dan verwacht, omdat burgers een oordeel moesten geven over interactie die nauwelijks heeft plaatsgevonden en daarom een laag cijfer gerechtvaardigd zou zijn.

5.1.6 *Wat heeft het informeren van burgers opgeleverd?*

Rondom het EK zijn 37 tweets verstuurd door de politie Haaglanden. De tweets bereikten bij elkaar opgeteld bijna 1,3 miljoen mensen (alhoewel dit natuurlijk vaak dezelfde mensen waren) en werden 363 keer doorgestuurd. Met één tweet werden tussen de 24.000 en 81.000 mensen bereikt. Vooral de tweets met de actuele situatie op het plein bereikten een groot publiek en werden veelvuldig geretweet. De tweets voor en tijdens de wedstrijd en het persbericht achteraf werd veel minder doorgestuurd. Het bereik was een stuk groter dan in 2010 tijdens het WK, berichten werden ook vaker geretweet.

Concluderend kan gesteld worden dat dit eerste doel, het informeren van burgers, deels is behaald: Twitter is gebruikt om burgers te informeren over het standpunt van de politie en de uitgangspunten van het optreden. Er is constant actuele informatie gegeven over de situatie op het plein. Er werd een afgerond verhaal gepresenteerd, van de tweets bij de aftrap en het laatste fluitsignaal tot en met de afronding door de laatste tweet met het persbericht was er

een duidelijke, herkenbare structuur. Met name bij de tweede wedstrijd werd er ook zeer snel geïnformeerd: binnen enkele minuten na het politieoptreden.

Er kwamen 113 reacties op de tweets. Op deze vragen en opmerkingen is slechts één keer gereageerd. Dat maakt dat dit doen ten dele is behaald: het actief informeren ging goed, maar het reageren op vragen van burgers gebeurde nauwelijks.

5.1.7 Welke lessen kan de politie Haaglanden trekken?

Uit de vorige paragraaf komt naar voren dat het informeren via Twitter op zich goed is verlopen. Toch zijn er nog verbeterpunten aan te wijzen. De volgers zijn over het algemeen tevreden met de inhoud, toon, timing en hoeveelheid van de tweets, alhoewel er wel een behoefte bestaat bij sommige burgers aan nog meer informatie, zowel praktisch (welke wegen zijn afgesloten) als over de achtergronden van de inzet. Hier kan bij een volgend evenement rekening mee worden gehouden. Vaker en explicieter had aangegeven kunnen worden waarom de politie moest optreden (bijvoorbeeld 'om dreigende escalatie te voorkomen', zoals na wedstrijd 2 werd geschreven) en wat de uitgangspunten van het optreden waren. Dit sluit immers aan bij de communicatie-doelstellingen die vooraf geformuleerd waren.

Vooraf geformuleerde boodschappen als dat de nadruk ligt op een feestelijk verloop en dat relschoppers hard worden aangepakt, kwamen niet altijd goed over. Dit waren wel de boodschappen die Bureau Communicatie wilde uitdragen. Deels kwam dat door het verloop van het toernooi: het spel van het Nederlands elftal en de uitslagen van de wedstrijden waren geen reden voor feest. Maar de aanpak van relschoppers werd alleen belicht voor het EK rondom de tweede wedstrijd, met retweets van de korpschef en het OM die aangaven dat er streng gestraft werd. Bij een volgend evenement zou er daarom meer aandacht besteed kunnen worden aan de koppeling van de boodschap aan specifieke tweets, door hier bij het schrijven van de tweets aan de hand van de scenario's meer rekening mee te houden.

Er is maar één keer gereageerd op een vraag van een burger. Toen deze burger een vervolgvraag stelde, werd daar niet op gereageerd. Ook op andere vragen en opmerkingen van burgers is niet gereageerd. Het passieve informeren kan daarom nog beter. Ook de interne afstemming tussen BRI en Bureau Communicatie moet misschien even nagelopen worden omtrent de reacties naar het korpsaccount.

5.2 Onwaarheden in tweets ontkrachten

Tijdens het vorige WK is het voorgekomen dat door burgers via Twitter onjuiste informatie werd verspreid die het oordeel over de politie in negatieve zin kon beïnvloeden. Daarom heeft de politie Haaglanden als doel gesteld om onwaarheden in tweets te ontkrachten. Het ontkrachten van onwaarheden wordt gedaan door de publieke opinie te monitoren en te reageren op onwaarheden die verspreid worden. Dat kan door te reageren op de verzender van een tweet of door zelf een tweet te verspreiden met de juiste informatie.

5.2.1 *Wat is er gedaan om dit doel te behalen?*

Om geruchten te ontdekken, heeft er intensieve monitoring van het berichtenverkeer plaatsgevonden. De monitoring van tweets vond plaats op de afdeling BRI. Hier waren een informatiecoördinator en drie informatierechercheurs aanwezig. Eén van hen houdt zich vooral bezig met bevragingen van de Verkenningseenheid, de rest focust op Twitter.

Voor, tijdens en na de wedstrijden wordt op twee computers gezocht op diverse zoektermen. Zoektermen die gebruikt werden waren onder andere politie, rellen, relluh, veiligek, Jonckbloedplein, Jonkbloedplein, Jonckbloetplein, Jonkbloetplein en Hildebrandstraat. Er werd gezocht via www.twitterfall.com. Door de zoektermen te verdelen over de twee pc's, is de kans kleiner dat een tweet over het hoofd wordt gezien omdat er te veel tweets tegelijk komen 'binnenrollen' op het scherm. Op bepaalde zoektermen (zoals 'rellen') werd op beide pc's gezocht, omdat deze de grootste kans op succes heeft.

Daarnaast werden diverse Twittergebruikers in de gaten gehouden. In eerste instantie waren dit er vier, maar op basis van tweets die gelezen werden, breidde deze lijst zich ook snel uit. Als iemand iets twitterde wat mogelijk opruiend kon zijn of wat een indicatie was dat iemand wilde gaan rellen, werden berichten van deze persoon gevolgd. Per wedstrijd liep dit op tot zo'n 20 mensen.

Bij opvallende tweets wordt afgewogen of dit de moeite waard is om te melden aan het operationeel commando centrum. Een voorbeeld daarvan is een tweet die de aandacht trekt omdat daarin sprake is van Molukkers die naar het plein zouden willen komen. In het verleden zijn er nooit problemen geweest met Molukkers tijdens een EK of WK of op deze locatie. Ook kunnen we geen andere tweets vinden die verder erop wijzen dat er Molukkers voor onrust zouden kunnen gaan zorgen en zijn er ook uit andere bronnen geen aanwijzingen dat Molukkers voor ongeregelheden zouden zorgen. Besloten wordt daarom om hier niets mee te doen.

De tweets die werden bekeken, gaven een beeld van wat er gebeurt op het Jonckbloetplein (vaak met foto's van het politieoptreden). Twitter werd bijvoorbeeld bewust ingezet toen na de wedstrijd de rust was teruggekeerd op het Jonckbloetplein, maar er in de straten rondom het plein nog wel allerlei groepen jongeren liepen. Via Twitter werd geprobeerd te achterhalen of zij zich wellicht ergens anders groepeerden. Omliggende straten en pleinen werden als nieuwe zoektermen ingevoerd. Het leverde niet direct resultaat op, maar dat kwam doordat er geen sprake bleek te zijn van een hergroepering op een andere locatie.

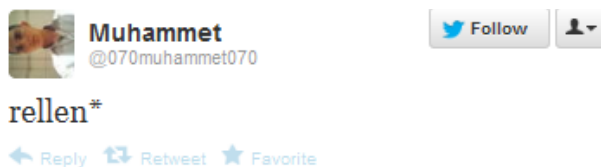
De monitoring gaf niet alleen een goed beeld van wat er gebeurde, maar ook van hoe mogelijke relschoppers dachten. Dit is goed te illustreren aan de hand van de tweets van ene @070muhammet070. Hij beschrijft rondom de eerste wedstrijd hoe er eerst wordt gesproken over rellen, maar hoe het vervolgens rustig is op straat, waarna hij Duitsland-Portugal gaat kijken.



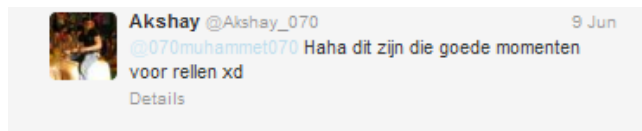
"@BlackDutcher: Dat wordt dus rellen op straat hebben."kkgeakk ikga meedoenxd
9 juni 2012, 19:46



ffnaar buiten #rellem
9 juni 2012, 19:46



*rellen**
9 juni 2012, 19:46



Muhammet
@070muhammet070



@Akshay_070 ikben naarbuite gegaan er ishelemaak niets #geenrel

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

@Akshay_070 ikben naarbuite gegaan er ishelemaak niets #geenrel

9 juni 2012, 20:26



Muhammet
@070muhammet070



duitsland-portugal

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

duitsland-portugal

9 juni 2012, 20:42

Een ander voorbeeld van de inzichten die Twitter kan bieden in de overwegingen van jongeren die willen gaan rellen, zijn de volgende tweets van @Mikeyy070 rondom de derde wedstrijd. Waar @Mikeyy070 's middags nog twittert dat hij wel weer naar het Jonckbloetplein gaat, komen er later twijfels:



mikey
@mikeyy070



Vanafond weer jonckbloedplein!!

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Vanafond weer jonckbloedplein!!

17 juni 2012, 13:13



mikey
@mikeyy070



Als we vanafond winnen en door gaan gaat het helemaal los op het plein geloof me nou

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Als we vanafond winnen en door gaan gaat het helemaal los op het plein geloof me nou

17 juni 2012, 13:15



mikey
@mikeyy070



Ik ga niet naar jonckbloedplein als we verliezen heeft tog geen zin rellen om niks

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

Ik ga niet naar jonckbloedplein als we verliezen heeft tog geen zin rellen om niks

17 juni 2012, 20:38



mikey
@mikeyy070



Ik ga niet meer kijken opkankere jo ik ga ook niet naar jonckbloedplein gun ik ze niteens oiii

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

Ik ga niet meer kijken opkankere jo ik ga ook niet naar jonckbloedplein gun ik ze niteens oiii

17 juni 2012, 22:16

Getracht werd om meer te weten te komen over mensen die opvallende tweets versturen, zoals de twee genoemde gebruikers. Daarbij wordt gebruik gemaakt van allerlei bronnen: van andere social media zoals Facebook, maar ook van de politiestructuren.

Uit het monitoren van het Twitterverkeer voor, tijdens en na de wedstrijden blijkt dat er geen aanleiding was om berichten te ontcrachten: er gingen geen geruchten rond over Twitter. Er waren enkele tweets die wat voorbarig waren, zo werd er soms al getwitterd 'de ME treedt op' als de ME alleen nog aanwezig was (en niets deed). Deze berichten werden echter niet massaal doorgestuurd en liepen ook alleen wat vooruit op de situatie, en gaven volgens de communicatiemedewerkers dus geen aanleiding voor corrigerende tweets vanuit de politie.

5.2.2 *Wat heeft het ontcrachten van onwaarheden opgeleverd?*

Twitter is tijdens het EK niet ingezet om onwaarheden te ontcrachten. Dat blijkt allereerst uit de tweets die zijn verstuurd door de politie Haaglanden: in deze tweets wordt niet gesproken over geruchten of is er sprake van een correctie op informatie die verspreid wordt op Twitter. De betrokken communicatiemedewerkers bevestigen dat zij geen geruchten ontkend hebben. Er waren, zo blijkt uit de monitoring, ook geen onwaarheden die ontcracht moesten worden. Dat maakt dat dit doel niet behaald kon worden.

5.2.3 Welke lessen kan de politie Haaglanden trekken?

De monitoring van tweets lijkt effectief te verlopen. Omdat er geen sprake was van onwaarheden die verspreid werden, is het lastig om verder lessen uit de ervaringen tijdens het EK te trekken.

5.3 Preventie: mensen waarschuwen, de gevolgen in laten zien

Een preventieve werking van Twitter was voorzien doordat de politie twittert over de verscherpte houding van de politie en/of doordat de politie reageert op opruiende tweets van burgers.

5.3.1 Wat is er gedaan om dit doel te behalen?

Met de tweede helft van deze doelstelling is weinig gedaan: er is niet gereageerd op opruiende tweets van burgers. Meer daarover bij het vijfde doel, waarin de opruiende tweets centraal staan. In deze paragraaf staan de tweets over de verscherpte houding van de politie centraal.

De preventieve werking die uit zou moeten gaan van tweets over een streng politieoptreden is waarschijnlijk beperkt. In de tweets is namelijk weinig aandacht besteed aan een streng politieoptreden. In vier tweets werd voor het EK al aandacht besteed aan de aanpak van relschoppers, maar dit gebeurde vrij onopvallend: één keer werd een link getweet naar het persbericht waarin het de aanpak werd toegelicht. De tekst van de tweet waarin werd verwezen naar dit persbericht luidde echter: *“Oranje op weg naar Polen. Politie HGL klaar voor Oranje Thuissituatie. Volg ons tijdens EK via #veiligEK. Lees bericht <http://tinyurl.com/cafpva7>”* (#2). In de tweet werd niet gerefereerd aan een streng optreden, noch werd er verwezen naar de mogelijkheid om meer te lezen over de politiematregelen in het persbericht. Daardoor het maar de vraag is hoeveel mensen dit daadwerkelijk hebben gelezen.

Eén keer werd gewezen op een item in het regionale opsporingstvprogramma waarin de afspraken voor het EK aandacht zouden krijgen en er was één retweet van de korpschef waarin hij schreef dat “de politiematregelen” zouden starten. De enige tweet voor de eerste wedstrijd die daadwerkelijk een waarschuwend karakter heeft, is een retweet van plaatsvervangend korpschef Paul van Musscher: *“EK oranje-thuis maatregelen gestart. Beleid is gericht op feest. Wie dat verstoort betaalt een hoge prijs. Wangedrag wordt niet getolereerd.”* (#7) In de tweets voor het EK is dus niet concreet gemaakt wat de maatregelen inhouden: geldboetes zijn met 75% verhoogd en ordeverstoorders krijgen gebiedsverboden.

In de tweets is wel aandacht besteed aan de aanhoudingen en de straffen die de aangehouden personen hadden gekregen. Direct na de eerste wedstrijd werden vier tweets geschreven waarin werd gesproken over aanhoudingen (#12, #13, #15 en #16), waarvan één (#16) nadat alles weer rustig was. Tijdens de onrusten na de tweede wedstrijd werd in één bericht tijdens de wedstrijd gesproken over aanhoudingen (#24). Ook werd er verwezen naar een persbericht waarin dit aan de orde kwam (#26). De dag na de wedstrijd werd in een retweet van het OM (#27) aangekondigd dat vier verdachten de volgende dag voor de supersnelrechter zouden verschijnen. Dat zij gevangenisstraffen, gebiedsverboden en schadevergoedingen opgelegd kregen werd vervolgens in twee tweets van het OM (#28 en #29) bekend gemaakt. Tot slot was er na deze wedstrijd een retweet van de korpschef (#30) waarin hij zijn tevredenheid uitsprak over de straffen. De gevolgen van misdragen na afloop van een wedstrijd werden toen wel duidelijk gemaakt en dit kan een preventieve werking hebben gehad ten opzichte van de derde wedstrijd. Na de derde wedstrijd werd slechts in één tweet (#36) expliciet gesproken over aanhoudingen. Wel werd er ook verwezen naar het persbericht (#37) waarin de aanhoudingen ook werden genoemd.

Voor de tweede en derde wedstrijd werden er geen tweets verstuurd waarin nogmaals duidelijk werd gemaakt wat de aanpak zou zijn van relschoppers (de 'wie het feest verstoort, pakken we aan'-boodschap). Dit was wel gepland in het draaiboek.

Kortom, Twitter is minder ingezet voor preventieve tweets dan dat nodig zou zijn om dit doel te behalen. Weliswaar is er regelmatig getwitterd over de aanhoudingen, maar er was weinig aandacht voor het strenge politieoptreden, er werd niet (herhaaldelijk) duidelijk gemaakt wat de uitgangspunten waren voor het politieoptreden en er was weinig alleen incidenteel aandacht voor de opgelegde straffen.

5.3.2 Inbraakpreventie

Op de wedstrijddag of een dag ervoor werd er steeds een tweet verstuurd om mensen te waarschuwen voor inbrekers:

#	Datum	Tweet	RT	Bereik
4	8-6	Niet iedereen kijkt voetbal. Ook tijdens de wedstrijden van Oranje azen inbrekers op uw kostbaarheden. #veiligEK http://tinyurl.com/bwkrf3a	26	35.295
19	13-6	Zet u inbrekers vanavond tijdens Nederland-Duitsland buitenspel? #neddui #veiligEK http://tinyurl.com/bwkrf3a	23	35.160
31	17-6	Is uw verdediging thuis vanavond net zo sterk als die van het Nederlands elftal? #veiligEK #PorNed http://tinyurl.com/bwkrf3a	36	36.969

Tabel 15: Waarschuwendende tweets voor inbrekers

Deze inbraakpreventie was vooraf niet expliciet voorzien in een van de doelen, en heeft ook niet direct te maken met crowd control. De tweets werden ook niet verstuurd door het EK-team van Bureau Communicatie (in de interne evaluatie is dit besproken en besloten is dat preventieve tweets in het vervolg niet meer door het team redactie worden verstuurd, maar door het team dat over het evenement gaat). Aangezien de tweets wel nadrukkelijk gerelateerd zijn aan het EK en ze een preventief karakter hebben, worden ze nu toch besproken. Deze tweets hadden een redelijk groot bereik: steeds werden ongeveer 36.000 mensen bereikt, dankzij 23 tot 36 retweets. Daarmee werden deze berichten relatief veel doorgestuurd, in vergelijking met de andere tweets rondom de wedstrijden.

Er kwamen veel reacties op de tweet die voorafgaand aan de laatste wedstrijd werd verstuurd. Vermoedelijk was deze tweet al geschreven voordat het EK van start ging, want de Nederlandse verdediging tijdens het EK was geen goed voorbeeld. Er kwamen ongeveer 20 reacties van mensen die dat ook vonden en die dus reageerden met 'gelukkig niet' of 'zou inbraakgolf betekenen'. Veel van deze reacties werden niet direct aan @politie_hgl gericht, maar werden toegevoegd aan een retweet van het bericht. Dat leidde ertoe dat dit bericht meer is doorgestuurd.

In de enquête is gevraagd naar deze preventieve tweets. Wanneer de respondenten een lijst met mogelijke onderwerpen te zien krijgen, kan 65,4% van de volgers aangeven waar de preventieve tweets voor elke wedstrijd over gingen: dit was een waarschuwing voor inbrekers. Daarnaast denkt 19,8% dat zij ook voor de wedstrijd al gewaarschuwd werden voor rellen. Wanneer de gebruikte tweets getoond worden, herkent 90,1% van de volgers deze tweets als tweets die ze gelezen hebben. De volgers zijn zeer positief over deze tweets: 95,8% vindt het goed dat de politie deze tweets verstuurt. De tweets worden niet als betuttelend ervaren: 77,5% is het oneens met een stelling die dit suggereert. Slechts 4,2% van de volgers vindt de tweets wel betuttelend. Ook de timing wordt door een overgrote meerderheid (76% eens, 19,7% neutraal) als goed ervaren.

Iets meer dan de helft van de volgers is het eens met de stelling 'ik ben door deze tweets alert(er) geworden'. 16,9% is het hier niet mee eens en 32,3% staat hier neutraal tegenover. Volgers voelen zich naar eigen zeggen niet onveiliger door deze tweets: slechts 4,2% van de volgers heeft dit gevoel wel, terwijl bijna 82% dit niet heeft.

Burgers voelen zich wisselend aangesproken door deze preventieve tweets. Als zij de stelling 'ik voel me niet aangesproken door deze tweets' voorgelegd krijgen, kiest 36,6% niet voor

'eens' of 'oneens'. 35,2% is het oneens met de stelling en voelt zich dus wel aangesproken, en 28,2% voelt zich niet aangesproken door deze tweets.

5.3.3 Wat hebben de preventieve tweets opgeleverd?

De uitwerking van dit doel is niet helemaal uit de verf gekomen. Burgers hadden voorafgaand aan het EK nadrukkelijker gewaarschuwd kunnen worden voor de gevolgen van overtredingen tijdens het EK, door deze gevolgen in een tweet te melden. Er werd na één wedstrijd aangegeven wat de gevolgen waren voor de personen die aangehouden waren, dit gebeurde niet na de andere wedstrijden. Er had een preventieve werking uit kunnen gaan van tweets met de straffen voor de aangehouden personen na alle wedstrijden.

5.3.4 Welke lessen kan de politie Haaglanden trekken?

Door in het vervolg op Twitter meer aandacht te besteden aan de uitgangspunten van het politieoptreden kan er meer een preventieve werking uitgaan van de tweets. Ook wordt aanbevolen om consequenter te zijn in het retweeten van berichten van bijvoorbeeld het Openbaar Ministerie over de straffen die opgelegd worden aan relschoppers.

De preventieve tweets tegen woninginbraken lijken wel succesvol te zijn geweest, gebaseerd op de reactie van burgers op deze tweets. De tweets zijn veelvuldig doorgestuurd en de volgers zijn erg positief over deze tweets. Ruim 50% van de volgers geeft aan dat ze alerter worden door deze tweets. Aanbevolen wordt om deze dus voort te zetten, maar wel is het aan te raden om in het vervolg beter te kijken of de vooraf bedachte teksten nog steeds actueel en geschikt zijn.

5.4 Opinievorming over politieoptreden positief beïnvloeden

Getracht is om met de tweets tijdens het EK de publieke opinie over het politieoptreden positief te beïnvloeden.

5.4.1 Wat is er gedaan om dit doel te behalen?

Door in de tweets zoveel mogelijk aan te geven wat de politie doet en waarom de politie dat doet, is geprobeerd de publieke opinie te beïnvloeden. Daarbij wordt er een onderscheid gemaakt door directe beïnvloeding via tweets, dit is dus gericht op de volgers van het account. Daarnaast bereikt de politie Haaglanden ook journalisten via de tweets. Berichtgeving in de media over het politieoptreden is uiteraard ook van invloed op de publieke opinie over de

politie. Een voorbeeld van een tweet hieraan bijdragt, is tweet #22: *'Politie treedt preventief op op Jonckbloetplein, om dreigende escalatie te voorkomen. #veiligEK'*. In deze tweet wordt niet alleen aangegeven dát de politie ingrijpt, maar ook waarom ze dit doen.

5.4.2 *Wat hebben de tweets opgeleverd voor de opinievorming bij burgers?*

Om het effect van de tweets vast te stellen, is in de survey die is verspreid onder de volgers van het account aandacht besteed aan de opinie over de politie. Aan de volgers is gevraagd om een oordeel te geven over zowel de tevredenheid over de politie Haaglanden in het algemeen als over het politieoptreden tijdens het EK. Het gemiddelde oordeel over het optreden in het algemeen is een 7,53. Het oordeel over het politieoptreden valt een miniem beetje beter uit: gemiddeld geven de volgers hiervoor een 7,60.

In december 2011 is dezelfde vraag ook gesteld aan volgers van het korpsaccount van de politie Haaglanden. Het resultaat was toen een gemiddelde score van 7,06. Het oordeel over het functioneren van de politie is dus een stuk positiever geworden in een half jaar tijd. Mogelijk wijst dit erop dat de tevredenheid van burgers over het optreden tijdens het EK leidt tot een hogere tevredenheid over de politie Haaglanden in het algemeen. Het zou ook kunnen komen doordat andere burgers de vragenlijst hebben ingevuld (de groepsgrootte is immers niet erg groot), maar de groep waaronder de vragenlijst werd verspreid was gelijk (volgers van het korpsaccount).

Vervolgens is aan de volgers gevraagd om een oordeel te geven over verschillende deelaspec- ten van het politiewerk. De gemiddelde scores staan in

Stelling	Datum	Score	Verbetering
Bij het uitvoeren van haar werk respecteert de politie Haag- landen de rechten van burgers.	December 2011	3,71	+ 0,16
	Juni 2012	3,87	
Ik kan erop vertrouwen dat de politie Haaglanden rechtvaar- dig handelt.	December 2011	3,69	+ 0,40*
	Juni 2012	4,09	
De politie Haaglanden behandelt iedereen op een gelijke wijze.	December 2011	3,27	+ 0,61*
	Juni 2012	3,88	
Ik heb veel respect voor het werk van de politie Haaglanden.	December 2011	3,89	+ 0,33*
	Juni 2012	4,22	
Ik heb vertrouwen in de politie Haaglanden.	December 2011	3,66	+ 0,38*
	Juni 2012	4,04	
De politie Haaglanden bestrijdt succesvol de criminaliteit.	December 2011	3,34	+ 0,19
	Juni 2012	3,53	

Tabel 16.

Stelling	Datum	Score	Verbetering
----------	-------	-------	-------------

Bij het uitvoeren van haar werk respecteert de politie Haaglanden de rechten van burgers.	December 2011	3,71	+ 0,16
	Juni 2012	3,87	
Ik kan erop vertrouwen dat de politie Haaglanden rechtvaardig handelt.	December 2011	3,69	+ 0,40*
	Juni 2012	4,09	
De politie Haaglanden behandelt iedereen op een gelijke wijze.	December 2011	3,27	+ 0,61*
	Juni 2012	3,88	
Ik heb veel respect voor het werk van de politie Haaglanden.	December 2011	3,89	+ 0,33*
	Juni 2012	4,22	
Ik heb vertrouwen in de politie Haaglanden.	December 2011	3,66	+ 0,38*
	Juni 2012	4,04	
De politie Haaglanden bestrijdt succesvol de criminaliteit.	December 2011	3,34	+ 0,19
	Juni 2012	3,53	

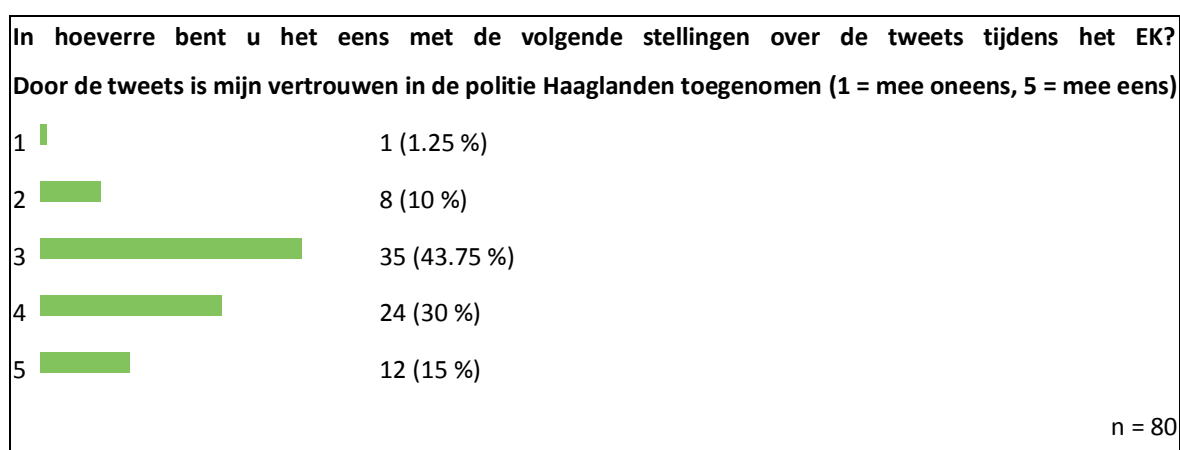
Tabel 16: oordeel over de politie Haaglanden (scores op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 = oneens en 5 = eens). Een * geeft aan dat het verschil significant is ($p < 0,05$).

De burgers die de enquête hebben ingevuld zijn over het algemeen erg tevreden over de politie Haaglanden. Het oordeel van burgers over de politie Haaglanden is in de eerste helft van 2012 bovendien positiever geworden. Dat blijkt als de resultaten van de vragenlijst worden vergeleken met de resultaten van een vragenlijst uit december 2011. De vragenlijst uit 2011 werd ook verspreid onder volgers van alle accounts van de politie Haaglanden. Dat betekent dat ook volgers van wijkagenten en bureauaccounts de vragenlijst hebben ingevuld. Voor deze analyse is alleen gebruik gemaakt van de resultaten van de mensen die toen aangaven het korpsaccount (ook) te volgen. De respondenten kregen in beide vragenlijsten stellingen voorgesteld over de politie Haaglanden, zoals 'Ik kan erop vertrouwen dat de politie Haaglanden rechtvaardig handelt.'. Een score van 5 liet zien dat ze het met deze stelling 'zeer eens' waren, waaruit een positief beeld over de politie Haaglanden blijkt. Een score van 1, oftewel 'zeer oneens', toont een negatieve waardering aan. De gemiddelde score op de stellingen na afloop van het EK was een 3,94 (N=77). De respondenten uit de eerdere vragenlijst gaven in december 2011 een gemiddelde score op dezelfde stellingen van 3,59 (N=53). Dit verschil is significant ($t=-2,67$, $df=128$, $p=0,01$) en toont dus aan dat de publieke opinie over de politie Haaglanden van Twittergebruikers in positieve zin is veranderd tussen december en juni 2012.

Het oordeel van de respondenten uit juni kan in sterke mate beïnvloed zijn door de tweets over het EK. De respondenten hebben uiteraard ook op andere wijzen kennis genomen van het optreden van de politie (bijvoorbeeld uit eigen ervaring of uit de media), maar bij het invullen van de vragenlijst zijn zij herinnerd aan de tweets tijdens het EK. Uit onderzoek van Lock et al. (1999) blijkt dat het vertrouwen in de overheid hoger is als respondenten eerst gevraagd naar specifieke werkzaamheden van de overheid. Dat was in deze enquête ook het geval: de respondenten zijn eerst gevraagd naar hun oordeel over het politieoptreden tijdens het EK en daarna naar het oordeel over het optreden in het algemeen.

Wanneer we de stellingen één voor één bekijken, is de grootste toename te zien bij de stelling ‘De politie Haaglanden behandelt iedereen op gelijke wijze’: hierop nam de score met maar liefst 0,61 toe.

Ook is gevraagd naar de relatie tussen de tweets en het vertrouwen dat de volgers van @Politie_HGL hebben in de politie Haaglanden. De resultaten zijn te zien in Tabel 17. 43,75% van de respondenten is het niet eens of oneens met de stelling dat door de tweets tijdens het EK zij meer vertrouwen hebben gekregen in de politie Haaglanden. 45% van de volgers zegt echter wel dat door deze tweets het vertrouwen toeneemt. Er is bijna niemand bij wie de tweets een negatieve invloed hebben op het vertrouwen: slechts 11,25% van de volgers geeft aan het oneens te zijn met de stelling dat het vertrouwen is toegenomen. Dat kan betekenen dat hun vertrouwen is afgenomen, maar ook dat het hun vertrouwen niet heeft beïnvloed. Het wijst er in ieder geval op dat de tweets geen negatieve invloed hebben gehad op het vertrouwen in de politie Haaglanden.



Tabel 17: vertrouwen in de politie

Aan de respondenten is ook gevraagd of zij in de directe omgeving van het Jonckbloetplein wonen. Hier is door vijf personen bevestigend op gereageerd. Deze groep is eigenlijk te klein om gebruikt te worden voor goed onderbouwde uitspraken. Hun oordeel over de politie wijkt echter zo significant af van de overige respondenten, dat het toch het vermelden waard is. Tabel laat de verschillen zien.

Stelling	Omwonenden	Niet-omwonenden	Verskil
Bij het uitvoeren van haar werk respecteert de politie Haaglanden de rechten van burgers.	3,20	3,94	- 0,74
Ik kan erop vertrouwen dat de politie Haaglanden rechtvaardig handelt.	2,80	4,17	- 1,37*

De politie Haaglanden behandelt iedereen op een gelijke wijze.	3,40	3,94	- 0,54
Ik heb veel respect voor het werk van de politie Haaglanden.	3,40	4,26	- 0,84*
Ik heb vertrouwen in de politie Haaglanden.	3,20	4,09	- 0,89*
De politie Haaglanden bestrijdt succesvol de criminaliteit.	2,60	3,61	- 1,01*
Totaaloordeel	3,10	4,0	- 0,9*

Tabel 18: oordeel over de politie Haaglanden (scores op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 = oneens en 5 = eens).

Een * geeft aan dat het verschil significant is ($p < 0,05$).

Op vier van de zes stellingen oordelen de omwonenden significant negatiever dan de respondenten die niet in de omgeving van het Jonckbloetplein wonen. Logischerwijs is hun totaaloordeel ook fors lager. Vooral het rechtvaardig handelen en het succesvol bestrijden van de criminaliteit worden betwist door omwonenden van het Jonckbloetplein.

Concluderend kan gesteld worden dat het optreden tijdens het EK een positieve invloed lijkt te hebben gehad op de publieke opinie. Burgers zijn positief over het optreden en zijn positief over de politie Haaglanden in het algemeen. Zij zeggen respect te hebben voor de politie en vertrouwen erop dat de politie hen rechtvaardig behandelt. Het minst positief zijn ze over de bestrijding van criminaliteit, maar ook hier scoort de politie Haaglanden relatief goed op (een gemiddelde score van 3,5 op een schaal van 1 tot 5 is niet slecht te noemen). Wat de invloed van de tweets hierop is geweest, is lastig te meten. 45 procent van de volgers geeft aan dat de tweets hebben bijgedragen aan meer vertrouwen in de politie. Burgers zijn ook veel positiever zijn over de politie Haaglanden dan een half jaar geleden.

5.4.3 De invloed van de tweets op de berichtgeving in de media

De publieke opinie is ook afhankelijk van hoe er in de media wordt geschreven over het politieoptreden. Dit wordt geanalyseerd aan de hand van de berichtgeving van Regio15 en het AD/Haagsche Courant.

Regio15 is een belangrijke lokale nieuwsbron. Zij hebben een website maar zijn ook actief met Twitter. In bijlage 4 zijn de tweets en artikelen opgenomen die Regio15 publiceerde tijdens het EK.

Regio15 was erg actief op Twitter tijdens de wedstrijden. In totaal publiceerden zij 43 tweets, waarvan 11 retweets waren van @Politie_HGL en twee retweets van @HTM_Reisinfo. 5

tweets bevatten foto's van de situatie op en rond het Jonckbloetplein, 4 tweets bevatten een link naar een uitgebreid artikel op de regio15-website. De berichten werden veelvuldig getweet: in totaal maar liefst 410 keer.

Het was goed zichtbaar dat er vooraf overleg was geweest tussen de politie en de redactie. Zo was er veel aandacht voor de politiematregelen, zoals in de eerste tweet *“De politie heeft maatregelen genomen om onrust op straat tijdens het EK-voetbal te voorkomen. c.q. zoveel mogelijk te beperken.”* (9 juni, 20:09). Over het algemeen komt de berichtgeving goed overeen met de feitelijke situatie op het plein zoals die tijdens de observaties is waargenomen.

In de tweets van Regio15 is veel aandacht voor elementen die de politie vooraf wilde benadrukken. Zo wordt er veel geschreven over de aanhoudingen. Dat sluit goed aan bij de boodschap dat relschoppers worden aangepakt. De tweets zijn niet sensatiebelust: zo wordt er op 9 juni (20:27) geschreven dat de sfeer ‘gemoedelijk’ is, voorzien van de hashtag #houdenzo en schrijft men op 17 juni (22:58 uur) *“De mensen op het [#Jonckbloetplein](#) worden middels de politiepaarden met zachte hand de omliggende straten in geleid.”* Regio15 is ook snel met het melden dat de rust is teruggekeerd op en rond het plein (op 9 juni al om 21:22, een vergelijkbare tweet van de politie kwam om 21:40 uur).

Ook in de uitgebreide artikelen op de website van Regio15 wordt de framing uit de tweets en persberichten van de politie overgenomen. Een voorbeeld van een alinea die letterlijk is overgenomen in zowel het artikel na de eerste wedstrijd als in het artikel na de tweede wedstrijd:

“Na ongeregelheden tijdens eerdere eindrondes, was de politie nu duidelijk zichtbaar aanwezig op en rond het Jonckbloetplein, in het Laakkwartier. De politie is er alles aan gelegen dat het Europees Kampioenschap een groot feest wordt. Althans, voor zover de uitslagen daar uiteraard aanleiding toe geven.”

In artikel na de eerste wedstrijd wordt ook duidelijk dat de politie eerst mensen heeft gevorderd om te vertrekken en dat pas nadat de politie bekogeld werd, er echt werd opgetreden door de ME. Dit laat goed de uitgangspunten zien van het politieoptreden en voorkomt dat het imago ontstaat dat de politie rücksichtslos iedereen van het plein heeft geveegd. Ook na de tweede wedstrijd is deze expliciete toelichting op het politieoptreden zichtbaar:

“De politie besloot op te treden toen er wat werd gegooid. Er werd besloten om het Jonckbloetplein preventief te ontruimen, om op die manier te voorkomen dat zich daar een grote groep zou kunnen verzamelen.”

De vele retweets van het politieaccount laten zien dat de tweets goed werken om de media te beïnvloeden. Ook het overleg dat vooraf heeft plaatsgevonden tussen de redactie en Bureau Communicatie heeft zijn vruchten afgeworpen. Waar in het verleden de politie niet altijd gelukkig was met de berichtgeving via Regio15, past de berichtgeving nu binnen de boodschap die de politie wilde uitstralen.

Een andere belangrijke nieuwsbron in de regio Haaglanden is het AD/Haagsche Courant. In de editie die in Den Haag is verspreid verschenen 7 artikelen over ongeregeldheden op en rond het Jonckbloetplein:

Datum	Titel	Pagina	Lengte (woorden)
11 juni	Hooligans gaan weer los	3	385
13 juni	Eerste stap naar leuk EK-feest	3	161
14 juni	Jonckbloetplein snel leeg door ME	3	142
15 juni	Supersnelrecht na rel	3	98
16 juni	Celstraf en gebiedsverbod voor onruststokers Jonckbloetplein	5	224
18 juni	Plein in Laak weer schoongeveegd	1	121
23 juni	Dankzij feestjes	3	173

Tabel 29: artikelen in het AD/Haagsche Courant, zie bijlage 5 voor volledige artikelen

De artikelen zijn redelijk prominent aanwezig in de krant: meestal op pagina 3, één keer op de voorpagina en één keer op pagina 5. In de artikelen wordt gebruik gemaakt van allerlei bronnen. Er wordt een weergave van de gebeurtenissen gegeven die gebaseerd lijkt te zijn op eigen waarnemingen en op het persbericht van de politie. Er wordt daarbij geen duidelijke bron genoemd. In het eerste artikel over de nasleep van de eerste wedstrijd worden diverse personen geciteerd: bewoners (zowel ongeruste bewoners als bewoners die zelf ook de straat op gaan) en de voorzitter van een voetbalvereniging waar de wedstrijd bekeken kon worden. Het tweede artikel is duidelijk gebaseerd op een interview met woordvoerder Cor Spruijt. In het artikel 'eerste stap naar leuk EK-feest', dat verscheen op de dag van de tweede wedstrijd, krijgt woordvoerder Cor Spruijt de kans om terug te blikken op het politieoptreden na de eerste wedstrijd en om de achtergrond van het optreden te duiden. In dit artikel wordt, conform de boodschap uit het draaiboek van Bureau Communicatie, benadrukt dat het een gezellig EK-feest moet zijn. In de andere artikelen is de framing door de politie niet zo duidelijk. Het artikel van 14 juni heeft een positief geformuleerde kop: "Jonckbloetplein snel leeg door ME", dit laat daadkracht van de politie zien. De artikelen van 15 en 16 juni gaan in op de gevolgen voor de relschoppers en deze sluiten dus ook goed aan bij de boodschap die de politie Haaglanden wil uitstralen. Het artikel van 18 juni, over de ongeregeldheden na de derde wedstrijd, bespreekt ook het effectieve optreden van de politie ("Agenten dreven het publiek het plein af. Jeeps van de Mobiele Eenheid veegden kort na middernacht de omgeving schoon.") en gaat in op de veroordelingen van eerder opgepakte onruststokers. Het laatste artikel bevat een gezamenlijke boodschap van burgemeester van Aartsen, de politie en Openbaar Ministerie en benadrukt dat de aanpak met het organiseren van activiteiten op de speeldagen heeft gewerkt: "Daardoor was er geen sprake van vermenging van goedwillenden

en kwaadwillenden en kon de politie direct hard optreden tegen relschoppers.” Het artikel gaat ook in op de straffen die worden opgelegd aan onruststokers.

De inhoud van al deze artikelen past daarom goed in de boodschap die de politie wilde overbrengen. Er is echter geen invloed zichtbaar van de tweets die verstuurd zijn. Dat komt door de vertraging die er zit tussen deze berichten en het versturen van de tweets. Regio15 publiceert zo snel mogelijk, maar de krant heeft een vast verschijningsmoment. De journalist kan daarom wachten op het persbericht of bericht van ANP en heeft alle tijd en ruimte om contact op te nemen met de woordvoerder voor een verdere toelichting. Volgens bureau Communicatie is het ANP een belangrijke partner, want veel andere media nemen de berichten van het ANP over. Elke keer nadat een tweet werd verstuurd, nam het ANP contact op met de voorlichter voor extra informatie. Op deze manier beïnvloeden de tweets dus wel de berichtgeving, maar dit gaat via een tussenpersoon (het ANP) en na telefonisch meer informatie te hebben ingewonnen.

5.4.4 Welke lessen kan de politie Haaglanden trekken?

De ondervraagde burgers zijn positief over het optreden van de politie Haaglanden tijdens het EK. De publieke opinie over de politie Haaglanden is ook positiever dan een half jaar geleden. De invloed van de tweets is hierop echter lastig vast te stellen. Wel lijkt het erop dat de tweets een veel gebruikte bron zijn voor de berichtgeving in met name de online media, en dat de tweets dus ook via de media bijdragen aan een beter imago van de politie.

5.5 Opsporing: verzenders van opruiende tweets vervolgen

Tijdens het WK 2010 is één verzender van een opruiende tweet vervolgd en veroordeeld. Omdat hier een afschrikwekkende werking vanuit gaat, was voor het EK 2012 het vervolgen van verzenders van opruiende tweets als doelstelling opgenomen.

5.5.1 Wat is er gedaan om dit doel te behalen?

Er heeft intensieve monitoring van het berichtenverkeer plaats gevonden (zie ook paragraaf 5.2 voor de wijze waarop er gemonitord is). Door te monitoren ontdekt de politie eventuele opruiende tweets, waarna verdere stappen ondernomen kunnen worden.

5.5.2 Wat heeft de vervolging van verzenders van opruiende tweets opgeleverd?

De monitoring heeft tientallen berichten opgeleverd waarin mensen spraken over rellen en dat zij er bij aanwezig zouden zijn. Een tweetal voorbeelden van de eerste wedstrijd:



Atje
@Atje_



Ze gaan kanker rellen vanavond bij jonckbloetplein, en ik ben aanwezig

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

Ze gaan kanker rellen vanavond bij jonckbloetplein, en ik ben aanwezig

9 juni 2012, 16:14



hakuna matata
@matsz__



“@LUKAA___: kom als nl verliest rellen @matsz__ @DENNNISS___” is goed

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

“@LUKAA___: kom als nl verliest rellen @matsz__ @DENNNISS___” is goed

9 juni 2012, 19:40

Ook rondom de tweede wedstrijd zijn er diverse tweets die wijzen op rellen op het Jonckbloetplein. Na deze wedstrijd was het op straat grimmiger en waren relschoppers veel fysieker actief tegen de politie. Zo werd er bijvoorbeeld al snel na de wedstrijd met flessen en stenen gegooid. Dat was zichtbaar op Twitter: er werd meer en vaker geschreven over rellen en over mensen die naar het Jonckbloetplein zouden gaan. Een tweetal voorbeelden:



K. Taylor
@kester__



Als nederland vn duitsland wint is klaar met jonck

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

“Als nederland vn duitsland wint is klaar met jonck”

13 juni 2012, 10:33



Raymond♥Wendy
@Gekkeee070



Iedereen vanavond jonkbloedplein komen in laak word rellen!!

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

“Iedereen vanavond jonkbloedplein komen in laak word rellen!!”

13 juni 2012, 13:56



Robbert Schaap
@RobbertSchaap



Wie gaat er nog ff mee naar het
Jonckbloetplein, frustratie eruit slaan!
[#rellen](#) [#AgressieKwijt](#)

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

“Wie gaat er nog ff mee naar het Jonckbloetplein, frustratie eruit slaan! #rellen #AgressieKwijt”

13 juni 2012, 23:09

De derde wedstrijd liet een vergelijkbaar patroon zien, ook hier worden voor de wedstrijd al tweets geschreven over de rellen van die avond:



Moumin
@mouminX97



Vanaaf jonckbloedplein word weer rellen ft.
Captain070

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

Vanaaf jonckbloedplein word weer rellen ft. Captain070

17 juni 2012, 12:57



; Kayatastic.
@PoppaKayalinii



vanavond rellen jonckbloetplein met ze alle
daar heen !!

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

vanavond rellen jonckbloetplein met ze alle daar heen !!

17 juni 2012, 14:28

Na afloop van de derde wedstrijd waren er veel berichten over rellen en tweets dat mensen naar het Jonckbloetplein zouden gaan of er al waren. Deze berichten namen echter vrij snel af, vanaf ongeveer half twaalf leken er steeds minder tweets over de rellen of over het plein te gaan



ThijsKlaasse.
@xThijsK



Bij deze stand rellen bij jonck.

[← Reply](#) [↻ Retweet](#) [★ Favorite](#)

Bij deze stand rellen bij jonck.

17 juni 2012, 21:15



Fallon
@FFaallonn



@leah1302 en ik gaan ff de hooligan
uithangen op t jonkbloedplein

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

@leah1302 en ik gaan ff de hooligan uithangen op t jonkbloedplein

17 juni 2012, 22:34



'Gustav'
@Froeszy_



OMWT jonckbloetplein ft jevanie ,
rishandy & martin hahaha hun nemen
knuppel mee hahaha

← Reply ↻ Retweet ★ Favorite

*OMWT jonckbloetplein ft jevanie , rishandy & martin hahaha hun nemen knuppel mee
hahaha*

17 juni 2012, 22:37

Er is dus zeer intensief gemonitord voor, tijdens en na de wedstrijden op opruiende tweets. Dit heeft echter niet geleid tot vervolging van verzenders van zulke tweets. Dat komt doordat er volgens de afdeling BRI door het Openbaar Ministerie richtlijnen zijn geformuleerd voor wat een 'opruierende tweet' is. De tweet moet daarvoor, volgens BRI, voldoende specifiek zijn qua tijdstip en verzamelplaats en moet een opruiend karakter hebben. Er zijn wel tientallen tweets verstuurd met 'vanavond rellen op het Jonckbloedplein' (niet opruiend genoeg), of 'ik ga vanavond naar het Jonckbloedplein, wie gaat er mee?' (geen verwijzing naar rellen, niet specifiek genoeg qua tijd en plaats). Deze tweets bevatten onvoldoende aanknopingspunten om over te gaan tot vervolging.

Navraag bij het Openbaar Ministerie leert echter dat er binnen het OM geen richtlijn bekend is voor wat een opruiende tweet is. Het OM heeft slechts één keer ervaring opgedaan met zo'n tweet, dat was de tweet waarvoor iemand tijdens het WK 2010 is vervolgd: "*Morge relle op jonckbloetplein #!!!*". Verdere strafzaken omtrent tweets gaan met name over bedreiging. Uit de jurisprudentie (oftewel: de zaak uit 2010) is geen richtlijn op te maken voor wat een opruiende tweet zou zijn. De tweet uit 2010, waarvoor de verzender is veroordeeld, is namelijk volgens de nu gehanteerde richtlijnen niet opruiend genoeg voor een veroordeling. Onduidelijk is dus of de richtlijn, zoals die bij BRI bekend is, daadwerkelijk zo gehanteerd wordt door het OM.

Overigens is er tijdens dit EK geen directe relatie ontdekt tussen het versturen van (al dan niet opruiende) tweets over de rellen op het Jonckbloetplein en het daadwerkelijk overtreden van de wet op en rond het plein. Er zijn enkele tientallen mensen aangehouden op en rond het Jonckbloetplein. De namen van de mensen die zijn aangehouden rondom de eerste en tweede wedstrijd zijn vergeleken met de Twittergebruikers die in de gaten werden gehouden. Er was geen overlap: de mensen die opvallende berichten op Twitter hebben geplaatst waren andere mensen dan degenen die overtredingen begingen op en rond het Jonckbloetplein. Dat wil niet zeggen dat er geen overlap zat tussen de relschoppers op het plein en de mensen die dit aankondigden op Twitter, maar zij zaten in ieder geval niet tussen de mensen die dusdanig opvallend strafbaar gedrag vertoonden dat zij werden opgepakt.

5.5.3 *Welke lessen kan de politie Haaglanden hieruit trekken?*

Overwogen kan worden om in overleg te gaan met het Openbaar Ministerie over de vraag of het mogelijk is om iemand te vervolgen voor opruiing via Twitter. De richtlijnen die nu door de politie worden gehanteerd zijn zo strikt, dat het eigenlijk niet mogelijk is om tot vervolging over te gaan. Bovendien is de richtlijn niet bekend bij (iedereen binnen het) Openbaar Ministerie. Als de richtlijnen correct geïnterpreteerd worden door de politie Haaglanden, dan is het niet reëel om te verwachten dat veel mensen vervolgd worden voor het verzenden van opruiende tweets. Het is namelijk lastig om in 140 tekens specifiek genoeg te zijn. In dat geval is het wellicht ook niet reëel om vervolging als doelstelling te hanteren.

5.6 Conclusie

De politie Haaglanden had vijf doelstellingen voor de inzet van Twitter: informeren van burgers, geruchten ontkrachten, preventie, publieke opinie beïnvloeden en het vervolgen van verzenders van opruiende tweets. In deze conclusie wordt aangegeven in hoeverre deze doelstellingen behaald zijn.

Het informeren is ten dele gelukt: burgers zijn snel en accuraat geïnformeerd door de tweets die door de politie Haaglanden zijn verstuurd, maar er is nauwelijks gereageerd op vragen van burgers.

Over het algemeen kwamen de tweets overeen met wat er op het Jonckbloetplein gebeurde. De tweets hadden een groot bereik: per tweet werden 24.000 tot 82.000 mensen bereikt. Ongeveer driekwart van de volgers is positief over de tweets: zij zeggen een goed beeld gekregen te hebben van wat de politie heeft gedaan en ook van waarom er is opgetreden. De volgers

oordelen ook positief over de timing en de toon van de berichten. Twee derde van de volgers geeft aan de hoeveelheid tweets goed te vinden, zo'n 30% had echter nog wel meer willen lezen. Er is vooral behoefte aan meer inhoudelijke informatie over hoe en waarom wordt opgetreden en aan praktische informatie voor mensen die in de wijk zijn, zoals informatie over wegafsluitingen. Ook de uitgangspunten van de inzet tijdens het EK hadden vaker gemeld kunnen worden, dit gebeurde nu vooral in de aanloop naar het EK en nauwelijks tussen de wedstrijden door.

Het informeren van burgers door te reageren op vragen en opmerkingen is niet uit de verf gekomen. Slechts één keer heeft de politie Haaglanden via Twitter gereageerd op een vraag. Er is ook niets gedaan met burgers die meerdere keren uitgesproken negatief reageerden.

Omdat het actief informeren wel goed is gegaan, maar er niet is gereageerd op vragen en opmerkingen van burgers, wordt geconcludeerd dat dit doel ten dele is behaald.

Het ontkrachten van onwaarheden in tweets is tijdens dit EK niet gebeurd. Ondanks zorgvuldige monitoring zijn er geen tweets gezien van burgers waarin onjuiste informatie werd verspreid.

Een preventieve werking van Twitter was voorzien door mensen te waarschuwen en de gevolgen van ongewenst gedrag in te laten zien. Dit doel had beter bereikt kunnen worden als burgers voorafgaand aan en tijdens het EK nadrukkelijker gewaarschuwd waren voor de gevolgen van overtredingen tijdens het EK. Dit gebeurde nu erg impliciet. De straffen werden niet expliciet in een tweet gemeld.

De preventieve tweets tegen woninginbraken hadden niet te maken met crowd control, maar lijken wel succesvol te zijn geweest. Deze zijn veelvuldig doorgestuurd en de volgers zijn erg positief over deze tweets. Wel is het aan te raden om in het vervolg beter te kijken of de vooraf bedachte teksten nog steeds actueel en geschikt zijn.

De opinievorming over de politie is positief beïnvloed door de tweets. Burgers zijn positief over de politie en ze lijken ook positiever te zijn dan een half jaar geleden. Bovendien worden de tweets veel doorgestuurd door burgers en worden ze opgepikt door de media, vooral online media baseren hun berichtgeving direct op tweets.

Er zijn geen verzenders van opruiende tweets vervolgd. Er waren vele tweets die gingen over de rellen op het plein en in sommige daarvan werden ook oproepen gedaan om (ook) te komen, maar volgens de gehanteerde richtlijnen van het Openbaar Ministerie waren deze

tweets niet opruiend genoeg. Deze richtlijnen zijn zo strikt dat het eigenlijk niet mogelijk is om op basis van tweets tot vervolging over te gaan.

De vijf doelstellingen overziend, kan geconcludeerd worden dat het beïnvloeden van de publieke opinie geslaagd is. Ook het informeren van burgers is gebeurd: zij zijn snel en accuraat geïnformeerd over de ongeregeldheden op het Jonckbloetplein. Er is echter niet gereageerd op vragen en opmerkingen van burgers. Ook voor preventie biedt Twitter nog meer mogelijkheden. De laatste twee doelen, het corrigeren van onwaarheden en het vervolgen van verzenders van opruiende tweets, zijn niet behaald. Dat ligt echter niet aan de inspanningen van de politie Haaglanden: ondanks zorgvuldige monitoring zijn er geen tweets aangetroffen met onwaarheden of met teksten die opruiend genoeg waren voor vervolging. Het was daarom voor het korps niet mogelijk om deze doelen te behalen. Geconcludeerd kan worden, op basis van de overige drie doelstellingen die volledig of ten dele behaald zijn, dat de inzet van Twitter heeft geholpen om de doelen van de politie Haaglanden te bereiken.

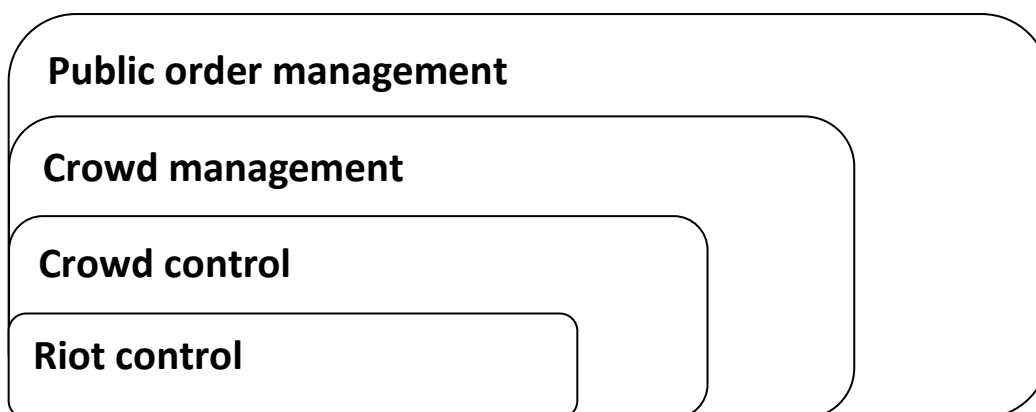
6. Zijn de gestelde doelen eigenlijk wel de juiste?

De politie Haaglanden heeft voor de inzet van Twitter vijf doelen opgesteld. Vier van de vijf doelen zijn geformuleerd in de aanloop naar het WK 2010, toen Twitter ook is ingezet. Het informeren, ontkrachten van onwaarheden, preventie en beïnvloeden van de publieke opinie komt voort uit deze doelen. Voor het EK 2012 werd daar de opsporing en vervolging van verzenders van opruiende tweets aan toegevoegd.

De uitgevoerde evaluatie laat zien wat er gedaan is om deze doelen te bereiken en wat dat heeft opgeleverd. Het is echter goed om niet alleen te kijken naar de bereiking van deze doelen, maar om ook kritisch te kijken naar de doelen zelf.

6.1 Relatie tussen crowd control en doelstellingen

Het was de bedoeling dat Twitter ingezet zou worden voor crowd control. Die inzet werd uitgesplitst in de vijf genoemde doelen. De vraag kan echter gesteld worden in hoeverre deze doelen te relateren zijn aan crowd control. Crowd control is een vorm van het handhaven van de openbare orde. De verhouding tot andere vormen van openbareordehandhaving is weergegeven in Figuur 11.



Figuur 11: vormen van handhaving openbare orde, gebaseerd op Adang (2007), Fruin (1993) en Van de Sande (2004)

Crowd control wordt ingezet voor twee doeleinden: het voorkomen van overcrowding en het voorkomen van rellen. Waarom een samenkomst van een grote groep mensen uitdraait op een drama, kan volgens Fruin (1993) verklaard worden aan de hand van het FIST-acronym, waarbij de letters FIST staan voor 'force', 'information', 'space' en 'time'. Een groep kan een kracht (force) opbrengen die bijna niet te weerstaan is, mensen worden dan domweg omvergeduwd en kunnen zich niet tegen verzetten tegen de druk die de massa uitoefent. Met 'in-

formation' wordt bedoeld op de informatie waarop de massa reageert. Deze informatie hoeft niet correct te zijn. Het gaat om geruchten, maar ook om bijvoorbeeld het handelen van beveiligingsmedewerkers en meldingen op waarschuwingsborden. 'Space' is de beschikbare ruimte. 'Time' gaat om de duur van het incident, maar ook om bijvoorbeeld de rustige en geleidelijke aankomst van mensen voor een evenement. Deze vier factoren zijn altijd aanwezig in een 'crowd disaster', en kunnen gebruikt worden om een uit de hand gelopen situatie te begrijpen, maar ook om preventief maatregelen te nemen.

Rellen in een grote groep mensen ontstaan door een combinatie van sluimerende frustraties en groepsinteractiemechanismen als kuddegedrag (waarbij mensen gedrag vertonen omdat anderen in hun omgeving het ook doen) en 'information cascades' (waarbij mensen hun opinie laten beïnvloeden door de uitgesproken opinie van anderen) (Raafat, Chater en Frith, 2009; Gross, 2011). De gewelddadigheid van een groep hangt af van de mate waarin een groep het gevoel heeft dat orders van de politie (en sociale normen) opgevolgd moeten worden en van de gepercipieerde macht (Wasik, 2012).

Veel van deze factoren kunnen beïnvloed worden door tweets. Het onderliggende idee is dat mensen overtuigd kunnen worden om zich anders te gedragen door het lezen van tweets. Ten grondslag daaraan ligt de *theory of planned behaviour* van Fishbein en Ajzen (1975, verder ontwikkeld in Ajzen (1991)). De intenties van mensen bepalen hun gedrag en die intenties worden weer bepaald door (1) de houding van iemand tegenover het gedrag, (2) de subjectieve normen en (3) de inschatting van de mate waarin iemand controle heeft over de situatie. De zojuist beschreven factoren die leiden tot ongeregelde heden kunnen onder deze drie punten geschaard worden. Informatie, in de vorm van Twitterberichten, kan deze factoren beïnvloeden.

De houding van potentiële relschoppers wordt beïnvloed door in te spelen op de verwachte gevolgen van het gedrag. De politie Haaglanden deed dit door aan te geven wat de resultaten zijn van het meedoen met rellen. Tijdens dit EK wilde de politie Haaglanden de boodschap 'nieuwe ronde, geen nieuwe kansen' overbrengen: relschoppers kregen geen tweede kans, maar werden direct hard aangepakt. Daarom werd in diverse tweets aandacht besteed aan het nieuwe beleid, aan de aanhoudingen die werden verricht en aan de straffen die werden opgelegd. Door deze boodschap te verspreiden, wordt geprobeerd om mogelijke relschoppers het resultaat van het gedrag negatiever in te laten schatten: niet langer komen ze er vanaf met een waarschuwing, waarna ze de volgende wedstrijd weer de straat op kunnen.

Op de subjectieve normen werd ingespeeld door als politie vanuit de expert-positie dringende adviezen te geven als “Hoef je er niet te zijn? Blijf dan weg” en “Politie houdt toezicht en vraagt mensen plein te verlaten”. Deze tweets bevatten informatie die kuddegedrag kunnen tegengaan. Anderzijds kunnen relschoppers ook inspelen op deze sociale normen door anderen het gevoel te geven dat orders van de politie niet opgevolgd hoeven te worden. Zij kunnen dat doen door via social media berichten te verspreiden als ‘de politie houdt ons niet tegen als we met velen zijn’ of door beeldmateriaal te verspreiden waarop de politie zich niet correct gedraagt.

Op de inschatting van de controle over de situatie is ingespeeld door steeds aan te geven dat de politie de controle in handen had. Er werd bijvoorbeeld een tweet verstuurd met “De wedstrijd is afgelopen! Politie blijft zichtbaar aanwezig op straat voor u en uw veiligheid”. De politie was voorbereid op rellen en klaar om ze op te vangen. Ook met tweets waarin werd aangegeven dat de politie al aanwezig was op het plein werd geprobeerd uit te stralen dat het niet mogelijk zou zijn om te gaan rellen. De gepercipieerde macht van een groep sluit hierop aan. Deze neemt af door op social media te benadrukken dat de politie in grote getale en goed voorbereid aanwezig is.

In algemene termen sloten de tweets dus aan op wat er bekend is over crowd control. Maar hoe is dat met de specifieke vijf doelen die door de politie Haaglanden geformuleerd zijn?

Het informeren van het publiek, het eerste doel, is een van de kernbegrippen uit het FIST-model van Fruin (1993), het model dat beschrijft welke maatregelen genomen kunnen worden in het kader van crowd control. Een groep mensen reageert altijd op informatie. Goede informatievoorziening is van belang voor crowd control, want het kan ervoor zorgen dat het publiek rustig blijft en het kan het publiek sturen. Een groep relschoppers zal hun eigen mogelijkheden kleiner inschatten als ze weten dat de politie aanwezig is en dat de politie voorbereid is. Bovendien is het mogelijk om via Twitter burgers op te roepen om niet naar het plein te gaan en te informeren over het optreden van de politie. Dit speelt in op de subjectieve normen waarop mensen hun gedrag baseren (Fishbein & Ajzen, 1975; Ajzen, 1991), door als politie vanuit de expert-positie dringende adviezen te geven als “Hoef je er niet te zijn? Blijf dan weg” en “Politie houdt toezicht en vraagt mensen plein te verlaten”.

Daarnaast baseren mensen hun gedrag op de inschatting van de controle die zij hebben over de situatie (Fishbein & Ajzen, 1975; Ajzen, 1991). Hierop is ingespeeld door steeds aan te geven dat de politie de controle in handen had. Er werd bijvoorbeeld getwittert “De wedstrijd is afgelopen! Politie blijft zichtbaar aanwezig op straat voor u en uw veiligheid”. De politie was voorbereid op rellen en klaar om ze op te vangen. Ook met tweets waarin werd aangegeven

dat de politie al aanwezig was op het plein werd geprobeerd uit te stralen dat het niet mogelijk zou zijn om te gaan rellen. Zulke tweets beïnvloeden ook de gepercipieerde macht van een groep (Wasik, 2012). Door deze tweets neemt de gewelddadigheid van de groep af.

Een uitdaging bij het bereiken van dit doel is overigens dat de tweets een veel bredere doelgroep hadden dan het publiek op het Jonckbloetplein. De tweets moeten ook bijdragen aan een beter imago van de politie bij omwonenden, die de indruk moeten krijgen dat de politie alles in de hand heeft en dat ze zich geen zorgen moeten maken. Via de tweets worden ook journalisten geïnformeerd. De politie wil naar hen toe ook uitstralen dat er maar weinig aan de hand is op het plein en dat leidt tot de neiging om alles in eufemistische bewoordingen te beschrijven. Dat botst met de wens om de relschoppers op het plein direct aan te spreken, want dat zal voor journalisten een signaal zijn dat er juist wel van alles aan de hand is en dat zij zich naar het plein moeten begeven. Dit crowd control doel is daarmee strijdig met de algemene communicatiedoelstellingen.

Het ontkrachten van onwaarheden is ook van belang voor crowd control. Uit het zojuist besproken model van Fruin (1993) blijkt dat informatie van belang is. Mensen reageren op informatie, ook als deze niet waar is. In 2010 deed zich bijvoorbeeld een situatie voor waarbij iemand tijdens het EK op het Jonckbloetplein onwel werd. Het gerucht verspreidde zich dat dit geen lichamelijke oorzaak had, maar dat de politie hiervoor had gezorgd. Dit leidde bij het publiek tot agressie tegen de politie. Onjuiste informatie, wat ook een onschuldig lijkend gerucht kan zijn, kan dus grote gevolgen hebben als dit op grote schaal verspreid wordt. Hoe vaker het wordt gedeeld, hoe meer het ook aan geloofwaardigheid wint volgens de information cascades-theorie (Raafat, Chater en Frith, 2009). Door actief geruchten te ontkrachten, neemt de geloofwaardigheid af en wordt voorkomen dat geruchten zich verder verspreiden. Ervaringen in Londen tijdens de rellen in de zomer van 2011 en na de Pukkelpopram্প in België hebben laten zien dat een boodschap van de politie dan een grote rol kan spelen: burgers verspreiden eerder berichten van geloofwaardige, betrouwbare bronnen dan van andere Twittergebruikers die ze niet kennen, en 'tegenberichten' van de politie zorgen ervoor dat geruchten zich niet langer verspreiden (Richards en Lewis, 2011; Terpstra et al., 2012).

Het volgende doel is de preventieve inzet van Twitter. In relatie tot crowd control werd een preventieve inzet van Twitter voorzien als tweets een waarschuwendende werking zouden hebben: doordat duidelijk werd wat de gevolgen konden zijn van misdragingen tijdens het EK, zouden relschoppers nog wel eens nadenken voordat zij de wet zouden overtreden. Mensen baseren hun gedrag immers op de verwachte gevolgen daarvan (Fishbein & Ajzen, 1975; Aj-

zen, 1991). De houding van potentiële relschoppers kan dus worden beïnvloed door in te spelen op de verwachte gevolgen van het gedrag. De politie heeft geprobeerd aan te geven wat de resultaten zijn van het meedoen met rellen. Tijdens dit EK wilde de politie Haaglanden de boodschap 'nieuwe ronde, geen nieuwe kansen' overbrengen: relschoppers kregen geen tweede kans, maar werden direct hard aangepakt. Daarom werd in diverse tweets aandacht besteed aan het nieuwe beleid, aan de aanhoudingen die werden verricht en aan de straffen die werden opgelegd. Door deze boodschap te verspreiden, werd geprobeerd om mogelijke relschoppers het resultaat van het gedrag negatiever in te laten schatten: niet langer komen ze er vanaf met een waarschuwing, waarna ze de volgende wedstrijd weer de straat op kunnen.

Deze boodschap is echter niet zo nadrukkelijk verspreid als dat vooraf werd aangegeven. Slechts in enkele tweets is het aan de orde gekomen en dit gebeurde bij de drie wedstrijden niet in gelijke mate. Wel gaf de politie Haaglanden op een andere manier invulling aan het begrip 'preventie', door te waarschuwen voor woninginbraken. Deze vorm van preventie heeft echter niets met crowd control te maken.

Het beïnvloeden van de publieke opinie is een doel dat in beperkte mate gerelateerd is aan crowd control. De opinievorming over de politie positief beïnvloeden heeft waarschijnlijk vooral een politiek doel. Voor het aanzien van de politie Haaglanden, de stad Den Haag en burgemeester Van Aartsen is het van belang dat het rustig blijft op straat en dat er een positief beeld ontstaat van de politie-inzet. Indirect kan de publieke opinie overigens wel in sterke mate bijdragen aan crowd control. Als het publiek negatief denkt over de politie en de politie-inzet tijdens het EK, zal men eerder agressief optreden tegen de politie, maar dit lijkt in deze casus een achterliggend doel te zijn.

Ook het opsporen en vervolgen van verzenders van opruiende tweets is alleen in beperkte mate een crowd control instrument. Het kan helpen om een aantal personen op te pakken als zij de aanstichters zijn van de ongeregelde heden, maar bij deze rellen lijkt er geen sprake te zijn van een klein aantal leidende figuren. Er liepen immers allerlei kleine groepjes door de buurt. Bovendien komen de rellen niet alleen via Twitter tot stand, maar verspreidt het nieuws zich ook op andere wijzen. De opsporing en vervolging lijkt meer aan te sluiten bij de algemene politiedoelstellingen. De opsporing en vervolging is immers ook vooral een zaak die achteraf speelt, als crowd control onvoldoende is gebleken.

De doelen die de politie Haaglanden heeft geformuleerd voor de inzet van Twitter tijdens dit EK sluiten dus in wisselende mate aan bij crowd control: het informeren, weerleggen van onwaarheden en de preventieve inzet passen hier goed bij. Het beïnvloeden van de publieke opinie lijkt echter meer een doel van de organisatie of een algemeen communicatiedoel dan dat dit echt gerelateerd is aan crowd control. Hetzelfde geldt voor de opsporing en vervolging van verzenders van opruiende tweets.

6.2 Inzet voor andere dan de genoemde doelen

In de praktijk werd Twitter echter ook ingezet voor andere doelen dan de vijf genoemde. Zoals kort is aangestipt, is Twitter ingezet voor doelen die niets te maken hebben met crowd control zoals inbraakpreventie. Dat is niet verwonderlijk, aangezien Twitter tot de dagelijkse praktijk op de communicatieafdeling is gaan behoren en dus wordt ingezet om de algemene communicatiedoelstellingen te behalen. Via Twitter worden burgers betrokken bij de veiligheid in hun omgeving, Twitter wordt ingezet voor de opsporing, en Twitter draagt bij aan het verbeteren van het imago van de politie (Meijer et al., te publiceren). Twitter wordt ook preventief ingezet om de criminaliteit terug te dringen. In dit kader passen de tweets over inbraken. Die hebben niets te maken met crowd control, maar werden wel tijdens het EK verstuurd door de politie Haaglanden. Dit is niet verrassend, maar hier is in de opzet van dit onderzoek onvoldoende rekening mee gehouden. Dat komt ook doordat dit binnen bureau Communicatie anders was georganiseerd: de inbraakpreventietweets werden verstuurd door het 'Redactie-team', dat altijd het account beheert en dat ook tijdens het EK vele tweets heeft verzonden die niets te maken hadden met het EK. Deze inbraakpreventietweets werden door de redactie gelinkt aan het EK, maar ze werden niet verstuurd door het 'EK-team'. De communicatiemedewerkers hebben inmiddels laten weten dat dit bij een volgend evenement anders zal verlopen, wat verstandig lijkt te zijn om zo alle evenement-gerelateerde tweets onder één beheer te brengen.

6.3 Ontbrekende doelen

Wanneer gedacht wordt over de inzet van Twitter voor crowd control, dan komen er ook doelen naar voren die nu niet genoemd worden door de politie Haaglanden. Uit de literatuur blijkt dat Twitter met name voor twee hoofddoeleinden wordt ingezet: om te informeren en om informatie te verkrijgen. Het informeren van het publiek is door de politie Haaglanden goed opgepakt en komt terug in het eerste doel. Het verkrijgen van informatie is echter selectief over-

genomen in de doelformuleringen, terwijl dit juist ook belangrijk is bij crowd control (Van de Sande, 2004). Door monitoring van tweets kan immers informatie worden verzameld over wie de aanwezigen zijn, wat de sfeer is en wat hun plannen zijn. Het monitoren van tweets dient als voorwaarde voor het tegenspreken van onjuiste berichten en voor de vervolging van verzenders van opruiende tweets, maar het monitoren van tweets levert veel meer informatie op dan dat. Het geeft een beeld van de situatie in de wijk. Zo konden tweets bijvoorbeeld aangeven dat het na een van de wedstrijden weliswaar rustig was op het Jonckbloetplein, maar dat op een ander plein in de buurt mensen wel met stenen gooiden. Deze monitoring van tweets om meer informatie te verkrijgen is wel uitgevoerd, maar niet als apart doel geformuleerd. Omdat monitoring van tweets dus waardevolle informatie oplevert zou dit een doel kunnen zijn voor de inzet van Twitter ten behoeve van crowd control. Hierbij geldt wel dat er een goede afstemming plaats moet vinden tussen BRI (dat de monitoring nu verricht) en Bureau Communicatie, en tussen BRI en het SGBO. Tijdens dit EK is er regelmatig contact geweest tussen BRI en het Hoofd Informatie uit het SGBO, maar was er veel minder contact tussen Communicatie en BRI.

6.4 Relatie met communicatiedoelstellingen

In het Deeldraaiboek Communicatie voor het SGBO EK 2012 worden een aantal communicatiedoelstellingen genoemd. Dit zijn andere doelstellingen dan de doelen die voor Twitter waren geformuleerd en die in dit evaluatierapport worden gebruikt. In het deeldraaiboek worden de volgende vijf communicatiedoelstellingen genoemd:

“Communicatie draagt bij aan het realiseren van de organisatiedoelstelling. De **communicatiedoelstellingen** zijn dan ook afgeleid van de organisatiedoelstelling en zijn gericht op:

- De openbare orde en veiligheid, met als doel een accuraat en zo waarheidsgetrouw mogelijk beeld te schetsen van de politionele maatregelen en het verloop van de feestvreugde voor, tijdens en na afloop van de wedstrijden waarbij het Nederlands elftal in actie komt;
- In de aanloop naar het toernooi dat officieel start op vrijdag 8 juni wordt ingezet op het communiceren over de maatregelen gedurende het EK met als doel de doelgroepen te informeren over de inzet van de politie ten behoeve van de organisatiedoelstellingen (het mogelijk maken van normale feestuitingen en handhaving van de openbare (rechts)orde) Oranjefans weten op deze manier dat zij bij het volgen van de regels ongestoord feest kunnen vieren. Bij het overtreden van

de regels zijn de oranjefans ervan op de hoogte dat de politie paraat staat om direct op te treden bij ongeregeldheden;

- In de aanloop naar het toernooi heeft de communicatie ook tot doel burgers op te roepen als extra ogen en oren voor de politie te fungeren. We verzoeken burgers 112 te bellen in geval van heterdaadzaken en filmpjes en foto's te uploaden via onze internetsite;
- In de aanloop maar ook tijdens het toernooi heeft de communicatie eveneens tot doel burgers te waarschuwen hun ramen en deuren goed af te sluiten op het moment dat zij in alle euforie de straat op of naar de burens toe gaan;
- Als laatste heeft de communicatie tot doel de medewerkers van politie Haaglanden te informeren over het verloop van de voorbereidingen in aanloop op het EK en de speeldagen tijdens het EK waarbij het Nederlands elftal in actie komt. Het betreft hier de parallele communicatie en niet de operationele communicatie."

Een aantal van deze doelstellingen zijn terug te zien in de Twitter-doelstellingen. Het schetsen van een accuraat en waarheidsgetrouw mogelijk beeld van de maatregelen van de politie komt terug in de eerste doelstelling, het informeren. Bovendien zou de tweede doelstelling, het corrigeren van onwaarheden, hier ook onder geschaard kunnen worden. Het communiceren over de maatregelen van het EK in de aanloop naar het toernooi valt onder preventie, de derde doelstelling zoals ze hier in dit evaluatierapport worden behandeld. Het waarschuwen om ramen en deuren goed af te sluiten is vertaald naar de inbraakpreventietweets, deze vielen niet onder de doelstellingen voor Twitter voor crowd control maar zijn in dit rapport wel behandeld onder de derde preventiedoelstelling.

Er zijn echter ook communicatiedoelstellingen die niet vertaald zijn naar een Twitter-doelstelling: het oproepen van burgers om als extra ogen en oren te fungeren voor de politie is nieuw. Dit is overigens ook niet terug te zien in de tweets die verzonden zijn. Het informeren van de medewerkers over de voorbereidingen was een doel voor de interne communicatie en dit is dus ook niet terug te zien in de Twitter-doelstellingen, die gericht waren op externe communicatie.

Er zijn dus verschillen en overeenkomsten tussen de doelstellingen. Bovendien zijn twee Twitter-doelstellingen niet terug te zien in deze communicatiedoelstellingen: het beïnvloeden van de publieke opinie en het vervolgen van verzenders van opruiende tweets.

6.5 Welke lessen kan de politie Haaglanden hieruit trekken?

Voor de inzet van Twitter waren vijf doelstellingen geformuleerd die gepresenteerd werden alsof ze gerelateerd waren aan crowd control. Een kritische analyse laat echter zien dat niet al deze doelstellingen daadwerkelijk gerelateerd waren aan crowd control. Doordat Bureau Communicatie ook eigen communicatiedoelstellingen hanteert, kan dit leiden tot onduidelijkheid. Een teveel aan doelstellingen leidt ertoe dat het niet langer mogelijk is om te focussen op deze doelen. Aanbevolen wordt om niet langer te werken met deze verschillende doelstellingen. Daarnaast wordt aanbevolen om het monitoren van tweets expliciet op te nemen als doelstelling.

7. Ongewenste effecten

In dit onderzoek is gefocust op de vijf doelstellingen die voor het EK geformuleerd zijn door de politie Haaglanden. Gekeken is wat er gedaan is om deze doelstellingen te behalen en wat het effect van de inspanningen is geweest. Onbedoeld kunnen er echter ook effecten optreden die niet gewenst zijn, maar die inherent zijn aan het gebruik van Twitter. Twitter kent immers ook nadelen, beperkingen en risico's voor de bewaking van de openbare orde. Zes effecten worden besproken in dit hoofdstuk.

Ten eerste is er een afbreukrisico bij het gebruik van Twitter. Een verkeerd geformuleerde tweet kan leiden tot grote ophef. Dat wordt versterkt doordat via Twitter een bericht maximaal 140 tekens heeft. Een boodschap duidelijk formuleren met weinig woorden is een kunst op zich. Nuances worden sneller weggelaten. Door vooraf, aan de hand van scenario's, al tweets te formuleren probeert de politie Haaglanden dit risico te beperken.

Een tweede nadeel is dat het lastig is na te gaan wie die boodschappen zou hebben verstuurd: Twitteraccounts zijn anoniem, het is onbekend wie er achter een account verscholen gaat. Daardoor is het niet goed in te schatten hoe betrouwbaar informatie is die via een tweet verspreid wordt. Dit weerhoudt de media er echter niet van om informatie van Twitter te gebruiken als bron voor artikelen in kranten en websites en items op radio en tv, zonder dit te controleren (Richards & Lewis, 2011). Een onbedoeld effect kan dus zijn dat de media zich baseren op onjuiste informatie. Uit de uitgevoerde beperkte media-analyse blijkt dat dit zich niet voordeed tijdens het EK. Het omgekeerde gebeurde wel: tweets van politie Haaglanden werden onmiddellijk, zonder verificatie, getweet door onder andere lokale nieuwssite Regio15. De politie Haaglanden wist dit nadeel dus goed om te buigen tot een voordeel. De redactie van Regio15 kon de inhoud van de tweets niet altijd verifiëren (zij waren overigens wel zelf op het plein aanwezig), maar vertrouwde op de berichtgeving van de politie. Dit effect werd versterkt doordat de afdeling Communicatie vooraf overleg had gehad met Regio15. Dit is effectief gebleken en aanbevolen wordt om dit in de toekomst voort te zetten.

Een derde risico van Twitter is dat de politie controle verliest over informatie. Informatie die voorheen alleen bij de politie bekend was, ligt nu op straat. De politie heeft daarbij een achterstand: open bronnen worden sneller door burgers geraadpleegd dan door agenten die op straat werken. Dat kan frustrerend zijn voor de agenten (Prasad & Adegoke, 2012). Om hier op in te spelen, is er bij BRI intensief gemonitord. Als er opvallende tweets te zien waren, kon er

direct contact worden gelegd met het Hoofd Informatie in het SGBO. Vanuit het SGBO konden, indien nodig, direct de agenten op straat bereikt worden. Dit is tijdens het EK niet nodig gebleken. Daarbij is het ook een uitdaging om de relevante tweets te signaleren tussen de enorme hoeveelheid tweets die verstuurd wordt tijdens een evenement of crisis. Er worden nu tools ontwikkeld die hierbij kunnen helpen (Liao et al., 2011; Verma, Vieweg, Corvey et al., 2011; Kok, 2012a; Twitcident.com, 2012).

Een vierde risico is dat het actief versturen van tweets door de politie in het kader van crowd control een onbedoeld effect op relschoppers kan hebben. Als de politie twittert dat zij op locatie A aanwezig zijn en alles daar onder controle hebben, dan kan dat voor relschoppers aanleiding zijn om op locatie B ongewenst gedrag te vertonen. Ze weten immers dat de politie zich focust op locatie A. In de praktijk is hier niets van gebleken. Op een gegeven moment leek het op straat alsof de relschoppers zich inderdaad op een andere locatie gingen verzamelen. Social media zijn toen juist weer ingezet om te onderzoeken of dit het geval was. Uiteindelijk bleek er geen sprake te zijn van een nieuwe verzamelaarsplaats.

Ten vijfde kunnen de tweets over voorbereidingen van de politie of de rellen rond het Jonckbloetplein voor andere mensen aanleiding zijn om juist een kijkje te komen nemen. Deze sensatiezoekers kunnen vervolgens meegaan in het gedrag van relschoppers. Dit is voorkomen door het plein af te grendelen en de onruststokers te verspreiden over de wijk (en het liefste de wijk uit). Grote groepen werden uiteengedreven, zodat het lastiger was om mee te gaan in de grote massa.

Tot slot bestaat het risico dat de indruk wordt gewekt bij volgers dat de politie tijd besteedt aan Twitter, in plaats van aan het oplossen van de problemen op straat. Een van de respondenten merkt daarover in de survey op dat "Als het aan mij ligt mogen ze minder twitteren en meer op straat aanwezig zijn" (R46). Een andere volger is zich hier ook van bewust en adviseert het volgende: "maak duidelijk dat de twitterende agent van de communicatie-afdeling is en dat er dus geen mankracht minder is op straat. Misschien dat men nu soms denkt dat een agent beter boeven kan vangen in plaats van twitteren." (R95) Dit gaat niet alleen op voor de inzet van Twitter voor crowd control, maar voor de inzet van Twitter in het algemeen. Doordat er tijdens een evenement als het EK echter relatief veel tweets in een korte tijd worden verstuurd, valt het burgers meer op dat hier ook tijd in geïnvesteerd wordt. De les die hieruit kan worden getrokken is dat het misschien goed is om nog eens in een tweet aan te geven dat op zo'n moment alleen bureau Communicatie tweets verstuurt.

Concluderend kan gesteld worden dat de politie Haaglanden goed op de hoogte lijkt te zijn van mogelijke onbedoelde effecten van Twitter. Het korps neemt effectieve maatregelen om deze effecten tegen te gaan. Verbetermogelijkheden liggen nog in het beeld dat dreigt te ontstaan van de twitterende agent die de rellen niet bestrijdt.

8. Ervaringen in binnen- en buitenland met Twitter voor crowd control

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke ervaringen er elders zijn opgedaan met de inzet van Twitter voor crowd control. Ook wordt beschreven welke lessen de politie Haaglanden daaruit kan trekken. Gekeken is zowel naar ervaringen in het buitenland (paragraaf 8.1) als naar ervaringen van andere Nederlandse korpsen (paragraaf 8.2).

8.1 Ervaringen van buitenlandse korpsen

Anders dan wellicht verwacht wordt, is men in het buitenland niet veel verder dan in Nederland met de inzet van Twitter voor crowd control. Twitter wordt vaak gerelateerd aan de rellen in Engeland uit de zomer van 2011, maar dat is met name gericht op het gebruik van Twitter door de onruststokende jongeren en door mensen die wilden helpen de schade op te ruimen. De politie heeft toen wel getracht om de berichten op Twitter te monitoren om zo een beeld te krijgen van wat er gaande was, maar dit was relatief beperkt en meer gericht op opsporing en preventie dan op crowd control (Ball & Lewis, 2011; Richards & Lewis, 2011).

Er zijn een aantal korpsen in het buitenland die experimenteren met Twitter. In deze paragraaf worden drie cases met een opvallende inzet van Twitter ten behoeve van crowd control uitgebreid beschreven: studentenprotesten in Montreal (Canada), een grote demonstratie in Sheffield (Engeland) en rellen na een sportwedstrijd in Vancouver (Canada). Beschreven wordt wat er aan de hand is, indien bekend wat de politie had voorbereid en hoe het evenement verliep. Daarbij staat uiteraard de inzet van Twitter centraal. De wijze waarop de korpsen achteraf terugkijken op de inzet komt aan bod: wat hebben deze korpsen er zelf van geleerd? Wat waren succes- of faalfactoren? In het verlengde daarvan worden ook lessen getrokken voor de politie Haaglanden.

8.1.1 *Montreal: inzet tijdens studentenprotesten*

De politie in Montreal heeft Twitter gebruikt voor crowd control tijdens studentenprotesten. In Canada is sprake van een bijzondere situatie: wekenlang wordt daar geprotesteerd door studenten tegen de verhoging van collegegelden. De protesten hebben een vreedzaam uitgangspunt en krijgen de vorm van nachtelijke marsen door de stad. Toch loopt het af en toe uit de hand. De protesten verspreiden zich over het hele land en bereiken een hoogtepunt als de regering een nieuwe wet invoert die het recht op demonstreren aan banden legt. De politie in Montreal is nacht na nacht in touw. Op één avond werden er stenen naar de politie ge-

goid, waarna een groep protestanten werd ingesloten en aangehouden, wat leidde tot een recordaantal van 518 aanhoudingen in één nacht (CBC News, 2012). De protesten hielden meer dan 100 dagen aan.

Hun Twitteraccount werd “een cruciale bron van informatie tijdens de studentenprotesten” (Shingler, 2012). Het account wordt volgens Anne Roy, het hoofd communicatie van de Montreal Police, gebruikt om te communiceren met burgers en met de media. Het leidde tot duizenden nieuwe volgers, een verdubbeling naar 23.000 volgers in een aantal weken. Waar het Twitteraccount eerst alleen werd gebruikt als promotiekanaal, is het nu in gebruik om informatie te ontvangen en door te sturen. Toen de protesten begonnen, werd het kanaal vooral gebruikt om te informeren. Burgers wisten waar de nachtelijke protestmarsen werden gehouden en konden die locaties vermijden. Na een aantal confrontaties werd besloten om de communicatiestrategie aan te passen en ook via Twitter direct te communiceren met de deelnemers van de protestmarsen. Deze beslissing werd genomen nadat het besef toenam dat traditionele communicatiemiddelen als megafoons onvoldoende waren om te communiceren met de 10.000 tot 20.000 protestanten. Vaak werd maar een deel van de groep bereikt. Soms liep het voorin de mars op kleine schaal uit de hand, en begrepen mensen achteraan de massa niet waarom hun recht tot protesteren werd ingeperkt (Shingler, 2012). Bovendien was Twitter een logisch communicatiemiddel, aangezien het door de studenten ook veelvuldig gebruikt wordt om te praten over de rellen. Drie protest-gerelateerde hashtags (#ggi, #manifencours en #casserolesencours) werden in één maand meer dan 700.000 keer genoemd in tweets (Wyatt, 2012).

In eerste instantie werd het account beheerd door één communicatiemedewerker, maar nadat de protesten wekenlang aanhielden zijn meer collega's erbij betrokken om het account up-to-date te houden. De politie is positief over de inzet van Twitter, maar waakt voor overschatting: een beperkt deel van de bevolking van Montreal wordt bereikt. Ook is het niet altijd effectief: een oproep om op te houden met het gooien van projectielen naar de politie werd weliswaar 48 keer getweet, maar het verzoek werd niet opgevolgd waarna de politie ingreep (Shingler, 2012).

De inzet van Twitter heeft ertoe geleid dat de spanning tussen de protestanten en de politie is afgenomen. De demonstranten begrijpen nu beter waarom de politie soms ingrijpt. Ook journalisten gebruiken steeds vaker de informatie van Twitter als bron voor hun artikelen. In de

media wordt de politie geprezen voor de wijze waarop Twitter is ingezet. De berichten worden zelfs omschreven als “must-see viewing” (Wyatt, 2012).

Twitter is dus een manier geworden om te communiceren met een breed publiek en een gecontroleerde boodschap te verspreiden. Zo is het gebruikt om een hardnekkig gerucht te ontzenuwen: een zwangere vrouw zou zijn geslagen door een politieagent tijdens een protestactie. Toen dit door de politie werd ontkend op Twitter, namen journalisten het nieuws van de politie over (Shingler, 2012).

Wat kan de politie Haaglanden leren van de inzet van Twitter door de politie in Montreal?

De situatie was in Canada anders dan in Den Haag. Waar in Den Haag sprake is van rellen die elke keer op een vaststaand moment (na de wedstrijden van het Nederlands elftal op een eindronde) uitbreken, is in Montreal sprake van protesten die meer dan 100 dagen achtereen aanhielden. Dat maakt het eenvoudiger om een band op te bouwen met de demonstranten en om daadwerkelijk met ze te communiceren via Twitter, want er is meer tijd. Bij een voetbaltoernooi dat langer duurt, kan er wellicht ook een band worden opgebouwd met relschoppers in Haaglanden, maar dit zal altijd in mindere mate zijn dan na 100 dagen. Naast deze verschillen zijn er ook overeenkomsten. Beide politiekorpsen gebruiken Twitter om te informeren. De ervaringen uit Montreal bewijzen dat daar een grote behoefte aan bestaat, want het aantal volgers is inmiddels toegenomen tot meer dan 40.000. De reacties van zowel burgers als de media zijn positief. Door Twitter heeft de politie meer invloed op de framing van de gebeurtenissen, omdat journalisten de boodschappen overnemen die de politie via Twitter verspreidt. Ook zijn er goede ervaringen met het ontkrachten van geruchten.

Het belangrijkste leerpunt voor de politie Haaglanden uit deze casus is dat de inzet positief lijkt te werken en dat, bij herhaalde ongeregelde heden en bij grote mensenmassa's, Twitter ook goed ingezet kan worden om direct met protestanten of relschoppers te communiceren.

8.1.2 *Sheffield: inzet tijdens een demonstratie*

In tegenstelling tot in veel andere Britse steden braken in Sheffield geen rellen uit in de zomer van 2011. De politie schrijft dit mede toe aan het gebruik van Twitter. Als enige korps in Engeland maakte de politie in Sheffield tijdens deze onrustige tijd namelijk grootschalig gebruik van Twitter en Facebook om zich in verbinding te stellen met de mensen in het publiek (Caldwell, 2012). Hiermee hadden zij in maart 2011 voor het eerst ervaring opgedaan tijdens een grote protestdemonstratie tijdens een conferentie van de Liberal Democrats.

Voor deze demonstratie was een speciaal 'protest liaison team' opgezet door de politie. Het belangrijkste doel van dit team was dat zij konden reageren op 'inflammatory messages', en dat zij daar eigen berichten tegenover konden zetten (McSeveny & Waddington, 2011: 202). Via Twitter werd direct gereageerd op onruststokers: als iemand een fakkel aanstak en daar een bericht over schreef, werd gereageerd met 'steek geen fakkels aan, het is gevaarlijk en je kunt gearresteerd worden.' Bovendien werden geruchten over sluipschutters op daken onmiddellijk de kop in gedrukt (Caldwell, 2012).

Eerder al had de politie in London geëxperimenteerd met Twitter. Tijdens protesten van studenten in 2010 twitterden zij boodschappen *als 'Anyone who engages in crime will be arrested.'* en *'For the safety of themselves & others we advise anyone on the roof to come down.'* Op deze tweets kwam achteraf kritiek, omdat de Metropolitan Police nauwelijks had nagedacht over de tweets. De toon van de berichten werd bekritiseerd. Geadviseerd werd dat de politie eerst beter moest nadenken over hoe zulke boodschappen moeten worden overgebracht, naar wie, en door wie (Stott et al., 2010).

Dit leidde ertoe dat de inzet van Twitter in Sheffield grondig werd voorbereid door het protest liaison team. Twee maanden voor de demonstratie begon, was er al een social media strategie ontwikkeld, waarin de drie doelen van het gebruik van social media tijdens het evenement uiteen werden gezet: ten eerste het behouden van het vertrouwen van het publiek, ten tweede in contact treden met 'social media communities' en mensen die mogelijk gingen protesteren en ten derde het overbrengen van 'consistente en informerende berichten' aan alle betrokken partijen. Er werd niet alleen gebruik gemaakt van Twitter, maar ook van Facebook en nationale en lokale discussieforums (McSeveny & Waddington, 2012).

Op dat moment, dus twee maanden voor het evenement, werd ook gestart met het opbouwen van een netwerk van Twittervolgers. Er werd een speciaal account aangemaakt en de eerste tweets gerelateerd aan het evenement begonnen op 16 februari, ruim vier weken voor de conferentie. Er was vooraf goed nagedacht over de toon van de berichten: erg positief en 'upbeat'. Benadrukt werd dat de politie een veilige en prettige omgeving wilde creëren tijdens de conferentie. Daarnaast werd de hashtag #libdempolicing gepromoot. Een week voor de conferentie werd begonnen met het geven van informatie over de route die het protest zou mogen afleggen, inclusief informatie over wegafzettingen en parkeerinstructies. Daarnaast werd er constant gereageerd op vragen (McSeveny & Waddington, 2012).

Tijdens de conferentie werd gewerkt met een team van vier agenten die moesten zorgen voor 'live time information'. Regelmatig werden berichten geplaatst of geretweet van andere accounts over de voortgang van de protestmars en de stemming in het publiek. Duidelijk werd aangegeven waarom de politie bepaalde maatregelen (bijvoorbeeld afzetting van een locatie nadat het maximum aantal aanwezige personen was bereikt) had genomen. Er werd ook steeds gereageerd op vragen van burgers. Daarnaast werden dus geruchten de kop ingedrukt. Zo waren er bijvoorbeeld ook hardnekkige geruchten dat de politie de groep demonstranten zou insluiten ('kettling'). Ook op vragen hierover werd gereageerd. Dit leidde ertoe dat de demonstranten op Twitter andere deelnemers gingen corrigeren of bij vragen doorverwezen naar tweets van de politie (McSeveny & Waddington, 2012).

De politie was erg tevreden over de inzet van Twitter. Zij denken dat het heeft bijgedragen aan een rustige demonstratie. Bovendien kwamen er veel positieve reacties van burgers. Dit succes wordt deels toegeschreven aan het gebruik een speciaal account dat duidelijk werd bemand door individuele agenten, en niet door 'de politie' in het algemeen. Eén van de betrokken agenten zegt daarover: "I personally think the success of the events that we have run is because people know that they are talking to a person and not a corporate account or somebody sat in an office" (Caldwell, 2012). De politie heeft ook constant laten zien dat zij het gesprek wilden aangaan met de demonstranten. Dat werkte de-escalerend (McSeveny & Waddington, 2012).

Welke lessen kan de politie Haaglanden uit deze case trekken?

In deze case zit zowel een opvallende overeenkomst als een opvallend verschil met de situatie in Haaglanden. De overeenkomst is de toon van de berichtgeving: positief, gericht op een de-escalerende werking. Er wordt actief gereageerd op vragen van burgers, maar ook op geruchten die verspreid worden. Dit is ook wat de politie Haaglanden beoogde te doen volgens de doelen die zij hebben gesteld voor de inzet tijdens het EK. Een andere overeenkomst is dat er zorgvuldig nagedacht is over de inzet van Twitter: er was een strategie en die werd gevolgd. Een groot verschil is dat er getwitterd werd vanuit een 'individu', waar in Haaglanden wordt getwitterd vanaf het korpsaccount. Overwogen kan worden om meer op dit gevoel, 'er is iemand tegen wie ik praat', in te spelen door bijvoorbeeld wijkagenten te laten reageren op vragen die zij krijgen.

8.1.3 *Vancouver: inzet tijdens de Stanley cuprellen*¹

Op 15 juni werd in Vancouver de beslissende wedstrijd voor de Stanley Cup (de ijshockeybeker, vergelijkbaar met de Champions League-finale of de WK-finale in het voetbal) gespeeld. Na deze wedstrijd, die werd verloren door de thuisspelende Vancouver Canucks, braken grote rellen uit in het centrum van Vancouver. De politie werd hier door verrast. Er waren veel meer mensen op de been dan dat de politie had verwacht, de massa bestond uit dronken jongemannen, die ook nog eens diep teleurgesteld waren. Voor de wedstrijd waren er geen aanwijzingen dat er rellen zouden uitbreken: dat is ongewoon bij het ijshockey. Er waren geen aanwijzingen binnengekomen vanuit agenten (ook niet van wijkagenten of schoolmedewerkers), geen telefoontjes van burgers, niets van andere publieke partners en er was ook niets voorbij gekomen op social media dat wees op rellen. Bovendien is er geen traditie van rellen: een jaar eerder was bijvoorbeeld de ijshockeyfinale van de Olympische Spelen, ook in Vancouver, probleemloos verlopen. Er waren één keer eerder rellen geweest, maar dat was in 1994, dus 17 jaar geleden. Dit leidde er toe dat er veel te weinig politieagenten beschikbaar waren en de agenten die ter plekke waren, waren niet goed uitgerust. Aan het uitbreken van rellen werd meegewerkt door duizenden mensen. Een deel daarvan deed actief mee, een ander deel filmde het met telefoons en juichte het toe. Zij zorgden voor een menselijk schild rondom de kern van de rellen, die een spoor van vernieling achterlieten.

De voorbereiding op communicatiegebied was niet gericht op rellen. Tijdens de eerdere wedstrijden was al duidelijk geworden dat er veel media-aandacht was. Daarom waren er twee 'media officers' fulltime beschikbaar. Zij waren strategisch gepositioneerd op twee plekken waar veel gebeurde. Zij waren verantwoordelijk voor het communiceren met de pers: het geven van interviews, informeren over de veiligheid van het publiek, verkeersmaatregelen, statistieken over bijvoorbeeld het aantal fans, maar ook voor de social media monitoring en communicatie via social media. Twitter, Flickr en Facebook werden tijdens alle wedstrijden gebruikt om te communiceren met het publiek.

Voor de wedstrijd begon, werd al getwitterd door de politie. Het doel van deze tweets was om een positieve boodschap uit te zenden, met een vriendelijke toon, om een veilige viering mogelijk te maken. Bij de start van de wedstrijd werd onmiddellijk getweet dat de locatie waar fans op een groot scherm naar de wedstrijd keken vol was. De toon van de berichten veranderde toen: het bleef optimistisch, maar ook waarschuwend van toon. Die omslag kwam op

¹ Deze casebeschrijving is volledig gebaseerd op het rapport dat de politie in Vancouver zelf achteraf opmaakte na zeer uitgebreid onderzoek (o.a. 115 interviews) (Vancouver Police Department, 2011).

basis van de grootte van het publiek en het gedrag dat werd gezien op videobeelden van het publiek. Aangegeven werd bijvoorbeeld welke pleinen nog toegankelijk waren en welke straten waren afgesloten vanwege de grote mensenmassa.

Toen de wedstrijd vorderde, kwamen steeds meer meldingen van vandalisme binnen. De spanning onder het publiek nam toe. Toen de eerste auto in brand werd gestoken, realiseerde men zich dat er geen plan was voor social media tijdens onrust in het publiek of tijdens rellen. Er waren wel wat tweets voorbereid, maar deze waren niet geschikt voor de situatie die nu ontstond. Dat zorgde voor vertraging in de berichten over de actuele situatie: tweets moesten worden afgestemd met de aansturing binnen het korps. Besloten werd om Twitter te gebruiken om het publiek aan te moedigen om rustig te blijven en om het publiek aan te spreken om de hulpdiensten hun werk te kunnen laten doen. Hierbij werden soms ook berichten getweet van bijvoorbeeld de burgemeester.

Al snel boden mensen aan om bewijsmateriaal, foto's en video's aan te leveren. Gevraagd werd om deze informatie nog even te bewaren, de politie kwam hier in een later stadium op terug. Op dat moment kon men de hoeveelheid informatie niet behappen. Tijdens de rellen werd verder in de tweets gefocust op het geven van informatie aan burgers over wat zij moesten doen en hoe zij de binnenstad konden verlaten. Alle tweets werden tientallen keren getweet. Het aantal volgers steeg tijdens de wedstrijd en de daaropvolgende rellen van 10.400 naar 13.170. In de daaropvolgende dagen kwamen er nog 2.000 nieuwe volgers bij.

Opvallend is dat social media vervolgens door burgers werden ingezet om de politie te helpen. Niet alleen ontstonden er 'opruimacties', vergelijkbaar met de bezemacties na de rellen in London, maar ook werden social media gebruikt door burgers om aan de hand van beeldmateriaal relschoppers te identificeren. In de dagen erna werden 4300 e-mails ontvangen van het publiek met tips, 1500 uur aan video's en 15.000 foto's. Het publieke identificeren door burgers leidde vervolgens tot een 'shaming' proces van de relschoppers: er zijn meerdere bedreigingen bekend en sommige relschoppers verloren hun baan. 37 relschoppers besloten om zichzelf bij de politie te melden. Naast deze 'opsporingshulp' via social media, werden social media ook gebruikt door burgers om hun waardering voor het werk van de politie uit te spreken.

Wat kan de politie Haaglanden leren van deze casus?

Het grote verschil tussen Haaglanden en Vancouver is dat de politie Haaglanden op veel scenario's is voorbereid. Deze casus laat zien dat deze voorbereiding niet overdreven is, maar

hard nodig. Zelfs als er geen aanwijzingen zijn voor rellen, kunnen deze immers uitbreken. De aanwezige groep mensen (een grote groep met veel jonge mannen die veel gedronken hebben) komt in beide situaties overeen. Een overeenkomst is wederom de toon van de berichten: behulpzaam, positief. Een les die hieruit getrokken kan worden, is dat wellicht gedacht moet worden over een scenario waarin er opeens heel veel wordt gevraagd van BRI of Communicatie: wat doet de politie Haaglanden als burgers opeens massaal vragen stellen, ondertussen de pers belt en er ook van allerlei kanten informatie aangeleverd wordt door burgers? Daarnaast kan geleerd worden van deze casus dat burgers waardevolle informatie kunnen aanleveren: naast de tekst in hun tweets kunnen ook foto's en video's worden aangeleverd. Hier wordt nu door de politie Haaglanden nog niet expliciet gebruik van gemaakt. De observaties bij BRI wijzen uit dat er wel wordt gekeken naar foto's die via Twitter worden verspreid, maar dit is niet verwerkt in één van de doelstellingen.

8.2 Ervaringen van andere Nederlandse korpsen

Uit de voorgaande paragraaf blijkt dat er ervaringen zijn met de inzet van Twitter ten behoeve van crowd control in andere landen. Deze inzet is echter nog geen gemeengoed, er zijn alleen een aantal incidentele situaties aangegrepen om Twitter in te zetten. Ook uit de literatuur is nog weinig bekend over de inzet van Twitter ten behoeve van crowd control. In Nederland wordt er ook steeds meer geëxperimenteerd met crowd control. In dit hoofdstuk worden de ervaringen van andere korpsen besproken. Daarbij ligt de focus op de ervaringen van twee korpsen: Amsterdam-Amstelland en Hollands Midden. Zij zijn in Nederland, samen met de politie Haaglanden, voorlopers op het gebied van Twitter voor crowd control.

8.2.1 Amsterdam-Amstelland

Amsterdam-Amstelland heeft ervaring opgedaan met de inzet van Twitter ten behoeve van crowd control. Twee evenementen worden hier besproken: SAIL 2010 en Koninginnedag 2011. Deze informatie is gebaseerd op de interne evaluaties van de politie Amsterdam-Amstelland, versterkt door Annemarie Langeveld en Danny van der Reep.

SAIL 2010

Tijdens SAIL 2010 werd Twitter voor de tweede keer ingezet door de politie Amsterdam-Amstelland, nadat het voor het eerst was ingezet tijdens de huldiging van het Nederlands elftal. Het bereik van Twitter was toen nog beperkt. Tijdens het evenement steeg het aantal volgers van 850 naar 1450 (om het in perspectief te plaatsen: er kwamen 1,5 miljoen bezoekers

naar SAIL). 250 nieuwe volgers kwamen na een tweet over een vermist kind. Dat bericht werd maar liefst 600 keer doorgestuurd en bereikte zo duizenden Twittergebruikers. De 600 nieuwe volgers zijn ook na het evenement @politieAA blijven volgen.

Er zijn 72 tweets verstuurd tijdens 7 dagen. Dinsdag 17 augustus en woensdag 18 augustus waren aanlooptijden (2 tweets per dag), op donderdag t/m zondag werden tussen de 11 en 19 tweets per dag verstuurd. Op maandag 23 augustus en woensdag 25 augustus werden nog drie tweets verstuurd.

Bureau Communicatie had voor SAIL samen met de afdeling crowdmanagement een aantal mogelijke tweetmomenten bepaald en tweets daarvoor geformuleerd. De tweets werden daarnaast vooral gebaseerd op meldingen uit het doorlopend journaal en van het crowdmanagementteam. Tijdens dit evenement zat de twitteraar niet in de commandokamer. Dat is als negatief ervaren: er ontbreekt informatie en afstemming is lastig. Bovendien was men in de commandokamer ook onvoldoende op de hoogte van de mogelijkheden van Twitter.

De berichten werden voorzien van de hashtag #sail2010. inhoud van berichten was gericht op veiligheid (bijvoorbeeld de aangepaste regels op het water) en bereikbaarheid van het evenement (adviezen om met de trein te komen, maximale capaciteit P+R-terreinen bereikt, wachttijden van de pont naar het Java-eiland). Daarnaast was er aandacht voor de vermissing van een kind, waren er sfeerbeelden, preventie (zakkenrollers, maar ook genoeg water/fris drinken) en werd er geschreven over een incident (duwbak over rubberboot gevaren). In principe werd in elke tweet nieuwe informatie geplaatst, alhoewel algemene tweets over veiligheid en bereikbaarheid (zoals de regels op het water, bereikbaarheidsadviezen) wel elke dag geplaatst kunnen worden bij een meerdaags evenement als SAIL. Er is ook een aantal maal gereageerd op vragen.

Er werd met partners samengewerkt: er werd verwezen naar @sailamsterdam en @SAILHaven voor reports en relevante berichten van bijvoorbeeld de NS werden getweet. Er hadden meer afspraken gemaakt kunnen worden, bijvoorbeeld over wie input kunnen leveren over bijvoorbeeld wachttijden of wanneer de parkeerterreinen vol zijn. Ook moet afgestemd worden wat door de organisatie wordt verspreid en wat de politie twittert. Afgeraden wordt om exacte wachttijden of filelengte te vermelden, omdat dit snel kan wisselen en je dit dus steeds moet bijhouden.

Na afloop is in een tweet gevraagd wat mensen vonden van de Twitterinzet. De reacties waren erg positief. Twitter lijkt bij te dragen aan een modern imago en de benaderbaarheid van de politie.

De politie is tevreden over de inzet van Twitter. De verbeterpunten die zij zelf gesignaleerd hebben, zitten vooral in de interne organisatie, zoals het aanwijzen van mensen die specifiek op Twitter letten. Het is niet te combineren met het werk van de woordvoerder.

Tijdens Sail werd er gebruik gemaakt van allerlei communicatiemiddelen, Twitter was een aanvulling hierop. Het gedrag van bezoekers werd geobserveerd door politieagenten op straat, via camera's en vanuit de helikopter. Daarnaast werd bluetooth ingezet. Gemeten werd hoeveel telefoons zich op een bepaalde locatie bevonden, waardoor duidelijk werd of de publieksdruk toe- of afnam. Op straat en op het water werden bezoekers niet alleen via Twitter geïnformeerd, maar ook via lichtkranten (Politie Amsterdam-Amstelland, 2010).

Koninginnedag 2011

Rond Koninginnedag 2011 zijn er 70 tweets verstuurd door de politie Amsterdam-Amstelland: 4 op 28 april, 20 op 29 april, 43 op de dag zelf en nog 1 op 2 mei. In deze periode heeft het korpsaccount ongeveer 1000 nieuwe volgers erbij gekregen. Door de vermelding op de matrixborden in de stad en de aandacht in de media zat de grootste groei opvallend genoeg op 29 april en niet op de 30^e. De tekst op de matrixborden leverde ook positieve reacties op, mensen maakten er foto's van en twitterden die voorzien van positief commentaar. De dagen na Koninginnedag zijn 225 volgers weer afgehaakt. Daarnaast is er een toename in het aantal volgers van twitterende buurtregisseurs waargenomen.

De tweets bereikten niet allen de 5300 tot 6300 volgers van het account, maar werden ook veelvuldig doorgestuurd. Via retweets bereikten sommige tweets nog eens 10.000 mensen. De berichten die het meest werden doorgestuurd waren een aankondiging over het twitteren, een bericht waarin werd afgeraden om naar het Museumplein te gaan en een waarschuwing tegen inbraken.

Vooraf bestond de inhoud van de tweets uit een aankondiging dat er getwitterd zou worden, de regels, gevolgen van het niet aan de regels houden (met name gericht op spoorlopers), reisadviezen en een preventieadvies tegen inbrekers.

Op de dag zelf werd getwitterd over de drukte (inclusief het advies om bepaalde locaties te mijden), over afsluitingen, over aanhoudingen en boetes voor spoorlopers. Ook werd er gere-

ageerd op berichten over een schietincident. Bijgehouden werd welke tweets opvolging behoeven, zoals berichten over tijdelijke afzettingen. Er werd een update gegeven als de toegang weer vrij was. Vooraf waren tweets geformuleerd, maar deze werden aangepast aan de situatie op het moment zelf (zo werd het vooraf geformuleerde reisadvies via Station Zuid aangepast naar Zuid of Centraal Station toen bleek dat de drukte zich goed verspreidde).

14 keer werd er antwoord gegeven op vragen. Niet alleen op de dag zelf, maar ook op 29 april kwamen al vragen binnen. Daar moet met de bezetting rekening mee gehouden worden: het verdient de aanbeveling om ook de dag voor het evenement Twitter te monitoren en te reageren op vragen. Vooraf zou ook al nagedacht kunnen worden hoe er gereageerd wordt op vragen en opmerkingen (met name negatieve berichten).

8 keer werd een bericht van partners als Prorail geretweet. Vooraf was er contact geweest over de inzet van Twitter en contactgegevens van degene die bij de partners het Twitteraccount beheert waren bekend. Dit zorgde ervoor dat overleg en afstemming mogelijk was.

Deze berichten kwamen op uiteenlopende wijze tot stand. Vooraf waren er suggesties opgesteld. Daarnaast werd er geput uit het doorlopende journaal en informatie van de operationeel commandant en crowd manager. Social media monitoring vond plaats via de hashtag #qday020 en keywords op Twitter. Daarnaast werden de mentions @politieaa in de gaten gehouden. Ook werd er overlegd met woordvoering, omdat sommige tweets aanleiding waren voor berichten in de media. Tweets werden soms één op één overgenomen, zonder een verzoek om verdere toelichting. Dit laat zien dat een zorgvuldige formulering van belang is. Ook werd de woordvoerder gebeld met vragen over tweets, waardoor een goede afstemming nodig is.

De 'twitteraar' zat tijdens Koninginnedag in de commandokamer. Dit is positief ervaren: niet alleen was de twitteraar op de hoogte van wat er zich afspeelde in de stad, waardoor goed gereageerd kon worden op vragen en geruchten, maar ook werd het door de overige aanwezigen als prettig ervaren om via de tweets een beter beeld te krijgen van wat er speelt in de stad.

Door burgers werd positief gereageerd op de vele tweets: via Twitter lieten zij spontaan hun waardering blijken. De politie Amsterdam-Amstelland heeft de indruk dat door het snelle reageren het imago werd versterkt dat de politie direct en accuraat reageert op meldingen. Ook werkte het de-escalierend.

De politie heeft de indruk dat vooral mensen bereikt werden die onderweg waren. De grote massa op de pleinen werd nauwelijks bereikt omdat het 3G-netwerk daar overbelast was. Deze indruk is gebaseerd op het feit dat er weinig werd getwitterd vanaf de pleinen, maar er wel veel tweets waren met 'op weg naar....' en '....was leuk'. Daarom is het goed dat de tweets werden gebruikt in aanvulling op onder andere flyers en matrixborden (Kruijer, 2011).

Wat kan de politie Haaglanden leren van de ervaringen in Amsterdam-Amstelland?

De ervaringen van de politie Amsterdam-Amstelland en de werkwijze komen voor een groot deel overeen met de ervaringen en werkwijze in Haaglanden. De ervaringen in Amsterdam bevestigen dat Twitter een bijdrage kan leveren aan crowd control, maar dat het ook bijdraagt aan een goed imago van de politie en dat burgers er positief op reageren. Van de politie vraagt het extra bezetting voor het monitoren van tweets, het verzenden van tweets en voor het reageren op vragen. Dit kan niet 'erbij' gedaan worden. Aanwezigheid in de commandokamer zorgt voor betere interne afstemming, voor actuelere berichten en voor meer beschikbare informatie in de commandokamer.

Wat opvalt is de nadruk op samenwerking met partners. Vooraf is er overleg en bekend is met wie de politie contact op kan nemen bij partners als openbaar vervoerbedrijven om de tweets onderling af te stemmen. Er wordt nagedacht welke informatie door de politie gedeeld kan worden en wat meer thuis hoort bij de organisatie van een evenement of bij een vervoersmaatschappij. Berichten worden geretweet om burgers ook te informeren als het geen directe politietaak is. De politie Haaglanden kan hier van leren: zo had bijvoorbeeld een bericht van de HTM geretweet kunnen worden over dat de trams worden omgeleid, en na afloop een bericht als ze weer rijden.

8.2.2 *Hollands Midden*

De politie Hollands-Midden is ook actief aan het experimenteren met de inzet van Twitter voor crowd control. Zij hebben Twitter ingezet tijdens het Glazen Huis van 3FM Serious Request in Leiden in december 2011 en tijdens het Bloemencorso in april 2012 in de Bollenstreek. De informatie in deze paragraaf is gebaseerd op vijf documenten met projectplannen en evaluaties die verstrekt zijn door Marco Leeuwerink (politie Hollands Midden): het 'Twitterplan bij drukte eindfeest Serious Request' (opgesteld door Marco Leeuwerink en Koen de Lange van de gemeente Leiden) en 'Stadscommunicatie – Twitterplan Overlast door (geparkeerde) fietsen tijdens Glazen Huis & eindfeest 3FM Serious Request' voor het Glazen Huis en voor het Bloemencorso 'RealTime Policing tijdens SGBO Corso', 'Evaluatie Realtime Policing

SGBO Bloemencorso' en 'Evaluatie Externe communicatie Bloemencorso (in het bijzonder Twitter)'. De documenten zijn, afgezien van het Twitterplan voor het eindfeest van het Glazen Huis, niet voorzien van een auteur en/of een datum.

Glazen Huis 2011

Voor de komst van 3fm Serious Request in december 2011 is een Twitterplan opgesteld voor het eindfeest, omdat gevreesd werd voor grote drukte. Het plan werd opgesteld door Marco Leeuwerink van de politie Hollands Midden en Koen de Lange van de gemeente Leiden. Twitter werd ingezet om mensen die van buiten Leiden nog onderweg waren naar het feest snel op de hoogte te kunnen brengen. Grote drukte werd namelijk verwacht in het centrum en de vraag was of de pleinen de drukte zouden kunnen verwerken.

In het plan is opgenomen welke tweets verstuurd zouden worden, wanneer (afhankelijk van de drukte op de pleinen), door wie (politie, via het korpsaccount @politieHM), met welke hashtag (#sr11) en door wie de berichten geretweet worden (door de gemeente, Leidenmarketing en 3FM). In de stad waren matrixborden aanwezig. Dit was het belangrijkste communicatiemiddel met de aanwezige bezoekers. De inzet van Twitter was gericht op de bezoekers die nog onderweg waren. Via tweets werden mensen opgeroepen om in de stad op de matrixborden te letten.

Er werd gewerkt met scenario's omtrent de drukte op twee pleinen waar het evenement plaatsvond. Teksten voor tweets zijn vooraf geschreven en vooraf werd bepaald wanneer deze ingezet worden, afhankelijk van de drukte op het plein. De politie is leidend in het proces, verstuurt de tweets en stuurt indien nodig andere partijen aan om te retweeten. Uiteindelijk was het overigens niet nodig om de tweets te versturen: alles is rustig gebleven (Castelein, 2011).

Naast dit Twitterplan, dat was gericht op crowd management, is een deelplan geschreven om overlast door geparkeerde fietsen te voorkomen. Deze tweets waren gericht op de Leidenaars. Ook hiervoor werden al voor het evenement tweets geschreven die om de paar uur verstuurd werden. Het verschil met het plan voor crowd control was dat de gemeente in deze situatie leidend was: zij verstuurden de tweets, die werden geretweet door de politie en door Leiden Marketing op het speciale @srleiden account.

Bloemencorso 2012

Op 21 april 2012 werd weer het jaarlijkse bloemencorso gehouden in de Bollenstreek. Hier komen honderdduizenden bezoekers op af uit binnen- en buitenland. Vooraf was de verwachting dat het evenement rustig zou verlopen, maar dat er wel problemen verwacht konden worden met de verkeerstoestroom.

Het evenement werd begeleid door een SGBO. Voor het eerst werd er tijdens een groot evenement door de politie Hollands Midden gebruik gemaakt van Real Time Policing (RTP): real-time informatie verzamelen en verstrekken, zowel aan/van bezoekers als dienstdoende agenten. Het doel van de inzet tijdens het Corso was dan ook om hier meer ervaring mee op te doen. Daarnaast waren er voor de real time policing andere doelen geformuleerd op het gebied van communicatie (“imago onderhoud/verbetering – relatie onderhoud/opbouw, perscontacten, opsporingscommunicatie”), burgerparticipatie (waaronder crowdmanagement werd genoemd), het sturen op informatie en datamining. Voor het verzamelen en analyseren van informatie werd het IAC (Informatie Actiecentrum, vergelijkbaar met BRI) ingezet. Communicatie deed de redactie van de tweets die verzonden werden en reageerde op reply’s, retweets en individuele berichten (die soms aangeleverd werden vanuit het IAC). Dit alles gebeurde in overleg met de AC, Hoofd Communicatie, Hoofd Mobiliteit, HOHA en HIN die in de meldkamer zaten.

De communicatiestrategie rondom het Corso was opgezet in samenwerking met de gemeenten, brandweer en de organisatie van het Corso. De volgende doelstellingen waren specifiek gekoppeld aan de inzet van Twitter:

- Veiligheid/leefbaarheid: bijdragen aan een betere veiligheid van het evenement (voor bezoekers, deelnemers en organisatie) en leefbaarheid van de omwonenden
- Preventie: voorkomen van (escalatie van) incidenten
- (City)Marketing: aan je volgers, maar ook aan de hele wereld laten zien wat je als organisatie/ gemeente allemaal doet en te bieden hebt
- Informeren van bewoners/medecollega's van spelregels/bij incidenten

Er werd een brede doelgroep geprobeerd te bereiken: zowel bezoekers van het Corso uit de wijde regio als omwonenden (bezoekers en niet-bezoekers), als de organisatie van het Corso (gemeenten en hulpdiensten).

Het Corso verliep zonder incidenten of problemen. De inzet van Twitter werd positief ervaren. Volgens een evaluatie met alle betrokken partijen is de doelgroep goed bereikt, waardoor er meer bezoekers naar het evenement zijn gekomen. Voor de politie Hollands Midden heeft het 30-50 nieuwe volgers op Twitter opgeleverd. De informatievoorziening werd beoordeeld als “snel” en “up to date”, inwoners waren erg blij met vooral de adviezen over de verkeerssituatie. De verkeersdruk op de wegen was minder dan in voorgaande jaren. Dit wordt gezien als een effect van de informatie en adviezen op Twitter. Dit effect kon mede bereikt worden doordat samen werd gewerkt met partners als de ANWB. Aan de ANWB werd gevraagd om

tweets met de belangrijkste verkeersadviezen (zoals afsluiting van de N207) te retweeten. Er is redelijk wat interactie geweest tussen politie en bewoners. Geoordeeld wordt dat alle Twittergerelateerde doelstellingen (gedeeltelijk) gehaald zijn, alhoewel niet alles expliciet is gemeten (veiligheid/leefbaarheid) en niet alles meetbaar was (er zijn geen noemenswaardige incidenten geweest, maar niet te meten is of dit (mede) te danken is aan de communicatie). Geconcludeerd wordt dat Twitter een goed middel is om op de hoogte te zijn van de huidige situatie en om anderen daar ook van op de hoogte te brengen. Aanbevolen wordt wel om eerder (minimaal 2 maanden voor het evenement) met partners een overleg te plannen voor de externe communicatie en inzet van social media.

Het RTP is ook goed bevallen. Voor het IAC wordt een meerwaarde gezien omdat zij bij evenementen met de kans op incidenten een rol spelen in een vroege signalering van risicosignalen, omdat zij de slagkracht versterken doordat er intern meer informatie beschikbaar is en verspreid wordt, omdat zij de heterdaadkracht versterken bij strafbare incidenten op/rond/ten gevolge van het evenement en omdat zij kunnen bijdragen aan webcare. Er wordt vooral een meerwaarde gezien bij evenementen waar naar verwachting veel gebruik wordt gemaakt van social media.

De werkwijze op het IAC is voor het verzamelen van informatie vergelijkbaar met hoe er bij de politie Haaglanden wordt gewerkt op BRI: er wordt gebruik gemaakt van open bronnen als Twitter en Google Verkeer, maar er wordt ook meegeluisterd met het mobilfoonverkeer en gebruik gemaakt van LCMS. Een verschil was wel in Hollands Midden wordt aanbevolen dat de uitvoerende communicatiemedewerkers ook op het IAC zitten, en niet zoals in Den Haag bij het SGBO. In Hollands Midden wordt deze werkwijze geadviseerd vanwege de goede mogelijkheden voor onderlinge afstemming en de onderlinge uitwisseling van informatie.

De doelstellingen voor het RTP zijn ten dele gehaald. Door een gebrek aan incidenten kon er maar beperkt ervaring worden opgedaan met het sturen op informatie, was er geen burgerparticipatie en was datamining ook niet nodig.

Wat kan de politie Haaglanden leren van de ervaringen in Hollands Midden?

De aanpak in Hollands Midden is vergelijkbaar met de aanpak in Haaglanden: er wordt gewerkt met scenario's en een Realtime Intelligence Center. Er is nog onvoldoende ervaring opgedaan tijdens een crisissituatie, maar de ervaringen die zijn opgedaan tijdens 3fm Serious Request en het Bloemencorso zijn positief. Dat bevestigt de aanpak in Haaglanden en is een indicatie dat men ook in Haaglanden op de goede weg is. Iets wat in Haaglanden misschien nog verder uitgewerkt kan worden is de samenwerking met partners. Rondom het EK zou bij-

voorbeeld samengewerkt kunnen worden met HTM om wederzijds tweets over afzettingen en omleidingen door te sturen.

8.2.3 Overige korpsen

De politie Rotterdam-Rijnmond was een van de eerste korpsen in Nederland om te experimenteren met Twitter en crowd control. Tijdens het Zomercarnaval 2010 hebben zij Twitter ingezet om bezoekers te informeren over drukte, maar ook over storingen in het openbaar vervoer. De politie wilde sneller en flexibeler kunnen reageren. Enkele dagen voor dit Zomercarnaval waren er doden gevallen tijdens de Loveparade in Duisburg, wat zorgde voor meer aandacht voor crowd control (RTV Rijnmond, 26 juli 2010). Op dat moment was het bereik van Twitter echter nog zeer beperkt. Er waren slechts 1250 followers, waarvan zich 300 zich leken te hebben aangemeld naar aanleiding van de media-aandacht omtrent het twitteren tijdens het Zomercarnaval. Er kwamen ruim 800.000 bezoekers naar het evenement. Een bereik van 1250 mensen is dan erg beperkt (Arash, 2010).

Tijdens het bevrijdingsfestival 2012 in Wageningen heeft de politie Gelderland-Midden ook Twitter ingezet ten behoeve van crowd control. De inzet van Twitter lijkt echter beperkt te zijn tot het versturen van tweets over de veiligheid ('er zijn zakkenrollers actief') en bereikbaarheid van het festival ('het wordt nu druk op deze locatie') (Politie Gelderland-Midden, 2012).

Bij deze korpsen lijkt er vooral sprake te zijn van sturing om te voorkomen dat locaties *overcrowded* raken en dat er verdrukkingen ontstaan. Er wordt weinig gewerkt vanuit scenario's en er is geen aandacht voor andere aspecten van crowd control, zoals het ontstaan van relletjes. Overigens zou overcrowding zich wel kunnen voordoen in de regio Haaglanden als er grote feesten ontstaan omdat het Nederlands elftal Europees of Wereldkampioen voetbal wordt.

9. Conclusie

9.1 Zijn de gestelde doelen voor de inzet van Twitter bereikt?

In dit onderzoek stond de evaluatie van de inzet van Twitter voor crowd control tijdens het EK 2012 centraal. Rondom het EK zijn 37 tweets verstuurd door de politie Haaglanden. Aan de hand van vijf doelstellingen kan iets gezegd worden over de legitimiteit en de effectiviteit van de inzet van Twitter.

De legitimiteit hangt af van de tevredenheid over de tweets van de politie, over de interactie met de politie en van het vertrouwen in de politie (Meijer et al., 2012). Burgers zijn erg tevreden over de tweets die verstuurd zijn. Ook het vertrouwen in de politie is hoog. Dit vertrouwen lijkt te zijn toegenomen in vergelijking met een eerdere meting in het kader van een ander onderzoek naar politie en Twitter uit december 2011. Minder positief zijn burgers over de interactie met de politie. De burgers die gereageerd hebben op een tweet van de politie, geven gemiddeld een 5,4 voor de interactie. Dat komt doordat de politie Haaglanden Twitter nauwelijks interactief heeft gebruikt tijdens dit EK. Slechts één keer is er gereageerd op een tweet van een burger.

De effectiviteit van de inzet van Twitter in zijn totaliteit is lastig meetbaar. Het EK verliep anders dan vooraf werd verwacht: tot teleurstelling van velen werd het Nederlands elftal al in de poulefase uitgeschakeld. Daardoor waren er maar drie wedstrijden en was er geen sprake van feestvreugde. Een positieve verrassing was dat het (mede hierdoor) rustiger was dan in voorgaande jaren op het Jonckbloetplein en in de rest van de regio. Niet duidelijk is in hoeverre dit effect volledig toe te schrijven is aan de uitslagen van de wedstrijden. De politimaatregelen, zoals bij het laatste fluitsignaal al massaal aanwezig zijn op het plein, spelen hierbij uiteraard ook een rol. Het directe effect van Twitter op relschoppers is niet te meten. Uit de theorie komen een aantal aangrijpingspunten die ervoor kunnen zorgen dat een groep beheerst gedrag vertoont. Hier wordt met de tweets door de politie Haaglanden al goed op ingespeeld. Om daarnaast toch een oordeel te kunnen geven over de effectiviteit van de inzet van Twitter heeft een evaluatie plaatsgevonden aan de hand van de vijf doelen die voorafgaand aan het EK opgesteld waren voor de inzet van Twitter.

Doelstelling	Informereren	Geruchten ontkrachten	Preventie	Publieke opinie	Opruiende tweets
Behaald?	Ten dele	N.v.t.	Ten dele	Ja	N.v.t.

Tabel 20: bereiking doelstellingen

Het informeren is ten dele geslaagd. Burgers zijn snel en accuraat geïnformeerd door de tweets die door de politie Haaglanden zijn verstuurd, maar er is nauwelijks gereageerd op vragen van burgers.

Over het algemeen kwamen de tweets overeen met wat er op het Jonckbloetplein gebeurde. Vaak waren de tweets een direct verslag van wat er op het plein gebeurde, binnen enkele minuten werd dan een tweet verzonden. Soms hadden de tweets wel enige vertraging. Ondanks dat er per wedstrijd andere medewerkers waren die de tweets verstuurden, was de algemene boodschap wel consequent.

De tweets hebben een groot bereik: per tweet werden 24.000 tot 82.000 mensen bereikt. De berichten zijn 363 keer geretweet. De volgers van het account geven aan dat ze de tweets ook echt gezien en gelezen hebben. Iets meer dan de helft van de volgers herkent ook de gebruikte hashtag #veiligEK. Ongeveer driekwart van de volgers is uitgesproken positief over de tweets: zij zeggen een goed beeld gekregen te hebben van wat de politie heeft gedaan en ook van waarom er is opgetreden. De volgers oordelen ook positief over de timing en de toon van de berichten. Twee derde van de volgers geeft aan de hoeveelheid tweets goed te vinden, zo'n 30% had echter nog wel meer willen lezen. Er is vooral behoefte aan meer inhoudelijke informatie over hoe en waarom wordt opgetreden en aan praktische informatie voor mensen die in de wijk zijn, zoals informatie over wegafsluitingen. Ook de uitgangspunten van de inzet tijdens het EK hadden vaker gemeld kunnen worden, dit gebeurde nu vooral in de aanloop naar het EK en nauwelijks tussen de wedstrijden door.

Twitter kan misschien nog effectiever worden ingezet als er meer wordt doorverwezen naar websites, foto's en filmpjes. Een concreet voorbeeld daarvan is dat een tweet met de boodschap 'alles is weer rustig op het Jonckbloetplein' wordt voorzien van een foto waarop te zien is dat de rust inderdaad is teruggekeerd.

Het informeren van burgers door te reageren op vragen en opmerkingen is niet uit de verf gekomen. Slechts één keer heeft de politie Haaglanden via Twitter gereageerd op een vraag. Veel van de reacties bestonden uit losse opmerkingen en gaven geen aanleiding tot een reactie vanuit de politie, maar er zijn ook vragen gesteld door burgers waar niet op gereageerd is. Er is ook niets gedaan met burgers die meerdere keren uitgesproken negatief reageerden. Er lijkt sprake te zijn van onduidelijkheid in de afstemming tussen BRI en Communicatie: beide

afdelingen verwachten dat de ander naar deze tweets kijkt. De burgers die gereageerd hebben op tweets zijn negatief over de interactie. Zij beoordelen dit gemiddeld met een 5,4; wat niet verrassend is omdat ze meestal geen reactie kregen. Dat er niet gereageerd is op burgers is extra opvallend omdat bekend is dat tijdens het EK de doelgroep lastig te bereiken is. Dit noemt de politie Haaglanden immers zelf als een van de kenmerken die het EK onderscheidt van andere evenementen. Door via Twitter de interactie op te zoeken, kan dit nadeel verminderd worden.

Omdat het actief informeren wel goed is gegaan, maar er niet is gereageerd op vragen en opmerkingen van burgers, wordt geconcludeerd dat dit doel ten dele is behaald.

Het ontkrachten van onwaarheden in tweets is tijdens dit EK niet gebeurd. Ondanks effectieve monitoring zijn er geen tweets gezien van burgers waarin onjuiste informatie werd verspreid.

Een preventieve werking van Twitter was voorzien door mensen te waarschuwen en de gevolgen van ongewenst gedrag in te laten zien. Dit doel had beter bereikt kunnen worden als burgers voorafgaand aan en tijdens het EK nadrukkelijker gewaarschuwd waren voor de gevolgen van overtredingen tijdens het EK. Dit gebeurde nu erg impliciet. De straffen werden niet expliciet in een tweet gemeld.

De preventieve tweets tegen woninginbraken hadden niet te maken met crowd control, maar lijken wel succesvol te zijn geweest. Deze zijn veelvuldig doorgestuurd en de volgers zijn erg positief over deze tweets. Wel is het aan te raden om in het vervolg beter te kijken of de vooraf bedachte teksten nog steeds actueel en geschikt zijn.

De opinievorming over de politie is positief beïnvloed door de tweets. Burgers zijn positief over de politie en ze lijken ook positiever te zijn dan een half jaar geleden. Bovendien worden de tweets veel doorgestuurd door burgers en worden ze opgepikt door de media. Vooral online media baseren hun berichtgeving direct op tweets. Traditionele media nemen ook nog telefonisch contact op of gebruiken informatie uit het persbericht of van persbureaus.

Er zijn geen verzenders van opruiende tweets vervolgd. Er waren vele tweets die gingen over de rellen op het plein en in sommige daarvan werden ook oproepen gedaan om (ook) te komen, maar volgens de gehanteerde richtlijnen van het Openbaar Ministerie waren deze tweets niet opruiend genoeg. Deze richtlijnen zijn zo strikt dat het eigenlijk niet mogelijk is om op basis van tweets tot vervolging over te gaan.

De vijf doelstellingen overziend, kan geconcludeerd worden dat het beïnvloeden van de publieke opinie geslaagd is. Daar staat tegenover dat het corrigeren van onwaarheden en het vervolgen van verzenders van opruiende tweets niet is gebeurd, maar dit is niet te verwijten aan de politie Haaglanden: het was niet mogelijk om deze doelen te bereiken vanwege het ontbreken van relevante tweets van burgers. De andere doelen zijn deels behaald: er is snel en accuraat geïnformeerd over de ongeregelheden op het Jonckbloetplein, maar er is niet gereageerd op vragen en opmerkingen van burgers. Ook voor preventie biedt Twitter nog meer mogelijkheden.

9.2 Zijn de gestelde doelen de juiste?

De doelen zoals die door de politie Haaglanden zijn geformuleerd, sluiten niet allemaal volledig aan bij crowd control'. Belangrijker is echter dat monitoring van tweets, wat waardevolle informatie oplevert, niet als apart doel is geformuleerd. Door monitoring van tweets kan informatie worden verzameld over wie de aanwezigen zijn op een locatie, wat de sfeer is en wat hun plannen zijn. Het geeft een beeld van de situatie ter plekke. Mogelijk is dit niet als doel opgenomen omdat dit meer een doel is voor BRI dan voor de afdeling Communicatie, maar korpsbreed zou dit zeker een doel moeten zijn voor de inzet van Twitter voor crowd control.

9.3 Ongewenste effecten

De politie Haaglanden lijkt goed op de hoogte te zijn van mogelijke onbedoelde effecten van Twitter. Het korps neemt effectieve maatregelen om deze effecten tegen te gaan. Gewaakt moet wel worden voor de indruk dat agenten tweets versturen in plaats van op straat een bijdrage te leveren aan de openbare orde.

9.4 Ervaringen van andere korpsen

Over het algemeen bevestigen de ervaringen van andere korpsen dat Haaglanden op de goede weg is met de inzet van Twitter. Sommige leerpunten die door de andere korpsen genoemd worden, zijn in Den Haag al geïmplementeerd. De ervaringen van andere korpsen laten zien dat Twitter positief lijkt te werken. De inzet in Montreal leert dat Twitter ingezet kan worden om direct met protestanten of relschoppers te communiceren. Opgemerkt moet wel worden dat er daar wel sprake was van langdurige ongeregelheden (meer dan 100 dagen) waardoor er meer tijd is en waardoor het opbouwen van een relatie meer van belang is.

De ervaringen uit Sheffield leren dat een positieve, de-escalerende toon lijkt aan te slaan. Een verschil met de inzet in Haaglanden is dat het account in Sheffield persoonlijker is gemaakt. Volgers weten door wie het account beheerd wordt. Bovendien krijgen volgers antwoord op vragen. Zij krijgen daardoor het gevoel 'er is iemand tegen wie ik praat'. Dit wordt in Sheffield gezien als een van de succesfactoren achter hun aanpak.

De ervaringen uit Vancouver leren dat een voorbereiding met diverse scenario's hard nodig is. Ook hier zijn er goede ervaringen met een positieve, behulpzame toon van de berichten. Een leerpunt uit deze casus is dat men overvallen werd door de grote druk op de afdeling communicatie. Er kwam veel informatie vanuit burgers en er werden massaal vragen gesteld door burgers en pers.

In Nederland is Haaglanden een van de korpsen die voorop loopt met de inzet van Twitter. De ervaringen van andere korpsen bevestigen eigenlijk de ervaringen die in Haaglanden al zijn opgedaan: Twitter draagt bij aan crowd control, maar ook aan een beter imago van de politie. Het vraagt extra bezetting binnen de afdeling communicatie en goede interne afstemming. In Amsterdam-Amstelland en Hollands-Midden zijn positieve ervaringen opgedaan met de samenwerking met partners als vervoermaatschappijen. Onderling wordt de berichtgeving afgestemd en elkaars berichten worden geretweet. In Haaglanden is er voorafgaand aan het EK wel overleg geweest met gemeente, brandweer en OM, maar dit kan een bredere invulling krijgen. Dit is zeker van belang omdat bij een evenement als het EK er geen centrale organisatie is waarmee de berichtgeving afgestemd kan worden. Dit onderscheidt de Oranje Thuisituatie van andere evenementen, zoals grote demonstraties of popconcerten. Door met partners samen te werken kunnen de deelnemers toch beter bereikt worden.

9.5 Eindconclusie

Alle onderdelen van dit onderzoek overziend, kan als eindconclusie worden getrokken dat de inzet van Twitter heeft bijgedragen aan crowd control en dat de inzet effectief en legitiem is verlopen. De belangrijkste aanbeveling is daarom vooral door te gaan met de inzet van Twitter en deze aan de hand van de aanbevelingen uit het volgende hoofdstuk verder te ontwikkelen en te optimaliseren.

10. Aanbevelingen

Op basis van dit onderzoek kunnen een aantal aanbevelingen gedaan worden aan de politie Haaglanden. Sommige aanbevelingen hebben een operationeel karakter, anderen zijn meer structureel van aard en vragen om aanpassingen in de organisatie. De aanbevelingen zijn gegroepeerd in aanbevelingen die gaan over de tweets en het beheer van het account, over de doelstellingen en tot slot over de structuur. De vijf vetgedrukte aanbevelingen zijn essentieel om ervoor te zorgen dat bij een volgend evenement de doelstellingen nog beter worden behaald.

De volgende aanbevelingen kunnen gedaan worden over het algemene beheer van het Twitteraccount en de inhoud van tweets:

- **Besteed bij een volgend evenement meer aandacht aan het reageren op opmerkingen en vragen van burgers.** Als besloten wordt om niet te reageren op vragen, communiceer dat dan naar de volgers (bijvoorbeeld *‘vanwege de drukte kunnen wij nu niet ingaan op alle vragen die gesteld worden via Twitter. Wilt u iets melden? 0900-8844 of bij spoed 112’.*)
- Geef explicieter aan richting burgers dat de berichten tijdens een SGBO verstuurd worden door Bureau Communicatie en niet door individuele agenten.
- Experimenteer met het geven van een meer persoonlijke ‘touch’ aan de informatie, door bijvoorbeeld wijkagenten te laten reageren op vragen die zij krijgen en door meer gebruik te maken van de accounts van de politiebureaus en wijkagenten.
- Geef explicieter aan waarom de politie optreedt.
- ‘Verstop’ een kernboodschap niet in een persbericht waarnaar gelinkt wordt in een tweet, maar verspreid de boodschap in een aparte tweet.
- **Herhaal bij een meerdaags evenement de uitgangspunten van het politieoptreden na een paar dagen.**
- Informeer over praktische punten die voor omwonenden van belang zijn, zoals wegafzettingen
- Bedenk bij het verzenden van vooraf geformuleerde tweets of deze nog steeds actueel en passend zijn.
- Let op spelfouten in hashtags.
- Maak het account interactiever en afwisselender door meer te reageren op burgers.
- Maak het account interactiever en afwisselender door gebruik te maken van foto’s en filmpjes.

De volgende aanbevelingen gaan over de doelstellingen die gehanteerd worden voor de inzet van Twitter tijdens een evenement zoals het EK:

- Formuleer doelen SMART: specifiek, meetbaar, aanvaardbaar, realistisch en tijdsgebonden, zodat duidelijk is wanneer een doel behaald is.
- **Overleg met het Openbaar Ministerie over wat verstaan wordt onder 'opruiming'**. Als blijkt dat de nu gehanteerde richtlijn voor een opruiende tweet correct is, neem het vervolgen van verzenders van opruiende tweets dan niet langer op als doelstelling want dit is niet haalbaar. Als de definitie van een opruiende tweet breder is, stem dit dan af met BRI en houd hier rekening mee met een volgend evenement.
- **Neem 'het monitoren van tweets' op als apart doel.**
- Bekijk de overlap en verschillen tussen de doelstellingen voor de inzet van Twitter voor crowd control en de algemene communicatiedoelstellingen en formuleer aan de hand hiervan één lijst met doelstellingen.

De volgende aanbevelingen zijn structureel van aard en gaan over de interne en externe samenwerking.

- Stem af tussen BRI en Communicatie hoe er wordt omgegaan met berichten die specifiek gericht zijn aan de politie Haaglanden. Omdat alleen Communicatie tweets verstuurt, is het voor de hand liggend dat deze worden gemonitord door Bureau Communicatie.
- **Bedenk met welke partners samengewerkt kan worden tijdens een evenement** (zoals HTM of ANWB) en stem met deze partners een Twitterstrategie af.
- Ontwikkel een extra scenario waarbij er een groot beroep wordt gedaan op Bureau Communicatie en BRI.

Bronnen

Literatuur voor het theoretische onderzoek

- Adams, L. (2012, 6 augustus). *Police develops technology to monitor social networks*. Herald Scotland, <http://www.heraldscotland.com/news/home-news/police-develop-technology-to-monitor-social-networks.18357627>
- Adang, O. (2007). *Openbareordehandhaving*. In: Fijnaut, C.J.C.F., Muller, E.R., Rosenthal, U. & Van der Torre, E.J. (red). *Politie. Studies over haar werking en organisaties*. Deventer: Kluwer, pp. 803-824.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 2, 179–211.
- Baker, S.A. (2011). The Mediated Crowd: New Social Media and New Forms of Rioting. *Sociological Research Online*, 16, 4, 21.
- Bakker, I., Drost, L.F. & Roeleveld, W.S. (2010). *Wat hebben geweldplegers gemeen? Een typologie van plegers van geweld tegen de publieke taak en van publiek geweld*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Bartlett, J. & Miller, C. (2012). *Tweet with caution*. Pittsburgh Post Gazette Opinion, 15 juli 2012. <http://www.post-gazette.com/stories/opinion/perspectives/tweet-with-caution-644738/>
- Bas, M. de (2012). *Sociale Media, zegen of zorg tijdens een crisis?* Masterthesis Bestuurskunde (Besturen van Veiligheid), Vrije Universiteit.
- Beckford, M. (2012, 14 maart). *Riots: Police to step up monitoring of Twitter ahead of Olympics*. The Telegraph. <http://www.telegraph.co.uk/news/uknews/law-and-order/9141918/Riots-Police-to-step-up-monitoring-of-Twitter-ahead-of-Olympics.html>
- Beevolve.com (2012). *Twitter Statistics. An Exhaustive Study of Twitter Users Across the World*. 10 oktober 2012. <http://www.beevolve.com/twitter-statistics/#b2>
- Bervoets, E., Van Oorschot, W., Esmann, C. & Adang, O. (2008). *De 'Oranjethuisituatie': non-issue of onderschat? Een onderzoek naar openbare orde aspecten van de oranjepassie bij de thuisblijvers*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Blankena, F. (2012). Analyse Twitterverkeer kan crisis helpen indammen. *Binnenlands Bestuur*, 5 maart 2012. <http://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal-besturen/nieuws/nieuws/analyse-twitterverkeer-kan-crisis-helpen-indammen.4348483.lynkx>
- Blok, D.C. (2012). *Sociale media: De sleutel tot succesvolle crisiscommunicatie? Een onderzoek naar de rol van medium- en zenderkenmerken bij de beoordeling van een crisiscommunicatie bericht*. Masterthesis, Universiteit Twente.
- Blom, E. (2012). "Geen communicatie is rampzaliger dan zeggen dat je het antwoord nog niet hebt." Marco Leeuwerink (Politie Hollands Midden), spreker op event *De Realtime Revolutie*. Geraad-

pleegd via <http://fastmovingtargets.nl/2012/03/26/als-politie-niet-communiceren-is-rampzaliger-dan-zeggen-dat-je-nog-geen-antwoord-hebt-marco-leeuwerink/>

- Boin, A., 't Hart, P., Stern, E., & Sundelius, B. (2005). *The Politics of Crisis Management: Public Leadership Under Pressure*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Boutellier, H. (2007) *Nodale orde: veiligheid en burgerschap in een netwerk samenleving*. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Boyd, D. M. & Ellison, N. B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2009). Further explorations of post-crisis communication: Effects of media and response strategies on perceptions and intentions. *Public Relations Review*, 35, 1–6.
- Cosmic (2012). *Research proposal COllaborative use of Social Media to Improve Crisis management*. Aanvraag voor het 'Seventh Framework Programme' van de EU.
- COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement. Bos, J.G.H., Van der Veen, M.J. & Turk, K. (2010). *Twitter in Crisiscommunicatie. Een onderzoek naar de mogelijkheden van het gebruik van Twitter tijdens crises*. Den Haag: COT.
- Covello, V., von Winterfeldt, D., & Slovic, P. (1987). Communicating Risk Information to the Public. In J.C. Davies, V. Covello, & F. Allen (Eds.), *Risk Communication*. Washington D.C., WA: The Conservation Foundation.
- CRS (United States Department of Justice: Community Relations Service) (2001). *Avoiding racial conflict: A guide for municipalities*.
- Daft, R. L. & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness, and structural design. *Management Science*, 32(5), 554—571.
- Drobnjak, A. (2012). *Fuzzy Clustering in Social Networks*. Master Thesis, University of Fribourg.
- Duin, M. Van & Wijkhuijs, V. (2012). Leren van evaluaties: Alphen aan den Rijn en de analyse van dilemma's. *Magazine nationale veiligheid en crisisbeheersing*, 10, 4, 3-6.
- Duivestijn, S. (2012). Voorspellende computers voorkomen misdaad. 10 juli 2012. <http://www.frankwatching.com/archive/2012/07/10/voorspellende-computers-voorkomen-misdaad/>
- El Madkouri, H. (2012). Preventie bij sociale onrust nog steeds goud waard. *Magazine Nationale Veiligheid en Crisisbeheersing*, 10, 5, 9-11.
- Erve, A.M. van het (2008). Instrumenten voor crisiscommunicatie. Ongegeneerd graaien in de middenbak. *Magazine nationale veiligheid en crisisbeheersing*, 1, 4, 18-19.
- Esman, C., Van Oorschot, W. & Adang, O. (2012). *Vorbereitung korpsen op EK 2012. De belangrijkste lessen uit het fenomeenonderzoek 2006-2010 als voorbereiding op het komende Europees Kampioenschap*. Lectoraat Openbare Orde en Gevaarbeheersing. Apeldoorn: Politieacademie.

- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fruin, J.J. (1993). The causes and prevention of crowd disasters. In: Smith, R. A. & Dickie, J. F. (ed). *Engineering for Crowd Safety*. Amsterdam: Elsevier, 99-108.
- Gibson, J.J. (1977). *The Theory of Affordances*. In R. Shaw & J. Bransford (eds.), *Perceiving, Acting and Knowing*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Granovetter, M.S. (1973). The strength of weak ties. *American Journal of Sociology*, 78 (6), 1360–1380.
- Gross, M. (2011). Why do people riot? *Current Biology*, 21, 18, R673-R676.
- Haasjes, J. & Veen, S. van der (2012). Evalueren is leren. Dat is ons motto! *Magazine nationale veiligheid en crisisbeheersing*, 10, 4, 12-14.
- Herald, The (2012, 6 augustus). *Human rights and the law on snooping*. Herald View, The Herald Scotland, <http://www.heraldsotland.com/comment/herald-view/human-rights-and-the-law-on-snooping.18360660>
- Ignite (2012). INFOGRAPHIC: Social Networks Winners and Losers 2012 – Based on Search Volume. 2 augustus 2012. <http://www.ignitesocialmedia.com/social-networks/2012-social-networks-winners-and-losers/>
- Istha, D. & Van Duijn, A. (2008). Vergeet de controle en duik de chaos in. Grote gevolgen burgerjournalistiek en internet. *Magazine nationale veiligheid en crisisbeheersing*, 1, 4, 12-13.
- Jong, W., Petit, M., & Jochmann, J. (2005). Overheidscommunicatie als instrument. In I. van Helsloot & J.E. Steenbergen (Eds.), *Infectieziektebestrijding. Studies naar organisatie en praktijkwerking*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Jong, W., Regtvoort, F. & Siepel, H. (2009). *Als het op communiceren aankomt: Crisiscommunicatie voor (loco-)burgemeesters*. Den Haag: Nederlands Genootschap van Burgemeesters.
- Kaplan, A.M. & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53, 59-68.
- Kok, B. (2012a). Twicident zoekt naar tweets die politie en brandweer kunnen helpen. 15 april 2012. <http://twittermania.nl/2012/04/twicident-zoekt-naar-tweets-die-politie-en-brandweer-kunnen-helpen/>
- Kok, B. (2012b). Piek van 16.000 tweets per minuut tijdens Nederland-Duitsland. 14 juni 2012. <http://twittermania.nl/2012/06/peik-van-16000-tweets-minuut-tijdens-nederlandduitsland/>
- Kwak, H., Lee, C., Park, H. & Moon, S. (2010). What is Twitter, a Social Network or a News Media? *Proceedings of the 19th International World Wide Web (WWW) Conference, April 26-30, 2010, Raleigh NC (USA)*.
- LeBon, G. (1985). *The crowd. A study of the popular mind* (vertaling van: *La psychologie des foules*, 1896). New York: Criminology Series.

- Leeuwerink, M. & De Lange, K. (2011). *Twitterplan bij drukte eindfeest Serious Request*. Politie Hollands Midden en Gemeente Leiden.
- LexisNexis (2012). *Role of Social Media in Law Enforcement Significant and Growing*. Persbericht 18 juli 2012. <http://www.lexisnexis.com/media/press-release.aspx?id=1342623085481181>
- Liao, Y., Moshtaghi, M., Han, B. Karunasekera, S., Kotagiri, R., Baldwin, T., Harwood, A. & Pattison, P. (2011). Mining Micro-Blogs: Opportunities and Challenges. In: Abraham, A. & Hassanien, A.E. (eds.) *Social Networks: Computational Aspects and Mining*. Springer.
- Lock, S. T., Shapiro, R. Y., & Jacobs, L. R. (1999). The impact of political debate on government trust: reminding the public what the Federal government does. *Political Behavior*, 21(3), 239-264.
- Lotan, G., Graeff, E., Ananny, M., Gaffney, D., Pearce, I. & Boyd, D. (2011). The Revolutions Were Tweeted: Information Flows during the 2011 Tunisian and Egyptian Revolutions. *International Journal of Communications* 5, 1375–1405.
- Lovejoy, K. & Saxton, G. (2012). Information, Community, and Action: How Nonprofit Organizations Use Social Media. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 17, 337–353.
- Luyendijk, W. & Wismans, L. (2012, 7 december). *Oproepen relschoppers Haren in social media telden niet als bewijs*. NRC.
- Main, D. (2011). *How Much of Twitter Is Spam?* 4 augustus 2011. <http://www.popularmechanics.com/technology/how-much-of-twitter-is-spam>
- McLuhan, M. (2001[1967]). *The medium is the message: An inventory of effects*. London: Random House, Gingko Press.
- Meershoek, G. (2012). Beheersing van grootschalige sociale onrust. Grondtrekken van een Nederlandse traditie. *Magazine Nationale Veiligheid en Crisisbeheersing*, 10, 5, 4-5.
- Meijer, A.J., Grimmelikhuijsen, S.G., Fictorie, D., Thaens, M. en Siep, P. (te publiceren) *Politie en Sociale Media. Van hype naar onderbouwde keuzen*. Onderzoek in opdracht van het programma Politie en Wetenschap.
- Meulen, B.M.J. van der (1993). *Ordehandhaving: actoren, instrumenten en waarborgen*. Deventer: Kluwer.
- Monteyne, Katia (2012). *Beter voorkomen dan genezen. Risicocommunicatie in het kader van grootschalige evenementen. Case: de Gentse Feesten*. Masterscriptie Communicatiewetenschappen, Universiteit Gent.
- Muller, E.R., Zannoni, M., Ammerlaan, K., Schaap, S., Uildriks, N., Varst, L. van der, Ferwerda, H., Ham, T. van, Leiden, I. van & Adang, O. (2011). *Ordeverstoringen en groepsgeweld bij evenementen en grootschalige gebeurtenissen*. Den Haag: Boom Lemma.

- Multiscope (2012). *Groei Nederlandse Twitteraccounts vlakt af*.
<http://www.multiscope.nl/organisatie/nieuws/berichten/groei-nederlandse-twitteraccounts-vlakt-af.html>
- NCC (Nationaal CrisisCentrum) (2012a). *Leidraad Veiligheid EK Voetbal 2012. Deel 0: Algemeen deel. UEFA Europees Kampioenschap Voetbal 2012, 8 juni 2012 – 1 juli 2012, Polen en Oekraïne*. Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- NCC (Nationaal CrisisCentrum) (2012b). *Leidraad Veiligheid EK Voetbal 2012. Deel 1: Informatievoorziening / 'Oranjethuissituatie'. UEFA Europees Kampioenschap Voetbal 2012, 8 juni 2012 – 1 juli 2012, Polen en Oekraïne*. Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Omand, D., Bartlett, J. & Miller, C. (2012). *#Intelligence. "A balance between security and privacy online must be struck..."*. London: Demos.
- Oosterveer, D. (2010). Wat voor mensen zitten er op Twitter? 10 december 2010.
http://www.marketingfacts.nl/berichten/20101210_wat_voor_mensen_zitten_er_op_twitter
- Ponticelli, J. & Voth, H.J. (2011). *Austerity and Anarchy: Budget Cuts and Social Unrest in Europe, 1919-2008*, CEPR Discussion Papers 8513, Centre for Economic Policy Research.
- Prasad, R. & Adegoke, Y. (2012, 1 juli). *Riot rumours on social media left police on back foot*. The Guardian. <http://www.guardian.co.uk/uk/2012/jul/01/riot-rumours-social-media-police>
- Qualman, E. [socialnomics09] (2011, 8 juni). *Social media revolution 2011*.
http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=3SuNx0UrnEo#!
- Raafat, R.M., Chater, N. & Frith, C. (2009). Herding in humans. *Trends in Cognitive Science*, 13, 10, 420-428.
- Reicher, S., Stott, C., Cronin, P. & Adang, O. (2004). An integrated approach to crowd psychology and public order policing. *European Journal of Social Psychology*, 26, 115-134.
- Richards, J. & Lewis, P. (2011, 7 december). *How Twitter was used to spread – and knock down – rumours during the riots*. The Guardian. <http://www.guardian.co.uk/uk/2011/dec/07/how-twitter-spread-rumours-riots>
- Sande, H. van de (2004). *Crowd control en massapsychologie*. Lezing Politieacademie Apeldoorn, 26 april 2004.
- Sande, H. van de (2012). *College 4. Omgaan met massa's*. Presentatie voor Minor Politieacademie Apeldoorn
- Scheufele, D.A. (1999). Framing as a Theory of Media Effects. *Journal of Communication*, 49 (4): 103-22.
- Schultz, F., Utz, S., & Göritz, A. (2011). Is the medium the message? Perceptions of and reactions to crisis communication via twitter, blogs and traditional media. *Public Relations Review*, 37(1), 20-27.

- Shirky, C. (2009, 11 december). The net advantage. *Prospect Magazine*, 165.
<http://www.prospectmagazine.co.uk/2009/12/the-net-advantage>
- Smit, S. (2012). *Vorbereiding EK 2012 in Haaglanden*. Presentatie tijdens seminar 'EK 2012 in Polen – Oekraïne. Een Oranje-evenement in Nederland'. Politieacademie, Apeldoorn, 8 mei 2012.
- Stamsnijder, P. (2002). *Goed nieuws in kwade tijden. Crisiscommunicatie in de praktijk*. Schoonhoven: Academic Service.
- Stone, D. (2002). *Policy Paradox. The Art of Political Decision Making*. Revised edition. New York/London: W.W. Norton & Company.
- Temmink, A.M.J. (2011). *Can social media save reputations? An experimental study to the differences between Twitter and newspapers in crisis communication*. Master thesis, University of Twente.
- Terpstra, T., De Vries, A., Paradies, G. & Stronkman, R. (2012). Op weg naar een real time twitter analyse tijdens crisis voor operationeel crisismanagement. *Ruimtelijke veiligheid en risicobeleid*, 3, 6/7, 57-65.
- Thiel, S. van (2010). *Bestuurskundig onderzoek. Een methodologische inleiding*. Bussum: Coutinho.
- Thomas, K., Grier, C., Paxon, V. & Song, D. (2011). Suspended Accounts in Retrospect: An Analysis of Twitter Spam. *Proceedings of the 2011 ACM SIGCOMM conference on Internet measurement conference*, 243-258
- Tonkin, E., Pfeiffer, H.D. & Tourte, G. (2012). Twitter, Information Sharing and the London Riots? *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, 38, 2, 49-57.
- Twitcident.com (2012). *Helping emergency services*. www.twitcident.com
- Twitter (2012). *Olympic (and Twitter) records*. 12 augustus 2012.
<http://blog.twitter.com/2012/08/olympic-and-twitter-records.html>
- Vasterman, P. (2012). Sociale onrust en sociale media. *Magazine Nationale Veiligheid en Crisisbeheersing*, 10, 5, 12-13.
- Verma, S., Vieweg, S., Corvey, W.J., Palen, L., Martin, J.H., Palmer, M., Schram, A. & Anderson, K.M. (2011). Natural Language Processing to the Rescue?: Extracting "Situational Awareness" Tweets During Mass Emergency. *AAAI Publications, Fifth International AAAI Conference on Weblogs and Social Media*.
- Vols, S. (2010). *Virtuele handhaving van de openbare orde*. Masterscriptie Recht & ICT, Rijksuniversiteit Groningen.
- Voorst, J. van (2011). *Disaster tweets. Een onderzoek naar de toegevoegde waarde van Twitter in de operationele beeldvorming van hulpverleningsdiensten*. Afstudeeropdracht Integrale Veiligheidskunde, Hogeschool Utrecht.

- Vries, A. de, Jong, K.Y. de, Kernkamp, A.C., Broekman, C.C.M.T., Petiet, P.J., Ponsioen, C., Versloot, C.A., Huis in 't Veld, M.A.A. (2011). *#SM @OOV? Visie op sociale media in de openbare orde en veiligheid*. Den Haag: TNO.
- Vries, A. de & Kernkamp, A.C. (2012). *Opsporing 2.0. Met massa meer massa. Een whitepaper over crowdsourcing in opsporing*. Groningen: TNO.
- Walther, J.B. (2011). *Theories of Computer-Mediated Communication and Interpersonal Relations*. In: Knapp, M.L. & Daly, J.A. (red). *The SAGE Handbook of Interpersonal Communication*, 4th edition. Thousand Oaks, CA: Sage, 443-479.
- Wasik, B. (2012). Crowd control: How today's protests, revolts and riots are self-organising. *Wired Magazine, February 2012*.
- White, C.M. (2012) *Social Media, Crisis Communication and Emergency Management. Leveraging Web 2.0 Technologies*. Boca Raton: CRC Press.
- Wilson, M. & Daly, M. (1985). Competitiveness, risk-taking and violence: the young male syndrome. *Ethology and Sociobiology*, 6, 59-73.
- Zaller, J. (1996). *The nature and origins of mass opinion*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Zhao, X. & Jiang, J. (2011). An Empirical Comparison of Topics in Twitter and Traditional Media. *Singapore Management University School of Information Systems Technical paper series*. Gedownload op 15 augustus 2012 van [www.mysmu.edu/faculty/jingjiang/papers/TechReport\(Zhao2011\).pdf](http://www.mysmu.edu/faculty/jingjiang/papers/TechReport(Zhao2011).pdf)
- Zimbardo, P.G. (1969). The human choice: individuation, reason and order versus deindividuation, impulse and chaos. In: Arnold, W.J. & Levine, D. (red.). *Nebraska symposium on motivation, vol. 1*. Lincoln, N.E.: University of Nebraska Press.

Bronnen voor het onderzoek naar ervaringen van andere korpsen

- Arash (2010, 3 augustus). Reactie op bericht 'Twitter in Nederland'.
<http://www.dutchcowboys.nl/twitter/20175>
- Caldwell, T. (2012, 9 januari). *Sheffield police use Twitter in crowd control*. The Guardian.
- Castelein, H. (2011, 28 december). *Twittergeweld*. Blogbericht.
<http://henniecastelein.blogspot.com/2011/12/twittergeweld.html>
- CBC News (2012, 24 mei). *Quebec faces mounting pressure amid student crisis. 694 arrested in Montreal and Quebec City protests*.
<http://www.cbc.ca/news/canada/montreal/story/2012/05/24/montreal-arrests-kettling.html>
- Kruijer, F. (2011). Crowdcontrol: de menigte bespelen. *Blauw – Handhaving*. 11 juni 2011, nummer 12.
- McSeveny, K. & Waddington, D. (2011) Chapter 13: Up Close and Personal – The Interplay between Information Technology and Human Agency in the Policing of the 2011 Sheffield Anti-Lib Dem Pro-

test. In: Akhgar, B. & Yates, S. (2011). *Intelligence Management. Advanced Information and Knowledge Processing*. London: Springer.

Politie Amsterdam-Amstelland (2010). *Bluetooth en Twitter helpen politie bij Sail*. Persbericht, 17-08-2010. <http://www.politie-amsterdam-amstelland.nl/get.cfm?id=9108>

Politie Gelderland-Midden (2012). *Persbericht. Politie twittert tijdens Bedrijvingsfestival Wageningen*. 3 mei 2012. Geraadpleegd via http://www.politie-gelderlandmidden.nl/persberichten/persbericht.asp?rss_id=28734 op 14 mei 2012.

RTV Rijnmond (2010, 26 juli). *Politie gaat twitteren bij zomercarnaval*.

<http://www.rijnmond.nl/nieuws/26-07-2010/politie-gaat-twitteren-bij-zomercarnaval> en http://www.youtube.com/watch?v=ZYCaXHGISSE&feature=player_embedded

Shingler, B. (2012, 5 mei). *The story behind @SPVM: how the Montreal Police use Twitter*.

<http://montreal.openfile.ca/montreal/text/story-behind-spvm-how-montreal-police-use-twitter>

Stott, C., Gorringer, H. & Rosie, M. (2010). HMIC goes to Millbank. *Police Professional*, 232, November 25, 13-17.

Vancouver Police Department (2011). *Vancouver Police Department 2011 Stanley Cup Riot Review*.

<http://vancouver.ca/police/assets/pdf/reports-policies/vpd-riot-review.pdf>

Wyatt, N. (2012, 18 juni). *Social media making it easier to organize student protests, get message out*.

The Canadian Press. <http://www.globalnews.ca/Pages/Story.aspx?id=6442663053>

Gebruikte documenten

Politie Hollands Midden:

- Twitterplan bij drukte eindfeest Serious Request (opgesteld door Marco Leeuwerink en Koen de Lange van de gemeente Leiden)
- Stadscommunicatie – Twitterplan Overlast door (geparkeerde) fietsen tijdens Glazen Huis & eindfeest 3FM Serious Request
- RealTime Policing tijdens SGBO Corso
- Evaluatie Realtime Policing SGBO Bloemencorso
- Evaluatie Externe communicatie Bloemencorso (in het bijzonder Twitter)

Politie Amsterdam-Amstelland:

- Evaluatie Twitter rondom SAIL 2010
- Evaluatie Twitter Koninginnedag 2011

Politie Haaglanden:

- Evaluatie Twitter rondom WK-finale 2010
- Deeldraaiboek SGBO Communicatie, versie 1.0
- Eerst oranje... dan blauw. Presentatie Koffie+

Bijlagen

1. Toelichting methoden
2. Survey
3. Persberichten politie Haaglanden
4. Berichtgeving Regio15
5. Berichtgeving AD/Haagsche Courant

1. Toelichting methoden

Tijdens het EK is gebruik gemaakt van een groot aantal methoden. Deze methoden zullen hier kort verder toegelicht worden.

Middel	Doel				
	Informereren	Ontkrachten	Preventie	Opinievorming	Opsporing
Analyse mentions burgers	X				
Analyse tweets	X	X	X		
Berichtgeving media				X	
Documentanalyse	X	X	X	X	X
Gesprekken medewerkers	X	X	X	X	X
Meting bereik tweets	X				
Monitoring tweets burgers	X	X			X
Observaties	X	X	X	X	X
Survey	X		X	X	

Tabel 3: overzicht inzet onderzoeksmethoden per doel

De mentions van burgers zijn de berichten die burgers hebben gestuurd waarin zij @Politie_HGL noemen. Dit zijn vaak vragen of opmerkingen aan het adres van de politie. Deze zijn verzameld en geanalyseerd.

De analyse van tweets is gebaseerd op alle tweets van @Politie_HGL die rondom het EK zijn verzonden en die te maken hadden met het EK.

De berichtgeving in de media is onderzocht aan de hand van de tweets en artikelen van Regio15 over het EK en aan de hand van de relevante krantenartikelen uit het AD/Haagsche Courant. Deze zijn als bijlage toegevoegd.

Vanuit Bureau Communicatie zijn drie interne documenten ter beschikking gesteld: de evaluatie van de inzet van Twitter tijdens de WK-finale in 2010, de presentatie die is gegeven tijdens de Koffie+ op 23 april 2012 en het Deeldraaiboek Communicatie.

Met communicatiemedewerkers is rondom de wedstrijden gepraat om meer informatie te verkrijgen over de werkwijze en de overwegingen die zij gemaakt hebben. Door de medewerkers zijn ook een aantal documenten verstrekt waardoor dit nog duidelijker is geworden.

Het bereik van de tweets is gemeten via Tweetreach.com, dat niet alleen kijkt naar het aantal retweets maar ook naar het bereik van het bericht. Daarbij wordt rekening gehouden met het feit dat mensen een bericht soms meerdere keren doorgestuurd krijgen.

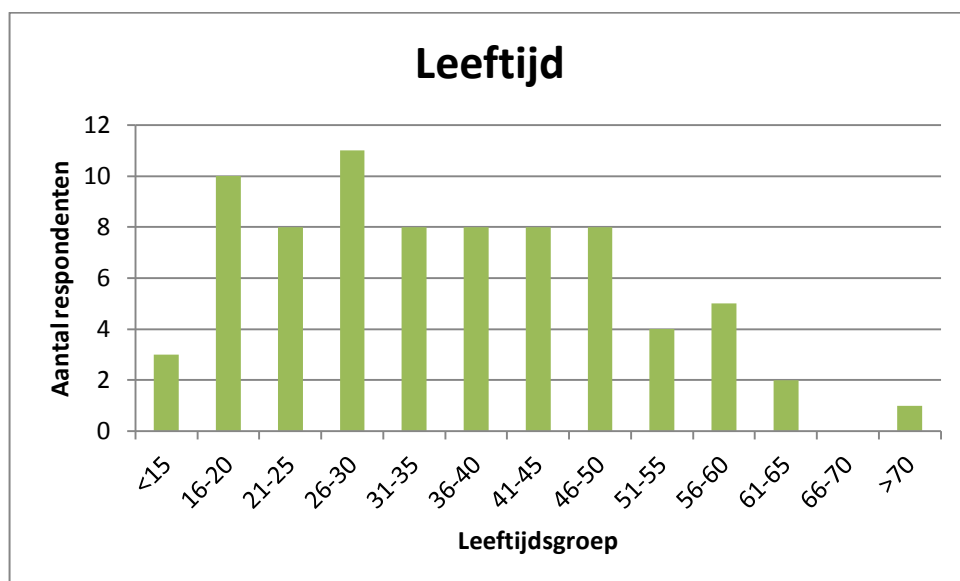
Tweets van burgers zijn gemonitord met behulp van www.twitterfall.com. Deels is dit gebaseerd op de monitoring die gevolgd is tijdens het observeren rondom de wedstrijden, deels is er ook extra gemonitord buiten deze tijden.

Geobserveerd is er tijdens de drie wedstrijden die dit EK duurde voor het Nederlands elftal, vanaf de briefing voor de wedstrijd tot het moment dat het rustig werd op straat en de politie zich begon terug te trekken. Voorafgaand aan de wedstrijd werd er meegekeken met Communicatie en werd de algemene briefing bezocht. Kort voor, tijdens en na de wedstrijd werd er meegekeken met de afdeling BRI (Bureau Recherche Informatie). Dit is de plaats waar verzameling van informatie en monitoring van social media plaatsvindt. Dit wordt ook wel het RealTime Intelligence Center genoemd.

Daarnaast is er voor het EK een presentatie gehouden voor de medewerkers van Bureau Communicatie (een 'koffie plus'), waar ik ook bij aanwezig was en heb ik een symposium bezocht op de Politieacademie dat in het teken stond van de voorbereidingen op het EK.

Een survey is uitgezet na afloop van het EK onder de volgers van @politie_HGL. Via een tweet zijn zij gevraagd om de survey in te vullen. Na een herinnering zijn in totaal 100 mensen begonnen aan de vragenlijst. De volledige enquête is ingevuld door 77 respondenten. De enquête is ingevuld door meer mannen (61%) dan vrouwen (39%).

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 36 jaar. De oudste respondent is 72, de jongste drie respondenten zijn 14 jaar oud. Zoals blijkt uit Figuur zijn de leeftijdsgroepen tot 50 jaar ongeveer gelijk verdeeld, maar respondenten boven de 50 zijn dun gezaaid.



Figuur 2: leeftijd respondenten

2. Survey

Geachte heer/mevrouw,

De Universiteit Utrecht doet in opdracht van de Politie Haaglanden onderzoek naar de effectiviteit van het gebruik van Twitter tijdens het EK.

Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten. Uw medewerking helpt om de berichten op Twitter nog beter aan te laten sluiten op uw behoeften. Bovendien maakt u kans op een cadeaubon van 20 euro. Uiteraard wordt uw vragenlijst vertrouwelijk behandeld. Resultaten zullen niet herleidbaar zijn tot individuen.

Bij voorbaat hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!

Danielle Fictorie
Universiteit Utrecht
Departement Bestuurs- en Organisationswetenschap
contact: d.fictorie [at] uu.nl

1. Hebt u gezien dat de politie Haaglanden rondom het EK heeft getwitterd?
 - Ik heb tweets gezien rondom de wedstrijd tegen Denemarken
 - Ik heb tweets gezien rondom de wedstrijd tegen Duitsland
 - Ik heb tweets gezien rondom de wedstrijd tegen Portugal
 - Nee, ik heb geen tweets gezien van de politie rondom het EK > einde vragenlijst

2. Weet u welke hashtag door de politie Haaglanden werd gebruikt in de berichten op Twitter rondom het EK?
 - #veiligEK
 - #ekHGL
 - #ekDenHaag
 - #ek12DenHaag
 - #veiligHGL
 - Nee

3. Hebt u wel eens gezocht op deze hashtag?
 - Ja, ongeveer keer
 - Nee
 - Niet van toepassing

Nieuwe pagina

4. De politie heeft rondom elke wedstrijd tweets verstuurd. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (vijfpuntsschaal: oneens – eens)
 - Ik heb door de tweets een goed beeld gekregen van *wat* de politie heeft gedaan tijdens het EK
 - Ik heb door de tweets een goed beeld gekregen van de redenen *waarom* de politie heeft opgetreden
 - Ik vond de tweets duidelijk
 - Ik vond de tweets sensatiebelust
 - Ik vond dat de tweets op het juiste tijdstip verstuurd werden
 - Door de tweets is mijn vertrouwen in de politie Haaglanden toegenomen

5. Wat vond u van het aantal berichten?
- De politie had minder tweets moeten versturen
 - De politie had evenveel tweets moeten versturen
 - De politie had meer tweets moeten versturen
6. Hebt u iets gemist in de tweets? Was er iets waarover de politie bijvoorbeeld een bericht had moeten versturen? Of had er iets anders gekund in de berichten die wel zijn verstuurd?

Nieuwe pagina

7. De politie heeft voor elke wedstrijd een tweet verstuurd om burgers alert te maken en criminaliteit te voorkomen. Kunt u herinneren waar deze tweet over ging?
- Ja, over rellen (Bijvoorbeeld: "Vanavond de eerste wedstrijd. Houd het gezellig!")
 - Ja, ik werd gewaarschuwd voor inbrekers (bijvoorbeeld: "Zet u inbrekers vanavond tijdens Nederland-Duitsland buitenspel?")
 - Ja, ik werd gewaarschuwd om niet met drank op achter het stuur te stappen (bijvoorbeeld: "Elders de wedstrijd Ned-Dld kijken? Spreek vooraf af wie de BOB is.")
 - Nee, ik weet niet waar deze tweets over gingen

Nieuwe pagina

8. De politie heeft voor de wedstrijden tweets verstuurd over inbraken - Screenshot tweet. Hebt u deze tweets gezien?
- Ja > door naar vraag 9
 - Nee > door naar vraag 10
9. De politie heeft rondom elke wedstrijd deze tweets verstuurd. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (vijfpuntsschaal: oneens – eens)
- Ik ben door deze tweets alerter geworden
 - Ik vind het goed dat de politie zulke tweets verstuurt
 - Ik vind zulke tweets betuttelend
 - Ik voel me onveilig door zulke tweets
 - Ik vond dat deze tweets op het juiste tijdstip verstuurd werden (ruim voor de wedstrijd van start ging)
 - Ik voel me niet aangesproken door deze tweets

Nieuwe pagina

10. Hebt u tijdens het EK gereageerd op berichten van de politie?
- Ja, één keer > vraag 11
 - Ja, meerdere keren > vraag 11
 - Nee > vraag 15

Nieuwe pagina

11. U hebt aangegeven dat u hebt gereageerd op berichten van de politie Haaglanden. Op welke manier hebt u dit gedaan?
- Via Twitter, via een mention (een openbare reactie naar @Politie_HGL)
 - Via Twitter, via een direct message (een bericht niet zichtbaar voor andere Twittergebruikers)
 - Telefonisch
 - Op een andere manier, namelijk...

12. Waar ging uw reactie over? (open vraag)

13. Hebt u een reactie van de politie Haaglanden gekregen?

- Ja
- Nee, maar ik had graag een reactie willen krijgen.
- Nee, maar dat was in mijn ogen ook niet nodig.

14. Hoe tevreden bent u over dit contact met de politie Haaglanden? (een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1=zeer ontevreden en 10=zeer tevreden).

10 – Zeer tevreden

9

8

7

6

5

4

3

2

1 – Zeer ontevreden

Nieuwe pagina

15. Hoe tevreden bent u in het algemeen over de politie Haaglanden? (een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1=zeer ontevreden en 10=zeer tevreden).

10 – Zeer tevreden

9

8

7

6

5

4

3

2

1 – Zeer ontevreden

16. Hoe tevreden bent u over het politieoptreden tijdens het EK van de politie Haaglanden? (een schaal van 1 tot en met 10, waarbij 1=zeer ontevreden en 10=zeer tevreden).

10 – Zeer tevreden

9

8

7

6

5

4

3

2

1 – Zeer ontevreden

17. De onderstaande stellingen gaan over uw beeld van het optreden van de politie Haaglanden. (vijf-puntsschaal: oneens – eens)

- Bij het uitvoeren van haar werk respecteert de politie Haaglanden de rechten van burgers.
- Ik kan erop vertrouwen dat de politie Haaglanden rechtvaardig handelt.
- De politie Haaglanden behandelt iedereen op een gelijke wijze.
- Ik heb veel respect voor het werk van de politie Haaglanden.
- Ik heb vertrouwen in de politie Haaglanden.
- De politie Haaglanden bestrijdt succesvol de criminaliteit.

Nieuwe pagina

Tot slot volgen nog enkele vragen over uzelf.

18. Bent u man of vrouw?

- Man
- Vrouw

19. Wat is uw geboortjaar?

20. Wat is uw hoogst gevolgde opleiding?

- Basisonderwijs
- LBO/VMBO/MAVO
- MBO (MTS/MEAO)
- HAVO/VWO, (MMS/HBS/Gymnasium)
- HBO (HTS/HEAO)
- WO

21. Woont u in het Laakkwartier?

- Ja
- Nee

22. Wilt u op de hoogte worden gebracht van de resultaten van dit onderzoek?

- Ja, mijn emailadres is....
- Nee

23. Wilt u kans maken op de cadeaubon van 20 euro?

- Ja, daarom vul ik mijn emailadres in zodat contact met mij opgenomen kan worden
- Nee

24. Hebt u nog opmerkingen over deze vragenlijst of over het gebruik van Twitter tijdens het EK door de politie Haaglanden? (open vraag)

Einde

3. Persberichten politie Haaglanden

Op weg naar een feestelijk EK 2012

Datum incident: 01-06-2012 Locatie: Haaglanden - Bureau/gemeente: Delft - Den Haag - Pijnacker/Nootdorp - Rijswijk - Wassenaar - Westland - Zoetermeer

Datum publicatie: 01-06-2012 09:03

Het Nederlands Elftal is vertrokken op weg naar Polen voor het Europees Kampioenschap (EK) en de politie bereid zich voor op de Oranje thuissituatie. Samen met de gemeente, de veiligheidsregio Haaglanden en buurtbewoners heeft de politie afspraken gemaakt. Binnen verschillende gemeenten organiseren buurtbewoners en wijkverenigingen lokale kleinschalige evenementen, die door de gemeenten worden ondersteund.

Feest

Met elkaar gaan wij voor een feestelijk verloop van het voetbaltoernooi, maar wie het toernooi verstoort pakken we aan. Motto hierbij is: nieuwe ronde, geen nieuwe kansen! Concreet betekent dit dat een geldboete met 75% wordt verhoogd, dat een ordeverstoorder voor de rest van het toernooi een gebiedsverbod krijgt of in het ergste geval zelfs vast zit en een wedstrijd van het Nederlands elftal moet missen. Het opleggen van een gebieds- of groepsverbod is tijdens een EK nieuw. Sinds september 2010 kan dit verbod op grond van de Overlastwet worden toegepast. Met zo'n verbod zijn al goede ervaringen opgedaan tijdens de jaarwisseling.

Inbrekers gaan voor goud

Niet alleen onze voetballers gaan voor goud, maar inbrekers ook. Geef ze deze sportzomer geen kans. Door in woningen waarbij ramen en deuren openstaan een oranje preventievoetje achter te laten, waarschuwt de politie bewoners voor inbrekers en insluipers. De politie adviseert bewoners dan ook voor het verlaten van de woningen te controleren of alle ramen en deuren goed zijn afgesloten, zodat de feestvreugde niet kan worden verstoord. Kijk voor preventietips op www.politie.nl/haaglanden.

Jongeren

Op de speciale landelijke politiewebsite voor jongeren www.vraaghetdepolitie.nl kunnen jongeren, maar ook ouders en docenten meer informatie vinden over wat wel en niet mag tijdens het EK 2012. Op maandag 11 juni van 16.00 - 17.00 uur kunnen jongeren bovendien hun vagen via een chatsessie rechtstreeks stellen aan algemeen commandant van politie Haaglanden Simone Smit.

<http://www.politiepersberichten.nl/haaglanden/bericht/79820/>

Verloop Oranjethuisituatie regio Haaglanden rustig

Datum incident: 09-06-2012 Locatie: Haaglanden - Bureau/gemeente: Haaglanden

Datum publicatie: 09-06-2012 23:15

Na het verlies van het Nederlandse elftal kwamen oranje supporters in de regio Haaglanden in kleine aantallen de straat op. Agenten hielden tijdens en na de wedstrijd in totaal 20 personen aan.

Vooraf was afgesproken dat we met elkaar voor een veilig verloop van het EK zouden gaan, en dat wie het toernooi verstoort wordt aangepakt. Motto daarbij was: nieuwe ronde, geen nieuwe kansen. Al in de rust van de wedstrijd werd een 18-jarige Hagenaar aangehouden op de Laakhaven. Hij had voor deze straat een gebiedsverbod.

Aanhoudingen

Na de wedstrijd verzamelde zich op het Jonckbloetplein een groep van ongeveer 150 mensen. Nadat men vanuit diverse groepjes met eieren en flessen de politie bekogelden, trad de politie op. Hierop verdreef de ME met ondersteuning van de paarden de groepen in diverse richtingen van het Jonckbloetplein weg. Bij deze inzet werden 19 personen aangehouden onder andere voor het niet voldoen aan de bevelen van de politie, het gooien van vuurwerk en opruiing. Eén van de aangehouden verdachten was een 26-jarige Hagenaar. Hij werd herkend vanwege zijn betrokkenheid bij de ongeregeldheden in de Hildebrandstraat op 5 juni. Alle verdachten zijn overgebracht naar het hoofdbureau van de politie en zitten nog vast voor verhoor.

Evenementen in de regio

Op verschillende locaties in de regio werden op kleine schaal evenementen georganiseerd om de wedstrijd te kijken. Zo keken oranjesupporters de wedstrijd op groot scherm bij de Haagse Voetbalvereniging v.v.SVH in Wateringseveld en bij voetbalvereniging v.v.Escamp aan de Hengelolaan. Ook in de rest van de regio waren vergelijkbare initiatieven die rustig zijn verlopen.

Burgemeester Van Aartsen

De burgemeester sprak tevreden over het politieoptreden tijdens de EK maatregelen. "We hebben vooraf afgesproken dat we de personen zouden aanpakken die het EK zouden gebruiken om rotzooi te trappen. Dat hebben we gedaan. Het optreden van de politie was daadkrachtig, snel en effectief" aldus de burgemeester.

<http://www.politiepersberichten.nl/haaglanden/bericht/79889/>

Geen grote incidenten in regio Haaglanden

Datum incident: 14-06-2012 Locatie: Haaglanden - Bureau/gemeente: Haaglanden

Datum publicatie: 14-06-2012 00:00

Door vroegtijdig optreden zorgde de politie Haaglanden ervoor dat na de wedstrijd Nederland Duitsland grote incidenten in de regio uitbleven. Net als na het vorige EK-duel van het Nederlandse elftal kwamen oranjefans in kleine aantallen de straat op. Agenten hielden na de wedstrijd in totaal twaalf personen aan.

Het eerder ingezette beleid dat wie na afloop de orde verstoort wordt aangepakt werd ook woensdagavond voortgezet. De politie trad op het Jonckbloetplein in Den Haag in een vroegtijdig stadium op en ontruimde al snel het plein om dreigende ordeverstoringen direct in de kiem te kunnen smoren. In de rest van de regio Haaglanden was het erg rustig en daar deden zich geen onregelmatigheden voor. Kort na middernacht werd het plein weer vrijgegeven.

Aanhoudingen

Na de wedstrijd verzamelde zich op het Jonckbloetplein enkele tientallen personen. Toen men vanuit diverse groepjes enkele voorwerpen naar de politie gooiden, trad de politie direct op. Zo kon voorkomen worden dat er grotere ordeverstoringen plaatsvonden. Bij deze inzet werden twaalf personen aangehouden onder andere voor het niet voldoen aan de bevelen van de politie en openlijke geweldpleging. Alle verdachten zijn overgebracht naar het hoofdbureau van de politie en zitten vast voor verhoor.

<http://www.politie.nl/haaglanden/nieuws/1401geengroteincidenteninregiohaaglanden.asp>

<http://www.politiepersberichten.nl/haaglanden/bericht/79904/>

Vier verdachten incidenten Jonckbloetplein voor supersnelrechter

14 juni 2012 - Arrondissementsparket Den Haag

Vier verdachten die op woensdag 13 juni werden aangehouden op het Jonckbloetplein na de wedstrijd Nederland-Duitsland, moeten zich morgen, vrijdag 15 juni, voor de supersnelrechter verantwoorden. Eén van de vier verdachten die voor de supersnelrechter moet komen, is minderjarig.

Zeven andere verdachten moeten zich op 5 juli voor de officier van justitie verantwoorden. Ook hebben deze zeven verdachten van de officier van justitie op grond van de voetbalwet, een gebiedsverbod gekregen voor Jonckbloetplein en omgeving voor alle verdere wedstrijden van het Nederlands elftal.

Eén persoon heeft een transactie van €650,- gekregen.

De verdachten werden aangehouden voor openlijk geweld, geweld tegen de politie en het niet voldoen aan een verwijderingsbevel.

<http://www.om.nl/actueel-0/nieuws-persberichten/@159013/vier-verdachten/>

Gevangenisstraffen voor verdachten Jonckbloetplein

15 juni 2012 - Arrondissementsparket Den Haag

De vier verdachten die vandaag in Den Haag voor de supersnelrechter moesten komen in verband met de incidenten op het Jonckbloetplein afgelopen woensdag, hebben allemaal een straf gekregen van de supersnelrechter.

Een 42-jarige verdachte uit Den Haag kreeg een gevangenisstraf van 19 dagen. Hij zit dus voor de rest van het EK vast. De supersnelrechter achtte bewezen dat de man had geprobeerd een agent ernstig letsel toe te brengen en dat hij geen gehoor had gegeven aan een verwijderingsbevel. De man gooide die woensdag 13 juni een steen richting een politiepaard. Het paard schrok hiervan en begon te steigen, waardoor de agent bijna van het paard viel. Hij had hierbij ernstig gewond kunnen raken. De officier van justitie had twee maanden gevangenisstraf, waarvan één maand voorwaardelijk tegen de man geëist.

Een 18-jarige man uit Voorburg kreeg zes dagen gevangenisstraf opgelegd. Ook is er een gebiedsverbod opgelegd: de man mag niet meer op of in de buurt van het Jonckbloetplein komen als het Nederlands elftal speelt. De man had die woensdag de politie beledigd, een verwijderingsbevel niet opgevolgd en een celdeur beschadigd. Voor dat laatste moet hij €110,- schadevergoeding betalen.

De officier van justitie eiste twee weken gevangenisstraf, een gebiedsverbod bij de EK-wedstrijden van Nederland en de opgelegde schadevergoeding.

Tegen de derde meerderjarige, een 26-jarige man uit Den Haag, eiste de officier van justitie 19 dagen gevangenisstraf. Hij kreeg tien dagen gevangenisstraf en een gebiedsverbod: hij mag niet meer op of in de buurt komen van het Jonckbloetplein als het Nederlands elftal speelt. De man had die woensdag met een steen een zijspiegel van een ME-voertuig vernield. Ook hij moet een schadevergoeding betalen voor een bedrag van €300,-.

De minderjarige, een 17-jarige jongen uit Den Haag, had een steen tegen een ruit van een politieauto gegooid. De jeugdrechter bevond hem schuldig aan vernieling van de ruit en gaf hem een werkstraf van 40 uur en één week jeugddetentie die de verdachte niet hoeft uit te zitten als hij zich houdt aan een gebiedsverbod voor het Jonckbloetplein en omgeving voor de duur van het EK en twee jaar blijft luisteren naar de jeugdreclassering. Verder moet hij een schadevergoeding van €510,- betalen aan de politie voor de vernielde ruit.

De eis van de officier van justitie was vier weken jeugddetentie waarvan één week voorwaardelijk en ook een schadevergoeding van €510,-

<http://www.om.nl/actueel-0/nieuws-persberichten/@159021/gevangenisstraffen/>

Geen grote incidenten in regio Haaglanden

Datum incident: 18-06-2012 Locatie: Haaglanden - Bureau/gemeente: Haaglanden

Datum publicatie: 18-06-2012 00:05

Direct na de uitschakeling van het Nederlands Elftal gingen oranjesupporters in de regio Haaglanden in kleine aantallen de straat op. Door vroegtijdig optreden zorgde Politie Haaglanden ervoor dat grote incidenten uitbleven. Agenten hielden na de wedstrijd in totaal negen personen aan voor verschillende strafbare feiten.

Na de eerste twee poulewedstrijden leidde het ingezette beleid, wie na afloop orde verstoort wordt aangepakt, tot aanhoudingen en veroordelingen via supersnelrecht. Ook na de wedstrijd Nederland tegen Portugal was de politie op verschillende plekken in de regio aanwezig.

Vordering

Op en rond het Jonckbloetplein verzamelden kleine groepen mensen die onder andere vuurwerk en stenen naar de politie gooiden. Nadat ook brand was gesticht, vorderde de politie iedereen zich van het Jonckbloetplein en uit de omliggende straten te verwijderen. Bij deze inzet hielden agenten negen personen aan voor het niet voldoen aan de bevelen van de politie en openlijk geweld. Alle verdachten zijn overgebracht naar het hoofdbureau van politie en zitten nog vast voor verhoor.

Wet ID

Naast deze negen aanhoudingen hielden agenten ook nog zeven personen aan voor het niet kunnen tonen van een identiteitsbewijs. Zij kregen een proces-verbaal en mochten hierna het bureau weer verlaten.

Alcoholcontrole

Bureau Verkeer hield tijdens en na de wedstrijd een alcoholactie. Ongeveer 200 bestuurders legden een blaastest af. Twee beginnende bestuurders kregen een proces-verbaal voor het rijden onder invloed. Bij een verkeerscontrole liep één bestuurder, een 26-jarige Hagenaar, 'tegen de lamp'. De man stond gesignaleerd voor een boete van 900 euro of 28 dagen gevangenisstraf. Agenten hielden de man aan, hij zit nog vast.

<http://www.politiepersberichten.nl/haaglanden/bericht/79930/>

4. Berichtgeving Regio 15

4.1 Tweets

Datum	Tijd	Tweet	RT	
9 juni	20:09	De politie heeft maatregelen genomen om onrust op straat tijdens het EK-voetbal te voorkomen. c.q. zoveel mogelijk te beperken.	2	
9 juni	20:22	De politie is nadrukkelijk op straat aanwezig, zoals in stadsdeel Laak. http://yfrog.com/hwy2rxtj http://yfrog.com/esn67xwj	15	Twee foto's van agenten naast politiebus en agenten te paard
9 juni	20:24	Vanwege de afsluiting van het Jonckbloetplein door de politie is het openbaar vervoer aldaar gestremd.	5	
9 juni	20:27	De sfeer op het Jonckbloetplein wordt door onze mensen ter plaatse als 'gemoedelijk' omschreven. #houdenzo	8	
9 juni	20:36	Op Jonckbloetplein publiek aanwezig. Politie houdt toezicht en vraagt mensen plein te verlaten. OV ri Jonckbloetplein omgeleid. #veiligEK		RT @Politie_HGL
9 juni	20:37	Publiek op Jonckbloetplein blijft terugkomen. Met paarden en ME wordt het publiek van het Jonckbloetplein verwijderd. #veiligEK		RT @Politie_HGL
9 juni	20:45	Foto vanaf de omgeving Jonckbloetplein: pic.twitter.com/Y359msA5	26	Foto van opkomende jeeps
9 juni	20:46	Er stonden zo'n 100/200 personen op het Jonckbloetplein. De politie heeft ze inmiddels van het plein verwijderd richting omringende straten	9	
9 juni	21:04	Verschillende aanhoudingen door politie in regio Haaglanden. Onder andere voor gooien vuurwerk en vechten op straat. #veiligEK		RT @Politie_HGL
9 juni	21:22	De rust op en rond het Jonckbloetplein is inmiddels weer aardig hersteld.	2	
9 juni	21:22	Tussen aangehouden verdachten één met opgelegd gebiedsverbod en één voor betrokkenheid bij ongeregelde Hildebrandstraat 5 juni. #veiligEK		RT @Politie_HGL
9 juni	21:50	ME ingezet op het Jonckbloetplein na Nederland-Denemarken; grote ordeverstoringen blijven uit http://bit.ly/Mk1wWR	4	
9 juni	21:54	Rectificatie: De aanhoudingen voor vechten op straat hadden niets te maken met het EK. #veiligEK		RT @Politie_HGL
9 juni	22:04	Einde omleiding i.v.m EK afsluiting Jonckbloetplein. Tram 1 rijdt weer de normale route. Houdt u rekening met vertraging.		RT @HTM_Reisinfo
9 juni	22:04	En de stremming van het openbaar vervoer op het Jonckbloetplein is ook weer ten einde.	0	
9 juni	23:03	Nu ook video in item Jonckbloetplein:	3	

		http://www.regio15.nl/actueel/lijst-weergave/28-overige/12736-politie-ingezet-na-ek-wedstrijd-ned-den ...		
13 juni	22:25	Het Jonckbloetplein is momenteel afgesloten voor het tramverkeer. Is puur uit voorzorg. Voor de rest is het rustig op het plein.	17	
13 juni	22:51	Op het Jonckbloetplein zijn zo'n 100-150 mensen verzameld. Mensen lopen er wat gelaten bij, na de 'prestaties' van Oranje vanavond.	22	
13 juni	22:55	Er werd uit de menigte wat gegooid en de mensen worden nu gevorderd het Jonckbloetplein en omgeving te verlaten op last van de burgemeester.	22	
13 juni	22:56	De mobiele eenheid is uit de voertuigen en vanuit de zijstraten komen ME-jeeps. #Jonckbloetplein	41	
13 juni	22:58	De mensen worden door de ME-jeeps en politie te paard de zijstraten in gedreven, weg van het #Jonckbloetplein	30	
13 juni	23:00	Preventief mensen gevorderd Jonckbloetplein te verlaten. Hoef je er niet te zijn? Blijf dan weg. #veiligEK		RT @politie_HGL
13 juni	23:01	De eerste foto's van het #Jonckbloetplein http://twitpic.com/9w3t8z http://twitpic.com/9w3t9f http://twitpic.com/9w3t9q	38	Foto's van ME in linie en van politiehond
13 juni	23:10	Op het #Jonckbloetplein is alleen nog Pers en Politie aanwezig. Het publiek is verspreid via de zijstraten.	7	
13 juni	23:14	De politie heeft in de straten rond het #Jonckbloetplein een aantal aanhoudingen verricht, o.a. wegens niet voldoen aan een vordering.	7	
13 juni	23:19	Na optreden Jonckbloetplein is het daar weer rustig. Politie verrichtte enkele aanhoudingen. #veiligEK		RT @Politie_HGL
13 juni	23:50	De mobiele eenheid is nog steeds bezig om omringende straten van het #Jonckbloetplein leeg te vegen, zoals Lorentzplein/Allard Piersonlaan.	10	
13 juni	23:59	Het verkeer op de Gouverneurlaan komt voorzichtig weer op gang. Tramverkeer is nog wel gestremd. #Jonckbloetplein	0	
14 juni	00:19	Afsluitingen op en rondom het Jonckbloetplein/Gouverneurlaan opgeheven. Sfeer op straat weer normaal. #veiligEK		RT @Politie_HGL
14 juni	00:48	Weer onrustig op en rond het #Jonckbloetplein na nederlaag Oranje http://bit.ly/LUPZes	6	
17 juni	22:42	De wedstrijd is afgelopen. Politie Haaglanden blijft zichtbaar aanwezig op straat voor u en uw veiligheid. #veiligEK		RT @Politie_HGL
17 juni	22:51	Het Jonckbloetplein loopt langzaam vol. Het plein is zoals gebruikelijk afgesloten voor het Openbaar Vervoer.	30	
17 juni	22:54	De politie is nadrukkelijk aanwezig op het #Jonck-	16	

		bloetplein om de boel in goede banen te leiden.		
17 juni	22:58	De mensen op het #Jonckbloetplein worden middels de politiepaarden met zachte hand de omliggende straten in geleid.	18	
17 juni	23:14	yfrog.com/kh7tdomj http://yfrog.com/g079753232j http://yfrog.com/kk9utvmj #Jonckbloetplein #Sfeerbeeld #Politiepaarden	28	Foto's van politiepaarden in de wijk
17 juni	23:15	Publiek #Jonckbloetplein en omgeving blijft terugkomen. Politie vordert publiek zich te verwijderen. #veiligEK		RT @Politie_HGL
17 juni	23:18	De politie is nu bezig om o.a. met ME-jeeps de omliggende straten rond het #Jonckbloetplein schoon te vegen.	18	
17 juni	23:22	Met paarden en ME wordt het publiek van het #Jonckbloetplein en uit de omliggende straten verwijderd. #veiligEK		RT @Politie_HGL
17 juni	23:40	De politie heeft reeds enkele aanhoudingen vericht http://yfrog.com/kixfatcj http://yfrog.com/mn7iabdj #Jonckbloetplein	7	Foto's van aanhoudingen
17 juni	23:40	De ME is nog steeds bezig met het schoonvegen van omliggende straten. Het #Jonckbloetplein ligt er inmiddels verlaten bij.	8	
18 juni	00:26	Ook na 3e en laatste wedstrijd Oranje op EK 2012, onrustig in Laak. http://bit.ly/NlzlxD	6	
18 juni	00:26	Update: EK afsluiting van het Jonckbloetplein is ten einde. Stremmingen voor de lijnen 1, 16, 17 en 18 behoren tot het verleden.		RT @HTM_Reisinfo
18 juni	00:38	Wij sluiten hiermee de berichtgeving rond het EK. En wat de uitschakeling betreft: achter de wolken schijnt de zon. Welterusten! ;-)	5	

4.2 Artikelen

Politie ingezet na EK-wedstrijd Nederlands elftal

Den Haag - Na de jammerlijk verloren wedstrijd van het Nederlands elftal zijn vanavond grote ordeverstoringen in de regio uitgebleven.

Na ongeregelde heden tijdens eerdere eindrondes, was de politie nu duidelijk zichtbaar aanwezig op en rond het Jonckbloetplein, in het Laakkwartier. De politie is er alles aan gelegen dat het Europees Kampioenschap een groot feest wordt. Althans, voor zover de uitslagen daar uiteraard aanleiding toe geven.

Vlak na het laatste fluitsignaal werd het langzaam wat drukker op het Jonckbloetplein. Alhoewel de sfeer aanvankelijk als gemoedelijk werd omschreven, heeft de aanwezige politie de ongeveer 100 a 200 mensen op het plein na enige tijd gevorderd om te vertrekken.

Nadat men vanuit diverse groepjes met eieren en flessen de politie bekogelden, trad de politie op. Hierop verdreef de Mobiele Eenheid met ondersteuning van de paarden en jeeps de groepen in diver-

se richtingen van het Jonckbloetplein weg. Bij deze inzet werden 19 personen aangehouden, onder andere voor het niet voldoen aan de bevelen van de politie, het gooien van vuurwerk en opruiing.

Eén van de aangehouden verdachten was een 26-jarige Hagenaar. Hij werd herkend vanwege betrokkenheid bij de ongeregelde heden [in de Hildebrandstraat op 05 juni](#). Alle verdachten zijn overgebracht naar het hoofdbureau van politie en zitten nog vast voor verhoor. Grotere ordeverstoringen bleven echter uit.

Rond half tien was de rust weergekeerd op het Jonckbloetplein. De politie is nog enige tijd bezig geweest om de omliggende straten 'schoon te vegen' en de groepjes jongeren verder uit elkaar te drijven.

9 juni 2012, <http://www.regio15.nl/actueel/lijst-weergave/28-overige/12736-politie-ingezet-na-ek-wedstrijd-ned-den>

Weer onrustig na afloop EK-wedstrijd

Den Haag - Na de verloren wedstrijd tegen Duitsland is het weer onrustig geweest op en rond het Jonckbloetplein.

Na ongeregelde heden tijdens eerdere eindrondes was de politie duidelijk zichtbaar aanwezig op en rond het Jonckbloetplein, in het Laakkwartier. De politie is er alles aan gelegen dat het Europees Kampioenschap een groot feest wordt. Althans, voor zover de uitslagen daar uiteraard aanleiding toe geven.

Na de wedstrijd tegen Duitsland verzamelde zich al gauw een menigte van zo'n 100 tot 150 personen op het plein. De sfeer was gelaten. De politie besloot op te treden toen er wat werd gegooid. Er werd besloten om het Jonckbloetplein preventief te ontruimen, om op die manier te voorkomen dat zich daar een grote groep zou kunnen verzamelen. Met paarden en jeeps heeft de Mobiele Eenheid de menigte de omringende straten in gedreven. Hierbij werd een 12-tal aanhoudingen verricht.

Gedurende enige tijd ontstond er daarna een kat-en-muisspel tussen de politie en jongeren, maar rond middernacht was de rust voor het grootste deel teruggekeerd.

13 juni 2012, <http://www.regio15.nl/actueel/lijst-weergave/28-overige/12757-weer-onrustig-na-afloop-ek-wedstrijd>

Weer onrustig in Laak na wedstrijd

Den Haag - Ook na de derde en (helaas) laatste wedstrijd van het Nederlands elftal op het Europees Kampioenschap is het onrustig geweest in het Haagse 'Laakkwartier'.

De politie was ook vanavond nadrukkelijk aanwezig en alles was erop gericht om ongeregelheden te voorkomen. Zo was het Jonckbloetplein afgesloten voor het verkeer en reden er ook geen trams en bussen over het plein.

Er was vooraf ook al veel politie aanwezig op het Jonckbloetplein.

Gelijk na het laatste fluitsignaal van de wedstrijd, die zoals bekend met 2-1 verloren werd, druppelden de eerste mensen het plein op. De politie heeft met behulp van ruiters de mensen teruggedrongen, de omringende straten in. Maar er ontstond toen een kat-en-muis spel, waarbij de weggestuurde mensen steeds weer terugkeerden.

Rond tien voor half twaalf zijn de mensen gevorderd zich te verwijderen en werden het Jonckbloetplein en omliggende straten met behulp van ruiters en ME-jeeps schoongeveegd. Er zijn hierbij een aantal aanhoudingen verricht.

Even na middernacht keerde de rust weer terug in het Laakkwartier. Hier en daar bleken wel wat vernielingen te zijn verricht. Zo is een geparkeerde auto zwaar beschadigd geraakt door vuurwerk.

De politie hield totaal negen personen aan voor het niet voldoen aan een vordering en geweldpleging. Zeven personen zijn aangehouden in verband met het niet kunnen tonen van een identiteitsbewijs.

17 juni 2012, <http://www.regio15.nl/actueel/lijt-weergave/28-overige/12814-weer-onrustig-in-laak-na-wedstrijd>

5. Berichtgeving AD/Haagsche Courant

Hooligans gaan weer los

Maandag 11 juni 2012

BYLINE: Angelique Mulders Carla van der wal

SECTION: Algemeen Dagblad - Den Haag; Blz. 3

LENGTH: 385 woorden

DEN HAAG - Rond het Jonckbloetplein zetten bewoners zich schrap voor de tweede EK-wedstrijd, tegen Duitsland, nadat zaterdagavond rellen uitbraken. Elders in de stad was de stemming opperbest.

Laak zet zich schrap voor kraker tegen Duitsers

Bewoners in stadsdeel Laak bereiden zich na de inzet van de ME tegen 150 raddraaiers voor op de volgende roerige nasleep, woensdag bij de kraker tegen onze oosterburen. Sommigen zeggen het optreden van de politie niet te pikken en melden dat ze nog wat kunnen verwachten .

Bewoner Kitty Dekkers en haar partner Sebastiaan van Sitteren zien het met lede ogen aan. Zij zagen zaterdag Hagenaars van 30, 40 jaar de politie belagen en de jeugd ophitsen. „We hebben hier in huis een stel jongens van 17, 18 opgevangen, die het buiten te heftig vonden. Dat terwijl zij in de buurt bekend staan als raddraaiers. Het voelt onveilig, de buurt holt achteruit. Van Sitteren troostend:

„Maar bij mij ben je veilig. Een bewoner van Spoorwijk, die vroeger meedeed bij opstootjes, liet deze keer verstek gaan. „Ik heb nu een gezin, moet het goede voorbeeld geven. Maar hij hoeft zijn kinderen niets wijs te maken. „Ik weet wel wat hij heeft gedaan hoor. Ben niet gek, zegt zijn dochter.

De politiepaarden, -jeeps en massale aanwezigheid van ME ers heeft indruk gemaakt op de buurt. Een kleuter gooide spontaan zijn handjes in de lucht, toen hij werd geconfronteerd met de politie-overmacht. Maar er waren ook relschoppers die zich niet bang lieten maken. Zo liet één van hen zijn blote billen aan de ME zien om er vervolgens als een haas vandoor te gaan.

Elders in Den Haag ging het anders. Uitgedost in oranje keken op het terrein van voetbalvereniging SVH in Wateringse Veld zaterdag zo n 150 buurtbewoners en clubleden in een tent naar de openingswedstrijd van Oranje. „We hadden op iets meer mensen gerekend, maar het was zeker gezellig. Voor ons is dit een nieuw initiatief maar wat mij betreft maken we er een traditie van, vertelt Fred Dukel. De clubvoorzitter vond het wel een beetje sneu voor de uitgenodigde Haagse zanger Jerry van Vianen. Zijn optreden begon na de match. „Mensen dropen toch snel af na de nederlaag. Maar woensdag beginnen Rein Mercha en John West al om 18.00 uur te zingen om in een positieve stemming te komen voor de wedstrijd tegen Duitsland.

Eerste stap naar leuk EK-feest

Woensdag 13 juni 2012

SECTION: Algemeen Dagblad - Den Haag; Blz. 3

LENGTH: 161 woorden

De eerste stap naar een gezellig EK-feest zonder rellen op het Jonckbloetplein is afgelopen zaterdag gezet. Dat zegt Cor Spruijt, woordvoerder van de politie.

Spruijt vertelt dat het zaterdag rustig bleef in de regio. Alleen op het Jonckbloetplein was een groep van 150 jongeren die met eieren en flessen begon te gooien. „We hebben meteen ingegrepen, willen duidelijk maken dat op het Jonckbloetplein niets te beleven valt. We hebben groot ingezet, om te laten zien dat het ons ernst is. Dat doen we woensdag weer. Vijf van de twintig verdachten die werden opgepakt kregen een dagvaarding, en eengebiedsverbod voor de wedstrijden van Nederland. Uiteindelijk moet het op het plein weer gezellig worden na wedstrijden. Spruijt gelooft dat het zo ver komt. „Het gaat de goede kant op. Bewoners willen geen onrust meer, hebben dat al tijdens het WK in brieven aan de buurt aangegeven. Het gaat stapje voor stapje, maar het wordt rustig op het Jonckbloetplein.

Jonckbloetplein snel leeg door ME

Donderdag 14 juni 2012

Kort nieuws

SECTION: Algemeen Dagblad - Den Haag; Blz. 3

LENGTH: 142 woorden

De politie heeft gisteravond zes arrestaties verricht bij het ontruimen van het Jonckbloetplein. Zo n 100 tot 150 mensen hadden zich na de EK-wedstrijd van Nederland-Duitsland op het plein verzameld. De politie en de Mobiele Eenheid waren uit voorzorg in groten getale aanwezig. Ook werd het tramverkeer preventief stilgelegd. Een aantal voetbalfans gooide stukken van straatstenen en vuurwerk naar ME-busjes. De menigte werd op last van de burgemeester verzocht het plein te verlaten. Daarop voerde de ME charges uit tussen het Jonckbloetplein en het Lorentzplein. Zover gisteren bekend werden er zes arrestaties verricht, onder meer voor openlijke geweldpleging. Binnen een uur was het weer rustig op het plein. De ME zette daarna jeeps en busjes in om de omliggende straten en het Lorentzplein schoon te vegen.

Supersnelrecht na rel

Vrijdag 15 juni 2012

SECTION: Algemeen Dagblad - Den Haag; Blz. 3

LENGTH: 98 woorden

Den Haag - Vier voetbalfans die woensdag op het Jonckbloetplein werden aangehouden tijdens de onrust na de EK-wedstrijd Nederland-Duitsland verschijnen vandaag voor de supersnelrechter. Eén van hen is minderjarig. Zeven andere verdachten moeten zich op 5 juli verantwoorden voor de rechtbank. Ook kreeg deze groep op basis van de voetbalwet een gebiedsverbod voor het Jonckbloetplein en omgeving. Dat verbod geldt voor de resterende wedstrijden van het Nederlands elftal. Eén persoon kreeg een boete van 650 euro. De verdachten werden onder meer aangehouden voor openlijke geweldpleging.

Celstraf en gebiedsverbod voor onruststokers Jonckbloetplein

Zaterdag 16 juni 2012

SECTION: Algemeen Dagblad - Den Haag; Blz. 5

LENGTH: 224 woorden

Den Haag - Vier verdachten, die woensdag werden aangehouden na de onrust op het Jonckbloetplein, hebben gisteren allemaal een straf gekregen van de supersnelrechter.

Een 42-jarige Hagenaar moet een celstraf van 19 dagen uitzitten, omdat hij na de wedstrijd Nederland-Duitsland een steen tegen een politiepaard gooide. Het dier schrok en begon te steigeren, waardoor de agent bijna van zijn paard afviel. Hij had ernstig gewond kunnen raken. Ook negeerde de man het verwijderingsbevel van de Mobiele Eenheid.

Een 18-jarige man uit Voorburg kreeg zes dagen gevangenisstraf opgelegd. Ook heeft hij een gebiedsverbod als het Nederlands elftal speelt. De man beledigde die woensdag de politie, volgde een verwijderingsbevel niet op en beschadigde een celdeur. Daarvoor moet hij nog 110 euro schadevergoeding betalen.

De derde verdachte, een 26-jarige Hagenaar, moet tien dagen de cel in. De man vernielde met een steen een zijspiegel van een ME-voertuig. Hij moet een schadevergoeding van 300 euro betalen. De vierde en 17-jarige verdachte krijgt 40 uur werkstraf en één week jeugddetentie. Die hoeft hij niet uit te zitten als hij zich houdt aan een gebiedsverbod voor het Jonckbloetplein en omgeving voor de duur van het EK. Ook moet hij twee jaar blijven luisteren naar de jeugdreclassering. De schadevergoeding voor de vernielde ruit bedraagt 510 euro.

Plein in Laak weer schoongeveegd

Maandag 18 juni 2012

SECTION: Algemeen Dagblad - Den Haag; Blz. 1

LENGTH: 121 woorden

DEN HAAG - Hoewel een grote groep voetbalfans zich gisteravond opnieuw op en rondom het Jonckbloetplein in het Laakkwartier in Den Haag verzamelde, is de aftocht van die menigte vrij rustig verlopen.

Na de wedstrijd Nederland-Portugal stroomde het plein vol, dat op voorhand door de politie was afgezet. Wel staken mensen vuurwerk af, brak er een brandje uit en gooide iemand een steen. Anderen probeerden met slingers politiepaarden te laten struikelen. Agenten te paard dreven het publiek het plein af. Jeeps van de Mobiele Eenheid veegden kort na middernacht de omgeving schoon. De politie zou tien mensen hebben aangehouden.

Een deel van de onruststokers die eerder werden opgepakt, verscheen afgelopen week al voor de rechter.

Dankzij feestjes

Zaterdag 23 juni 2012

SECTION: Algemeen Dagblad - Den Haag; Blz. 3

LENGTH: 173 woorden

De Haagse feestjes op de speeldagen van het Nederlands elftal hebben tijdens het EK voetbal heel goed gewerkt. Volgens burgemeester Van Aartsen, de politie en het Openbaar Ministerie bleef het mede door de georganiseerde activiteiten veel rustiger op het Jonckbloetplein dan tijdens voorgaande voetbaltoernooien.

De kleine evenementen in Escamp en Laak boden volwassenen en kinderen een alternatief voor het plein, stellen ze. Daardoor was er geen sprake van vermenging van goedwillenden en kwaadwillenden en kon de politie direct hard optreden tegen reischoppers. Burgemeester Van Aartsen houdt daarom vast aan de aanpak: We gaan ermee door tot iedereen zich normaal gedraagt. Dat is ook wat bewoners aan mij vragen.

Rond de wedstrijden heeft de politie in totaal 51 aanhoudingen verricht. Vijf verdachten moesten zich via het supersnelrecht verantwoorden. Vier van hen werden veroordeeld. De hoogste straf was 19 dagen cel. Ook anderen kregen een celstraf. Bovendien werden er gebiedsverboden en schadevergoedingen opgelegd.