



POLITIEBLOGGING:

Een onderzoek naar het gebruik van educatieve en
therapeutische tools in politieblogs.

Abstract

In dit eindwerkstuk wordt onderzoek gedaan naar institutionele en private blogs binnen politieke context en de manier waarop therapeutische en educatieve tools hierin naar voren komen. De blogs werden geanalyseerd door middel van een contentanalyse. Aan de hand van talige uitingen in de literatuur van Pedersen et al., (2012), Burnett et al., (2012), Ojala (2005), Richards (2008) en Tangherlini (2000) is er een codeboom samengesteld. Door middel van deze codeboom is er gekeken naar twee functies van blogs. Uit de analyse bleek dat private blogs voornamelijk therapeutische tools bevatten en institutionele blogs voornamelijk educatieve tools. Dit is in lijn der verwachting. Institutionele bloggers hebben te maken met organisationele doelen en regels waar ze zich aan moeten houden. Op deze manier zijn ze minder vrij in wat ze schrijven dan private bloggers. Doordat institutionele bloggers organisationele doelen nastreven schrijven zij in een ander genre dan private bloggers.

Keywords: institutionele blogs; private blogs; politiecultuur; politieblogging; institutionele communicatie

Inhoudsopgave

1. Inleiding	p. 3
2. Theoretisch Kader	p. 5
2.1 Storytelling	p. 5
2.2 Politiecultuur	p. 5
2.3 Politieblogging	p. 6
2.3.1 Blogs als therapeutische tool	p. 7
2.3.2 Blogs als educatieve tool	p. 7
2.4 Institutionele blogs versus private blogs	p. 7
3. Methode	p. 9
3.1 Betrouwbaarheid	p. 9
3.2 Materiaal	p. 10
4. Analyse	p. 11
4.1 Emoties	p. 11
4.1.1 Emoties op woordniveau	p. 11
4.1.2 Emoties op zinsniveau	p. 12
4.1.3 Emoties op metaniveau	p. 12
4.1.4 Cynische storytelling	p. 13
4.2 Advies geven	p. 13
4.3 Uitleg geven	p. 14
4.4 Institutionele blogs versus private blogs	p. 15
5. Conclusie/Discussie	p. 16
5.1 Conclusie	p. 16
5.2 Discussie	p. 16
5.3 Beperkingen en vervolgonderzoek	p. 18
Literatuurlijst	p. 19

Bijlagen

Bijlage 1:	Codeboom	Bijlage 4:	Kenmerken per vraag per blog
Bijlage 2:	Codeboek	Bijlage 5:	USB-stick met blogteksten
Bijlage 3:	Voorbeeldanalyse		

1. Inleiding

"[...] Daar lig je dan, zo stil op het strand. Met je plakkerige natte rode shirtje, blauwe broekje en schoentjes. Je neusje en mondje in het vieze zoute water. Je armpjes langs je lijfje, je handjes met je handpalmen omhoog. Alsof je klaar bent om de wereld op te vangen. Was er maar iemand geweest om jou op te vangen. Je papa en mama hebben het vast geprobeerd. De zee is nogal ruw, daar weet je nu alles van. Je bent nog maar klein. Te klein om de wereld om je heen te begrijpen. Maar je grijpt de wereld wel. En mij zeker. Ik moet een beetje huilen als ik naar je kijk. Stom hè, want we kennen elkaar helemaal niet. Ik kan niet slapen, mijn ogen gaan niet dicht. Omdat ik weet dat jouw oogjes nooit meer open gaan [...]." (Schoonekamp, 2015).

Bovenstaande sectie is verkregen uit een verhaal dat is geschreven door Henriëke Schoonekamp, forensisch onderzoeker en centralist op de politiemeldkamer. Deze blogpost verscheen op 3 september op haar weblog. Uit het verhaal kun je opmaken dat er een kindje is verdronken in de zee. Dit is geen beschrijving zoals de politie normaal gesproken in een bericht naar buiten brengt. Dit is geen weergave van de feiten maar een persoonlijk verhaal van een politiemedewerker. Schoonekamp heeft haar gevoelens opgeschreven en laat hiermee zien hoe ze zich voelde toen ze over het kindje hoorde.

Schoonekamp werd al snel opgemerkt door de media en sindsdien is er veel veranderd op de communicatieafdeling van de politie. Op de officiële site van de politie kunnen medewerkers sinds 2013 hun eigen verhaal kwijt in de vorm van een blog. Het accent ligt nu meer op dialoog met publiek en collega's. De politie heeft een plek voor haar medewerkers gecreëerd om persoonlijke ervaringen te delen. De eerste blog op politie.nl verscheen in oktober 2013. De blogs die vanuit de organisatie worden geschreven worden in het vervolg institutionele blogs genoemd. Deze blogs worden gecontroleerd door leidinggevenden en webmasters. Op de website van de politie zegt Eric Stolwijk, directeur Communicatie bij de politie, het volgende over deze blogs: 'De echte verhalen van de straat, ongepolijst, zonder opsmuk en zonder communicatiesausje, spreken tot de verbeelding.' Deze verhalen zijn geschreven door politieagenten in alle lagen van de institutie. Er worden niet alleen blogs bijgehouden via de politie als instituut. Politie-medewerkers kunnen tevens een blog bijhouden in privésfeer. Een private blogger is volledig vrij in het toevoegen van content aan zijn of haar blog en emoties staan bij deze blogger centraal (Puschmann, 2010). Deze blog wordt niet gecontroleerd of geredigeerd voordat deze op het internet geplaatst wordt.

Er is nog weinig onderzoek gedaan naar blogging binnen politieke context. Er is voornamelijk onderzoek gedaan naar de motivatie om een blog te schrijven en naar de structuur van blogs (Pedersen, Burnett, Smith & O'Neill, 2012; Ojala, 2005; Richards, 2008; Burnett, Pedersen & Smith, 2011). Uit deze literatuur wordt duidelijk dat blogs voornamelijk functioneren als therapeutische en educatieve tool. Er wordt echter weinig verschil gemaakt tussen institutionele en private blogs en de manier waarop therapeutische tools en educatieve tools hierin naar voren komen. Een algemeen gegeven is dat institutionele communicatie te maken heeft met regelgeving en controle (Lammers & Barbour, 2006; Kelly, 2008). Worden bloggers die voor een institutie schrijven meer beperkt door hun organisatie dan private bloggers? De analyse zal uiteindelijk leiden tot inzichten in de politiecultuur waarbinnen blogs bestaan. Door de bevindingen uit de literatuur is de volgende hoofdvraag opgesteld:

Op welke manier worden educatieve en therapeutische tools gebruikt in storytelling via institutionele en private blogs binnen politieke context?

In dit eindwerkstuk zal onderzoek worden gedaan naar blogs binnen politieke context. Zestien blogs worden geanalyseerd aan de hand van een codeboom die is samengesteld aan de hand van functies van blogs die eerder geanalyseerd zijn in de literatuur. In het vervolg van deze scriptie zal in hoofdstuk 2 verschillende wetenschappelijke literatuur worden besproken ten behoeve van storytelling binnen politieke context, politiecultuur, politieblogging en institutionele communicatie. Vervolgens zal in hoofdstuk 3 de methode worden uitgelegd. In hoofdstuk 4 zullen de resultaten van de analyse worden besproken. Tot slot zal in hoofdstuk 5 een conclusie worden getrokken en een voorstel voor vervolgonderzoek gedaan worden.

2. Theoretisch Kader

2.1 Storytelling

In de tijd waarin nieuwe media een grote rol zijn gaan spelen is de rol van storytelling veranderd. Storytelling is een eeuwenoud gebruik van het vertellen van verhalen van zender aan ontvanger. Storytelling in de digitale wereld wordt intussen veel gebruikt door personen maar ook door instituties. Lundby (2008) schrijft in zijn boek 'Digital Storytelling, Mediatized Stories' dat digitale storytelling bijna altijd in institutionele kaders plaatsvindt. Veel digitale verhalen zijn *self-representative*. Dit betekent dat het verhaal vanuit persoonlijk perspectief is geschreven (Lundby, 2008).

De politie als instituut maakt ook gebruik van digital storytelling. Dit doen ze op hun website, via online nieuwsberichten maar ook via blogs. *Bloggng*, het Engelse woord voor 'een weblog bijhouden', vindt plaats op een webpagina waarop korte, geschreven secties of verhalen in tegengestelde chronologische volgorde worden geplaatst (Fichter, 2001). Verhalen via blogs maken het mogelijk om ervaringen te delen en kennis over te dragen aan anderen. Storytelling is dus een zinvolle manier om kennis vast te leggen en te delen (Burnett, Pedersen & Smith, 2011).

Verhalen zijn er echter niet alleen om mensen te amuseren maar hebben vaak een diepere betekenis. Ze zijn er ook om de normen en waarden van mensen te beïnvloeden (de Graaf & Hustinx, 2011). Verhalen zijn in die zin een doeltreffende manier om iemand te overtuigen (de Graaf, Sanders, Beentjes & Hoeken, 2007).

2.2 Politiecultuur

De normen binnen de politiecultuur geven aan dat emoties zoals woede, walging en verdriet niet getoond mogen worden omdat de politie een professionele uitstraling moet hebben en leiderschap moet tonen richting het publiek en collega's (Pogrebin & Poole, 1991). Dit geeft aan dat emoties niet geuit kunnen worden in storytelling binnen politionele context. Politied medewerkers vinden tevens zelf dat ze hun gevoelens niet bloot mogen geven tegenover collega's omdat ze bang zijn om gezien te worden als inadequaats en afhankelijk (Pogrebin & Poole, 1991). Ze geloven ook dat het publiek verwacht dat ze onverschrokken en kalm zijn om in kritieke situaties op een objectieve manier te kunnen handelen (Pogrebin & Poole, 1991). Er is binnen de politiecultuur dus weinig plek voor emoties.

De literatuur ten behoeve van politiecultuur richt zich voornamelijk op Amerikaans en Engels onderzoek. De Amerikaanse politiecultuur staat bekend om zijn machokarakter waarin emoties onderdrukt worden en waarbij wordt verondersteld dat politiewerk geen werk voor vrouwen is (Fletcher,

1999; Pogrebin & Poole, 1991). Het machokarakter dat in de Amerikaanse politiecultuur aanwezig is, komt echter in veel mindere mate in Nederland voor (Terpstra & Schaap, 2011). Als men spreekt van machokarakter in Nederland gaat het vooral om de fysieke uitstraling van het werk (Terpstra & Schaap, 2011).

2.3 Politieblogging

Uit het onderzoek van Tangherlini (2000) blijkt dat de behoefte om stoom af te blazen over werkgerelateerde zaken erg sterk is bij mensen die in de hulpverlening werken. Het werk kan vaak niet ter discussie gesteld worden in de buitenwereld. Steeds meer politiemedewerkers houden daarom een blog bij en schrijven op dit platform over alledaagse dingen die ze op het werk ervaren. Ze kunnen hier onder meer hun emoties onder woorden brengen.

Politieblogging is een specifieke manier van blogging en is onderdeel van het grotere fenomeen *work-blogging* (Richards, 2008). Werkbloggers houden een blog bij met betrekking tot het werk dat zij verrichten. Steeds meer politieagenten en andere medewerkers uit de hulpverlening houden een blog bij. Dit fenomeen wordt in de privésfeer gedaan, maar ook door de politie als instituut. Het bijhouden van een blog biedt kansen voor instituties maar brengt ook gevaren met zich mee. Blogs voegen waarde toe aan de politie als organisatie doordat ze beter zicht geven op *frontline* politiewerk, maar kunnen vertrouwelijke informatie onthullen (Pedersen, Burnett, Smith & O'Neill, 2012; Ojala, 2005). Tevens kan er wrijving ontstaan tussen het bloggen zelf en hoe de blog wordt ontvangen bij het publiek of de werkgever (Pedersen et al., 2012).

Uit verschillende literatuur blijkt dat blogs drie hoofdfuncties hebben (Ojala, 2005; Pedersen et al., 2012; Burnett, Pedersen & Smith, 2011; Richards, 2008). Ten eerste hebben blogs een knowledge-management functie; dit houdt in dat blogs gemaakt zijn om kennis te creëren en te verspreiden. Ten tweede hebben blogs een therapeutische functie; dit houdt in dat blogs gebruikt worden als therapie voor de blogger. Ten derde hebben blogs een educatieve functie; dit houdt in dat blogs geschreven worden om anderen iets te leren. Werkblogs hebben vaker een therapeutische en educatieve functie dan een knowledge-management functie (Pedersen et al., 2012). Om die reden zal in dit onderzoek worden gekeken naar zowel de therapeutische en educatieve functies. Deze twee functies zullen hieronder worden besproken.

2.3.1 Blogs als therapeutische tool

Therapeutische tools zijn volgens Tangherlini (2000), Richards (2008), Pedersen et al. (2012) en Burnett, Pedersen, Smith & O'Neill (2012) te herkennen aan titels van blogs die emoties verraden, emoties die specifiek benoemd worden, het gebruik van het woord 'therapie', onderwerpen zoals de dood, cynische storytelling, het gebruik van antihelden en een beschrijving van traumatische gebeurtenissen. Uit het onderzoek van Richards (2008) blijkt dat werkbloggers met name schrijven om zowel gevoelens als frustraties te uiten en stoom te kunnen afblazen. Via een blog kunnen ze problemen van zich afschrijven en op deze manier heeft de blog een therapeutische functie. Schrijven over emoties die uitgelokt worden door een bepaalde gebeurtenis is echter niet genoeg. Het verhaal moet een beschrijving van de traumatische gebeurtenis bevatten evenals de emoties die de gebeurtenis verwekte bij de blogger (Burnett et al., 2011). Het gebruik van een cynische en zelf afkeurende manier van storytelling is een tactiek om betrokkenheid te creëren bij het publiek (Tangherlini, 2000). De reacties die anderen op de blogs geven kunnen een motivatie zijn om te blijven schrijven over gevoelens (Ojala, 2005; Pedersen et al., 2012).

2.3.2 Blogs als educatieve tool

Educatieve tools zijn volgens Pedersen et al. (2012) en Burnett et al. (2012) te herkennen aan correctie van het huidige politiebeeld, uitleg waarom de politie handelt zoals ze doet en adviezen. Werkbloggers willen insiders en outsiders graag iets leren over hun beroep (Richards, 2008). Zo willen politieblogger valse impressies van de politie corrigeren en uitleggen waarom de politie handelt zoals ze doet (Pedersen et al., 2012). In het onderzoek van Burnett et al. (2012) komt naar voren dat bloggers niet altijd specifieke bewoording gebruiken als ze mensen iets willen leren. Ze gebruiken ook beschrijvende motieven.

2.4 Institutionele blogs versus private blogs

In Ojala (2005), Pedersen et al. (2012), Richards (2008), Burnett et al. (2012) wordt er weinig onderscheid gemaakt tussen institutionele en private blogs. Ojala (2005) heeft het over blogs binnen de werkplek, een team, een departement of een wereldwijde onderneming. Ook benoemt zij interne en externe blogs. Externe blogs zijn persoonlijke blogs van werknemers die volledig erkennen voor wie ze werken (Ojala, 2005). Richards (2008) maakt geen onderscheid tussen institutionele en private blogs, zolang er maar over werk geschreven wordt.

Volgens Lammers & Barbour (2006) zijn formele regels, wetten, voorschriften, richtlijnen en contracten bepalend voor institutionele communicatie. Tevens zegt Kelly (2008) dat institutionele bloggers te maken kunnen hebben met kwaliteitscontrole, dataprotectie, politiewerk, administratie en controle. Private bloggers hebben daarentegen meer vrijheid in het schrijven van hun blog. Private bloggers schrijven meer over gevoelens en emoties spelen een centrale rol (Puschmann, 2010). Emoties kunnen in institutionele blogs echter onprofessioneel overkomen (Puschmann, 2010). Waar private bloggers hun persoonlijke doelen nastreven, streven institutionele bloggers de doelen van de organisatie na (Puschmann, 2010). Naar aanleiding van deze literatuur is het interessant om te kijken naar verschillen tussen institutionele en private blogs binnen politionele context.

3. Methode

Dit onderzoek is een kleinschalige corpusstudie van blogs. Om de blogs te analyseren heb ik een codeboom samengesteld aan de hand van talige uitingen van therapeutische en educatieve functies van blogs die eerder zijn geanalyseerd in de literatuur, zie bijlage 1. Door middel van een contentanalyse verkregen uit Neuendorf (2002) zal er gekeken worden naar twee functies van politieblogs. Contentanalyse is een onderzoekstechniek voor een objectieve, semantische en kwantitatieve beschrijving voor de inhoud van communicatie (Ritsert, 1972).

Er is gekozen voor deductief coderen, dit betekent dat op basis van literatuur constructen zijn gemeten. De educatieve tool zal op metaniveau onderzocht worden. De therapeutische tool zal op woordniveau, zinsniveau en metaniveau geanalyseerd worden. De lijst van emoties is samengesteld aan de hand van het boek van Rosenberg (2006) en de discursieve psychologie benadering van Edwards (2005). Discursieve psychologie focust op psychologische thema's in gesprekken, teksten en beelden (Edwards, 2005).

Voor elk kenmerk geldt dat er gelet wordt op talige uitingen. Het kenmerk emotie bestaat uit vragen 1A t/m 1H, het kenmerk advies geven bestaat uit vraag 2 en het kenmerk uitleg geven bestaat uit vraag 3A en 3B, zie bijlage 2. Voor een voorbeeldanalyse van de blogs, zie bijlage 3.

3.1 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid van het codeboek werd gemeten door vergelijking met een tweede beoordelaar van 20% van het totale corpus. In het codeboek werd achter elk kenmerk een instructie gegeven aan de tweede beoordelaar, zie bijlage 2. Uit een intercodeur betrouwbaarheidsanalyse bleek dat de beoordelaars de kenmerken op dezelfde wijze hebben geëvalueerd ($\alpha = 0,65$). De Cronbach's Alpha geeft aan dat de betrouwbaarheid redelijk is. Op het moment van de analyse was het nog niet duidelijk op welke manier emotie in zinsverband en op metaniveau geanalyseerd kon worden. Na de intercodeur betrouwbaarheidsanalyse is het kenmerk emotie aangescherpt in het codeboek en is emotie op zinsniveau en metaniveau toegevoegd. Dit kan van invloed zijn op de betrouwbaarheid. Het codeboek is hierna echter niet opnieuw getest op intercodeur betrouwbaarheid omdat daar te weinig tijd voor was. Uit een tweede betrouwbaarheidsanalyse bleek dat vraag 1A t/m 1G hetzelfde kenmerk meten ($\alpha = 0,61$). Vraag 1H is bij deze analyse weggelaten omdat deze geen enkele keer voorkwam in het corpus.

3.2 Materiaal

Er werden in totaal zestien blogs geanalyseerd waarvan acht institutionele blogs verkregen op <https://www.politie.nl/blogs>, vier private blogs verkregen op <http://henriekeschoonekamp.blogspot.nl/> en vier private blogs verkregen op <http://politieverhalen.blogspot.nl/>. Het onderzoek werd volgens de methode van Herring et al. (2004a en 2004b) uitgevoerd. Dat wil zeggen dat alle blogs een stuk tekst moeten bevatten over de achtergrond van de schrijver en dat ze allemaal in het Nederlands geschreven moeten zijn. Foto- en videoblogs met weinig tekst worden niet meegenomen in dit onderzoek. De zestien blogs die zijn geanalyseerd, zijn geschreven door iemand die zichzelf identificeert als medewerker van de Nederlandse politie. Drie bloggers werden geïdentificeerd als vrouw en drie als man. De levensduur van de blogs bedraagt twee tot drie jaar en de blogs worden frequent geüpdatet.

4. Analyse

In dit hoofdstuk worden de kenmerken emoties, ‘advies geven’ en ‘uitleg geven’ nader bekeken. Emoties worden op verschillende niveaus geuit en worden per niveau behandeld. Vervolgens worden de kenmerken advies geven en uitleg geven behandeld. Tot slot zal er een paragraaf gewijd worden aan de verschillen tussen institutionele en private blogs. Voor de tabel met het aantal kenmerken per vraag per blog, zie bijlage 3.

4.1 Emoties

Emoties worden op verschillende niveaus geuit. Bij ieder niveau zullen voorbeelden worden gegeven die kenmerkend zijn voor de geanalyseerde blogs. De niveaus zullen hieronder behandeld worden.

4.1.1 Emoties op woordniveau

Emoties op woordniveau komen in veertien van de zestien blogs voor. Op dit niveau worden meer positieve dan negatieve emoties geuit. Er zijn twee manieren waarop emoties op woordniveau voorkomen in de blogs. Ten eerste worden emoties letterlijk benoemd. Deze manier is te zien in voorbeeld 1 en 2. In voorbeeld 1 wordt de emotie ‘ontroering’ geuit en in voorbeeld 2 wordt de emotie ‘nieuwsgierigheid’ geuit.

Voorbeeld 1: *“Ik krijg het erg warm, ben **ontroerd**.”* (vrouw, private blog)

Voorbeeld 2: *“André laat mij het geboortekaartje zien en **nieuwsgierig** geworden controleer ik het adres via het bevolkingsregister.”* (man, private blog)

Ten tweede wordt er verwezen naar emoties door middel van verwijzingswoorden. Deze manier is te zien in voorbeeld 3 en 4. In voorbeeld 3 wordt de emotie niet letterlijk benoemd maar verwijst het woord ‘gelukkig’ naar de emotie ‘opluchting’. In voorbeeld 4 is er sprake van de emotie teleurstelling, dit is te zien aan het woord ‘helaas’.

Voorbeeld 3: *“**Gelukkig** komt na korte tijd het ambulancepersoneel ons versterken.”* (man, private blog).

Voorbeeld 4: *“**Helaas** heeft het meisje het niet overleefd.”* (man, private blog).

4.1.2 Emoties op zinsniveau

Emoties op zinsniveau komen in alle blogs voor. Zowel positieve als negatieve emoties worden geuit op zinsniveau waarbij negatieve emoties net iets vaker worden geuit dan positieve emoties. Er zijn twee manieren waarop emoties op zinsniveau kunnen worden geuit. Ten eerste bevatten emoties op zinsniveau waardeoordelen. Deze manier is te zien in voorbeeld 5. De zin wordt emotioneel doordat er een evaluatief bijvoeglijk naamwoord in voorkomt. Het woord fantastisch zegt iets over smoezen. Op deze manier bevat de zin een persoonlijk oordeel van de blogger. Evaluatieve bijvoeglijke naamwoorden zijn een vorm van taalintensivering (van Mulken en Schellens, 2012). Wanneer het evaluatieve bijvoeglijke naamwoord weggelaten wordt is de zin grammaticaal correct en brengt deze een minder krachtige evaluatie tot uitdrukking. Evaluatieve bijvoeglijke naamwoorden, ook wel taalintensiveerders, zijn kenmerkend voor emoties op zinsniveau.

Voorbeeld 5: *“Om onder een bekeuring uit te komen, hebben mensen de meest **fantastische** smoezen.”* (man, private blog)

Ten tweede hebben zinnen een emotionele lading zonder dat de emotie van de blogger daadwerkelijk benoemd wordt. Deze manier is te zien in voorbeeld 6. In voorbeeld 6 wordt de zin emotioneel door het eerste deel van de zin. De blogger benoemt de emotie niet letterlijk maar zegt dat ze te doen heeft met de oudere man. De blogger laat zo zien dat ze medelijden met de man heeft. Tevens wordt het woord hulpeloos twee keer genoemd. Hulpeloos zegt iets over de toestand van de oudere man en over hoe de buurman zich voelt. Dit zijn dus niet de emoties van de blogger zelf. Ze benoemt de emoties van een ander waardoor de zin tevens een emotionele lading krijgt.

Voorbeeld 6: *“Ik heb enorm te doen met de oudere man die hulpeloos in zijn woning ligt en met de buurman die zich hulpeloos voelt .”* (vrouw, institutionele blog)

4.1.3 Emoties op metaniveau

In de zeven van de zestien blogs was het onderwerp emotioneel beladen. Onderwerpen die aan bod komen zijn de dood, suïcide, frustratie en ergernissen over handelingen van de gewone burger, positieve emoties over handelingen van de gewone burger en kindermishandeling. De titels van de blogs geven vaak aan dat het over een emotioneel beladen onderwerp gaat. Titels van deze blogs waren onder meer: ‘Rotgevoel’, ‘Meneer, ik ga toch niet dood?’ en ‘Verwaarloosd kind’.

4.1.4 Cynische storytelling

Onderdeel van het uiten van emotie op zinsniveau is cynisme. In elf van de zestien blogs komt cynische storytelling naar voren. Slechts drie van de zestien blogs bevatten geen enkele vorm van cynische storytelling. Er zijn twee manieren waarop cynisme voorkomt. Ten eerste delen bloggers hun frustraties met het publiek door middel van spottende citaten. Voorbeeld 7 komt uit een blog waarbij er een verhaal wordt verteld over iemand die doorrijdt na een aanrijding. De tweede zin heeft een spottende ondertoon waarin de frustraties van de blogger te zien zijn. Een vorm van wantrouwen tegenover de goede bedoelingen van de medemens uit zich in dit voorbeeld. Dit voorbeeld is kenmerkend voor het gebruik van spottende citaten in blogs.

Voorbeeld 7: *“Bert heeft die avond stevig door gedronken, maar besluit toch om in zijn eigen auto naar huis te rijden. Dit terwijl hij volgens mij lantaarnpalen moet zien oversteken.”* (man, private blog)

Ten tweede delen bloggers hun frustraties met het publiek door middel van figuurlijke uitdrukkingen. In voorbeeld 8 staat de uitdrukking ‘uit volle borst’. Het verhaal waaruit dit stuk tekst komt gaat over een jongen die wegrent voor de politie. De blogger ergert zich aan het feit dat de jongen niet blijft staan. Door middel van de uitdrukking vertelt hij dit op een humoristische manier. Op deze manier relateert de blogger de gebeurtenis tevens voor zichzelf. Humor heeft een relativerend karakter (Fry, 1986) en door het gebruik ervan kan iemand zijn of haar hart luchten.

Voorbeeld 8: *“Blijf staan! Politie!”, roep ik, eigenlijk wetende dat het een nodeloze kreet in de ruimte is. Opnieuw de eerste straat links, om een paar geparkeerde fietsen heen en tussen de auto’s door. Toch nog maar een keer proberen. Dus uit volle borst, voor zover het ging: ‘Blijf staan! Politie!’”* (man, institutionele blog)

4.2 Advies geven

In de blogs die geanalyseerd zijn, wordt nauwelijks advies gegeven aan het publiek. In vijf van de zestien blogs wordt er advies gegeven waarvan vier institutionele blogs. Toch zijn er twee manieren te onderscheiden waarop advies voorkomt in de blogs. Ten eerste wordt het advies direct aan de lezer geadresseerd. Deze manier is te zien in voorbeeld 9.

Voorbeeld 9: *“Naar 112 mag alleen gebeld worden in levensbedreigende situaties en nu wordt deze lijn onnodig bezet gehouden voor mensen die echt de politie nodig hebben.”* (vrouw, private blog)

Ten tweede wordt het advies in het verhaal aan een van de karakters gegeven. Dat wil zeggen dat de karakters in het verhaal een advies krijgen van de blogger, die ook een karakter in het verhaal is. Het advies kan een wijze les zijn voor de lezer van het verhaal. Deze manier van adviseren is te zien in voorbeeld 10.

Voorbeeld 10: *“Ik vertel dat ik alleen op de melding van die avond af kan gaan, maar dat ik die behoorlijk heftig vind en of ik zo vrij mag zijn om advies te geven. Dat advies is om de volgende dag een advocaat in handen te nemen en contact op te nemen met Bureau Jeugdzorg. Als hij begaan is met het lot van zijn kinderen en het allerbeste voor hen wil, is het misschien verstandig om de volledige ouderlijke macht op te eisen.”* (vrouw, institutionele blog)

4.3 Uitleg geven

In de geanalyseerde blogs wordt er vaak uitleg gegeven. In veertien van de zestien blogs wordt er uitleg gegeven. Er worden voornamelijk gedetailleerde beschrijvingen gegeven van hoe iets werkt binnen de politie. Correctie van valse politiebeelden komt nauwelijks voor en zal daarom niet behandeld worden. In voorbeeld 11 is een gedetailleerde beschrijving te zien over hoe een isotopenonderzoek werkt als er naar DNA wordt gezocht van mensen zonder naam. Op deze manier wil de blogger de lezer iets bijbrengen. Dit voorbeeld is kenmerkend voor het geven van gedetailleerde beschrijvingen in blogs.

Voorbeeld 11: *“Zo liggen er enkele tientallen sinds de jaren tachtig en negentig. En vandaag gaan we de eersten van een reeks van 28 opgraven. Om bemonsteringen te doen om een DNA-profiel te genereren, om isotopenonderzoek te doen om te achterhalen waar ze geboren en getogen zijn en alles wat we nog meer kunnen ontdekken aan hun stoffelijke resten. Daarmee komt de kans om ze ook na al die jaren nog een naam te geven weer een stap dichterbij. Vandaag is een droge, zonnige dag. We beginnen extra vroeg; al om zeven uur wordt het mobiele kantoor afgeleverd en meteen daarna arriveert de wagen met de*

lunchpakketten, koffie en thee. De toiletwagen sluit achteraan.” (vrouw, institutionele blog)

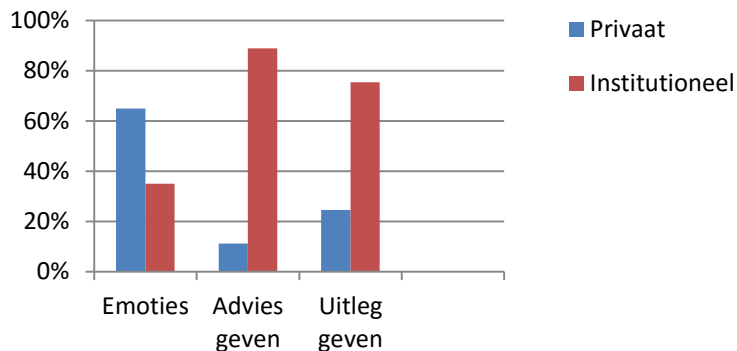
4.4 Institutionele blogs versus private blogs

Wanneer men schrijft via een private blog blijkt het dat er veel vaker emotie wordt geuit dan wanneer men schrijft via een institutionele blog. 65 % van het uiten van emotie komt voor in private blogs en 35 % van het uiten van emotie komt voor in institutionele blogs, zie grafiek 1. Het uiten van emoties kan zowel in de vorm van frustraties als positieve emoties uiten en komt ongeveer even vaak voor. Binnen de politiecultuur is het niet gebruikelijk om emoties te uiten. Opvallend is het dat op de website van de politie wordt gezegd dat agenten in hun blogs vertellen over hun dagelijks werk en wat dat met ze doet. Het uiten van emotie wordt echter in veel mindere mate gedaan dan er op de website wordt beweerd.

Wanneer men schrijft via een institutionele blog blijkt het dat men vaker uitleg geeft van hoe iets binnen de politie werkt dan wanneer men schrijft via een private blog. 75,4 % van de uitleg komt voor in institutionele blogs en 24,6 % van de uitleg komt voor in private blogs. Tevens komt 88,9 % van de adviezen voor in institutionele blogs, zie grafiek 1.

Grafiek 1.

Verdeling van kenmerken over politieblogs.



Uit bovenstaande resultaten kan er geconcludeerd worden dat private politieblogs voornamelijk therapeutische tools bevatten en dat institutionele politieblogs voornamelijk educatieve tools bevatten. Dit sluit niet uit dat de tools niet naast elkaar kunnen bestaan. Wanneer een blog voornamelijk educatief is kan het tevens zijn dat de blog emotionele tools bevat en vice versa.

5. Conclusie/Discussie

5.1 Conclusie

Uit dit onderzoek blijkt dat emoties, adviezen en uitleg in zowel private als institutionele blogs voorkomen. Emoties worden zowel op woordniveau, zinsniveau als metaniveau geuit. Op woordniveau worden emoties letterlijk genoemd of wordt er verwezen naar emoties door middel van verwijswaarden. Op zinsniveau zijn uitingen van emoties te herkennen aan evaluatieve bijvoeglijke naamwoorden of beschrijvingen van gevoelens. Onderwerpen zoals de dood en frustraties zijn kenmerkend voor emoties op metaniveau. Cynische storytelling komt regelmatig voor en is een belangrijke tool om frustraties te uiten.

Er wordt in de blogs nauwelijks advies gegeven aan het publiek. Wanneer er advies wordt gegeven gebeurt dit op twee manieren. Ten eerste wordt het advies direct aan de lezer geadresseerd. Ten tweede wordt er in het verhaal advies gegeven aan een van de karakters. Op deze manier krijgt de lezer van de blog een wijze les. Wanneer er uitleg wordt gegeven in een blog zijn dit voornamelijk gedetailleerde beschrijvingen van hoe iets werkt binnen de politie.

De meerderheid van de uiting van emoties komt voor in private blogs en de meerderheid van adviezen en gedetailleerde beschrijvingen komt voor in institutionele blogs. Dit betekent dat therapeutische tools voornamelijk voorkomen in private blogs en dat educatieve tools voornamelijk voorkomen in institutionele blogs. Er is geen sprake dat de ene tool de andere tool uitsluit. Beide tools kunnen voorkomen in zowel institutionele als private blogs. Private blogs dienen dus voornamelijk een therapeutisch doel en institutionele blogs dienen voornamelijk een educatief doel.

5.2 Discussie

De resultaten liggen in lijn der verwachting omdat institutionele communicatie altijd te maken heeft met regels en controle (Lammers & Barbour, 2006; Kelly, 2008) en institutionele bloggers zowel organisationele als persoonlijke doelen nastreven (Puschmann, 2010). Institutionele bloggers zijn op deze manier nooit helemaal vrij om te schrijven wat zij denken of voelen. Private bloggers hebben daarentegen niet te maken met institutionele beperkingen. Het zou kunnen dat ze de druk van de politiecultuur minder voelen waardoor ze meer ruimte voelen om over emoties schrijven.

Door de verminderde druk vanuit de politiecultuur is het aannemelijk dat private bloggers zich in een ander genre bevinden dan institutionele bloggers. Genre wordt gedefinieerd in termen van een gemeenschappelijk doel en gemeenschappelijke conventies van inhoud en stijl (Swales, 1990). Uit dit

onderzoek blijkt dat de doelen die ten grondslag liggen aan het schrijven van een blog voor institutionele en private bloggers verschillend zijn. Volgens Puschmann (2010) moeten institutionele bloggers ervoor zorgen dat hun berichtgeving niet in strijd is met de collectieve doelen van de organisatie waardoor persoonlijke doelen op de tweede plek komen. Waar private bloggers voornamelijk een vorm van zelfexpressie tonen en persoonlijke doelen nastreven, streven institutionele bloggers voornamelijk organisationele doelen na. Zelfexpressie in CMC communicatie is vergelijkbaar met offline geschreven dagboeken. Private blogs kunnen dus dienen als online dagboeken. Institutionele blogs dienen meer als kennisblogs. Institutionele bloggers leren iets aan anderen door het delen van hun kennis van de politie waardoor ze een boegbeeld zijn voor de politie als instituut.

Het verschil tussen institutionele en private blogs kan tevens verband hebben met de normen en waarden binnen de Nederlandse politiecultuur. Omdat er volgens Pogrebin & Poole (1991) binnen de politiecultuur al een taboe ligt op het uiten van emoties zullen institutionele bloggers vanuit de organisatie hebben meegekregen dat ze niet over gevoelens en emoties moeten of mogen communiceren. Dit is echter tegenstrijdig met het beeld wat de politie schetst op haar website. Hier wordt beweerd dat agenten in hun blogs vertellen over hun dagelijks werk en wat dat met ze doet. Op deze manier tonen de blogs de mens achter de politiemans of -vrouw, verklaart de website. Uit dit onderzoek blijkt dat er inderdaad emoties worden geuit op deze blogs. Men zou echter na het lezen van de bewering op de website van de politie verwachten dat er meer emotie getoond zou worden dan daadwerkelijk het geval is. De directeur Communicatie politie zegt tevens dat er geen communicatiesausje over deze blogs zit, dit valt dus te betwijfelen.

Door het gebruik van gedetailleerde uitleg in institutionele blogs krijgt het publiek inzicht in *frontline* politiewerk waardoor de politie als instituut transparanter wordt. Transparantie binnen een organisatie als de politie is belangrijk maar ook gevaarlijk. Sommige informatie is vertrouwelijk en kan schade aanrichten wanneer dit naar buiten gebracht wordt. Volgens Lammers & Barbour (2006), Kelly (2008) en Puschmann (2010) kan er sprake zijn van institutionele controle binnen de politie als instituut. Daarom is het aannemelijk dat de blogs worden gecontroleerd en geredigeerd voordat ze op de website geplaatst worden. Op deze manier wordt transparantie een relatief begrip. Transparantie vraagt namelijk om openheid. Wanneer de bloggers beperkt worden door bepaalde institutionele regels is het niet mogelijk om daadwerkelijk transparant over te komen op het publiek en hebben de blogs wel degelijk een communicatiesaus over zich heen.

Tot slot is de ware mens tonen in strijd met het machokarakter van de politiecultuur. De politie moet leiderschap en professionaliteit uitstralen en politiemedewerkers denken dat het publiek verwacht

dat ze zich onverschrokken opstellen (Pogrebin & Poole, 1991). Tevens zijn institutionele bloggers continue in conflict met persoonlijke en organisationele doelen (Puschmann, 2010). Er bestaat dus geen eenduidig beeld betreffende de uitstraling die de politie wil hebben. Aan de ene kant willen ze zich kwetsbaar opstellen door middel van het schrijven van blogs, aan de andere kant willen ze leiderschap en professionaliteit uitstralen en is er geen plek voor emoties binnen het instituut.

5.3 Beperkingen en vervolgonderzoek

Dit onderzoek heeft een aantal beperkingen. Ten eerste kunnen de resultaten niet gegeneraliseerd worden omdat zestien blogs geen weerspiegeling kunnen zijn van het aantal politieblogs dat op het internet te vinden is. Ten tweede kwamen de vragen over advies geven en correctie van het huidige politiebeeld nauwelijks in de blogs naar voren. Dit kan liggen aan een verkeerde specificatie in het codeboek of aan de interpretatie van de beoordelaar. Ten derde is het codeboek na de intercodeur betrouwbaarheidsanalyse aangepast. Dit codeboek is niet opnieuw op intercodeur betrouwbaarheid gemeten. Dit kan van invloed zijn op de interne validiteit van de onderzoeksresultaten. Tevens kan de selectie van de blogs invloed hebben op de interne validiteit van dit onderzoek. Er is nu een selectie gemaakt op basis van een even aantal in geslacht. De politiecultuur is echter masculien dus is het de vraag of deze blogs wel representatief genoeg zijn voor dit onderzoek. Tot slot zijn de kenmerken op verschillende niveaus gemeten. Hierdoor kunnen de kenmerken niet met elkaar vergeleken worden.

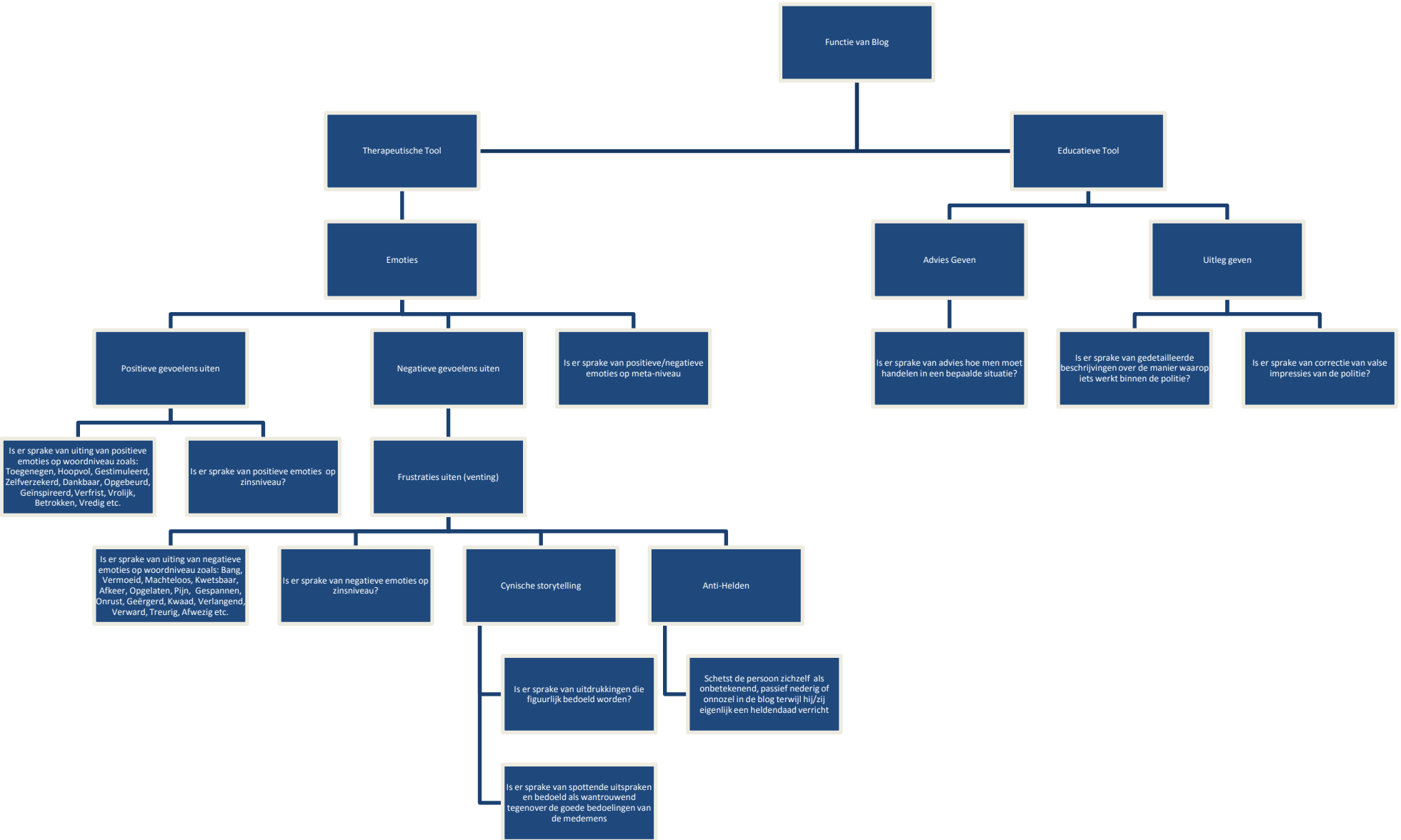
Op basis van dit onderzoek kan er in het vervolg specifiek onderzoek gedaan worden naar institutionele blogs binnen politionele context. Het blijkt dat er binnen de politie als instituut veel onduidelijkheid is over de boodschap die ze naar buiten wil brengen. Aan de ene kant wil de politie zich menselijk opstellen en emotie tonen, aan de andere kant moeten ze leiderschap uitstralen. In vervolgonderzoek kan er beter gekeken worden naar communicatiestrategieën binnen de politie. Hoe worden institutionele politieblogger geïnstrueerd en is er sprake van controle voordat de blogs op het internet geplaatst worden? Op basis van de resultaten van een dergelijk onderzoek kan er een aanbeveling gedaan worden aan de politie over hoe de externe communicatie in blogs kan worden verbeterd.

Literatuurlijst

- Burnett, S., Pedersen, S. en Smith, R. (2011). Storytelling through blogging: a knowledge management and therapeutic tool in policing. SIPR Research Summary.
- Burnett, S., Pedersen, S., Smith, R., en O'Neill. (2012). Venting, Joining and educating: Motivations for knowledge sharing in the UK police blogosphere. *Business Information Review*, 29(1), 57-63.
- Edwards, D. (2005). Discursive psychology. *Handbook of language and social interaction*, 257-273.
- Fletcher, C. (1999). Listening to narratives: The dynamics of capturing police experience. *International Journal of Listening*, 13, 46-61.
- Fry, W.F. Jr. (1986). Humor, physiology and the aging process. In L. Nahemow, K.A. McCluskey- Fawcett & P.E. McGhee. *Humor and aging* (81-96). Orlando, FL: academic Press.
- Graaf, A. de, en Hustinx, L. (2011). The effect of story structure on emotion, transportation, and persuasion. *Information Design Journal*, 19(2), 142-154.
- Graaf, A. de, Sanders, J., Beentjes, H., en Hoeken, H. (2007). De rol van identificatie in narratieve overtuiging. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 29, 237-250.
- Herring, S.C., Kouper, I., Schiedt, L.A., en Wright, E.L. (2004a). Women and children last: The discursive construction of weblogs. Into the blogosphere.
- Herring, S.C., Schiedt, L.A., Bonus, S., en Wright, E.L. (2004b). Bridging the gap: A genre analysis of weblogs. *Information, Technologie & People*, 18 (2), 142-71.
- Kelly, B. (2008). A review of current and developing international practice in the use of social networking (Web 2.0) in higher education.
- Lammers, J. C., & Barbour, J. B. (2006). An institutional theory of organizational communication. *Communication Theory*, 16(3), 356-377.
- Neuendorf, K.A. (2002) *The Content Analysis Guidebook*. Thousand Oaks: Sage publications.
- Ojala, M. (2005) 'Blogging for knowledge sharing, management and dissemination'. *Business Information Review*, 22(4), 269-76.
- Pedersen, S., Burnett, S., Smith, R., en O'Neill, A. (2012) 'Motivations for police blogging and how fear of being 'outed' can force a blogger to cease'. *Selected Papers of Internet Research* 13.0.
- Progrebin, M.R., en Poole, E.D. (1991). Police and tragic events: The management of emotions. *Journal of Criminal Justice*, 19 (4), 395-403.
- Puschmann, C. (2010). *The corporate blog as an emerging genre of computer-mediated communication: features, constraints, discourse situation* (Vol. 7). Universitätsverlag Göttingen.

- Richards, J. (2008). 'Because I need somewhere to vent': The expression of conflict through blogs. *New Technology, Work & Employment*, 23 (1-2), 95-110.
- Ritsert, J. (1972). *Inhaltsanalyse und Ideologiekritik : ein Versuch ueber kritische Sozialforschung*. Frankfurt am Main.
- Rosenberg, M. B. (2006). *Rosenberg, Geweldloze communicatie*. Lemniscaat Publishers.
- Schoonekamp, H. (2015). *Dag klein mannetje*. Geraadpleegd op 20-09-2015, van <http://henriekeschoonekamp.blogspot.nl/2015/09/dag-klein-mannetje.html>
- Swales, J. (1990). *Genre Analysis: English in Academic and Research Settings*. Cambridge , U.K. : Cambridge University Press.
- Tangherlini, T.R. (2000). Heroes and lies: Storytelling tactics among paramedics. *Folklore*, 111, 43-66.
- Terpstra, J., en Schaap, D. (2011). Politiecultuur: een empirische verkenning in de Nederlandse Context. *Proces*, 90 (4), 183-196.
- Van Mulken, M., & Schellens, P. J. (2012). Over loodzware bassen en wapperende broekspijpen-Gebruik en perceptie van taalintensiverende stijlmiddelen. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 34(1), 26-53.

Bijlage 1: Codeboom



Bijlage 2: Codeboek

Blogtype

1 = institutioneel

2 = privaat

Geslacht

1 = man

2 = vrouw

Tabel 1.

Codeboek met kenmerken van de verschillende constructen en de instructie aan tweede beoordelaar.

Kenmerk	Instructie aan tweede beoordelaar
1A Er is sprake van uiting van positieve emoties op woordniveau zoals: Toegenegen, Hoopvol, Gestimuleerd, Zelfverzekerd, Dankbaar, Opgebeurd, Geïnspireerd, Verfrist, Vrolijk, Betrokken, Vredig etc.	Hier telt elke talige uiting van positieve emotie. Kijk naar de frequentie van het voorkomen van emoties. Alleen de emoties van de blogger die benoemd worden tellen mee.
1B Er is sprake van uiting van positieve emotie zonder emotiewoorden op zinsniveau.	Er staan geen emotiewoorden in de zin maar de zin uit wel positieve emotie. Ook emotie van anderen die het verhaal emotioneel maken en waardeoordelen tellen mee. Vb. de vrouw is erg blij.
1C Er is sprake van uiting van negatieve emoties op woordniveau zoals: Bang, Vermoeid, Machteloos, Kwetsbaar, Afkeer, Opgelaten, Pijn, Gespannen, Onrust, Geërgerd, Kwaad, Verlangend, Verward, Treurig, Afwezig etc.	Hier telt elke talige uiting van negatieve emotie. Kijk naar de frequentie van het voorkomen van emoties. Alleen de emoties van de blogger die benoemd worden tellen mee. Ook waardeoordelen tellen mee (vb. de gestoorde idioot)
1D Er is sprake van uiting van negatieve emotie zonder emotiewoorden op zinsniveau.	Er staan geen emotiewoorden in de zin maar de zin uit wel negatieve emotie. Ook emotie van anderen die het verhaal emotioneel maken en waardeoordelen tellen mee. Vb. de vrouw is erg overstuur.
1E Er is sprake van behandeling van een emotioneel onderwerp.	Het overkoepelende thema van de blog is emotioneel.
1F Er is sprake van uitdrukkingen die figuurlijk bedoeld worden.	Bestaande beeldspraak.
1G Er is sprake van spottende uitspraken die wantrouwend bedoeld zijn tegenover de goede bedoelingen van de medemens.	Alle overige spottende uitingen.
1H De persoon schetst zichzelf als onbetekenend, passief nederig of onnozel in de blog terwijl	Personage dat - in tegenstelling tot de klassieke held, die mentaal sterk, eerbiedwaardig of

	hij/zij eigenlijk een heldendaad verricht.	mchtig moest zijn en in elk geval onze bewondering moest verdienen - juist onbetekenend, passief, nederig of zelfs onnozel is en ons medelijden of hooguit begrip dient op te wekken.
2	Er is sprake van advies hoe men moet handelen in een bepaalde situatie.	Advies wordt alleen gegeven binnen politionele context.
3A	Er is sprake van gedetailleerde beschrijvingen over de manier waarop iets werkt binnen de politie.	Uitleg over andere zaken dan de politie worden niet meegeteld.
3B	Er is sprake van correctie van valse impressies van de politie.	Het valse beeld móet benoemd worden evenals de correctie.

Politieblog. De kus van Lennart



Als ik klaar ben met forensisch onderzoek bij verschillende zaken rijd ik naar het politiebureau in Zutphen om het schriftelijk werk af te handelen. In de hal van het politiebureau spreekt de wijkagent René mij aan: "Ja, jou moet ik net hebben!" Ik kijk hem vragend aan. "Loop even mee, koffie?" vraagt René. Nou wordt het echt eng.... De wijkagent die me vraagt mee te lopen en me ook nog koffie aanbied. Wijfelend sjok ik achter hem aan.

Opmerking [J1]: Cynische storytelling – spot met agent - 1G

Als we zitten vertelt hij dat hij is benaderd door Wendy, een vrouw die hij kent door zijn werk als wijkagent. Haar jongste zoontje van twee jaar is een paar maanden geleden overleden. Op het raam in de woonkamer staan zijn vingerafdrukken. En Wendy heeft René gevraagd hoe ze die vingerafdrukjes van het raam kan halen zodat ze bewaard blijven. "Ik kan haar wel wat tips geven, maar volgens mij moet dit goed gebeuren en moet jij er gewoon even langs gaan om die vingerafdrukjes eraf te halen, dat is jouw werk, jij bent daar goed in." zegt hij. Dit had ik niet verwacht. Ik zeg meteen ja. René maakt daarop een afspraak met Wendy voor de volgende ochtend en ik bel naar de afdeling met de mededeling dat ik de volgende morgen een paar uur niet te bereiken ben. Dat kan natuurlijk niet, maar als ik uitleg waarom is het goed.

Opmerking [J2]: Uitdrukken van emotie: verrast – zinsniveau = 1B

De volgende ochtend rijd ik samen met René naar Wendy. Ik ben een beetje nerveus. Is het wel mogelijk om die afdrucken na maanden nog van het raam te halen? Wat als ik iets niet goed doe en ik dit vreselijk verpruts? Bij een misdrijf ben ik daar nooit bang voor. Maar dit is anders....

Opmerking [J3]: Emotie uitdrukken: nieuwsgierigheid = woordniveau – 1C

Opmerking [J4]: Bang zijn = negatieve emotie – zinsniveau = 1D

Opmerking [J5]: Niet bang zijn – positieve emotie – woordniveau = 1A



Als we bij de woning zijn komt Wendy naar buiten en begroet ons hartelijk. Ze gaat ons voor haar huis in en vraagt of we wat willen drinken. Ik kijk haar aan en ik mag haar gelijk. Als hier geen kindje overleden was, maar er was bij ze ingebroken, dan was het een hele gezellige inbraak geworden. Ze komt terug met koffie uit de keuken en zet een schaal met appelflappen neer. Ze vertelt over Lennart, haar jongste zoon. De dag na zijn tweede verjaardag lag hij totaal onverwacht dood in zijn bedje, een doodsoorzaak is nog niet bekend. Bij de zithoek staat een kast. De kast van Lennart. Ik kijk ernaar, terwijl Wendy vertelt over hem. Foto's van een lachende Lennart. Een stralende peuter met een enorme lach, hele mooie krullen en zijn beer in zijn armen. Beer zit nu in de kast met andere knuffels en speelgoed.

Als ik verder kijk heb ik ineens de koude rillingen over mijn rug. Ik zie een kleine urn in de kast. Een kleine urn met de as van die stralende peuter. Wat dit gezin de afgelopen maanden heeft meegemaakt is onvoorstelbaar.

Wendy trekt het gordijn weg en meteen zie ik de vele afdrucken op het raam. Voor het raam staat een lage radiator. Lennart gebruikte deze blijkbaar om op te staan en mensen welkom te heten of gedag te zeggen. De andere twee kinderen zijn een stuk ouder en zouden hun afdrucken veel hoger op het raam hebben achtergelaten. Wendy zegt dat het gordijn bijna niet meer open is geweest. Ze vindt het heel mooi om de vette vingers van haar jongste te zien, maar het is ook zo confronterend. Ze wil de gordijnen weer open doen, de ramen wassen, het licht binnenlaten en vooral de afdrukjes van Lennart bewaard hebben. Ik leg haar uit wat ik kan doen met mijn poeders. Dat als ik met een poederkwast over het raam ga de afdrucken heel goed zichtbaar zullen worden. Dat het er daarna niet meer zo uit ziet zoals nu en dat ze zeker de ramen moet gaan wassen daarna. Want ik ga het nog veel viezer maken met mijn poeders. Wendy vindt het goed. Ze zegt dat Lennart helemaal niet op de radiator mocht staan. Ik glimlach en zeg dat het toch best fijn is dat hij af en toe niet luisterde. Wendy lacht. Ze gaat op de bank zitten en praat met René.

Ik pak mijn lamp en ga op mijn knieën op peuterhoogte voor het raam zitten. Ik schijn met de lamp en zie heel veel afdrucken van hele vette peutervingers. Ik ben opgelucht. Dit gaat zeker lukken. Vingerafdrucken vinden van volwassenen na drie maanden is geen gemakkelijke opgave. Van deze peuter gelukkig wel. Ik kijk rustig op het raam waar de mooiste afdrucken zijn, er zitten namelijk veel vegen tussen. Logisch, geen enkele peuter staat stil. Plotseling blijven mijn ogen bij iets hangen op het raam. Ik kijk ernaar of ik het goed zie. Maar ik weet het heel zeker. Lennart heeft niet alleen zijn handjes afgeveegd aan het raam. Aan iemand die buiten stond heeft hij een kusje gegeven. Een kusje op het raam. Ik zie heel duidelijk de afdruk van zijn lipjes met daarboven een neusje. Ik krijg het erg warm, ben ontroerd. Ik kijk weer opzij en zie dat Wendy naar me kijkt. "Kun je er wat mee?" vraagt ze. Ik wenk haar en vraag haar te komen kijken. Ze loopt naar me toe en ik laat eerst de vingerafdrukjes zien en de vele vegen op het raam. Dan ga ik opzij met de lamp en laat haar de afdruk van het kusje zien. Ze ziet niet goed wat het is. Het is ook niet heel duidelijk met de lamp en ik kijk natuurlijk met een geofend forensisch oog. Als ik haar uitleg wat ik zie, zie ik haar gezicht veranderen. Intens verdriet en blijdschap in één uitdrukking. Niet uit te leggen. Ze kijkt me aan en vraagt me bijna smekend of ik dat eraf kan halen.

Een cadeautje van Lennart. Een kus. Zo ineens onverwacht.

Ik vertel haar dat ik de kus heel goed van de ruit kan halen, evenals de vingerafdrukjes. Ik loop de woning uit en open de achterklep van de dienstauto. De post mortem koffer is het eerste wat ik zie. Niet nodig nu. Dit is een post mortem onderzoek wat me nooit is geleerd. Ik pak mijn sporenkoffer en ook dat voelt even raar. In deze koffer zit alles om sporen van boeven te

Opmerking [J6]: Zinsniveau – emotie + = wendy begroet hen hartelijk- 1B

Opmerking [J7]: Emotie van henriëke zonder benoeming van emotie = zinsniveau – 1B

Opmerking [J8]: Cynische storytelling – spottend = 1G

Opmerking [J9]: Overkoepelend thema is de dood = 1E

Opmerking [J10]: Emotie = onverwachte dood = zinsniveau - = 1D

Opmerking [J11]: Emotie op zinsniveau → stralende peuter, lachende lennart, mooie krullen. Geen benoeming van eigen emotie maar wel waardeoordeel over lennart. + = 1B

Opmerking [J12]: Koude rillingen = uit negatieve emotie = zinsniveau = 1D

Opmerking [J13]: Onvoorstelbaar = woordniveau = emotie - = 1C

Opmerking [J14]: Emotie van ander = zinsniveau = 1B

Opmerking [J15]: Uitleg geven = 3A

Opmerking [J16]: Positieve emotie woordniveau = 1A

Opmerking [J17]: Emotie zinsniveau = emotie van de ander – 1B

Opmerking [J18]: Emotie woordniveau positief = 1A

Opmerking [J19]: Woordniveau emotie + = 1A

Opmerking [J20]: Ontroerd = woordniveau = 1A

Opmerking [J21]: Beschrijving van gebeurtenis + emotie = zinsniveau = 1B

Opmerking [J22]: Emotie van de ander benoemen – zinsniveau – zowel positief als negatief = 1B en 1D

Opmerking [J23]: Emotie van de ander – zinsniveau – smekend – 1D

Opmerking [J24]: Emotie + = woordniveau = 1A

zoeken. Nu gebruik ik het om de sporen van een klein dood boefje te vereeuwigen. Ik haal diep adem. Dit raakt me. Dit is geen werk, dit komt veel dichterbij dan werk. Dat is goed, ik ben ook maar gewoon Henriëke. Gelukkig is het ook geen werk. Dit is gewoon iemand helpen. En ik heb heel toevallig de kennis en de middelen om Wendy te helpen. Dat is alleen maar heel mooi.

Ik ga weer naar binnen, open mijn koffer en doe wat ik altijd doe. Ik bekijk de afdrukken en de ondergrond. Ik kies het hiervoor geschikte poeder, open het potje, doe een beetje poeder aan mijn kwast en ik breng het poeder aan op het raam. Ongelooflijk hoe vet die peutervingertjes zijn, zelfs na maanden worden de afdrukken meteen goed zichtbaar. Bij de kus poeder ik voorzichtig door. Net zolang tot het raam op peuterhoogte helemaal zilverkleurig is van het poeder. Links van de kus op het raam zie ik een andere afdruk, deze kan ik niet goed thuisbrengen. Wendy ziet dat ik erop schijn met de lamp. Ze kijkt en zegt: "Dribbel". Ik kijk haar vragend aan. "Dribbel is de hond, zo stonden ze vaak samen naast elkaar tegen het raam." zegt Wendy.



Met folies neem ik de afdrukken af. Gewoon zoals ik dat altijd doe met vingerafdrukken die ik vind bij misdrijven. Als ik klaar ben en alle mooie afdrukken van het raam heb gehaald blijft het gordijn open, de zilveren vegen goed zichtbaar. Ik ga op de bank zitten en krijg nog een beker koffie van Wendy. We praten wat en Wendy vertelt over de fotograaf die de folies zal gaan fotograferen. Hij heeft ook de uitvaart van Lennart gefotografeerd. Wendy pakt een boekje. Ik zie foto's van een dood jongetje met mooie krullen. Wendy laat het boekje zien en vertelt hoe het ging; de dood van Lennart, de dagen erna en de uitvaart. Alles met foto's erbij. Het raakt me diep.

Dan wordt het tijd om te gaan. Wendy loopt mee naar de deur. Ik wil een hand geven maar Wendy pakt me stevig beet en geeft me drie kussen. "Bedankt, dat je dit voor me hebt willen doen, bedankt." Ik stamel iets als "graag gedaan". Wat ik op dat moment wel denk maar niet uitgesproken krijg is: "Bedankt dat je me in je leven en huis liet en Lennart bedankt dat ik je ouders en broers jouw kus mocht geven". Ik krijg het gewoon even niet uitgesproken. René en ik rijden weg. Stil zitten we naast elkaar.

Een paar maanden later. Ik kom thuis na het werk. Ik zie een envelop op de deurmat en open deze met mijn jas nog aan. Ik herken het handschrift niet en ben nieuwsgierig wie mij wat stuurt. Het is een kaart. Ik herken de foto op de voorzijde meteen en even stekt mijn adem. De kus van Lennart. Met daarnaast een prachtig gedicht. En op de achterzijde een persoonlijke tekst. Wat mooi om dit te krijgen. En wat mooi dat ik die kus heb mogen vinden en heb mogen geven aan mama, papa en broers.

De tranen rollen over mijn wangen. Deze blog is geplaatst met toestemming van de familie van Lennart.

Opmerking [J25]: Uitleg geven

Opmerking [J26]: Emotie uiten – zinsniveau – 1D

Opmerking [J27]: Emotie woordniveau + = 1A

Opmerking [J28]: Emotie woordniveau = mooi = 1A

Opmerking [J29]: Uitleg geven → Gedetailleerde beschrijving van hoe iets werkt = 3A

Opmerking [J30]: Woordniveau emotie = positief = 1A

Opmerking [J31]: Uitleg geven → Gedetailleerde beschrijving van hoe iets werkt. = 3A

Opmerking [J32]: Waardeoordeel = zinsniveau = 1B

Opmerking [J33]: Emotie en waardeoordeel = zinsniveau = 1D

Opmerking [J34]: Dankbaarheid = woordniveau = 1A

Opmerking [J35]: Emotie = ontgaan – zinsniveau = 1D

Opmerking [J36]: Emotie: nieuwsgierigheid woordniveau = 1A

Opmerking [J37]: Uitdrukking = 1F

Opmerking [J38]: Waardeoordeel = zinsniveau = 1B

Opmerking [J39]: Woordniveau = 1A

Opmerking [J40]: Woordniveau = 1A

Opmerking [J41]:

Opmerking [J42]: Zinsniveau – tranen tonen verdriet aan = 1D

Bijlage 4: Kenmerken per vraag per blog

Tabel 2.

Lijst met aantal kenmerken per vraag per blog

	Vraag 1A	Vraag 1B	Vraag 1C	Vraag 1D	Vraag 1E	Vraag 1F	Vraag 1G	Vraag 1H	Vraag 2	Vraag 3A	Vraag 3B	Type	Geslacht
Blog 1	5	1	5	6	1	0	1	0	0	0	0	2	2
Blog 2	0	0	0	2	1	0	6	0	1	1	0	2	2
Blog 3	13	10	2	9	1	1	0	0	0	3	0	2	2
Blog 4	2	2	1	2	0	2	1	0	0	1	0	2	2
Blog 5	9	3	7	4	0	3	5	0	0	4	0	2	1
Blog 6	2	0	3	4	0	1	0	0	0	6	0	2	1
Blog 7	1	0	6	11	1	0	0	0	0	1	0	2	1
Blog 8	7	4	0	6	0	1	0	0	0	0	0	2	1
Blog 9	6	2	0	0	0	2	0	0	0	6	0	1	2
Blog 10	3	2	2	2	0	0	0	0	0	7	1	1	1
Blog 11	0	3	1	0	0	0	0	0	0	3	4	1	2
Blog 12	3	1	1	1	0	1	1	0	0	9	0	1	1
Blog 13	0	0	0	3	1	0	0	0	2	5	0	1	1
Blog 14	1	3	0	3	0	0	0	0	2	5	0	1	2
Blog 15	5	7	1	3	1	2	2	0	1	6	0	1	1
Blog 16	2	2	3	9	1	2	0	0	3	3	0	1	2
Totaal	59	40	32	65	7	15	16	0	9	60	5		

