

Sociale media- **analyses** van vijf kritieke momenten



Colofon

Uitgave van Infopunt Veiligheid en het lectoraat Crisisbeheersing van het Instituut Fysieke Veiligheid en HowAboutYou, februari 2014

Bij deze kennispublicatie hoort ook een online dossier Social media, zie www.infopuntveiligheid.nl

Tekst: I. Kerkhof, N. Loeffen en E. de Voogd (HowAboutYou).

M. van Duin, C. Mertens, V. Wijkhuis (IFV)

Beeld: HowAboutYou, J. de Haas, J. Jumelet (ANP), M. Otterspeer (Het fotoburo),

T. van der Poel en IFV.

Ten behoeve van hoofdstuk 7 en (deels) 8 heeft er op 17 november 2014 een sessie plaatsgevonden waarbij de analisten en een aantal (ervarings)deskundigen van gedachten hebben gewisseld over de drie huisvestingscasus. Hun input is verwerkt in dit hoofdstuk. Dank gaat uit naar:

- > M. van Bezouw, VU Amsterdam (voorheen Rijksuniversiteit Groningen),
- > R. Johannink, adviseur crisisbeheersing Nederlands Genootschap van Burgemeesters
- > W. Jong, adviseur crisisbeheersing Nederlands Genootschap van Burgemeesters
- > S. van Olphen, stafmedewerker en communitymanager GHOR Midden- en West-Brabant
- > C. Verweij, crisiscommunicatieadviseur en -docent bij V&R Academie
- > A. de Vries, adviseur en onderzoeker sociale media en maatschappelijke veiligheid bij TNO.

De samenstellers hebben de grootst mogelijke zorg aan de inhoud van deze kennispublicatie besteed. Aan de inhoud van deze kennispublicatie kunnen echter geen rechten ontleend worden en de samenstellers aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid die zou kunnen voortvloeien uit de inhoud van deze kennispublicatie.

Instituut Fysieke Veiligheid
Infopunt Veiligheid
Postbus 7010
6801 HA Arnhem
0900 235 112 112 (lokaal tarief)
www.ifv.nl
www.infopuntveiligheid.nl
infopuntveiligheid@ifv.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Brand Shell Moerdijk	13
2.1	Feitenrelaas en analyse	13
2.2	Tijdblokken	17
2.3	Conclusies	20
3	Noodweer tijdens Pinkpop op 9 juni 2014	23
3.1	Feitenrelaas en analyse	23
3.2	Tijdblokken	26
3.3	Conclusies	30
4	Veroordeelde pedoseksueel Benno L. gehuisvest in Leiden	33
4.1	Feitenrelaas en analyse	33
4.2	Tijdblokken	37
4.3	Conclusies	41
5	Volkert van der G. betreft woning in binnenstad Apeldoorn	45
5.1	Feitenrelaas en analyse	45
5.2	Tijdblokken	49
5.3	Conclusies	53
6	Veroordeelde pedoseksueel woont boven kinderdagverblijf in Amersfoort	57
6.1	Feitenrelaas en analyse	58
6.2	Tijdblokken	60
6.3	Conclusies	64
7	Vergelijking casus huisvesting ex-gedetineerden	68
7.1	Verschillen en overeenkomsten tussen de casus	68
7.2	Patronen in uiting van maatschappelijke onrust	70
7.3	Conclusies	73
8	Aanbevelingen voor het maken van sociale media-analyses	76
B1	Verantwoording bij de belevingsanalyses	79
B1.1	Inleiding	79
B1.2	Keuzes ten aanzien van geanalyseerde media	80
B1.3	Zoekopdrachten	81
B1.4	Verbeterpunten voor analyses	84
B1.5	Vervolgonderzoek	85
B2	Infographics	86



1 Inleiding

Sociale media hebben de toekomst of zijn ze al weer over hun hoogtepunt heen? Deels is het koffiedik kijken; ontwikkelingen en veranderingen op dat terrein gaan zo snel en zijn vaak ook zo onvoorspelbaar dat Wim Kans uitspraak: “Voorspellen is moeilijk, vooral als het de toekomst betreft” maar al te waar lijkt.

Voor publicaties over sociale media geldt dat tot op zekere hoogte ook. Wat vandaag nog vanzelfsprekend is, kan morgen weer anders zijn. Een mooie analyse op basis van Twitter van het gevoel van betrokkenen - sociale media gaan, zo weten wij langzamerhand, vaak veel meer over beleving dan over harde feiten - is misschien over twee jaar al weer achterhaald. ‘Twitter: dat is zó jaren 2010-2014’. Als ergens de veranderingen snel gaan dan is het wel op dit terrein. Logisch ook; het is een relatief nieuw veld dat ‘booming’ is en dus veel nieuwe ‘spelers’ aantrekt.

Dat betekent echter geenszins dat deze publicatie over sociale media en (mini) crises geen nut heeft. Het is een bijdrage aan de ‘state of the art’ op het gebied van de betekenis van sociale media bij bijzondere gebeurtenissen; het legt vast wat er op het terrein van fysieke (en deels ook sociale) veiligheid nu zoal gebeurt als zich een onverwachte en meestal ook ongewenste gebeurtenis voordoet. Wij kunnen die gebeurtenissen vaak wel duiden met het begrip minicrisis: een situatie waarin een (deel van een) sociale gemeenschap wordt opgeschrikt door een situatie die leidt tot enige reuring of maatschappelijke onrust binnen deze gemeenschap. In de meeste gevallen zullen (sociale) media een rol spelen bij het bekend raken en maken van de gebeurtenis. Een foto of filmpje wordt gedeeld; een journalist ontdekt een ‘nieuwttje’. De aard van de situatie kan sterk uiteenlopen. Het kan een ongeval zijn, maar ook oplopende spanningen in een gemeenschap of een (dreigende) ziekte. In deze publicatie staan vijf gebeurtenissen centraal:

- > de hevige explosie bij Shell Moerdijk (3 juni 2014)
- > het noodweer tijdens het Limburgse Pinkpop (9 juni 2014)
- > de huisvesting van pedoseksueel en voormalig zwemleraar Benno L. in Leiden (februari 2014)
- > de huisvesting van moordenaar Volkert van der G. in Apeldoorn (juni 2014)
- > de huisvesting van pedoseksueel Sytze van der V. in Amersfoort (juni/juli 2014).

Bewust is gekozen voor een tweetal casus met een (dreigend) fysiek veiligheidsprobleem en een drietal vergelijkbare casus (huisvesting van ex-gedetineerden, in het bijzonder een bekende pedoseksueel of moordenaar). Alle vijf de casus zijn, (deels) in opdracht van en in overleg met het IFV, door HowAboutYou geanalyseerd. Meer informatie over de achtergrond van de analyse is te vinden in bijlage 1.

Ten behoeve van deze publicatie heeft er op 17 november 2014 een sessie plaatsgevonden waarbij de analisten en een aantal (ervarings)deskundigen van gedachten wisselden over de drie huisvestingscasus en wat de ervaringsdeskundigen daarbij zoal opviel. Verschillende observaties uit deze bijeenkomst komen in deze inleiding aan de orde. Wij pretenderen zeker niet hier allemaal nieuwe inzichten te presenteren. Voor de ‘insiders’ zal veel bekend zijn.

Schema's, tagclouds en diagrammen

De ontwikkelingen op het gebied van ICT maken het mogelijk grote hoeveelheden data ('big data') te analyseren. Dat gebeurt ook met de zoekmachine die aan de basis ligt van de volgende hoofdstukken. Vele duizenden berichten zijn per casus verzameld en geanalyseerd. Uit deze brede verzameling aan berichten is een deel getagd ten behoeve van de verdere analyse. Taggen is het metadateren van berichten; je geeft een bericht handmatig een kenmerk mee. Tegenwoordig leidt dat dus niet meer alleen tot tekst maar ook tot allerlei soorten schema's, grafieken en figuren. De deskundigen verzekeren ons dat de tekst eigenlijk niet zonder deze figuren gelezen kan worden. Het is meer dan ondersteunend. Zo kunnen bijvoorbeeld van één en dezelfde gebeurtenis in de loop van de tijd verschillende 'tagclouds' worden gemaakt; een figuur met woorden die veel voorkomen in de communicatie. Een analyse van de verschillen hierin kan inzicht geven in veranderingen in thematiek, maar ook in veranderingen in beleving. Dit uit zich bijvoorbeeld in ander woordgebruik. Kortom, analyses voor fijnproevers.

Bij elk hoofdstuk hoort ook een 'belevingsanalyse' waaruit de (geoefende) lezer in één (nou misschien iets meer) oogopslag belangrijke zaken kan halen. In de chronologische belevingsanalyse van Pinkpop zie je bijvoorbeeld hoe de ontwikkeling van de buien leidt tot een toename van de berichten. Maar ook kan gedetecteerd worden wat de aard van de berichten is (veel klachten, maar gaandeweg ook complimenten); wie er zoal twitterde (bijvoorbeeld de overheden), en wat de invloed van reguliere media is.

Reguliere en sociale media

Er wordt veel geschreven over de vraag hoe anders de sociale media nu zijn ten opzichte van de reguliere media. Het is zelfs al lastig de oude, vertrouwde media in een begrip te vangen. Je hoort niet alleen het begrip reguliere maar ook traditionele of klassieke media. Regulier duidt op algemeen gebruik (regulier medicijn) maar als iedereen op Facebook zit... Klassiek of traditioneel hebben beide al snel een bepaalde connotatie. Klassiek staat snel tegenover modern; traditioneel is wel goed maar soms ook snel wat ouderwets. Kortom, hoe onderscheiden wij de sociale media van die media die er eerder waren (krant, radio, televisie e.a.)? Wij hanteren verder het begrip regulier, maar het feit dat deze bekende media lastig collectief te benoemen zijn, is opvallend.

Het typerende kenmerk van sociale media is de mogelijkheid van interactie. Met sociale media kunnen gebruikers online of mobiel informatie delen in een sociale omgeving, waardoor een conversatie kan ontstaan (Veilig omgaan met sociale media, 2013). Het delen van informatie; door de gebruikers zelf in een sociale omgeving is typerend en kenmerkend voor sociale media (Sociale media veranderen het veiligheidsdomein, 2014, p. 8). Facebook, Twitter, YouTube, weblogs en allerlei andere vaak nog relatief nieuwe mediale uitingen (Instagram, Pinerest e.a.). Opvallend is dat veel van deze nieuwe vormen ook gelijk geregistreerde merken zijn; merk- en soortnaam zijn verenigd (zoals wij kennen van Luxaflex of Coca Cola). Dat zal bijdragen aan de snelle opkomst maar ook vaak weer ondergang van nieuwe soorten sociale media.

De mogelijkheid tot interactie onderscheidt de reguliere van de sociale media, maar iedereen ziet ontwikkelingen waarbij ook de reguliere media steeds meer 'sociaal' worden. Kranten bieden lezers en anderen allerlei mogelijkheden tot reacties. De lezer, maar ook de luisteraar en kijker hebben inmiddels veel meer mogelijkheden dan pakweg tien jaar terug. Zij gaan (soms met enige tegenzin en soms zeer enthousiast) mee in deze ontwikkeling. Daarnaast zijn natuurlijk allerlei gebruikers van sociale media helemaal niet zo sociaal. Velen zenden wel maar reageren niet of nauwelijks

op de reacties die binnenkomen. Een twitterend bestuurder is soms onthutst als hij ook de discussie moet aangaan na een door hem verzonden tweet. De stelling kan wel worden geponeerd dat de reguliere media steeds 'socialer' worden en veel sociale media-gebruikers feitelijk meer de kenmerken van de 'traditionele' media in zich herbergen (wel zenden maar niet ontvangen; laat staan de sociale verbinding leggen). De indruk bestaat dat de reguliere en sociale media wat naar elkaar toe groeien. Een dergelijke observatie kunnen wij ook doen bij de in deze publicatie besproken (mini) crises. Er is steeds meer sprake van - ook letterlijk - communicerende vaten.

Ten eerste blijkt dat de *eerste signalering* van een gebeurtenis soms door/via sociale en soms door reguliere media geschiedt en soms dat het eigenlijk niet uitmaakt omdat er sprake is van een ander signaal. De klap bij Shell Moerdijk die in een fors gebied gehoord werd, was tegelijkertijd het eerste signaal en alarm. Bij Pinkpop speelden de weergoden en daarmee ook de weermannen (KNMI) een dergelijke signalerende en alarmerende rol. De casus Benno L. start met een bericht in NRC-Handelsblad. Sytse van der V. is met zijn blog de aanstichter van zijn eigen casus. Bij Volkert van der G. heeft De Telegraaf de primeur. Zij hadden al lang veel aandacht voor de moordenaar van Pim Fortuyn en een aantal weken na de vrijlating van Volkert van der G. werden zij door iemand op de hoogte gesteld van de bewonersbrief die zeer kort daarvoor in Apeldoorn aan omwonenden van Volkert was gestuurd.

Ten tweede blijkt sprake van een sterke interactie of misschien beter gezegd *verwevenheid* tussen de reguliere en sociale media. Journalisten twitteren zelf en wat zij twitteren (of via andere sociale media uiten), wordt vaak erg belangrijk gevonden door het lezerspubliek. Wat vindt De Telegraaf? Wat zegt Frits Wester? Daarenboven behoren journalisten vaak tot de meest trouwe volgers van allerlei woordvoerders, 'talking heads', en anderen van wie uitspraken potentieel relevant kunnen zijn. Tweets kunnen bijvoorbeeld nieuws of een aardige quote opleveren. Deze journalistieke verwevenheid zien wij in verschillende casus terugkomen. Aandacht in de reguliere media is veelal de belangrijkste trigger voor een hausse aan berichten op de sociale media. Bijna elke piek in de flowcharts is gekoppeld aan een bericht in een krant of aandacht voor de casus op televisie. In de meeste gevallen vormt de *inhoud* van het bericht (een nieuwswaardig feit) de aanleiding voor de activiteit op sociale media. Uitzondering daarop was de forse tweede piek bij Volkert van der G. De Telegraaf zette op 17 juni 2014 een grote foto van hem op de voorpagina. Het feit dat de Telegraaf dat deed, werd vooral onderwerp van discussie. De situatie werkt echter ook andersom: sociale media die de reguliere media triggeren. Veelvuldig worden tweets en stukken tekst van blogs of Facebook gebruikt in bijvoorbeeld kranten, om de situatie nader te duiden en te kleuren. De vrij massale verontwaardiging in sociale media jegens De Telegraaf op het plaatsen van de foto van Volkert, gaf zeker steun aan andere reguliere media om verontwaardigd te reageren richting De Telegraaf. Het is immers altijd gemakkelijker kritisch jegens een concullega te reageren als je weet dat anderen er net zo over denken.

Ten derde zien wij dat de officiële organen als gemeente, politie en veiligheidsregio steeds vaker zowel de reguliere media willen bedienen als de sociale media. In alle casus zien wij bijvoorbeeld tweets van de autoriteiten. De Apeldoornse burgemeester bedankt zijn inwoners met een tweet die ruim geretweet wordt. In Amersfoort wordt vanuit de gemeente veel getwitterd over de situatie van Sytze van de V. Daarnaast wordt hier een weekvideo ingezet; een duidelijk nieuwe variant van de 'oude' media. Vanaf de tweede dag gebruikt de gemeente Leiden veelvuldig Twitter (Benno L.).

Cruciale uitspraken van burgemeesters in de reguliere media worden vervolgens weer veel gelezen tweets. Op te merken valt dat houding en communicatiestijl van de burgemeester duidelijk invloed hebben op de online beeldvorming.

Bij Shell Moerdijk communiceren zowel de gemeente Moerdijk als de veiligheidsregio veelvuldig via Twitter. De politie is de belangrijkste twitterende overheid bij Pinkpop. De verschillen tussen reguliere en sociale media blijken niet zo bijster groot.

Waarschijnlijk speelt de hierboven aangegeven verwevenheid tussen beide vormen hierbij een belangrijke rol. Het komt bij de verschillende casus maar weinig voor dat toon en strekking tussen beide vormen van media echt sterk uiteen lopen. Wel zien wij dat in de verschillende casus van (mogelijke) vestiging van een persoon in de stad.

Ten vierde, in aansluiting op het vorige punt, zijn de verschillen tussen beide zodanig gering dat niet altijd de sociale media allerlei hypes en angst veroorzaken, maar soms juist de 'traditionele' media problemen veroorzaken. Dit in tegenstelling tot de verwachting. Denk maar aan het programma van Knevel en Van der Brink. Dan hebben wij het hier niet eens over de onbehoorlijke vraag van Knevel aan een nabestaande van MH-17,¹ maar over de verslaggeving over Pinkpop ('Limburg aan een ramp ontsnapt'). Het zijn dus zeker niet alleen twitteraars en andere gebruikers van sociale media die problemen en soms ook angst/onrust veroorzaken.

Ten slotte moet gezegd worden dat wij hier wel erg gemakkelijk het onderscheid tussen reguliere en sociale media hebben gemaakt, alsof beide categorieën intern eenduidig zijn. Dé reguliere media bestaan echter niet. De krant is altijd later. Radio is snel maar soms wat minder 'appealing' en televisie kent ook weer zo zijn eigen aardigheden of eigenaardigheden. En daarnaast is RTL7 toch ook weer geen NPO3. De verschillen tussen de reguliere media zijn groter dan de overeenkomsten. Dat geldt natuurlijk net zo voor de sociale media. Zo zien wij dat bijvoorbeeld Facebook een uiterst geschikt medium is om steun te mobiliseren, zowel voor hulpacties als voor demonstraties. Denk aan de Facebookpagina's bij 'Leeuwarden helpt' en bekender nog bij het entameren van zoektochten naar de vermiste broertjes Ruben en Julian. Een ander voorbeeld is de Facebookpagina 'Benno L. moet uit Leiden'.

Op zoek naar informatie: crowdsourcing

Wij weten het al van vele andere rampen en crises, in dergelijke situaties is informatie cruciaal. Voor hulpdiensten en autoriteiten, maar misschien nog wel meer voor betrokkenen, slachtoffers en diegenen die zich daaromheen bevinden. Vroeger zagen we dat in het net ingerichte opvangcentrum niet de broodjes en de koffie belangrijk werden gevonden, maar de beschikbaarheid van telefoons. Het thuisfront, de familie en anderen moesten geïnformeerd worden. Deze situatie is en zal nooit veranderen; onzekerheid is inherent in dergelijke situaties. Hoe gaat het met mijn dierbare? Wat betekent het dat ik mogelijk ben blootgesteld aan die bepaalde stof? Staat mijn huis er nog en zit er niet een wildvreemde in? Hoe kon dit zo gebeuren en had ik zelf iets anders kunnen of moeten doen? Deze en vele andere vragen worden altijd weer opnieuw gesteld. Daarom gingen mensen vroeger en gaan mensen ook nu op zoek naar antwoorden op die vragen. Ze gaan er naartoe om zelf te kijken, ze gaan bellen of crowdsourcen. Hoe gaat het met mijn kind in Landgraaf (Pinkpop)? Ze zeggen dat ethylbenzeen is vrijgekomen en niet schadelijk is. Klopt dat?

1 Knevel vroeg aan de zus van een slachtoffer van MH-17 of zij er wel eens over nadacht hoe het lichaam van haar broer er aan toe is na een val van tien kilometer hoogte, of er nog wat van over is.

Taalgebruik en soorten berichten

Er ontstaat momenteel een hele onderzoekswereld rond het taalgebruik bij de analyse van sociale media. In een lopend project 'The Next Level' is het taalgebruik en de manier waarop wordt omgegaan met berichtgeving een kernthema van een studie waarbij veelal kortstondige kritieke gebeurtenissen vergelijkbaar met deze publicatie worden geanalyseerd. Welke berichten nodigen meer of juist minder uit tot het mobiliseren van hulp en ondersteuning? Wat kunnen wij leren enerzijds over de totstandkoming en anderzijds over het weer (proberen) te onderdrukken van geruchten in dergelijke situaties. Wat werkt en waarom werkt het?

Metaforen, beelden die herkenbaar zijn en waardoor iedereen gelijk een beeld heeft van de situatie, spelen ook in de sociale media een belangrijke rol. De gebeurtenissen bij Shell Moerdijk kunnen onmogelijk worden gezien zonder de koppeling met de Moerdijk-'ramp' van 5 januari 2011 bij Chemie-Pack. Bij berichten over Pinkpop dook al snel de vergelijking met Pukkelpop op. De hevige storm bij het Belgische popfestival in Pukkel (18 augustus 2011) leidde uiteindelijk tot één dode en een fors aantal gewonden. Sytze van de V. wijst zelf in zijn berichten al naar Benno L. Niet alleen zien wij metaforen in de vergelijking met andere drama's; ook zien wij mooie metaforen in de berichtgeving zelf. Sytze van de V. die gehuisvest wordt boven een kinderdagverblijf levert de fraaie tweet op: 'een bankovervaller laat je ook niet boven de bank wonen'.

Grappen en woordspelingen. In de sociale media tiert humor welig. Of het allemaal even leuk is, valt te bezien, maar het is een bekend gegeven dat een fors aantal berichten altijd kolderiek, cynisch of humoristisch bedoeld is. Sommigen hebben er een sport van gemaakt 'de leukste te willen zijn'. Juist de enorme hoeveelheden 'pulp' op sociale media roept wel de vraag op of deze media überhaupt wel serieus genomen moeten worden. De analyse van deze vijf casus laat op dit punt wel iets – op zich niet heel verrassends – zien. Humor neemt toe naarmate de gevoeligheid van de casus afneemt. Bij Volkert van der G. worden eerder grappen gemaakt dan bij de pedoseksuelen. Bij de twee casus rond (dreigende) fysieke veiligheid komt de humor pas door als de grootste gevaren geweken lijken. Zo lang het spannend is, is er nog niet zoveel aan flauwe grappen te zien. Dat heeft ongetwijfeld ook te maken met het zelfcorrigerend vermogen van sociale media. Een echt verkeerde grap kan de nodige ophef en commentaar veroorzaken.

Andere interessante inkijkjes in de crisisdynamiek

Analyse van sociale media kunnen inkijkjes geven in de dynamiek van (mini)crises die anders soms verborgen blijven of uiterst lastig zijn te traceren. Zo kunnen heden ten dage geruchten – onlosmakelijk verbonden met crises – vaak gemakkelijker getraceerd worden. Zo zouden er vele tientallen illegalen in de kelders aanwezig zijn van de flats die instortten bij de inslag van de Boeing bij de Bijlmercrash (1992); er was op dat moment namelijk een feest gaande. Waar het hardnekkige gerucht vandaan kwam? Wij zullen het nooit weten. Van de geruchten die via sociale media ontstaan, kan van vele de oorzaak wel gedetecteerd worden. Zo vroeg een twitteraar zich af of de schutter in Alphen aan den Rijn mogelijk een gefrustreerde ex-militair kon zijn. Die vraag was enkele tweets later een feit geworden.

Vaak ontwikkelen bijzondere gebeurtenissen zich langzaam. Lang niet altijd is sprake van pats-boem en is gelijk alles helder en duidelijk. Tevens is zelden sprake van een statische gebeurtenis. Er komen nieuwe actoren bij, er komen beelden vrij of er wordt belangrijke informatie gedeeld. Er doen zich in de loop der gebeurtenissen veranderingen voor. Een analyse van sociale media kan bijdragen, inzicht te krijgen in de effecten van deze veranderingen op de beleving van direct betrokkenen en anderen. Verandert de toon van de berichten? Slaat de stemming om en wanneer gebeurt dat vooral? Niet voor niets wordt het analyseren van de (sociale) media ten tijde van een (dreigende) crisis (mediawatching) vaak gedeut als 'de temperatuur meten'. Wie krijgt een goede en wie krijgt een slechte pers. Betere analyses van sociale media in dergelijke situaties kunnen ertoe bijdragen de kwaliteit van eventuele interventies (door overheden of anderen) te verhogen.

Hoe hadden wij zonder analyse van sociale media de discrepantie in beleving tussen de bezoekers van Pinkpop en hun ouders die zich grote zorgen maakten, scherp kunnen krijgen? Het is natuurlijk niet vreemd, maar nu leveren de berichten wel een mooie ondersteuning voor dit feit. De bezoekers maakten zich druk of Metallica wel zou optreden en voelden zich over het algemeen door presentator Eric Corton goed geïnformeerd.

De analyse van sociale media maakt het goed mogelijk verschillende groepen van actoren te onderscheiden. Bij de ene casus zijn dat er twee, bij andere casus weer meer. Bij de drie huisvestingscasus zijn dat ten eerste vaak felle tegenstanders van de huisvesting (deels omwonenden, maar vaak waarschijnlijk ook allerlei anderen). Ten tweede zien wij vaak een groep (via Twitter maar soms ook op Facebook) ontstaan die zich juist afzet tegen deze eerste groep (de 'tokkies'). Ten derde is er soms een groep (deels professioneel betrokken) voorstanders die proberen te bemiddelen en trachten uit te leggen waarom voor deze oplossing is gekozen. Bij dergelijke casus zou het mooi zijn de plaats van afkomst van het bericht of zender te weten. Helaas is deze geo- of bio-informatie vaak niet beschikbaar.

Wat mogelijk is, maar in deze analyse niet is gedaan, is te kijken hoe actief bepaalde personen op sociale media zijn en op wat voor manier. Enerzijds is er een groepje beroepsmatige volgers van dergelijke grote verstoringen en minicrises die vaak proberen een dempende of duidende rol te spelen. Nadere analyses zouden kunnen uitwijzen of zij daarin slagen, of soms toch een tegenovergesteld effect sorteren. Anderzijds kan er ook een groep van potentiële probleemzoekers zijn die juist dit medium ontdekt heeft om in relatieve anonimiteit hun gang te gaan. Hoeveel landelijk actieve pedo-bestrijders waren er bij Benno L. en Sytze van der V. actief?

Ten slotte geeft analyse van sociale media ook de mogelijkheid te kijken wie nu de 'big influencers' zijn bij de verschillende casus. Is dat toch vooral diegene die toevallig aanwezig is op de plaats waar de problemen zich voordeden of de bekende 'talking head' (Frits Wester) of toch de officiële kanalen? De analyse van (mini)crises staat nog aan het begin, dus er kan nog het nodige ontwikkeld worden. Tegelijkertijd is een andere tendens zichtbaar, namelijk dat een groeiend aantal berichten via sociale media is afgeschermd. Voetbalhooligans en criminelen weten dat natuurlijk al lang. De afgesloten Facebookpagina, de Whatsapp-groep, enz. komen nooit binnen het bereik van de zoekmachines.

Ten slotte: Interventies...

De belangstelling voor sociale media is natuurlijk niet primair onderzoeksmatig gedreven. Shell, KLM en al die andere bedrijven volgen niet met grote teams de sociale media vanuit een analytisch perspectief. Zij willen weten wat er over hen gezegd wordt, hoe zij bij het publiek overkomen, waar zij op basis van dergelijke signalen aanpassingen moeten plegen. Opvallend natuurlijk dat beide bedrijven – ook dat zal wel een strategie zijn geweest – aanvankelijk opvallend stil waren toen zij zelf onderwerp van aandacht waren. Shell bij de Moerdijk-casus en KLM bij MH-17.

Mediawatching en omgevingsanalyses hebben tot doel de stemming te peilen ('temperaturen') en, voor zover mogelijk en wenselijk, met gerichte interventies deze te beïnvloeden. Zoals aangegeven maakten in alle casus overheden en of hulpdiensten gebruik van sociale media om informatie te delen en soms ook om een handelingsperspectief aan te reiken. Deze en toekomstige analyses zullen steeds beter inzicht geven in de mogelijkheden hiertoe, wat kan bijdragen aan succesvolle interventies. Op dat punt staan wij zeker nog maar aan het begin.

Wij zien wel een eerste, natuurlijk niet baanbrekende, conclusie opdoemen.

Interventies werken veel beter voor feiten dan voor emoties. Er kan goed geïnterveneerd worden in een situatie waarbij er sprake is van een hardnekkig gerucht waarvan zeker is dat dit onjuist is. De schutter heeft niet zijn moeder neergeschoten in de Ridderhof; Tristan van de V. was geen militair (beide casus Alphen aan den Rijn). De pedoseksueel komt niet in deze gemeente te wonen. Dat werkt vaak goed en zo'n gerucht sterft meestal snel uit nadat overheden dergelijke informatie hebben gedeeld. Veel lastiger is om te reageren op zachte informatie en emotionele zaken. Als omwonenden en andere betrokkenen woedend zijn, hebben berichten vaak veel minder effect. "Zij hebben gemakkelijk praten", is dan de reactie. Daarom was het verstandig dat de Leidse burgemeester de bewoners op zijn fiets opzocht en met hen overlegde, uitlegde en gevoelens deelde. Wouter Jong van het Nederlands Genootschap voor Burgemeesters verwoordde het treffend in de sessie op 17 november 2014: "De vele online protesten kunnen beter offline worden aangepakt".

De uitdaging voor de komende jaren zal met name hierin gelegen zijn: de juiste mix vinden om daar, en langs die lijnen, te interveniëren waar dat het meest zinvol is en een bijdrage wordt geleverd aan het beperken van de omvang van de problemen. Soms zal dat ook gewoon betekenen: stil op je handen blijven zitten, afwachten tot de eerste kou uit de lucht is. Naast ervaringen zullen zeker ook nieuwe en verfijnder analyses dat proces kunnen ondersteunen.

Opbouw van het boek

In de hoofdstukken 2 tot en met 6 wordt van de eerder genoemde vijf casus het online gesprek op sociale media geanalyseerd. De hoofdstukken zijn als volgt opgebouwd. Na een globale schets van de gebeurtenis wordt een uitgebreide feitenrelaas beschreven, waarin de focus ligt op de crisiscommunicatie via enerzijds sociale media en anderzijds de reguliere media. Het feitenrelaas wordt ondersteund door visuele infographics met ontwikkelingen in de berichtgeving door officiële instanties en relevante momenten in de beleving van de gebeurtenis door het publiek. Aansluitend volgt een nadere analyse en elk hoofdstuk sluit af met enkele conclusies. In hoofdstuk 7 volgt een vergelijking van de drie casus over de huisvesting van ex-gedetineerden. Hoofdstuk 8 biedt een aantal tips voor het analyseren van berichten op sociale media.



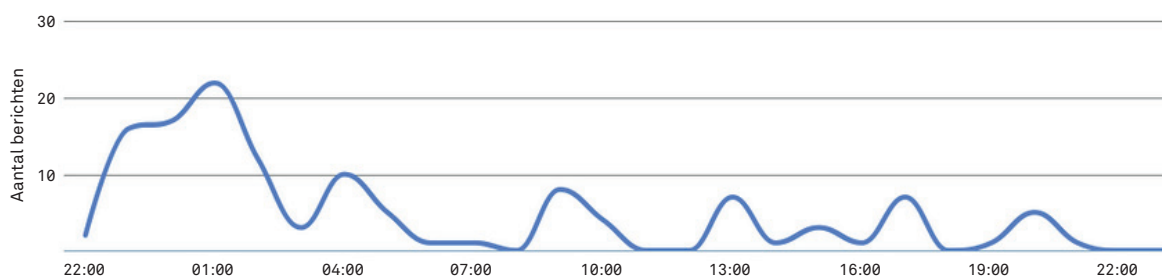
FOTO: M. OTTERSPEER / HET FOTOBURO

Opschaling naar tijdstip, naar aanleiding van brand bij Shell

Tijdstip	Opschaling
22.51 uur	eerste TS gealarmeerd
22.53 uur	opschaling naar GRIP 1
22.56 uur	opschaling naar GRIP 2
23.40 uur	opschaling naar GRIP 3 (geen opschaling naar GRIP 4)
04.27 uur	afschaling naar GRIP 2
rond 06.10 uur	sein 'brand meester'
rond 11.10 uur	afschaling naar GRIP 0

De eerste melding van een van de officiële hulpdiensten op Twitter verschijnt om 22.54 uur via het account @BrandweerMWB met een bevestiging van de brand. Om 23.00 uur wordt het account van de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant aangewezen als officieel account voor de woordvoering en melden de brandweer, politie, gemeente Moerdijk en de veiligheidsregio dat de officiële woordvoering via het account @VRMWB verloopt. In de traditionele media (radio, tv en nieuwssites) wordt de woordvoering afwisselend gedaan door woordvoerders van de veiligheidsregio, de politie en burgemeester Klijs van gemeente Moerdijk. Met deze berichten verschaffen de hulpdiensten geverifieerde informatie over de operatie, mogelijke gevolgen voor de volksgezondheid, handelingsperspectieven, verkeer en de loketten waar burgers vragen kunnen stellen.

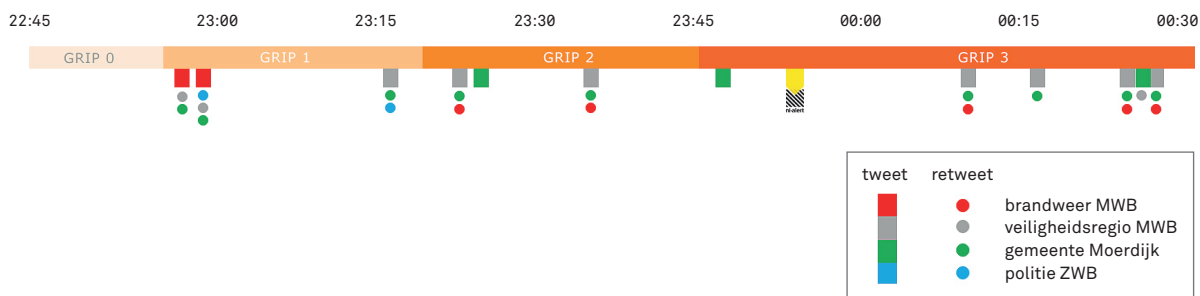
Aantal Twitterberichten van officiële hulpdiensten op 3 en 4 juni



Berichtgeving via sociale media

Opvallend is de snelle afstemming tussen Twitteraccounts van de brandweer, gemeente Moerdijk, politie en Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant. De politie beperkt zich tot enkele retweets in de avond en de ochtend. Ook de gemeente Strijen en de brandweer van de Veiligheidsregio Zuid-Holland Zuid twitteren tijdens het incident, maar daarmee lijkt de afstemming minder intensief. Vanaf 01.20 uur domineert de gemeente Moerdijk als officiële woordvoerder op Twitter. De veiligheidsregio Midden- en West-Brabant verstuurt om 09.27 uur een tweet met daarin de officiële overdracht van de communicatie naar de gemeente.

Tweets en retweets van officiële hulpdiensten vanaf 3 juni 22.50 uur tot 4 juni 00.30 uur



De communicatie van de regionale hulpdiensten via Twitter gaat tot de eerste live-journaals van RTL en de NOS vooral over de inzet van materieel en manschappen. De hulpdiensten doen niet aan webcare (reageren op vragen, klachten of complimenten die burgers op het web plaatsen). Wanneer de woordvoering zich meer concentreert op slachtoffers, vrijgekomen chemische stoffen en handelingsperspectieven, ontstaat enige onduidelijkheid, onder andere door tegenstrijdige berichtgeving via enerzijds traditionele media en anderzijds sociale media.

- > In de uitzending van RTL Nieuws om 23.42 uur zegt een woordvoerder van de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant dat ramen en deuren niet gesloten hoeven te worden, maar dat niet bekend is om welke stof het gaat. Dit leidt tot verwondering en sarcasme op Twitter (*“hoe weet je dat ramen en deuren dicht moeten als je niet weet welke stof het is”*), vooral wanneer om 23.55 uur een NL-alert uitgaat: “Indien u last heeft van de rook, ramen en deuren sluiten en ventilatie uitschakelen”.
- > De tweet van de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant van 23.38 uur, waarin wordt gemeld dat er *“geen sprake is van gewonden”*, wordt direct door alle nieuwspartijen overgenomen en bereikt ook de uitzendingen van de NOS, RTL en Omroep Brabant. Om 00.28 uur bericht de veiligheidsregio op Twitter dat er twee tot vier gewonden zijn gevallen. Deze tegenstrijdigheid wordt op Twitter minimaal bekritiseerd.
- > Er ontstaat verwarring door de positie die het account @LifelinerNL inneemt in de crisiscommunicatie; het account doet op Twitter verslag van de inzet van traumahelikopters in Nederland en wekt daarmee de indruk, onderdeel te zijn van de officiële crisiscommunicatie. Om 00.08 uur twittert @LifelinerNL dat er toch gewonden zijn (tweet is inmiddels verwijderd), terwijl de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant dat pas om 00.26 uur communiceert. Het bericht van @LifelinerNL wordt in totaal meer dan 50 keer geretweet en onder meer opgepikt door Joop.nl. De positie die het account in de beeldvorming inneemt, wordt bevestigd als de veiligheidsregio een nieuw bericht van @LifelinerNL om 00.28 uur retweet. Wel twittert @LifelinerNL daarna dat zij de communicatie over het incident staakt.
- > Al kort na de brand verschijnen klachten over het niet uitzenden van een sms-bericht. Het NL-alert dat om 23.49 uur wordt uitgezonden ervaren vele twitteraars dan ook als mosterd na de maaltijd; sommigen hebben het NL-alert zelfs niet ontvangen, met als verklaring slecht bereik en geen 4G-ondersteuning. Ook klaagt een enkeling over het niet inzetten van crisis.nl

- > Het bericht dat het vrijgekomen ethylbenzeen geen direct gevaar voor de volksgezondheid oplevert, leidt tot tientallen cynische en kritische berichten op Twitter. Mensen zoeken zelf op internet naar informatie over de stof en lezen daar dat het onder andere kankerverwekkend is.

Tijdens de persconferentie de volgende dag om 10.30 uur vertelt de woordvoerder van de GGD en GHOR dat er geen aanwijzingen zijn dat het vrijgekomen ethylbenzeen kankerverwekkend is voor mensen. Wel ontstaan door de verbranding daarvan stoffen die irritatieklachten kunnen geven. Overige woordvoerders en de gemeente herhalen deze gedetailleerde boodschap niet, maar blijven bij de boodschap 'geen gevaar voor de volksgezondheid'. De burgemeester verwijst tijdens de persconferentie niet specifiek naar de communicatie op sociale media, wel naar media in het algemeen en noemt daarbij de "schokkende beelden" van het Shellterrein en de bijbehorende rookwolken die Omroep Brabant eerder op de avond uitzond.

Opvallend is dat de negatieve beeldvorming online vermindert als burgemeester Klijs van Moerdijk in beeld komt (in interviews op radio en tv en bij persconferenties). Een logische verklaring is de toename van de informatie, maar vooral ook de houding en het taalgebruik van de burgemeester worden gewaardeerd. In de persconferentie van 01.00 uur benoemt de burgemeester de zorgen van burgers en neemt associaties met Chemie-Pack (geen luchtalarm, presentatie van het boek) als vertrekpunt van zijn reactie. Daarna bundelt en herhaalt de burgemeester de informatie die de hulpdiensten in de uren voorafgaand via sociale en traditionele media hebben gedeeld en koppelt daar een nieuwe boodschap of handelingsperspectief aan. Vooral over het optreden op Radio 1 en in Knevel & Van den Brink (op 4 juni) zijn veel mensen te spreken. "Wat een (op het eerste oog) prettig persoon, de burgemeester van Moerdijk, @JacKlijs Rustig, helder en open betoog over brand Shell". Wel stelt een enkeling de vraag of de positieve beoordeling van de samenwerking en communicatie van de burgemeester niet wat (te) vroeg is.

Traditionele media

Na het ANP-persalarm verschijnen rond 23.00 uur de eerste nieuwsberichten op landelijke, regionale en lokale nieuwssites. De informatie lijkt een combinatie van het ANP-bericht, P2000-meldingen en Twitterberichten. Toch voldoet die informatie in eerste instantie niet aan de verwachtingen van twitteraars. Er tekent zich een aantal frames af:

- > De 'journalistiek ligt te slapen'. Bijvoorbeeld: "Is toch godver niet te geloven, mega explosie in #Moerdijk bij de Shell. Maar @NOS en @RTLLateNight slapen gewoon door"
- > Twitter is sneller en beter dan traditionele media en NL-alert. Bijvoorbeeld: "Is ongepast, maar ik stel vast dat wij Burgers op Twitter nieuws VEEL sneller en duiding sowieso adequater brengen dan media".
- > RTL Late Night en Knevel en van de Brink hebben (als actualiteitenprogramma) niet eens aandacht voor de brand. Over Knevel en van de Brink gaat het gerucht dat het programma niet live wordt uitgezonden een eigen leven leiden.

Ongeveer een uur na de eerste melding van de brand komt RTL Nieuws met de eerste live-uitzending, waarin een woordvoerder van de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant wordt bevestigd. De NOS volgt tien minuten later met een eigen uitzending waarin een verslaggever van Omroep Brabant optreedt. Hij zegt dat de gemeente Moerdijk en de veiligheidsregio wéér minimaal communiceren. Ondertussen zijn ook veel nieuwssites een liveblog gestart. Burgemeester Klijs spreekt rond 23.56 uur voor het eerst in de media in een radio-uitzending op Omroep Brabant. Hij benoemt daar de stof ethylbenzeen. Vanaf dat moment verschuift op Twitter de aandacht voor de kritiek op de media naar ethylbenzeen en de mogelijke schade die deze stof kan veroorzaken. Om 00.30 uur zendt ook Omroep Brabant een extra journaal uit waarin een politiewoordvoerder adviseert uit de rook te blijven, maar hij heeft geen zicht op de schadelijkheid van de stof ethylbenzeen. Hoewel alle woordvoerders benoemen dat dit een brand is van een geheel andere orde dan die van Chemie-Pack, blijft dat beeld wel boven het nieuws hangen.

Berichtgeving van traditionele media vanaf 23 juni 22.50 uur tot 4 juni 00.30 uur



In de ochtend wordt het mediabeeld op tv, internet en radio meer divers met aandacht voor aanverwante thema's en vragen.

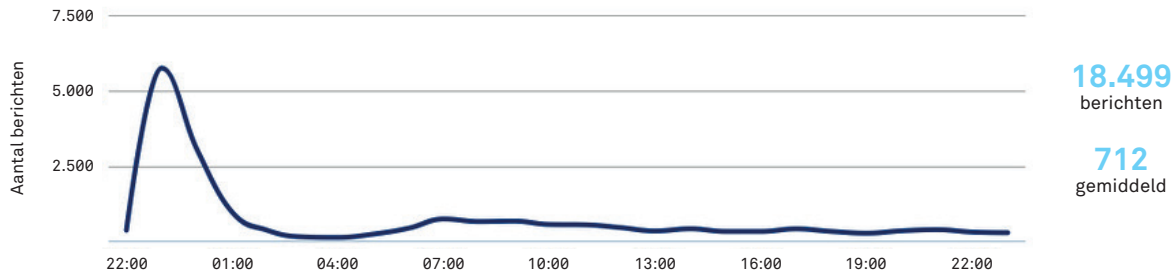
- > Hoe werkt het toezicht bij Shell Moerdijk?
- > Wat produceert Shell Moerdijk?
- > Onderzoeksraad bekijkt vergunningen Shell.
- > RIVM, GGD en OM starten onderzoek.
- > Hoe veilig is Moerdijk? Is het een tikkende tijdbom? “Er heerste echt paniek in Klundert” (Telegraaf.nl en Omroep Brabant)
- > Wat is de oorzaak en schade van de brand?
- > Waarom geen NL-alert voor Strijen?

2.2 Tijdblokken

De analyse van de online beleving tijdens de brand bij Shell Moerdijk gaat voornamelijk in op de beeldvorming op Twitter en is op te delen in drie tijdsblokken met elk een dominant thema.

- > 3 juni, 22.49 uur-24.00 uur: “Waar blijft de journalistiek?”
- > 4 juni, 00.00 uur-06.00 uur: “Hoe gevaarlijk is ethylbenzeen?”
- > 4 juni, 06.00 uur-00.00 uur: “Complimenten voor de burgemeester”.

Aantal berichten per uur op Twitter over Shell Moerdijk tijdens en na de brand op 3 en 4 juni 2014



3 juni, 22.49 tot 24.00 uur: “Waar blijft de journalistiek?”

De eerste berichten verschijnen vanaf 22.49 uur en zijn vooral emotioneel en vragend van aard. Al binnen een minuut na de eerste melding van een knal is duidelijk dat er iets aan de hand is bij Shell Moerdijk. Mensen stellen algemene vragen “*Wat was dat?*” of vertellen wat ze zagen of hoorden op hun eigen locatie. In het eerste uur na de twee knallen spelen verschillende thema’s door elkaar heen.

- › Eigen ervaringen worden gedeeld (visueel en tekstueel), meldingen uit onder andere Moerdijk, Delft, Zevenbergen, Strijen, Klundert en Dordrecht.
- › Waarom geen NL-alert, luchtalarm en crisis.nl?
- › Associatie met Chemie-Pack.
- › Trage media, Twitter is sneller en vollediger.
- › Vraag om handelingsperspectief is beperkt, wel algemene klachten over gebrek aan communicatie.
- › Vanaf 23.30 uur vragen over mogelijk giftige stoffen in rook.

Veel berichten gaan over de heftigheid van de gebeurtenis. Deze berichten lijken te worden gevoed door meerdere factoren. Ten eerste hebben velen zelf een knal gehoord en sommigen hebben ook een grote vuurbal gezien. Ten tweede zijn er snel veel beelden van de rookpluim beschikbaar en professionals duiden snel de informatie die beschikbaar is via P2000. Het aantal geruchten blijft beperkt en het bereik daarvan is ook minimaal. Bovendien worden de meeste geruchten (o.a. brand bij Nebiprofa, Syrische terroristen, ontploft tankstation) snel door anderen gecorrigeerd of door nieuwe informatie overstemd. Alleen het onjuiste bericht dat er geen gewonden zijn, zoals de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant meldde, wordt honderden keren geretweet en overgenomen door landelijke en regionale tv- en radiostations. Vanaf ongeveer 23.40 uur is veel informatie bekend (nog niet bevestigd) en worden daaruit getrokken conclusies veelvuldig herhaald. Ook komen traditionele media met live-uitzendingen op radio en tv. Het crowdsourcingsproces, waarin mensen op eigen initiatief naar informatie zoeken, neemt tijdelijk af en de aandacht lijkt te verschuiven naar wat de hulpdiensten op traditionele media melden.

4 juni, 00.00 tot 06.00 uur: “Hoe gevaarlijk is ethylbenzeen?”

Na middernacht hebben zowel de NOS, RTL (tv) als Omroep Brabant (radio) live-uitzendingen gehad. Een belangrijk thema in deze uitzendingen is de potentieel giftige concentraties in de lucht. De ontwikkeling in de thema’s van online berichten is als volgt.

- > Concentraties in de lucht gevaarlijk.
- > Wat zijn de handelingsperspectieven.
- > Kritiek op traditionele media verschuift naar aandacht voor communicatie hulpdiensten.
- > Geruststelling over de ernst van de brand lijkt te groeien.
- > Boek Vuurdoop met lessen Chemie-Pack “bizar toeval”.
- > Aantal grappen neemt toe: *“Shellfie, Meerdijk GTST, benzine zal wel duurder worden en kan me geen Moerdijk schelen”*.
- > Sociale media volgen en reageren op traditionele media en woordvoering.

Als burgemeester Klijs bij Omroep Brabant vertelt dat zeer waarschijnlijk de stof ethylbenzeen vrij is gekomen, eechoot dit bericht door op Twitter. Hoewel de boodschap is dat de stof op hoge hoogte verbrandt, delen mensen op Twitter informatie die ze zelf over de stof hebben opgezocht en vormen daarmee een tegengeluid. Ethylbenzeen zou onder andere kankerverwekkend zijn. Enkelen reageren erg cynisch: *“Afijn, geen doden en gewonden. Wel 10.000 extra gevallen van kanker volgend jaar. Maar daar zijn straks geen bewijzen van. #moerdijk.”*. De boodschap van burgemeester Klijs in de persconferentie van 01.00 uur dat er weinig vrees is voor de volksgezondheid valt bij velen daarom niet in goede aarde.

Hoewel veel mensen kritisch zijn over de communicatie over het vrijgekomen ethylbenzeen, neemt het volume aan berichten snel af. Daarbij lijkt er meer ruimte te komen voor woordgrappen. Tegelijkertijd verschuift het initiatief in de informatievoorziening van sociale media naar traditionele media. Quotes van en reacties op radio en tv verschijnen op Twitter en de meeste aandacht gaat uit naar wat de gemeente of veiligheidsregio melden. Eerder gestelde vragen op Twitter (waarom geen luchtalarm, late NL-alert, associatie met Moerdijk) weerklinken nu in uitzendingen en de persconferentie van 01.00 uur, omdat journalisten ze direct aan de hulpdiensten stellen.

4 juni, 06.00 tot 00.00 uur: “Complimenten voor de burgemeester”

Om 06.10 uur geeft de Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant het sein ‘brand meester’ en zegt dat het *“gevaar geweken is”*. De gemeente verzamelt schademeldingen, kondigt de boekpresentatie aan en start de nafase. De media concentreren zich op aanverwante thema’s als de veiligheid van Moerdijk, vergunningen van Shell en de oorzaak van de brand. Op Twitter duiken ook nieuwe signalen op:

- > Mensen die door de brand heen hebben geslapen.
- > Mensen geven aan geen NL-alert te hebben ontvangen.
- > Enkele berichten over tranende ogen en de vraag of kinderen nog naar school mogen fietsen.
- > Aandacht voor *“kankerverwekkend ethylbenzeen”* blijft.
- > Veel kranten hebben de brand niet op de voorpagina staan; mensen zijn daar geschokt over.
- > Verbinding van brand Shell met de toekomst van het dorp Moerdijk.
- > Complimenten voor de veiligheidsregio, brandweer en gemeente: *“goed gecommuniceerd en prima werk geleverd!”*.
- > Complimenten voor heldere taal en houding van burgemeester Klijs.

De aandacht voor het niet ontvangen van de NL-alert en de potentiële gevaren van het vrijgekomen ethylbenzeen op lange termijn blijft. Veel mensen lijken daar nog niet over gerustgesteld. Bovendien zijn enkelen geschokt dat veel kranten de brand niet op de voorpagina hebben staan. Enkele vragen over tranende ogen als gevolg van de brand van de avond daarvoor blijven onbeantwoord. Andere mensen geven juist aan niets van de hele brand gemerkt te hebben omdat ze er doorheen geslapen hebben. Het sentiment over de toekomst en veiligheid van het dorp Moerdijk sluimert en wordt vooral gevoed door nieuws van traditionele media en de al eerder geplande bijeenkomst van Kernwaarde Moerdijk. Naarmate de dag vordert, klinken steeds meer complimenten voor met name burgemeester Klijs. Vooral zijn optredens op Radio 1 en in Knevel & Van de Brink worden gewaardeerd.

2.3 Conclusies

Bovenstaande inzichten zijn opgehaald uit berichten die voorzien waren van dominante woorden als “Shell”, “Moerdijk” of “Shellmoerdijk”. Voor deze analyse zijn ook op andere manieren berichten verzameld. Bijvoorbeeld op basis van de geo-locatie van de afzender. In een straal van 20 kilometer rond de *plaats incident* zijn alle berichten bekeken die tussen 22.45 uur tot 02.00 uur (4 juni) op sociale media zijn geplaatst. Daaruit bleek dat veel jongeren niet met de gangbare hashtags twitteren. Ze gebruiken het sociale medium meer als (onderling) conversatiemiddel, zonder te verwijzen naar het onderwerp van hun Twitterbericht, bijvoorbeeld: “*Heel de straat buiten*”. De combinatie van tijd en locatie vormt echter wel een aanwijzing dat het een reactie is van mensen op de brand bij Shell. Ook praatten veel jongeren in halve zinnen of straattaal. Velen van hen stelden vrijwel direct na het horen van de knal de vraag of zij de volgende dag wel naar school mochten. De meesten hoopten van niet. Daarnaast leverde het zoeken op plaatsnamen van omliggende dorpen in dezelfde periode enkele aanvullende inzichten op. Volgens de berichten was er veel verkeer op de Kooilandsedijk (wat zou kunnen betekenen dat veel mensen uit Klundert vertrokken) en daalde in Strijen isolatiemateriaal neer. Inwoners van Klundert klaagden over de grote aandacht voor Moerdijk, terwijl hun dorp aan de andere kant van het Hollands Diep dichterbij het complex van Shell ligt.

Uit de analyse van online mediaberichten over de brand bij Shell Moerdijk zijn verder de volgende lessen op te tekenen.

1. Sociale media toonden een zelfcorrigerend vermogen.

Op P2000 verscheen een melding van een brandalarm bij Nebiprofa waarop iemand op Twitter deelde dat daar de ontploffingen ontstonden. Een ander reageerde daarop door te zeggen: “Mijn Vrouw werkt bij Nebiprofa. Heeft collega gebeld. Was brandalarm afgegaan door ontploffing Shell” en voorkomt zodoende het ontstaan van misverstanden en geruchten.

2. Crowdsourcing resulteerde in tegengeluiden.

Vooral in het eerste uur na de brand verzamelden Twitteraars relevante (en minder relevante) informatie via onder andere P2000 en Wikipedia en trokken eigen conclusies. Klachten, vragen en complimenten waren het gevolg, zoals bijvoorbeeld: “*Blootstelling aan...benzeen leidt tot chromosomale afwijkingen...schade aan de beenmergcellen... niet ... tot leukemie.*” *Wikip ? #moerdijk*”.

3. Houding en taalgebruik even essentieel in waardering van communicatie als de boodschap zelf.

Niet alleen de boodschap, maar ook de manier waarop deze werd gebracht, bleek essentieel in de communicatie met burgers. De burgemeester werd geprezen om zijn duidelijke, begrijpbare taal.

“Helder is die burgemeester Klijs van Moerdijk. Wat spreekt die man normale mensentaal #communicatie2014”.

4. Niet beantwoorden aan verwachtingen bepaalde grotendeels de klachten.

De grote vraag naar een NL-alert of luchtalarm leek in veel gevallen geen directe vraag om informatie, maar meer een vraag om te voldoen aan de verwachting dat hulpdiensten bij een dergelijke crisis een NL-alert uitsturen. Sommigen schatten aan de hand van een NL-alert de ernst van de gebeurtenis in, zoals: *“En ik dacht dat er ingebroken werd... Is het de #Shell die de lucht in gaat! Ook te horen in #Dordrecht dus... Geen #NLAlert dus valt mee...”.*

5. Niet alleen burgers, maar ook professionals en hulpverleners lieten van zich horen.

Crisisprofessionals en amateurhulpverleners discussieerden mee en evalueerden online het gedrag van betrokken instanties. Zij verstuurden en duidden meldingen van P2000 of signalen van ingezet materiaal. Bijvoorbeeld @WouterJong: *“Verbaas mij wel over de oorverdovende stilte van @shell_nederland. Zelfs geen doorverwijzing naar @VRMWB. Had meer verwacht. #moerdijk”.*



Om 18.47 uur kondigt het KNMI voor Limburg code rood af wegens verwacht noodweer. Dan beginnen met name de politie Limburg, politie Brunssum/Landgraaf en de Veiligheidsregio Zuid-Limburg via Twitter te communiceren. Om 19.05 uur twittert de politie Limburg dat overleg tussen de gemeente, politie en de organisatie van Pinkpop over de weersverwachting niet heeft geleid tot extra maatregelen.

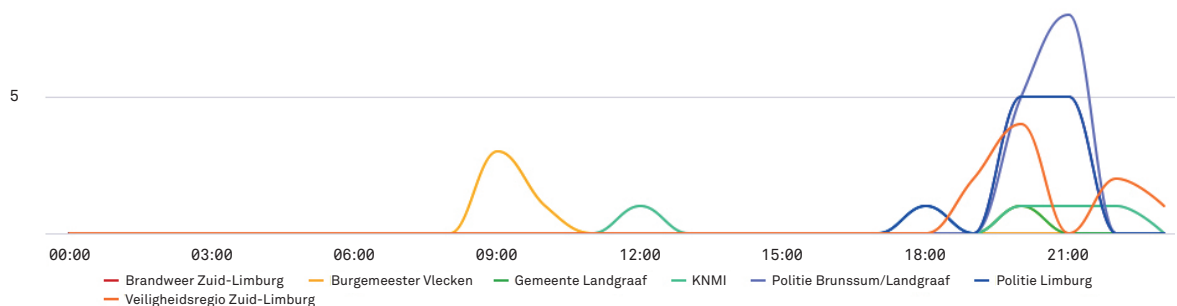
Om 18.40 uur schalen de hulpdiensten op naar GRIP 3. Vanaf 19.58 uur start de veiligheidsregio Zuid-Limburg de communicatie op Twitter met handelingsperspectieven voor bezoekers (“ga gehurkt zitten en blijf uit de buurt van bomen”). Om 20.16 uur vraagt de veiligheidsregio omwonenden hun wifi-poorten open te zetten voor bezoekers. Tussentijds corrigeert de veiligheidsregio berichtgeving van L1 via Twitter met het bericht “bezoekers krijgen instructies en het gerucht ‘camping A is niet ontruimd’ klopt niet”. De politie-accounts retweeten het bericht van de veiligheidsregio. De gemeente communiceert vooral via haar eigen website en gebruikt Twitter om mensen daarop te wijzen. De gemeentewebsite verwijst door naar de website van Veiligheidsregio Zuid-Limburg. De Pinkpop-organisatie communiceert tot dat moment niet via Twitter of Facebook.

Afgekondigde weercodes en GRIP-fases in regio Zuid-Limburg op 9 juni 2014



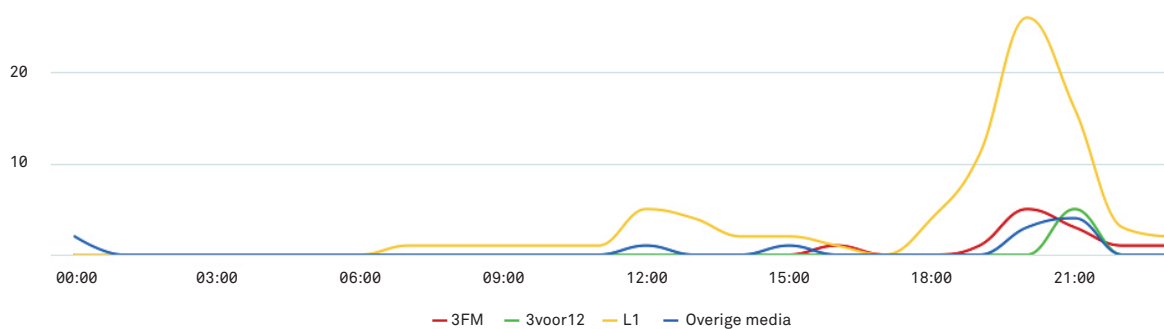
Vanaf 20.45 uur domineren de politie-accounts de officiële woordvoering op Twitter met een herhaling van handelingsperspectieven en ontkrachting van evacuatiegeruchten. (Enkele sporthallen zijn in gereedheid gebracht voor opvang). Vanaf 20.54 uur communiceert de Pinkpop-organisatie op Twitter en Facebook dat het ergste onweer is geweest, er geen gewonden zijn gevallen en ze bedankt alle bezoekers voor hun medewerking en geduld. De politie-accounts (Twitter) versturen dezelfde boodschap. De berichten gaan daarna weer over de programmering van Pinkpop en de verkeersstromen. De politie verwijst naar L1 voor een verslag van het noodweer. De Veiligheidsregio Zuid-Limburg communiceert in deze periode niet via Twitter.

Aantal berichten over noodweer van officiële instanties op 9 juni 2014



Ook de traditionele media communiceert via Twitter. De regionale omroep L1 is actief via meerdere accounts (@L1, @L1nws en @L1festival) en ook twitterende verslaggevers (@nilsrompen en @frankmoonen) berichten veel over het noodweer. De twitteractiviteit van L1 loopt daarbij parallel aan de totale activiteit op sociale media.

Twitteractiviteit van media over het noodweer op Pinkpop



Om 00.36 uur verstuurt de Veiligheidsregio Zuid-Limburg een laatste tweet met een link naar de website van de veiligheidsregio met een verzameling van feiten over het noodweer op Pinkpop.

Traditionele media

Voor veel landelijke media is het aangekondigde noodweer op 9 juni een alinea in het nieuws, en niet het centrale onderwerp. Dat komt pas de dag daarna. De afgekondigde weeralarmen zijn aanleiding voor nieuwsartikelen over onder andere Pinkpop. De Limburgse regionale omroep L1 duikt vanaf de ochtend wel op het nieuws. Het noodweer vormt op 9 juni de rode draad van de Pinkpop-uitzending op L1 Radio. Zij hebben tussen 10.40 uur en 16.30 uur drie extra radio-uitzendingen met daarin updates over het weer. In interviews om 12.17 uur en 15.36 uur zegt organisator Jan Smeets zich nergens zorgen over te maken, omdat ze goed voorbereid zijn. Om 18.30 uur besteedt L1 in het televisienieuws aandacht aan de situatie op Pinkpop. Er zouden nog geen extra maatregelen nodig zijn, maar bezorgde ouders bellen ondertussen wel massaal naar Pinkpop, aldus de nieuwszender. Om 19.30 uur komt L1 weer met een extra tv-uitzending. Deze uitzending is niet meer beschikbaar op L1.nl, maar uit tweets over de uitzending is af te leiden dat er opnieuw een crisisoverleg is geweest, dat de hulpdiensten paraat staan en de GGD is opgeroepen voor mogelijke calamiteiten, en de organisatie nog geen extra maatregelen getroffen heeft.

Presentator Giel Beelen meldt om 19.30 uur - bij aanvang van de live-uitzending van Pinkpop (NTR/VARA/VPRO) - dat er noodweer op komst is, maar de meeste aandacht gaat uit naar de optredens. De uitzending is een combinatie van live-verslag en dagregistraties. Om 19.57 uur vertelt presentator Eric Corton dat organisator Jan Smeets zojuist op het hoofdpodium veiligheidsinstructies aan de bezoekers gaf (*“weg bij lichtmasten & gehurkt op de grond gaan zitten”*). Ook richt Corton zich speciaal tot de bezorgde ouders met de boodschap dat *“als we allemaal rustig blijven, het allemaal goed gaat komen”*. In de volgende updates herhalen de presentatoren deze berichten meerdere malen met de conclusie dat bezoekers zich goed aan de instructies houden. Ook benoemen de presentatoren het *“spectaculaire wolkendek”* dat boven Pinkpop hangt, maar de meeste aandacht blijft uitgaan naar de optredens en voorgemonteerde registraties van eerder op de dag. De uitzendingen op radio 3FM en de website 3voor12 volgen hetzelfde patroon.

Als het noodweer volop gaande is, last L1 om 20.30 uur weer een extra nieuwsuitzending in. L1 neemt de kijker daarin mee in de sfeer en de genomen maatregelen op Pinkpop. De regionale omroep gaat in op scenario's aan de hand van:

- > verslaggevers die de sfeer op het festivalterrein beschrijven
- > een weerman die zijn voorspellingen over het noodweer geeft
- > een woordvoerder van de politie die vertelt paraat te staan om vrijwillig vertrekkende mensen het terrein af te helpen
- > burgemeester Raymon Vlecken die concludeert dat alles vlekkeloos verloopt en niet in de laatste plaats om de kalmte die de bezoekers bewaren; hij geeft aan dat de geleerde lessen van Pukkelpop onderdeel zijn van het veiligheidsplan van Pinkpop
- > een woordvoerder van de Veiligheidsregio Zuid-Limburg met de boodschap dat er geen moment paniek heerst op het terrein
- > een contactpersoon die in de studio contact onderhoudt met hulpdiensten, uitlegt wat GRIP-3 betekent en kijkers wijst op het ingestelde publieksnummer voor meer informatie.

Tijdens de uitzending wordt duidelijk dat het optreden van Metallica verlaat doorgaat. Het nieuwsitem wordt afgesloten met een oproep aan bewoners rondom Megaland om hun wifi-poorten open te stellen voor de festivalgangers, zodat zij contact kunnen opnemen met het thuisfront.

In de live-uitzending op Nederland 3 zegt Pinkpop-organisator Jan Smeets om 21.56 uur dat de communicatie *“naar de overheid is verplaatst”* vanwege de opschaling naar GRIP 3. Hij heeft naar eigen zeggen continu overleg met het ROT en de burgemeester, maar sluit het interview af met het bericht dat *“hij niet teveel mag zeggen, want de burgemeester en leidinggevenden vinden dat hij de afspraken niet nakomt om gezamenlijk vragen te beantwoorden.”*

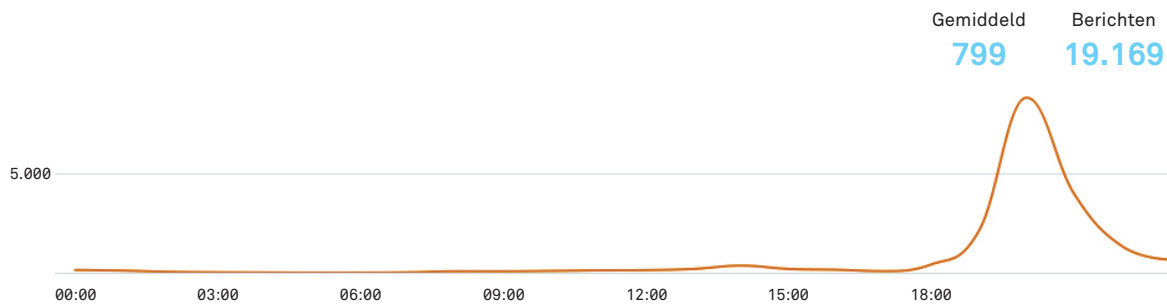
Aan het einde van de avond is meteoroloog Margot Ribberink te gast in Knevel & Van den Brink. Zij geeft aan dat MeteoConsult de gehele dag veelvuldig contact onderhield met de organisatie van Pinkpop. Ook schakelen Knevel & Van den Brink met Giel Beelen die persoonlijk verslag doet vanaf het Pinkpopterrein. Beelen geeft toe een beetje bang te zijn geweest, maar dat iedereen rustig is gebleven en dat het goed is gegaan. De belangrijkste vraag van Knevel & Van den Brink is of er een ramp is voorkomen met Pukkelpop in het achterhoofd. De conclusie van Ribberink is dat men de kalmte wist te bewaren, maar dat er wel risico's zijn genomen. Burgemeester Vlecken belt volgens Knevel & Van den Brink op eigen initiatief de redactie en wordt in de uitzending gehaald. Hij legt uit waarom niet is geëvacueerd en probeert de conclusies van Ribberink te ontkrachten.

3.2 Tijdblokken

Het online gesprek op Facebook en Twitter over het (naderende) noodweer op Pinkpop is in te delen in drie tijdblokken met elk een dominant thema:

- > 00.00 tot 18.53 uur: Zal het noodweer Pinkpop treffen?
- > 18.53 tot 21.00 uur: Afkondiging code rood; het noodweer barst los.
- > 21.00 tot 24.00 uur: Ergste onweer voorbij; evaluatie komt op gang.

Aantal berichten per uur op Twitter over het noodweer op Pinkpop op 9 juni 2014



00.00 tot 18.53 uur: Treft noodweer wel of niet Pinkpop?

Aangezien bezoekers in de nacht van 8 op 9 juni ook al te maken kregen met flinke buien, kijken enkelen 's nachts en in de ochtend al vooruit naar het aangekondigde slechte weer aan het einde van de dag. Op dat moment is het nog onzeker of het naderende noodweer ook Pinkpop bedreigt. Op basis van weersverwachtingen, maar vooral de buienradar trekken mensen de conclusie dat het in de avond kan gaan spoken op Pinkpop. Op 9 juni is 's middags de website Buienradar.nl af en toe niet bereikbaar door een te groot aantal bezoekers tegelijkertijd. Festivalbezoekers benoemen op hun beurt vooral de enorme hitte en dat zij wel wat verkoeling kunnen gebruiken.

- > Buienradar spiegelt mensen naderend onweer voor (screenshots worden gedeeld).
- > "Vanavond kan heftig worden".
- > Berichten over hitte van bezoekers: "laat dat noodweer maar komen".
- > Hoop op rustig verloop van de avond onder thuisblijvers.
- > Enkele vragen over veiligheid en eventuele maatregelen Pinkpop.
- > Eerste associaties met Pukkelpop 2011.
- > Quotes van Pinkpop-organisatie "nog geen directe dreiging", daarna "indien noodweer, dan open ruimtes opzoeken".
- > Enkele berichten van ongeruste ouders met kinderen op Pinkpop.

Vanaf de melding 'code oranje' om 12.40 uur groeit de bezorgdheid onder thuisblijvers. Thuisblijvers domineren het online gesprek. De weersvoorspellingen zorgen vooral voor bezorgdheid onder ouders met kinderen op het festival. Vragen gaan met name over de veiligheid en mogelijke maatregelen die de festivalorganisatie treft. Twitteraars stellen ze soms, maar meestal niet, direct aan de organisatie van Pinkpop of andere officiële instanties, maar krijgen geen reactie. Een enkeling maakt zich ook zorgen over het optreden van Metallica: "Heel slecht weer verwacht bij @pinkpopfest. Shit, Martijn en Marleen zijn daar NU! Metallica speelt toch vanavond wel??"

Een kleine groep twitteraars vindt dat het weeralarm al genoeg zegt en dat mensen weg moeten wezen. Enkele thuisblijvers koppelen het noodweersscenario aan de ervaringen met Pukkelpop in 2011. Twitteraars op Pinkpop lijken zich nog weinig zorgen te maken. Op de Facebookpagina's van 3FM, 3voor12 en Pinkpop wordt op dat moment nog weinig gesproken over het noodweer.

18.53 tot 21.00 uur: Bezorgdheid gaat over in angst en klachten

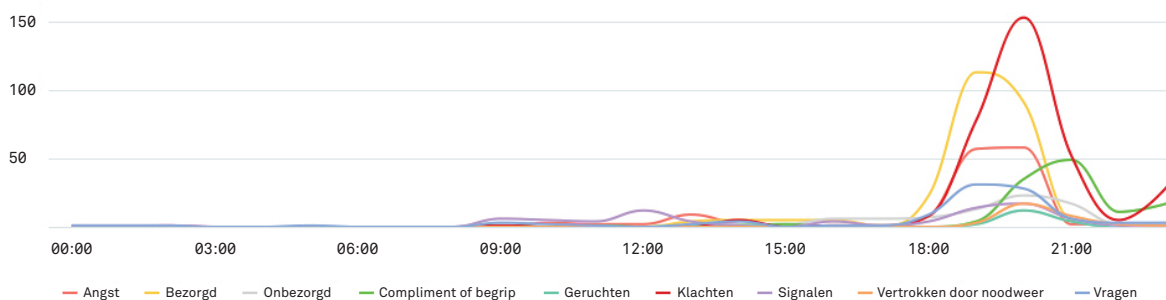
Het bericht dat het KNMI code rood afkondigt voor Limburg, werkt als katalysator voor het aantal berichten over Pinkpop. Bij thuisblijvers leeft veel bezorgdheid, maar naarmate het noodweer dichterbij komt groeit ook het aantal berichten met angst en klachten. Veel thuisblijvers snappen niet dat de organisatie het festival toch door laat gaan ondanks het weeralarm. Tegelijkertijd klinkt een tegengeluid met meer begrip voor het besluit, omdat grote paniek op het terrein nog erger is en bovendien “*waar laat je 60.000 bezoekers?*”. Het online gesprek bestaat tijdens deze twee uur uit de volgende ingrediënten.

- > Weeralarm “code rood voor Limburg” zorgt voor flinke toename berichten.
- > Ontstaan van twee kampen: “onverantwoord om Pinkpop door te laten gaan” versus “afgelasting zorgt voor grotere paniek, dus verstandig besluit”.
- > Enkele berichten van thuisblijvers die familie of vrienden op het festivalterrein niet kunnen bereiken.
- > Vergelijking met Pukkelpop 2011 wordt vaak getrokken.
- > Aantal vragen en klachten over communicatie Pinkpop en Jan Smeets groeit.
- > Berichten vanaf terrein beschrijven een minder bezorgde sfeer.
- > Klachten over gebrek aan live-beelden vanaf het terrein.

Vanaf ongeveer 19.30 uur valt het mensen op dat de organisatie van Pinkpop online niet aanwezig is en niet reageert op gestelde vragen. Hier wordt negatief op gereageerd. De online communicatie ervaren velen als waardeloos, bijvoorbeeld: “*Geen enkele communicatie via @pinkpopfest. Onbegrijpelijk! #storm #Pinkpop2014 #pkp11*”. Mensen weten niet dat de Pinkpop-organisatie niet kan reageren omdat is afgesproken dat de woordvoering bij de veiligheidsregio ligt.

Ook het account@PinkpopWeer (geen officieel account) wordt regelmatig bevestigd en aangesproken over de weersituatie, maar benoemt dat zij geen onderdeel uitmaken van de Pinkpop-organisatie en dus niet overal antwoord op kunnen geven.

Ontwikkeling in sentiment en signalen in sociale mediaberichten over Pinkpop, 9 juni 2014



Uit de berichten vanaf het festivalterrein klinkt minder bezorgdheid. Enkeligen geven zelfs aan dat er goede instructies worden gegeven en dat er een gemoedelijke sfeer heerst. Op Facebook klinken vooral lovende geluiden over de duidelijke instructies en rustige stem van 3FM-dj Eric Corton die op het podium de bezoekers toespreekt, zoals: “*@3FM @pinkpopfest geweldig Eric corton Hoe je de moed erin houdt. Ik moet zeggen best spannend zo op het veld.*” Enkele bezoekers melden dat zij toch maar vertrokken

zijn voor naderend noodweer: *“Toch maar een verstandige keuze gemaakt en #PP14 vervroegd verlaten. Noodweer op komst, veel security geeft instructies. Op weg naar trein.”* In het uur voorafgaand en tijdens het noodweer verwijzen mensen naar het tijdelijk stopzetten van Pinkpop. Vooral ook de onduidelijkheid over het optreden van Metallica (en of dat live wordt uitgezonden op Nederland 3) speelt parten. Ook duiken enkele geruchten op:

- > De ontruiming van Camping A.
- > Georganiseerde evacuaties.
- > Naderende tornado in Aken op 20 km afstand van Pinkpop.
- > Blikseminslag in tent (Brand Bier stage).
- > Een ingestorte tent.
- > Afgelasting van optreden Metallica.

De meeste geruchten hebben een beperkt bereik. Alleen de ontruiming van Camping A en mogelijke evacuaties leiden tot vragen van traditionele media. De hoax van de naderende tornado op Twitter wordt door tientallen gedeeld, maar ook door anderen al snel ontmanteld.

Wanneer code rood voorbij is, groeit het aantal complimenten voor het handelen van de organisatie, maar ook zijn er mensen die vinden dat Pinkpop geluk heeft gehad: *“Dat het goed gegaan is op Pinkpop met het noodweer is eerder goed geluk dan ‘goed voorbereid’, denk ik als ik de beelden zo terugzie...”*. Opnieuw klinkt Pukkelpop als doemscenario. Regionale zender L1 krijgt veel lof voor haar actuele en volledige nieuwsvoorziening. Op de live-uitzending van Nederland 3 is meer kritiek en sarcasme, omdat het volgens enkelen niet genoeg aandacht besteedt aan het noodweer: *“#ned3 zendt heerlijke zonnige middagberichten uit, terwijl op #Twitter te lezen is dat #Pinkpop NOODWEER ondergaat.”*. Veel thuisblijvers verwachten op dat moment nieuwsvoorziening van de NPO.

21.00 tot 00.00 uur: Discussie over handelen organisatie meer in balans

Wanneer de grote storm is gaan liggen, wordt het ook rustiger op Twitter. Toch gaat de discussie door over de vraag of de organisatie het nu wel of niet goed heeft gedaan, maar de twee kampen lijken nu wel meer in balans. Critici reageren op de Facebookpagina van 3voor12 geërgerd op de reactie van organisator Jan Smeets die in een interview met 3FM na afloop zegt: *“mensen die zeggen dat wij hadden moeten ontruimen, begrijpen niet hoe deze maatschappij in elkaar zit”*. Vanaf 22.30 uur (en de volgende dag) mengen zich ook festivalbezoekers in het debat op Facebook en Twitter. Veel van hen geven aan dat zij zich niet onveilig hebben gevoeld, dat de organisatie complimenten verdient en bovendien dat *“Pinkpop geweldig was”*. Sommigen vonden het noodweer zelfs bijdragen aan de sfeer. De belangrijkste thema's aan het einde van de avond zijn:

- > Discussie over correct handelen van de organisatie meer in balans.
- > Klachten over de communicatiestijl van Jan Smeets.
- > Gemiste kans dat Pinkpop niet via Twitter communiceerde tijdens het noodweer.
- > Enkele klachten over gebrek aan opvang van bezoekers met een gesneuvelde tent.
- > Opluchting over het doorgaan van Metallica.
- > *“sensatiezoekerij”* door Knevel en Van den Brink.

Na 23.00 uur wordt de uitzending van Knevel & Van den Brink doelwit van kritiek. Velen vinden dat de presentatoren te lang “zeuren” over een regenbui. Enkelen beschuldigen het actualiteitenprogramma van “sensatiezoekerij”, omdat de presentatoren te veel zoeken naar de conclusie dat “*Pinkpop aan een ramp is ontsnapt*”, bijvoorbeeld: “*Pinkpop aan een ramp ontsnapt? Wat een sensatie tv #kvdb. Dat de Mart weer komt om zijn ego te strelen dat vind ik eerder een kleine ramp.*”

3.3 Conclusies

Uit de online discussie over Pinkpop zijn de volgende conclusies te trekken.

1. Bezoekers en thuisblijvers ervoeren de situatie anders

Op sociale media was een duidelijk verschil zichtbaar tussen de ervaringen van de bezoekers en thuisblijvers. Thuisblijvers waren (zeker tot aan het eind van de avond) erg dominant in de beeldvorming. De festivalbezoekers spraken in meerderheid over goede communicatie, rustige omstanders en een geweldig evenement. Thuisblijvers speculeerden vanaf het moment dat het KNMI code oranje afkondigde over het wel of niet afgelasten van het festival. Ze spraken hun bezorgdheid uit over de bezoekers (of hun kinderen), maar vooral ook over de gebrekkige informatievoorziening. Zij gingen voor hun oordeel af op beschikbare informatie, zoals de buienradar, beelden op sociale media en historische ervaringen (Pukkelpop 2011). Al had de veiligheidsregio een callcenter ingericht waar gedurende de avond vragen van thuisblijvers werden beantwoord, de communicatie van officiële instanties was met name gericht op de festivalbezoekers. Een gebrek aan informatie bij festivalbezoekers over de situatie werkte vragen, bezorgdheid en klachten in de hand.

Aan het einde van de avond sloten ook festivalbezoekers zich aan in de discussie over de vraag of de organisatie wel verantwoord handelde. Velen van hen vonden van wel en hun stem leek zwaar te wegen. De beeldvorming kantelde en het aantal complimenten oversteeg het aantal klachten.

2. Verwachtingen bepaalden mede bezorgdheid en klachten

Gesignaleerde klachten en vragen gingen over keuzes die de organisatie maakte (wel/niet afgelasten, wel/niet evacueren) en over het gebrek aan communicatie. Ook was er kritiek op de landelijke media die te laat of te weinig over het noodweer zouden hebben bericht. Achter de vragen, klachten en bezorgdheid op sociale media lijkt een aantal belangrijke verwachtingen en aannames te zitten:

- > weeralarmen en GRIP 3 zijn signalen voor serieuze dreiging
- > de organisatie van Pinkpop is verantwoordelijk voor de communicatie
- > media en organisatie moeten een overzicht geven van de situatie zodat ik zelf een oordeel kan vellen of de situatie veilig is
- > de organisatie moet onze situatie begrijpen en reageren op vragen, klachten en signalen, zeker als ze over de kanalen beschikken
- > media die live uitzenden moeten ook nieuwsvoorzienend zijn in crisistijd.

3. Gebrek aan informatie maakte de weg vrij voor geruchten

Naast klachten en vragen als uitingsvorm van een informatiebehoefte was de behoefte aan informatie ook op een andere manier zichtbaar, namelijk in het crowdsourcing. Mensen gingen zelf op zoek naar informatie. Het risico bij het op die manier verzamelen van informatie is dat het verificatieproces niet altijd optimaal is en geruchten ontstaan. Zeker als de informatie niet ter plaatse gecheckt kan worden, is er het risico dat geruchten breed worden verspreid. Na verloop van tijd werden in dit geval veel geruchten door anderen weer ontkracht.

Om de ernst of het risico van de situatie te kunnen inschatten, grepen veel mensen terug op situaties uit het (recente) verleden. Vanwege vergelijkbare elementen (festival en noodweer) lag een vergelijking met Pukkelpop (2011) voor de hand. Bovendien leken de donkere beelden die online verspreid werden op die van het festival in 2011. De burgemeester benoemde die zorg in de uitzending van L1, maar het is opvallend dat in de berichtgeving van 3FM en de live-uitzending op Nederland 3 deze associatie niet genoemd werd. Het doemscenario van Pukkelpop was online namelijk erg dominant in de beleving en een veel gekozen frame bij de beschrijving van de bezorgdheid.

4. Publiek meenemen in de nieuwsvoorziening werd gewaardeerd

De boodschap op 3FM en Nederland 3 was vooral dat als iedereen rustig bleef, zich hield aan de instructies, het dan waarschijnlijk allemaal goed kwam. De berichtgeving van L1 was anders van aard en nam de mensen mee in de nieuwsvoorziening. Het voordeel daarvan was dat mensen meer inzicht kregen in de actuele situatie waardoor zij zelf een oordeel konden vormen of het goed zou komen. Die presentatievorm van het nieuws sloot aan op de behoefte. Het is aannemelijk dat dit een van de redenen was dat L1 na afloop veel meer lof kreeg over de nieuwsvoorziening dan de landelijke nieuwspartijen.

5. Communicatiestijl maakte verschil

Hoewel de inhoudelijke boodschap van organisator Jan Smeets en 3FM-dj Eric Corton vrijwel identiek was, werd de integriteit en kundigheid van Jan Smeets veel meer betwist. Natuurlijk droeg Smeets ook de verantwoordelijkheid waardoor hij kritischer werd bekeken, maar veel kritiek werd vooral geuit op zijn communicatiestijl. Waar Corton werd geroemd om zijn rust en duidelijke taal, kreeg Smeets kritiek op zijn nonchalante houding waarmee hij alle adviezen in de wind leek te slaan. Bovendien uitte hij zich ongelukkig door in de uitzending op Nederland 3 openlijk de burgemeester te beschuldigen van een gebrek aan vertrouwen en critici te bestempelen als onwetend over de werking van de maatschappij.

6. Veel klachten betekent niet een negatieve publieke opinie, het is wel een signaal

Hoewel het aantal klachten online relatief groot was, is het gevaarlijk om te zeggen dat de publieke opinie op dat moment negatief was. Achter een openlijke uiting van een klacht zit vaak een bewust of onbewust doel, bijvoorbeeld:

- > ik wil gehoord worden
- > ik wil de situatie begrijpen
- > ik wil contact krijgen met mijn bekenden.

De festivalbezoekers waren grotendeels onbereikbaar, omdat het mobiele netwerk overbelast was of de batterijen van telefoons aan het einde van het weekend leeg waren. Bij een gebrek aan informatie en direct contact is het risico aanwezig dat het online beeld negatief gekleurd wordt. Dat wil echter niet zeggen dat de publieke opinie in zijn geheel negatief was. Wel is het een signaal dat er een bepaalde behoefte leeft.



GEEN PEDOFIEL IN DE WIJK
BEDANKT BURGEMEESTER
HENRI LENFERINK

GEEN PEDOFIEL IN DE WIJK
BEDANKT BURGEMEESTER
HENRI LENFERINK

GEEN PEDOFIEL IN DE WIJK
BEDANKT BURGEMEESTER
HENRI LENFERINK

GEEN PEDOFIEL IN DE WIJK
BEDANKT BURGEMEESTER
HENRI LENFERINK

GEEN PEDOFIEL IN DE WIJK
BEDANKT BURGEMEESTER
HENRI LENFERINK

GEEN PEDOFIEL IN DE WIJK
BEDANKT BURGEMEESTER
HENRI LENFERINK

FB.COM/DUTCHBROTHERHOOD

FB.COM/DUTCHBROTHERHOOD

FB.COM/DUTCHBROTHERHOOD

FB.COM/DUTCHBROTHERHOOD

FB.COM/DUTCHBROTHERHOOD

POLITIE

4 Veroordeelde pedoseksueel

Benno L. gehuisvest in Leiden

Een woordvoerder van de gemeente Leiden bevestigt op zaterdagochtend 15 februari 2014 de vraag van NRC Handelsblad of Leiden sinds kort de nieuwe woonplaats is van de veroordeelde pedoseksueel Benno L. NRC.nl vult het artikel later aan met de quote van de burgemeester van Leiden, Henri Lenferink dat “we een woonplek voor hem hebben uitgezocht waar hij tot rust kan komen.”. Kort na het verschijnen van het artikel op NRC.nl volgen andere landelijke, regionale en lokale media met nieuwsartikelen. De voormalig zwemleraar Benno L. kreeg zes jaar cel voor misbruik van tientallen gehandicapte meisjes en kwam in juni 2013 voor het eerst voorwaardelijk vrij, maar werd vier maanden daarna weer opgepakt omdat hij diverse afspraken schond. Eerder probeerde Benno L. woonruimte te krijgen in Kerkrade. In Leiden kreeg Benno L. een woning in een seniorenflat. Hij is verplicht een elektronische enkelband te dragen en moet zich regelmatig melden bij de reclassering. In de dagen na de bekendmaking volgen in Leiden meerdere demonstraties tegen de huisvesting van de ex-gedetineerde pedoseksueel. Actievoerders vinden de woonlocatie van Benno L. een gevaar voor de veiligheid van kinderen en eisen het vertrek van burgemeester Lenferink en Benno L.

Veelgebruikte woorden op sociale media over Benno L. tussen 15 februari en 2 maart 2014



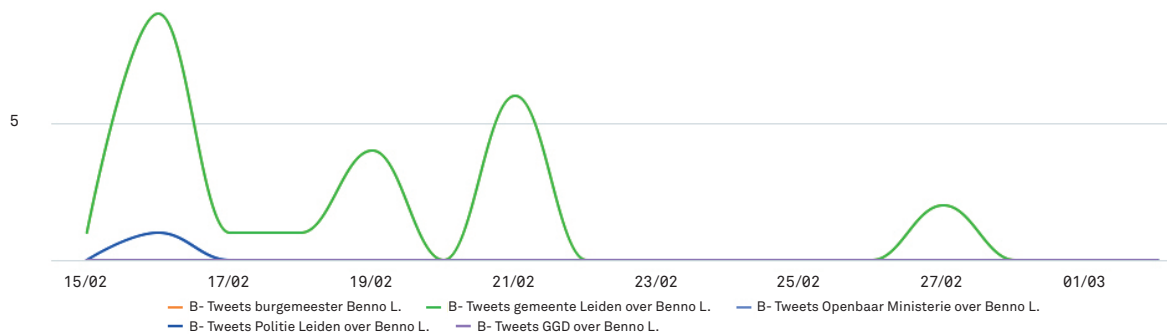
4.1 Feitenrelaas en analyse

Gemeente Leiden en burgemeester Lenferink

De gemeente Leiden en burgemeester Henri Lenferink zijn vanaf het begin van de media-aandacht op zaterdagochtend 15 februari onderdeel van het gesprek over de huisvesting van Benno L. Volgens NRC Handelsblad heeft de gemeente het nieuws vrijdagavond 14 februari aan hen bevestigd. Burgemeester Lenferink zegt dat de woonlocatie van Benno L. uit “angst voor rompslomp” is stilgehouden. Hij voegt daaraan toe dat iedere gemeente verantwoordelijkheid moet nemen bij de opvang van zedendelinquenten na hun straf, maar zegt wel dat hij heeft geworsteld met zijn besluit.

Hij zegt dat in overleg een ruimte is gevonden in een seniorenflat waar Benno L. tot rust kan komen en hij laat weten blij te zijn met de acceptatie van de flatbewoners voor het besluit. Die conclusies trekt hij nadat hij de flatbewoners tijdens een speciaal georganiseerde bijeenkomst heeft gesproken. Op de website van de gemeente Leiden verschijnt later op de dag ook een verklaring van de burgemeester waarin hij zegt dat hij de heftige emoties begrijpt, dat hij zijn beslissing zorgvuldig heeft afgewogen, maar dat hij ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid voelt. Op het Twitteraccount van de gemeente Leiden verschijnt één tweet met daarin een link naar de verklaring.

Ontwikkeling van Twitterberichten van officiële instanties over Benno L.



De gemeente Leiden gebruikt haar Twitteraccount actiever vanaf zondag 16 februari wanneer actievoerders demonstreren tegen de huisvesting. De gemeente gebruikt Twitter als zendkanaal en kiest voor de woorden als *“huisvesten ontuchtpleger”* en *“de heer L.”* wanneer ze over Benno L. bericht. De politie Leiden retweet éénmaal een bericht van de gemeente met de boodschap dat demonstraties in overleg met de burgemeester georganiseerd moeten worden, maar laat verdere communicatie over aan de gemeente. De GGD en het Openbaar Ministerie communiceren niet via sociale media over de huisvesting van Benno L. Han Moraal, landelijk hoofdadvocaat-generaal van het Openbaar Ministerie, legt wel de herplaatsingsprocedure uit in een interview in De Telegraaf en zegt daarin de emoties te begrijpen, maar vraagt ook begrip voor ex-gedetineerden. Op de vraag of huisvesting van ex-gedetineerden altijd tot problemen leidt, zegt Moraal: *“Meestal gaat het redelijk goed. Alleen bij pedoseksuelen - zeker die zaken die in de publiciteit zijn geweest en dus een high profile hebben - komt het regelmatig voor. Ik moet dan leuren bij gemeenten om huisvesting te regelen.”*

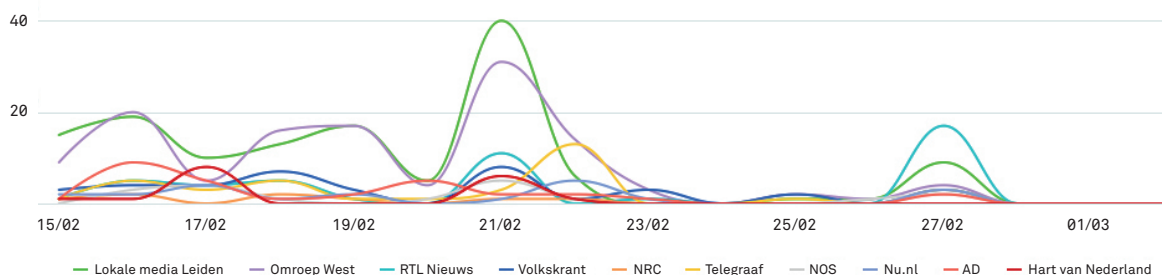
Burgemeester Lenferink voert namens de gemeente het woord en herhaalt op straat en in de media geregeld zijn standpunt: *“Benno L. heeft ook recht op een woning en gemeenten moeten verantwoordelijkheid nemen bij de opvang van zedendelinquenten.”*. Hij communiceert via brieven met omwonenden en gaat in alle openheid op straat met actievoerders in gesprek. Demonstreren mag, maar liever wel uit de buurt van de betreffende woning, is de boodschap van de gemeente. Op zondag 17 februari doet Lenferink een uitspraak die voor vrijwel alle nieuwspartijen aanleiding is voor nieuwe berichtgeving: *“Als het fout gaat met Benno L., stap ik op”*. Op het ultimatum dat Benno L. zaterdagochtend voor negen uur weg moet zijn, dat actievoerders op maandag 18 februari in de uitzending van Pauw&Witteveen stellen, reageert hij in eerste instantie niet. Maar enkele dagen later (nadat de gemeenteraad op 21 februari heeft ingestemd dat Benno L. mag blijven) zegt hij tegen Omroep West niet bang te zijn voor dat ultimatum.

Op dinsdag 19 februari kondigt de gemeente Leiden een samenscholingsverbod aan voor de wijk waar Benno L. woont. Dit is “ter bescherming van de buurtbewoners”, aldus de gemeente op haar website. Via Twitter doet de gemeente actief aan verslaggeving over het resultaat van de maatregelen: “De maatregel in de Apollolaan en omgeving heeft resultaat. De betogers zijn vertrokken en het is weer rustig in de buurt.” Ook is de raadsvergadering live te volgen via een livestream op de website. Lenferink heeft wel een Twitteraccount, maar “de burgemeester heeft ervoor gekozen om vooralsnog niet te twitteren”, zoals in zijn Twitterbio is te lezen. De communicatie over de huisvesting van Benno L. door de gemeente en burgemeester neemt af vanaf het raadsbesluit op 21 februari. Op 27 februari verwijst gemeente Leiden op Twitter nog tweemaal naar de livestream van de extra raadsvergadering over de huisvesting van Benno L.

Traditionele media

Vlak nadat het NRC Handelsblad de woonplaats van Benno L. publiceert, brengen ook andere lokale, regionale en landelijke nieuwspartijen het nieuws. Op 15 februari om 07:50 uur is ook op Telegraaf.nl te lezen dat Benno L. in Leiden woont, en dat een woordvoerder van de gemeente Leiden dat bevestigd heeft aan NRC Handelsblad. Het artikel bevat onder andere een filmpje uit oktober 2013 waaruit blijkt dat Benno L. na zijn vrijlating in juni 2013 weer is opgepakt, omdat hij gemaakte afspraken schond. De meeste mensen delen niet het artikel van NRC.nl (98 keer gedeeld op Facebook en 31 op Twitter), maar het artikel op Telegraaf.nl: meer dan 3.500 keer op Facebook en ongeveer 70 keer op Twitter. Vrijwel alle andere nieuwspartijen verwijzen naar NRC Handelsblad als bron voor de woonplaats van de veroordeelde pedoseksueel en voegen ook het nieuwsfeit over eerder geschonden afspraken toe aan hun eerste nieuwsartikel. Vanaf zaterdag 16 februari besteden zij ook aandacht aan de protesten in de wijk en de maatschappelijke discussie over het huisvesten van pedoseksuelen. Ook in tv- en radio-uitzendingen neemt de huisvesting van Benno L. en de protesten daartegen een prominente rol in. Niet alleen in nieuwsprogramma’s, maar ook in praatprogramma’s als RTL Late Night en Pauw & Witteman is het onderwerp van gesprek. Met name lokale nieuwssites (bijvoorbeeld Leidsch Dagblad en Leiden Dichtbij) en Omroep West twitteren en publiceren veel over de kwestie.

Ontwikkeling van Twitterberichten van traditionele media over Benno L.



Het aantal berichten op Twitter van De Telegraaf en haar journalisten groeit, vooral vanaf het moment dat demonstraties worden aangekondigd. In totaal verschijnen vanaf vrijdag 15 februari 2014, 37 nieuwsberichten en 36 tweets over de demonstraties; de landelijke discussie over huisvesting van pedo's; een poll op 19 februari waaruit, volgens De Telegraaf, blijkt dat “de helft van de Leidenaren bezorgd is”; het raadsbesluit van 21 februari dat Benno L. in Leiden mag blijven; en de raadsvergadering op 27 februari waarin de burgemeester volledige steun van de gemeenteraad krijgt voor zijn keuzes.

De berichten zijn op de eerste dag (15 februari) alleen opgebouwd met quotes van burgemeester Lenferink. De dagen daarna komen ook de advocaat van Benno L., Han Moraal van het Openbaar Ministerie, Sjef van Gennip van Reclassering Nederland en andere experts aan het woord, alsook enkele demonstranten. Demonstranten spreken hun klachten uit in een filmpje dat tijdens één van de demonstraties is opgenomen. Voor de rest bevatten de berichten geen filmpjes, alleen quotes op schrift, veelal afkomstig van andere media (NRC, ANP, Omroep Brabant en Radio 1). Met uitzondering van enkele demonstranten, wordt niemand door De Telegraaf zelf geïnterviewd.

De regionale zender Omroep West interviewt wel betrokkenen en bekijkt het nieuws vanuit meerdere invalshoeken. Op 15 februari interviewt de omroep burgemeester Lenferink. Hierin zegt hij dat hij het als zijn verantwoordelijkheid ziet om Benno L. te huisvesten. Hij zegt rekening te houden met een heksenjacht: *“Dit is in Leiden al eens eerder gebeurd, maar toen zijn er goede afspraken gemaakt met de politie en dat is redelijk goed verlopen.”* Ook verwacht hij dat justitie niet meer snel bij hem aanklopt om nog een keer onderdak te verlenen. Verder bestaat het nieuws op Omroep West ook uit de zorgen van Leidse politieke partijen. Op zaterdag 16 februari interviewt Omroep West de advocaat van Benno L, Pieter van der Kruijs, die vertelt dat Benno L. *“een bang vogeltje”* is na de demonstraties van actievoerders. Ook geeft hij aan dat deze situatie te gek voor woorden is en dat hij het liefst Benno L. naar zijn familie in Duitsland ziet vertrekken. Van 16 tot en met maandag 18 februari domineren berichten over demonstraties en onrust. Dit leidt op 18 februari tot een interview met de moeder van een slachtoffertje van Benno L., die zich zorgen maakt over de enorme media-aandacht. *“Door de berichtgeving in de media wordt alles voor de getroffen kinderen weer opgerakeld, en dat is schadelijk voor ze.”* Op dinsdag 19 februari reageert een omwonende actievoerster Monique van Hout in een interview dat slachtoffers van seksueel misbruik levenslang hebben en daarom pedofielen niet zomaar mogen terugkeren in de samenleving. Op de vraag van de verslaggever wat zij vindt van de oproep van de moeder van het slachtoffer om Benno L. minder media-aandacht te geven, zegt ze dat *“ze het begrijpt maar ook hoopt dat die moeder begrijpt dat dit echt niet kan”*. Op de vraag waar mensen als Benno L. dan wel moeten wonen, antwoordt ze dat *“zulke mensen”* opgenomen moeten worden in een instelling waar ze bewaakt samen kunnen wonen: *“Dat doen we ook met andere mensen die een gevaar vormen voor de samenleving, zoals verstandelijk gehandicapten”*, aldus de actievoerster.

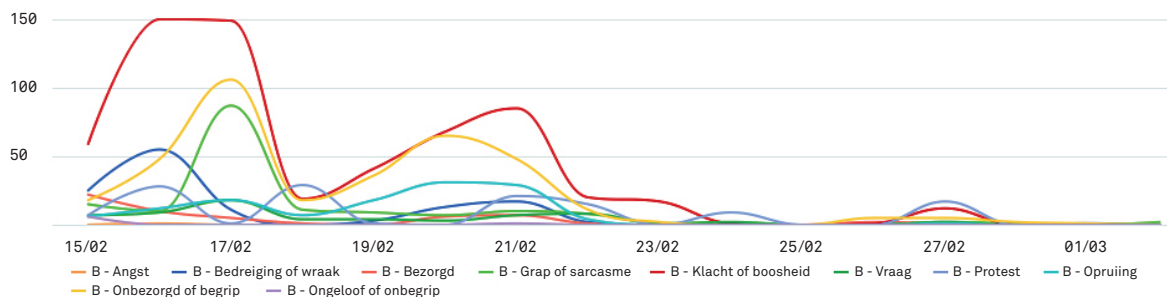
In de dagen voorafgaand aan 21 februari, de dag van de raadsvergadering waarin burgemeester Lenferink zegt dat Benno L. definitief in Leiden blijft en de raad de ingediende motie van wantrouwen door Leefbaar Leiden bespreekt, geeft Omroep West geregeld een overzicht van wat er de dagen daarvoor allemaal is gebeurd. Op 20 februari publiceren zij net als De Telegraaf een artikel over de poll onder Leidenaren, maar interpreteren de uitkomst anders: *“Benno L. bij helft van Leidenaren welkom”*. Na de bekendmaking op donderdag 21 februari dat Benno L. in Leiden mag blijven, interviewt Omroep West burgemeester Lenferink, Han Moraal van het Openbaar Ministerie en Sjef van Gennip van Reclassering Nederland. Allen geven aan blij te zijn met dit besluit. Na 21 februari neemt de berichtgeving af. Wel meldt Omroep West op 25 februari, vooruitlopend op de raadsvergadering op 27 februari, dat een meerderheid van de Leidse Raad de burgemeester steunt. Het laatste verslag gaat over de raadsvergadering van 27 februari, die burgemeester Lenferink volgens de omroep *“glansrijk overleeft”*.

4.2 Tijdblokken

Het gesprek op sociale media over de huisvesting van Benno L. is in te delen in vier tijdblokken met elk een dominant thema.

- > 15 februari: de dag dat de nieuwe woonplaats van Benno L. bekend wordt
- > 16 t/m 19 februari: protest domineert; discussie met begripvollen komt op gang
- > 20 t/m 22 februari: begrip en onbegrip komen meer in balans
- > 23 februari t/m 2 maart: de fase waarin emotie afneemt en de aandacht verdampt.

Ontwikkeling in sentiment en signalen in sociale mediaberichten over Benno L. in de periode 15 februari tot en met 2 maart 2014



15 februari - Benno L. woont in Leiden: “Houd je kinderen binnen!”

Op zaterdagmorgen 15 februari bericht NRC Handelsblad rond 08.00 uur dat de gemeente Leiden Benno L. voortaan huisvest. De eerste twee uur nadien volgen op Twitter voornamelijk berichten die het nieuws verspreiden; emoties klinken nog weinig door. Vanaf 10.00 uur neemt het aantal klachten toe. Deze zijn vaak geadresseerd aan de gemeente Leiden en burgemeester Lenferink in het bijzonder. Meerdere mensen vullen hun klacht aan met de oproep om kinderen binnen te houden. Rond 14.00 uur richten twee Leidenaren de openbare Facebookpagina ‘BENNO L. moet weg uit Leiden’ op. Binnen een kwartier plaatst een persoon daar, in een reactie op een bericht, het vermoedelijke huisadres van Benno L.: “Hij woont op de Apollolaan op 4 hoog zeggen ze. [...] Hoog genoeg om hem naar beneden te gooien.” Tientallen andere doodsverwensingen volgen. Ook diskwalificeren velen burgemeester Lenferink, die het belang van Benno L. boven dat van Leidse kinderen zou stellen. De Facebookpagina ontvangt meer dan vijfduizend likes en er ontstaat een community van gelijkgestemden met het statement van de pagina als bindende factor. Op Twitter klinken ook enkele begripvolle reacties als “hij moet toch ergens wonen”, maar klachten en onbegrip domineren.

- > Na bekendmaking van de woonplaats volgen waarschuwingen als: “houd je kinderen binnen”.
- > Klachten over de huisvesting van Benno L. in Leiden en gebrek aan informatie voor buurtbewoners.
- > Oprichting Facebookpagina ‘Benno L. moet weg uit Leiden’.
- > Negen uur na bekendmaking van woonplaats volgt een eerste bericht over exacte huisadres van Benno L.

- > Meeste klachten en bedreigingen zijn zichtbaar op Facebookpagina en vooral gericht aan Benno L. en burgemeester Lenferink.
- > Op Twitter volgen meer berichten met begrip voor het besluit van burgemeester Lenferink: *“hij moet toch ergens wonen”* en *“goed dat we nu weten waar hij woont, dan kunnen we hem in de gaten houden”*.
- > Eerste berichten over een demonstratie volgen een dag later (16 februari rond 20.00 uur).
- > Daarna oproepen via Facebook en Twitter om aan te sluiten bij de demonstratie.

Wanneer landelijke en regionale media aan het begin van zaterdagmiddag (15 februari) de quote van burgemeester Lenferink overnemen (*“de opvang van pedoseksuelen is een plicht voor burgemeesters”*), zorgt dit voor een nieuwe stroom aan berichten. Het nieuws verspreidt zich daardoor snel. Een andere ex-gedetineerde pedoseksueel, Sytze van der V., reageert via zijn eigen Twitteraccount cynisch door te stellen dat het statement van de burgemeester *“niet geldt als je Sytze heet”* (zie hoofdstuk 6). Vlak daarna volgen zowel op Facebook als Twitter klachten over het enkel informeren van bewoners van de seniorenflat en niet van de buurtbewoners. Vanaf 21.00 uur verschijnen op de opgerichte Facebookpagina en op Twitter berichten over een demonstratie in Leiden. Aanleiding daarvoor is een artikel van Hart van Nederland waarin wordt gemeld dat buurtbewoners een demonstratie voorbereiden. Vlak voor middernacht plaatst iemand een reactie op de Facebookpagina ‘Benno L. moet weg uit Leiden’ dat de protestactie de volgende dag (16 februari) om 14.00 uur begint.

16 t/m 19 februari - Discussie tussen actievoerders en begripvallen

De klachten over het niet of onvolledig informeren van de buurt en het onverantwoord handelen van de gemeente Leiden herhalen zich de dagen na bekendmaking van het nieuws. Een nieuwe klacht is dat veel mensen jarenlang moeten wachten op een woning, *“terwijl Benno L. er zo één krijgt toegewezen”*. Burgemeester Lenferink is vaak het mikpunt van kritiek. Op 17 februari wordt zelfs een nieuwe Facebookpagina opgericht met wederom een heldere titel: ‘Lenferink moet opstappen’. Ook verschijnen enkele andere Facebookpagina’s met vergelijkbare statements. De pagina ‘BENNO L. moet weg uit Leiden’ is veruit de grootste. De meer dan vijfduizend likes komen vooral uit de leeftijdsgroep 25 tot 35 jaar.³ Actievoerders gebruiken de pagina om protesten, zoals demonstraties en petitie, te organiseren. Wel heerst er onduidelijkheid over wie de organisatoren van de demonstraties zijn. De oprichters van de pagina zeggen dat zij dat in ieder geval niet zijn en vragen juist om begrip voor de oudere bewoners aan de Apollolaan, die behoefte hebben aan rust. Overige details over aanvangstijden en aantal aanwezigen bij het protest, zijn wel op de voet te volgen door de vele reacties op Facebook en apart aangemaakte Facebookevents voor demonstraties, en door verslaggeving door journalisten via Twitter. Dat actievoerders het vizier steeds meer richten op burgemeester Lenferink blijkt onder andere uit reacties waarin zij stellen dat Benno L. eigenlijk niet in Leiden wil wonen, maar bij zijn familie in Duitsland: *“Pak de kern van het probleem aan want de grootste viespeuk in dit hele verhaal is onze burgemeester Achter de rug”*. Het beoogde resultaat van de protesten is het opstappen van Lenferink en het wegsturen van Benno L.

³ Bron: Facebook.com, statistiekenpagina ‘BENNO L moet weg uit Leiden’ op Facebook

- > Groei aantal Facebookpagina's dat statement afgeeft; pagina 'Benno L. moet weg uit Leiden' wordt platform voor demonstraties en bedreigingen.
- > Kritiek op handelen en communicatie door burgemeester Lenferink.
- > Details van demonstraties en protesten in Leiden zijn te volgen via sociale media.
- > Nieuw thema doet intrede: Duitsland als alternatief voor Benno L.
- > Nieuwe groepen klinken door op sociale media: slachtoffers van seksueel misbruik, landelijke politiek, reclassering en andere professionals.
- > Discussie breidt zich uit - eerst in nieuwsartikelen, daarna op sociale media - naar wat te doen bij huisvesting van pedoseksuelen in het algemeen.
- > Groeiend begrip voor handelen van burgemeester en huisvesting Benno L. als reactie op vele klachten.
- > Groei aantal berichten over "*hersenloze figuren*" en "*tokkies*" na televisie-uitzendingen (o.a. Pauw & Witteman) waarin actievoerders een podium krijgen.

Onder invloed van nieuwsartikelen en tv-reportages waarin experts en slachtoffers van seksueel misbruik begrip tonen voor de keuze van burgemeester Lenferink, groeit het aantal berichten met een tegengeluid. Dit verbreedt ook de discussie over de re-integratie van veroordeelde pedofielen in de maatschappij. Wel domineren de actievoerders tot 19 februari nog steeds het gesprek, maar de discussie tussen zij die begrip tonen en de actievoerders komt op gang, ook al is het in de vorm van wederzijdse kritiek. Actievoerders bekritisieren begripvallen met reacties als "*jij hebt zeker geen kinderen*" of "*laat hem aan jouw kind zitten dan*". In tegengestelde richting klinken ook verwijten: "*niet willen huisvesten Benno L. is intolerant gedrag*" en "*niet willen nadenken over een nationaal probleem is een gebrek aan verantwoordelijkheidsgevoel*". Bij Pauw & Witteman is advocaat Vlug te gast die in het verleden meerdere pedoseksuelen juridisch heeft bijgestaan. Zijn uitspraak, dat er voor Benno L. ook een onmenselijke situatie is ontstaan, wordt door actievoerders met onbegrip ontvangen, onder andere op Facebook. Foto's van de brieven die de gemeente aan omwonenden heeft gestuurd, verschijnen eveneens als screenshot op Facebook en Twitter.

Door de inmenging van meer begripvallen in het online gesprek ontstaat een tegengeluid op de reacties van actievoerders. Het tegengeluid klinkt eerst alleen op Twitter. Op de Facebookpagina's zijn nog vooral reacties te lezen van mensen die zich vereenzelvigen met het statement van de pagina, hoewel een enkeling een reactie plaatst met een afwijzing van geuite bedreigingen. Doordat op Twitter meer begripvolle reacties op het standpunt van de burgemeester Lenferink verschijnen, verbreedt het online gesprek zich met de vraag wat de beste oplossing is voor de huisvesting van vrijgekomen pedoseksuelen. Veel concrete oplossingen worden er niet aangedragen. "*Hij moet toch ergens wonen*" en "*Kinderarme buurten bestaan bijna niet*" zijn de meest genoemde argumenten.

Parallel aan de uitzendingen van Hart van Nederland, Nieuwsuur en Pauw & Witteman, waarin de actievoerders aan het woord komen, vormt zich een derde groep mensen die het denkvermogen en de beschaving van de actievoerders in twijfel trekt. Deze groep lijkt zich daarna ook in de gesprekken op de Facebookpagina's van actievoerders te mengen.

20 t/m 22 februari: Onbegrip en begrip meer in balans

In de ochtend van 20 februari richt dominee Voorberg uit Amsterdam als reactie op de vele bedreigingen en protesten een nieuwe Facebookpagina op; 'Benno L welkom in onze straat'. Hij vraagt om likes van mensen die ondanks angstgevoelens na willen denken over het huisvesten van pedoseksuelen in de eigen woonomgeving. De pagina ontvangt binnen een dag meer dan duizend likes. Ook verspreidt het initiatief zich via Twitter. Op de Facebookpagina's van actievoerders verschijnen eveneens meer berichten waarin de woede en wraakgevoelens van actievoerders worden afgewezen. Benno L. is niet meer het dominante onderwerp van gesprek, maar aanleiding voor een maatschappelijk debat. Velen diskwalificeren de protesten van actievoerders als "volkswoede".

- > Oprichting Facebookpagina 'Benno L. welkom in onze straat'.
- > Meer tegengeluid op Facebookpagina's actievoerende communities.
- > Acties op sociale media tegen geweld en volkswoede bereiken ook Facebookpagina's actievoerders.
- > Nog steeds woede met dezelfde voorgestelde oplossing van probleem: "*Lenferink en Benno L. moeten weg!*".
- > Klachten van actievoerders krijgen abstractere vorm: "*burgemeester luistert niet naar de burger*" en "*autoritaire overheid*".
- > Complimenten voor moed van burgemeester Lenferink na beslissing dat Benno L. definitief mag blijven.

Hoewel het aantal bedreigingen en klachten afneemt, blijven deze onderdeel van het online gesprek. Ook dominee Voorberg ontvangt bedreigingen, waarbij zijn achtergrond als dominee gelinkt wordt aan het kindermisbruik binnen de katholieke kerk. Zo reageert iemand op zijn Facebookpagina: "*Valt wel weer op dat het een geloovig mensch is die dit soort gelul in de wereld slingert, misschien omdat het misbruiken van kinderen in de kerk een normaal iets is?*" Ook wordt Voorberg zelf van pedofilie beticht. Hoewel het aantal negatieve berichten nog steeds overheerst, raakt het sentiment voor en tegen de huisvesting van Benno L. meer in balans.

Het raadsbesluit van vrijdag 21 februari dat Benno L. mag blijven, levert nieuwe klachten en woede op. Vooral op Facebook reageren mensen geschokt en kondigen actievoerders nieuwe demonstraties aan. Burgemeester Lenferink is nog steeds het mikpunt van kritiek en bedreigingen. Zijn vertrek is de enige oplossing, aldus de actievoerders. Wanneer op zaterdagochtend 22 februari het nieuws volgt dat kerkleden Benno L. gaan begeleiden, ontstaat nieuw cynisme onder actievoerders: "*Soort zoekt soort*". Ook kondigen zij aan dat ze blijven demonstreren totdat Benno L. weg is uit Leiden.

23 februari t/m 2 maart - Begripvullen nemen dominante positie op sociale media over

Het online gesprek wordt na 23 februari vooral gevormd door het delen van nieuwsartikelen. Vooral de uitspraak van staatssecretaris Teeven dat vijf gemeenten het verzoek tot huisvesting van Benno L. afwezen, wordt breed verspreid. De beslissing van burgemeester Lenferink om dat wel te doen, levert hem vooral op Twitter complimenten op voor zijn moed. Ook wijden enkele mensen een blogpost aan het handelen van Lenferink, waaruit waardering voor de burgemeester blijkt.

De emotie in de berichten op sociale media neemt af en ook op de Facebookpagina's van actievoerders neemt het aantal reacties per dag snel af. Hetzelfde geldt voor de discussie tussen begripvollen en actievoerders. Het intrekken van de ingediende motie van wantrouwen door Leefbaar Leiden levert een nieuwe piek in de Twitteractiviteit op. Het nieuws luidt het einde in van de aandacht op sociale media voor de huisvesting van Benno L. De kritiek neemt af, maar berichten waarin actievoerders zeggen overtuigd te zijn, blijven uit.

De activiteit op opgerichte Facebookpagina's neemt af. De discussie tussen begripvollen en actievoerders neemt ook af. Vooral verspreiding van nieuwsberichten zorgt voor activiteit op Twitter. De emotie in berichten minimaliseert.

4.3 Conclusies

1. Standpunt van personen bepaalde grotendeels wat gedeeld werd en wat niet

Toen de woonplaats van Benno L. openbaar werd, stelden meerdere mensen direct de vraag wat dan het exacte adres was. Hoewel het zoekproces online niet zichtbaar is, verscheen op Facebook na enkele uren het adres. Ook screenden veel mensen de woonlocatie en uitten actievoerders klachten dat Benno L. te dicht in de buurt van scholen en een zwembad zou wonen. Dezelfde informatiehonger is zichtbaar in de vele retweets van nieuwsberichten waarin nieuwe nieuwsfeiten werden gedeeld. Daarbij bleken mensen selectief in wat ze deelden. Nieuws en quotes die bij het eigen standpunt aansloten, werden gedeeld, tegengeluiden niet.

2. Onbegrip lijkt te zijn gebaseerd op negatieve associaties in plaats van feiten

De reacties van mensen lijken te worden bepaald door associaties. Voor enkelen was het feit dat een dominee om begrip voor Benno L. vroeg logisch, aangezien hij 'van de kerk' is. Hiermee werd een associatie gelegd met het seksueel misbruik door leden van de katholieke kerk, terwijl het in dit geval een protestantse dominee betrof die de Facebookpagina oprichtte. Zo ook vinden anderen het logisch dat kerkleden Benno L. wilden begeleiden, want "soort zoekt soort". Ook het feit dat de voormalig zwemleraar in de buurt van een zwembad woont, werd gezien als een bedreiging. De associatie met het zwembad, vergrootte de risicobeleving. Onder de 'cynische elitairen' was eenzelfde associatieve reactie te zien. Zij verklaarden de woede van mensen uit hun eigen beleving van een volkswijk; daar wonen mensen met een geringe intelligentie.

3. Facebookpagina's vervulden rol als community-platform

Nog voordat het exacte woonadres van Benno L. online stond, ontving de Facebookpagina 'Benno L. moet weg uit Leiden' vele likes. De pagina vervulde een duidelijke functie in het afgeven van een statement; een like wordt door media en Facebookgebruikers geïnterpreteerd als een stem voor dat statement. De Facebookpagina was tevens een adres voor het uiten van bedreigingen en er ging een groot community-gevoel vanuit. Dat gevoel lijkt soms ook een sneeuwbaaleffect te hebben gehad. Door de openbaarheid van de pagina waren de sentimenten en argumenten van actievoerders goed te volgen; hetzelfde geldt voor de organisatie van demonstraties. Tegengeluiden waren niet welkom. Om een tegengeluid te laten klinken, werden aparte pagina's met een eigen statement in het leven geroepen. Terwijl de kampen op Twitter met elkaar in discussie gingen, hadden ze op Facebook ieder hun eigen platform. Berichten die tegen het statement van de Facebookpagina ingingen, waren slechts sporadisch op de pagina zelf te lezen.

4. Dynamiek van sociale media erg afhankelijk van traditionele media

Omdat in traditionele media vaak als eerste de nieuwe nieuwsfeiten over Benno L. verschenen, bepaalden deze grotendeels de dynamiek in gespreksthema's op sociale media. De mate van emotie die het nieuwe nieuws oproep, bepaalde het aantal berichten. Voorbeelden zijn de bekendmaking van de nieuwe woonplaats van Benno L., de diskwalificaties van actievoerders als "tokkies" na de uitzending van Pauw & Witteman en het raadsbesluit dat Benno L. in Leiden mocht blijven wonen. Aangezien experts pas na een aantal dagen in nieuwsartikelen en nieuwsuitzendingen een podium kregen, bleef hun invloed op sociale media ook lang uit.

5. Begrip en afkeuring van woede als reactie op klachten en bedreigingen

Op de dag van de bekendmaking van de woonlocatie waren klachten en onbegrip dominant, maar de dagen daarna maakten deze plaats voor protest en bedreigingen. De protesten en woede-uitingen waren vervolgens voor veel mensen aanleiding voor een tegengeluid. Dit tegengeluid was enerzijds afkomstig van een groep die begrip en complimenten uitte voor de handelswijze van de gemeente Leiden, en anderzijds een groep die de actievoerders diskwalificeerde op basis van intelligentie en uitstraling. De periode waarin het aantal berichten met begrip en complimenten toenam, volgde op een periode waarin aan het adres van burgemeester Lenferink, Benno L. en dominee Voorberg bedreigingen werden geuit. De woordkeuze en het tijdsfad wijzen op een correlatie tussen het moment dat experts in traditionele media aan het woord kwamen en de toename van begrip. Veel argumenten van experts echoden na op sociale media.

6. Het vertrek van mensen werd als oplossing van probleem gezien

Actievoerders uitten kritiek en bedreigen richting Benno L., burgemeester Lenferink en later ook dominee Voorberg. De kritiek had een duidelijk patroon, namelijk een vertrek werd als (deel van) de oplossing gezien: Benno L. moest weg uit Leiden, burgemeester Lenferink moest opstappen en dominee Voorberg moest wegblijven uit de discussie. Tegenstanders weerlegden dat als een "schijnoplossing" en verweten de actievoerders hersenloosheid en interpreteren de oplossing als een gebrek aan verantwoordelijkheidsgevoel.

7. Oproep verantwoordelijkheid te nemen werd gemakkelijk weerlegd

Het standpunt van burgemeester Lenferink dat gemeenten verantwoordelijkheid moeten nemen bij de huisvesting van zedendelinquenten toetsten actievoerders aan het verantwoordelijkheidsgevoel van Benno L. Tegenstanders verwierpen direct de moralistische argumenten met het tegenargument dat Benno L. bij zijn daden ook geen moreel besef of verantwoordelijkheid had getoond. Het legitimeerde het standpunt dat hij zijn maatschappelijke rechten had verspeeld. Dat Benno L. zijn straf had uitgezeten deed er niet toe. De veronderstelling dat velen die mening deelden, met de vele likes van de Facebookpagina's als bewijs, leek mensen het vertrouwen te geven om die reactie ook daadwerkelijk op sociale media te uiten.

8. Eerst concrete klachten, daarna abstract protest

In de eerste dagen richtten de klachten van actievoerders zich specifiek op Benno L. Zo werd zijn aanwezigheid ongewenst gevonden, was de woonlocatie ongeschikt en handelde de burgemeester niet in het belang van kinderen. Vanaf 21 februari, toen het besluit was genomen dat Benno L. in Leiden mocht blijven, klonken meer abstracte klachten over het niet willen luisteren naar de burger zoals: *“Zie je dat ze niet naar het volk luisteren ze hebben gewoon schijt aan ons”* en *“tuurlijk mag die blijven, was of is al een uitgemaakte zaak, of maak je denk fout dat hun ook maar een sec aan andere mensen dachten?????? of dat ze serieus luisteren naar stom stemvee?”* De kritiek werd meer een uiting van de algehele malaise die mensen van ‘de politiek’ ervaren.

VOLKERT DUIKT OP



NO TITANIC
DIESE MAAT
IN 1912



De Telegraaf - zaterdag 10 maart 2012

Waarom is de...
1000...
1000...

Waarom is de...
1000...
1000...

36%

de gemeente een lijst met - volgens hen - meest gestelde vragen (zes in totaal) inclusief de antwoorden. Twitter en Facebook worden die dag niet als communicatiekanaal ingezet.

Voor 9.30 uur bevestigt de gemeente de huisvesting van Volkert van der G. ook aan journalisten, onder andere van De Telegraaf en Omroep Gelderland. Omroep Gelderland zegt om 10.32 uur dat de gemeente Apeldoorn voor de persverklaring van 17.00 uur geen extra toelichting geeft op het nieuws. Na de besloten bijeenkomst met omwonenden, die volgens verschillende media rustig verliep, volgt om 19.00 uur een persconferentie. In de persconferentie zegt burgemeester Berends het volgende.

- > Ongeveer 350 adressen in Apeldoorn hebben in de ochtend een brief ontvangen.
- > Volkert woont sinds 28 mei in Apeldoorn en heeft zich op 10 juni formeel bij de gemeente ingeschreven.
- > Hij vindt het een goed gebruik dat omwonenden persoonlijk worden geïnformeerd over “dit soort gevoelige zaken”, en niet via de media.
- > Hij was zich ervan bewust dat het nieuws niet enkel bij omwonenden zou blijven, maar dat het snel verspreid zou worden via verschillende media.
- > Hij vindt dat ieder mens in Nederland het recht heeft zich te vestigen waar hij of zij dat wil en dat dit dus ook voor Volkert van der G. geldt.
- > Hij heeft het besluit voor huisvesting in nauwe samenspraak met het Openbaar Ministerie en de politie genomen.
- > Hij voelt zich gesterkt door de steun van staatssecretaris Teeven voor de beveiliging van Van der G., maar dat hij als burgemeester de verantwoordelijkheid heeft voor alle inwoners van de gemeente.
- > Apeldoorn is een open stad en de gemeente wil de stad ook open en transparant besturen. Dit betekent echter niet dat hij alles aan de burgers kan vertellen; hij communiceert met burgers wat mogelijk is.

Als reactie op vragen van een journalist zegt burgemeester Berends:

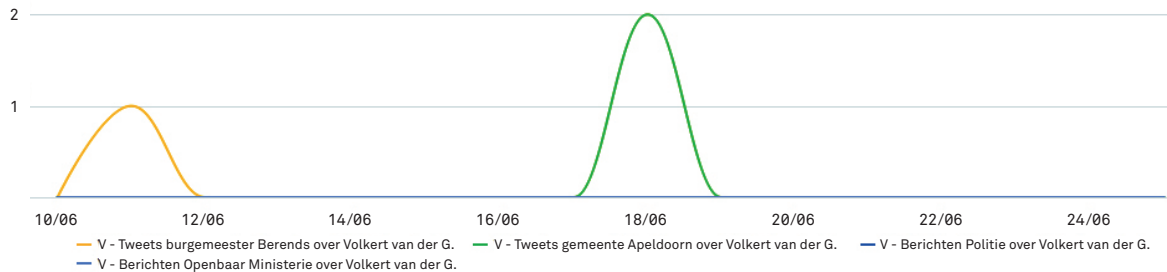
- > dat zijn rol als voormalig burgemeester van Harderwijk (de vroegere woonplaats van Van der G.) geen rol speelde bij de acceptatie van het huisvestingsverzoek
- > hij “*bewust nog niet heeft gesproken met Volkert van der Graaf*” en het besluit om hem bij zijn volledige naam te noemen niet in overleg met, maar wel met medeweten van Van der G. is genomen
- > dat de communicatie over genomen veiligheidsmaatregelen via het Ministerie van Veiligheid en Justitie verloopt.

Tijdens de persconferentie komt ook de bezorgdheid onder omwonenden ter sprake. De aanwezigheid van Van der G. zou mensen kunnen aantrekken die het op hem gemunt hebben, en mogelijk zijn demonstraties te verwachten. Berends zegt dat hij de omwonenden heeft gewezen op de meldingsmogelijkheden (“*bel 112*”) en dat de gemeente voorbereid is op eventuele demonstraties. Ook neemt hij tijdens de persconferentie de ruimte om te benadrukken dat er bij Apeldoorners ook een zorg leeft over de aanwezigheid van de vele media. Daarna geeft hij nog enkele één-op-één interviews aan de NOS, RTL Nieuws, Omroep Gelderland en SBS.

Burgemeester Berends sluit om 23.41 uur de dag af met een tweet waarin hij zegt: “*De dag zit erop. Dank voor alle steun. Voel me hierdoor gesterkt. Wil de Apeldoorners bedanken voor hun volwassen en ontspannen reacties.*” De tweet ontvangt 42 retweets en 10 favorites.

Tot 18 juni laat de gemeente Apeldoorn het bij deze informatievoorziening. Op 18 juni ontkracht echter de gemeente Apeldoorn via Twitter, “*ter bescherming van de echte bewoners op dat adres*”, het gerucht dat Volkert van der G. aan de Hofstraat nr. 15 zou wonen. Het echte woonadres maakt de gemeente uit privacyoverwegingen niet bekend.

Ontwikkeling van sociale mediaberichten van officiële instanties



Politie en Openbaar Ministerie

De politie communiceert niet over de huisvesting van Volkert van der G. Het Openbaar Ministerie (OM) communiceert enkel via de traditionele media. Het OM verklaart tegenover Omroep Gelderland dat Van der G. beveiliging op maat krijgt, maar wil niet zeggen wat die beveiliging precies inhoudt om potentiële aanvallers niet wijzer te maken. Minister Opstelten en staatssecretaris Teeven van Veiligheid en Justitie communiceren eveneens alleen als reactie op vragen van traditionele media. Onder andere de NOS en De Telegraaf zeggen dat de staatssecretaris niet bang is voor een klopjacht en dat “*de veiligheid van Volkert van der G. is gewaarborgd*”. De Telegraaf neemt een extra quote van Teeven op: “*Er is ook onrust als mensen niets weten*”. Voor overige communicatie verwijzen de staatssecretaris en de minister naar de gemeente Apeldoorn.

Traditionele media

De Telegraaf publiceert op haar website als eerste over de huisvesting van Volkert van der G. in Apeldoorn. Het is daarnaast de nieuwspartij waar mensen op sociale media het vaakst naar verwijzen, wanneer zij het over Volkert van der G. hebben. Op 11 juni om 9.30 uur brengt De Telegraaf op haar website het nieuws dat de gemeente Apeldoorn heeft bevestigd dat Volkert van der G. in de binnenstad van Apeldoorn woont. Alle omwonenden zijn al door burgemeester John Berends geïnformeerd, zo blijkt uit een brief die in het bezit is van De Telegraaf. In het nieuwsartikel neemt De Telegraaf ook quotes van de burgemeester op. De krant noemt het een “*sailant detail*” dat burgemeester John Berends van 2005 tot 2012 burgemeester was van Harderwijk, de vroegere woonplaats van Van der G.. Nadien verschijnen op de website nog tien nieuwsartikelen over Van der G.

- > 11 juni 11.23 uur: ‘Van milieuactivist tot politiek moordenaar’
- > 11 juni 11.37 uur: ‘Van der G. woont al een paar weken in Apeldoorn’
- > 11 juni 13.24 uur: ‘Het is ook een mens’
- > 11 juni 17.52 uur: ‘Buurtgenoten in alle rust geïnformeerd’
- > 11 juni 19.30 uur: ‘Volkert woont sinds 28 mei in Apeldoorn’
- > 11 juni 22.17 uur: ‘Buurt reageert rustig op komst van der G.’

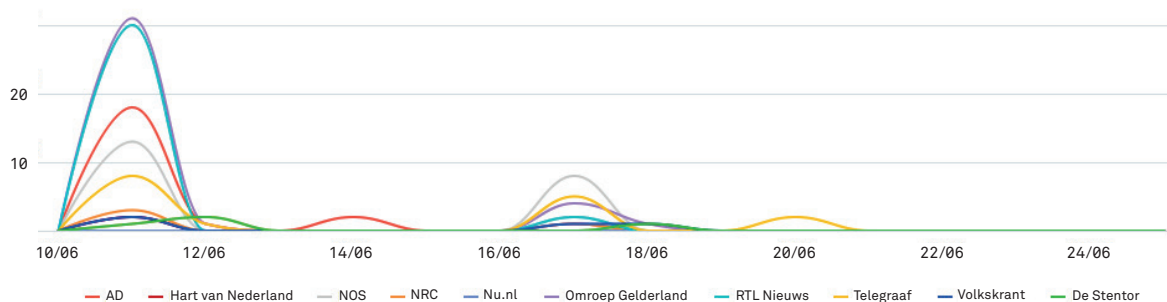
- > 12 juni: 'Poll: bekendmaken woonplaats Volkert van der G. goed of slecht?'
- > 12 juni: 'Van der G. is leven niet zeker'
- > 13 juni: 'Uitslag stelling: rechten verspeeld'
- > 17 juni 05.30 uur: 'Volkert na twaalf jaar weer in beeld'

Na de informatiebijeenkomst voor buurtbewoners interviewt De Telegraaf een aantal van hen. Zij vertellen dat ze wel bezorgd zijn, maar dat Volkert van der G. toch ergens moet wonen. Ook heeft de krant een interview met burgemeester Berends over de veiligheidsrisico's. In de middag van 11 juni plaatst De Telegraaf een reportage op haar site waarin de huisvesting van Volkert van der G. wordt besproken. Naast nieuwsfeiten geven ze ook informatie over zijn achtergrond en komt een voormalig medewerker van de AIVD aan het woord over de risico's die Volkert van der G. loopt nu hij vrij is. Op 12 juni vraagt De Telegraaf haar internetbezoekers te reageren op een stelling om te peilen wat mensen ervan vinden dat de burgemeester de woonplaats van Volkert heeft vrijgegeven. Ondanks de positieve uitkomst van de poll, waaruit blijkt dat 63% (van de 350 ondervraagden) het bekendmaken van de woonplaats een goed besluit vindt, krijgt het artikel de kop: 'Rechten verspeeld'. Van der G. heeft volgens enkele deelnemers aan de poll geen recht meer eisen te stellen.

Voor de overige landelijke media is de woonplaats van Van der G. het belangrijkste nieuws. Zij vullen het nieuws aan met de voorgeschiedenis, zoals de moord op Pim Fortuyn en uitlatingen van Van der G. gedurende zijn periode van gevangenschap. EenVandaag zendt op 11 juni een reportage uit over de huisvesting van ex-gedetineerden. "De strategie van burgemeester Berends loopt vooruit op de procedure voor de toekomst," zegt De Raad voor Strafrechtstoepassing. Jacques Niederer, lid van deze raad, en hoogleraar crisisbeheersing Ira Helsloot loven de aanpak van de burgemeester, maar Helsloot ziet ook verbeterpunten. Zo ziet hij geen toegevoegde waarde in het wachten met bekendmaken totdat de ex-gedetineerde zich heeft ingeschreven bij de gemeente. Direct communiceren is volgens hem prima mogelijk.

Op 17 juni plaatst De Telegraaf een laatste bericht op haar site met een foto van Volkert van der G., genomen op de Prinsengracht in Amsterdam. Deze eerste foto van de moordenaar van Fortuyn na zijn vrijlating staat ook op de voorpagina van de krant. Voor vrijwel alle landelijke media is de fotopublicatie aanleiding voor een nieuwsartikel. Enkele media, waaronder RTL Nieuws, stellen dat "er discussie is ontstaan" over de publicatie. Waar of door wie die discussie gevoerd wordt, vertellen de media niet.

Tweets van traditionele media en haar journalisten over Volkert van der G.



De regionale zender Omroep Gelderland kiest vrijwel direct na bekendmaking van de woonplaats voor een liveblog waarin al het nieuws over Volkert van der G. wordt bijgehouden. Ook verstuurt de omroep, net als vele andere media, een breaking newsalert aan gebruikers van hun app. Evenals De Telegraaf interviewt ook Omroep Gelderland buurtbewoners en de burgemeester. De omroep zendt om 13.00 uur een extra journaal uit en kiest daarbij voor een breed perspectief met reacties vanuit de politiek, van experts en berichten op sociale media. Aanvullend op eerdere berichtgeving zijn:

- > een interview met raadslid Wim Willems van Leefbaar Apeldoorn die de huisvesting van Volkert van der G. “gelaten accepteert”
- > een interview met privacy deskundige Bart van der Sloot die stelt dat in deze kwestie het publieke belang zwaarder weegt dan Volkert's privacy en dat de keuze voor de bekendmaking van de woonlocatie een juiste is geweest
- > een interview met bijzonder hoogleraar reclassering Peter van der Laan die de open opstelling van de burgemeester verstandig vindt, omdat hij het onmogelijk acht om alles in stilte te regelen.

In de extra uitzending verwijst de omroep ook naar de vele berichten op Twitter en de emoties op sociale media in nieuwsartikelen.

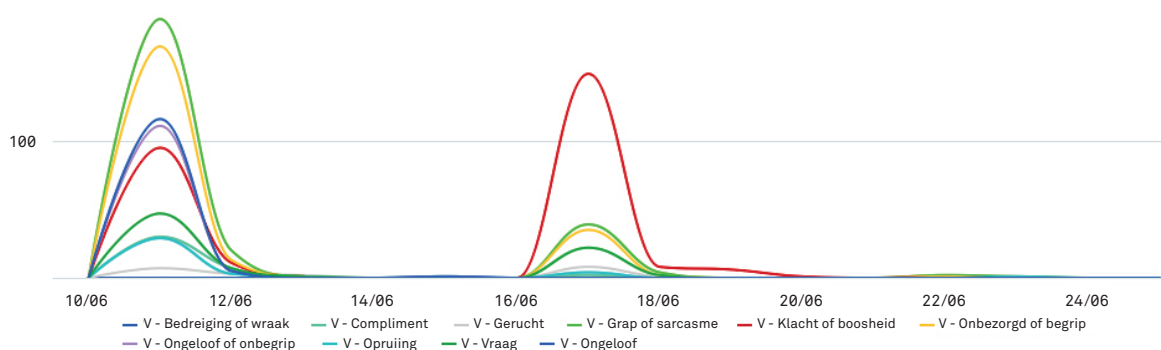
Een dag later plaatst Omroep Gelderland een artikel waarin zij een overzicht geeft van wat de landelijke kranten over Volkert van der G. schreven. Onder meer wordt verwezen naar de grote verontwaardiging op Twitter over de publicatie van de foto van Volkert van der G. in De Telegraaf. Op Radio Gelderland stelt media-ethicus Huub Evers vraagtekens bij de toegevoegde waarde van de fotopublicatie. Hij vindt de afweging “willekeurig”. Het audiofragment verschijnt ook op de website van de omroep en wordt daar 120 keer beluistert. Op 18 juni verschijnt het laatste artikel (binnen de scope van deze analyse) met de reactie van de gemeente Apeldoorn op geruchten dat Van der G. aan de Hofstraat woont. De twee tweets waarin de gemeente dit gerucht tegenspreekt, worden door Omroep Gelderland in het artikel ge-embed.

5.2 Tijdblokken

Het gesprek op sociale media over de huisvesting van Volkert van der G. is in te delen in drie tijdblokken:

- > 11 juni: Klachten over nieuwswaarde huisvesting Volkert van der G.
- > 12 t/m 16 juni: Nieuwssites bepalen het (rustige) beeld op Twitter
- > 17 t/m 25 juni: Veel klachten na fotopublicatie in De Telegraaf

Ontwikkeling in sentiment en signalen in sociale mediaberichten over Volkert van der G. in periode van 10 juni tot en met 25 juni 2014



11 juni - Klachten over nieuwswaarde huisvesting Volkert en begrip voor besluit

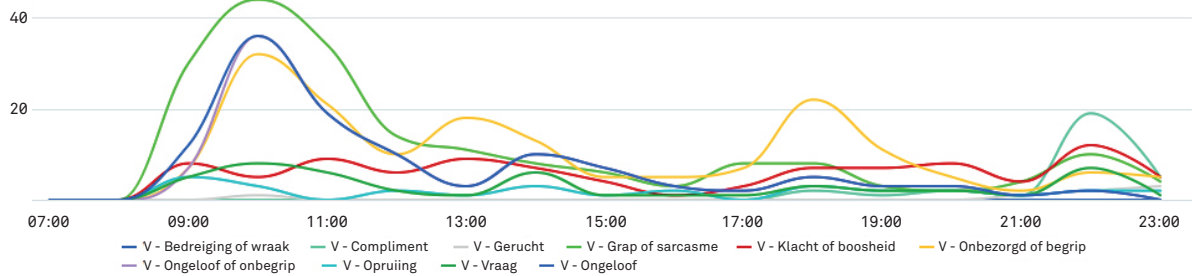
Nadat De Telegraaf op 11 juni om 9.30 uur op haar website de brief publiceert waarin burgemeester Berends de buurt informeert over de huisvesting van Van der G. in Apeldoorn, verspreidt het nieuws zich als een lopend vuurtje op sociale media. De overname van het nieuws door andere traditionele media werkt als sneeuwbal effect op sociale media. Het nieuws levert in eerste instantie veel grappen en sarcasme op, zoals *“Even Apeldoorn bellen”* en *“De dag dat je wist dat zou komen”*, verwijzend naar de verwachting van velen dat media op zoek zouden gaan naar de nieuwe woonplaats van Volkert van der G. Ook duiken direct vragen en enkele bedreigingen op: *“Waarom in Apeldoorn?”* en *“Volkert van der G. vestigt zich in binnenstad Apeldoorn > schiet hem.”* Kort na de bekendmaking vergelijken tientallen mensen de situatie met de huisvesting van pedoseksuelen: *“Ik zou me eerder druk maken over waar pedoseksuelen wonen”* en *“Bij een pedofiel snap ik het nog als je zijn woonplaats vrijgeeft, maar bij Volkert?”* Ook grijpen veel mensen de media-aandacht aan om het nieuws over de woonplaats van Van der G. in een breder perspectief te plaatsen. Zo wordt een verband gelegd met de pietendiscussie door mensen die daarmee de primitiviteit van de Nederlandse maatschappij willen benadrukken: *“Het is een soort orgie van de debilisering van onze maatschappij: oranje-gezeik, geneuzel om zwarte piet en Volkert, de nationale schandpaal.”*

Een aantal bedreigingen komt uit de regio Rotterdam, maar van de meeste zijn locatiegegevens niet beschikbaar. Wraakberichten uit de regio Apeldoorn zijn niet zichtbaar. Het meeste onbegrip is er over de bekendmaking van de woonplaats. Veel mensen begrijpen die keuze niet, want *“hij is toch geen pedoseksueel”*. Dat sentiment klinkt ongeveer een half uur na bekendmaking door op Twitter. Veel mensen vragen zich af of de bekendmaking geen heksenjacht oplevert en of de georganiseerde bewonersbijeenkomst niet juist onrust in de hand werkt. De media krijgen er van velen van langs, omdat de publicatie van de woonplaats van Volkert *“überhaupt geen nieuws”* en *“riooljournalistiek”* is.

Vanaf 12.00 uur neemt het aantal berichten met bedreigingen, onbegrip en grappen af en domineren begripvolle reacties op het besluit van de burgemeester. Daarvoor klonk ook al begrip door, maar moest het de aandacht delen met andere sentimenten (zie figuur 5.5). Na de persconferentie volgen vooral complimenten voor het optreden van burgemeester Berends en de kalmte die buurtbewoners weten te bewaren. Ook spelen enkelen met de gedachte dat Apeldoorn niet de echte woonplaats van Van der G. is, maar een dekmantel voor zijn echte woonplaats die niet bekend mag worden. Bij deze berichten is het niet altijd duidelijk of het nu om een grap of serieuze reactie gaat. Het aantal klachten blijft beperkt en zijn vooral verpakt als vraag. De meeste klachten zijn gericht aan de gemeente en gaan over de mogelijke kosten voor de Apeldoorners en het feit dat Volkert zomaar een huis krijgt in het centrum, terwijl anderen al jaren wachten op een woning. In de avond is de reportage van Nieuwsuur voor veel mensen een reden om complimenten te geven aan buurtbewoners die ondanks het nieuws kalm blijven.

- > Twitter als katalysator van nieuws.
- > Onbegrip over nut bekendmaking woonplaats.
- > Kritiek op media: *“nutteloos nieuws”* en *“media uit op heksenjacht?”*
- > Vragen aan de gemeente: *“waarom krijgt hij ineens een huis?”* en *“wat kost dit allemaal?”*
- > Weinig bezorgde berichten; vooral veel grappen: *“Even Apeldoorn bellen”* en *“Nieuwe toeristische attractie Apeldoorn”*.
- > Diverse associaties bij nieuwsduiding: Karst T., pedoseksuelen en Zwarte Piet.
- > Complimenten voor buurtbewoners en burgemeester voor de aanpak.

Ontwikkeling van berichten per (getagd) sentiment op woensdag 11 juni 2014



In zowel grappen als klachten en onbegrip klinken associaties door met de stad Apeldoorn, zoals “*Even Apeldoorn bellen, Karst T. bij de Naald en nu Volkert. Qua citymarketing is Apeldoorn wel niveautje Champions League hoor...*” en “*Volkert gaat in een zwarte Suzuki Swift rijden.*” Verwijzingen naar Volkert als nieuwe attractie naast de Apenheul en Koningin Juliana Toren zijn ook geregeld te lezen.

12 t/m 16 juni - Nieuwssites bepalen het (rustige) beeld op Twitter

De grote mediastorm van 11 juni is de volgende dag gaan liggen en de dagen erna lijkt de aandacht vrijwel geheel verdampt. Gedeelde artikelen van traditionele media, oude en nieuwe, bepalen het beeld op Twitter. De drie meest gedeelde artikelen zijn van:

- > Het Algemeen Dagblad: ‘Plots is Volkert van der Graaf je buurman’ waarin de krant de rustige reactie van buurtbewoners en de pogingen van een buurman om het betreffende appartement te kopen, bespreekt.
- > De Telegraaf: ‘Van der G. is leven niet zeker’ waarin de krant voormalig medewerker van de AIVD aan het woord laat die zegt dat hij er rekening mee houdt dat er mensen zijn die hem binnen een paar weken iets aan zullen doen.
- > NU.nl: ‘Geen bezwaar tegen Van der G. in Apeldoorn’ met resultaten van een door de nieuwssite uitgevoerd onderzoek waaruit blijkt dat 76,4% van de ondervraagde inwoners (aantal respondenten niet bekend) aangeeft geen problemen met Van der G. te hebben.

Op Twitter voegen weinigen aan een gedeeld bericht een eigen mening toe en laten het bij het delen van het artikel. Het aantal klachten over de huisvesting van Volkert is op 12 juni minimaal. Een eenling voert een Twittercampagne waarin hij stelt dat er een tweede schutter was en hij de integriteit van de Nederlandse overheid in twijfel trekt. Hij krijgt echter weinig bijval.

Eerder, om 00.46 uur in de nacht van 11 naar 12 juni, werd via het Twitteraccount van nieuwsblog @Fenom1aal voor het eerst het gerucht verspreid dat Volkert van der G. aan de Hofstraat woont: “*kuchkuch Hofstraat #Apeldoorn #volkertvandergraaf*” (bericht is inmiddels verwijderd). Om 10.03 uur oppert iemand het volledige adres: Hofstraat 15, maar dat gerucht wordt weinig gedeeld.

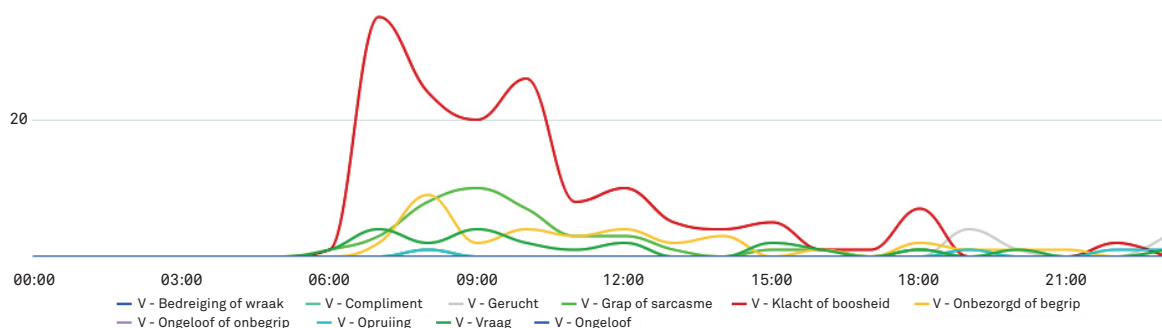
- > Attentiewaarde sterk gedaald.
- > Eerste gerucht adres Volkert van der G. op Twitter zichtbaar: Hofstraat 15.
- > Nieuwssites bepalen het beeld op Twitter.
- > “*Volkert is zijn leven niet zeker?*”

In de dagen na 12 juni is het erg rustig op sociale media. Het AD interviewt op 14 juni vertrekkend burgemeester Bloemen van de gemeente Berkelland, die uit zijn ervaring met de huisvesting van Ferdi E. in 2006 de conclusie trekt dat ook in Apeldoorn de onrust zal meevallen. Hij denkt dat 95% van alle mensen iemand een tweede kans gunt. Enkelen beoordelen het artikel op Twitter als “sensatiezucht” van het AD. De column van Bas Heijne op NRC.nl krijgt daarentegen veel bijval. In zijn column ‘Brandstapel’ roemt Heijne de “glasheldere communicatie”, maar zegt hij niet de indruk te hebben dat Berends een uitslaande brand heeft geblust: “De meeste mensen laat het eenvoudig koud”. Vooral zijn observatie dat de laconieke reactie van buurtbewoners een “regelrechte afknapper waren voor de uitgewaaierde media” krijgt veel bijval op sociale media (434 keer gedeeld op Twitter, 851 keer op Facebook).

17 t/m 25 juni - Veel klachten na fotopublicatie Volkert door De Telegraaf

Wanneer De Telegraaf op 17 juni op de voorpagina van de krant de eerste foto van Volkert van der G. plaatst na zijn vrijlating, schieten de klachten aan het adres van De Telegraaf als paddenstoelen uit de grond. “Sensatiezucht”, “Geen respect voor de rechtstaat” en “Heksenjacht” zijn wederom de meest gebruikte frames waarmee mensen de fotopublicatie veroordelen. Van nieuwswaarde is geen sprake volgens veel twitteraars. Een enkeling vindt het de eigen schuld van Van der G. die na zijn daad ook de gevolgen daarvan moet dragen. Na 12.00 uur zijn de meeste klachten op Twitter geuit. Het nieuwsartikel van De Telegraaf op de website is op dat moment meer dan 200 keer gedeeld.

Veel klachten op sociale media over fotopublicatie Volkert van der G. door De Telegraaf op 17 juni



- > Veel klachten over publicatie foto Volkert van der G. in De Telegraaf: “heksenjacht” en “sensatiezucht”.
- > Enkeling geeft tegengeluud: “Volkert heeft moord gepleegd, dus hij moet ook de gevolgen dragen”.
- > Adres van Volkert van der G. op Twitter geplaatst (gerucht).
- > “Verspreiden adres Volkert door voorzitter ONS Noordoostpoler is dom”.
- > Vergelijking huisvesting Sytze van der V. en Volkert van der G.
- > Aandacht op sociale media voor Volkert van der G. verdampt.

Om 19.52 herhaalt het account van de Dutch Defence League (@DutchDL), een groep die strijdt voor een anti-Europees en islamvrij Nederland, het gerucht dat Van der G. op Hofstraat 15 boven het winkelpand van de Action woont. Het bericht wordt meer dan tien keer overgenomen, onder meer door fractievoorzitter Berthoo Lammers van de lokale partij ONS Noordoostpolder. Over zijn retweet schrijven lokale media in de regio Almere een nieuwsartikel op hun website. Een tiental mensen veroordeelt het verzenden van het bericht van de fractievoorzitter als “*stomme actie*”. De gemeente Apeldoorn corrigeert de volgende dag (18 juni) om 15.07 uur het gerucht via haar twitterkanaal, maar maakt uit privacyoverwegingen het juiste adres niet bekend. De ophef over de verspreiding van het mogelijke adres is één van de laatste stuiptrekkingen in de aandacht op sociale media voor de huisvesting van Van der G. . Wanneer op 21 juni de vestiging van Sytze van der V. in Amersfoort begint te spelen (zie hoofdstuk 6), trekken enkelen nog de vergelijking tussen beide ex-gedetineerden. Een handvol mensen zegt, dat als ze moeten kiezen, dan de voorkeur uitgaat naar Volkert als buurman in plaats van Sytze.

5.3 Conclusies

1. Traditionele media bepalen dynamiek van sociale media

Hoewel er tussen de verzending van de brief door burgemeester Berends en het bekendmaken van de woonplaats van Van der G. door De Telegraaf een periode zat van tweeënhalve uur, volgden op sociale media pas de eerste berichten na het moment van publicatie. In die berichten was er al vroeg een balans in uitingen van enerzijds begrip en anderzijds onbegrip voor de keuze van de gemeente. Onbegrip was er niet zozeer over de huisvesting an sich, maar over de bekendmaking daarvan. Veel traditionele media merkten het begrip voor de situatie op en vulden dit aan met positieve berichten die zij in Apeldoorn op straat vernamen. Het frame werd daardoor al snel dat Apeldoorners de huisvesting van Volkert van der G. accepteerden. Klachten omschreven journalisten niet als zodanig, maar als “*vragen die bewoners hebben*”. Het positieve beeld dat hierdoor van de media uitging, lijkt veel mensen het vertrouwen te hebben gegeven om ook openlijk begrip te tonen voor de keuzes van de gemeente Apeldoorn. Zo zien we rond de actualiteitenprogramma's van 18.15 uur (EenVandaag) en 22.00 uur (Nieuwsuur) dat juist op die momenten de meeste begripvolle reacties en complimenten werden geuit.

De traditionele media bepalen op die manier de dynamiek op sociale media. Uitzonderingen hierop waren de geruchten over het woonadres (Hofstraat 15) en de veronderstelling dat Apeldoorn een “*dekmantel voor de echte woonplaats*” zou zijn. De tweet die de fractievoorzitter van ONS Noordoostpolder verstuurde, had juist wel weer de traditionele media nodig om op sociale media echt aandacht te krijgen.

2. Traditionele media gebruiken sociale media bij inschatting maatschappelijke impact

Naast de gesprekken die journalisten in Apeldoorn op straat voerden, verwezen zij in hun verslag over de impact van het nieuws over Volkert van der G. ook vaak naar reacties op sociale media (met name Twitter). Dat was het best zichtbaar na de fotopublicatie van Van der G. door De Telegraaf. De vele reacties op sociale media waren voor veel traditionele media aanleiding voor nieuwe artikelen, die daarna weer via sociale media werden gedeeld.

3. Niet de huisvesting, maar de (mogelijke) reacties daarop beïnvloedden veiligheidsbeleving

Uit de reacties op het nieuws over Volkert van der G. blijkt dat het risico op herhaling als gering wordt ingeschat. Berichten over angst voor recidive zijn op één hand te tellen. De grote media-aandacht vergroot in de beleving van veel mensen wel het risico op onrust in de stad, met diskwalificatie van de journalistiek tot gevolg. De berichtgeving veroordelen velen als “*heksenjacht*” en “*riooljournalistiek*”. Dat patroon herhaalt zich bij de fotopublicatie door De Telegraaf. De inmenging van de media ervaren veel mensen als een gevaar voor de veiligheid.

4. Complimenten vooral gericht op communicatiestijl en procedure

De burgemeester en de omwonenden ontvingen op sociale media vooral complimenten voor het bewaren van hun kalmte en nuchterheid. Burgemeester Berends kreeg online ook lof voor de gehanteerde communicatieprocedure (eerst de omwonenden informeren, daarna de media) en zijn duidelijke bewoordingen en rustige houding tijdens de persconferentie. Bovendien kon de burgemeester al op veel begrip rekenen voordat hij zelf in de media verscheen. Veel complimenten gaan niet in op de inhoudelijke boodschap van Berends dat ‘iedereen recht heeft op een tweede kans’ en dat ‘het in een rechtstaat nou eenmaal zo werkt’. Die reacties worden wel veel geuit, vaak in de vorm van “*hij moet toch ergens wonen*”, maar niet in relatie tot de burgemeester zelf.



WAARSCHUWING



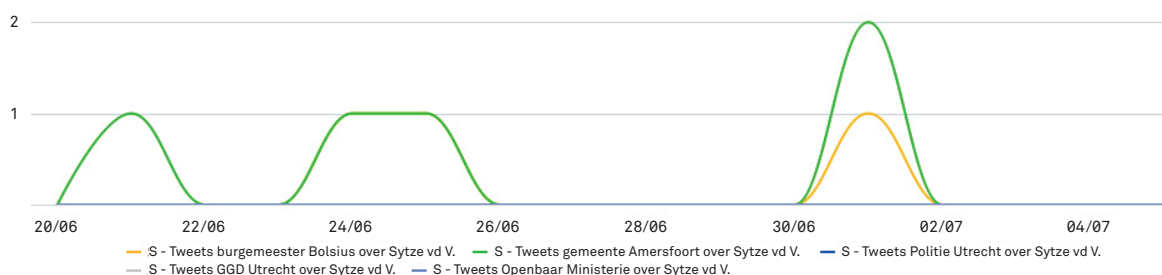
6.1 Feitenrelaas en analyse

Gemeente Amersfoort en burgemeester Bolsius

Wanneer Sytze van der V. op zijn blog de brief van de gemeente Amersfoort openbaar maakt, met daarin het verzoek een andere woonruimte te zoeken, en Van der V. een landelijk persbureau informeert over zijn woonlocatie, is dat voor de gemeente en burgemeester Bolsius aanleiding om de buurt te informeren. De bewoners van het seniorencomplex waar Sytze van der V. woont, ontvangen in de ochtend van 21 juni een brief en later op de dag spreekt de burgemeester met de flatbewoners. Op de website van de gemeente Amersfoort verschijnt na het ontstaan van landelijke media aandacht eveneens een bericht. Daarin worden de procedure en dilemma's van de gemeente uitgelegd rond het voorstel aan Van der V. om elders in de stad een woonruimte te betrekken. Van der V. heeft dat aanbod volgens de gemeente naast zich neergelegd. De gemeente verwijst via haar Twitteraccount (9.915 volgers) naar het bericht op de website.

Op RTV Utrecht zegt burgemeester Bolsius in een interview dat Van der V. inderdaad boven een kinderdagverblijf woont. De burgemeester en ook het Openbaar Ministerie en de politie vinden dat geen geschikte locatie. De burgemeester benadrukt dat ook veroordeelden voor een zedendelict recht hebben op terugkeer in de maatschappij, maar dat dan wel rekening moet worden gehouden met de omgeving. De vraag of hij bang is voor herhaling van onzedelijk gedrag vindt hij niet interessant, omdat de maatschappij zelf een oordeel heeft. De nadruk in het interview ligt op de ongeschiktheid van de woonlocatie. In het NOS Journaal van 20.00 uur herhaalt Bolsius die stelling, maar vult hij aan dat hij *“niet meer dan zijn overtuigingskracht kan gebruiken om Van der V. op andere gedachte te brengen.”* Verder geeft hij aan dat uit het gesprek met de flatbewoners blijkt dat er veel vragen leven die de gemeente zo goed mogelijk probeert te beantwoorden. Het is telkens de burgemeester die als woordvoerder van de gemeente optreedt en uitlegt hoe de hele situatie volgens de gemeente is verlopen. Hij richt zich met name op de mensen uit de wijk. Op de sociale mediakanalen van de politie, GGD en OM verschijnen geen berichten over de kwestie.

Twitteractiviteit van officiële instanties over Sytze van der V. van 21 juni tot en met 5 juli 2014



De volgende dag, 22 juni, neemt burgemeester Bolsius bij de protesten van buurtbewoners de opgehaalde handtekeningen in ontvangst. Volgens de NOS is de burgemeester het met de demonstranten eens dat het geen goede woonlocatie is voor Sytze van der V. In een nieuw interview op RTV Utrecht noemt Bolsius de protesten en handtekeningenactie een helder signaal, maar herhaalt hij ook dat hij weinig kan doen. De burgemeester gebruikt op 24 juni zijn weekvideo (14.02 minuten) om in te gaan op vragen van buurtbewoners. Wederom gebruikt de gemeente Twitter als kanaal om

betrokkenen daarop te wijzen. Als antwoord op de vraag waarom de gemeente geen nieuwe informatiebijeenkomst belegt, zegt hij dat dat zou suggereren dat er nieuwe informatie is en die is er volgens hem niet. Wel erkent hij de behoefte aan ontmoeting en verwijst hij naar de gemeente voor vragen die via telefoon, e-mail en sociale media kunnen worden gesteld. In de video krijgen ook de GGD en politie een podium en geven zij antwoord op vragen.

Op 25 juni stelt het actiecomité uit de buurt, dat het vertrek Van der V. als doelstelling heeft, een ultimatum aan de gemeente: *“binnen een week moet er een oplossing zijn anders worden de acties harder”*. In eerste instantie reageert de burgemeester niet op het ultimatum. Niet via traditionele media en ook niet via de beschikbare sociale mediakanalen. Een week later, op 1 juli 2014, de dag waarop het ultimatum afloopt, zegt de burgemeester in de weekvideo het niet te tolereren dat mensen voor eigen rechter gaan spelen. In die weekvideo vertelt hij ook dat de gemeente de afgelopen periode geregeld contact had met Sytze van der V. en hem onder andere hulp bij schuldsanering en het zoeken naar een nieuwe woonruimte heeft aangeboden. Maar Van der V. stelde te hoge eisen; de gemeente, politie en het OM zijn niet bereid tot vergoeding van immateriële schade. Bolsius zegt ook dat hij niet gevoelig is voor *“elementen waarbij chantage om de hoek komt kijken.”* Hij complimenteert het werk van de leiders van het kinderdagverblijf en de *“vrouwen van het Soesterkwartier”* die de verantwoordelijkheid voelen om het rustig te houden in de wijk. Op het gestelde ultimatum gaat hij niet in. In de uitzendingen van RTV Utrecht op 1 en 2 juli zegt hij eveneens niet op chantagepraktijken in te gaan en keurt ook het spelen van eigen rechter af.

Vanaf dat moment stellen meerdere nieuwsbronnen vast dat er een patstelling is ontstaan tussen de gemeente en Sytze van der V. Op zaterdag 5 juli citeert NU.nl het Openbaar Ministerie waaruit blijkt dat de gesprekken met Van der V. gestopt zijn, omdat de gemeente en het OM het vertrouwen hebben verloren dat Van der V. zal vertrekken.

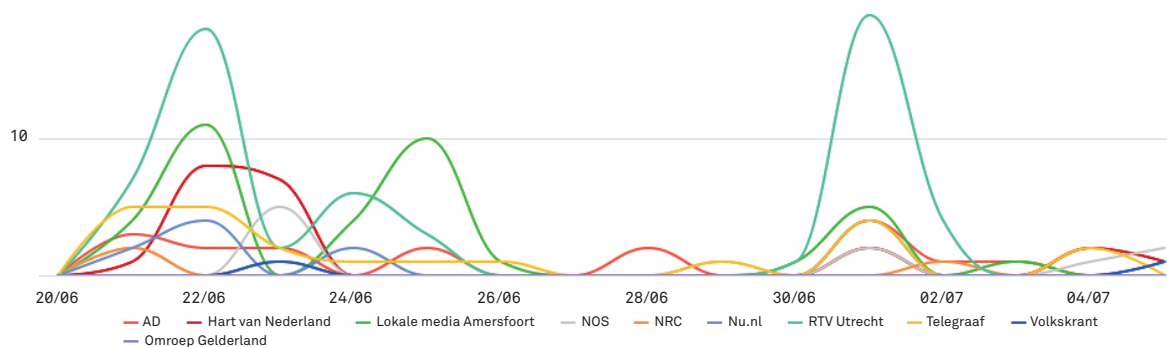
Traditionele media

Wanneer in de ochtend van 21 juni duidelijk wordt dat Sytze van der V. in Amersfoort woont, berichten daar direct alle landelijke media over. NU.nl bericht als eerste op Twitter over de woonlocatie van Van der V. De tweet met een link naar het bijbehorende artikel verschijnt om 12.53 uur. Het artikel bevat de woonplaats van Sytze van der V. en reacties van de woningcorporatie en de burgemeester. Dat hij boven een kinderdagverblijf woont is het grootste nieuws. Al snel volgen andere landelijke media als De Telegraaf, de Volkskrant en de NOS met reacties van burgemeester Bolsius en Van der V. zelf. De regionale omroep RTV Utrecht bevraagt ook ouders met kinderen op het kinderdagverblijf. De eerste dag staat in het teken van het ordenen van de nieuwsfeiten en benoemen van de standpunten van betrokken partijen. De volgende dag (22 juni) staan de hevige emoties over de woonlocatie van Van der V. en het protest van omwonenden centraal. RTV Utrecht spreekt over een *“grote groep actievoerende buurtbewoners”*; de landelijke nieuwspartijen framen de actievoerders overwegend als *“buurtbewoners van de wijk Soesterkwartier”*. De onrust in de wijk Soesterkwartier blijft een belangrijk issue tot ongeveer 24 juni, de dag dat de actievoerders handtekeningen aan de burgemeester overhandigen en hem een ultimatum stellen: *“op dinsdag 1 juli moet er een oplossing zijn voor het probleem anders worden de acties harder.”* Tot die datum is het in de traditionele media over deze kwestie stil, zowel landelijk als regionaal.

Op 24 juni is Sjef van Gennip van Reclassering Nederland als expert te gast in 'U Vandaag' van RTV Utrecht. Hij stelt dat het voor ouders belangrijk is om het onderscheid te maken tussen "een echt risico en de gevoelens die je hebt dat er iets kan gebeuren." Ook zegt hij dat de burgemeester niet veel kan doen, aangezien Van der V. een vrij man is, en vindt hij dat Bolsius ("hoewel je het als burgemeester in zo'n situatie nooit goed doet", aldus Van Gennip) goed communiceert. Hij vindt wel dat Bolsius moet oppassen met opmerkingen over uitbreiding van bevoegdheden. Tot slot concludeert hij dat ook Reclassering Nederland niets kan doen. Het initiatief ligt volgens hem bij Van der V. en hij adviseert hem dan ook om toch weer met de gemeente het gesprek aan te gaan, omdat dit ook in zijn eigen belang is.

Als op dinsdag 1 juli het ultimatum afloopt en duidelijk is dat er geen oplossing is gevonden voor de woonlocatie van Systse van der V. volgen nieuwe demonstraties. Dat is voor zowel landelijke als regionale media aanleiding voor nieuwe berichtgeving. Veel landelijke media hebben het over de vastgelopen gesprekken. RTV Utrecht vult dit aan met de uitspraak van burgemeester Bolsius dat chantage door Sytze van der V. de reden voor het beëindigen van de gesprekken was. De volgende dag (2 juli) is de grote mediastorm weer gaan liggen en lijkt voor landelijke media de nieuwswaarde van de kwestie voorbij. RTV Utrecht opent haar dagelijkse journaal 'U Vandaag' nog éénmaal met het bericht dat flatbewoners de onrust en lawaai voor hun appartementencomplex beu zijn. De meerderheid van de bewoners lijkt Van der V. als buurman te accepteren. Een dag later berichten nog slechts enkele media, waaronder NU.nl, dat ook het Openbaar Ministerie de gesprekken met Sytze van der V. is gestaakt, wat de laatste stuiptrekkingen zijn van het nieuws.

Tweets en Facebookberichten van traditionele media over Sytze van der V. van 21 juni tot en met 5 juli 2014

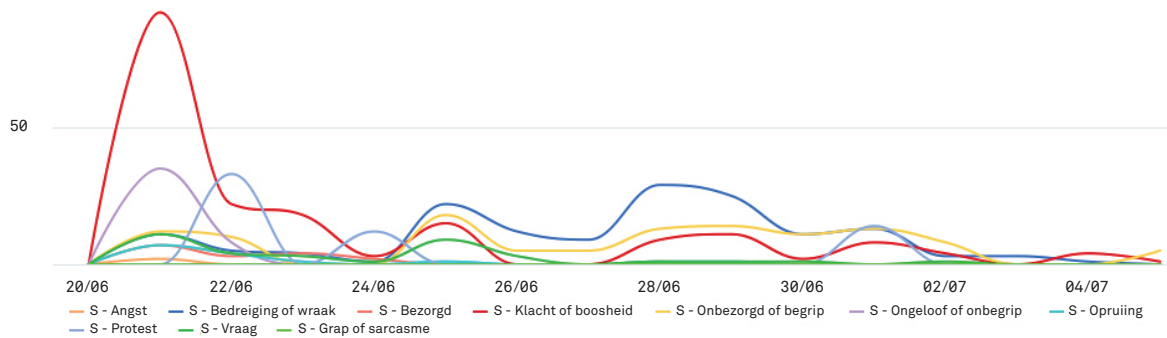


6.2 Tijdblokken

Het gesprek op sociale media over de huisvesting van Sytze van der V. is in te delen in vier tijdblokken met elk een dominant thema:

- > 21 juni: "Alweer een burgemeester die me weg wil hebben"
- > 22 t/m 25 juni: Het online gesprek verdeelt zich in kampen
- > 26 t/m 30 juni: Persoonlijke discussie en bedreiging
- > 1 t/m 5 juli: Discussie tussen voor- en tegenstanders verdwijnt van het toneel

Ontwikkeling in sentiment en signalen in sociale mediaberichten over Sytze van der V. in periode van 21 juni tot en met 5 juli 2014



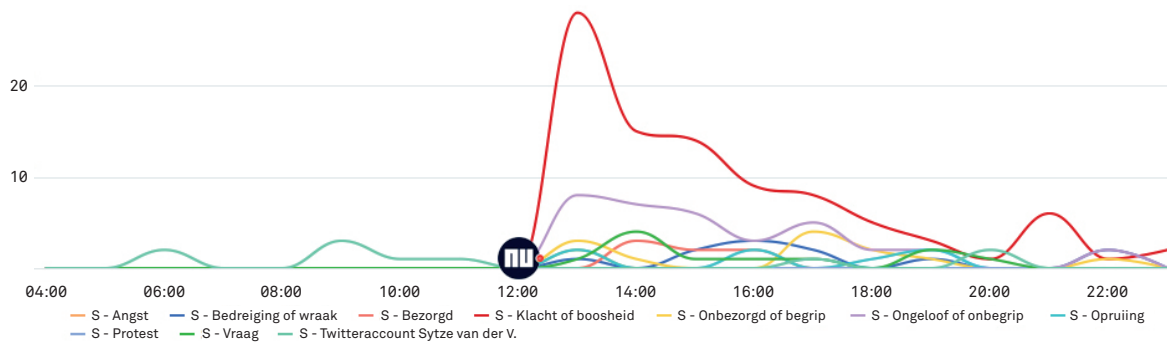
21 juni - “Alweer een burgemeester die me weg wil hebben”

Vanaf ongeveer 07.00 uur schrijft Sytze van der V. via Twitter meerdere landelijke nieuwspartijen aan met in kapitalen: “ALWEER EEN BURGEMEESTER DIE ME WEG WIL HEBBEN”. De tweet is voorzien van een link naar zijn persoonlijke blog met daarop de brief van een gemeente in Nederland die hem verzoekt om een andere woonruimte te zoeken. Meerdere woorden in de brief zijn onleesbaar gemaakt, waaronder het adres, de naam van de gemeente en die van de betreffende burgemeester. De tweet ontvangt weinig retweets, maar het moment waarop NU.nl publiceert dat Amersfoort de woonplaats is van Van der V., is dat het startsein voor een snelle verspreiding van het nieuws (zie figuur 6.5). Dat Sytze van der V. boven een kinderdagverblijf woont wekt bij de meeste Twitteraars grote verbazing, cynisme en boosheid op. Opmerkingen als “de kat op het spek binden”, “meen je nou dat dit geen goede woonplaats is?” en “een alcoholist laat je toch ook niet bij Heineken werken”, worden veel gedeeld. Kort daarna richt de boosheid zich meer specifiek op de overheid: “dit kan ook weer alleen in Nederland” en “onze overheid in een notendop”.

Ongeveer een uur later, om 14.02 uur, plaatst het Twitteraccount @soesterkwinfo (373 volgers) van de Wijkwebsite Soesterkwartier de brief online waarin burgemeester Bolsius omwonenden informeert dat Sytze van der V. in hun wijk woont. Vanaf dat moment groeit het aantal opruiende berichten en bedreigingen op Twitter en Facebook, zoals: “[...]Gaan we vanavond met fakkels en hooivorken richting zijn huis.” en “nou ben ik niet zo van de man-hunt, maar in dit geval, uitzondering”.

- > Sytze van der V. op zijn blog en Twitter: “Weer een burgemeester die me weg wil hebben”.
- > Cynisme en klachten over woonlocatie boven kinderdagverblijf.
- > Na duidelijkheid over woonlocatie in Soesterkwartier wordt Twitteraccount Van der V. een adres voor bedreigingen en vragen.
- > Van der V. reageert: “ik ben geen Robert M.”.
- > Professionals: “niet goed dat dit bekend is gemaakt”.

Sentimenten en signalen op sociale media ontstaan na nieuwsartikel NU.nl.



Vanaf het einde van de middag verschijnen ook andere geluiden van mensen die de ophef niet snappen, omdat Van der V. niet op jonge kinderen valt, maar op puberjongens. Ook mengen enkele zorg- en communicatieprofessionals zich in het gesprek. Zij stellen dat hij ergens moet wonen en *“bovendien is een bekende pedofiel vaak minder gevaarlijk dan een onbekende”*. Het aantal vragen over de veiligheid in de wijk is beperkt, maar veel mensen stellen wel vast dat de aanwezigheid van Van der V. een risico voor de veiligheid in het Soesterkwartier is. Na 18.00 uur neemt het aantal berichten af. In het kleinere online gesprek domineren de uitspraken van de burgemeester Bolsius in nieuwsartikelen met als belangrijkste boodschap *“We kunnen Sytze alleen overtuigen”*. Deze artikelen van het AD, de Volkskrant en De Telegraaf worden vooral gedeeld zonder toevoeging van persoonlijk commentaar. Een enkeling voegt wel toe dat *“de kinderen van de burgemeester waarschijnlijk niet in het Soesterkwartier komen”*.

22 t/m 25 juni - Het online gesprek verdeelt zich in kampen

Wanneer meerdere nieuwspartijen vanaf het begin van de middag publiceren over de aangekondigde demonstratie, levert dat opnieuw aandacht op sociale media op. In de eerste plaats door het delen van de vele nieuwsartikelen, daarna ook door de reacties op het nieuws. Op Twitter zijn drie kampen te onderscheiden: actievoerders, voorstanders van de huisvesting Van der V. (met name professionals) en mensen die naar aanleiding van demonstraties de bewoners van het Soesterkwartier op de hak nemen en hen als *“tokkies”* bestempelen.

Vanaf het einde van de middag groeit weer het aantal berichten waarin enkele Twitteraars begrip tonen voor de positie van Van der V. Maar wanneer Sytze na de demonstraties belt met RTV Utrecht dat hij een claim gaat indienen tegen de burgemeester, die volgens hem zijn woonlocatie bekend maakte, is dat voor veel mensen onbegrijpelijk. Ook benadrukt hij in een interview bij de regionale zender dat hij geen Robert M. is, omdat hij niet op jonge kinderen valt.

- > Actiecomité opgericht, handtekeningenactie georganiseerd en protestmars aangekondigd.
- > Onbegrip over indienen claim door Van der V.
- > Vanaf begin van de avond toename van berichten met afwijzing protestactie: *“hij moet toch ergens wonen”*.
- > Groei van twijfels over reputatie van wijkbewoners Soesterkwartier.
- > Verschillende kampen worden zichtbaar: professionals versus actievoerders.
- > Meer mensen online in gesprek met Sytze van der V.
- > Sytze van der V.: *“Ik kan en ga niet weg”*.

In de dagen daarna domineren de actievoerders het online gesprek over Sytze van der V. Professionals spreken hen af en toe tegen met de boodschap dat de acties alleen averechts werken. Sytze zelf neemt het woordgebruik van Twitter over door de actievoerders als *“tokkies met boter op hun hoofd”* te bestempelen. Het aantal berichten neemt weer toe op 25 juni onder invloed van het gestelde ultimatum door de actievoerders en het nieuws dat Van der V. voor zijn huis belaagd zou zijn. Dat laatste was niet het geval, verklaart hij zelf via zijn Twitteraccount. Wel laat hij nogmaals weten niet van plan te zijn te vertrekken. Openlijke kritiek op de burgemeester of de gemeente op Twitter is er vooral van Sytze van der V. zelf, maar minimaal van andere twitteraars.

26 t/m 30 juni - Persoonlijke discussie en bedreiging, vooruitkijken naar dinsdag

Op het moment dat de traditionele media niet meer publiceert over de onrust in het Soesterkwartier gaat ook de grote storm aan berichten op Twitter en Facebook liggen. Wat overblijft is de discussie tussen voorstanders (professionals) en tegenstanders (actievoerders) van de huisvesting van Van der V. De discussie tussen beide partijen wordt ook persoonlijker. De mensen die begrip tonen voor Sytze van der V. ontvangen via sociale media verwijten zoals de discussie tussen @EvaWesterweele *“lees je eigen tweets terug en vraag jezelf af of je echt zo voor het welzijn van kinderen bent”* en @Madama_Jessy *“welzijn van kinderen heeft niets met myn tweets te maken buiten dat jij bent hier de slechte moeder”*. De bedreigingen aan het adres van Sytze van der V. houden aan, maar deze berichten komen slechts van enkele afzenders. Vaak zijn deze bedreigingen ook aanleiding voor een nieuwe discussie tussen voor- en tegenstanders. Daarnaast wordt in de bedreigingen regelmatig verwezen naar dinsdag 1 juli, het moment dat het ultimatum van de actievoerders afloopt.

- > Discussie tussen voor- en tegenstanders verhardt en domineert het online gesprek.
- > Bedreigingen houden aan; vraag aan Sytze om zijn woning uit te komen.

1 t/m 5 juli - Discussie tussen voor- en tegenstanders verdwijnt van toneel

Het aantal berichten op sociale media blijft beperkt tot de middag van dinsdag 1 juli 2014. Vlak na het middaguur melden de meeste landelijke media en RTV Utrecht dat actievoerders weer demonstreren voor het stadhuis. Ook meldt onder andere NU.nl dat Van der V. gevlucht is. De nieuwsberichten zijn aanleiding voor nieuwe reacties op Twitter en Facebook, waarbij het aantal berichten met begrip en onbegrip meer in balans zijn. Sytze van der V. laat via Twitter weten niet op eigen gelegenheid te zijn vertrokken, maar op aandringen van de politie.

Op 1 juli is de activiteit van de voor- en tegenstanders op Twitter niets in vergelijking tot de dagen daarvoor. De groep die de actievoerders als tokkies bestempelt, laat wel weer van zich horen. Zij keuren de zogenaamde ‘lynchpraktijken’ af en een enkeling bombardeert Amersfoort tot *“Afganisfoort”*. Aan de andere kant neemt ook het aantal boze en zorgelijke reacties weer toe. In deze berichten klinkt vooral onbegrip over het niet bereiken van een oplossing. Het wijkaccount @soesterkwinfo plaatst, net als eerder op 21 juni, de brief online waarin deze keer de burgemeester de wijkbewoners informeert dat de gemeente niet tot een overeenkomst is gekomen met Van der V.

- > Zorgen over vertrek van Van der V.: “een pedofiel op de vlucht, iets gevaarlijkers bestaat niet!”
- > Sytze reageert: “ik moest weg van de politie”.
- > Van der V., voor- en tegenstanders zijn minimaal aanwezig op sociale media.
- > Nieuwstweets en retweets zorgt voor toename aantal berichten.
- > Na kleine opleving van berichten gaat grote storm aan berichten liggen.

De uitspraken van burgemeester Bolsius dat de gesprekken zijn geëindigd door te hoge eisen en chantagepraktijken van Van der V. levert aan het einde van de middag opnieuw een opleving op van het aantal berichten op sociale media. Wederom gaat het vooral om het delen van nieuwsartikelen. Het sentiment dat uit de berichten klinkt, is nu beduidend minder. Voor de meeste nieuwssites is dinsdag 1 juli het einde van de aandacht voor het nieuwsitem. Parallel daaraan verdamppt ook de aandacht op Twitter en Facebook.

Nieuwsblog De Correspondent publiceert op 4 juli nog een satirisch fotoblog waarin de actievoerders in Amersfoort worden neergezet als angstige burgers. Het fotoblog met de titel ‘Spandoekje herschrijven: ‘Sytze van der V. Weg ermee’ wordt tientallen keren gedeeld via Twitter, vaak met complimenten voor de maker voor zijn treffende verbeelding van het probleem. Een dag later berichten nog slechts enkele media, waaronder NU.nl en Hart van Nederland, dat ook het Openbaar Ministerie de gesprekken met Sytze van der V. stopt. Op de Facebookpagina van Hart van Nederland zijn opnieuw vele bedreigingen en doodsverwensingen te lezen, maar de dagen daarna lijkt de grote media-aandacht gestopt.

6.3 Conclusies

1. Nieuwe feiten en uitspraken op nieuwssites katalysator voor sociale media

De traditionele media veroorzaakten ook in deze casus de pieken in het aantal berichten op sociale media. Vooral de berichtgeving op nieuwssites vormde in het online gesprek over Van der V. de katalysator van sociale mediaberichten. Eerst ging het vooral om het delen van artikelen, later voorzagen mensen het nieuws ook van commentaar. Opvallend is dat offline media als radio- en tv-uitzendingen minimaal aan de beeldvorming lijken te hebben bijgedragen. Een uitzondering daarop vormden de berichten waarin Twitteraars de reputatie van het Soesterkwartier op de hak namen. Deze lijken duidelijk wel een reactie te zijn geweest op de beelden die de NOS en RTV Utrecht uitzonden.

Reacties van Sytze van der V. op Twitter en zijn blog en de weekvideo's van burgemeester Bolsius droegen indirect bij aan de dynamiek op sociale media. Het waren voor journalisten bronnen voor hun verslaglegging en quotes in hun nieuwsartikelen. Deze nieuwsartikelen waren voor het grote publiek een inspiratie voor posts op sociale media. In een later stadium, toen de traditionele media tijdelijk niet over de zaak berichtten, waren de online bedreigingen aan het adres van Sytze van der V. aanleiding voor discussie tussen professionals en actievoerders.

2. Metaforen gebruikt om beleving van het veiligheidsrisico uit te drukken

Veel twitteraars reageerden op 21 juli met een metafoor om hun klacht of zorg over de woonlocatie van Van der V. uit te drukken, zoals “een bankovervaller laat je ook niet boven een bank” wonen. Anderen die zich minder druk maakten over de woonlocatie van Van der V. maakten eveneens gebruik van beeldspraak door bijvoorbeeld de

vraag te stellen of er ook ophef zou zijn ontstaan als Sytze van der V. boven een groentewinkel zou wonen, aangezien hij net zo min op appels als op peuters valt. Beeldspraak lijkt een belangrijk instrument om de beleving van het veiligheidsrisico over te brengen.

3. Actievoerders accepteerden boodschap niet dat overtuigingskracht enige instrument was

Al in een vroeg stadium gaf burgemeester Bolsius aan dat hij Van der V. niet zomaar zijn huis kon uitzetten en dat zijn *“overtuigingskracht het enige instrument”* was. De boodschap van de burgemeester leek niet tegemoet te komen aan de klachten van de actievoerders. Zij eisten het vertrek van Van der V. en zagen dat in eerste instantie als een taak van de burgemeester. Op een later tijdstip gaven zij zelfs een ultimatum. Toen de burgemeester daarop aangaf dat hij het niet zou accepteren als mensen voor eigen rechter zouden gaan spelen en dat hij daartegen op zou treden, viel dat bij de actievoerders niet in goede aarde. Dat een burgemeester wel zou optreden tegen burgers die opkomen voor kinderen, maar niet tegen het verblijf van een veroordeelde pedofiel boven een kinderdagverblijf ging er bij de actievoerders niet in.

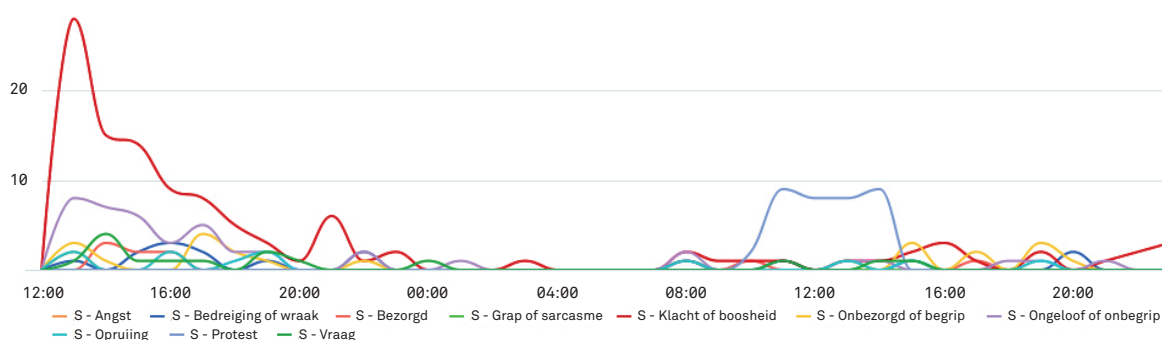
4. Generalisering vaak aan de orde bij (dis)kwalificatie van andersdenkenden

Het bleek voor veel mensen lastig om het risico op recidive door Van der V. los te zien van hun beleving dat er iets zou kunnen gebeuren. Een belangrijk element daarin was het profiel van Sytze van der V. als pedofiel. Hoewel hij zich eerder aan pubers had vergrepen en zelf ook had verklaard zich enkel tot die leeftijdsgroep aangetrokken te voelen, liepen in de beleving van de actievoerders ook jongere kinderen gevaar. Eenzelfde generalisering zien we ook terug in de beschouwing van actievoerende buurtbewoners door sociale mediagebruikers. Velen van hen praatten over *“de buurtbewoners”* of *“het soesterkwartier waar tokkies wonen”*. Weenigen maakten op sociale media bewust het onderscheid tussen buurtbewoners, actievoerders en flatbewoners.

5. Begrip volgde vaak als reactie op veel berichten over protesten of klachten

De meeste emotie was te zien in berichten die verzonden waren kort na bekendmaking van de woonlocatie van Sytze van der V. De berichten met klachten en onbegrip volgden snel na de bekendmaking van dat nieuws. Daarna nam het sentiment in berichten af en domineerden vooral berichten met bedreigingen, protesten, maar ook berichten waarin bijvoorbeeld professionals het veronderstelde veiligheidsgevaar weerlegden.

Emotie in berichten op Facebook en Twitter in de eerste 36 uur na bekendmaking woonlocatie Sytze van der V. (21 juni 12.00 uur - 22 juni 23.59 uur)



6. Twitteraccount Sytze van der V. fungeerde als loket voor vragen en bedreigingen

In de eerste 36 uur na bekendmaking van de woonlocatie van Van der V. is de kritiek op de overheid, gemeente Amersfoort of burgemeester Bolsius vooral cynisch van aard, al nam deze kritiek in de loop van de tijd snel af. In tegenstelling tot de berichtgeving in journaals en op nieuwssites, waarin vooral de aandacht uitging naar actievoerders die burgemeester Bolsius bekritiseerden omdat hij niet met een oplossing kwam, was die kritiek minimaal terug te lezen op Twitter en Facebook. Zelfs niet op 1 juli, de dag van het verlopen van het ultimatum. De meeste kritiek op sociale media richtte zich op Sytze van der V. die met zijn actieve Twitteraccount een loket was voor vragen of bedreigingen.



7 Vergelijking casus huisvesting ex-gedetineerden

In dit hoofdstuk vergelijken we de mediaberichten rond drie casus van maatschappelijke onrust. Het gaat om de dynamiek rond de huisvesting van de ex-gedetineerden Benno L. in Leiden, Volkert van der G. in Apeldoorn en Sytze van der V. in Amersfoort. Tijdens een bespreking met experts uit het veld (november 2014) zochten wij naar overeenkomsten en verschillen in dynamiek. In dit hoofdstuk volgen de uitkomsten van die vergelijking.

“Sociale media spelen waarschijnlijk een rol bij het ontstaan van ongenoegens en de vorming van een gedeelde sociale identiteit, bijvoorbeeld door het verspreiden van pakkende beelden die het conflict framen op een wijze waar velen warm voor lopen. Goed onderzoek is schaars.”

Bovenstaande conclusie komt van onderzoekers aan de Rijksuniversiteit Groningen na hun onderzoek naar collectief ongenoegen en maatschappelijke onrust.⁴ De analyses in deze publicatie nemen de behoefte aan goed onderzoek niet weg; dat blijft absoluut nodig. Wel proberen we met de analyses zichtbaar te maken hoe dynamisch sociale media bij maatschappelijke onrust zijn en welke aspecten daarbij waarschijnlijk een rol spelen. In dit hoofdstuk benoemen we de verschillen, overeenkomsten en waar mogelijk ook de patronen in de dynamiek van de gebeurtenissen rondom de huisvesting van Benno L., Volkert van der G. en Sytze van der V. Daarbij pretenderen we geen volledigheid, ook zijn conclusies niet altijd wetenschappelijk onderbouwd. Deze analyses zijn daarom te beschouwen als een oriëntatie op de crisisbeleving op sociale media bij maatschappelijke onrust. De belevingsanalyses zijn een zoektocht en een leerproces, maar bieden tegelijkertijd ook handvatten voor crisisprofessionals.

7.1 Verschillen en overeenkomsten tussen de casus

Verschillen: aantallen berichten en initiatief bekendmaking woonplaats

De motivatie achter de vergelijking van de drie gebeurtenissen is dat zij op het eerste gezicht op elkaar lijken. In alle drie gevallen trekt de huisvesting van de ex-gedetineerde landelijke aandacht. Toch hebben de gebeurtenissen elk hun eigen karakter met unieke elementen die van invloed zijn op de dynamiek op sociale media. In de volgende tabel worden deze weergegeven.

⁴ Postmes, Van Bezouw & Kutlaca, Van collectief ongenoegen tot ordeverstoringen, Rijksuniversiteit Groningen, 2014.

Unieke elementen bij maatschappelijke onrust per gebeurtenis

Gebeurtenis	Aantal berichten	Unieke elementen
huisvesting Benno L.	22.800	<ul style="list-style-type: none"> > landelijke discussie over huisvesting veroordeelde pedoseksuelen > veroordeeld voor seksueel misbruik van gehandicapte kinderen > bekendmaking woonplaats via de pers (NRC Handelsblad) > oprichting van Facebookpagina's als statement
huisvesting Volkert van der G.	12.500	<ul style="list-style-type: none"> > hoofdpersoon is geen pedoseksueel, maar een veroordeelde moordenaar met politieke motieven > discussie over zijn vrijlating was al gevoerd > gemeente nam initiatief in de bekendmaking huisvesting > op sociale media vooral kritiek op de journalistiek
huisvesting Sytze van der V.	5.000	<ul style="list-style-type: none"> > hoofdpersoon praat zelf online mee > hoofdpersoon is een volledig vrij man > hoofdpersoon is veroordeeld voor misbruik van jonge jongens > veroordeelde pedoseksueel woont boven een kinderdagverblijf > weblogbericht van de hoofdpersoon is aanleiding voor de bekendmaking

In het geval van Benno L. verschijnen op sociale media duizenden berichten meer dan bij Volkert van der G. en Sytze van der V. Bovendien richtten mensen speciale (openbare) Facebookpagina's op waar gelijkgestemden elkaar vinden. Dat Sytze van der V. zelf ook meepraat op sociale media onderscheidt die casus van de andere twee gebeurtenissen. In de casus van Volkert van der G. is bijzonder dat de gemeente Apeldoorn het initiatief nam in de bekendmaking van zijn huisvesting middels een brief aan de omwonenden. De woonplaats van Benno L. werd bekend door een artikel in NRC Handelsblad en Sytze van der V. plaatste zelf een bericht over zijn woonplaats op zijn weblog.

Het belangrijkste verschil tussen de casus lijkt toch de achtergrond van de hoofdpersoon en de daden waarvoor hij is veroordeeld. Pedoseksualiteit is een extreem gevoelig maatschappelijk thema. Dat onderscheidt de situatie van Benno L. en Sytze van der V. van die van Volkert van der G. Vooral het feit dat de kwetsbaren in de samenleving (gehandicapten en jonge kinderen) slachtoffer waren van de daden van de personen in kwestie, veroorzaakte woede en onbegrip over hun huisvesting. Ook de angst voor herhaling was bij Benno L. en Sytze van der V. veel groter. Volgens velen hebben zij hun rechten verspeelt. De moord op Pim Fortuyn door Volkert van der G. was een gerichte politieke daad. Dat is voor veel mensen niet goed te praten, maar het roept minder heftige emoties op. Doordat de moord een gerichte actie was, lijkt de angst voor recidive minder groot. Waar protestacties tegen de komst van Sytze van der V. en Benno L. instrumenten waren om aandacht te vragen, uitten omwonenden in Apeldoorn juist zorgen over de grote media-aandacht die de huisvesting van Volkert van der G. veroorzaakte.

Overeenkomsten: traditionele media heeft grote impact en 'kampen' zijn zichtbaar

Ondanks de unieke elementen per gebeurtenis zien we in de analyses ook enkele overeenkomsten.

1. De traditionele media heeft een belangrijke positie in de informatievoorziening.
2. Nieuwe nieuwsfeiten hebben grote impact op de emoties van mensen.

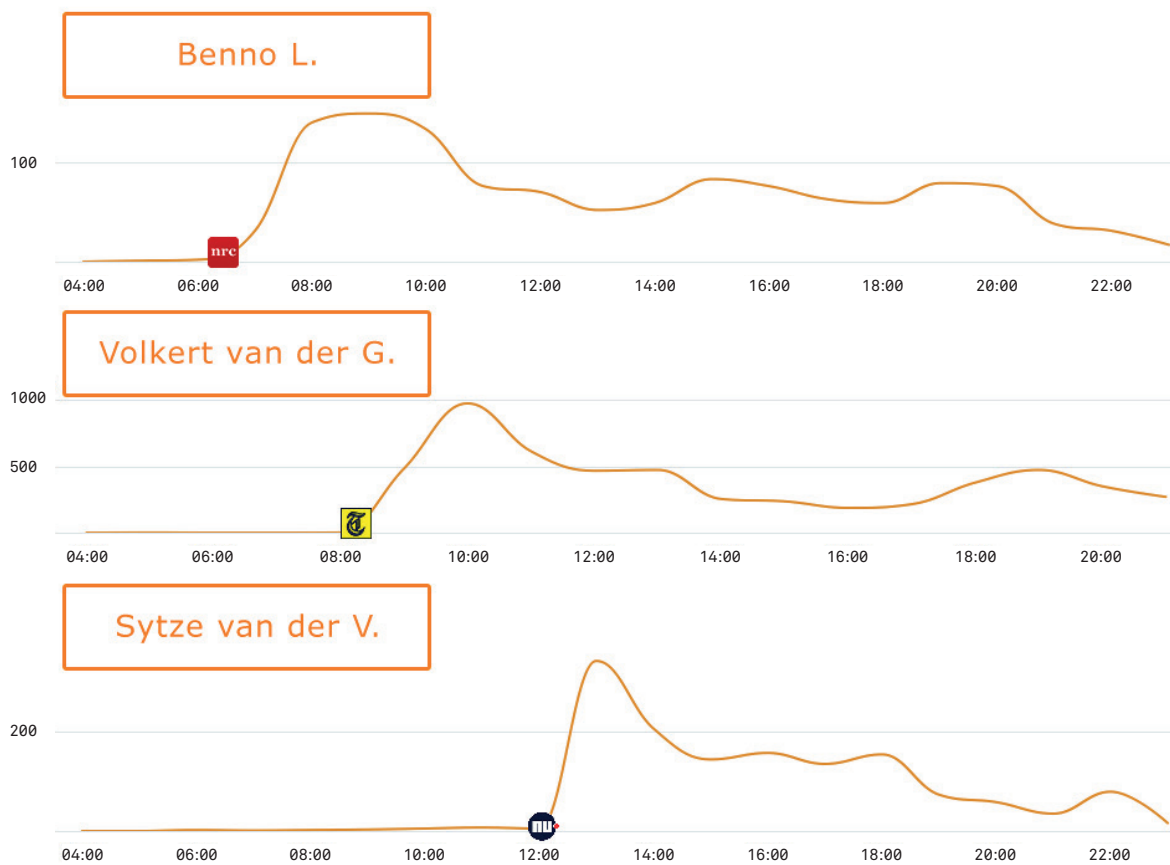
3. Nieuwsartikelen en actualiteitenprogramma's als EenVandaag, Pauw&Witteveen en RTL Late Night nodigen uit om op sociale media te reageren. Tv- en radiojournaals lokken minder reacties uit aangezien de nieuwsfeiten al bekend waren via nieuwsartikelen.
4. Verwondering is eerder zichtbaar dan klachten.
5. Groepen zijn zichtbaar en staan online tegenover elkaar.
6. Offline communicatie is vaak ook online zichtbaar.

7.2 Patronen in uiting van maatschappelijke onrust

1. Directe relatie tussen traditionele media en sociale media

Bij alle drie de gebeurtenissen hadden nieuwe nieuwsfeiten die via de traditionele media waren verstrekt een grote impact op de dynamiek op sociale media. In alle drie de casus luidde een artikel van een landelijke nieuwspartij over de huisvesting van de betreffende ex-gedetineerde de dynamiek op sociale media in (zie figuur 1). Opmerkelijk is ook dat – in alle drie de cases - de dag waarop het nieuws door de traditionele media werd verstrekt, vooral in het teken stond van de ordening van nieuwsfeiten. Pas aan het einde van de dag of de dag erna werd de impact van het nieuws op de omgeving een thema. Regionale media gingen eerder over op dat laatste perspectief dan landelijke media.

Nieuwsartikelen van traditionele media zorgen voor dynamiek op sociale media



De officiële woordvoering verliep in alle drie gevallen via de gemeente, zowel online als offline met de burgemeester als spreekbuis. De eigen website en traditionele media waren voor de gemeente de belangrijkste instrumenten voor massacommunicatie. Voor direct betrokkenen kozen de gemeenten ook voor offline communicatie, maar de inhoud hiervan bleek vaak al snel (gedeeltelijk) online beschikbaar via sociale en traditionele media, denk aan:

- > de buurtvereniging die de brief op haar buurtweblog plaatst
- > de aanwezige journalist die via sociale media live verslag doet van een informatiebijeenkomst
- > foto's van de burgemeester die de wijkbewoners toespreekt.

2. De kampen: zichtbare tegenstanders en voorstanders

De sterke morele component in het nieuws nodigt veel mensen uit tot het plaatsen van een reactie op sociale media. Groepsvorming op basis van standpunten is op sociale media goed zichtbaar. Voor steunbetuigingen aan een bepaald standpunt bieden sociale media prima instrumenten. Denk aan een like op Facebook of een retweet of favorite op Twitter. Gelijkgestemden vinden elkaar en vormen groepen. In het geval van Benno L. was dat het meest zichtbaar door de oprichting van Facebookpagina's waar gelijkgestemden elkaar vonden. In die casus, maar ook in die van Sytze van der V., bleven voor- en tegenstanders op sociale media actief, terwijl de aandacht van nieuwsvolgers alweer naar andere actualiteiten verschoof toon eenmaal de nieuwsfeiten bekend waren.

Niet alleen de zichtbaarheid van voor- en tegenstanders is een overeenkomst tussen de casus. Ook de argumenten die door hen werden aangedragen zijn vergelijkbaar.

Reacties van tegenstanders van de huisvesting van Benno L. waren ook bij Sytze van der V. en (in minder mate) bij Volkert van der G. te horen, bijvoorbeeld:

- > “Enige oplossing is vertrek van burgemeester en pedoseksueel/moordenaar.”
- > “Laat hem dan bij jou in de buurt wonen” (als reactie op de vraag voor meer begrip).
- > “Je hebt zelf zeker geen kinderen” (als reactie op de vraag voor meer begrip).
- > “Waarom krijgt hij ineens een woning als er mensen zijn die daar jaren op moeten wachten?”

Hetzelfde geldt voor de argumenten van voorstanders:

- > “Hij moet toch ergens wonen?”
- > “Zijn straf zit erop en dus komt hij vrij. Zo werkt dat in een rechtstaat.”
- > “Het faciliteren van huisvesting voor ex-gedetineerden is verantwoordelijkheid nemen.”

3. Bekend worden huisadres en 'risicogevoel'

Veel mensen waren bang dat Sytze van der V. en Benno L. in herhaling zouden vallen en wilden het exacte woonadres van de ex-gedetineerden weten om in te kunnen schatten waar 'het gevaar' zich precies schuilhield. Die wetenschap van het adres leek voor veel mensen het veiligheidsgevoel te vergroten. Nieuwsgierigheid speelde ook een rol. Binnen enkele uren was het exacte adres al via sociale media gedeeld.

Veel minder mensen zagen Volkert van der G. als een bedreiging voor de persoonlijke omgeving. Sterker nog, de publicatie van de woonplaats door De Telegraaf was voor velen niet van toevoegde waarde. Bekendmaking riep juist andere angsten op. Bijvoorbeeld dat de bekendmaking wraakgevoelige types zou aantrekken en onrust in de wijk vergrootte door de aanwezige media. Sommigen beoordeelden het zelfs als 'heksenjacht' en 'riooljournalistiek'.

4. Emotiegedreven tegenstanders versus ratiogedreven voorstanders

We stelden eerder al dat groepsvorming op basis van standpunten het meest helder was in de gebeurtenissen rond Benno L. en Sytze van der V. Met name op de dag nadat hun huisadres bekend werd, werden de tegenstellingen zichtbaar. Op dat moment waren de meeste nieuwsfeiten wel bekend en gedeeld. De motivatie voor het versturen van een bericht lijkt tussen voor- en tegenstanders te verschillen. Tegenstanders hebben vooral morele bezwaren en hun reacties zijn vooral emotiegedreven: *“Het is toch schandelijk”*. Vaak worden de klachten ook niet verder beargumenteerd. Voorstanders reageren veel meer ratio gedreven en hun standpunt komt voort uit een rede: *“Zo werkt het in onze rechtstaat”*. Hierdoor ontstaat een online discussie tussen mensen die niet op eenzelfde golflengte discussiëren. Onderling onbegrip is het gevolg. Elkaars argumenten worden direct verworpen. Emotiegedrevenen voelen zich niet begrepen en ratiogedrevenen diskwalificeren op hun beurt tegenstanders als *“tokkies die niet willen nadenken”*.

5. Dominantie van een standpunt werkt drempelverlagend én verlamvend

Dominantie van een bepaald standpunt werkt voor veel mensen drempelverlagend om hun steun voor dat standpunt te betuigen en ook een reactie te versturen. Dat de Facebookpagina ‘Benno L. moet weg uit Leiden’ meer dan 5.000 likes ontving, gaf mensen het vertrouwen om ook hun ongenoegen (en soms zelfs bedreigingen) te uiten. Ook op Twitter klonken over Benno L. en Sytze van der V. in de eerste dagen meer kritische dan begripvolle geluiden. Tegelijkertijd werkt de dominantie van een standpunt verlamvend voor mensen met een afwijkende mening. De kans op kritiek is namelijk groot en veel mensen lijken dat risico niet te willen nemen.⁵ Pas wanneer de dominantie van een standpunt wordt doorbroken, moedigt het mensen aan om ook hun afwijkende mening te uiten. De welkomstpagina op Facebook die de dominee opende, werkte bijvoorbeeld als vliegwieltje voor meer begripvolle reacties.

6. Inbreng van professionals/specialisten

Ook verhalen van specialisten (bijvoorbeeld de reclassering) lijken een positieve invloed te hebben op het begrip voor de situatie. Argumenten van specialisten echoën na op sociale media. In journaals en nieuwsartikelen krijgen echter onrust en protest onder de bevolking voorrang boven de meer genuanceerde mening van specialisten. En omdat sociale media bij maatschappelijke onrust erg afhankelijk zijn van traditionele media, is de impact van specialisten ook vaak pas in een later stadium zichtbaar op Twitter of Facebook. De argumenten van specialisten zijn weliswaar vaak ook de argumenten van de burgemeester. De burgemeester heeft echter een onwelgevallige beslissing te verdedigen en zijn boodschap komt daardoor minder overtuigend over. Als dezelfde argumenten door een onafhankelijke specialist worden geuit, klinkt de boodschap krachtiger.

5 Dit patroon vertoont veel overeenkomsten met de zwijgspiraaltheorie van de Duitse communicatiewetenschapper Elisabeth Noelle-Neumann. Zij verklaart de verlamming uit angst voor sociale isolatie.

7.3 Conclusies

1. Precieze samenstelling van deelnemers aan het online gesprek onduidelijk

Tegengestelde groepen en argumenten zijn via sociale media goed te volgen. Echter, het is niet altijd duidelijk of een buurtbewoner, actievoerder of misschien een *internetrol* aan het woord is. Hierdoor is het moeilijk aan te geven hoe de verdeling van tegengestelde standpunten in specifieke bevolkingsgroepen is. Die informatie is via sociale media moeilijk te achterhalen. Sommige mensen geven (delen van) hun identiteit prijs in hun Twitterbio (bijvoorbeeld hun woonlocatie, beroep en interesses). We kunnen zodoende aanwijzen welke groepen aan het online gesprek deelnemen. Er bestaat echter ook een groot, grijs gebied van sociale media-accounts zonder achtergrondinformatie. Daarom is het lastig om te zeggen in welke mate bepaalde groepen vertegenwoordigd zijn en hoe de verhouding tussen voor- en tegenstanders binnen de betreffende groep precies is.

Deelnemende groepen op sociale media bij maatschappelijke onrust
1. Belanghebbenden (bijvoorbeeld omwonenden, familie, stadgenoten en verdachten)
2. Professionals: a. maatschappelijk werk (sociotherapeuten, gedragstherapeuten) b. openbare orde (crisiscommunicatie) c. juridisch (advocaten)
3. Actievoerders: a. incidentgericht (buurtbewoners) b. themagericht (pedojagers, pedosteuners)
4. Inhoudelijke reactievoerders: a. moreel verantwoordelijken (reageren vaak op veel bedreigingen of de haatdragende sfeer) b. doen tegenacties om moraal in het gesprek terug te brengen (bijvoorbeeld de dominee die een welkomstpagina voor Benno L. op Facebook opende)
5. Beschouwende reactievoerders (reageren vaak niet inhoudelijk, maar beoordelen discussievoerders op hun communicatiestijl en houding)
6. Nieuwsverspreiders: a. nieuwsvolgers (delen opvallend nieuws, maar vaak zonder eigen oordeel) b. Twitterrobots (delen automatisch nieuwsartikelen) c. officiële kanalen (bijvoorbeeld gemeenten en politie) d. media/journalisten

2. Niet alles is wat het lijkt

De groepen die volgens veel mensen online spreken, zijn niet altijd de groepen die het in eerste instantie lijken. Dat maken we op uit het verslag van journalisten op radio en tv en uit ervaringen van crisisprofessionals. Zo bleken de aanjagers van de acties tegen Benno L. niet de buurtbewoners zelf te zijn, maar leden van de motorclub Dutch Brotherhood waarvan de meeste mensen uit Leiderdorp kwamen. Dit onderscheid zie je niet op sociale media. Online werden de actievoerders dan ook vaak aangezien voor buurtbewoners. Omroep West sprak met enkele buurtbewoners en daaruit bleek dat velen van hen zich juist stoorden aan de grote ophef in de wijk. Ook bij Sytze van der V. vroegen flatbewoners juist om rust, terwijl op sociale media in de eerste dagen het beeld ontstond dat de buurtbewoners in opstand kwamen.

3. Verschillen tussen Twitter en Facebook

Facebook is een krachtig medium om gelijkgestemden te verenigen. Het is een instrument om communities te vormen op basis van een gemeenschappelijke deler. De drempel om een bericht te plaatsen is dan lager, omdat de kans op kritiek kleiner is. In het geval van Benno L. was die gemeenschappelijk deler een standpunt. Twitter daarentegen is een veel individueler medium en heeft een meer openbaar karakter. Voor- en tegenstanders komen elkaar daar eerder tegen.

4. Sociale media hebben een signalerende en oriënterende waarde

De beleving op sociale media staat niet gelijk aan de publieke opinie. Soms is het aantal berichten te beperkt om conclusies te kunnen trekken. Ook zijn de resultaten uit een sentimentsanalyse niet altijd fijnmazig genoeg. In dat geval is het altijd goed om 'de fiets te pakken' en zelf in de buurt het sentiment te peilen. Sociale media vervangen dat niet.

5. Heftige emoties zijn moeilijk te beïnvloeden

Het plegen van interventies op sociale media bij maatschappelijke onrust is voor hulpdiensten lastiger dan bij calamiteiten als een brand. Bij maatschappelijke onrust gaat het namelijk minder over feiten en handelingsperspectieven, maar meer over emoties en moraal. Het online gesprek lijkt bovendien (of misschien wel daardoor) vaak kritischer dan de algemene publieke opinie. Veel van de geuite emoties op sociale media zijn namelijk *primaire* emoties als boosheid, angst of blijdschap. Bij *secundaire* of aangeleerde emoties speelt ook een cognitief element mee. Deze zijn veel minder zichtbaar. Denk aan medelijden, wrok of teleurstelling. Secundaire emoties komen soms wel in beeld, maar vaak pas in een later stadium. Bijvoorbeeld wrokgevoelens over "*de overheid die toch nooit luistert naar de burger*" wanneer duidelijk werd dat de acties voor het vertrek van de ex-gedetineerden niet effectief bleken.

De dominantie van primaire emoties op sociale media vergroot de kans op een online gesprek waarin vooral extreme geluiden zijn te horen. Ook het ontbreken van non-verbale communicatie kan een negatieve invloed hebben op het begrip van mensen. Een boodschap kan daardoor heel anders landen dan bedoeld. Het resultaat is dat de kans op een kritisch en ongenueanceerd online gesprek groot is.



8 Aanbevelingen voor het maken van sociale media-analyses

Het maken van sociale media-analyses leverde enkele inzichten op die mogelijk bruikbaar zijn voor hulpdiensten of evenementenorganisaties tijdens kritieke momenten.

1. Leg Twitterlijsten aan per doelgroep

Wat bij de analyse van maatschappelijke onrust kan helpen, is het aanleggen van Twitterlijsten op doelgroep, zodat een selectie kan worden gemaakt als dat nodig is. Te denken valt aan de volgende groepen:

- > P2000
- > journalisten/media-accounts
- > burgers (op gemeente-, plaats- of wijkniveau)
- > crisisprofessionals
- > (amateur)hulpverleners
- > politici/beleidsmakers
- > nieuwsrobots.

Met deze lijsten zijn de verschillende sentimenten per doelgroep te peilen. Het vraagt wel enig voorbereidingswerk, maar dat kan prima verweven worden in bijvoorbeeld het werk van een webcaremedewerker. Wanneer hij of zij via Twitter een vraag krijgt van een burger, dan is het een kleine moeite om deze persoon ook op de lijst met 'burgers' te zetten. Communicatieadviseurs weten op hun beurt welke journalisten vaak over hun gemeente of organisatie publiceren. Maak gebruik van die kennis in de voorbereidingen. De omgevingsanalist doet bij situaties van maatschappelijke onrust zijn voordeel bij de aangemaakte lijsten, doordat omgevingsbeelden snel zijn op te halen per doelgroep. De lijsten zijn overigens niet alleen handig bij crisissituaties; ze zijn ook te gebruiken voor bijvoorbeeld beleidsanalyses en evenementenmonitoring.

2. Monitor voorafgaand aan een evenement de sociale media

Volg vooraf de mensen die het evenement gaan bezoeken en je hebt tijdens het evenement een groep online actieve bezoekers om signalen op te vangen vanaf het evenemententerrein.

3. Bepaal vooraf welke emoties je wilt monitoren

Het taggen (categoriseren) van berichten maakt ontwikkelingen op sociale media zichtbaar en is handig om achteraf snel conclusies te kunnen trekken.

Voor het monitoren van maatschappelijke onrust zijn er drie manieren om berichten te taggen, namelijk op:

1. thema: welke thema's en vragen zijn dominant op welk moment?
2. signalen: denk aan opruiing, bedreigingen en geruchten
3. emotie: hoe ontwikkelen sentimenten zich in de tijd?

De manier waarop gemonitord wordt, is altijd afhankelijk van het doel. Om bijvoorbeeld emoties te meten is het goed om vooraf te bedenken om welke specifieke emoties het zou moeten gaan. Onderzoekers aan de Rijksuniversiteit Groningen concludeerden in 2014 dat het in kaart brengen van emoties nuttig is om de intensiteit en de aard van massagedrag te voorspellen.⁶ Relevante emoties zijn volgens het onderzoek in dat geval: boosheid, angst, minachting, walging en wrok. Het is aan te raden om berichten op deze emoties te volgen en te taggen (meta-dateren).

Terugblikkend op de belevingsanalyses uit de voorgaande hoofdstukken was dat een nuttige toevoeging geweest. Voor de analyses is gekeken naar zowel signalen bij de gebeurtenis (bijvoorbeeld klachten, protest en geruchten) als naar emoties (bijvoorbeeld boosheid, angst en tevredenheid). Monitoren op beide type signalen is nuttig, maar een vergelijking tussen beiden is af te raden omdat ze niet van hetzelfde niveau zijn. Hetzelfde geldt voor het monitoren op thema in vergelijking tot signalen of emoties. Wie onderzoek doet naar het verloop van de dynamiek van sociale media, doet er verstandig aan om op alle drie te monitoren, zodat na afloop ook combinaties kunnen worden gemaakt. Zo kun je bijvoorbeeld kijken over welke thema's mensen het meeste angst uiten.

4. Zoek niet alleen op dominante woorden

Zoeken alleen op dominante woorden is een mooi begin, maar zegt niet alles.

- > Kijk bijvoorbeeld ook naar berichten op de locatie van het incident, op basis van geo-informatie.
- > Kijk ook naar berichten die direct aan de organisatie of hulpdiensten worden gericht; vaak worden daarin de zoekwoorden niet gebruikt.
- > Maak vooraf een inschatting welke Facebookpagina's (en andere sociale mediabronnen) gebruikt gaan worden om ervaringen te delen.

5. Wees ervan bewust dat foto's en video's de beeldvorming sterk kunnen beïnvloeden

Bij een zichtbare calamiteit, zoals de brand bij Moerdijk of het noodweer op Pinkpop (donkere wolken), ligt het voor de hand dat er veel beelden gedeeld worden (foto's, video's, screenshots). Deze kunnen de beeldvorming sterk beïnvloeden. Op die momenten kunnen ook andere sociale netwerken als Instagram, YouTube en Pinterest van grote invloed zijn. Bovendien zijn zogenaamde 'trollen' actief die met Photoshop, of een uit de context getrokken afbeelding, geruchten kunnen uitlokken of verspreiden.

6. Wees ervan bewust dat traditionele en sociale media niet twee aparte werelden zijn

Communicatie via traditionele media heeft vaak ook een uitwerking op sociale media, en andersom. Veel journalisten gebruiken sociale media als bron voor hun nieuwsvoorziening.

7. Beter offline dan online reageren op emoties

Het reageren op emoties via sociale media is lastig. De kans bestaat dat een bericht al snel geforceerd en gemaakt overkomt. Vaak is het beter om als officiële instanties sociale media in te zetten voor informatieverstrekking of het rechtzetten van feitelijke onjuistheden. Begrip tonen voor emoties is, mede door het belang van non-verbale communicatie, meestal krachtiger als dat offline gebeurt.

6 Postmes, Van Bezouw & Kutlaca, Van collectief ongenoegen tot ordeverstoringen, Rijksuniversiteit Groningen, 2014.



Bijlage 1

Verantwoording bij de belevingsanalyses

B1.1 Inleiding

Voor deze kennispublicatie zijn vijf casus geanalyseerd. De belevingsanalyses zijn uitgevoerd met als doel de dynamiek van sociale media bij minicrises te ontdekken. Er is daarom vooral gekeken naar causaliteit en patronen. De belangrijkste doelstelling was het zichtbaar maken van:

1. de actoren op groeps- en persoonsniveau
2. de impact van crisiscommunicatie op sociale media
3. de wisselwerking tussen de communicatie van verantwoordelijke instanties
4. de berichtgeving van de traditionele versus sociale media.

Een belevingsanalyse kan gezien worden als een peilstok in open water. Het is geen harde wetenschap, maar een beschrijving van wat online zichtbaar is op basis van de selectiecriteria die door de analist – op basis van zijn/haar expertise en toegespitst op de betreffende situatie - zijn vastgesteld. Het maken van keuzes is noodzakelijk om grip te krijgen en te houden op de enorme informatiestroom; er gaan per dag duizenden berichten op sociale media rond. Zoals echter bij alle keuzes, kunnen ook bij de selectiecriteria kritische vragen worden gesteld.⁷ Een tweede opmerking die moet worden gemaakt, is dat de analyse de perceptie van allerlei typen betrokkenen bij een minicrisis beschrijft. Soms doet deze recht aan de maatschappelijke beleving, maar soms ook helemaal niet.

Een volledige of complete dataset met alle sociale mediaberichten over een bepaalde minicrisis is een utopie, maar wel het streven. Er zullen echter altijd berichten worden gemist. Daarvoor zijn onder andere de volgende redenen te geven.

- > De beperkte openbaarheid van Facebookdata (Facebookprofielen zijn veelal afgeschermd).
- > Whatsapp-groepen zijn afgesloten.
- > Niet iedereen gebruikt de dominante hashtags of voor de hand liggende termen bij het posten van een bericht op sociale media.
- > Volledige conversaties worden soms niet zichtbaar, omdat niet in ieder bericht het thema wordt genoemd waarop gezocht wordt. Wanneer iemand uit eigen initiatief een bericht op sociale media plaatst, beschrijft hij of zij meestal de context. Maar wanneer iemand op een bericht reageert, is die context al beschreven en noemt de auteur vaak niet meer de woorden of woordcombinaties die opgenomen zijn in de standaard zoekopdracht.

⁷ Op 10 juli 2013 schreven Roy Johannink, Niek van As en Inge Gorissen van VDMMP op het weblog van Frankwatching ook al over 'De (on)mogelijkheden van sociale media bij onderzoek', frankwatching.com/archive/2013/07/10/de-onmogelijkheden-van-social-media-bij-onderzoek.

B1.2 Keuzes ten aanzien van geanalyseerde media

Voor de analyse van de gebeurtenissen zijn openbare sociale mediaberichten op Twitter en Facebook bekeken, die zijn opgehaald met de online mediamonitor OBI4wan. Door de beperkte toegankelijkheid van Facebookdata en de reputatie van Twitter als crisismedium is het overgrote deel van de infographics gebaseerd op Twitterberichten. Gesprekken op speciaal opgerichte Facebookpagina's als "*Benno L. moet weg uit Leiden*" en de journalistieke Facebookpagina's van Hart van Nederland (over Benno L. en Sytse van der V.) en 3voor12 (in het geval van Pinkpop) zijn wel volledig bekeken. In paragraaf 3 van deze bijlage worden per casus de Facebookpagina's genoemd die zijn meegenomen in de analyse.

De opgehaalde berichten zijn allemaal gelezen en – indien relevant – voorzien van een tag. Dit betekent dat berichten handmatig zijn gecodeerd (bijvoorbeeld als klacht, vraag of compliment). De gebruikte tags zijn mede gebaseerd op de ervaring die HowAboutYou de afgelopen drie jaar heeft opgedaan in de ondersteuning van overheden bij grote en kleine crisissituaties. Per casus is gekozen voor tien verschillende tags. Als een bericht volgens de analist aan één van deze voldeed, kreeg het bericht de betreffende tag. Omdat een bericht aan meerdere tags kan voldoen, kan één bericht meerdere tags hebben gekregen. Het aantal getagde berichten hangt dan ook sterk samen met de keuze van tags en de beoordeling van de analist. Daarnaast is de verhouding tussen het totaal aantal berichten en het aantal getagde berichten afhankelijk van het aantal geautomatiseerde tweets van nieuwsartikelen en de mate waarin deze zijn geretweet. Veel mensen gebruiken Twitter om anderen op nieuwsartikelen te wijzen. Omdat in de nieuwsartikelen in principe een gering sentiment doorklinkt, is aan deze tweets geen tag toe te wijzen.

Periode en omvang van analyse

Casus	Berichten uit periode	Aantal berichten gelezen	Aantal berichten getagd
Brand Shell Moerdijk	3 t/m 4 juni 2014	18.000	1.900
Noodweer Pinkpop	9 juni 2014	11.000	1.100
Huisvesting Benno L.	15 februari t/m 2 maart 2014	22.800	1.600
Huisvesting Volkert van der G.	10 t/m 25 juni 2014	12.500	1.100
Huisvesting Sytze van der V.	21 juni t/m 5 juli 2014	5.000	650

Naast sociale mediaberichten is ook de woordvoering van officiële instanties bekeken, zowel op hun eigen online communicatiekanalen als in traditionele media. Daarnaast zijn, voor zover deze online beschikbaar waren, radio- en tv-uitzendingen bekeken en nieuwsartikelen van landelijke, regionale en lokale media gelezen.

B1.3 Zoekopdrachten

Bij elke analyse is gewerkt met zoekopdrachten. Onderstaand wordt per casus vermeld met welke zoekopdrachten is gewerkt. Voor Shell Moerdijk en het noodweer op Pinkpop is gekozen voor een brede zoekopdracht. Omdat bij deze gebeurtenissen een specifieke locatie was aan te wijzen, is bij deze casus ook gekeken naar alle berichten met geo-informatie op de betreffende plaats (zonder zoekwoorden).

Bij de belevingsanalyses van maatschappelijke onrust (de drie huisvestingcasus) is gekozen voor het ophalen van berichten waarin de naam van de ex-gedetineerde werd genoemd of een reactie werd gegeven op een bericht waarin de betreffende naam klonk. Daarbij werd rekening gehouden met eventuele spelfouten. Bij de huisvestingcasus is verder gekozen voor een analyseperiode van zestien dagen om een vergelijking tussen de casus mogelijk te maken.

Shell Moerdijk, 3-4 juni 2014

Voor deze casus zijn in totaal ruim 18.000 online mediaberichten gelezen die in de periode van 3 juni 22.30 uur tot 4 juni 23.59 uur zijn gepost. Van die berichten zijn er 1.854 getagd. Tijdens de analyse is gewerkt met de volgende zoekopdrachten.

- > Dominante woorden
(Moerdijk* OR shell OR shellmoerdijk OR shellbrand OR shellfabriek)
- > Berichten van en aan officiële instanties.
(gemeentemoerdijk* OR Moerdijk_stem OR JacKlijs OR wa_markdintel01 OR wa_Moerdijk03 OR VRMWB OR BrandweerMWB OR BrwZevenbergen OR ghormwb OR GGDWestBrabant OR ((klijs OR moerdijk) AND (burgemeester* OR burgermeester* OR burgervader OR gemeente en (Politie_Breda OR Politie_Rdaal OR brandweer* OR bedrijfsbrandweer* OR politie* OR ambulance* OR hulpdienst* OR veiligheidsregio* OR hulpverlen* OR ggd OR ghor OR onderzoek* OR blus* OR geblus* OR “onder controle” OR brandmeester OR “brand meester” OR luchtalarm OR “sms-alert” OR NLalert) AND (moerdijk* OR shell*))
- > Berichten van Twitteraccounts uit Moerdijk.
In OBI4wan is een lijst aangemaakt van twitteraars die vermelden dat hun woonplaats Moerdijk is. De lijst is gecombineerd met de zoekopdracht:
(bronsoort:twitter OR bronsoort:facebook)
- > Berichten met plaatsnamen van omliggende dorpen.
(Bleiswijk* OR zevenberg* OR Klundert* OR Langeweg* OR Willemstad* OR Helwijk* OR Standdaarbuiten* OR Fijnaart* OR “Hoekse waard” OR hoeksewaard OR strijen* OR cromstrijen* OR “lage zwaluwe” OR “hooge zwaluwe” OR lagezwaluwe* OR hoogezwaluwe* OR numansdorp*)
- > Alle berichten met geolocatie in een straal van 20 km van het complex Shell Moerdijk tussen 22.30 uur en 02.00 uur.
- > Combinatie geolocatie met zoekopdracht: (bronsoort:twitter OR bronsoort:facebook)

Pinkpop, 9-10 juni 2014

Voor deze casus zijn in totaal ruim 11.000 online mediaberichten gelezen die op 9 juni (tussen 00.00 uur tot 23.59 uur) zijn gepost. Daarvan zijn er 1.100 getagd. Op 10 juni werd weliswaar nog steeds gesproken over het noodweer, maar waren de berichten vooral evaluerend van aard.

De volgende zoekopdrachten zijn voor de analyse gebruikt.

- > Berichten op Twitter over Pinkpop met de signaalwoorden.
(pinkpop* OR pp14* OR pp OR pp2014) AND (noodweer* OR gevaar* OR regen* OR water* OR poncho* OR bliksem* OR instort* OR ingestort OR evacu* OR onweer* OR onwer* OR veilig* OR onvelig* OR stort* OR hemel OR wolk* OR donker* OR code* OR weeralarm OR fail OR slecht* OR storm* OR info* OR waarschuw* OR pukkelpop OR grip* OR zwart* OR ontruim* OR lucht* OR eng* OR bang* OR flits* OR angst* OR comm* OR gecom* OR bui OR buien* OR oranje OR code OR veilig* OR bezorgd* OR ramp* OR ongerust* OR nat OR natte OR doorweekt OR zeiknat* OR licht* OR boom OR bomen OR mast* OR hek OR hekken OR ontruim* OR plens* OR drijf* OR drijv* OR knmi OR buien* OR kutweer OR hagel* OR weer) NOT (mastodon)
- > Berichten van en aan officiële instanties: Pinkpop, KNMI, de veiligheidsregio, gemeente Landgraaf, politie, brandweer en burgemeester Vlecken van Landgraaf.
(gem_landgraaf OR "gemeente landgraaf" OR gemeentelandgraaf* OR brwzl OR rvlecken OR KNMI OR POLBrunLandgr OR PolLimburg OR VRZuidLimburg)
en
(gem* OR burgemeester* OR burgermeester* OR burgervader OR brandweer* OR bedrijfsbrandweer* OR politie* OR ambulance* OR hulpdienst* OR veiligheidsregio* OR hulpverlen* OR ggd OR ghor OR "onder controle" OR weeralarm OR "sms-alert" OR NLalert) AND (pp* OR pinkpop* OR landgraaf* OR vlecken)
- > Berichten op Twitter verstuurd vanaf het Megaland-terrein met een geo-tag met een straal van 6 km.
Combinatie geolocatie met zoekopdracht: (noodweer* OR gevaar* OR regen* OR water* OR poncho* OR bliksem* OR instort* OR ingestort OR evacu* OR onweer* OR onwer* OR veilig* OR onvelig* OR stort* OR hemel OR wolk* OR donker* OR code* OR weeralarm OR fail OR slecht* OR storm* OR info* OR waarschuw* OR pukkelpop OR grip* OR zwart* OR ontruim* OR lucht* OR eng* OR bang* OR flits* OR angst* OR comm* OR gecom* OR bui OR buien* OR oranje OR code OR veilig* OR bezorgd* OR ramp* OR ongerust* OR nat OR natte OR doorweekt OR zeiknat* OR licht* OR boom OR bomen OR mast* OR hek OR hekken OR ontruim* OR plens* OR drijf* OR drijv* OR knmi OR buien* OR "slecht weer" OR kutweer)
- > Reacties op posts op openbare Facebookpagina's van 3voor12, 3FM en Pinkpop.
(bronsoort:facebook) AND ("3voor12" OR "3FM" OR pinkpop)

Huisvesting Benno L., 15 februari-15 maart 2014

Voor deze casus zijn in totaal ruim 22.800 online mediaberichten gelezen, die in de periode 15 februari 00.00 uur tot en met 2 maart 23.59 uur zijn gepost.

Daarvan zijn circa 1.600 berichten getagd. Er is gezocht naar de berichten waarin de naam Benno L. of afgeleide woorden werden genoemd. Voor de analyse zijn de volgende zoekopdrachten gebruikt.

- > Berichten over Benno L. en reacties daarop.
(benno*) NOT (baksteen)

- > Berichten van en aan officiële instanties.
(HenriLenferink OR GemeenteLeiden OR ggdhm OR Het_OM OR PolLeiden) AND
(huisvesting OR “extra raadsvergadering” OR “extra infobijeenkomst” OR benno
OR “de heer” OR omwonenden OR apollolaan OR samenscholingsverbod OR
invrijheidstelling OR ontuchtpleger OR demonstr* OR apollolaan)
en
(OR gem* OR ggd OR politie* OR “openbaar ministerie” OR openbaarministerie OR
“het OM” OR Het_OM OR burgemeester* OR burgermeester* OR burgervader*) AND
(leiden OR benno* OR lenferink OR apollolaan*)

Daarnaast zijn op de volgende Facebookpagina’s alle berichten bekeken:

- > ‘BENNO L. moet weg uit Leiden’
- > ‘Lenferink moet opstappen’
- > ‘Benno L welkom in onze straat’

Huisvesting Volkert van der G., 10 juni-5 juni 2014

Voor deze casus zijn in totaal ongeveer 12.500 online mediaberichten gelezen die in de periode van 10 juni 00.00 uur tot en met 25 juni 23.59 uur zijn gepost. Van deze berichten zijn in totaal 1.100 berichten getagd. Er is gezocht op de berichten waarin de naam Volkert van der G. of daarvan afgeleide woorden werden genoemd. Voor de analyse zijn de volgende zoekopdrachten gebruikt.

- > Berichten over Volkert van der G. en reacties daarop inclusief spelfouten.
(volkert* OR folkert* OR “van der g” OR “van der graaf”) NOT (folkertjensma)
- > Berichten van en aan officiële instanties.
(bgm_johnberends OR gem_apeldoorn)
en
(POL_Apeldoorn OR gem* OR ggd OR politie* OR “openbaar ministerie” OR
openbaarministerie OR “het OM” OR Het_OM OR burgemeester* OR burgermeester*
OR burgervader*) AND (apeldoorn* OR volkert* OR hofstraat OR berends)

Huisvesting Sytze van der V., 21 juni-5 juli 2014

Voor deze casus zijn in totaal ruim 5.000 online media berichten gelezen, die in de periode van 21 juni 00.00 uur tot en met 5 juli 23.59 uur zijn gepost. Daarvan zijn ongeveer 650 berichten getagd.

Er is gekeken op Twitter en Facebook. Daarbij zijn de volgende zoekopdrachten gebruikt.

- > Berichten over of aan Sytze van der V en reacties daarop inclusief spelfouten.
(“sietse van der V” OR “sietse vd V” OR sietsevvd OR “sietse van de V” OR “sytse van
der V” OR “sytse vd V” OR sytsevvd OR “sytse van de V” OR sytsevandervelde OR
“sytse van de velde” OR “sietse van de velde” OR “sietze van de velde” OR sytze_van_
der_v OR sytze* OR soesterkwartier OR bewonersprotest)
- > Berichten van en aan officiële instanties.
(lucasbolsius OR Gem_Amersfoort OR ggdru)
en
(PolAfoortNoord OR PolAfoortOost OR PolAfoortCentr OR PolAfoortZuid OR Veilig033
OR OR gem* OR ggd OR politie* OR “openbaar ministerie” OR openbaarministerie OR
“het OM” OR Het_OM OR burgemeester* OR burgermeester* OR burgervader*) AND
(amersfoort* OR sytze* OR soesterkwartier* OR bolsius)

B1.4 Verbeterpunten voor analyses

1. Brede blik of focus op specifieke elementen?

De doelstellingen bij de belevingsanalyses waren vrij ruim. We kozen niet voor het uitdiepen van één aspect van de dynamiek van sociale media. In plaats daarvan kozen we voor een open blik om zoveel mogelijk sentimenten, signalen en patronen op te halen. Een concretere afbakening naar wat een analyse uiteindelijk moet opleveren, geeft meer richting aan het onderzoek en vergroot de kans op scherpere conclusies. Dat geldt ook voor een duidelijkere definiëring van begrippen als ‘maatschappelijke onrust’. De keuze voor meer focus levert minder signalen op, maar brengt beïnvloedende factoren wel scherper in beeld.

2. Aantallen en verhouding van sentimenten scherper in beeld brengen

In de analyses spreken we vaak over ‘dominante gesprekken’ of ‘velen mensen’. De aantallen die daarbij horen, hebben we niet altijd benoemd. We keken meer naar de verschuiving van gespreksthema’s en de ontwikkeling van emoties. Die aandacht ging daardoor ten koste van de aantallen klachten of emoties. Dit hebben we geprobeerd te ondervangen met de infographics waarin we het aantal berichten met een bepaalde emotie of signaal per periode wel weergeven. Voor vervolgonderzoek is het nuttig om die categorieën verder op te splitsen in thema’s. Hierdoor krijgt de lezer bijvoorbeeld zicht op woedende berichten vooral gaan over de burgemeester, de huisvesting of de journalistiek. Een andere vraag die hierbij hoort is de rol van andere actualiteiten tijdens de gebeurtenis. In het geval van Sytze van der V. was het Nederlands Elftal succesvol op het WK voetbal. Dat kan ook ten koste gaan van de aandacht voor de gebeurtenis.

Een ander punt is dat veel conclusies in deze publicatie gebaseerd zijn op een zekere mate van waarschijnlijkheid. De conclusies zijn niet altijd wetenschappelijk onderbouwd. De vraag is hoe wetenschappelijk onderbouwd de analyses moeten zijn om nuttig te zijn voor crisisprofessionals en omgevingsanalisten. Een beschrijving van ‘waarschijnlijkheid’ kan ook al richting geven.

3. Ook onzichtbare interventies benoemen

Bij de analyses hebben we vooral gekeken naar interventies die online zichtbaar zijn. Verzonden brieven door hulpdiensten zijn bijvoorbeeld pas opgenomen in de analyse als zij ook online zichtbaar waren. Er zijn interventies te bedenken die online niet zichtbaar zijn, maar wel indirect invloed hebben op het sentiment op sociale media. Aanvulling van de analyses met dat soort beelden verrijkt de analyses.

4. Lijsten en geo-informatie gebruiken

Eerder hebben we omgevingsanalisten aanbevolen Twitterlijsten aan te maken, zodat de beleving van verschillende groepen beter in beeld kan worden gebracht. Dat hebben we in deze analyses zelf niet gedaan. Terugblikkend op de analyses concluderen we dat dat wel nuttig is. Het geeft meer grip op de verschillende omgevingsbeelden. Daarnaast is het handig omdat minder specifiek hoeft te worden gezocht. Als iemand op de lijst ‘Wijkbewoners van het Soesterkwartier’ kort na bekendmaking van de woonlocatie spreekt over protesten in zijn wijk, dan is het aannemelijk dat er een relatie bestaat met de huisvesting van Sytze van der V. Hetzelfde geldt voor berichten met geo-coördinaten uit de wijk.

5. Raadplegen van meer berichten

Voor deze analyses is vooral gekeken naar Twitterberichten en, indien openbaar, naar Facebookberichten. Een aanvulling met andere platformen zoals Instagram, YouTube en reacties onder nieuwsartikelen verbreedt het beeld. Ook de aanvulling met meer Facebookberichten is relevant, omdat het lijkt dat daar meer emotie speelt dan op Twitter. Technische drempels zorgen voor uitdagingen, omdat deze data niet altijd (voor iedereen) openbaar is.

B1.5 Vervolgonderzoek

De beleving van maatschappelijke onrust analyseren op basis van berichten op sociale media, was een mooie zoektocht en een goed leerproces. Het leverde niet alleen patronen op en inzicht in deelnemers aan het online gesprek, ook bood het enkele interessante vragen voor vervolgonderzoek, bijvoorbeeld:

- > Hoe waardeer je impact?
 - > wat zegt het aantal berichten, retweets en bereik?
 - > wanneer is een afzender een 'influencer'?
 - > wat is de impact van notoire klagers/discussievoerders?
- > Welke invloed heeft ander nieuws op hetzelfde moment op de beleving van de crisis? (Tijdens de gebeurtenissen rondom Sytze van der V. was bijvoorbeeld het WK voetbal aan de gang).
- > Wat is het effect van een communicerende overheid op het verloop van het gesprek online? Veroorzaakt het veranderend gedrag of emoties? Zo ja, wat wel en wat niet?
- > Wat is het effect van offline interventies op de online emoties?
- > Hoe werkt het zelfcorrigerend vermogen van de deelnemers aan het gesprek op sociale media?

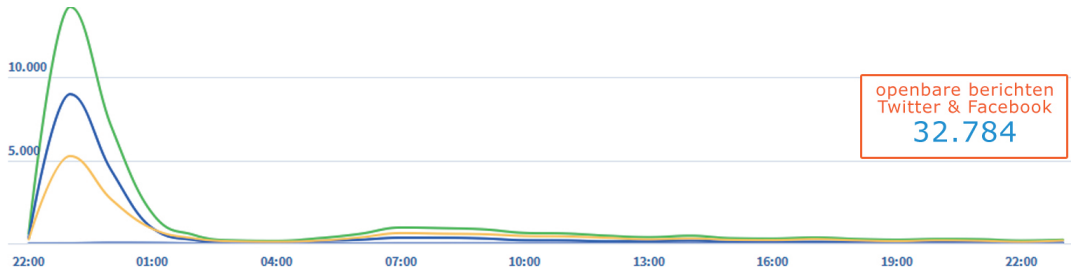
Bijlage 2 Infographics

Bijlage 2a Infographic Shell Moerdijk

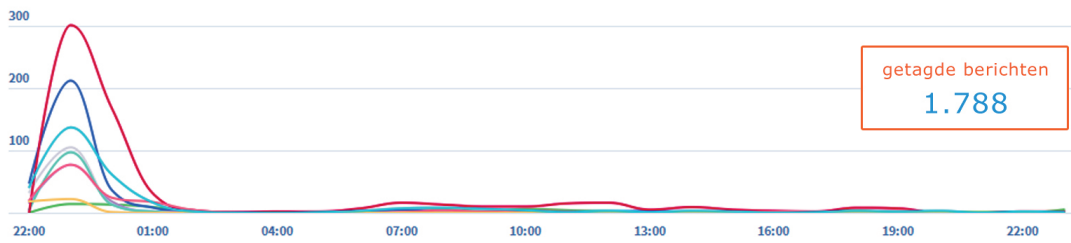
Brand Shell Moerdijk

Belevingsanalyse van het gesprek op sociale media

3 juni 22.30 uur t/m 4 juni 23.59 uur 2014

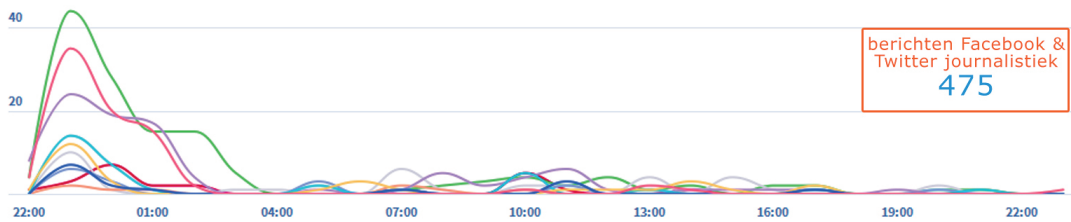


NAAM	AANTAL
Shell Moerdijk (alle berichten)	32.784
Shell Moerdijk (alleen retweets)	17.711
Shell Moerdijk (zonder retweets)	15.073
Shell Moerdijk (berichten facebookpagina's Moerdijk)	242



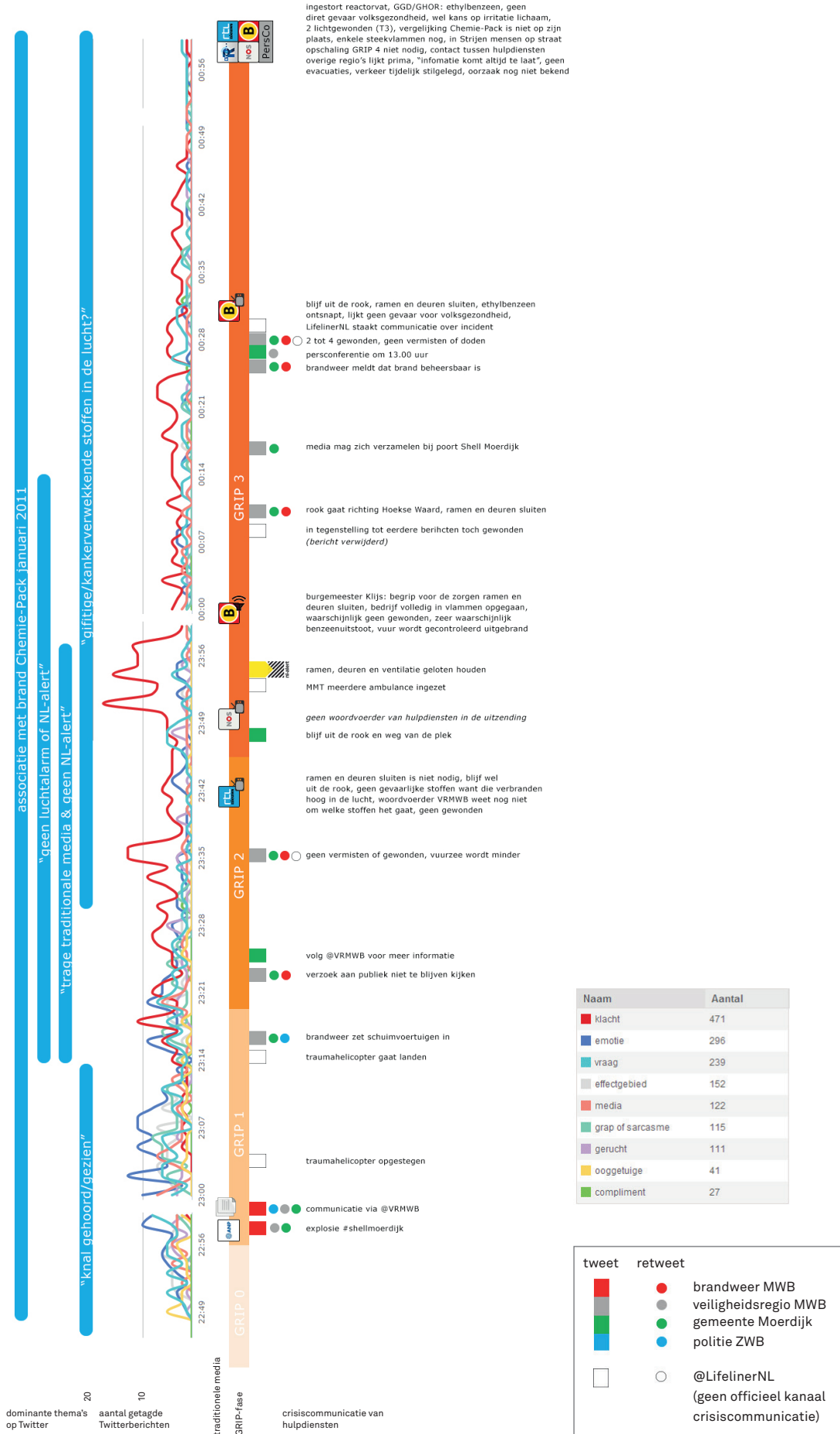
NAAM	AANTAL
klacht	638
emotie	327
vraag	308
media	171
effectgebied	163
grap of sarcasme	133
gerucht	118
compliment	72
ooggetuige	42

tweets woordvoering
25



NAAM	AANTAL
Lokale media regio Moerdijk	136
Omroep Brabant	97
BN de Stem	81
NOS	35
RTL Nieuws	33
Telegraaf	30
Hart van Nederland	23
Nu.nl	15
Volkskrant	15
NRC	11

Tijdlijn brand Shell Moerdijk 3 juni 2014



Bijlage 2b Infographic Pinkpop

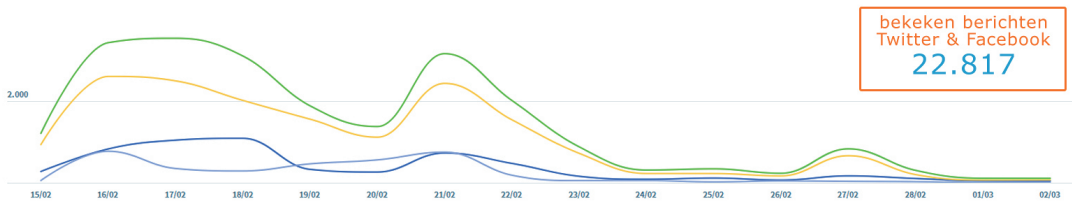
Noodweer Pinkpop 9 juni 2014 Belevingsanalyse van het gesprek op sociale media



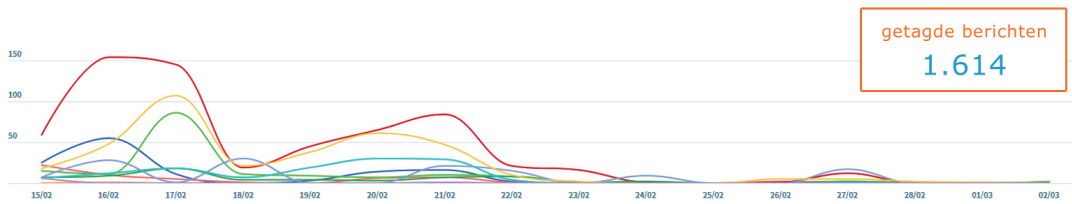
Bijlage 2c Infographic Benno L.

Huisvesting Benno L. in Leiden

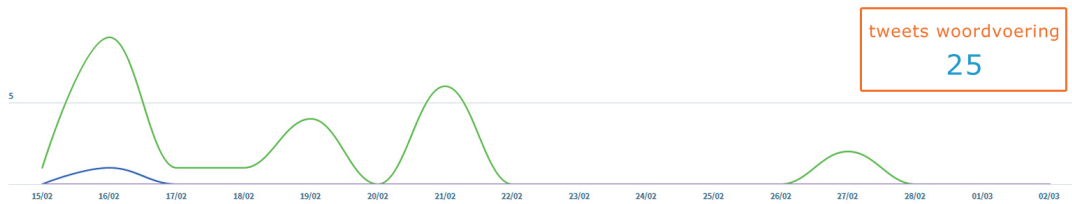
Belevingsanalyse van het gesprek op sociale media - 15 februari t/m 2 maart 2014



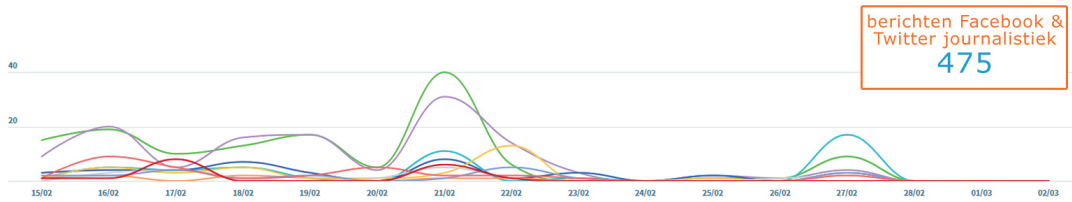
NAAM	AANTAL
Huisvesting Benno L. (alle berichten)	22.817
Huisvesting Benno L. (zonder retweets)	17.019
Huisvesting Benno L. (alleen retweets)	5.798
Huisvesting Benno L. (facebookberichten)	3.654



NAAM	AANTAL
B - Klacht of boosheid	622
B - Onbezorgd of begrip	365
B - Grap of sarcasme	163
B - Protest	128
B - Bedreiging of wraak	127
B - Opruiming	126
B - Vraag	65
B - Bezorgd	55
B - Ongeloof of onbegrip	7
B - Angst	1



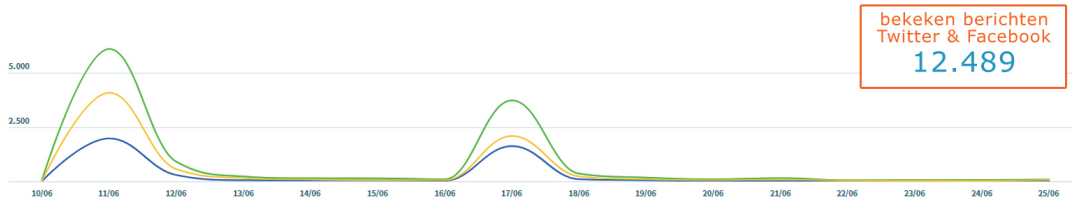
NAAM	AANTAL
B - Tweets gemeente Leiden over Benno L.	24
B - Tweets Politie Leiden over Benno L.	1
B - Tweets burgemeester Benno L.	0
B - Tweets Openbaar Ministerie over Benno L.	0
B - Tweets GGD over Benno L.	0



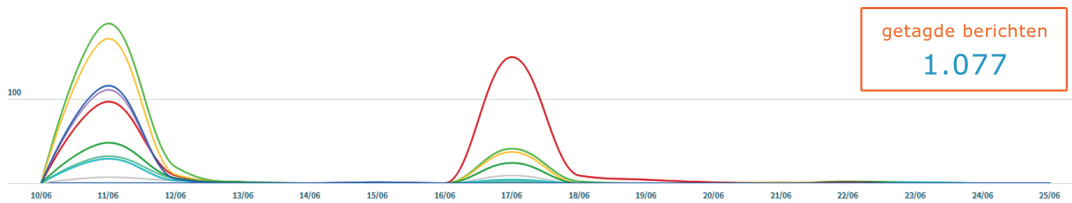
NAAM	AANTAL
Lokale media Leiden	136
Omroep West	126
RTL Nieuws	45
Volkskrant	38
Telegraaf	36
AD	30
Nu.nl	21
NOS	18
Hart van Nederland	17
NRC	8

Bijlage 2d Infographic Volkert van der G.

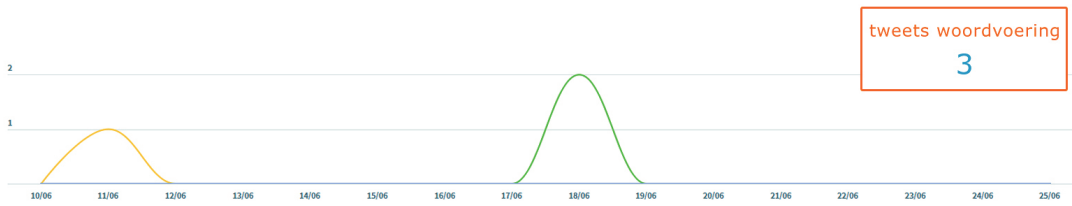
Huisvesting Volkert van der G. in Apeldoorn Belevingsanalyse van het gesprek op sociale media - 10 t/m 25 juni 2014



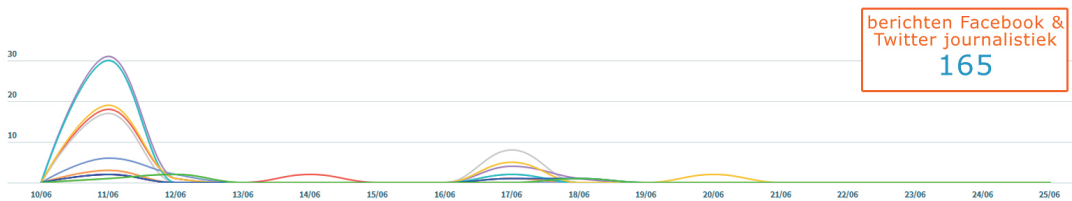
NAAM	AANTAL
Huisvesting Volkert van der G. (alle berichten)	12.491
Huisvesting Volkert van der G. (zonder retweets)	7.760
Huisvesting Volkert van der G. (alleen retweets)	4.366



NAAM	AANTAL
V - Klacht of boosheid	272
V - Grap of sarcasme	256
V - Onbezorgd of begrip	221
V - Ongeloof of onbegrip	117
V - Vraag	79
V - Compliment	40
V - Opruiling	38
V - Bezorgd	36
V - Gerucht	23
V - Bedreiging of wraak	0



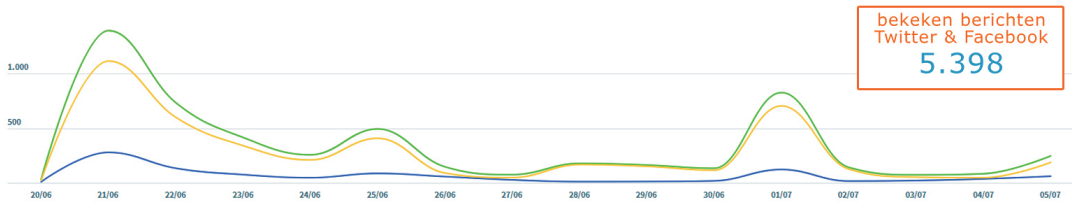
NAAM	AANTAL
V - Tweets gemeente Apeldoorn over Volkert van der G.	2
V - Tweets burgemeester Bèrends over Volkert van der G.	1
V - Berichten Politie over Volkert van der G.	0
V - Berichten Openbaar Ministerie over Volkert van der G.	0



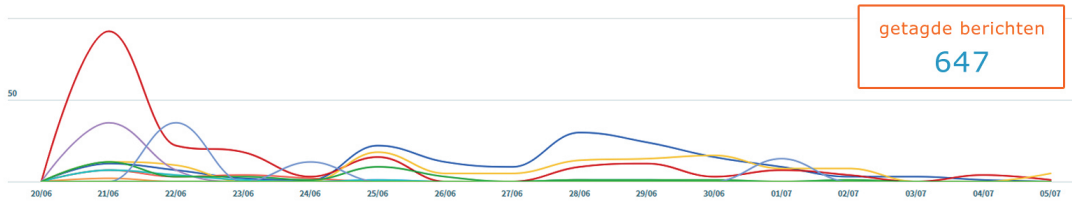
NAAM	AANTAL
Omroep Gelderland	37
RTL Nieuws	32
Telegraaf	27
NOS	25
AD	22
Nu.nl	8
NRC	4
Volkskrant	4
De Stentor	4
Hart van Nederland	2

Bijlage 2e Infographic Sytze van der V.

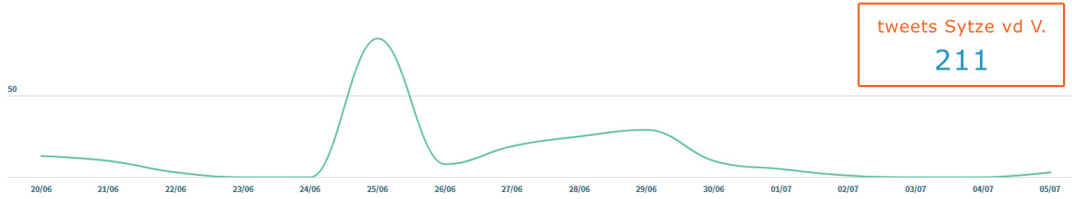
Huisvesting Sytze van der V. in Amersfoort Belevingsanalyse van het gesprek op sociale media - 20 juni t/m 5 juli 2014



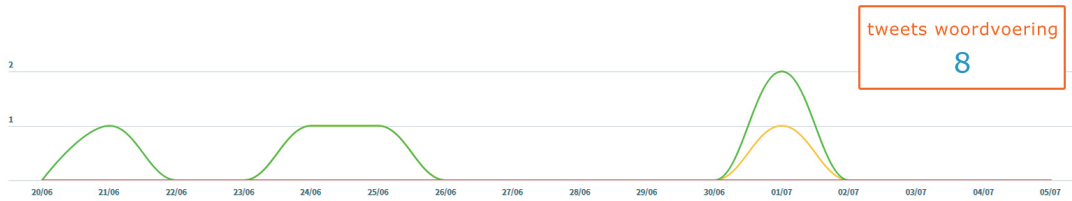
NAAM	AANTAL
Huisvesting Sytze van der V. (alle berichten)	5.398
Huisvesting Sytze van der V. (zonder retweets)	4.388
Huisvesting Sytze van der V. (alleen retweets)	1.010



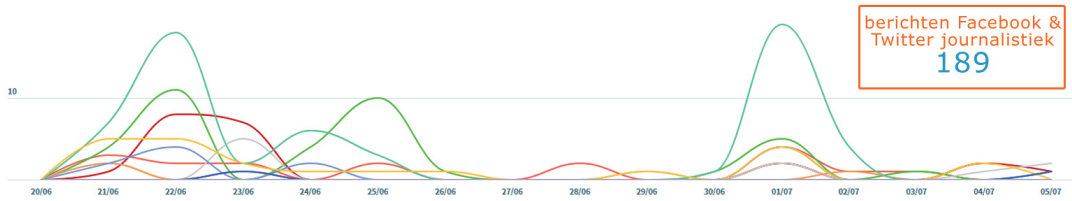
NAAM	AANTAL
S - Klacht of boosheid	189
S - Bedreiging of wraak	149
S - Onbezorgd of begrip	114
S - Protest	62
S - Ongelooft of onbegrip	44
S - Vraag	35
S - Bezorgd	17
S - Oprulling	15
S - Angst	2
S - Grap of sarcasme	0



NAAM	AANTAL
S - Twitteraccount Sytze van der V.	211



NAAM	AANTAL
S - Tweets gemeente Amersfoort over Sytze vd V.	5
S - Tweets burgemeester Bolsius over Sytze vd V.	3
S - Tweets GGD Utrecht over Sytze vd V.	0
S - Tweets Openbaar Ministerie over Sytze vd V.	0
S - Tweets Politie Utrecht over Sytze vd V.	0

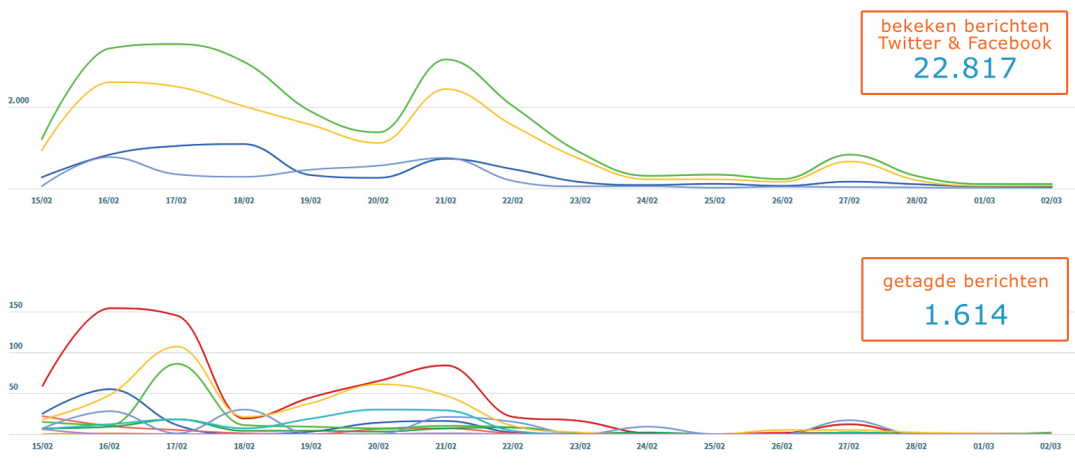


NAAM	AANTAL
RTV Utrecht	60
Lokale media Amersfoort	37
Telegraaf	22
Hart van Nederland	21
AD	17
NOS	13
Nu.nl	13
NRC	4
Volkskrant	2

Bijlage 2f

Vergelijking Infographics huisvesting veroordeelden

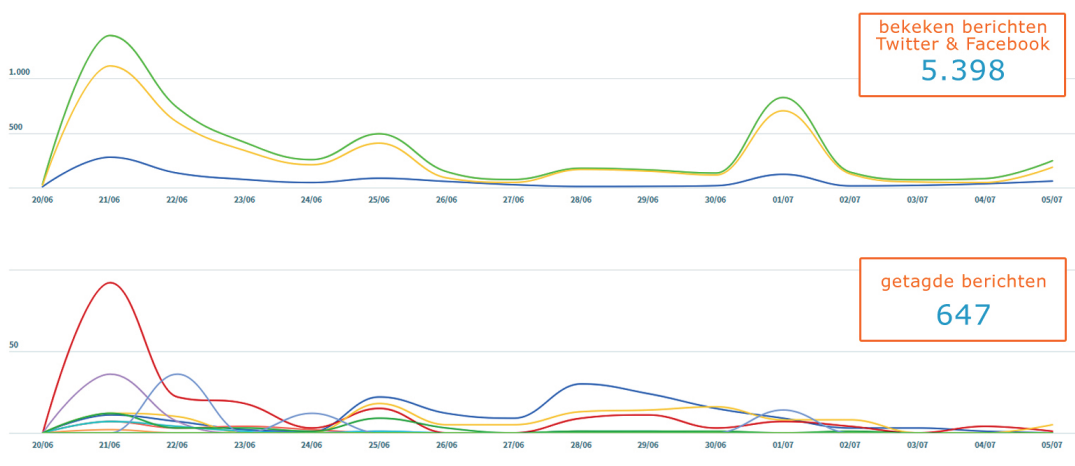
Belevingsanalyse gesprek sociale media Benno L. - 15 februari t/m 2 maart 2014



NAAM	AANTAL
Huisvesting Benno L. (alle berichten)	22.817
Huisvesting Benno L. (zonder retweets)	17.019
Huisvesting Benno L. (alleen retweets)	5.798
Huisvesting Benno L. (facebookberichten)	3.654

NAAM	AANTAL
B - Klacht of boosheid	622
B - Onbezorgd of begrip	365
B - Grap of sarcasme	163
B - Protest	128
B - Bedreiging of wraak	127
B - Opruijing	126
B - Vraag	65
B - Bezorgd	55
B - Ongeloof of onbegrip	7
B - Angst	1

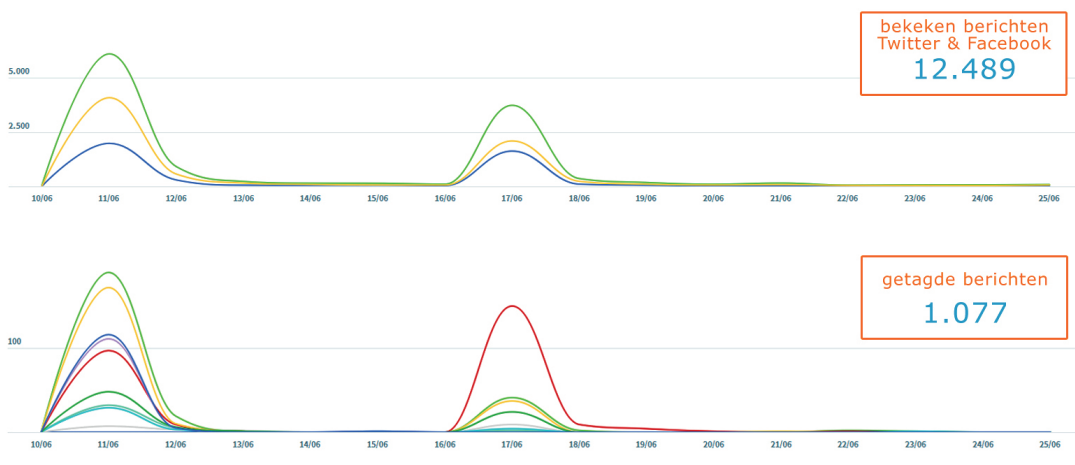
Belevingsanalyse gesprek sociale media Sytze van der V. - 21 juni t/m 5 juli 2014



NAAM	AANTAL
Huisvesting Sytze van der V. (alle berichten)	5.398
Huisvesting Sytze van der V. (zonder retweets)	4.388
Huisvesting Sytze van der V. (alleen retweets)	1.010

NAAM	AANTAL
S - Klacht of boosheid	189
S - Bedreiging of wraak	149
S - Onbezorgd of begrip	114
S - Protest	62
S - Ongeloof of onbegrip	44
S - Vraag	35
S - Bezorgd	17
S - Opruijing	15
S - Angst	2
S - Grap of sarcasme	0

Belevingsanalyse op het sociale mediagesprek Volkert van der G. - 10 t/m 25 juni 2014



NAAM	AANTAL
Huisvesting Volkert van der G. (alle berichten)	12.491
Huisvesting Volkert van der G. (zonder retweets)	7.760
Huisvesting Volkert van der G. (alleen retweets)	4.366

NAAM	AANTAL
V - Klacht of boosheid	272
V - Grap of sarcasme	256
V - Onbezorgd of begrip	221
V - Ongeloof of onbegrip	117
V - Vraag	79
V - Compliment	40
V - Opruijing	38
V - Bezorgd	36
V - Gerucht	23
V - Bedreiging of wraak	0

Instituut Fysieke Veiligheid

Het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV) draagt bij aan een veilige samenleving door het versterken van de veiligheidsregio's en hun partners bij het professionaliseren van hun taken. Wij ontwikkelen en delen relevante kennis, wij hebben expertise voor het verwerven en beheren van gemeenschappelijk materieel en wij adviseren de betrokken besturen. Ons motto hierbij is: signaleren en verbinden.

Het lectoraat Crisisbeheersing is een gezamenlijk lectoraat van het IFV en de Politieacademie. Dit benadrukt de multidisciplinaire benadering, eigen aan crisisbeheersing. Doelstelling van het lectoraat is het ontwikkelen van kennis en kunde gericht op de verdere professionalisering van bestuurders, beleidsmakers en hulpverleners in de veiligheidsregio's en de vitale sectoren.

Infopunt Veiligheid, onderdeel van het IFV, is hét centrale vraag- en informatieloket op het gebied van fysieke veiligheid. Beroepsbeoefenaars kunnen hier hun vragen voorleggen aan vakspecialisten. Dat kan telefonisch, per e-mail of via een webformulier. De toegang tot de informatieservice en informatiebemiddeling is laagdrempelig en kosteloos.

Actuele dossiers

De website www.infopuntveiligheid.nl biedt inzage in een online kennisbank met dossiers die actueel worden gehouden door een redactieteam van kennismakelaars en deskundigen uit de praktijk. U hebt 24 uur per dag toegang tot enkele duizenden kennisdocumenten verdeeld over meerdere kennisgebieden. Een belangrijke kennisbron voor veiligheidsregio's, hulpverleningsdiensten, landelijke, provinciale en gemeentelijke overheden en organisaties in de vitale sectoren.



Instituut Fysieke Veiligheid
Infopunt Veiligheid
Postbus 7010
6801 HA Arnhem
0900 235 112 112 (lokaal tarief)
www.ifv.nl
www.infopuntveiligheid.nl
infopuntveiligheid@ifv.nl