

**Sociale media: factor van invloed op onrustsituaties?** (2013). R.H. Johannink, I. Gorissen en N.K. van As (VDMMP, Houten). Politiekunde 52

### **Doelstelling**

Leren van de ontwikkeling van maatschappelijke onrust door sociale media; lessen trekken uit de gekozen communicatieaanpak bij de geselecteerde incidenten, en handvatten bieden voor de communicatiestrategie, waaronder de toepassing van sociale media, bij toekomstige incidenten.

### **Onderzoeksvragen**

1. Wat is het operationele beeld van het incident?
2. Hoe is het beeld van het incident op sociale media?
3. Welk verschil is er tussen het operationele beeld van het incident en het beeld op sociale media?
4. Wat is het effect van sociale media op het incident (maatschappelijke onrust)?

### **Methoden van onderzoek**

- operationele beeld: deskresearch en interviews
- sociale mediabeeld: gebruik van monitortool Coosto

### **Uitgevoerd in:**

Baflo, Rotterdam, Voorschoten en Utrecht

### **Samenvatting**

In dit rapport wordt in diverse casestudies onderzocht welke rol sociale media spelen bij de ontwikkeling van incidenten en hoe maatschappelijke onrust daarbij ontstaat en wordt beïnvloed. De vraag is wat dit betekent voor de politie. Welke keuzes spelen een rol bij het bepalen van de communicatiestrategie van de politie in crisissituaties? Wat is de rol van sociale media hierbinnen en welke effecten hiervan kunnen we waarnemen?

Een belangrijke conclusie is dat sociale media tijdens crisissituaties voor de politie zowel kansen als bedreigingen bieden. Een blijvend actieve houding van de politie op sociale media is noodzakelijk: niet aanwezig zijn betekent per definitie een stap te laat zijn. De wereld van sociale media ontwikkelt zich sneller dan op papier is te beschrijven. Toch hopen de onderzoekers herkenning, verwondering en leermomenten mee te kunnen geven aan de lezers van dit rapport en bij te dragen aan de professionaliseringsslag die door de politie reeds is ingezet rond het gebruik van sociale media.