

# Adviesrapport sociale media contact tussen gemeente en jongeren



Jongerenraad Wageningen

# Adviesrapport sociale media contact tussen gemeente en jongeren

Wageningen

Datum: 27-09-2017

## Colofon

De Jongerenraad, een adviesorgaan van de gemeente Wageningen, is geïnstalleerd in 2006 conform artikel 84 van de Gemeentewet inzake alle aangelegenheden betreffende het gemeentelijk Jeugdbeleid.

De Jongerenraad bestaat uit 9 onafhankelijke, op persoonlijke titel benoemde leden, waarvan één door de Jongerenraad benoemde voorzitter.

## Bestuur:

Anne Meekel, voorzitter

Hannah Zandbergen, vicevoorzitter

Ivan Dekker, secretaris

Nicholas Henon, penningmeester

## Correspondentieadres:

Churchillweg 3

6707 JA Wageningen

e-mailadres: [voorzitter@jrwageningen.nl](mailto:voorzitter@jrwageningen.nl)

Website: [www.jrwageningen.nl](http://www.jrwageningen.nl)



# Inleiding

Voor u ligt het adviesrapport sociale media contact tussen gemeente en jongeren.

In dit adviesrapport brengt de jongerenraad een advies uit over hoe de gemeente het best contact kan leggen met jongeren.

De jongerenraad heeft geconstateerd dat er ruimte is voor ontwikkeling bij het contact tussen gemeente en jongeren.

Daarom heeft de jongerenraad besloten dit ongevraagd advies te schrijven.

Voor de totstandkoming van ons advies hebben we internetresearch gedaan op de sociale media kanalen van de gemeente, een viertal medewerkers van de gemeente geïnterviewd en een enquête gehouden onder leerlingen van het Pantarijn Wageningen, op deze enquête hadden wij 204 respondenten.

Wij willen de leerlingen van het Pantarijn bedanken die de moeite hebben genomen de enquête in te vullen. Van de gemeente willen wij speciaal bedanken: Lindsay Hooyer; Pauline Klok; Corine van Koppenhagen en Willemijn Sneller voor hun tijd en inzet bij de interviews.

Voor de Wageningse jongeren hopen we dat de adviezen overgenomen worden door de gemeente Wageningen.

Voor u als lezer hopen we dat u er veel aan heeft.

# Hoofdvraag en deelvragen

Hoofdvraag:

**Hoe bereiken we Wageningse jongeren beter dan dat nu gebeurt?**

Deze vraag wordt aan de hand van de volgende deelvragen beantwoord.

- **Wat doet de gemeente nu om Wageningse jongeren te bereiken?**
- **In hoeverre zijn jongeren bekend met het sociale mediagebruik van de gemeente?**
- **Op welke manier willen jongeren benaderd worden door de gemeente?**

Om meer inzicht te krijgen in het huidige contact tussen de gemeente en de Wageningse jongeren te krijgen zijn wij van plan om zelf internet research te doen.

Ook willen wij een interview regelen met de hierbij betrokken ambtenaren, te denken valt aan communicatiemedewerkers, beleidsmedewerkers en medewerkers van het startpunt.

Om duidelijkheid te krijgen in hoeverre jongeren bekend zijn met het sociale mediagebruik van de gemeente wagingen willen we een enquête gaan afleggen.

Met de laatste deelvraag willen we meer inzicht krijgen op welke manier en in hoeverre jongeren benaderd willen worden door de gemeente Wagingen. Om deze vraag te kunnen beantwoorden gebruiken we opnieuw een enquête.

# Wat doet de gemeente nu om Wageningse jongeren te bereiken?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden hebben we een interview afgenomen met:

- Corine van Koppenhagen (communicatieadviseur gemeente)
- Willemijn Sneller ( beleidsmedewerker)
- Pauline Klok (jeugdconsulent)
- Lindsay Hooyer (communicatiemedewerker Startpunt)

We zullen in deze deelvraag de hoofdlijn van het interview uitwerken en eindigen met een conclusie.

De gemeente Wageningen heeft verschillende soorten media. De gemeente Wageningen is te vinden op facebook en twitter. Maar er wordt aangegeven dat ze het lastig vinden om hier geschikte dingen op te plaatsen waardoor er weinig op geplaatst wordt. De gemeente heeft ook whatsapp via het startpunt. Youtube is er ook maar daar wordt vrijwel niks op geplaatst. Deze media worden gebruikt om activiteiten op te plaatsen en om bijvoorbeeld de opening van monumenten te melden. Maar er wordt niet specifiek iets interessants voor jongeren op geplaatst.

Jongeren kunnen de gemeente Wageningen vinden op verschillende sociale media accounts en via Whatsapp van het startpunt. Het Startpunt kan vervolgens jongeren doorsturen naar andere afdelingen van de gemeente. Ook is het belangrijk dat de gemeente digitaal goed bereikbaar is zodat jongeren de gemeente online kunnen vinden.

De gemeente is niet heel erg actief op haar sociale media account. De gemeente is het meest actief op facebook. Op de andere media is de gemeente minder actief.

De gemeente hoopt directer overleg te krijgen met jongeren. En specifiek met jongeren op het VMBO. Die jongeren zijn lastig te bereiken voor de gemeente, en de gemeente hoopt via haar sociale media dit contact beter te krijgen.

Ook wil de gemeente via haar sociale media accounts eerder in contact komen met jongeren. En daarmee met behulp van haar sociale media grotere problemen voor te zijn. Een bijkomend voordeel is dat jongeren digitaal anoniem kunnen blijven, dit zorgt er voor dat jongeren misschien eerder toenadering zoeken tot de gemeente. De gemeente kan haar sociale media accounts gebruiken als hulpmiddel gebruiken om eerder in contact te komen met probleemjongeren. Net zoals de gemeente de sociale media kan gebruiken om jongeren met kleinere problemen of vragen via sociale media post met een link naar website met meer informatie te sturen. De gemeente wil met haar sociale media accounts een platform voor jongeren creëren waar jongeren terecht kunnen voor kleinere problemen. Op deze manier is het mogelijk jongeren via sociale media posts tips geven over verschillende onderwerpen. Het contact met jongeren ziet de gemeente indirect voor zich dus via de sociale media en de jongerenwerker etc.

De sociale media accounts van de gemeente zijn niet echt gericht op jongeren hierdoor zullen jongeren waarschijnlijk de accounts niet erg interessant vinden. Tijdens het interview werd ook aangegeven dat de sociale media accounts van de gemeente inderdaad niet erg interessant waren voor jongeren.

Als laatste werd aangegeven dat de gemeente zich ervan bewust is dat bijna nog geen jongeren van het sociale mediagebruik van de gemeente iets afweten.

**Conclusie van deze deelvraag:**

De gemeente heeft wel een visie op hoe het sociale mediagebruik met jongeren de gemeente verder kan helpen. De gemeente weet deze sociale media alleen niet op de juiste manier te gebruiken.

Er word momenteel niet heel veel moeite in gestoken om jongeren te betrekken bij de sociale media accounts van de gemeente. Dit is voornamelijk omdat de gemeente niet goed weet op welke manier ze dit moeten doen. Tijdens het interview dwaalde het constant af na wat de de gemeente voor ogen heeft met het contact. Hierdoor kwam het onderwerp probleemjongeren ook steeds weer naar voren in het interview. De indruk werd gewekt dat de gemeente het sociale media contact met jongeren voornamelijk wilt gebruiken om jongeren met een probleem verder te verwijzen en te helpen. Wij kregen het idee dat het doel van de sociale media van de gemeente niet zozeer het in contact komen met jongeren in het algemeen is.

# In hoeverre zijn jongeren bekend met het sociale mediagebruik van de gemeente?

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden hebben wij een enquête afgenomen op het Pantarijn. In deze enquête hebben wij de volgende vragen gesteld die betrekking hebben op deze deelvraag.

1. Weet je van het sociale mediagebruik van deze de gemeente Wageningen?
2. Volg je de gemeente Wageningen op sociale media?
3. Op welke sociale media platforms volg je de gemeente Wageningen?

Deze vragen werden als ja/nee vragen gesteld. Hier is dus nog niet gevraagd naar de redenen waarom deze vragen met ja of nee worden beantwoord. Deze redenen volgen in deelvraag 3.

Op vraag 1 van de enquête hebben wij 202 reacties ontvangen. Hiervan weet 70% (140 mensen) niet van het sociale mediagebruik van de gemeente Wageningen af.

Op vraag 2 hebben wij 62 reacties ontvangen. Dit zijn de mensen die bij vraag één hebben aangegeven dat ze van het sociale mediagebruik van de gemeente Wageningen afweten. 76% (47 mensen) procent geeft hiervan geeft aan de gemeente Wageningen niet te volgen.

Op vraag 3 hebben wij vijftien reacties ontvangen. Dit zijn de mensen die bij vraag twee hebben aangegeven dat ze de gemeente Wageningen wel op een sociale media volgen.

Allen (15 mensen) gaven aan de gemeente Wageningen te volgen op Facebook. 13% (2 mensen) procent gaf aan de gemeente Wageningen op Twitter te volgen. En 20% (3 mensen) heeft aangegeven dat ze de gemeente Wageningen volgen op Instagram.

## **Conclusie van deze deelvraag:**

Uit de antwoorden van enquête kunnen we concluderen dat weinig jongeren van het sociale mediagebruik van de gemeente Wageningen afweten. Van de jongeren die van het sociale mediagebruik van de gemeente Wageningen afweten, volgt maar een klein deel de gemeente op sociale media. Wat we nog meer uit de enquête kunnen we concluderen is dat maar 7,4% van alle geënquêteerde aan geeft de gemeente Wageningen op een sociale media volgt. Er zijn van de 202 mensen die deze enquête hebben ingevuld, hiervan hebben vijftien mensen aangegeven de gemeente Wageningen via Facebook volgen. Ondanks dat dit zeer weinig is moeten wij vaststellen dat Facebook wel het medium is waarmee de gemeente Wageningen het grootste bereik heeft tot de jongeren. De conclusie is dus dat het bereik van de gemeente Wageningen tot de jongeren heel erg klein is.

# Op welke manier willen jongeren benaderd worden door de gemeente Wageningen?

Voor het beantwoorden van deelvraag 3 hebben wij antwoorden uit de enquête gebruikt. In totaal hadden wij 202 respondenten.

Wij hebben de vragen zo opgesteld dat als er bij een vraag nee of ja heb geantwoord dat er dan alleen nog vragen komen die van toepassing zijn op de respondent.

Dat is de reden waarom er op sommige vragen maar 12 respondenten zijn en op sommige 202.

Met deze enquête wil de Jongerenraad inzicht krijgen in de behoeftes van jongeren op het vlak van de betrokkenheid met de gemeente op sociale media. In deze enquête hebben wij de volgende vragen gesteld die betrekking hebben op deze deelvraag:

- Vind je de informatie die geplaatst wordt interessant?
- Vind je dat de sociale media die gebruikt wordt door de gemeente Wageningen goed afgestemd is op jongeren?
- Voel je de behoefte om de sociale media van de gemeente te volgen?
- Vind je dat jongeren betrokken moeten worden in de gemeente?
- Wat zou de gemeente moeten veranderen zodat je wel de behoefte voelt om ze op sociale media te volgen?
- Hoe zou de gemeente de communicatie anders kunnen doen dan sociale media?
- Wat zou een reden kunnen zijn om de gemeente te gaan volgen?
- Op welke manier zou jij het liefst benaderd willen worden door de gemeente?

De uitkomst van de antwoorden van deze vragen, staan hieronder beknopt vermeldt.

## **- Vind je de informatie die geplaatst wordt interessant?**

Er gaven 15 mensen aan dat ze de gemeente op sociale media volgen, 80 % (12) gaf aan dat ze de informatie interessant vonden.

## **- Vind je dat de sociale media die gebruikt wordt door de gemeente Wageningen goed afgestemd is op jongeren?**

Van de 12 mensen, die aangaven dat ze de informatie op sociale media interessant vonden, gaf 50% aan dat, de sociale media die gebruikt werd, goed was afgestemd op de jongeren. De andere 50% gaf aan dat ze het niet afgestemd vonden op de jongeren.

## **- Voel je de behoefte om de sociale media van de gemeente te volgen?**

Van 196 correspondenten gaf 70% aan (136) dat ze niet de behoefte voelen om het sociale media van de gemeente te volgen. De grootste reden was dat het sociale media van de gemeente ze niet interesseert.



Veel jongeren verwachten dat het niet interessant is. Uit de reacties van de mensen die wel op de sociale media van de gemeente hebben gekeken, bleek dat ze de inhoud niet interessant vonden.

Een andere veel genoemde reden is dat ze op sociale media de gemeente niet terug willen zien. Deze jongeren zien sociale media als entertainment en voelen niet de behoefte om de gemeente te zien op hun sociale media. Voor belangrijke berichten over de gemeente zouden ze niet naar sociale media gaan. Veel jongeren vinden ook dat ze niet gekwalificeerd (te jong, geen inspraak) zijn om iets met de gemeente te maken te hebben.

‘Ik volg het nu ook niet en heb niet het idee dat ik iets mis. Voor mijn gevoel zetten ze dus niet echt belangrijke dingen op en anders naar mijn idee oude mensen dingen.’

‘Het lijkt me niet zo interessant.’

Veel jongeren vermoeden ook dat ze berichten van de gemeente over het hoofd zouden zien.

### **Vind je dat jongeren betrokken moeten worden in de gemeente?**

Van de 135 reacties geeft 86% van de jongeren aan dat jongeren wel betrokken moeten worden in de gemeente.

### **Wat zou de gemeente moeten veranderen zodat je wel de behoefte voelt om ze op sociale media te volgen?**

Op deze vraag heeft de Jongerenraad 19 reacties ontvangen. Dit zijn de reacties van de respondenten die bij de vorige vraag hebben aangegeven dat ze niet de behoefte voelen om betrokken te worden bij de gemeente Wageningen.

Om de gemeente te volgen op sociale media geven jongeren de volgende behoeftes aan:

- De sociale media moet zich meer richten op jongeren en meer interessante updates plaatsen.
- De gemeente moet op een grotere schaal nieuws leveren dat aansluit bij de interesses van de jongeren.

### **Hoe zou de gemeente de communicatie anders kunnen doen dan sociale media?**

Het meest voorkomende antwoord was dat de gemeente jongeren moet bereiken via school (adverteren, aanwezig zijn bij eindexamens, schoolkrant, bijeenkomsten, maatschappijleer lessen). Daarnaast vinden veel jongeren sociale media het beste media om jongeren mee te bereiken.

En de laatste groep zijn jongeren die graag via de mail of brieven bereikt willen worden.

### **Wat zou een reden kunnen zijn om de gemeente te gaan volgen?**

Er zijn veel verschillende redenen genoemd waarom jongeren de gemeente wel zouden volgen. Maar de belangrijkste zijn:

- Om op de hoogte te blijven van nieuws dat hen aanspreekt en/of dat belangrijk voor hen is.
- Als er evenementen worden georganiseerd die hun aanspreken.

### **Op welke manier zou jij het liefst benaderd willen worden door de gemeente?**

Uit de 179 antwoorden blijkt dat sociale media toch benoemd wordt als het medium om benaderd te worden.

Op de 2<sup>de</sup> plek staat dat jongeren liever niet benaderd worden door de gemeente.

School en e-mail worden ook genoemd als medium waar jongeren benaderd willen worden.

### **Conclusie:**

De respondenten die de gemeente volgen gaven aan dat ze de informatie wel interessant vonden. 6 respondenten gaven aan dat de informatie was afgestemd op de jongeren. Nu is dit niet een heel betrouwbaar antwoord omdat er maar 18 respondenten aangaven de gemeente te volgen.

Uit de resultaten kunnen wij de conclusie trekken dat het grootste gedeelte van de jongeren niet de behoefte voelt om de gemeente op sociale media te volgen.

De veruit grootste reden was dat de inhoud niet interessant is. Voor belangrijke inhoud van de gemeente zouden ze niet naar sociale media gaan.

Jongeren hebben ook het idee dat de gemeente te hoogdrempelig is.

Wel geven de meeste respondenten aan dat ze vinden dat jongeren betrokken moeten worden.

Veel jongeren geven aan dat via school graag benaderd willen worden.

Een reden voor het volgen op sociale media zou zijn als er nieuws was dat voor hen van belang was. Ook als er evenementen georganiseerd zouden worden.

Op de vraag hoe ze het liefst benaderd willen worden is het antwoord toch via sociale media maar er wordt ook vaak gezegd dat ze liever niet benaderd willen worden.

Brieven en mail word ook veel genoemd.

# Eindconclusie

Hoofdvraag: Hoe bereiken we Wageningse jongeren beter dan dat nu gebeurt?

De gemeente heeft duidelijk voor ogen hoe het sociale media contact de gemeente verder kan helpen. de sociale media accounts van de gemeente worden alleen niet op de juiste manier gebruikt. ook stopt de gemeente te weinig moeite in het betrekken van de jongeren bij de gemeente.

Naar ons idee komt dit voornamelijk omdat de gemeente niet goed weet hoe ze dit op de beste manier kunnen aanpakken.

Uit de enquête die we hebben afgenomen bij de jongeren uit wagingen bleek dat weinig jongeren af wisten van het social mediagebruik van de gemeente.

De jongeren die van het social mediagebruik van de gemeente afweten volgen de gemeente niet of nauwelijks.

Het bereik van de gemeente wagingen tot jongeren is vrij klein.

Uit de resultaten van onze enquête blijkt ook dat de meeste jongeren geen behoefte hebben om de gemeente te volgen op hun social media.

Een van de andere reden waarom jongeren de gemeente niet volgen is omdat er te weinig interessante informatie op de sociale media wordt geplaatst.

De jongeren worden in hun vrije tijd liever niet geconfronteerd met de gemeente, en social media is iets waar jongeren veel meer bezig zijn in hun vrije tijd. Ook hebben jongeren het idee dat de gemeente te hoogdrempelig is. Wel geven jongeren aan dat ze graag betrokken willen worden bij de gemeente, maar ze worden het liefst benaderd via school. jongeren geven aan dat ze de gemeente wel zouden volgen als er nieuws op hun social media wat voor hun van belang zou zijn. Uit de enquête blijkt dat jongeren het liefst helemaal niet door de gemeente benaderd willen worden, maar als ze dan benaderd worden dat ze dit dan het liefst hebben via sociale media of via school.

# Advies

Wij adviseren de gemeente om als ze contact zoeken met jongeren dat het beste kunnen doen via school. Sociale media is ook een goede manier maar dan moet de gemeente dit wel op de juiste manier gebruiken. als de gemeente hun social media contact met jongeren wilt verbeteren adviseren wij om meer aandacht aan social media kanalen te geven.

De gemeente moet zich laagdrempeliger opstellen richting jongeren. dit kunnen ze onder andere doen door jongeren in te schakelen die de boodschap van de gemeente kunnen vertalen en promoten waardoor jongeren eerder geïnteresseerd zullen raken.

Als de gemeente het contact met jongeren echt wilt verbeteren is het ook erg belangrijk dat de gemeente fysiek zichtbaarder moeten zijn voor jongeren. dit kan door stukjes in de Krantarijn te plaatsen, posters te plakken of regelmatig in een pauze aanwezig te zijn.

En als laatste moet de gemeente aan jongeren laten zien dat ze wel degelijk belangrijk zijn voor de wagingse jongeren. want als jongeren het belang van contact met de gemeente niet zien zullen ze ook niet gemotiveerd zijn om contact te zoeken met de gemeente.