

An aerial photograph of a city neighborhood, likely Rotterdam, showing a mix of residential and commercial buildings. A prominent tall, white, modern building stands on the left. In the background, a wide river or canal flows under a hazy sky. A thick, curved pink line sweeps across the middle of the image, separating the upper cityscape from the lower text area.

Gemeinsam unser Quartier gestalten.

Der innovative Ansatz der Gemeinde Terneuzen für mehr sozialen Zusammenhalt und Beteiligung in der Nachbarschaft.

Jeder fünfte Haushalt in Terneuzen ist auf der Beteiligungsplattform Hoplr aktiv.

In der niederländischen Provinz Zeeland liegt Terneuzen, mit über 55.000 Einwohnern die bevölkerungsreichste Gemeinde der Provinz. In dieser besonderen Grenzregion stand die Gemeinde vor einer Herausforderung: Bürger stärker an Entscheidungen zu beteiligen. Im April 2023 startete sie die Onlineplattform Hoplr, um die Beteiligung zu erhöhen und die Beziehungen zwischen Nachbarn zu stärken. Wir sprachen mit der treibenden Kraft hinter dieser Initiative: Jozien Borgmeijer, Beraterin für Bürger- und Verwaltungsbeteiligung bei der Gemeinde Terneuzen. Begeistert berichtet sie über ihre Erfahrungen mit Hoplr, bei denen die Beteiligung in der Nachbarschaft im Mittelpunkt steht.



Jozien Borgmeijer

Beraterin für Bürger- und Verwaltungsbeteiligung,
Gemeinde Terneuzen

5.157

Familien

also 20 % der Haushalte,
nutzen die Plattform
aktiv.

60%

der Bürger sind
wöchentlich online.

18

aktive
Nachbarschaften.

20%

nahmen bereits an
Beteiligungsprojekten teil.

15%

haben Nachbarschaftshilfe
aktiviert und sind bereit,
anderen zu helfen.

65%

der Einwohner haben
sich bereits aktiv am
Austausch beteiligt.



Ein strategischer Ansatz für Beteiligung in der Nachbarschaft.

Die Gemeinde Terneuzen sollte eine digitale Beteiligungsplattform einrichten, wie im Regierungsabkommen des Gemeinderats vorgesehen. Schnell zeigte sich: Herkömmliche Plattformen erfordern viel Einsatz von der Verwaltung, erreichen aber oft nur eine geringe Bürgerbeteiligung. Das passte nicht zur Strategie. Gesucht war eine Plattform, auf der Einwohner selbst die Initiative ergreifen und ins Gespräch kommen, ohne ständiges Eingreifen der Verwaltung.

Ein zentraler Ort, an dem Menschen einander finden und Kontakte knüpfen, um Dinge, Hilfsgesuche und Informationen auszutauschen.

Dank unseres einzigartigen Ansatzes, der von den Bewohnern ausgeht, galt Hoplr schnell als ideale Lösung, um Beteiligung und eine gesunde Nachbarschaft zu fördern.

Hoplr einführen und intern Unterstützung gewinnen.

Nach der Entscheidung für Hoplr setzte das Team zügig die ersten Schritte zur Einführung um. Ratsmitglieder nahmen Hoplr schnell an, da sie als Bewohner selbst die Vorteile lokaler Beteiligung erlebten. Für sie war klar, dass eine Plattform wie Hoplr die Kommunikation mit ihren Nachbarn im Viertel stärken würde.

Dennoch war es in der Verwaltung nicht immer einfach, alle ins Boot zu holen. Manche Projektleiter zeigten trotz der Bedeutung von Beteiligung Widerstand. Kollegen befürchteten, dass Onlinebeteiligung viele Fragen und Diskussionen auslösen und dadurch zu Verzögerungen und Komplikationen führen würde.



“

Hoplr ist aus Terneuzen nicht mehr wegzudenken. Ratsmitglieder fragen uns regelmäßig, ob eine bestimmte Nachricht schon auf Hoplr geteilt wurde.

Deshalb war es wichtig, die Einführung von Hoplr gut zu begleiten und Kollegen über die erste Hürde zu helfen. Inzwischen ist Hoplr in der Gemeinde unverzichtbar und hat sehr schnell an Beliebtheit gewonnen.

Kollegen, die Projekte auf Hoplr teilten, freuen sich nun über Reaktionen und

Vorschläge der Einwohner. Ratsmitglieder fragen Jozien regelmäßig, ob eine Nachricht schon auf Hoplr geteilt wurde. Sie wissen: So erreicht man die Nachbarn. Zudem erweist sich Hoplr als starkes Instrument im Rahmen des niederländischen Gesetzes über soziale Unterstützung. Das erkennen immer mehr Kollegen.



Hoplr als Instrument für sozialen Zusammenhalt und lokale Beteiligung.

Die Gemeinde nutzt Hoplr nicht nur für Fragen zum Wohnumfeld, sondern auch für soziale Themen wie Einsamkeit und Gesundheitsprävention. Die Plattform ist ein vielseitiges Instrument, das sowohl die Bedürfnisse verschiedener Abteilungen der Verwaltung als auch die der Einwohner widerspiegelt.



Was als Instrument der Bürgerbeteiligung begann, ist zu einem zentralen Kommunikationskanal für Nachbarschaftsthemen in Terneuzen geworden. Hoplr dient regelmäßig der gezielten Information, etwa über das Fällen alter und kranker Bäume. Die Beiträge erklären klar, welche Bäume betroffen sind, warum die Entscheidung fiel und ob Ersatz gepflanzt wird.

Das fördert das Verständnis der Bewohner und ermöglicht der Gemeinde, Fragen gezielter zu beantworten.

Auch Bewohner und Vereine nutzen Hoplr aktiv, um einander zu helfen. Das stärkt den sozialen Zusammenhalt im Viertel. Diese Initiativen werden vollständig von den Bewohnern selbst getragen und aufrechterhalten.

“

Wir spielen dabei gar keine Rolle. Das läuft von selbst, und das ist so schön.

Der Austausch auf der Plattform schafft Vertrautheit: Bewohner grüßen einander und fühlen sich verbunden. Die Idee, dass Onlinebegegnungen offline verbinden, wird hier Wirklichkeit.

Hoplr sorgt auch für mehr Verständnis und Respekt in der Gemeinschaft. Ein schönes Beispiel ist der Aufruf einer Person, deren Bruder eine Behinderung hat und leidenschaftlich Radios baut und zerlegt. Durch die Bitte auf Hoplr, alte Radios zu sammeln, bekam dieser junge Mann plötzlich ein Gesicht. Die Nachbarn freuten sich, durch eine Sachspende helfen zu können.

Auch kleine Initiativen stärken die Verbundenheit: Bewohner verschenken Pflaumen vom eigenen Baum, teilen zu viel gekochtes Essen, verleihen eine Leiter oder empfehlen einen Elektriker aus der Nähe.

Solche Handlungen regen Gespräche an und vertiefen die Beziehungen. Auf Facebook würde man nie fragen, ob jemand die Mülltonne herausstellen kann. Auf Hoplr trauen sich die Menschen das. Weil sich die Bewohner kennen, fühlen sie sich sicher und bitten leichter um Hilfe oder unterstützen einander.





Weniger Arbeit, mehr Beteiligung.

Oft wird angenommen, Hoplr verursache viel Mehrarbeit. Die Praxis zeigt etwas anderes. In Terneuzen gilt Hoplr als effiziente Lösung ohne zusätzlichen Aufwand. Die Einführung braucht etwas Zeit, danach halten die Nachbarn die Plattform weitgehend selbst am Laufen. Sie stellen und beantworten Fragen, organisieren Aktivitäten und empfehlen die Plattform weiter. So entsteht ein lebendiges, sich selbst regulierendes System, das die Verwaltung entlastet.

Das Bürgerkontaktzentrum erhält weniger Anrufe, weil Bewohner durch Hoplr besser informiert sind und Fragen direkt online beantwortet werden. Auch Meldungen zum öffentlichen Raum laufen nun reibungslos über die

Plattform, während sie telefonisch früher umständlich waren. Da Fragen, Antworten und Meldungen für andere sichtbar sind, werden doppelte Fragen und wiederholte Meldungen vermieden.

Auffällig ist auch, dass unpassende Kommentare kaum moderiert werden müssen. Menschen verhalten sich auf Hoplr respektvoller als auf anderen, anonymen Plattformen. Sie stellen eher Fragen, als unbegründete Meinungen zu teilen. Hoplr nimmt der Gemeinde somit Arbeit ab, indem es Aufgaben wie Kommunikation und Meldungen vereinfacht. Die Plattform bietet eine leicht zugängliche Alternative zu klassischen Kanälen, ohne hohe Kosten zu verursachen.

Hoplr überzeugt die Gemeinde nach einem Jahr aktiver Nutzung.

Nach einem Jahr hat Hoplr beeindruckende Ergebnisse erzielt. Ganze 20 % der Haushalte, insgesamt 5.157, nutzen die Plattform aktiv. Möglich wurde dies durch einen abgestimmten Ansatz: Die Bewohner erhielten Briefe über Hoplr, begleitet von einer Kommunikationskampagne mit unbezahlter und bezahlter Öffentlichkeitsarbeit. Die Beteiligung hängt vom Thema ab, liegt aber oft bei etwa 400 bis 500 Rückmeldungen.

Früher nahmen hauptsächlich Männer über fünfzig teil. Heute ist die Beteiligung viel breiter, mit jüngeren Erwachsenen und mehr Frauen. Positiv ist auch, dass sich Expats auf Hoplr einbringen. Sie schätzen es, Beiträge in ihrer eigenen Sprache schreiben und lesen zu können. Das hilft ihnen, in ihrem neuen Wohnumfeld soziale Kontakte aufzubauen. Hoplr ist damit nicht nur für langjährige Bewohner wertvoll, sondern auch für Neuankömmlinge, die ihren Platz in der Gemeinschaft finden möchten.

Bemerkenswert ist dabei die Vielfalt des Publikums, das sich auf Hoplr beteiligt.

“

Das Publikum ist heute viel vielfältiger: Neben Männern über fünfzig sind auch viele jüngere Erwachsene und deutlich mehr Frauen dabei.



Ein Blick in die Zukunft von Hoplr in der Gemeinde Terneuzen.

Die Ergebnisse sind bereits hervorragend, dennoch gibt es Raum für Wachstum. Terneuzen will den Anteil teilnehmender Haushalte auf 35 % steigern und damit die Gemeinschaft noch stärker einbinden.

Auch Menschen, die noch nicht so lange in den Niederlanden leben, sollen stärker profitieren. Hoplr lässt sich einfach übersetzen und ist so für alle zugänglich.

Zudem sollen mit „Joplr“ mehr Gemeinschaften für junge Menschen entstehen: eine eigene Plattform, auf der

Gleichgesinnte einander begegnen können. Dazu gehören etwa Fahrgemeinschaften oder die Bewerbung von Aktivitäten wie einem Padeltturnier speziell für junge Menschen.

Die Gemeinde will auch verfügbare Daten stärker nutzen. Diese können der Führung wertvolle Einblicke geben und helfen, die Stimmung in der Bevölkerung besser zu verstehen. Mit laufenden Entwicklungen und Anpassungen soll Hoplr noch mehr bewirken und den Bedürfnissen der Gemeinschaft noch besser entsprechen.

Entdecken Sie, wie Hoplr Ihre Gemeinde unterstützen kann!

Wir erkunden gerne gemeinsam mit Ihnen die Möglichkeiten.



Peter De Smedt

Leiter Customer Success

peter.desmedt@hoplr.com





Terneuzen