



Samen bouwen aan de buurt.

De innovatieve aanpak van de gemeente
Terneuzen voor meer sociale samenhang
en buurtparticipatie.

Eén op de vijf huishoudens in de gemeente Terneuzen is actief op het participatieplatform van Hoplr.

In de Nederlandse provincie Zeeland ligt de gemeente Terneuzen, met ruim 55.000 inwoners, de grootste Zeeuwse gemeente naar inwoneraantal. Gelegen in het unieke grensgebied stond de gemeente Terneuzen voor een uitdaging: het vergroten van de betrokkenheid van burgers bij besluitvorming. In april 2023 lanceerde de gemeente het online platform Hoplr om de participatie te vergroten en de banden tussen buurtbewoners te versterken. We spraken de drijvende kracht achter dit initiatief, Jozien Borgmeijer, Adviseur Burger- en Overheidsparticipatie bij de gemeente Terneuzen. Ze deelt met enthousiasme haar ervaringen met Hoplr, waarbij buurtparticipatie voorop staat.



Jozien Borgmeijer

Adviseur Burger- en Overheidsparticipatie,
gemeente Terneuzen

5.157

Gezinnen

ofwel 20% van de
huishoudens maakt actief
gebruik van het platform.

60%

van de burgers is
wekelijks online.

18

buurten
actief.

20%

heeft al deelgenomen aan
participatieprojecten

15%

heeft burenhulp
geactiveerd en is bereid
om anderen te helpen.

65%

van de inwoners heeft
al actief deelgenomen
aan het gesprek.



Een strategische benadering van buurtgerichte participatie.

De gemeente Terneuzen stond voor de uitdaging om een digitaal participatieplatform te realiseren, zoals vastgelegd in het bestuursakkoord van de gemeenteraad.

Al snel bleek dat traditionele participatieplatformen veel inspanning van de overheid vereisen, maar vaak op weinig betrokkenheid van de burger kunnen rekenen. Dit paste niet binnen hun strategie; ze zochten een platform waar inwoners zelf het initiatief nemen en het gesprek aangaan, zonder voortdurende inmenging van de overheid.

Een centrale plek waar mensen elkaar kunnen vinden en contact kunnen leggen, voor het uitwisselen van spullen, hulpvragen en informatie.

Door onze unieke bottom-up benadering werd Hoplr al snel gezien als de perfecte oplossing om participatie te stimuleren en bij te dragen aan een gezonde buurt.

De implementatie van Hoplr en creëren van interne betrokkenheid.

Nadat de beslissing was genomen om met Hoplr te werken, zette het team snel de eerste stappen voor de implementatie van het platform. Raadsleden omarmden Hoplr al snel, omdat zijzelf als inwoners van de wijk direct de voordelen van lokale participatie ervoeren. Voor hen was het vanzelfsprekend dat een platform als Hoplr hen zou helpen om de communicatie met hun burens de wijk te versterken.

Toch was het binnen de gemeente niet altijd eenvoudig om iedereen aan boord te krijgen. Sommige projectleiders toonden weerstand, ondanks het belang van participatie. Er heerste een angst onder collega's. Zo zou online-participatie veel vragen en discussies oproepen, wat zou leiden tot vertraging en complicaties.



“

Hoplr is niet meer weg te denken uit Terneuzen. We krijgen regelmatig vragen van raadsleden of een bepaald bericht al via Hoplr is gedeeld.

Daarom was het essentieel om de implementatie van Hoplr goed te begeleiden en collega's over de drempel te helpen. Inmiddels heeft Hoplr dan ook een onmisbare rol binnen de gemeente verworven en is het razendsnel populair geworden.

Collega's die hun projecten via Hoplr hebben gedeeld, zijn nu blij met de reacties en

suggesties van inwoners. Jozien krijgt regelmatig vragen van raadsleden of een bepaald bericht al via Hoplr is gedeeld, omdat ze weten dat dit dé manier is om de boodschap bij de burens te krijgen. Bovendien blijkt Hoplr een krachtig middel te zijn in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, iets wat steeds meer collega's onder ogen zien.



Hoplr als instrument voor sociale samenhang en buurtparticipatie.

Binnen de gemeente wordt Hoplr niet alleen ingezet voor omgevingsgerelateerde vraagstukken, maar ook voor sociale kwesties zoals eenzaamheid en preventieve gezondheid. Het platform fungeert als een veelzijdig instrument dat zowel de behoeften van verschillende afdelingen binnen de organisatie als die van de inwoners weerspiegelt.



Wat begon als een middel voor burgerparticipatie, is uitgegroeid tot een centraal communicatiekanaal voor buurtgerelateerde zaken in de gemeente Terneuzen. Hoplr wordt regelmatig gebruikt voor gerichte informatievoorziening, zoals het rooien van oude en zieke bomen. In deze berichten wordt helder uitgelegd welke bomen betroffen zijn, waarom deze beslissing is genomen en of er vervangende bomen komen.

Dit vergroot het begrip van bewoners en stelt de gemeente in staat om gerichter vragen te beantwoorden.

Ook maken bewoners en verenigingen actief gebruik van Hoplr om elkaar te helpen, wat een positieve impact heeft op de sociale cohesie in de buurt. Deze initiatieven worden volledig door de bewoners zelf gedreven en onderhouden.

“

En daar spelen wij helemaal geen rol in, dit gaat gewoon vanzelf, dat is zo mooi.

Door de interactie op het platform ontstaat er een vertrouwde band: bewoners groeten elkaar en voelen zich verbonden. Het idee: online ontmoeten offline verbindt, wordt hier werkelijkheid.

Daarnaast zorgt Hoplr voor meer begrip en respect binnen de gemeenschap. Een mooi voorbeeld hiervan is een oproep van iemand wiens gehandicapte broer gepassioneerd is door het maken (en uit elkaar halen) van radio's. Door een verzoek op Hoplr te plaatsen om oude radio's te verzamelen, kreeg deze jongen ineens een gezicht, en de wijkgenoten waren blij dat ze konden helpen door iets weg te geven.

Ook kleinere initiatieven dragen bij aan de onderlinge verbondenheid. Denk aan bewoners die pruimen van hun boom oogsten en deze weggeven, die teveel gekookt eten delen, een ladder uitlenen of een lokale elektricien aanbevelen.

Deze handelingen stimuleren gesprekken en creëren diepere verbindingen tussen bewoners. Op Facebook zou je nooit vragen of iemand je container naar buiten kan zetten, maar op Hoplr durven mensen dat wel. Doordat bewoners elkaar kennen, heerst er een gevoel van veiligheid, waardoor ze gemakkelijker om hulp vragen en elkaar ondersteunen.





Minder werk, meer betrokkenheid.

Hoewel vaak gedacht wordt dat Hoplr veel extra werk oplevert, blijkt dit in de praktijk anders. Binnen de gemeente Terneuzen wordt Hoplr juist gezien als een efficiënte oplossing die geen extra werk oplevert. De initiële implementatie vraagt wat tijd, maar daarna onderhouden buurtbewoners het platform grotendeels zelf. Ze stellen vragen, geven antwoorden, organiseren activiteiten en bevelen het platform aan elkaar aan. Dit zorgt voor een levendig en zelfregulerend systeem, waardoor de werkdruk voor de gemeente afneemt.

Het klantcontactcentrum merkt dat er minder telefoontjes binnenkomen, omdat bewoners via Hoplr beter geïnformeerd worden en vragen direct online worden beantwoord. Ook meldingen over de openbare ruimte verlopen nu soepel via het

platform, wat eerder omslachtig was via de telefoon. Doordat deze vragen en antwoorden, evenals meldingen, zichtbaar zijn voor anderen, voorkomen ze dubbele vragen en herhaalde meldingen.

Ook opvallend is dat er nauwelijks moderatie nodig is op vreemde reacties, omdat mensen op Hoplr zich respectvoller gedragen dan op andere, anoniemere platforms. Men stelt eerder een vraag dan dat ze ongefundeerde meningen delen. Kortom, Hoplr neemt de gemeente werk uit handen door een deel van de taken, zoals communicatie en meldingen, te vereenvoudigen. Het platform biedt een laagdrempelig alternatief voor traditionele kanalen, zonder dat dit hoge kosten met zich meebrengt.

Hoplr verovert de gemeente na één jaar actief gebruik.

Na één jaar heeft Hoplr indrukwekkende resultaten geboekt in de gemeente. Maar liefst 20% van de huishoudens, wat neerkomt op 5.157 huishoudens, maakt actief gebruik van het platform. Deze prestatie werd mogelijk gemaakt door een gecoördineerde aanpak, waarbij brieven over Hoplr werden verspreid onder de bewoners en een communicatiecampagne werd gevoerd met zowel onbetaalde als betaalde publiciteit. Het aantal deelnemers aan participatie varieert afhankelijk van het onderwerp, maar ligt vaak rond de 400 tot 500 reacties.

Een opmerkelijk aspect van de resultaten is de diversiteit van het publiek dat betrokken is bij Hoplr.

Voorheen bestond de deelnemersgroep voornamelijk uit oudere mannen boven de vijftig, maar nu zien ze een veel bredere vertegenwoordiging, waaronder jongere volwassenen en meer vrouwen. Een andere positieve ontwikkeling is de betrokkenheid van expats bij Hoplr. Zij vinden het waardevol om berichten te kunnen plaatsen en te lezen in hun eigen taal, wat hen ondersteunt bij het opbouwen van sociale contacten in hun nieuwe woonomgeving. Hierdoor blijkt Hoplr niet alleen van waarde te zijn voor bewoners die al in de buurt wonen, maar ook voor nieuwkomers die hun weg willen vinden binnen de gemeenschap.

“

Het publiek is nu veel diverser dan voorheen, met niet alleen oudere mannen boven de vijftig, maar ook veel jong-volwassenen en een groter aantal vrouwen.



Een blik op de toekomst van Hoplr binnen de gemeente Terneuzen.

Hoewel de resultaten al fantastisch zijn, is er nog ruimte voor verdere verbetering en groei. De gemeente Terneuzen heeft als doel het aantal deelnemende huishoudens te verhogen naar 35%, wat de betrokkenheid van de gemeenschap verder zal vergroten.

Ook willen ze dat mensen die minder lang in Nederland zijn, meer profiteren van dit platform, omdat Hoplr eenvoudig vertaald kan worden en zo toegankelijk is voor iedereen.

Daarnaast zetten ze in op het vergroten van communities voor jongeren met de lancering van "Joplr," een speciaal platform waar

gelijkgestemden elkaar kunnen ontmoeten. Denk aan initiatieven zoals carpoolen of het promoten van activiteiten zoals een padeltoernooi, specifiek gericht op jongeren.

Verder willen ze meer gebruik maken van beschikbare data, omdat deze waardevolle inzichten kunnen bieden voor het management en een beter begrip kunnen geven van de stemming in de samenleving. Met deze voortdurende ontwikkelingen en aanpassingen hopen ze de impact van Hoplr nog verder te vergroten en nog beter te kunnen voldoen aan de behoeften van hun gemeenschap.

Ontdek hoe Hoplr jouw gemeente kan ondersteunen!

We staan klaar om samen de
mogelijkheden te verkennen.



Peter De Smedt

Head of Customer Success

peter.desmedt@hoplr.com





Terneuzen