



Vi bygger vårt grannskap ihop.

Terneuzens kommuns innovativa arbetssätt för starkare social sammanhållning och delaktighet i grannskapet.

Vart femte hushåll i Terneuzen är aktivt på Hoplrs plattform för delaktighet.

I den nederländska provinsen Zeeland ligger Terneuzen, provinsens folkrikaste kommun med över 55 000 invånare. Kommunen ligger i en särpräglad gränsregion och stod inför en utmaning: att öka invånarnas delaktighet i beslutsfattandet. I april 2023 lanserade kommunen onlineplattformen Hoplr för att öka deltagandet och stärka banden mellan grannar. Vi talade med drivkraften bakom initiativet, Jozien Borgmeijer, rådgivare för medborgar- och myndighetsdelaktighet i Terneuzens kommun. Hon delar entusiastiskt med sig av sina erfarenheter av Hoplr, med delaktighet i grannskapet i centrum.



Jozien Borgmeijer

Rådgivare för medborgar- och myndighetsdelaktighet,
Terneuzens kommun

5 157

Familjer

alltså 20 % av hushållen,
använder plattformen
aktivt.

60%

av medborgarna är
online varje vecka.

18

aktiva
grannskap.

20%

har redan deltagit i
delaktighetsprojekt.

15%

har aktiverat grannhjälp
och är beredda att
hjälpa andra.

65%

av invånarna har
redan deltagit aktivt
i samtalet.



Ett strategiskt arbetssätt för delaktighet i grannskapet.

Terneuzens kommun skulle skapa en digital plattform för delaktighet, enligt den politiska överenskommelsen i kommunfullmäktige. Det stod snart klart att traditionella plattformar kräver stora insatser från det offentliga men ofta väcker litet engagemang bland invånarna. Det passade inte deras strategi. De sökte en plattform där invånarna själva tar initiativ och börjar samtala, utan att kommunen ständigt behöver ingripa.

En central plats där människor kan hitta varandra och knyta kontakter för att utbyta saker, hjälpförfrågningar och information.

Tack vare vårt unika arbetssätt som utgår från invånarna sågs Hoplr snart som den perfekta lösningen för att främja delaktighet och bidra till ett välmående grannskap.

Att införa Hoplr och skapa internt engagemang.

När beslutet att arbeta med Hoplr var fattat tog teamet snabbt de första stegen för att införa plattformen. Fullmäktigeledamöterna tog snart till sig Hoplr. Som boende i grannskapen upplevde de själva fördelarna med lokal delaktighet. För dem var det självklart att en plattform som Hoplr skulle stärka kommunikationen med grannarna.

Men det var inte alltid lätt att få med alla inom kommunen. Vissa projektledare var tveksamma, trots att delaktighet är viktigt. Kollegor befarade att deltagande online skulle leda till många frågor och diskussioner, med förseningar och komplikationer som följd.



“

Hoplr är numera oundgängligt i Terneuzen. Fullmäktigeledamöter frågar oss ofta om ett visst meddelande redan har delats på Hoplr.

Därför var det avgörande att ge bra stöd vid införandet av Hoplr och hjälpa kollegor över tröskeln. Sedan dess har Hoplr fått en oundgänglig roll i kommunen och snabbt blivit populärt.

Kollegor som delat projekt via Hoplr gläds nu åt invånarnas svar och

förslag. Fullmäktigeledamöter frågar ofta Jozien om ett visst meddelande redan har delats på Hoplr, eftersom de vet att det är sättet att nå grannarna. Hoplr visar sig också vara ett kraftfullt verktyg inom ramen för den nederländska lagen om socialt stöd, något allt fler kollegor inser.



Hoplr som verktyg för social sammanhållning och lokal delaktighet.

Kommunen använder Hoplr både för frågor om närmiljön och för sociala frågor som ensamhet och förebyggande hälsa. Plattformen fungerar som ett mångsidigt verktyg som speglar behoven hos såväl olika avdelningar i organisationen som invånarna.

Det som började som ett verktyg för medborgardelaktighet har blivit en central kommunikationskanal för grannskapsfrågor i Terneuzen. Hoplr används regelbundet för riktad information, till exempel om fällning av gamla och sjuka träd. Inläggen förklarar tydligt vilka träd som berörs, varför beslutet fattats och om nya träd ska planteras.



Det ökar invånarnas förståelse och gör att kommunen kan besvara frågor mer precist.

Även invånare och föreningar använder Hoplr aktivt för att hjälpa varandra, vilket stärker den sociala sammanhållningen i grannskapet. Initiativen drivs och hålls helt igång av invånarna själva.

“

Vi har ingen roll alls i det. Det sker av sig självt, och det är så fint.

Kontakten på plattformen skapar förtroget: invånarna hälsar på varandra och känner samhörighet. Idén att möten online skapar gemenskap offline blir verklighet här.

Hoplr skapar också större förståelse och respekt i gemenskapen. Ett fint exempel är en efterlysning från någon vars bror har en funktionsnedsättning och älskar att bygga och plocka isär radioapparater. En fråga på Hoplr om att samla in gamla radioapparater gav plötsligt den unge mannen ett ansikte. Grannarna blev glada över att kunna hjälpa genom att skänka något.

Även mindre initiativ stärker samhörigheten. Invånare skänker plommon från sina träd, delar mat när de har lagat för mycket, lånar ut en stega eller rekommenderar en lokal elektriker.

Det väcker samtal och fördjupar kontakterna mellan invånarna. På Facebook skulle man aldrig fråga om någon kan ställa ut soptunnan, men på Hoplr vågar människor göra det. Eftersom grannarna känner varandra finns en trygghet som gör det lättare att be om hjälp och stödja varandra.





Mindre arbete, mer engagemang.

Många tror att Hoplr skapar mycket extra arbete, men erfarenheten visar annat. I Terneuzen ses Hoplr som en effektiv lösning som inte ger merarbete. Införandet tar lite tid, men sedan håller grannarna i stor utsträckning plattformen igång själva. De ställer frågor, svarar, ordnar aktiviteter och rekommenderar plattformen för varandra. Det skapar ett levande och självreglerande system som minskar kommunens arbetsbelastning.

Kontaktcentret får färre telefonsamtal eftersom invånarna är bättre informerade via Hoplr och frågor besvaras direkt online. Även anmälningar om den offentliga miljön går nu smidigt via

plattformen, vilket tidigare var omständligt via telefon. Eftersom frågor, svar och anmälningar är synliga för andra undviks dubbla frågor och upprepade anmälningar.

Det är också slående att olämpliga kommentarer knappt behöver modereras. Människor betar sig mer respektfullt på Hoplr än på andra, mer anonyma plattformar. De ställer hellre frågor än delar ogrundade åsikter. Hoplr avlastar alltså kommunen genom att förenkla uppgifter som kommunikation och anmälningar. Plattformen är ett lättillgängligt alternativ till traditionella kanaler, utan höga kostnader.

Hoplr vinner kommunens förtroende efter ett års aktiv användning.

Efter ett år har Hoplr nått imponerande resultat i kommunen. Hela 20 % av hushållen, alltså 5 157 hushåll, använder plattformen aktivt. Det blev möjligt genom ett samordnat arbete: brev om Hoplr delades ut till invånarna och en kommunikationskampanj genomfördes med både obetald och betald publicitet. Deltagandet varierar med ämnet, men ger ofta omkring 400 till 500 svar.

Tidigare var deltagarna främst män över femtio. Nu är representationen betydligt bredare, med yngre vuxna och fler kvinnor. En annan positiv utveckling är att utlandsboende engagerar sig på Hoplr. De uppskattar att kunna skriva och läsa inlägg på sitt eget språk, vilket hjälper dem att skapa sociala kontakter i sin nya boendemiljö. Hoplr är därför värdefullt både för dem som redan bor i grannskapet och för nyinflyttade som söker sin plats i gemenskapen.

En anmärkningsvärd del av resultaten är mångfalden bland dem som deltar på Hoplr.

“

Deltagarna är nu mycket mer olika än tidigare: utöver män över femtio finns många yngre vuxna och ett större antal kvinnor.



En blick på Hoplrs framtid i Terneuzens kommun.

Resultaten är redan fantastiska, men det finns utrymme för förbättring och tillväxt. Terneuzen vill öka andelen deltagande hushåll till 35 % och därmed stärka engagemanget ytterligare.

Kommunen vill också att personer som bott kortare tid i Nederländerna ska få större nytta av plattformen. Hoplr kan enkelt översättas och blir därmed tillgängligt för alla.

Man vill även utveckla gemenskaper för unga genom att lansera "Joplr", en särskild plattform där

likasinnade kan träffas. Det kan handla om samåkning eller om att sprida information om aktiviteter som en padelturnering, särskilt riktad till unga.

Kommunen vill också använda tillgängliga data mer, eftersom de kan ge ledningen värdefulla insikter och en bättre förståelse för stämningen i samhället. Med fortsatt utveckling och anpassning hoppas man att Hoplr ska få ännu större genomslag och bättre möta gemenskapens behov.

Upptäck hur Hoplr kan stödja din kommun!

Vi är redo att utforska möjligheterna tillsammans.



Peter De Smedt

Chef för kundframgång

peter.desmedt@hoplr.com





Terneuzen