



Bericht zur Nutzerzufriedenheit

*Was denken Nutzer über Hoplr,
die App-Erfahrung und unsere Grundwerte?**

September 2025



Managementzusammenfassung.....	2
Nachbarschaftsgeschichten: Die greifbare Wirkung von Hoplr.....	3
Eine Plattform für und von Bewohnern.....	4
Hohe Benutzerzufriedenheit.....	4
Hohe Akzeptanzraten und App-Bewertungen.....	5
Von zufriedenen Nutzern zu aktiven Botschaftern.....	6
Sicherheit und Vertrauen als Grundlage.....	7
Nutzer legen Wert auf Datenschutz und eine werbefreie Erfahrung.....	7
Eine vertrauenswürdige Alternative zu Mainstream-Social -Media.....	8
Der Motor für sozialen Zusammenhalt und gegenseitige Unterstützung.....	9
Von digitalen Handschlägen zu Begegnungen in der realen Welt.....	9
Nachbarschaftliche Hilfe aktivieren.....	9
Stärkung des sozialen Gefüges auf kommunaler Ebene.....	10
Ein strategischer Partner für Ihre Gemeinde.....	11
Eine Investition in Ihre soziale Infrastruktur.....	11
Entdecken Sie die Wirkung für Ihre Gemeinde.....	11

Managementzusammenfassung

Hoplr ist ein Sozialunternehmen aus Gent, Belgien gegründet im Jahr 2014 mit einer klaren gesellschaftlichen Vision: den Fokus vom Individuum auf die lokale Gemeinschaft zu verlagern. Unsere Mission ist es, die kollektive Kraft von Nachbarschaften zu nutzen, um moderne Herausforderungen wie die alternde Bevölkerung, soziale Inklusion und Bürgerbeteiligung anzugehen. Als führendes Nachbarschaftsnetzwerk in den Benelux-Ländern ist Hoplr derzeit in über 250 Städten und Gemeinden aktiv und bedient mehr als 1.000.000 Haushalte. Entscheidend ist, dass die Plattform eine private, werbefreie und sichere Umgebung bietet (vollständig DSGVO- und ISO 27001-konform), in der sich die Bewohner vertrauensvoll vernetzen können.

Dieser Bericht zur Nutzerzufriedenheit beantwortet die folgenden Fragen:

- Sind Hoplr-Nutzer mit der App und den Funktionen zufrieden?
- Empfehlen Hoplr-Nutzer die App?
- Was denken Nutzer über die Kernwerte von Hoplr?

Dieser Bericht bietet eine transparente Analyse der Leistung unserer Plattform, basierend auf einer langfristigen Zufriedenheitsumfrage, ergänzt durch App-Bewertungen, Testimonials, zwei Querschnittsbefragungen von Nutzern und Sekundärdaten der alle drei Jahre stattfindenden Umfrage „Gemeente- en stadsmonitor“, die von der flämischen Regierung durchgeführt wird.

Die Umfrage zur Nutzerzufriedenheit ist eine kurze Umfrage, die an alle neuen Nutzer drei Monate nach der Anmeldung verschickt wird. Darin können sie angeben, inwieweit Hoplr ihre Erwartungen erfüllt, wie wichtig ihnen die Kernwerte von Hoplr sind, inwieweit sie Hoplr ihren Freunden und Familie empfehlen würden und allgemeines Feedback geben. Seit 2021, dem Jahr, in dem wir mit dieser Umfrage begonnen haben, haben mehr als 25.000 Hoplr-Nutzer diese Umfrage abgeschlossen (Antwortquote von knapp 4 %). Mit den beiden Querschnittsbefragungen befragten wir 2021 und 2022 Stichproben von Nutzern nach dem Einfluss, den Hoplr auf ihr (nachbarschaftliches) Leben hatte. Mit diesen Umfragen befragten wir sie nach ihren lokalen sozialen Beziehungen, ihrem empfundenen sozialen Zusammenhalt und ihrer lokalen sozialen Unterstützung. 4368 Nutzer nahmen 2021 teil (Antwortquote = 7,8 %) und 3186 im Jahr 2022 (Antwortquote = 4,8 %).

Die Ergebnisse bestätigen, dass die Nutzer unsere Mission und ihre Erfahrung sehr schätzen.

- Ungefähr 74 % der Nutzer sind mit Hoplr „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ und bewerten die App im App Store (4,3) und Play Store (4,4) hoch.
- Hoplrs Kernwerte – datenschutzorientiert, werbefrei und gemeinschaftsorientiert – werden hoch geschätzt und heben Hoplr von den gängigen Social-Media-Plattformen ab.
- Diese Online-Verbindungen führen zu realen Interaktionen: 42 % der Nutzer haben über die Plattform neue Nachbarn kennengelernt.
- Dieses positive Engagement spiegelt sich in einem Net Promoter Score (NPS) von +26 % wider, was darauf hindeutet, dass die Bewohner nicht nur Nutzer, sondern Fürsprecher für eine stärker vernetzte Nachbarschaft sind.

Nachbarschaftsgeschichten: Die greifbare Wirkung von Hoplr

Über die Daten und Zufriedenheitswerte hinaus liegt der wahre Maßstab für den Erfolg von Hoplr in den täglichen Interaktionen, die es zwischen Nachbarn ermöglicht. Die folgenden Geschichten, die spontan von unseren Nutzern geteilt wurden, veranschaulichen die tatsächlichen Auswirkungen der Plattform auf den sozialen Zusammenhalt, die gegenseitige Unterstützung und die Lebensqualität innerhalb einer Gemeinschaft.

Den Kreislauf der sozialen Isolation durchbrechen

Für viele dient das Nachbarschaftsnetzwerk als wichtige Verbindung zur Außenwelt und bekämpft Einsamkeit und Isolation. Lindas Geschichte ist ein eindrucksvolles Beispiel:

"Ich habe durch Hoplr schon viel Hilfe bekommen. Auch für weitere Betreuung. Ich war wegen meiner Behinderung in Isolation geraten und konnte kaum noch rausgehen. Es haben sich auch Leute vom ÖSHZ \[Öffentliches Sozialhilfezentrum\] bei mir gemeldet. Danke, dass Sie dies ermöglicht haben."

— Linda

Nachbarschaftshilfe in Aktion

Hoplr aktiviert das soziale Kapital in einer Nachbarschaft und erleichtert es den Bewohnern, um Hilfe zu bitten und diese anzubieten. Dies reicht vom Teilen von Werkzeugen bis zur praktischen Unterstützung, wie André es beschreibt:

"Nachbarn können sich gegenseitig helfen, indem sie Dinge verschenken, die sonst weggeworfen würden. Werkzeuge wie eine Leiter verleihen. Ich selbst habe schon einem Nachbarn geholfen, ihren Garten winterfest zu machen. Sie ist 72 Jahre alt und konnte es wirklich nicht. So hilft man seinem Nachbarn. Ohne Hoplr hätte ich das nicht gekonnt."

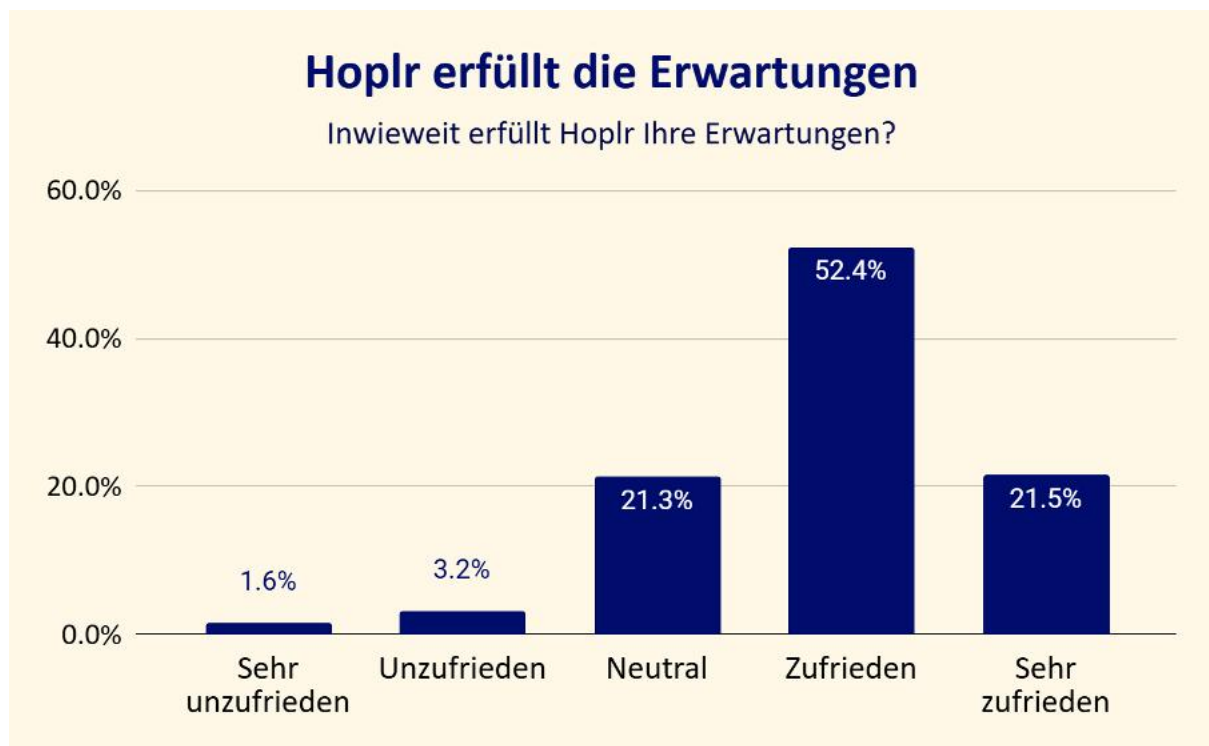
— André

Eine Plattform für und von Bewohnern

Der Erfolg eines Nachbarschaftsnetzwerks wird letztendlich von den Menschen bestimmt, die es nutzen. Damit Hoplr effektiv ist, muss es mehr als nur ein Werkzeug sein; es muss ein vertrauenswürdiger und geschätzter Teil der Gemeinschaft sein. Unsere Daten zeigen eine starke und klare Bestätigung von den Bewohnern selbst, die bestätigen, dass Hoplr eine Plattform ist, die sie bereitwillig annehmen.

Hohe Benutzerzufriedenheit

Nach dreimonatiger Nutzung werden die Bewohner zu ihren Erfahrungen befragt. Die Ergebnisse zeigen eine durchweg positive Resonanz. Ungefähr **74 % der Nutzer geben an, „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“** damit zu sein, wie Hoplr ihre Erwartungen erfüllt. Dieses hohe Maß an Zufriedenheit, das je nach Quelle dem Industriestandard für Kommunikations- und Medienunternehmen mindestens entspricht oder diesen deutlich übertrifft, ist ein starker Indikator dafür, dass die Plattform benutzerfreundlich, relevant ist und die Bedürfnisse der Nachbarschaft effektiv erfüllt.



Die Zufriedenheitswerte bleiben über die Jahre hinweg konstant und variieren zwischen 71,5 % und 76,5 %.

Diese Stimmung spiegelt sich in den öffentlichen App Stores wider, wo Nutzer spontan ihre Gedanken teilen. Ein Nutzer beschreibt Hoplr treffend als:

★★★★☆ Maartse buien - 22 juli 2025

Original: Een app die de verloren verbondenheid, in de huidige tijd, in je buurt kan stimuleren m.b.v. een veilige digitale omgeving. Ik raad het iedereen aan.

Übersetzung: Nachbarschaftsnetzwerk. Eine App, die in der heutigen Zeit die verloren gegangene Verbindung in Ihrer Nachbarschaft mithilfe einer sicheren digitalen Umgebung stimulieren kann. Ich empfehle sie jedem.

Hohe Akzeptanzraten und App-Bewertungen

Diese hohe Nutzerzufriedenheit wird durch reale und verhaltensbezogene Daten untermauert. Zunächst werden die Hoplr-Apps im Google Play Store (4.4) und im Apple App Store (4.3) hoch bewertet.

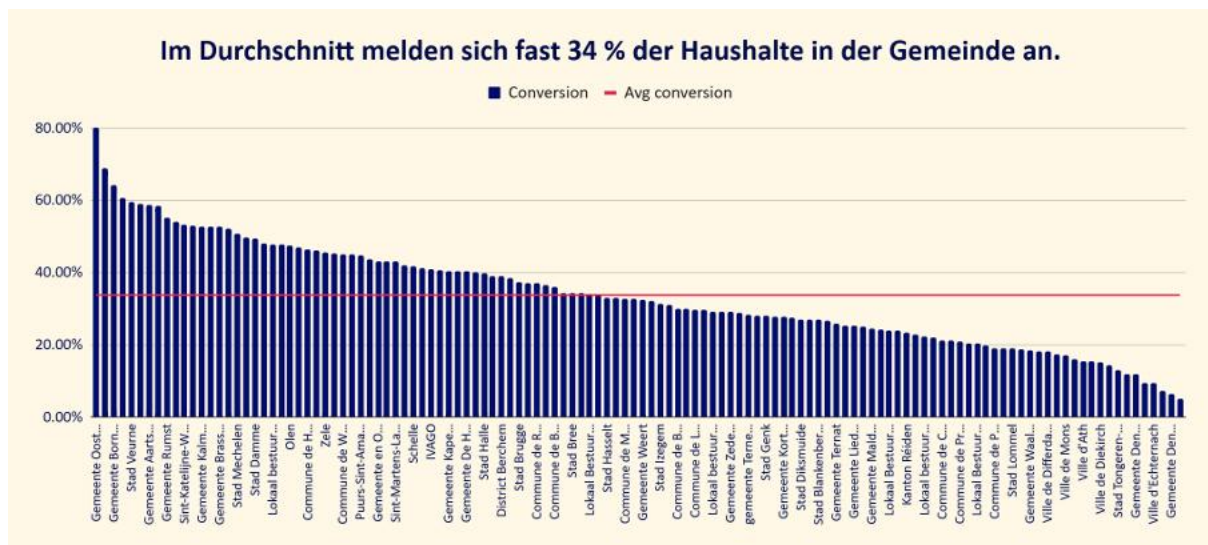
Android: 4.4



iOS: 4.3



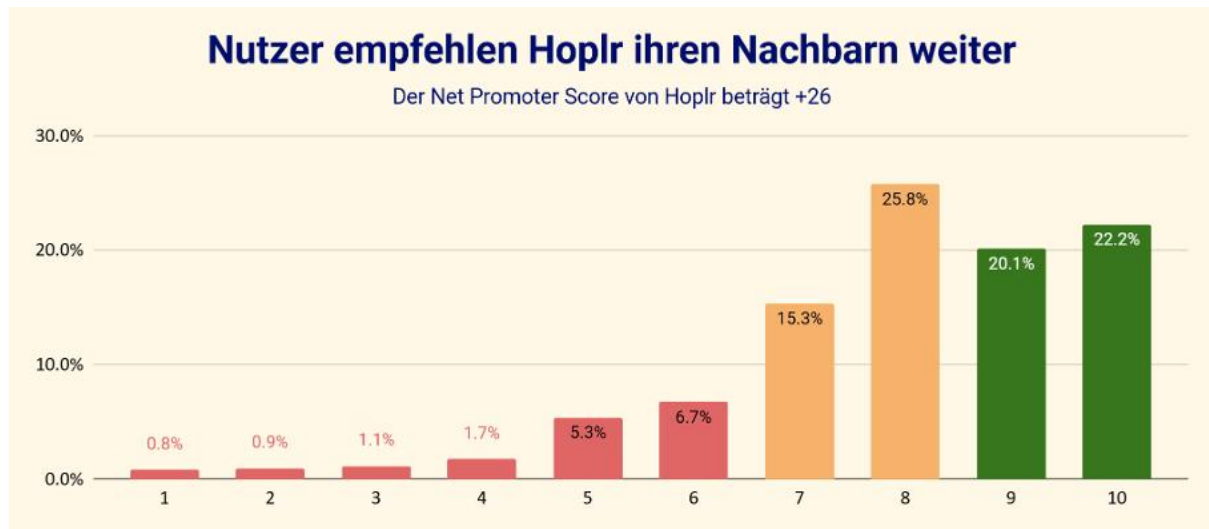
Noch wichtiger ist, dass wir in den Gemeinden, in denen wir eingeführt wurden, hohe Akzeptanzraten feststellen, wobei sich im Durchschnitt 34 % der Haushalte anmelden, aber auch Ausreißer von bis zu 81 % (!).



Von zufriedenen Nutzern zu aktiven Botschaftern

Über die persönliche Zufriedenheit hinaus messen wir, wie wahrscheinlich Nutzer Hoplr ihren Nachbarn, Freunden und ihrer Familie weiterempfehlen würden. Dies wird anhand des Net Promoter Score (NPS) berechnet, einem globalen Standard zur Messung der Kundentreue.

Hoplr hat einen **Net Promoter Score von +26%**. Ein positiver Wert zeigt, dass es deutlich mehr „Promotoren“ – Bewohner, die die Plattform aktiv weiterempfehlen – als „Kritiker“ gibt. Dies macht zufriedene Nutzer zu aktiven Botschaftern, die dem Nachbarschaftsnetzwerk helfen, organisch und nachhaltig zu wachsen.



NPS-Werte zwischen 0 und 30 gelten als gut. Hoplrs NPS-Wert liegt auf dem Niveau des Branchendurchschnitts für Social-Media-Unternehmen (25,3), Kommunikation und Medien (30).

Diese Bereitschaft, sich für die Plattform einzusetzen, wurzelt oft in der konkreten Hilfe und Verbindung, die sie bietet, wie ein Nutzer in einer Rezension bemerkte:

★★★★★ Corrie Kleindijk - 5 augustus 2025

Original: Ik heb al geregeld hulp kunnen bieden en ontvangen. Daarnaast is het een prettig medium om op de hoogte te blijven van dingen die spelen in de buurt.

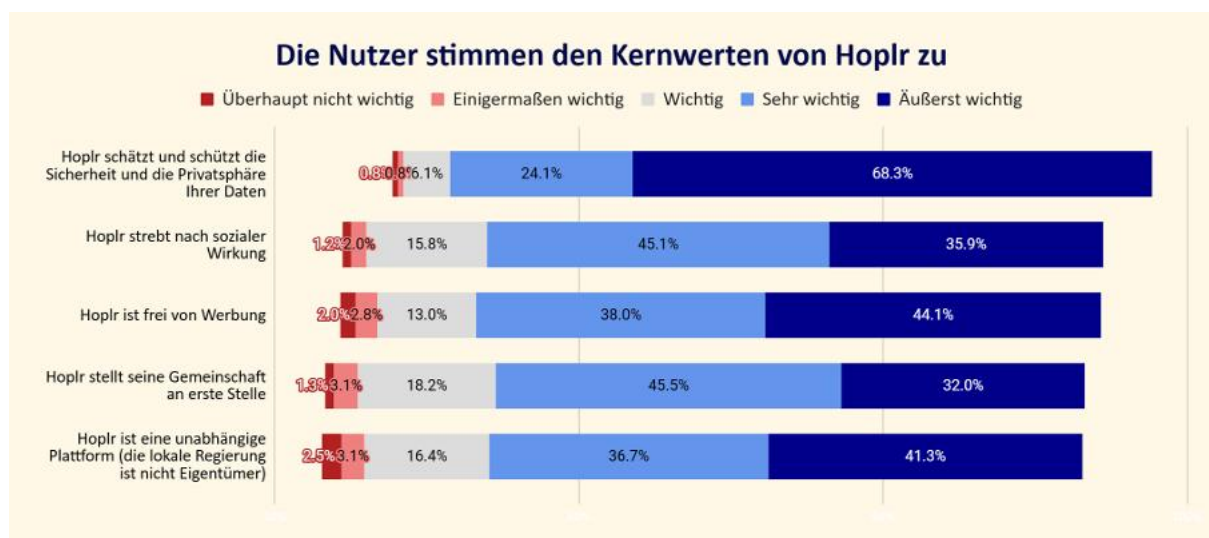
Übersetzung: "Ich konnte regelmäßig Hilfe anbieten und erhalten. Außerdem ist es ein angenehmes Medium, um über Dinge, die in der Nachbarschaft passieren, auf dem Laufenden zu bleiben."

Sicherheit und Vertrauen als Grundlage

Eine florierende Online-Community kann nur existieren, wenn sich ihre Mitglieder sicher fühlen. Im Gegensatz zu kommerziellen Social-Media-Plattformen, die oft durch Werbung und Datenmonetarisierung angetrieben werden, wurde Hoplr auf einer Grundlage von Vertrauen, Privatsphäre und Sicherheit aufgebaut. Dieser Fokus ist nicht nur eine Richtlinie, sondern ein Kernwert, der von unseren Nutzern zutiefst geteilt und geschätzt wird.

Nutzer legen Wert auf Datenschutz und eine werbefreie Erfahrung

Unsere Umfragedaten liefern eindeutige Beweise dafür, dass Nutzer ein sicheres und nicht-kommerzielles Umfeld bevorzugen. Auf die Frage nach den Grundwerten von Hoplr ist die Resonanz überwältigend. Außergewöhnliche **92,4% der Nutzer bewerten den Schutz ihrer Sicherheit und Privatsphäre als „Wichtig“ bis „Extrem wichtig“**. Dies bestätigt, dass ein vertrauenswürdiges Umfeld die primäre Erwartung an eine Nachbarschaftsplattform ist. Ebenso wird die werbefreie Natur von Hoplr sehr geschätzt, was den Fokus der Plattform auf die Gemeinschaft und nicht auf den Handel unterstreicht.



Seit Beginn unserer Umfrage beobachten wir, dass die Wertschätzung dieser Kernwerte über die Jahre hinweg konstant bleibt, wobei die Werte jährlich um etwa +-3 % variieren.

Dieses Engagement, einen sicheren Raum zu schaffen, ist ein Hauptgrund, warum Nutzer sich wohl fühlen, mit ihren Nachbarn in Kontakt zu treten. Wie ein Nutzer es ausdrückt, geht es darum, eine echte Verbindung in einem sicheren Kontext zu schaffen.:

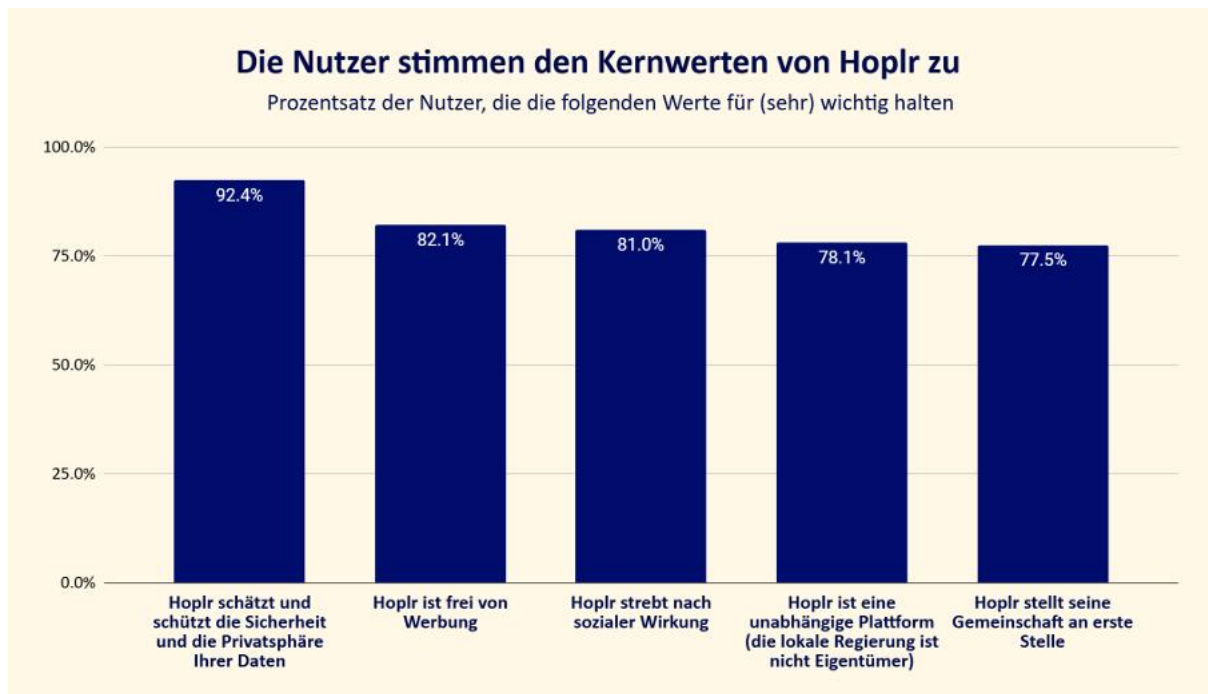
★★★★☆ Z3ROC00I1500 - 14 juli 2025

Original: Super! Pratique! Potentiel d'amélioration! Je ne suis pas un fan de réseaux sociaux en général, mais la dimension de quartier ici est magnifique. N'étant pas sur Facebook, j'apprécierais un effort côté, gestion des évènements, comme par exemple que les évènements auxquels je suis intéressé apparaissent dans mon calendrier du téléphone. Merci et continuer d'améliorer!

Übersetzung: "Super! Praktisch! Verbesserungspotenzial! Ich bin generell kein Fan von sozialen Netzwerken, aber die Nachbarschaftsdimension ist hier wunderbar. Da ich nicht auf Facebook bin, würde ich einen Fortschritt bei der Veranstaltungsverwaltung begrüßen, zum Beispiel, dass Veranstaltungen, die mich interessieren, in meinem Telefonkalender erscheinen. Danke und macht weiter so!"

Eine vertrauenswürdige Alternative zu Mainstream-Social-Media

Die hohe Zustimmung zu unseren Kernwerten zeigt, dass viele Bewohner auf der Suche nach sinnvollen lokalen Verbindungen sind, ohne die Störungen, die oft mit anderen sozialen Netzwerken verbunden sind. Hoplr wurde als diese vertrauenswürdige Alternative entwickelt. Der Fokus liegt ausschließlich auf der Nachbarschaft, um sicherzustellen, dass Diskussionen relevant und Interaktionen¹ echt sind.



Dieses absichtliche Design wird von Nutzern gelobt, die sozialen Medien ansonsten misstrauisch gegenüberstehen und die die Möglichkeit schätzen, sich mit Nachbarn zu verbinden, ohne ihre Privatsphäre zu gefährden:

★★★★★ Catheren65 - 28 november 2024

Original: Top. Vraiment chouette, appli très pratique pour vous connecter à vos voisin, sans intrusion, juste des bonnes info, des choses à donner et annonces en tous genres. J'apprécie.

Übersetzung: "Großartig. Eine sehr praktische App, um sich mit den Nachbarn zu verbinden, ohne aufdringlich zu sein, nur gute Informationen, Dinge zum Verschenken und alle Arten von Ankündigungen. Ich schätze es."

Der Motor für sozialen Zusammenhalt und gegenseitige Unterstützung

Hoplr's oberstes Ziel ist es, die Kluft zwischen Online-Interaktion und Offline-Verbindung zu überbrücken. Ein digitales Nachbarschaftsnetzwerk ist nur dann wirklich erfolgreich, wenn es das soziale Gefüge der Gemeinschaft in der realen Welt stärkt. Basierend auf unseren Querschnitts-Wirkungsanalysen haben wir festgestellt, dass Hoplr ein starker Motor für diese Transformation ist, der es den Bewohnern ermöglicht, sinnvolle Beziehungen aufzubauen und sich gegenseitig zu unterstützen.

Von digitalen Handschlägen zu Begegnungen in der realen Welt

Die direkteste Messung unseres Erfolgs bei der Förderung von Offline-Verbindungen ist eine einfache, aber aussagekräftige Statistik: **42 % der Nutzer haben über die Plattform neue Nachbarn kennengelernt**. Dies deutet darauf hin, dass fast die Hälfte der aktiven Haushalte ihr lokales soziales Netzwerk erweitert und digitale Bekanntschaften zu vertrauten Gesichtern auf der Straße macht.

Dies ist oft ein bewusster und positiver Prozess, bei dem die Bewohner, wie Roland es beschreibt, zu aktiven Gestaltern ihrer eigenen Gemeinschaft werden.:

"Ja, alles läuft nach Plan und über Hoplr erfahre ich, was in der Nachbarschaft passiert. Außerdem habe ich letzten Freitag bei einem Nachbarn Werbung für Hoplr gemacht und sie ist inzwischen dem Netzwerk beigetreten. Lobenswerte Initiative."

— Roland

Zudem **begrüßen 80 % der Befragten mehr als 6 Nachbarn**, wenn sie sich in der Nachbarschaft treffen (mehr als die Hälfte grüßt mehr als 10 Nachbarn), und etwa **70 % unterhalten sich wöchentlich mit ihren Nachbarn**.

Nachbarschaftliche Hilfe aktivieren

Über soziale Begegnungen hinaus fördert Hoplr eine Kultur der gegenseitigen Unterstützung, indem es das Anbieten und Anfordern von Hilfe erleichtert. Die Plattform aktiviert das „Sozialkapital“ der Nachbarschaft – die kollektiven Fähigkeiten, Kenntnisse und Ressourcen, die zur Verfügung stehen –, um Alltagsprobleme zu lösen.

Friedls Erfahrung ist ein perfektes Beispiel dafür, wie die Plattform Bewohner befähigt, ihre Nachbarn zu unterstützen.:

"Wir haben versucht, auf die Plattform zuzugreifen, weil wir von anderen gehört hatten, dass eine Nachricht auf Hoplr über das Stofftier unseres jüngsten Sohnes aufgetaucht war. Er hatte es verloren. Durch Hoplr haben wir es gefunden. Vielen Dank dafür. Ich habe ohne Erwartungen angefangen, hatte aber sofort eine sehr positive Erfahrung. Ich hoffe, dass Hoplr zu einer warmen Nachbarschaft beitragen kann, in der man sich zu Hause fühlt. Gerne helfe ich dabei."

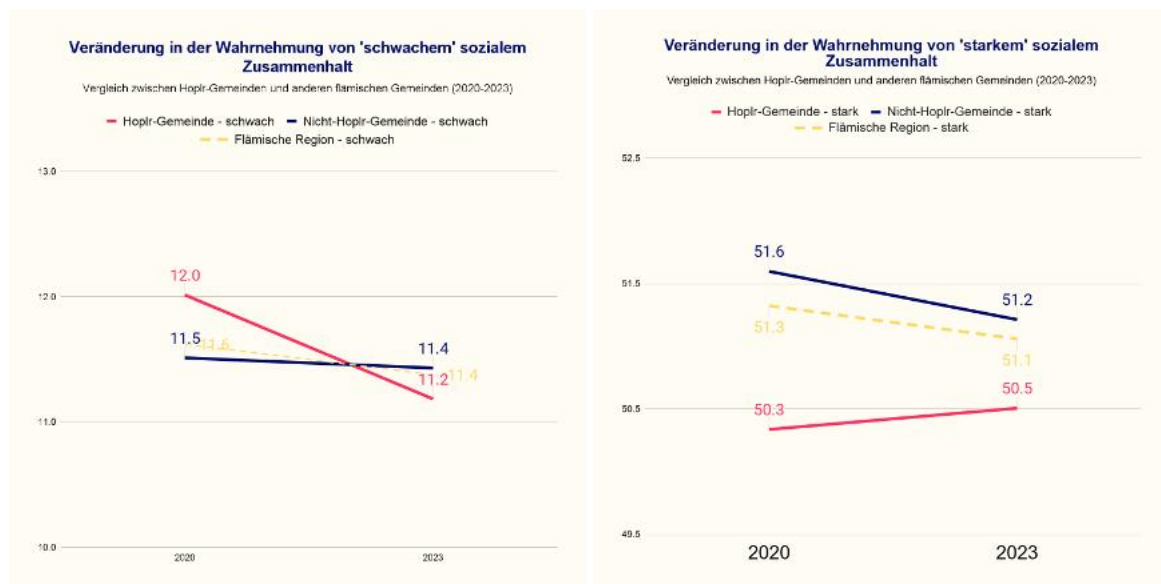
— Friedl

Darüber hinaus zeigen unsere Umfragedaten, dass 50 % der Hoplr-Nutzer der Aussage, dass sie sich für ihre Nachbarschaft verantwortlich fühlen, (stark) zustimmen. Mehr als ein Drittel glaubt, dass sie etwas bewirken müssen, und 80 % halten es für wichtig, sich der Probleme in der Nachbarschaft bewusst zu sein.

Stärkung des sozialen Gefüges auf kommunaler Ebene

Über die direkten Erfahrungen unserer Nutzer hinaus, können wir einen messbaren, positiven Einfluss auf das soziale Gefüge auf kommunaler Ebene feststellen. Durch die Analyse öffentlicher Daten aus repräsentativen Umfragen, die 2020 und 2023 in ganz Flandern durchgeführt wurden, können wir die Entwicklung des sozialen Zusammenhalts in Gemeinden vergleichen, die mit Hoplr zusammenarbeiten, und solchen, die dies nicht tun.

Während die allgemeine Wahrnehmung des sozialen Zusammenhalts in Flandern in diesem Zeitraum stabil blieb, zeigte sich ein signifikanter Trend: **In Gemeinden, die Hoplr nutzen, ist der Prozentsatz der Bewohner, die den sozialen Zusammenhalt in ihrer Nachbarschaft als „schwach“ empfinden, deutlich zurückgegangen.**



Bei der Betrachtung der einzelnen Indikatoren des sozialen Zusammenhalts wird dieser Trend noch deutlicher. Die Daten zeigen, dass sowohl die Gruppe der Bewohner, die sich bei ihren Nachbarn nicht zu Hause fühlen, als auch die Gruppe, die das Gefühl hat, dass es in ihrer Nachbarschaft wenig Kontakt gibt, in Gemeinden, die mit Hoplr zusammenarbeiten, deutlich geschrumpft sind.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass diese Zahlen darauf hindeuten, dass sich die Wahrnehmung des sozialen Gefüges in Gemeinden mit Hoplr verbessert, insbesondere in den Gruppen, die es zuvor am schwächsten einschätzten. In Gemeinden ohne Hoplr hingegen scheint die Bewertung des sozialen Gefüges leicht rückläufig zu sein. Dies deutet darauf hin, dass die Partnerschaft mit Hoplr Teil einer erfolgreichen Formel zur Bewältigung des sozialen Zusammenhalts und zur Stärkung der Nachbarschaften in einer Gemeinde sein kann.

Ein strategischer Partner für Ihre Gemeinde

Die Daten und Geschichten in diesem Bericht führen zu einer klaren Schlussfolgerung: Hoplr ist mehr als eine Plattform; es ist ein strategischer Partner für Gemeinden, die stärkere, widerstandsfähigere und besser vernetzte Gemeinschaften aufbauen möchten. Im Laufe dieser Analyse haben wir einen messbaren Einfluss in entscheidenden Bereichen der lokalen Regierungsführung demonstriert:

- **Gestärkter sozialer Zusammenhalt:** Durch die Umwandlung von Online-Interaktionen in Offline-Begegnungen erhöht Hoplr den sozialen Kontakt. 42 % der Nutzer haben über die Plattform neue Nachbarn kennengelernt. Auf kommunaler Ebene führt dies zu einem signifikanten Rückgang der Anzahl der Bewohner, die den sozialen Zusammenhalt in Gemeinden, die mit Hoplr zusammenarbeiten, als „schwach“ empfinden.
- **Höheres Engagement:** Der Net Promoter Score von +26 % zeigt, dass die Bewohner nicht nur Nutzer, sondern Botschafter für eine besser vernetzte Nachbarschaft sind. Die Geschichten von Linda, André und Friedl veranschaulichen, wie die Plattform eine Kultur aktiver Nachbarschaftshilfe und bürgerschaftlichen Engagements fördert.
- **Eine vertrauenswürdige und sichere Umgebung:** Im Zeitalter der Datenkommerzialisierung bietet Hoplr eine vertrauensvolle Grundlage. Außerordentliche 92,4 % der Nutzer bewerten den Schutz ihrer Privatsphäre und Sicherheit als „Wichtig“ bis „Extrem wichtig“. Das macht Hoplr zu einem geschätzten und zuverlässigen Kommunikationskanal, frei von Werbung und unerwünschten Ablenkungen.

Eine Investition in Ihre soziale Infrastruktur

Die Daten in diesem Bericht zeigen, dass eine Investition in Hoplr keine Kosten, sondern eine Investition in die soziale Infrastruktur Ihrer Gemeinde darstellt. Die positiven Auswirkungen auf Wohlbefinden, Sicherheit und Engagement sind eine direkte Rendite Ihrer öffentlichen Gelder.

Entdecken Sie die Wirkung für Ihre Gemeinde

Wir laden Sie ein, den nächsten Schritt zu wagen und selbst zu sehen, was ein engagiertes Nachbarschaftsnetzwerk für Ihre Bewohner bedeuten kann.

Kontaktieren Sie uns für eine Demo und entdecken Sie, was Hoplr für Ihre Gemeinde tun kann.