



Gebruikerstevredenheidsrapport

*Wat vinden gebruikers van Hoplr,
de app-ervaring en onze kernwaarden?*

September 2025



Management samenvatting.....	2
Buurtverhalen: De Tastbare Impact van Hoplr.....	3
Een platform voor en door bewoners.....	4
Hoge gebruikerstevredenheid.....	4
Hoge adoptiegraad en app ratings.....	5
Van tevreden gebruikers naar actieve ambassadeurs.....	6
Veiligheid en vertrouwen als fundament.....	7
Gebruikers waarderen onze kernwaarden.....	7
Een betrouwbaar alternatief voor mainstream sociale media.....	8
De motor van sociale cohesie en wederzijdse steun.....	9
Van digitale handdrukken naar echte ontmoetingen.....	9
Burenhulp activeren.....	9
De sociale cohesie op gemeentelijk niveau versterken.....	10
Een strategische partner voor uw gemeente.....	11
Een investering in uw sociale infrastructuur.....	11
Ontdek de impact voor je gemeente.....	11

Management samenvatting

Hoplr is een sociale onderneming uit Gent, opgericht in 2014 met een duidelijke maatschappelijke visie: de focus verschuiven van het individu naar de lokale gemeenschap. Onze missie is om de collectieve kracht van buurten te benutten om moderne uitdagingen zoals vergrijzing, sociale inclusie en burgerparticipatie aan te pakken. Als het leidende buurtnetwerk in de Benelux is Hoplr momenteel actief in meer dan 250 steden en gemeenten, en bedient het meer dan 1.000.000 huishoudens. Cruciaal is dat het platform een privé, advertentievrije en veilige omgeving biedt (volledig AVG- en ISO 27001-conform) waar bewoners met vertrouwen contact kunnen leggen.

Dit gebruikerstevredenheidsrapport beantwoordt de volgende vragen:

- Zijn Hoplr-gebruikers tevreden over de app en de functionaliteiten?
- Raden Hoplr-gebruikers de app aan?
- Wat vinden gebruikers van de kernwaarden van Hoplr?

Dit rapport biedt een transparante analyse van de prestaties van ons platform, gebaseerd op een langlopend tevredenheidsonderzoek, aangevuld met appreciaties, getuigenissen, drie cross-sectionele gebruikersenquêtes en secundaire gegevens van de driejaarlijkse Gemeente- en stadsmonitor enquête afgenomen door de Vlaamse overheid.

De gebruikerstevredenheidsenquête is een korte enquête die drie maanden na aanmelding naar alle nieuwe gebruikers wordt gestuurd. Daarin kunnen ze aangeven in hoeverre Hoplr aan hun verwachtingen voldoet, hoe belangrijk de kernwaarden van Hoplr voor hen zijn, in hoeverre ze Hoplr zouden aanbevelen aan hun vrienden en familie, en algemene feedback geven. Sinds 2021, het jaar waarin we met deze enquête zijn gestart, hebben meer dan 25.000 Hoplr-gebruikers deze enquête ingevuld (een responspercentage van iets minder dan 4%). Met de twee cross-sectionele enquêtes hebben we in 2021 en 2022 willekeurige steekproeven van gebruikers gevraagd naar de impact die Hoplr heeft gehad op hun (buurt)leven. Met deze enquêtes hebben we hen gevraagd naar hun lokale sociale relaties, hun waargenomen sociale cohesie en lokale sociale ondersteuning. 4368 gebruikers namen deel in 2021 (responspercentage = 7,8%) en 3186 in 2022 (responspercentage = 4,8%).

De bevindingen bevestigen dat gebruikers onze missie en hun ervaring ten zeerste waarderen.

- 74% van de gebruikers is (zeer) tevreden met Hoplr. De app scoort hoog in de app stores (4.3 in de App Store, 4.4 in de Play Store).
- Hoplrs kernwaarden (privacygericht, reclamevrij, gemeenschap eerst) worden gewaardeerd en onderscheiden het van andere sociale mediaplatforms.
- Online interacties vertalen zich in ontmoetingen: 42% van de gebruikers ontmoette al nieuwe burens via het platform.
- Deze positieve betrokkenheid wordt weerspiegeld in een Net Promoter Score (NPS) van +26%, wat aangeeft dat gebruikers Hoplr actief promoten bij burens.

Buurtverhalen: De Tastbare Impact van Hoplr

De ware maatstaf van Hoplrs succes ligt in de dagelijkse interacties die het faciliteert tussen buren, voorbij de data en tevredenheidsscores. De volgende verhalen, spontaan gedeeld door onze gebruikers, illustreren de impact van het platform op sociale cohesie, wederzijdse steun, en de levenskwaliteit binnen een gemeenschap.

De cyclus van sociaal isolement doorbreken

Voor velen dient het buurtnetwerk als een cruciale link met de buitenwereld, en bestrijdt het eenzaamheid en isolement. Linda's verhaal is een krachtig voorbeeld:

"Ik ben al enorm geholpen door lid te worden van Hoplr. Ook voor de verdere opvolging. Ik was door mijn handicap in een isolement geraakt en kon er nauwelijks uit. Mensen van het OCMW hebben ook contact met mij opgenomen. Bedankt om dit tot stand te brengen."

— Linda

Burenhulp in Actie

Hoplr activeert het sociaal kapitaal binnen een buurt, waardoor het voor bewoners gemakkelijker wordt om hulp te vragen en aan te bieden. Dit varieert van het delen van gereedschap tot het bieden van praktische hulp, zoals André beschrijft:

"Buren kunnen elkaar helpen door dingen weg te geven die anders weggegooid zouden worden. Gereedschap uitlenen, zoals een ladder. Ik heb zelf al een buurvrouw geholpen om haar tuin winterklaar te maken. Zij is 72 jaar oud en kon het echt niet. Zo help je je buur. Ik had dat zonder Hoplr niet gekund."

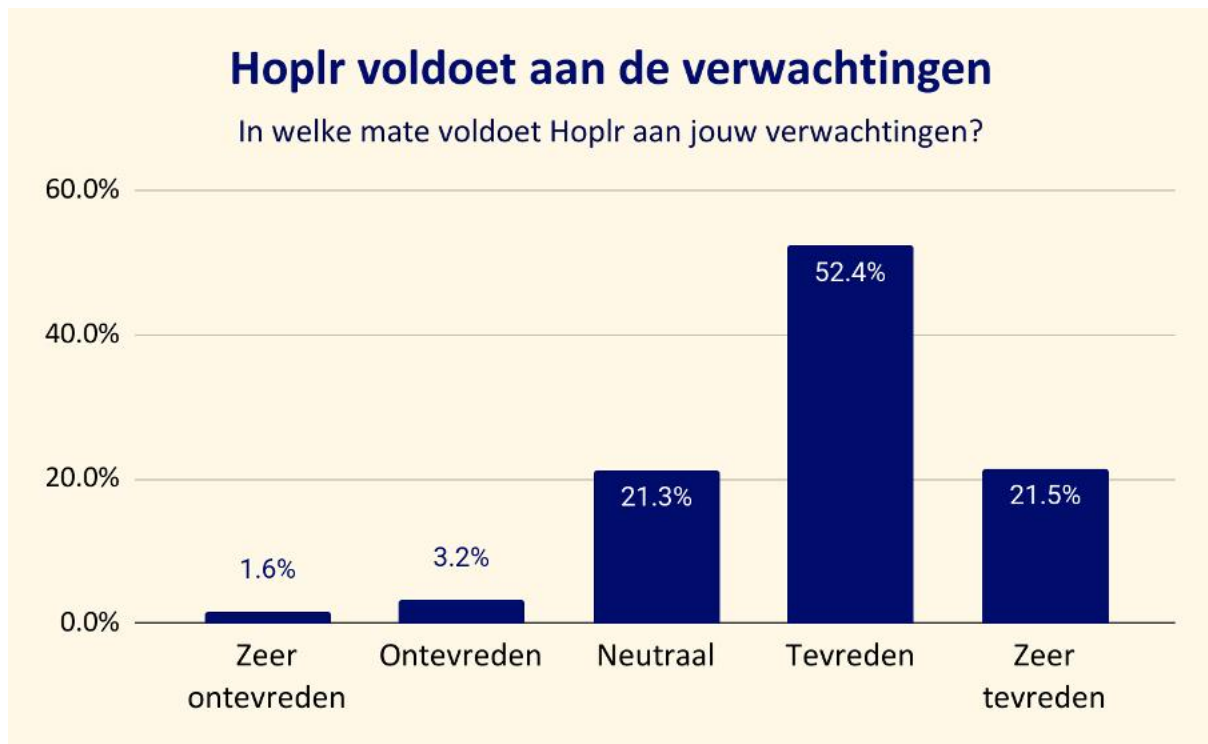
— André

Een platform voor en door bewoners

Het succes van elk buurtnetwerk wordt uiteindelijk bepaald door de mensen die het gebruiken. Om effectief te zijn, moet Hoplr meer zijn dan alleen een tool; het moet een vertrouwd en gewaardeerd onderdeel van de gemeenschap zijn. Onze gegevens tonen een sterke en duidelijke goedkeuring van de bewoners zelf, wat bevestigt dat Hoplr een platform is dat ze graag omarmen.

Hoge gebruikerstevredenheid

Na drie maanden gebruik worden bewoners ondervraagd over hun ervaring. De resultaten tonen een consistent positieve ontvangst. **Ongeveer 74% van de gebruikers geeft aan 'Tevreden' of 'Zeer tevreden' te zijn over hoe Hoplr aan hun verwachtingen voldoet.** Dit hoge tevredenheidsniveau, dat minstens gelijk is aan¹ of significant hoger is dan de industriestandaard voor communicatie- en mediabedrijven², is een sterke indicator dat het platform gebruiksvriendelijk, relevant en effectief inspeelt op de behoeften van de buurt.



De tevredenheidsscore blijft constant door de jaren heen, variërend tussen 71,5% en 76,5%.

Dit sentiment wordt weerspiegeld in de app stores, waar gebruikers spontaan hun mening delen. Eén gebruiker beschrijft Hoplr treffend als:

★★★★☆ Maartse buien - 22 juli 2025

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.

¹ <https://1flow.ai/blog/csat-benchmarks-industry>

² <https://www.retently.com/blog/customer-satisfaction-score-csat/>

Hoge adoptiegraad en app ratings

Deze hoge score voor gebruikerstevredenheid wordt ondersteund door reële en gedragsmatige gegevens. Ten eerste worden de Hoplr-apps hoog gewaardeerd in de Google Play Store (4.4) en de Apple App Store (4.3)³.

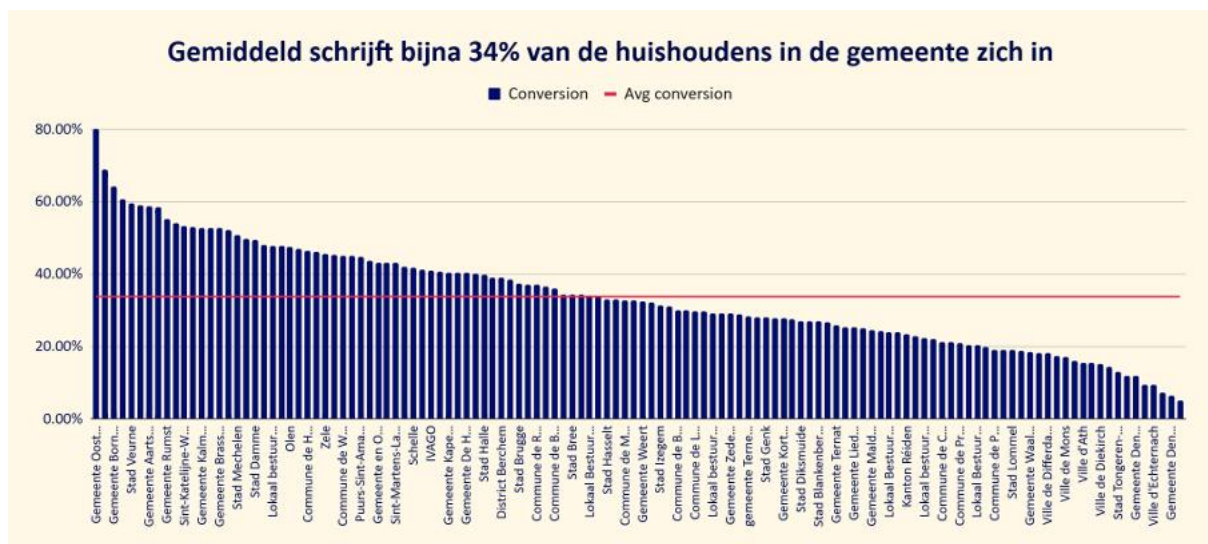
Android: 4.4



iOS: 4.3



Belangrijker nog, we zien hoge adoptiepercentages in de gemeenten waar we gelanceerd zijn, met gemiddeld 34% van de huishoudens die zich aanmelden, maar ook met uitschieters tot 81% (!).

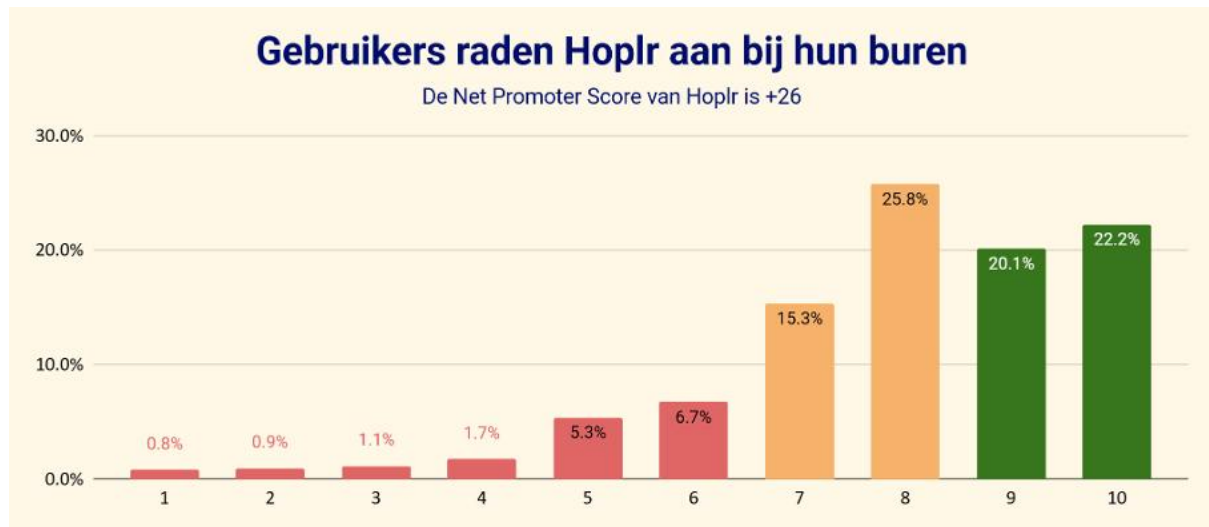


³Scores zijn afkomstig uit de Belgische Google Play Store en de Belgische Apple App Store.

Van tevreden gebruikers naar actieve ambassadeurs

Naast persoonlijke tevredenheid meten we hoe waarschijnlijk het is dat gebruikers Hoplr aanbevelen aan hun burens, vrienden en familie. Dit wordt berekend met behulp van de Net Promoter Score (NPS), een wereldwijde standaard voor het meten van klantloyaliteit.

Hoplr heeft een **Net Promoter Score van +26%**. Een positieve score geeft aan dat er aanzienlijk meer 'Promoters' – bewoners die het platform actief aanbevelen – zijn dan 'Critici'. Dit maakt van tevreden gebruikers actieve ambassadeurs die het buurtnetwerk organisch en duurzaam helpen groeien.



NPS-scores tussen 0 en 30 worden als goed beschouwd⁴. De NPS-score van Hoplr ligt op hetzelfde niveau als het sectorgemiddelde voor socialmediabedrijven (25,3)⁵, communicatie en media (30)⁶.

Deze bereidheid om het platform te verdedigen, vloeit vaak voort uit de tastbare hulp en verbinding die het biedt, zoals een gebruiker opmerkte in een recensie:

★★★★★ 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.

⁴ <https://www.retently.com/blog/good-net-promoter-score/>

⁵ <https://trustmary.com/nps-net-promoter-score/nps-by-industry/>

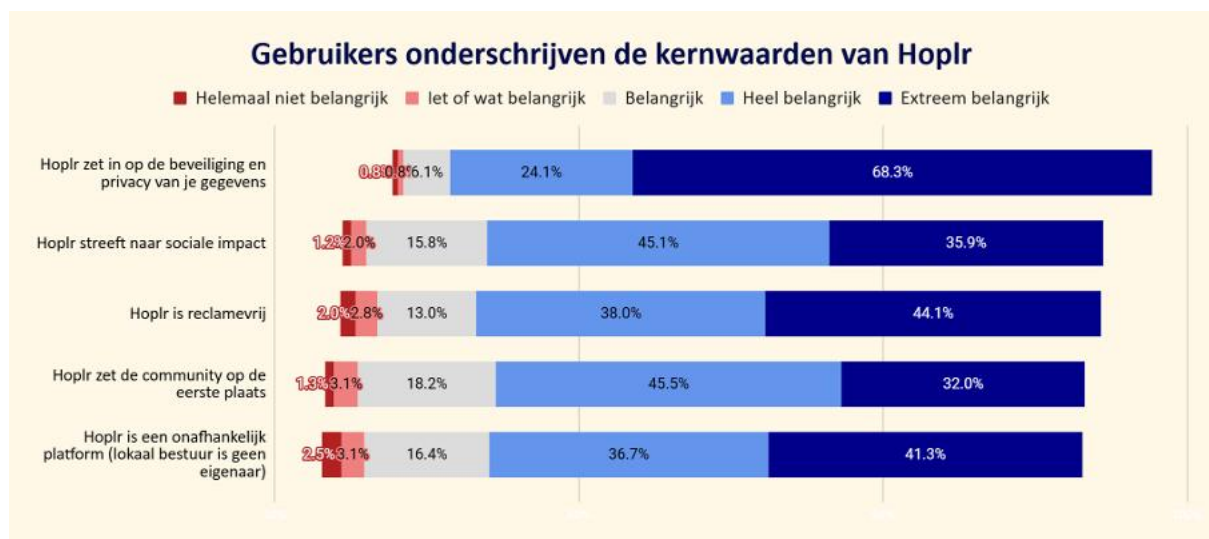
⁶ <https://www.retently.com/blog/good-net-promoter-score/>

Veiligheid en vertrouwen als fundament

Een bloeiende online gemeenschap kan alleen bestaan wanneer haar leden zich veilig voelen. In tegenstelling tot mainstream sociale mediaplatforms, die gedreven worden door reclame en het te gelde maken van gegevens, staan voor Hoplr vertrouwen, privacy en veiligheid centraal. Deze focus is niet zomaar een beleid, maar een kernwaarde die diep wordt gedeeld en gewaardeerd door onze gebruikers.

Gebruikers waarderen onze kernwaarden

Onze enquête resultaten tonen duidelijk aan dat gebruikers prioriteit geven aan een veilige en niet-commerciële omgeving. Wanneer hen wordt gevraagd naar de kernwaarden van Hoplr, is de respons overweldigend. Een uitzonderlijke 92,4% van de gebruikers beoordeelt de bescherming van hun veiligheid en privacy als 'Belangrijk' tot 'Extreem belangrijk'. Dit bevestigt dat een betrouwbare omgeving de primaire verwachting is voor een buurtplatform. Ook het advertentievrije karakter van Hoplr wordt zeer gewaardeerd, wat de focus van het platform op gemeenschap boven commercie versterkt.



Sinds de start van onze enquête zien we dat de waardering van deze kernwaarden door de jaren heen constant blijft, met scores die ongeveer +-3% per jaar variëren.

Deze toewijding aan het creëren van een veilige ruimte is een belangrijke reden waarom gebruikers zich comfortabel voelen om met hun burens in contact te komen. Zoals één gebruiker aangeeft, gaat het om het creëren van een echte verbinding binnen een veilige context:

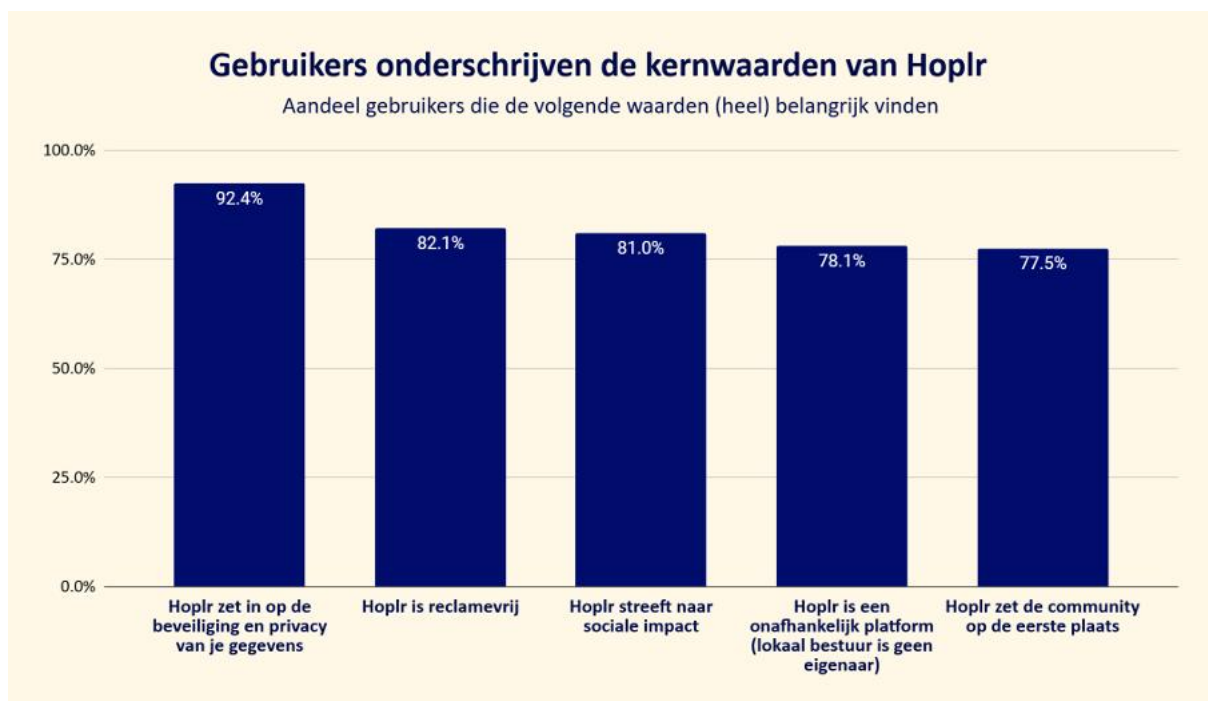
★★★★☆ Z3R0C00I1500 - 14 juli 2025

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!

Vertaling: "Super! Praktisch! Potentieel voor verbetering! Ik ben over het algemeen geen fan van sociale netwerken, maar de buurt dimensie hier is prachtig. Aangezien ik niet op Facebook zit, zou ik een inspanning op het gebied van evenementenbeheer waarderen, bijvoorbeeld dat evenementen waarin ik geïnteresseerd ben, in de agenda van mijn telefoon verschijnen. Bedankt en blijf verbeteren!"

Een betrouwbaar alternatief voor mainstream sociale media

De grote steun voor onze kernwaarden toont aan dat veel bewoners op zoek zijn naar zinvolle lokale verbindingen zonder de inmenging die vaak geassocieerd wordt met andere sociale netwerken. Hoplr is ontworpen om dat vertrouwde alternatief te zijn. De focus ligt uitsluitend op de buurt, wat ervoor zorgt dat discussies relevant zijn en interacties oprecht.



Dit opzettelijke ontwerp wordt geprezen door gebruikers die anders op hun hoede zijn voor sociale media, en die de mogelijkheid waarderen om verbinding te maken met burens zonder hun privacy in gevaar te brengen:

★★★★★ Catheren65 - 28 november 2024

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

Vertaling: "Top. Heel leuk, een heel praktische app om in contact te komen met je burens, zonder opdringerig te zijn, gewoon goede info, spullen om weg te geven en allerlei aankondigingen. Ik waardeer het."

De motor van sociale cohesie en wederzijdse steun

Het uiteindelijke doel van Hoplr is om de kloof tussen online interactie en offline verbinding te overbruggen. Een digitaal buurtnetwerk is pas echt succesvol als het de sociale cohesie van de gemeenschap in de echte wereld versterkt. Op basis van onze cross-sectionele impactmetingen hebben we vastgesteld dat Hoplr een krachtige motor is voor deze transformatie, waardoor bewoners betekenisvolle relaties kunnen opbouwen en elkaar kunnen ondersteunen.

Van digitale handdrukken naar echte ontmoetingen

De meest directe maatstaf voor ons succes in het bevorderen van offline verbindingen is een eenvoudige maar krachtige statistiek: **42% van de gebruikers heeft nieuwe burenen ontmoet via het platform**. Dit geeft aan dat bijna de helft van de actieve huishoudens hun lokale sociale netwerk uitbreidt, door digitale kennissen om te zetten in bekende gezichten in de straat.

Dit is vaak een weloverwogen en positief proces, waarbij bewoners actieve bouwers worden van hun eigen gemeenschap, zoals Roland beschrijft:

"Ja, alles verloopt volgens plan en via Hoplr leer ik wat er leeft in de buurt. Daarnaast heb ik afgelopen vrijdag voor een buur reclame gemaakt voor Hoplr en ze is intussen toegetreden tot het netwerk. Loffelijk initiatief."

— Roland

Bovendien **begroet 80% meer dan 6 burenen** wanneer ze elkaar in de buurt ontmoeten (meer dan de helft begroet meer dan 10), en ongeveer **70% heeft wekelijks gesprekken met hun burenen**.

Burenhulp activeren

Naast sociale ontmoetingen faciliteert Hoplr een cultuur van wederzijdse ondersteuning door het gemakkelijk te maken om hulp te vragen en aan te bieden. Het platform activeert het "sociaal kapitaal" van de buurt – de collectieve vaardigheden, kennis en middelen die beschikbaar zijn – om alledaagse problemen op te lossen.

De ervaring van Friedl is een perfect voorbeeld van hoe het platform bewoners in staat stelt om hun burenen te ondersteunen:

"We zochten toegang tot het platform omdat we via anderen hoorden dat er een bericht op Hoplr verschenen was over de knuffel van onze jongste zoon. Hij was die kwijtgeraakt. Via Hoplr hebben we die teruggevonden. Hartelijk dank hiervoor. Ik startte zonder verwachtingen, maar had meteen een heel positieve ervaring. Ik hoop dat Hoplr kan bijdragen aan een warme buurt waar je je thuis voelt. Ik help daar graag aan mee."

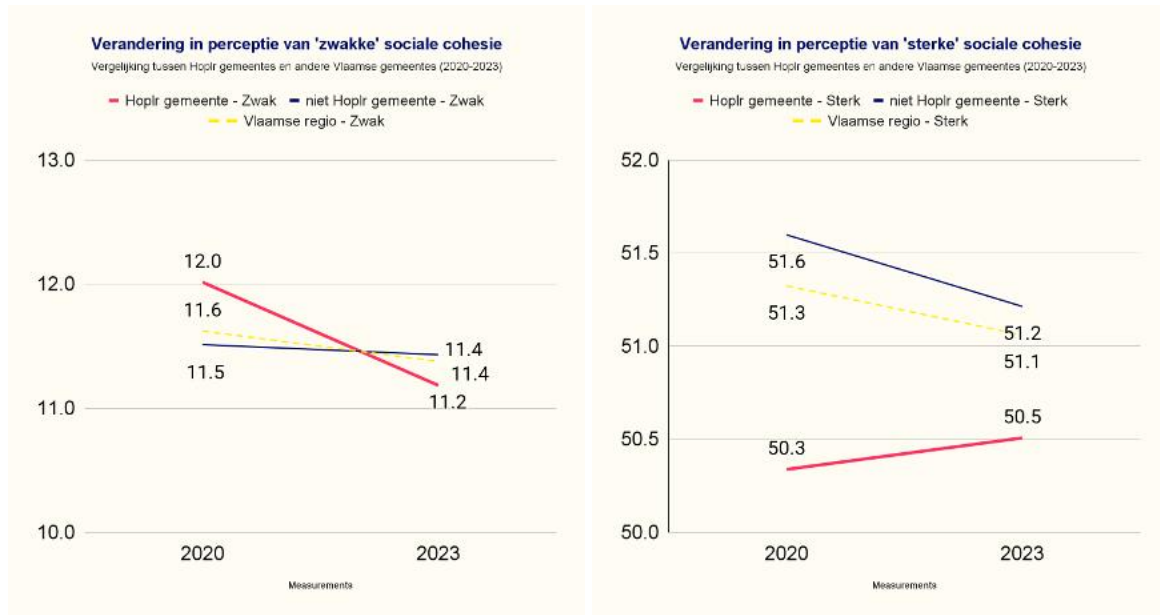
— Friedl

Verder blijkt uit onze enquêteresultaten dat 50% van de Hoplr-gebruikers (sterk) akkoord gaat met de stelling dat ze een verantwoordelijkheid voelen ten opzichte van hun buurt. Meer dan $\frac{1}{3}$ gelooft dat ze een verschil moeten maken en 80% vindt het belangrijk om op de hoogte te zijn van buurtproblemen.

De sociale cohesie op gemeentelijk niveau versterken

Naast de directe ervaringen van onze gebruikers, zien we een meetbare, positieve impact op het sociale weefsel op gemeentelijk niveau. Door publieke data van representatieve enquêtes, uitgevoerd in heel Vlaanderen in 2020 en 2023⁷, te analyseren, kunnen we de evolutie van sociale cohesie vergelijken in gemeenten die samenwerken met Hoplr versus gemeenten die dat niet doen.

Terwijl de algemene perceptie van sociale cohesie in Vlaanderen in deze periode stabiel bleef, kwam er een significante trend naar voren: **In gemeenten die Hoplr gebruiken, is het percentage bewoners dat de sociale cohesie in hun buurt als 'zwak' ervaart, significant gedaald.**



Wanneer we de individuele indicatoren van sociale cohesie onder de loep nemen, wordt deze trend nog duidelijker. De data toont aan dat zowel de groep inwoners die zich niet thuis voelt bij hun burens, als de groep die aangeeft dat er weinig contact is in hun buurt, significant gekrompen zijn in gemeenten die met Hoplr werken.

Samenvattend wijzen deze cijfers erop dat **het sociaal weefsel in gemeenten met Hoplr verbetert, vooral onder de groepen die het voorheen als het zwakst beschouwden**. In gemeenten zonder Hoplr daarentegen, lijkt de beoordeling van het sociale weefsel licht af te nemen. Dit suggereert dat een partnerschap met Hoplr deel kan uitmaken van een succesvolle formule voor het aanpakken van sociale cohesie en het versterken van buurten in een gemeente.

⁷ Gebaseerd op de driejaarlijkse Gemeente- en stadsmonitor enquête afgenomen door de Vlaamse overheid. Vanwege de hoge penetratiegraad in de Vlaamse markt (30% van de gemeenten), wat onze thuismarkt is, en de loutere beschikbaarheid van gegevens, zijn we voor dit soort analyses beperkt tot Vlaanderen.

Een strategische partner voor uw gemeente

De gegevens en verhalen in dit rapport leiden tot een duidelijke conclusie: Hoplr is meer dan een platform; het is een strategische partner voor gemeenten die sterkere, veerkrachtigere en meer verbonden gemeenschappen willen opbouwen. Gedurende deze analyse hebben we een meetbare impact aangetoond op cruciale domeinen voor lokaal bestuur:

- **Versterkte Sociale Cohesie:** Door online interacties om te zetten in offline ontmoetingen, vergroot Hoplr het sociale contact. 42% van de gebruikers heeft nieuwe burens ontmoet via het platform. Op gemeentelijk niveau vertaalt dit zich in een significante afname van het aantal inwoners dat sociale cohesie als 'zwak' ervaart in gemeenten die samenwerken met Hoplr.
- **Verbeterde Betrokkenheid:** De Net Promoter Score van +26% toont aan dat bewoners niet zomaar gebruikers zijn, maar ambassadeurs voor een meer verbonden buurt. De verhalen van Linda, André en Friedl illustreren hoe het platform een cultuur van actieve burenhulp en burgerzin stimuleert.
- **Een Betrouwbare en Veilige Omgeving:** In een tijdperk van data-commercialisering biedt Hoplr een fundament van vertrouwen. Een uitzonderlijke 92,4% van de gebruikers beoordeelt de bescherming van hun privacy en veiligheid als 'Belangrijk' tot 'Extreem belangrijk'. Dit maakt Hoplr een gewaardeerd en betrouwbaar communicatiekanaal, vrij van reclame en ongewenste afleidingen.

Een investering in uw sociale infrastructuur

De gegevens in dit rapport tonen aan dat een investering in Hoplr geen kost is, maar een investering in de sociale infrastructuur van uw gemeente. De positieve impact op welzijn, veiligheid en betrokkenheid is een direct rendement op uw publieke middelen.

Ontdek de impact voor je gemeente

Wij nodigen u uit om de volgende stap te zetten en zelf te ervaren wat een betrokken buurtnetwerk kan betekenen voor uw inwoners.

Interesse in Hoplr? Contacteer ons voor een demo en ontdek wat Hoplr in uw gemeente kan betekenen.