

Whitepaper

Jenseits von Social Media: Vertrauen und Bürgerdialog zurückgewinnen



Wie Kommunen und lokale Gemeinschaften im digitalen Wandel wirksamer kommunizieren und Beteiligung fördern können

Digitale Kommunikation ist für Behörden unverzichtbar, um Bürger zu informieren und mit ihnen in Kontakt zu bleiben. Soziale Medien spielten dabei jahrelang eine zentrale Rolle. Facebook, Instagram und X (ehemals Twitter) boten Kommunen einen einfachen Weg, ihre Einwohner zu erreichen.

Doch die Rolle dieser Plattformen in der öffentlichen Kommunikation wirft zunehmend Fragen auf. Datenschutz, die Verbreitung von Falschinformationen und der Einfluss kommerzieller Algorithmen auf die Sichtbarkeit von Beiträgen geben Anlass zur Sorge. Eine der drängendsten Fragen lautet: Sollten Behörden überhaupt noch in sozialen Medien aktiv sein?

Vielleicht lautet die bessere Frage: Sind soziale Medien überhaupt die richtigen Kanäle für öffentliche Kommunikation? Digitale Kommunikation bedeutet mehr als die Verbreitung von Informationen. Es geht um Beteiligung, Austausch und die Stärkung lokaler Gemeinschaften.

Für Kommunen ist es Zeit, Alternativen zu prüfen. Erfahren Sie, wo soziale Medien in der öffentlichen Kommunikation an Grenzen stoßen, was eine zukunftsfähige digitale Plattform auszeichnet und welche Alternativen den Bedürfnissen von Kommunen und ihren Gemeinschaften besser entsprechen.

Kommunale Kommunikation geht über reine Information hinaus

Kommunen prägen den Alltag ihrer Einwohner. Sie informieren die Bürger, fördern Beteiligung und stärken lokale Gemeinschaften. Das geht weit über die reine Weitergabe von Informationen hinaus: Wirksame öffentliche Kommunikation bedeutet einen aktiven Dialog zwischen Kommune und Einwohnern, bei dem sich alle gehört und einbezogen fühlen.

Eine starke Kommunikationsstrategie der Kommune hat drei Kernaufgaben:

Informieren

Bürger müssen korrekt und rechtzeitig informiert sein. Kommunen vermitteln wichtige Informationen zu Politik, Vorschriften und lokalen Entwicklungen. Dazu zählen Straßenarbeiten, Änderungen bei der Müllabfuhr, Sicherheitsmaßnahmen und verfügbare soziale Angebote.

Beteiligen

Kommunale Politik beeinflusst den Alltag der Einwohner: von Infrastruktur und Nachhaltigkeit bis zu sozialen Angeboten. Die Akzeptanz wächst, wenn Bürger nicht nur informiert, sondern aktiv an Entscheidungen beteiligt werden. Deshalb investieren Kommunen zunehmend in Bürgerbeteiligung durch Konsultationen, Umfragen und Beteiligungsprojekte.

Verbinden

Eine Kommune ist mehr als eine Verwaltung: Sie ist das Herz der Gemeinschaft. Kommunen stärken den sozialen Zusammenhalt, unterstützen Nachbarschaftsinitiativen und fördern bürgerschaftliches Engagement. Indem sie Nachbarschaftshilfe, ehrenamtliche Arbeit und Gemeinschaftsprojekte ermöglichen, bringen sie Menschen einander näher.



Die Grenzen sozialer Medien für Kommunen

Soziale Medien unterstützen Kommunen seit Jahren bei ihrer Kommunikation. Doch diese Plattformen wurden nie für die besonderen Aufgaben und Pflichten kommunaler Verwaltungen entwickelt. Theoretisch scheinen sie geeignet, Einwohner zu erreichen. In der Praxis erschweren strukturelle Grenzen jedoch die Erfüllung ihrer Kernaufgaben: informieren, beteiligen und verbinden.



Wir glauben, dass digitale Kommunikation mehr ist als ein Werkzeug zur einseitigen Information. Sie bietet die Chance, Gemeinschaften zu stärken. Technologie sollte Raum für Begegnung, Engagement und lokale Solidarität schaffen.

Jennick Scheerlinck

Mitgründer und Geschäftsführer
Hoplr

Soziale Medien informieren nicht zuverlässig

Algorithmen bestimmen, was sichtbar ist:

In sozialen Medien entscheiden Algorithmen, welche Beiträge Vorrang haben. Oft zählen Interaktionen (Likes, Kommentare, geteilte Inhalte) mehr als Relevanz. Wichtige kommunale Mitteilungen gehen so leicht zwischen Werbung und viralen Inhalten unter. Ein Beitrag zu einer Bürgerversammlung oder zu Änderungen bei der Müllabfuhr erreicht womöglich gerade jene nicht, die ihn sehen sollten.

Botschaften können missverstanden werden:

In sozialen Medien geht der Kontext einer Nachricht leicht verloren, etwa wenn sie mit persönlichen Kommentaren geteilt wird oder Reaktionen unter einem Beitrag den Ton bestimmen. Wie eine Nachricht verstanden wird, lässt sich nie ganz steuern. Soziale Medien können ihre Bedeutung jedoch noch schneller verändern. Was als neutrale Information gedacht war, entwickelt ein Eigenleben. Das erschwert es Kommunen, ihre Botschaft sachlich und verlässlich zu vermitteln.



Als Behörde wollen Sie sicher sein, dass wichtige Informationen Ihre Einwohner erreichen, unabhängig von Algorithmen und kommerziellen Interessen. Ebenso müssen Sie auf eine sichere Verarbeitung und Speicherung der Daten vertrauen können. Daher kommt Hoplr ganz ohne Algorithmen aus und wurde gemäß ISO 27001 und DSGVO entwickelt.

Arnaud De Groote

Mitgründer und operativer Leiter
Hoplr



**Falschinformationen untergraben Vertrauen:**

Soziale Medien belohnen oft emotional aufgeladene Inhalte. Reißerische oder polarisierende Beiträge finden daher eher Beachtung als sachliche, neutrale Informationen. Falschinformationen verbreiten sich so schneller als offizielle kommunale Mitteilungen. Auch Faktenchecks erreichen selten dasselbe Publikum wie der ursprüngliche irreführende Beitrag. Das schwächt das Vertrauen in die kommunale Kommunikation und kann Einwohner verunsichern.

Keine Garantie für rechtzeitige oder

vollständige Information: Soziale Medien waren nie als primärer Informationskanal für Behörden gedacht. Nicht alle Einwohner nutzen sie als wichtigste Nachrichtenquelle, und Mitteilungen gehen im Strom der Inhalte leicht unter. Besonders bei Notfällen ist das problematisch, wenn klare und rechtzeitige Kommunikation entscheidend ist.

Sozialen Medien fehlt die Struktur für Bürgerbeteiligung

Oberflächliche Interaktion statt echter

Beteiligung: Soziale Medien sind nicht für vertiefte Bürgerbeteiligung ausgelegt. Diskussionen beschränken sich oft auf kurze Kommentare, Likes oder Umfrageantworten. Für einen gehaltvollen Dialog bleibt wenig Raum. Die Schnelllebigkeit der Plattformen erschwert strukturierte Beteiligungsverfahren und konstruktive Gespräche. Diskussionen eskalieren schnell oder schweifen ab. Das fördert Polarisierung und mindert die Qualität der Beteiligung. Kommunen entgehen dadurch oft wertvolle Erkenntnisse für eine wirksame Politik.

Fehlender Überblick und verstreute Beiträge:

Weil Antworten über verschiedene Beiträge und Kommentarbereiche verteilt sind, bieten soziale Medien politischen Entscheidungsträgern wenig Struktur und Übersicht. Wertvolle Anregungen sind verstreut und schwer zu sammeln oder auszuwerten. Beteiligung wirkt dadurch ungeordnet und schwer zugänglich. Wirksame Bürgerbeteiligung braucht jedoch Klarheit und Zusammenhang. Wer als Kommune auf soziale Medien setzt, riskiert, wichtige Signale aus der Gemeinschaft zu übersehen.

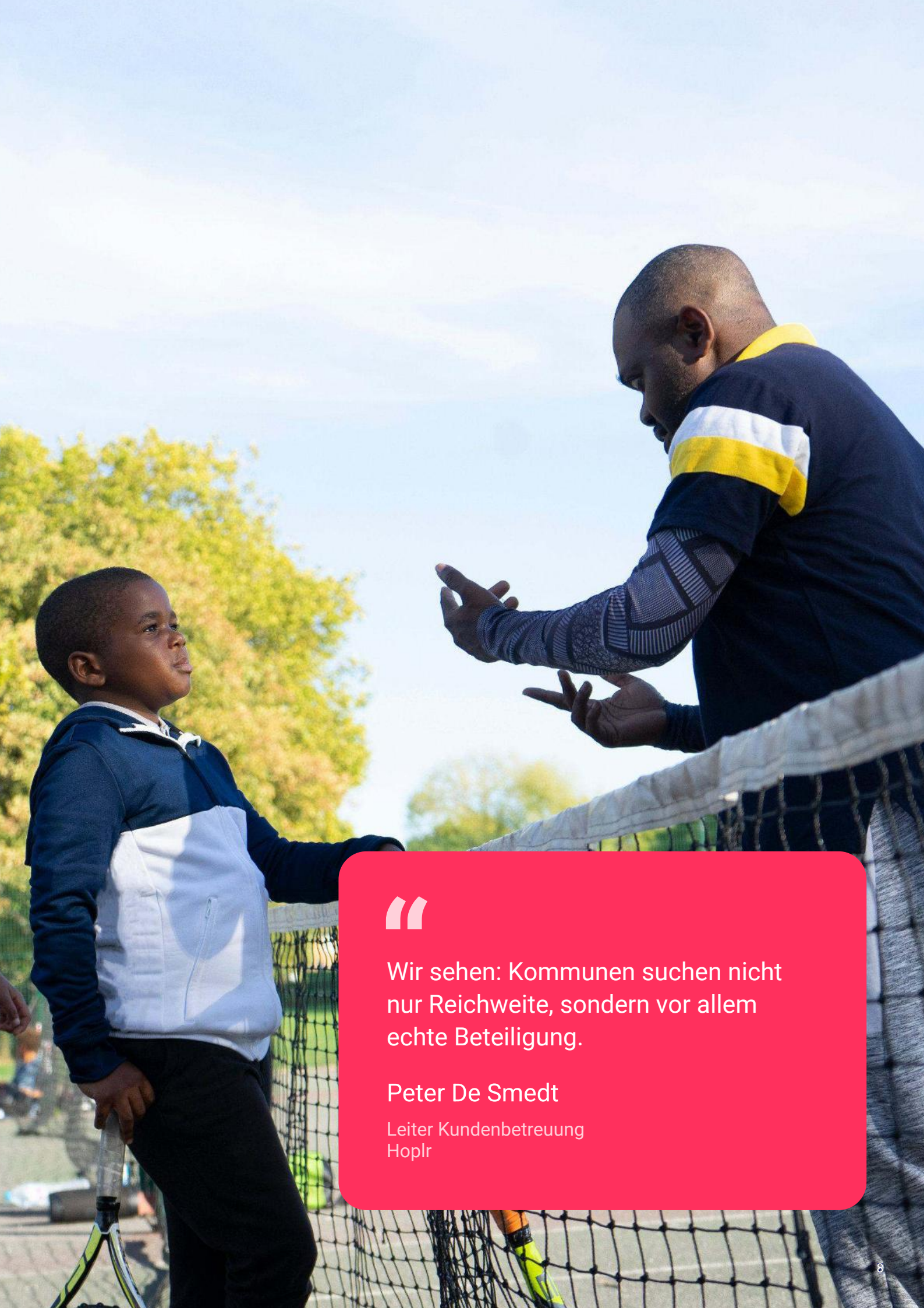


Das Bedürfnis nach nachbarschaftlichem Austausch war nie größer. Entsprechend wuchs die Nachfrage nach einem geeigneten Kanal, der unsere Nachbarschaften zusammenbringt und verbindet. Mit Hoplr stärken wir den sozialen Zusammenhalt und ermöglichen Begegnungen vor Ort. Diese Formen der Beteiligung sind für sorgende Gemeinschaften von unschätzbarem Wert.

Annelies Daniels

Soziale Dienste,
Gemeinde Knokke-Heist

KNOKKE  HEIST



Wir sehen: Kommunen suchen nicht nur Reichweite, sondern vor allem echte Beteiligung.

Peter De Smedt

Leiter Kundenbetreuung
Hoplr

Soziale Medien bieten keine stabile Basis für Zusammenhalt

Lokale Gemeinschaften gehen im Rauschen

unter: Soziale Medien sind global angelegt, nicht lokal. Zwar gibt es lokale Facebook-Gruppen, doch auch dort bestimmen Algorithmen und Interaktionen die Sichtbarkeit von Beiträgen. Gemeinschaftsinitiativen gehen im Strom der Inhalte oft unter. Informationen zu Nachbarschaftsprojekten und lokalen Veranstaltungen sind zwischen der Fülle sachfremder Inhalte schwer zu finden.

Kein geschützter Raum nur für Nachbarschaften

und Einwohner: Starke Gemeinschaften brauchen ein sicheres, kontrolliertes Umfeld für Zusammenarbeit und Austausch, frei von kommerziellen Interessen und unerwünschten Eingriffen. Offene Plattformen wie soziale Medien prüfen angelegte Profile nicht vollständig. Menschen können Gruppen anonym beitreten und deren Sicherheit beeinträchtigen. Das kann zu unsicheren Diskussionen, unerwünschter Einflussnahme und höheren Hürden für aktive Beteiligung führen.

Sozialer Zusammenhalt braucht einen gezielten

Ansatz: Echte Gemeinschaft braucht eine Plattform, auf der Nachbarn einander finden und unterstützen, ehrenamtliche Initiativen einen zentralen Platz haben und Kommunen direkt in einem geschützten, sicheren Umfeld mit ihren Einwohnern kommunizieren können.

Soziale Medien in den Nachrichten:

Meta (Facebook, Instagram) musste 2023 wegen Verstößen gegen EU-Datenschutzregeln (DSGVO) 1,2 Milliarden Euro Strafe zahlen. Das zeigt die Datenschutzrisiken für Kommunen, die soziale Medien nutzen.

Quelle: The Guardian

Meta hat in den USA kürzlich unabhängige Faktenchecks beendet. Das erhöht das Risiko von Falschinformationen und schwächt verlässliche Behördenkommunikation.

Quelle: NPR

Facebook sperrte 2021 für Nutzer in Australien als Reaktion auf neue Gesetze zeitweise alle Nachrichten. Das zeigt, wie abhängig Kommunen von Entscheidungen kommerzieller Plattformen sind.

Quelle: The Guardian

Ein EU-Bericht von 2023 wies X (ehemals Twitter) den höchsten Anteil an Desinformation zu. Damit steigt das Risiko, dass Falschinformationen Einwohner erreichen.

Quelle: Forbes



Die Suche nach Alternativen

Statt nach einem sozialen Netzwerk zu suchen, das alle Anforderungen erfüllt, lohnt sich der Blick auf Plattformen, die gezielt für Bürgerbeteiligung und lokale Vernetzung entwickelt wurden. Sie unterstützen nicht nur die Kommunikation, sondern auch den Dialog und die Zusammenarbeit zwischen Kommunen und Einwohnern. Ein digitaler Kanal, der wirklich zur gesellschaftlichen Rolle der Kommune passt: ein Ort, an dem Informationen verlässlich geteilt, Beteiligung gefördert und Gemeinschaften gestärkt werden.

Sie prüfen Alternativen? Darauf sollten Sie achten.

Geschlossen und nachbarschaftsorientiert

Lokale Kommunikation braucht eine Plattform, die Einwohner einer Kommune oder Nachbarschaft in einem sicheren, geschützten Umfeld zusammenbringt. Zugang nur für verifizierte Einwohner macht Kommunikation direkter und relevanter. So gehen kommunale Mitteilungen nicht in einem endlosen Strom von Inhalten unter, sondern erreichen die Menschen, für die sie bestimmt sind: ohne Eingriffe von Algorithmen oder kommerziellen Prioritäten. Das macht Kommunikation wirksamer und stärkt zugleich die Beteiligung sowie das Vertrauen in die Kommune als Informationsquelle.

Privatsphäre und Datenschutz haben Vorrang

Öffentliche Einrichtungen müssen Datenschutzvorschriften strikt einhalten. Eine verlässliche Plattform sollte nach ISO 27001 zertifiziert und vollständig DSGVO-konform sein. Nutzerdaten dürfen weder unnötig gespeichert noch an Dritte verkauft werden. Das schützt die Bürger und gibt Kommunen die Gewissheit, in einem Rahmen zu kommunizieren, der ihrer öffentlichen Verantwortung entspricht.

Ein tragfähiges, transparentes Geschäftsmodell

Anders als soziale Medien, die von Werbung und der Verwertung von Daten leben, brauchen Kommunen ein transparentes, ethisches Erlösmodell. Behörden zahlen dabei für Zugang und Nutzung. So bleibt die Kommunikation frei von kommerzieller Einflussnahme und algorithmischer Filterung.

So behalten Kommunen die volle Kontrolle über ihre Mitteilungen und Interaktionen, ohne dass externe Unternehmen bestimmen, wer was sieht.

Werkzeuge für aktive Beteiligung

Kommunikation geht über reine Information hinaus. Einwohner sollten auch aktiv an Politik und Entscheidungen mitwirken können. Eine geeignete Plattform bietet strukturierte Beteiligungsinstrumente wie digitale Konsultationen, Bürgerpanels und Module zur Zusammenarbeit. So wird aus einem einseitigen Informationskanal ein Umfeld, in dem Einwohner und Kommunen ihre Gemeinschaft gemeinsam gestalten.



Immer mehr Kommunen prüfen Alternativen - mit Erfolg.

“

Das Publikum ist heute viel vielfältiger als früher: Es besteht nicht mehr nur aus älteren Männern über fünfzig, sondern auch aus vielen jungen Erwachsenen und deutlich mehr Frauen.

Jozien Borgmeijer

Beraterin für Bürger- und Öffentlichkeitsbeteiligung,
Gemeinde Terneuzen



Gemeinsam stärkere Nachbarschaften schaffen.

Erfahren Sie mehr über den innovativen Ansatz der Gemeinde Terneuzen zur Stärkung von Zusammenhalt und Beteiligung in den Nachbarschaften.

[Fallstudie lesen](#)

Hoplr als Alternative

Hoplr ist eine Nachbarschaftsplattform, die gezielt Kommunen und lokale Gemeinschaften verbindet. Anders als klassische soziale Medien ermöglicht Hoplr sichere, geschützte und werbefreie Kommunikation. So können Behörden ihre Einwohner direkt und wirksam erreichen.

Mit einem klaren Fokus auf Beteiligung und Gemeinschaft bietet Hoplr ein Umfeld, in dem Einwohner nicht nur informiert, sondern aktiv in ihre Nachbarschaft eingebunden werden. Durch strukturierten Austausch und die Unterstützung lokaler Initiativen hilft Hoplr Kommunen, enger mit ihren Bürgern zusammenzuarbeiten und gemeinsam eine stärkere, besser vernetzte Gemeinschaft zu gestalten.



Vorteile von Hoplr

-  Ein sicheres, datenschutzfreundliches Umfeld ohne kommerzielle Werbung.
-  Gezielte Kommunikation mit Einwohnern, ohne Eingriffe durch Algorithmen.
-  Aktive Beteiligung durch Konsultationen, Nachbarschaftsinitiativen und Instrumente zur Entscheidungsfindung.
-  Eine lokal verankerte Lösung, die gegenseitige Nachbarschaftshilfe stärkt und es Kommunen ermöglicht, besser auf das Geschehen in der Gemeinschaft einzugehen.





Wie kann Hoplr Ihre Kommune unterstützen?

Vereinbaren Sie einen Termin und entdecken Sie die Möglichkeiten.



Jennick Scheerlinck
Geschäftsführer und Gründer

jennick.scheerlinck@hoplr.com

