

Whitepaper

Beyond social media: Vertrouwen opbouwen en het gesprek aangaan met burgers



Hoe gemeenten en buurten effectief kunnen communiceren en participatie kunnen bevorderen in een veranderend digitaal landschap

Digitale communicatie is een essentieel instrument voor overheden om burgers te informeren en met hen in contact te blijven. Jarenlang speelden sociale media hierin een belangrijke rol. Platforms zoals Facebook, Instagram en X (voorheen Twitter) boden gemeenten een laagdrempelige manier om inwoners te bereiken.

Toch groeit de discussie over de rol van deze platforms in overheidscommunicatie. Er zijn zorgen over privacy, de verspreiding van desinformatie en de invloed van commerciële algoritmes op de zichtbaarheid van berichten. Dit roept een belangrijke vraag op: moet de overheid nog wel actief zijn op sociale media?

Misschien is de betere vraag: is sociale media überhaupt het juiste platform voor overheidscommunicatie? Digitale communicatie gaat niet alleen over het zenden van informatie, maar ook over participatie, interactie en het versterken van lokale gemeenschappen.

Dit is hét moment voor gemeenten om na te denken over een alternatief. Verken de beperkingen van sociale media voor overheden, de eigenschappen van een toekomstbestendig digitaal communicatieplatform en lees over de alternatieven die beter aansluiten bij de behoeften van gemeenten en hun inwoners.

De gemeentelijke rol in communicatie gaat verder dan alleen informeren

Gemeenten spelen een cruciale rol in het dagelijks leven van inwoners. Ze zijn verantwoordelijk voor het informeren van burgers, het stimuleren van participatie en het versterken van lokale gemeenschappen. Dit gaat veel verder dan het simpelweg delen van informatie; effectieve overheidscommunicatie betekent een actieve dialoog tussen gemeenten en inwoners, waarbij iedereen zich gehoord en betrokken voelt.

Een sterke gemeentelijke communicatie-aanpak richt zich op drie hoofdtaken:

Informeren

Zorgen dat burgers tijdig en correct geïnformeerd zijn. Gemeenten verstrekken cruciale informatie over beleid, regelgeving en lokale ontwikkelingen. Denk hierbij aan aankondigingen over wegwerkzaamheden, veranderingen in afvalinzameling, veiligheidsmaatregelen en sociale voorzieningen.

Betrekken

Gemeentelijk beleid beïnvloedt het dagelijks leven van inwoners, van infrastructuur en duurzaamheid tot sociale voorzieningen. Draagvlak ontstaat wanneer burgers niet alleen worden geïnformeerd, maar ook actief betrokken zijn bij de besluitvorming. Daarom zetten gemeenten steeds vaker in op burgerparticipatie via inspraakrondes, enquêtes en participatieprojecten.

Verbinden

Een gemeente is meer dan een bestuurlijke instantie; het vormt het hart van de gemeenschap. Gemeenten spelen een cruciale rol in het versterken van sociale samenhang, het ondersteunen van buurtinitiatieven en het stimuleren van onderlinge betrokkenheid. Door burenhulp, vrijwilligerswerk en wijkinitiatieven te faciliteren, brengen ze inwoners dichterbij elkaar.



De beperkingen van sociale media voor gemeente

Sociale media hebben gemeenten jarenlang ondersteund in hun communicatie, maar ze zijn nooit ontworpen met de specifieke taken en verantwoordelijkheden van de overheid in gedachten. In theorie lijken ze een geschikt middel om inwoners te bereiken, maar in de praktijk brengen deze platformen structurele beperkingen met zich mee die overheden hinderen in hun kerntaken: informeren, betrekken en verbinden.



Wij geloven dat digitale communicatie niet alleen een middel is om te zenden, maar een kans om gemeenschappen te versterken. Technologie moet ruimte creëren voor verbinding, betrokkenheid en lokale solidariteit.

Jennick Scheerlinck
Co-founder & CEO
Hoplr

Sociale media biedt geen betrouwbaarheid om te informeren

Het algoritme bepaalt wat je ziet:

Op sociale media bepaalt een algoritme welke berichten prioriteit krijgen, waarbij engagement (likes, reacties en shares) vaak belangrijker is dan relevantie. Dit betekent dat een belangrijke gemeentelijke update kan verdwijnen tussen advertenties en populaire content. Een bericht over een inspraakavond of wijziging in afvalinzameling kan hierdoor zomaar onopgemerkt blijven bij inwoners die het wél moeten weten.

De boodschap kan verkeerd overkomen:

Op sociale media kan de context van een bericht makkelijk verloren gaan. Bijvoorbeeld wanneer het gedeeld wordt met eigen commentaar, maar ook kunnen reacties onder een bericht de toon bepalen. Hoewel er nooit controle is over de interpretatie van een bericht, kan sociale media dit nog sneller in een ander perspectief brengen. Wat bedoeld was als neutrale informatie kan zo een eigen leven gaan leiden. Dit maakt het voor gemeenten moeilijk om hun boodschap neutraal en betrouwbaar over te brengen.



Als overheid wil je zeker weten dat cruciale informatie bij je inwoners aankomt, zonder afhankelijk te zijn van algoritmes of commerciële belangen. Tegelijkertijd moet je erop kunnen vertrouwen dat gegevens veilig worden verwerkt en opgeslagen. Daarom is Hoplr volledig vrij van algoritmes én ontwikkeld volgens ISO-27001 en GDPR-standaarden.

Arnaud De Groote

Co-founder & COO
Hoplr



**Desinformatie ondermijnt vertrouwen:**

Sociale media stimuleren content die emotie oproept, waardoor sensationele of polariserende berichten vaak voorrang krijgen op feitelijke, neutrale informatie. Hierdoor verspreidt desinformatie zich sneller dan officiële updates van gemeenten. Zelfs wanneer factchecks beschikbaar zijn, bereiken deze vaak niet dezelfde groep mensen als de oorspronkelijke misleidende berichten. Dit ondermijnt het vertrouwen in gemeentelijke communicatie en kan leiden tot verwarring onder inwoners.

Geen garantie op tijdige en volledige

informatie: Sociale media zijn niet ontworpen als primair informatiekanaal voor overheden. Niet alle inwoners gebruiken sociale media als hun belangrijkste nieuwsbron, en berichten kunnen in de informatiestroom verdwijnen. Dit kan vooral problematisch zijn in noodsituaties, wanneer tijdige en duidelijke communicatie cruciaal is.

Sociale media mist structuur voor burgerparticipatie

Oppervlakkige interactie in plaats van echte betrokkenheid: Sociale media zijn niet ontworpen voor diepgaande burgerparticipatie. Discussies blijven vaak beperkt tot korte reacties, likes of poll-antwoorden, zonder ruimte voor inhoudelijke verdieping. De vluchtige aard van deze platforms maakt het moeilijk om inspraakprocessen te structureren en constructieve dialogen te faciliteren. Daarnaast kunnen gesprekken snel verharderen of afdwalen, wat polarisatie in de hand werkt en de kwaliteit van de interactie vermindert. Hierdoor krijgen gemeenten niet altijd de waardevolle inzichten die nodig zijn voor effectief beleid.

Geen overzicht en versnipperde inspraak: De verspreiding van reacties over verschillende posts en commentsecties maakt sociale media onoverzichtelijk voor beleidsmakers. Waardevolle input raakt versnipperd en is lastig te verzamelen of te verwerken. Hierdoor blijft inspraak ongestructureerd en ontoegankelijk, terwijl effectieve burgerparticipatie juist vraagt om helderheid en samenhang. Wanneer gemeenten afhankelijk zijn van sociale media, riskeren ze dat belangrijke signalen uit de gemeenschap verloren gaan.

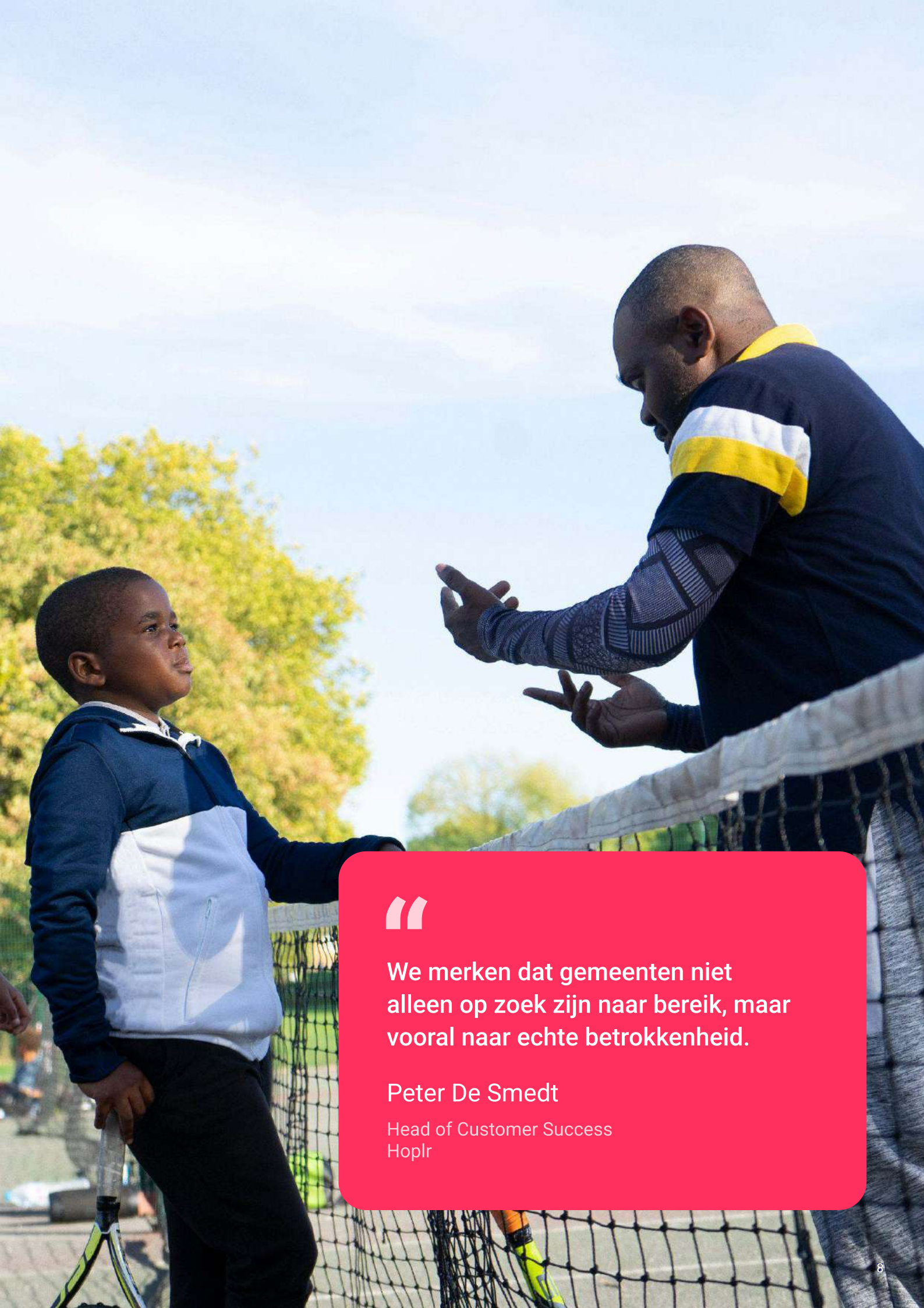


De nood aan buurtverbondenheid was nooit eerder zo groot. Hierdoor groeide de behoefte aan een geschikt kanaal waar onze buurten met elkaar in verbinding komen en verbonden blijven. Met online buurtplatform Hopler versterken we sociale cohesie en wordt nu offline interactie mogelijk. Deze engagementen zijn goud waard voor zorgzame buurten.

Annelies Daniels

Sociale Dienst,
Gemeente Knokke-Heist

KNOKKE  HEIST



“

We merken dat gemeenten niet alleen op zoek zijn naar bereik, maar vooral naar echte betrokkenheid.

Peter De Smedt

Head of Customer Success
Hoplr

Sociale media biedt geen centraal uitgangspunt voor verbinding

Lokale gemeenschappen gaan verloren in de ruis: Sociale media kanalen zijn globaal, niet lokaal. Hoewel er lokale Facebook-groepen bestaan, worden berichten alsnog beïnvloed door algoritmes en interactieprioriteiten. Initiatieven verdwijnen in de informatiestroom. Informatie over buurtinitiatieven en lokale projecten is vaak moeilijk terug te vinden tussen de grote hoeveelheid andere content.

Geen exclusieve en veilige ruimte buurten en inwoners: Sterke gemeenschappen hebben een veilige, gecontroleerde omgeving nodig waarin inwoners kunnen samenwerken en communiceren zonder de invloed van commerciële belangen of ongewenste inmenging. Open platforms zoals sociale media verifiëren aangemaakte profielen niet volledig. Personen kunnen anoniem deelnemen aan groepen en hiermee de veiligheid van de groep verstoren. Het kan mede zorgen voor onveilige discussies, ongewenste beïnvloeding, en de drempel voor actieve deelname verhogen.

Sociale cohesie vraagt om een gerichte aanpak: Echte gemeenschapsvorming vraagt om een platform waarin burens elkaar kunnen vinden en helpen. Vrijwilligersinitiatieven een centrale plek krijgen. Overheden direct kunnen communiceren met inwoners in een besloten, veilige omgeving.

Sociale media in het nieuws:

Meta (Facebook, Instagram) kreeg in 2023 een recordboete van 1,2 miljard euro wegens overtreding van Europese privacyregels. Dit benadrukt de risico's voor gemeenten bij het gebruik van sociale media.

Bron: [Binnenlands Bestuur](#)

Meta besloot recentelijk in de VS te stoppen met onafhankelijke factcheckers, wat de verspreiding van desinformatie verder vergroot. Dit vormt een risico voor betrouwbare overheidscommunicatie.

Bron: [NOS](#)

Facebook blokkeerde in 2021 tijdelijk alle nieuwsberichten voor Australische gebruikers als reactie op nieuwe wetgeving. Dit illustreert hoe afhankelijk gemeenten zijn van beslissingen door commerciële platformen.

Bron: [NOS](#)

Uit een EU-rapport bleek in 2023 dat X (voorheen Twitter) het hoogste percentage desinformatie had van alle grote sociale mediaplatforms. Hierdoor worden gemeenten geconfronteerd met een verhoogd risico op verkeerde informatie bij burgers.

Bron: [De Standaard](#)



De zoektocht naar alternatieven

In plaats van te zoeken naar een sociaal netwerk dat wél aan alle eisen voldoet, is het relevanter om te kijken naar platforms die specifiek zijn ontwikkeld voor burgerparticipatie en lokale verbinding. Platformen die niet alleen communicatie ondersteunen, maar ook inspraak en samenwerking tussen gemeenten en inwoners vergemakkelijken. Een digitaal kanaal dat écht aansluit bij de rol van gemeenten in de samenleving: een plek waar informatie betrouwbaar wordt verspreid, participatie wordt gestimuleerd en gemeenschappen worden versterkt.

Opzoek naar een alternatief, waar let je op?

Gesloten en buurtgericht

Lokale communicatie vraagt om een platform dat inwoners binnen een specifieke gemeente of buurt samenbrengt in een veilige, besloten omgeving. Door toegang te beperken tot inwoners van specifieke buurten of gemeenten, wordt communicatie directer en relevanter. Dit zorgt ervoor dat overheidsberichten niet verdwijnen in een eindeloze informatiestroom, maar daadwerkelijk de mensen bereiken waarvoor ze bedoeld zijn. Zonder invloed van algoritmes of commerciële prioriteiten. Dit maakt de communicatie niet alleen effectiever, maar vergroot ook de betrokkenheid en het vertrouwen in de gemeente als informatiebron.

Privacy en gegevensbescherming als prioriteit

Strikte naleving van privacywetgeving is essentieel voor overheden. Een betrouwbaar platform moet ISO 27001-gecertificeerd zijn en voldoen aan de AVG-normen, zodat gegevens niet worden opgeslagen of doorverkocht aan derden. Dit beschermt niet alleen burgers, maar biedt ook gemeenten de zekerheid dat ze communiceren binnen een omgeving die volledig in lijn is met hun publieke verantwoordelijkheid.

Een duurzaam en transparant verdienmodel

In tegenstelling tot sociale media, die afhankelijk zijn van advertentie-inkomsten en commerciële datahandel, moeten overheden kunnen vertrouwen op een platform met een transparant verdienmodel. Een model waarin

gemeenten betalen voor toegang en gebruik, zodat communicatie vrij blijft van commerciële invloeden en algoritmische voorkeuren. Dit biedt overheden volledige controle over hun eigen berichten en de interactie met inwoners, zonder dat externe bedrijven bepalen wie welke informatie te zien krijgt.

Tools voor actieve participatie

Communicatie gaat verder dan alleen informeren; inwoners moeten ook de kans krijgen om actief bij te dragen aan beleid en besluitvorming. Een geschikt platform biedt gestructureerde participatiemogelijkheden, zoals digitale inspraakrondes, burgerpanels en samenwerkingsmodules. Dit maakt het niet alleen een middel om berichten te zenden, maar een omgeving waar inwoners en gemeenten samen hun leefomgeving vormgeven.





Steeds meer gemeenten onderzoeken deze alternatieven – en met succes.

“

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

Jozien Borgmeijer

Adviseur Burger- en Overheidsparticipatie,
Gemeente Terneuzen



Samen bouwen aan de buurt.

Lees verder over de innovatieve aanpak van de gemeente Terneuzen voor meer sociale samenhang en buurtparticipatie.

[Lees de case](#)

Hoplr als alternatief

Hoplr is een buurtgericht platform dat specifiek is ontwikkeld om gemeenten en lokale gemeenschappen met elkaar te verbinden. In tegenstelling tot traditionele sociale media richt Hoplr zich op veilige, besloten en advertentievrije communicatie, waardoor overheden direct en effectief met inwoners kunnen communiceren.

Met een sterke focus op participatie en gemeenschapsvorming biedt Hoplr een omgeving waarin inwoners niet alleen geïnformeerd worden, maar ook actief kunnen bijdragen aan hun buurt. Door middel van gestructureerde interactie en ondersteuning van lokale initiatieven helpt Hoplr overheden om dichterbij hun inwoners te staan en samen te bouwen aan een sterke en betrokken gemeenschap.



Voordelen van Hoplr

-  Een veilige en privacyvriendelijke omgeving zonder commerciële advertenties.
-  Gerichte communicatie met inwoners, zonder afhankelijkheid van algoritmes.
-  Actieve participatiemogelijkheden, zoals inspraakrondes, buurt-initiatieven en besluitvormingstools.
-  Lokaal gedragen oplossing, waarbij buurtbewoners elkaar versterken en overheden beter kunnen aansluiten op wat speelt in de gemeenschap.





Wil je ontdekken hoe Hoplr jouw gemeente kan ondersteunen?

Plan een afspraak en ontdek de
mogelijkheden.



Jennick Scheerlinck

Chief Executive Officer & Founder

jennick.scheerlinck@hoplr.com

