

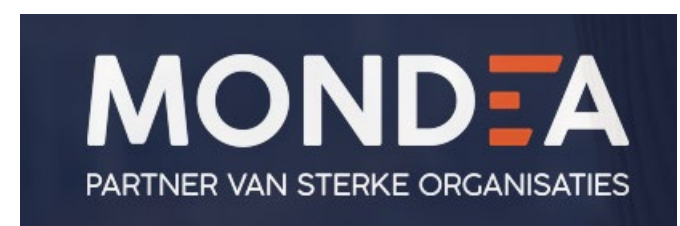
How to Hoplr

Reflections & recommendations on the implementation of Hoplr
(in the city of Bruges)

WHO AM I

Ine Plovie

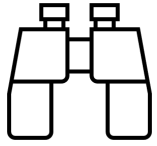
B R U
G G E



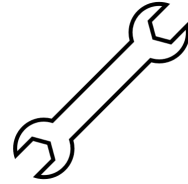
- Engaged citizen of the city of Bruges
- Dedicated civil servant until 2021: city of Ostend ; city of Bruges
- Freelance civil servant since 2022 - Mondea
- 15 years of project management, change management, policy advice in (local) government(s)
- 4 years of citizen engagement projects and communication (including Hoplr-implementation)



Work to Hoplr

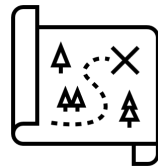


Exploration
phase

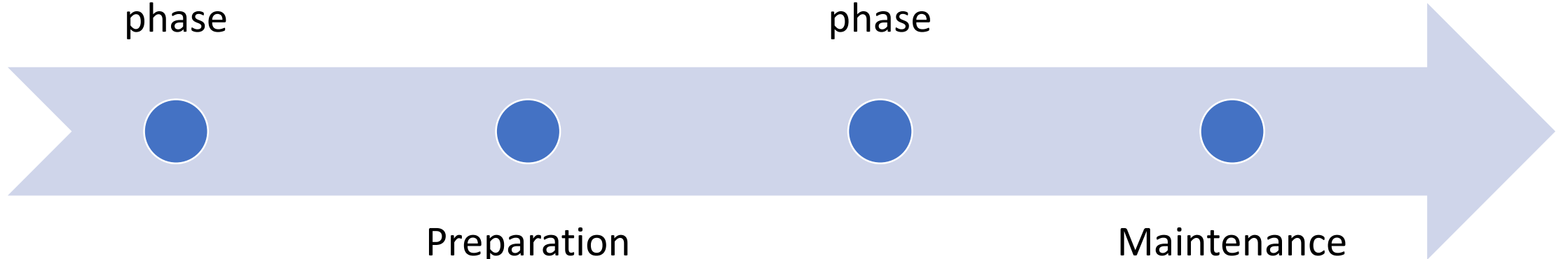
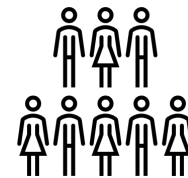


Implementation
phase

Preparation
phase



Maintenance
phase



Exploration phase

- What does the mayor want?
 - What does management want?
 - What do your colleagues want?
 - What do you want and see as possible?
-
- ✔ Be closer to the citizens?
 - ✔ Citizen participation in projects?
 - ✔ Fuel self-initiative
 - ✔ ...



Exploration: what are your needs?

- What do you want to do in real life, in virtual life?
- Colleagues to the rescue!
- Communication channels and functionalities



Preparation: Choose the right online tool

- Existing channels: website, Facebook, ...
 - Interactive?
 - Constructive?
 - Flexible?
- Do you want an (only) ideation tool? Do you want a tool for a specific project or topic?
- Do you want a community tool?




Why we chose hoplr

- Neighborhood first approach from the city
- Citizen supported tool – city as a guest
- Functionalities
 - Citizen relations first
 - Community workers engagement
 - 'Like Facebook but better and more controllable
 - Also ideation, surveys
 - Bundling projects en messages in a timeline
 - Online and offline relations
 - Extra's



Implementation phase

- After the budget and purchase
- Build the engagement of internal services (even before the implementation)
 - Communication department
 - Community linked department (social departement, police,...)
 - Infrastructure departement: new infrastructure, road works,...
- Make sure Hoplr is known everywhere (communication plan)
 - Inside the organisation
 - In the neighborhoods
 - Repeat, repeat, repeat



Meer dan 250.000 huishoudens in België en Nederland gebruiken Hoplr, het online sociale netwerk voor en door de buurt. Via Hoplr staat u als buurtbewoner op een heel eenvoudige manier in contact met de mensen van uw straat of buurt.

WAAROM HOPLR GEBRUIKEN?

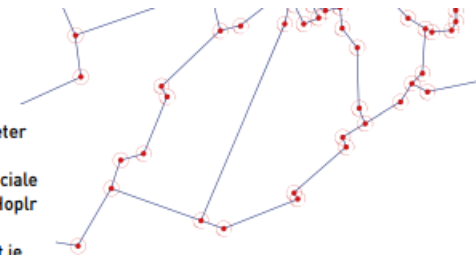
1. **Elke buurt is privé** en alleen u en uw burens hebben toegang tot uw buurt via een specifieke inlogcode.
2. **U kan op een eenvoudige manier uw burens leren kennen.** Stel uzelf op het platform voor aan uw burens: wie bent u, wat doet u en hoe kunt u helpen? Begroet nieuwe burens en ontdek wie er in uw straat of buurt woont.
3. **Lanceer er een oproep of stel een vraag.** Nood aan handige Harry? Wilt u een ladder lenen? Dringend op zoek naar een betrouwbare babysit? Wilt u een initiatief lanceren? Is uw huisdier vermist? Post dan zeker een berichtje op het platform. Op die manier helpen uw burens mee zoeken naar een oplossing.
4. **Kom meer te weten over uw buurt.** Van inbraakmeldingen, tot buurtfeesten, het uitlenen van materiaal en informatie van Stad Brugge over bijvoorbeeld wegenwerken in uw straat. U komt het te weten via Hoplr.

Meld u nu aan via hoplr.be met de buurtcode: 6B275 - Sint-Andries Noord-West | 2KTW4 - Sint-Andries Oost | M2BZC - Sint-Andries Zuid-West
Meer info vindt u via brugge.be/hoplr.



Vraag hulp aan je burens of leer ze beter kennen via Hoplr. Meer dan 250.000 huishoudens gebruiken dit online sociale netwerk voor en door de buurt. Via Hoplr (hoplr.com en/of de app) sta je heel eenvoudig in contact met mensen uit je straat of buurt.

Inwoners van Zwankendamme kunnen aanmelden met de code **RBZ7B**. De mobiele app voor iOS is beschikbaar in de App Store, voor Android in de Play Store. Meer info op www.brugge.be/hoplr.



Implementation: keep flow

- Keep a constant flow of content of the city
 - Central: roadworks, events, calls
 - Decentralized: community services, social services,...
 - Participation: surveys, meetings, plans,...
- Keep a constant flow of engagement
 - Citizens: colleagues, friends of colleagues, involved persons
 - Community support: supported by government
 - Participation projects...with feedback loops

The image shows a digital interface for 'Stad Brugge' with a timeline and news feed. The timeline at the top is titled 'Tijdslijn' and shows two points: 'Start 05 mei 2022' and 'Einde 13 november 2022'. Below the timeline are three news cards:

- hoplr 11 mrt.**: 'Buurt aan de beurt - Sint-Michiels, 18 juni '22'. Text: 'Heb jij een belangrijke vraag over jouw buurt Sint-Michiels? Een tof idee om verder uit te werken met je buren? Laat het ons snel weten! Wat gebeur...'. 6 expressies.
- BRUGGE 11 jun.**: 'Ben jij klaar voor 'Buurt aan de Beurt' Sint-Michiels?'. Text: 'Met nog één week te gaan bereiden we ons voor op Buurt aan de Beurt in Sint-Michiels. Iedereen is welkom op 18 juni om 16.00 uur aan de Xaverianensite...'. 6 expressies.
- BRUGGE 21 mei**: 'BadB zoekt buurtideeën en -vragen!'. Text: 'Een belangrijke vraag over jouw buurt? Een suggestie die je wil meegeven? Een tof idee om uit te werken? Buurt aan de Beurt komt naar jouw de...'. 4 expressies.

Below the news cards is a section titled 'Zichtbaar voor Stad Brugge.' with a 'Meer info' button. It features a news article from 'BRUGGE Stad Brugge' dated '26 aug.' by 'Communicatie Stad Brugge - redacteur Communicatie Stad Brugge Rand Noord'. The article title is '29/8: herasfalteren laatste 2 stukken rijweg in Ten Boomgaard'. The text describes roadworks in Ten Boomgaard and lists two zones. A 'Verkeer' section at the bottom states that residents in zones 1, 21A, 21B, 21C, 21D, 21E, 21F, and 21G will not be able to use their cars for one day.

Maintenance phase

E-inclusion

- Work together with education services, ngo's,... to tell more about Hoplr
- Make sure people can help other people to post a question, request for help on hoplr.

Have an intern responsible for Hoplr

- Monitor
- Start new functionalities
- Use the functionalities better

