

Caso de estudio

Cómo Puurs-Sint-Amands impulsa con éxito la participación en las políticas



Implicar a los vecinos funciona: lecciones de Puurs-Sint-Amands

En los últimos años, Puurs-Sint-Amands ha avanzado mucho en la participación de los vecinos en las políticas locales. Los residentes valoran este enfoque. En el Monitor Municipal de 2020, el 46 % estaba satisfecho con su implicación en los cambios de su barrio. En 2023, la cifra llegó al 58 % . El municipio mejoró así 12 puntos porcentuales y, además, rompió la tendencia general de caída de la satisfacción en Flandes.

¿Cómo lo hizo Puurs-Sint-Amands? Hablamos con Hilde Van der Poorten y Tim Van Gool sobre su enfoque, aprendizajes y planes. Hilde es concejala de Participación; Tim es responsable de participación y de las políticas dirigidas a distintos grupos de población.

Participar en las políticas: un camino de descubrimiento

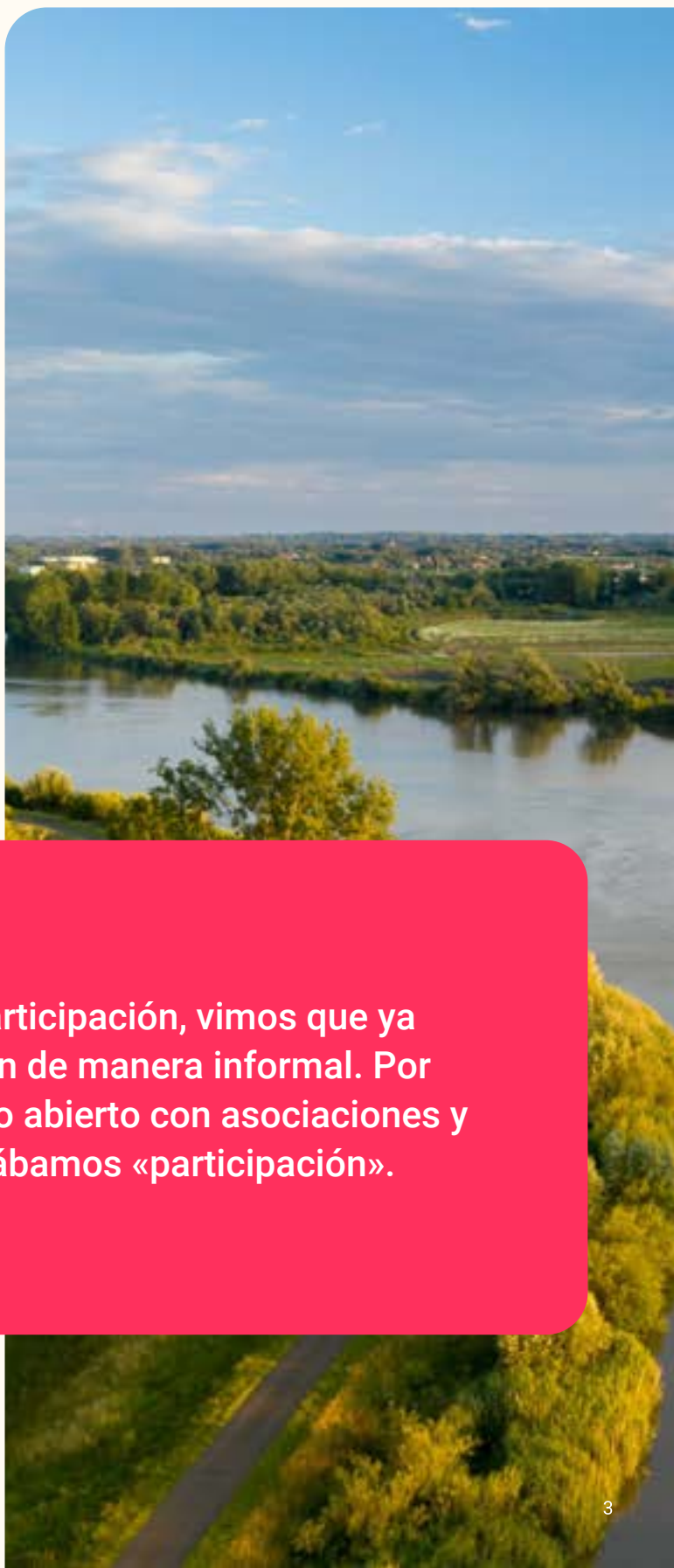
La fusión de Puurs y Sint-Amands hace seis años abrió la oportunidad de concretar la participación en las políticas locales. También fue un proceso de búsqueda. Aunque el decreto de administración local exigía consulta y participación, al principio no resultaba evidente cómo llevarlas a la práctica.

Hilde y Tim descubrieron que el municipio ya hacía mucho en materia de participación sin llamarlo siempre así. Al definirla de forma amplia, comprendieron cuánto se hacía informalmente, por ejemplo a través de los numerosos y ricos contactos con las asociaciones, como explica Hilde:



Al ampliar nuestra visión de la participación, vimos que ya hacíamos muchas cosas, también de manera informal. Por ejemplo, manteníamos un diálogo abierto con asociaciones y vecinos, pero no siempre lo llamábamos «participación».

Hilde Van der Poorten



Los numerosos contactos con las asociaciones locales son una fortaleza inesperada de la política de participación municipal. Facilitan generar apoyo de forma rápida y eficaz. Tim, responsable también de las políticas dirigidas a distintos grupos de población, afirma:

“

Nuestros contactos con las asociaciones nos mantienen al tanto de lo que ocurre en el municipio. Esto ayuda enormemente a generar apoyo para las políticas.

Tim Van Gool



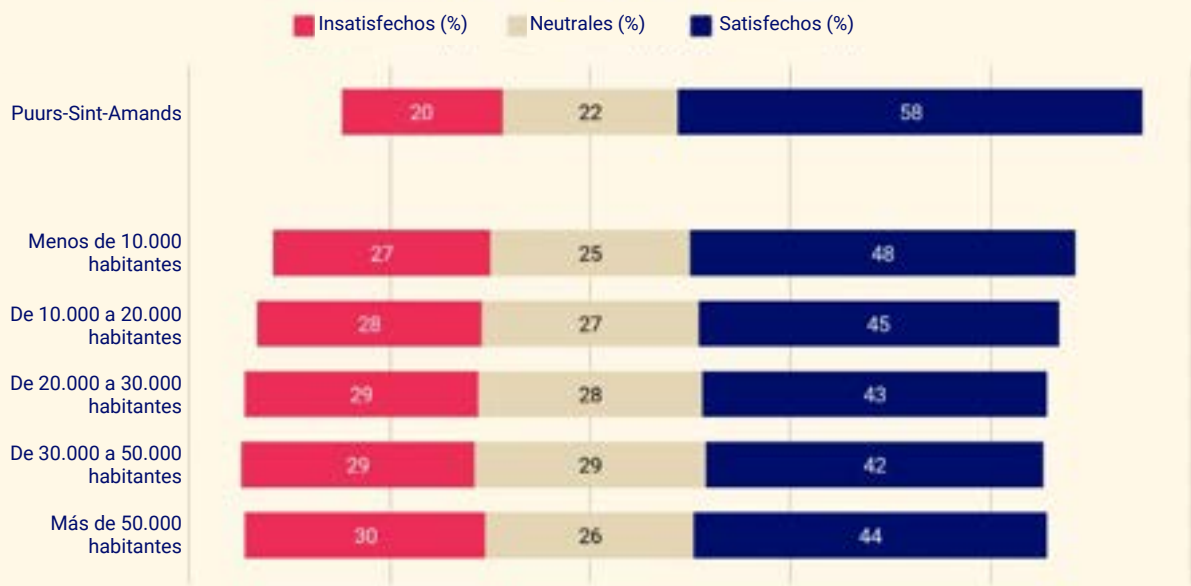
Una estructura horizontal como clave del éxito

Este descubrimiento mostró que la participación ya estaba muy integrada en el trabajo diario y creó una base sólida para profesionalizarla. Se revisó el organigrama y se optó por un enfoque horizontal: un técnico central de participación forma el equipo principal junto con la concejala de Participación y los responsables de comunicación y urbanismo. Esto facilitó que toda la organización respaldara la participación y que se conectaran mejor los conocimientos y experiencias de los distintos servicios.

Tim y Hilde coinciden en que estos canales breves e informales son una ventaja del municipio. Con 27.000 habitantes, Puurs-Sint-Amunds no es pequeño para los estándares flamencos. Sin embargo, su escala sigue siendo manejable y permite que la participación se desarrolle de forma más orgánica.

Satisfacción con la consulta sobre los cambios

Puurs-Sint-Amunds obtiene resultados superiores a la media.





“

Organizar la participación de forma horizontal crea conexiones entre servicios y proyectos. Así también crece internamente y se convierte en parte integral de la cultura de la organización.

Tim Van Gool



Comunicación honesta y gestión clara de las expectativas

Al presentar proyectos participativos, Puurs-Sint-Amands apuesta por una comunicación clara y una buena gestión de las expectativas. Los vecinos saben de antemano qué puede decidirse todavía y qué está fijado. Después reciben información sistemática sobre cómo se han utilizado sus aportaciones.

Para Tim, no se trata necesariamente de que los políticos cedan poder o de que los vecinos lo ganen, sino de construir juntos las mejores políticas posibles. Hilde también subraya claramente el papel del gobierno municipal.

“

A la vez, hay que dejar claro que el gobierno municipal tiene, en última instancia, el mandato de decidir. Después de participar y debatir, llega un momento en que hay que tomar una decisión. Se puede seguir participando y discutiendo, pero en algún punto hay que elegir; de lo contrario, se pierde tiempo y no se avanza. Todo gobierno quiere también haber conseguido resultados al cabo de seis años.

Tim Van Gool

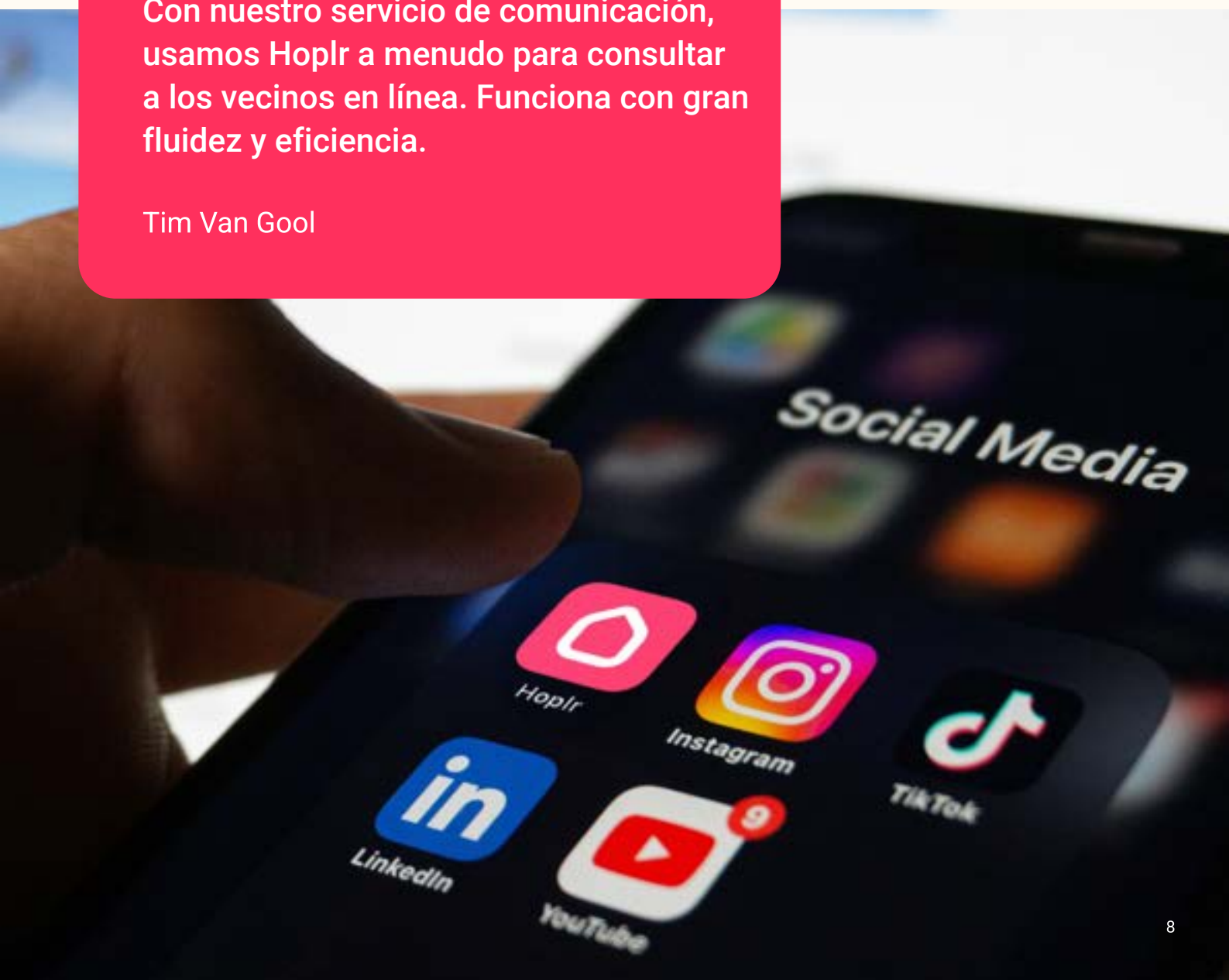
El apoyo digital de Hoplr

En su búsqueda de una plataforma de participación digital, Puurs-Sint-Amands encontró Hoplr. Lo eligió porque permite poner en marcha procesos participativos digitales con rapidez y flexibilidad. Tim explica que ahora pueden crear sus propias encuestas fácilmente gracias a Hoplr.



Con nuestro servicio de comunicación, usamos Hoplr a menudo para consultar a los vecinos en línea. Funciona con gran fluidez y eficiencia.

Tim Van Gool



La fuerza está en combinar herramientas específicas de participación con una amplia red de comunidades vecinales. Así se implica a los residentes de forma eficaz y accesible, manteniendo el contacto con distintos barrios y grupos de población. Tim destaca otra ventaja: llegar fácilmente a quienes no acuden a encuentros presenciales, pero sí quieren aportar ideas:

«Usamos Hoplr para ampliar la participación más allá de quienes siempre asisten a consultas presenciales y a veces tienen una visión negativa. Una plataforma en línea con un

enfoque más positivo permite llegar a más vecinos que quieren aportar ideas, pero no asisten a las reuniones tradicionales. Cuantas más voces positivas se incorporan, mejor se puede contextualizar el alcance de las críticas».

También observan que Hoplr ofrece un entorno seguro y constructivo. Los procesos participativos resultan más positivos y productivos que en redes sociales tradicionales como Facebook.



Ventajas de Hoplr

-  Un entorno seguro, respetuoso con la privacidad y sin publicidad comercial.
-  Comunicación dirigida a los residentes, independiente de los algoritmos.
-  Participación activa mediante consultas, iniciativas vecinales y herramientas de decisión.
-  Una solución con apoyo local: los vecinos se refuerzan mutuamente y las autoridades responden mejor a lo que vive la comunidad.

Un ejemplo práctico: el skatepark

El desarrollo del nuevo skatepark y del pumptrack como un espacio más amplio para jóvenes es un buen ejemplo de participación. Tim explica: «Empezó como un simple skatepark. Distribuimos entre los jóvenes encuestas sencillas creadas con la herramienta de Hoplr para saber qué elementos querían en el parque. Después, varios se incorporaron a un grupo de trabajo con diseñadores, aportando su experiencia como patinadores para desarrollar el proyecto.

Entonces vimos que también había mucho interés en un pumptrack. Así, la idea del skatepark se convirtió en un auténtico lugar para jóvenes».

Hilde añade: «Políticamente, el interés inicial se limitaba al skatepark. Pero si surge demanda de un pumptrack y hay espacio para construirlo, se incorpora».



La participación del futuro: más precisa y concreta desde las comunidades locales

El próximo proceso participativo de Puurs-Sint-Amands se centra expresamente en desarrollar y afinar su planificación plurianual. Por una experiencia similar de hace seis años, saben que hay que partir de temas suficientemente concretos para obtener resultados útiles. Tim y Hilde explican: «Hemos incorporado esa lección al nuevo proceso. Trabajaremos de forma mucho más precisa y concreta, con el foco en las comunidades del municipio. Gran parte de nuestro plan plurianual ya está fijada, en parte porque los vecinos eligieron claramente una visión política en las elecciones. Por eso queremos aclarar mejor qué sigue abierto a la participación. ¿Dónde se pueden aportar ideas o participar en las decisiones? Comunicarlo claramente a los vecinos será nuestro mayor reto».

La comunicación clara es esencial: los residentes deben saber exactamente qué decisiones se han tomado y dónde queda espacio para participar.



Puurs-Sint-Amunds también prevé un papel mayor para Hoplr. Quiere usar la plataforma más ampliamente y con más intensidad, tanto en proyectos participativos concretos como con asociaciones y actividades locales. Tim afirma: «En la próxima legislatura queremos extender Hoplr a nuestras asociaciones, comunidades locales y actividades. También queremos conectar los contactos presenciales, por ejemplo a través de centros de servicios y enfermería a domicilio, con las posibilidades digitales de Hoplr. Así reforzamos el

diálogo y la interacción en los barrios, haciendo más accesible y atractivo para todos los vecinos seguir implicados en las políticas locales».

Para Puurs-Sint-Amunds, Hoplr es tanto una herramienta de participación en las políticas como una plataforma central de comunicación. Los vecinos encuentran información reunida sobre obras viarias, eventos e iniciativas de barrio. Así, la participación no se limita a un proyecto, sino que se convierte en un diálogo duradero integrado en su vida cotidiana.



Lecciones y consejos para otros municipios

Desde su experiencia, Tim y Hilde ofrecen estas valiosas recomendaciones a otros gobiernos locales que quieran impulsar la participación. Puurs-Sint-Amands demuestra que cualquier municipio puede lograrla en sus políticas con un enfoque bien pensado, comunicación clara y una buena combinación de métodos formales e informales.

Invierte en una estructura interna clara y da a alguien un mandato transversal para ampliar la participación.

«Se trata de contar con personas que tengan esa visión horizontal y el mandato del gobierno para trabajar entre servicios. No es una cuestión de poder, sino de acuerdos claros y un mandato compartido».

Comunica con claridad qué se puede debatir y qué no, con transparencia y un retorno claro.

«Hay que aclarar con el gobierno qué está sobre la mesa y qué puede debatirse. Se necesitan acuerdos claros. A los políticos a veces les cuesta ceder poder, pero la claridad genera confianza y evita malentendidos».

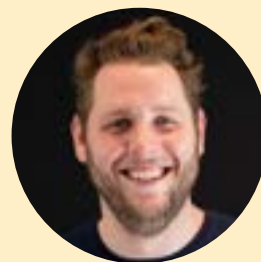
Valora y aprovecha la fuerza de redes informales como asociaciones y voluntarios.

«Nuestros contactos informales generan apoyo rápidamente. Las asociaciones y los voluntarios nos dan una base sólida sobre la que podemos seguir construyendo».



¿Quieres descubrir cómo Hoplr puede apoyar a tu municipio?

Reserva una cita y descubre las posibilidades.



Jennick Scheerlinck
Director general y fundador

jennick.scheerlinck@hoplr.com

