



Construimos barrio juntos.

El enfoque innovador del municipio de Terneuzen
para reforzar la cohesión social y la
participación vecinal.

Uno de cada cinco hogares de Terneuzen está activo en la plataforma de participación Hoplr.

En la provincia neerlandesa de Zelanda se encuentra Terneuzen, el municipio más poblado de la provincia, con más de 55.000 habitantes. Situado en una singular zona fronteriza, afrontaba un reto: aumentar la implicación ciudadana en las decisiones. En abril de 2023, el municipio lanzó la plataforma en línea Hoplr para impulsar la participación y fortalecer los vínculos entre vecinos. Hablamos con la impulsora de esta iniciativa, Jozien Borgmeijer, asesora de Participación Ciudadana e Institucional del municipio de Terneuzen. Comparte con entusiasmo su experiencia con Hoplr, en la que la participación vecinal ocupa un lugar central.



Jozien Borgmeijer

Asesora de Participación Ciudadana e Institucional,
municipio de Terneuzen

5.157

Familias

es decir, el 20 % de los hogares, usan activamente la plataforma.

60%

de los ciudadanos se conectan cada semana.

18

barrios activos.

20%

ya han participado en proyectos participativos.

15%

han activado la ayuda vecinal y están dispuestos a ayudar a otros.

65%

de los residentes ya han participado de forma activa en el diálogo.



Un enfoque estratégico de la participación vecinal.

El municipio de Terneuzen debía crear una plataforma de participación digital, tal como recogía el acuerdo de gobierno del consejo municipal. Pronto quedó claro que las plataformas tradicionales exigen mucho esfuerzo a la administración, pero suelen generar poca implicación ciudadana. Esto no encajaba con su estrategia: buscaban una plataforma donde los residentes tomaran la iniciativa y conversaran por sí mismos, sin una intervención constante del ayuntamiento.

Un lugar central donde las personas puedan encontrarse y conectar para intercambiar objetos, peticiones de ayuda e información.

Gracias a nuestro singular enfoque que parte de los vecinos, Hoplr pronto se consideró la solución ideal para impulsar la participación y contribuir a un barrio saludable.

Implantar Hoplr y generar compromiso interno.

Tras decidir trabajar con Hoplr, el equipo dio rápidamente los primeros pasos para implantar la plataforma. Los concejales la acogieron enseguida: como vecinos, experimentaban directamente las ventajas de la participación local. Para ellos era evidente que una plataforma como Hoplr les ayudaría a reforzar la comunicación con sus vecinos.

Sin embargo, conseguir el apoyo de todo el ayuntamiento no siempre fue fácil. Algunos responsables de proyectos mostraron resistencia, pese a la importancia de la participación. Había temor a que la participación en línea generase muchas preguntas y debates, con los consiguientes retrasos y complicaciones.



“

Hoplr ya es indispensable en Terneuzen. Los concejales nos preguntan a menudo si un mensaje concreto ya se ha compartido en Hoplr.

Por eso era esencial acompañar bien la implantación de Hoplr y ayudar a los compañeros a dar el primer paso. Desde entonces, Hoplr ha adquirido un papel imprescindible en el municipio y se ha popularizado muy rápidamente.

Quienes compartieron proyectos en Hoplr ahora valoran las respuestas y

sugerencias de los residentes. Los concejales preguntan a menudo a Jozien si un mensaje ya se ha compartido en Hoplr, porque saben que es la forma de llegar a los vecinos. Además, Hoplr demuestra ser una herramienta potente en el marco de la Ley neerlandesa de Apoyo Social, algo que cada vez reconocen más compañeros.



Hoplr como herramienta de cohesión social y participación vecinal.

El municipio usa Hoplr tanto para asuntos del entorno como para cuestiones sociales, entre ellas la soledad y la prevención en salud. La plataforma es una herramienta versátil que refleja las necesidades de los distintos departamentos de la organización y también las de los residentes.



Lo que empezó como una herramienta de participación ciudadana se ha convertido en un canal central de comunicación sobre los barrios de Terneuzen. Hoplr se usa habitualmente para ofrecer información específica, por ejemplo sobre la tala de árboles viejos o enfermos. Los mensajes explican qué árboles se ven afectados, por qué se tomó la decisión y si se plantarán otros en su lugar.

Esto mejora la comprensión de los residentes y permite al municipio responder con más precisión a sus preguntas.

Los vecinos y las asociaciones también usan activamente Hoplr para ayudarse, lo que refuerza la cohesión social del barrio. Estas iniciativas están impulsadas y mantenidas íntegramente por los propios residentes.

“

**Nosotros no intervenimos en absoluto.
Surge por sí solo, y eso es lo bonito.**

La interacción en la plataforma crea confianza: los vecinos se saludan y se sienten conectados. La idea de que los encuentros en línea crean vínculos fuera de ella se hace realidad aquí.

Hoplr también genera más comprensión y respeto en la comunidad. Un buen ejemplo es la petición de alguien cuyo hermano con discapacidad disfruta montando y desmontando radios. Una solicitud en Hoplr para recoger radios antiguas hizo que los vecinos pusieran cara a este joven y se alegraran de poder ayudar regalando algo.

Las pequeñas iniciativas también refuerzan los vínculos: regalar ciruelas del propio árbol, compartir comida cuando se ha cocinado de más, prestar una escalera o recomendar a un electricista local.

Estos gestos propician conversaciones y crean vínculos más profundos. En Facebook nunca pedirías que alguien sacara tu cubo de basura, pero en Hoplr la gente se atreve. Como los vecinos se conocen, se sienten seguros, lo que facilita pedir ayuda y apoyarse mutuamente.





Menos trabajo, más participación.

A menudo se piensa que Hoplr genera mucho trabajo adicional, pero la práctica demuestra lo contrario. En Terneuzen se considera una solución eficiente que no añade trabajo. La implantación inicial requiere tiempo; después, los vecinos mantienen en gran medida la plataforma por sí mismos. Preguntan, responden, organizan actividades y se la recomiendan entre ellos. Así se crea un sistema vivo y autorregulado que reduce la carga de trabajo del ayuntamiento.

El centro de atención recibe menos llamadas porque los residentes están mejor informados a través de Hoplr y sus preguntas se responden directamente en línea. Las incidencias en el espacio público también se comunican ahora fácilmente por la

plataforma, algo que antes resultaba engorroso por teléfono. Como las preguntas, respuestas y avisos son visibles para otros, se evitan las consultas duplicadas y las incidencias notificadas varias veces.

También destaca que apenas hace falta moderar comentarios inapropiados. En Hoplr las personas se comportan con más respeto que en otras plataformas más anónimas. Prefieren preguntar antes que compartir opiniones sin fundamento. Hoplr aligera así el trabajo municipal al simplificar tareas como la comunicación y la notificación de incidencias. Ofrece una alternativa accesible a los canales tradicionales, sin costes elevados.

Hoplr conquista el municipio tras un año de uso activo.

Tras un año, Hoplr ha logrado resultados impresionantes en el municipio. Nada menos que el 20 % de los hogares, es decir, 5.157, usan activamente la plataforma. Lo hizo posible un enfoque coordinado: se distribuyeron cartas sobre Hoplr entre los residentes y se realizó una campaña de comunicación con difusión gratuita y de pago. La participación varía según el tema, pero suele alcanzar entre 400 y 500 respuestas.

Antes, los participantes eran sobre todo hombres mayores de cincuenta años. Ahora hay una representación mucho más amplia, con adultos jóvenes y más mujeres. Otra evolución positiva es la participación de expatriados. Valoran poder publicar y leer mensajes en su propio idioma, lo que les ayuda a crear contactos sociales en su nuevo entorno. Así, Hoplr resulta útil tanto para quienes ya viven en el barrio como para los recién llegados que buscan su lugar en la comunidad.

Un aspecto destacable de los resultados es la diversidad del público que participa en Hoplr.

“

El público es ahora mucho más diverso: además de hombres mayores de cincuenta años, participan muchos adultos jóvenes y un mayor número de mujeres.



El futuro de Hoplr en el municipio de Terneuzen.

Aunque los resultados ya son excelentes, queda margen para mejorar y crecer. Terneuzen quiere elevar al 35 % la proporción de hogares participantes, reforzando aún más la implicación de la comunidad.

También quiere que quienes llevan menos tiempo en los Países Bajos se beneficien más de la plataforma. Hoplr se puede traducir fácilmente, por lo que es accesible para todos.

Además, quiere ampliar las comunidades juveniles con el lanzamiento de «Joplr», una plataforma específica donde

personas con intereses afines puedan encontrarse. Por ejemplo, para compartir coche o promocionar actividades como un torneo de pádel dirigido especialmente a jóvenes.

El municipio también quiere aprovechar mejor los datos disponibles, que pueden aportar información valiosa a la dirección y ayudar a entender el sentir de la población. Con estos avances y ajustes continuos, espera aumentar aún más el impacto de Hoplr y responder mejor a las necesidades de su comunidad.

¡Descubre cómo Hoplr puede apoyar a tu municipio!

Estamos listos para explorar las posibilidades contigo.



Peter De Smedt

Responsable de éxito del cliente

peter.desmedt@hoplr.com





Terneuzen