



Informe de satisfacción de los usuarios

*¿Qué opinan los usuarios de Hoplr,
la experiencia con la app y nuestros valores?*

Septiembre de 2025



Resumen ejecutivo	2
Historias del barrio: el impacto tangible de Hoplr	3
Una plataforma para y por los vecinos	4
Alta satisfacción de los usuarios	4
Alta adopción y buenas valoraciones de la app	5
De usuarios satisfechos a embajadores activos	6
La seguridad y la confianza como base	7
Privacidad y ausencia de publicidad: valores clave	7
Una alternativa fiable a las grandes redes sociales	8
El motor de la cohesión social y el apoyo mutuo	9
De saludos digitales a encuentros reales	9
Activar la ayuda vecinal	9
Reforzar el tejido social a escala municipal	10
Un socio estratégico para su municipio	11
Una inversión en su infraestructura social	11
Descubra el impacto en su municipio	11

Resumen ejecutivo

Hoplr es una empresa social de Gante, fundada en 2014 con una clara visión social: trasladar el foco del individuo a la comunidad local. Nuestra misión es aprovechar la fuerza colectiva de los barrios para abordar retos actuales como el envejecimiento de la población, la inclusión social y la participación ciudadana. Como principal red vecinal del Benelux, Hoplr está presente en más de 250 ciudades y municipios y llega a más de 1.000.000 de hogares. La plataforma ofrece un entorno privado, sin publicidad y seguro (plenamente conforme con el RGPD y la norma ISO 27001) donde los vecinos pueden conectar con confianza.

Este informe de satisfacción responde a las siguientes preguntas:

- ¿Están satisfechos los usuarios con la app y sus funciones?
- ¿Recomiendan los usuarios de Hoplr la app?
- ¿Qué opinan los usuarios de los valores de Hoplr?

Este informe ofrece un análisis transparente del rendimiento de nuestra plataforma, basado en una encuesta de satisfacción continua, complementada con reseñas de la app, testimonios, tres encuestas transversales a usuarios y datos secundarios de la encuesta trienal *Gemeente- en stadsmonitor*, realizada por el Gobierno flamenco.

La encuesta de satisfacción es un breve cuestionario que se envía a todos los nuevos usuarios tres meses después de registrarse. En él pueden indicar en qué medida Hoplr cumple sus expectativas, qué importancia dan a sus valores, hasta qué punto lo recomendarían a amigos y familiares, y aportar comentarios generales. **Desde 2021, año en que iniciamos esta encuesta, han respondido más de 25.000 usuarios de Hoplr** (tasa de respuesta de algo menos del 4 %). Con las dos encuestas transversales preguntamos a muestras aleatorias de usuarios en 2021 y 2022 por el impacto de Hoplr en su vida y sus relaciones vecinales. Las preguntas trataban sobre sus relaciones sociales locales, su percepción de la cohesión social y el apoyo social en su entorno. Participaron 4.368 usuarios en 2021 (tasa de respuesta = 7,8 %) y 3.186 en 2022 (tasa de respuesta = 4,8 %).

Los resultados confirman que los usuarios valoran nuestra misión y su experiencia.

- Alrededor del **74 % de los usuarios** están «satisfechos» o «muy satisfechos» con Hoplr y valoran bien la app en App Store (4,3) y Play Store (4,4).
- Los valores de Hoplr —privacidad, ausencia de publicidad y comunidad primero— son muy apreciados y lo distinguen de las grandes redes sociales.
- Estas conexiones digitales se convierten en encuentros reales: el **42 % de los usuarios ha conocido a nuevos vecinos** a través de la plataforma.
- Este compromiso se refleja en un **Net Promoter Score (NPS) del +26 %**: los vecinos, además de usuarios, son promotores de un barrio más conectado.

Historias del barrio: el impacto tangible de Hoplr

Más allá de los datos y los índices de satisfacción, el verdadero éxito de Hoplr se mide en las interacciones diarias que facilita entre vecinos. Las siguientes historias, compartidas espontáneamente por nuestros usuarios, ilustran el impacto real de la plataforma en la cohesión social, el apoyo mutuo y la calidad de vida en la comunidad.

Romper el círculo del aislamiento social

Para muchas personas, la red vecinal es un vínculo esencial con el mundo exterior que combate la soledad y el aislamiento. La historia de Linda es un claro ejemplo:

«Unirme a Hoplr me ha ayudado muchísimo. También para el seguimiento posterior. A causa de mi discapacidad había quedado aislada y apenas podía salir. También se han puesto en contacto conmigo personas del OCMW [Centro Público de Bienestar Social]. Gracias por hacerlo posible».

— Linda

La ayuda vecinal en acción

Hoplr activa el capital social del barrio y facilita que los vecinos pidan y ofrezcan ayuda. Desde compartir herramientas hasta prestar ayuda práctica, como explica André:

«Los vecinos pueden ayudarse regalando cosas que, de otro modo, se tirarían. Prestando herramientas, como una escalera. Yo mismo he ayudado a una vecina a preparar su jardín para el invierno. Tiene 72 años y realmente no podía hacerlo. Así ayudas a tu vecina. Sin Hoplr no habría podido hacerlo».

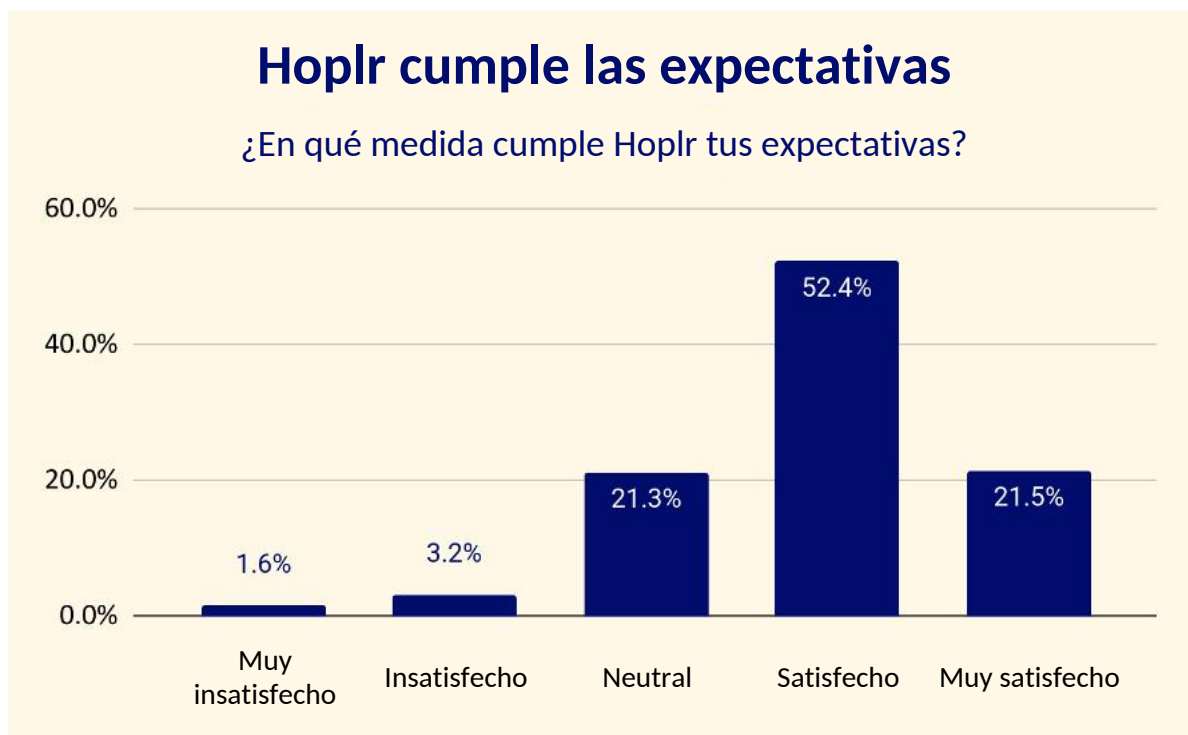
— André

Una plataforma para y por los vecinos

El éxito de cualquier red vecinal depende, en última instancia, de las personas que la utilizan. Para ser eficaz, Hoplr debe ser más que una herramienta: ha de ser una parte de la comunidad que inspire confianza y sea apreciada. Nuestros datos muestran un respaldo claro y sólido de los propios vecinos, que confirma su disposición a adoptar la plataforma.

Alta satisfacción de los usuarios

Tras tres meses de uso, se pregunta a los vecinos por su experiencia. Los resultados muestran una acogida positiva de forma constante. Alrededor del **74 % de los usuarios se declaran «satisfechos» o «muy satisfechos»** con cómo Hoplr cumple sus expectativas. Este alto nivel de satisfacción, que según la fuente iguala¹ o supera considerablemente la referencia del sector de la comunicación y los medios², indica que la plataforma es fácil de usar, relevante y responde eficazmente a las necesidades del barrio.



La satisfacción se mantiene estable a lo largo de los años, entre el 71,5 % y el 76,5 %.

Esta percepción también se refleja en las tiendas de aplicaciones, donde los usuarios comparten espontáneamente sus opiniones. Uno de ellos describe Hoplr así:

★★★★☆ Maartse buien - 22 de julio de 2025

Original: Een app die de verloren verbondenheid, in de huidige tijd, in je buurt kan stimuleren m.b.v. een veilige digitale omgeving. Ik raad het iedereen aan.

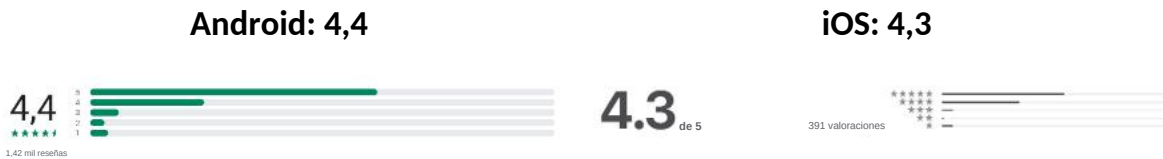
¹ <https://1flow.ai/blog/csat-benchmarks-industry>

² <https://www.retently.com/blog/customer-satisfaction-score-csat/>

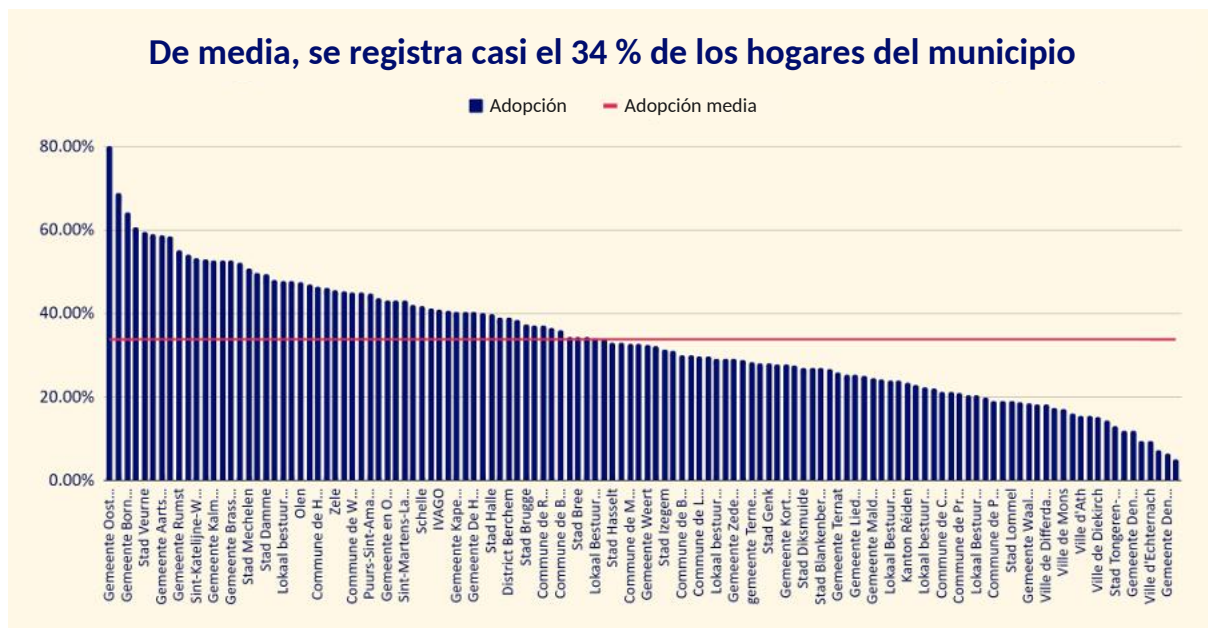
Traducción: «Red vecinal. Una app que, en los tiempos que corren, puede recuperar la conexión perdida en tu barrio mediante un entorno digital seguro. La recomiendo a todo el mundo».

Alta adopción y buenas valoraciones de la app

Este alto nivel de satisfacción está respaldado por datos de uso real y comportamiento. Las apps de Hoplr reciben buenas valoraciones en Google Play Store (4,4) y Apple App Store (4,3)³.



Además, observamos una alta adopción en los municipios donde estamos presentes: de media se registra el 34 % de los hogares, con casos que llegan al 81 % (!).

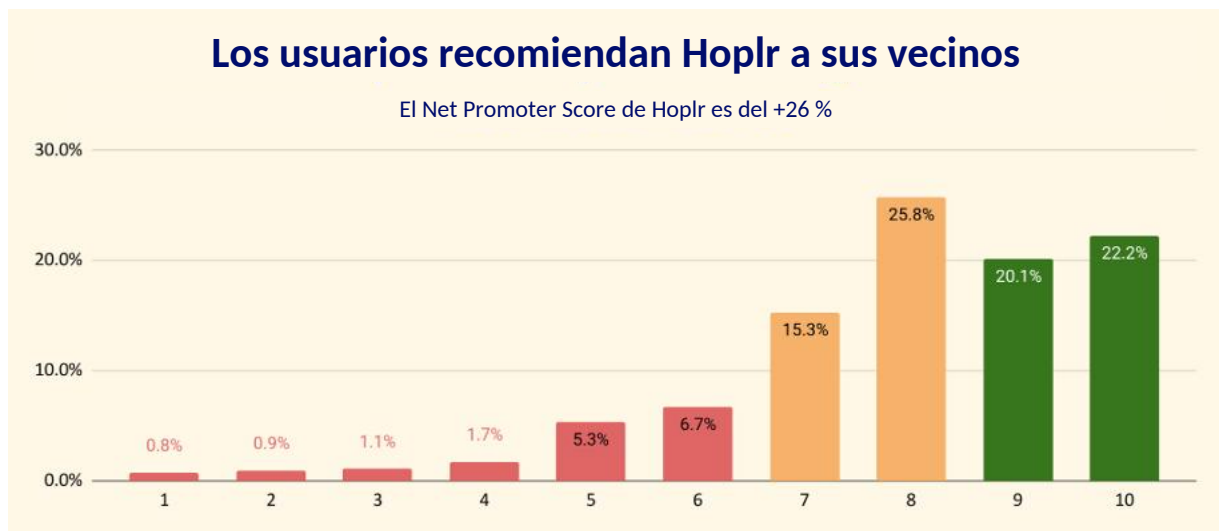


³ Las puntuaciones proceden de Google Play Store y Apple App Store de Bélgica.

De usuarios satisfechos a embajadores activos

Además de la satisfacción personal, medimos la probabilidad de que los usuarios recomienden Hoplr a sus vecinos, amigos y familiares. Para ello utilizamos el Net Promoter Score (NPS), un indicador de referencia mundial para medir la fidelidad de los clientes.

Hoplr tiene un **Net Promoter Score del +26 %**. Una puntuación positiva indica que hay muchos más «promotores» —vecinos que recomiendan activamente la plataforma— que «detractores». Así, los usuarios satisfechos se convierten en embajadores activos que ayudan a la red vecinal a crecer de forma orgánica y sostenible.



Un NPS entre 0 y 30 se considera bueno⁴. El de Hoplr está al nivel de la media del sector de las redes sociales (25,3)⁵ y de la comunicación y los medios (30)⁶.

Esta disposición a recomendar la plataforma suele surgir de la ayuda y las conexiones concretas que ofrece, como señaló una usuaria en una reseña:

★★★★★ Corrie Kleindijk - 5 de agosto de 2025

Original: Ik heb al geregeld hulp kunnen bieden en ontvangen. Daarnaast is het een prettig medium om op de hoogte te blijven van dingen die spelen in de buurt.

Traducción: «He podido ofrecer y recibir ayuda con frecuencia. Además, es un medio agradable para estar al día de lo que ocurre en el barrio».

⁴ <https://www.retently.com/blog/good-net-promoter-score/>

⁵ <https://trustmary.com/nps-net-promoter-score/nps-by-industry/>

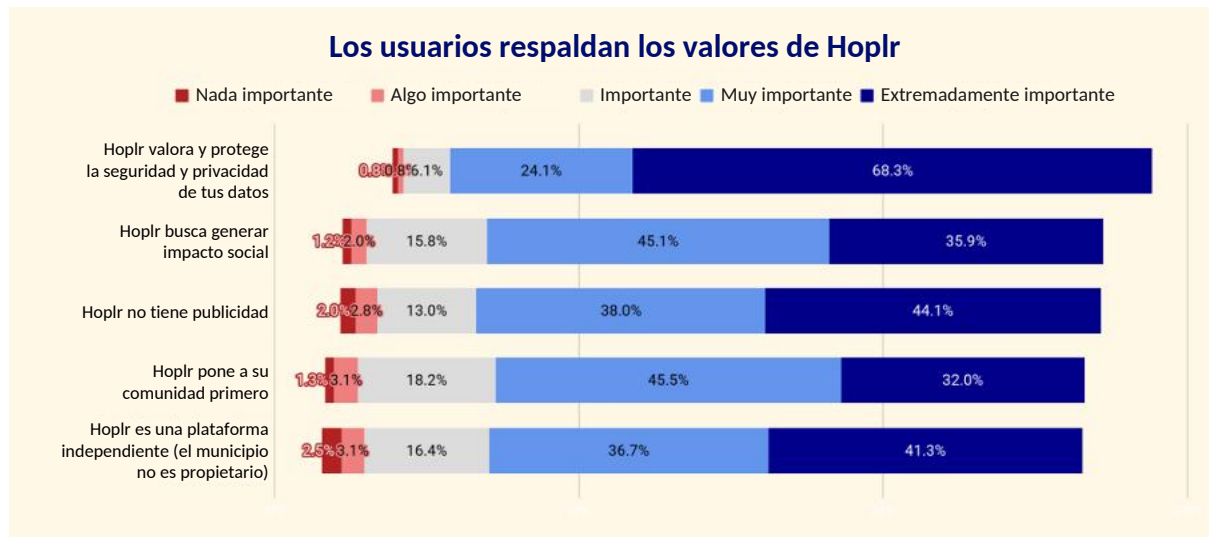
⁶ <https://www.retently.com/blog/good-net-promoter-score/>

La seguridad y la confianza como base

Una comunidad digital próspera solo puede existir si sus miembros se sienten seguros. A diferencia de las redes sociales comerciales, a menudo impulsadas por la publicidad y la monetización de datos, Hoplr se construyó sobre la confianza, la privacidad y la seguridad. Este enfoque es un valor esencial que nuestros usuarios comparten y aprecian profundamente.

Privacidad y ausencia de publicidad: valores clave

Los datos de la encuesta demuestran que los usuarios priorizan un entorno seguro y no comercial. El respaldo a los valores de Hoplr es abrumador. Un extraordinario **92,4 % considera la protección de su seguridad y privacidad entre «importante» y «extremadamente importante»**. Esto confirma que un entorno de confianza es la principal expectativa ante una plataforma vecinal. La ausencia de publicidad también es muy apreciada y refuerza la prioridad que Hoplr da a la comunidad frente al interés comercial.



Desde el inicio de la encuesta, la valoración de estos valores se mantiene estable a lo largo de los años, con variaciones de aproximadamente $\pm 3\%$ al año.

El compromiso con un espacio seguro es una razón clave para que los usuarios se sientan cómodos al relacionarse con sus vecinos. Como explica uno de ellos, se trata de crear vínculos reales en un entorno seguro:

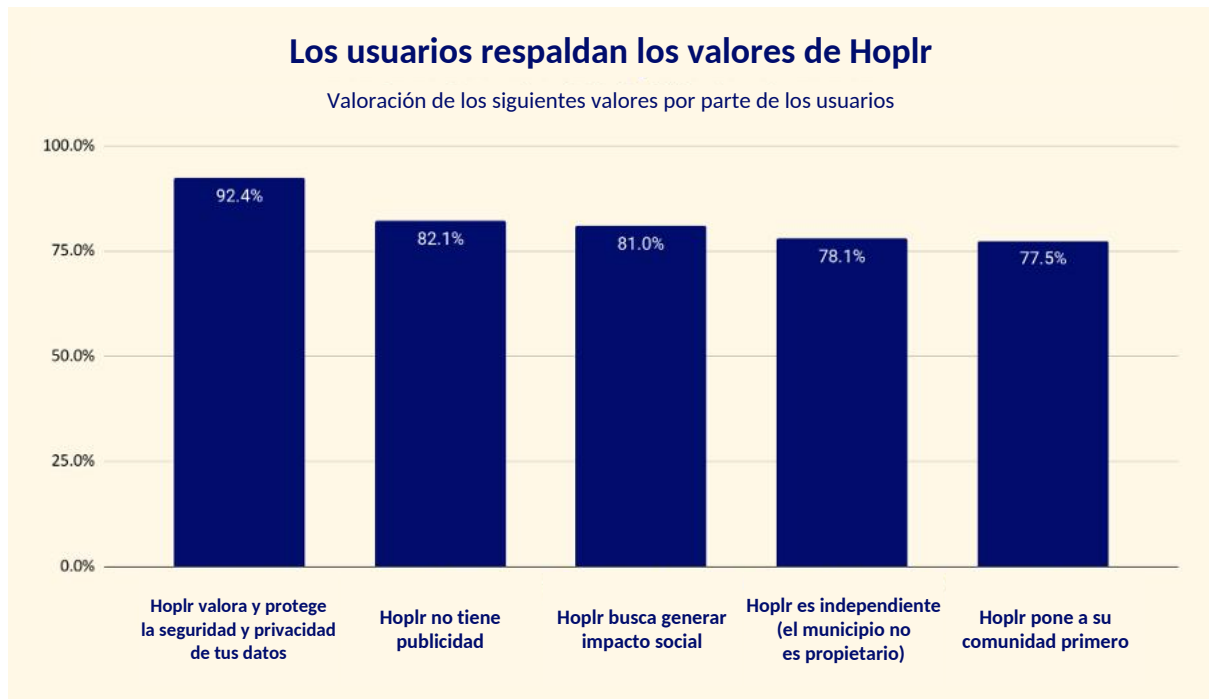
★★★★☆ Z3R0C00I1500 - 14 de julio de 2025

Original: Super! Pratique! Potentiel d'amélioration! Je ne suis pas un fan de réseaux sociaux en général, mais la dimension de quartier ici est magnifique. N'étant pas sur Facebook, j'apprécierais un effort côté, gestion des événements, comme par exemple que les événements auxquels je suis intéressé apparaissent dans mon calendrier du téléphone. Merci et continuer d'améliorer!

Traducción: «¡Genial! ¡Práctica! ¡Con margen de mejora! No suelo ser aficionado a las redes sociales, pero aquí la dimensión vecinal es magnífica. Como no uso Facebook, agradecería mejoras en la gestión de eventos, por ejemplo, que los que me interesan aparezcan en el calendario del móvil. ¡Gracias y seguid mejorando!»

Una alternativa fiable a las grandes redes sociales

El fuerte respaldo a nuestros valores demuestra que muchos vecinos buscan conexiones locales significativas sin las intrusiones habituales de otras redes sociales. Hoplr está diseñado para ser esa alternativa de confianza. Su atención se centra exclusivamente en el barrio, para que las conversaciones sean relevantes y las relaciones auténticas.



Este diseño deliberado recibe elogios de usuarios que suelen desconfiar de las redes sociales y valoran poder conectar con sus vecinos sin comprometer su privacidad:

★★★★★ Catheren65 - 28 de noviembre de 2024

Original: Top. Vraiment chouette, appli très pratique pour vous connecter à vos voisin, sans intrusion, juste des bonnes info, des choses à donner et annonces en tous genres. J'apprécie.

Traducción: «Genial. Muy agradable, una app muy práctica para conectar con tus vecinos, sin intrusiones: solo buena información, cosas para regalar y anuncios de todo tipo. Se agradece».

El motor de la cohesión social y el apoyo mutuo

El objetivo último de Hoplr es unir la interacción digital con las relaciones en la vida real. Una red vecinal digital solo tiene verdadero éxito cuando refuerza el tejido social de la comunidad fuera de internet. Nuestras evaluaciones transversales de impacto muestran que Hoplr es un potente motor de esta transformación: permite a los vecinos construir relaciones significativas y apoyarse mutuamente.

De saludos digitales a encuentros reales

La medida más directa de nuestro éxito al fomentar las relaciones fuera de internet es una cifra sencilla pero reveladora: el **42 % de los usuarios ha conocido a nuevos vecinos a través de la plataforma**. Esto indica que casi la mitad de los hogares activos amplían su red social local y convierten a sus conocidos digitales en caras familiares por la calle.

A menudo es un proceso consciente y positivo, en el que los vecinos construyen activamente su propia comunidad, como describe Roland:

«Sí, todo va según lo previsto y, gracias a Hoplr, sé lo que pasa en el barrio. Además, el viernes pasado le recomendé Hoplr a una vecina y desde entonces se ha unido a la red. Una iniciativa loable».

— Roland

Además, el **80 % saluda a más de 6 vecinos** cuando se los encuentra en el barrio (más de la mitad saluda a más de 10), y alrededor del **70 % conversa con sus vecinos cada semana**.

Activar la ayuda vecinal

Más allá de los encuentros sociales, Hoplr fomenta una cultura de apoyo mutuo al facilitar que se pida y se ofrezca ayuda. La plataforma activa el «capital social» del barrio —el conjunto de habilidades, conocimientos y recursos disponibles— para resolver problemas cotidianos.

La experiencia de Friedl ilustra a la perfección cómo la plataforma permite a los residentes ayudar a sus vecinos:

«Buscamos acceso a la plataforma porque otras personas nos dijeron que había aparecido un mensaje en Hoplr sobre el peluche de nuestro hijo pequeño. Lo había perdido. Gracias a Hoplr lo recuperamos. Muchísimas gracias. Empecé sin expectativas, pero enseguida tuve una experiencia muy positiva. Espero que Hoplr contribuya a crear un barrio acogedor donde te sientas en casa. Me encantará ayudar a conseguirlo».

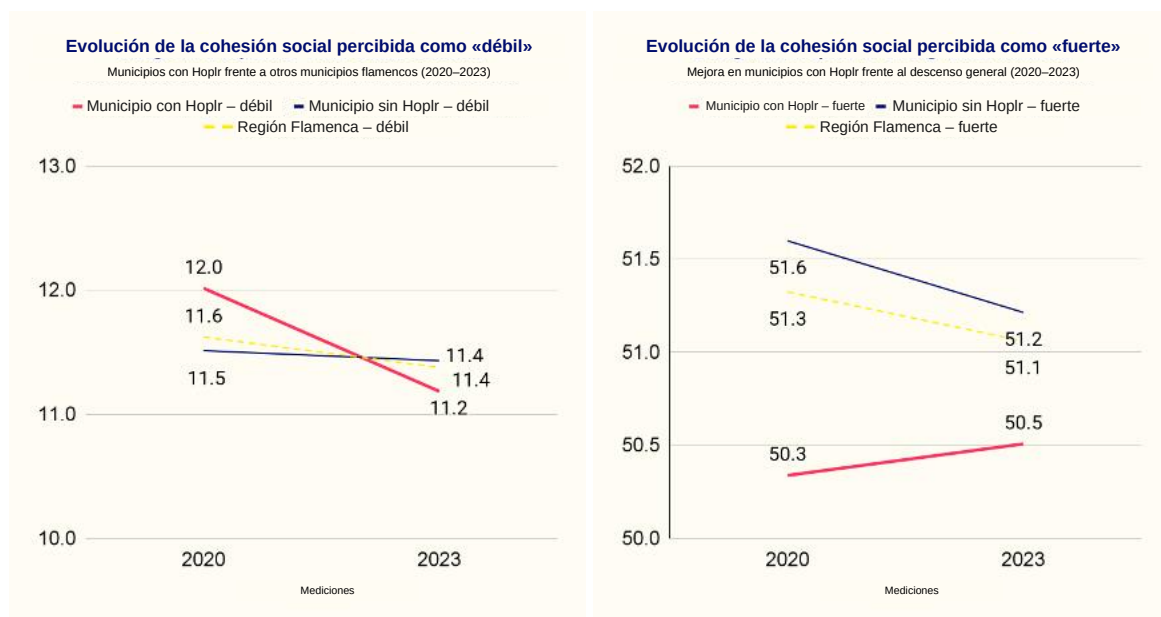
— Friedl

La encuesta también muestra que el **50 % de los usuarios de Hoplr está de acuerdo o muy de acuerdo en que siente responsabilidad hacia su barrio**. Más de un tercio cree que debe marcar la diferencia y el 80 % considera importante conocer los problemas del barrio.

Reforzar el tejido social a escala municipal

Más allá de las experiencias directas de nuestros usuarios, vemos un impacto positivo y medible en el tejido social municipal. El análisis de datos públicos de encuestas representativas realizadas en toda Flandes en 2020 y 2023⁷ permite comparar la evolución de la cohesión social en los municipios que colaboran con Hoplr con la de los que no lo hacen.

Aunque la percepción general de la cohesión social en Flandes se mantuvo estable, surgió una tendencia significativa: **en los municipios que utilizan Hoplr disminuyó de forma significativa el porcentaje de vecinos que perciben la cohesión social de su barrio como «débil»**.



Al examinar los indicadores individuales de cohesión social, la tendencia resulta aún más clara. Los datos muestran que, en los municipios que trabajan con Hoplr, se han reducido significativamente tanto el grupo de vecinos que no se siente a gusto entre sus vecinos como el que considera que hay poco contacto en su barrio.

En conjunto, estas cifras indican que la percepción del tejido social mejora en los municipios con Hoplr, especialmente entre quienes antes lo consideraban más débil. En los municipios sin Hoplr, en cambio, parece empeorar ligeramente. Esto sugiere que colaborar con Hoplr puede formar parte de una fórmula eficaz para fomentar la cohesión social y fortalecer los barrios de todo el municipio.

⁷ Basado en la encuesta trienal *Gemeente- en stadsmonitor* del Gobierno flamenco. La alta penetración en nuestro mercado de origen, Flandes (30 % de los municipios), y la disponibilidad de datos limitan este tipo de análisis a esta región.

Un socio estratégico para su municipio

Los datos y las historias de este informe llevan a una conclusión clara: Hoplr es más que una plataforma; es un socio estratégico para los municipios que desean construir comunidades más fuertes, resilientes y conectadas. El análisis demuestra un impacto medible en ámbitos clave de la gestión local:

- **Mayor cohesión social:** Al transformar las interacciones digitales en encuentros reales, Hoplr aumenta el contacto social. El 42 % de los usuarios ha conocido a nuevos vecinos a través de la plataforma. A escala municipal, esto se traduce en una disminución significativa de quienes perciben la cohesión social como «débil» en los municipios que colaboran con Hoplr.
- **Mayor implicación:** El Net Promoter Score del +26 % muestra que los vecinos, además de usuarios, son embajadores de un barrio más conectado. Las historias de Linda, André y Friedl ilustran cómo la plataforma fomenta una cultura de ayuda vecinal activa y espíritu cívico.
- **Un entorno seguro y de confianza:** En una era de comercialización de datos, Hoplr ofrece una base de confianza. El 92,4 % de los usuarios considera la protección de su privacidad y seguridad entre «importante» y «extremadamente importante». Esto convierte a Hoplr en un canal de comunicación apreciado y fiable, sin publicidad ni distracciones no deseadas.

Una inversión en su infraestructura social

Los datos del informe muestran que una **inversión en Hoplr** no es un gasto, sino una inversión en la infraestructura social de su municipio. El efecto positivo en el bienestar, la seguridad y la implicación supone un retorno directo de los fondos públicos.

Descubra el impacto en su municipio

Le invitamos a dar el siguiente paso y descubrir de primera mano qué puede aportar a sus vecinos una red centrada en el barrio.

Contáctenos para una demo y descubra qué puede hacer Hoplr por su municipio.