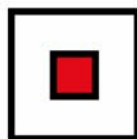


ETXEBIZITZAKO
BEHATOKIA
OBSERVATORIO
VASCO DE LA
VIVIENDA

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA BIZIGUNE: ENCUESTA 2012 A LA POBLACION INQUILINA DEL PROGRAMA

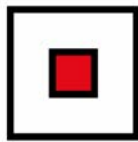


Octubre 2012

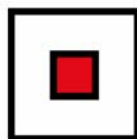


ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA	11
2. INDICADORES GENERALES DEL PROGRAMA BIZIGUNE	13
2.1. El Programa Bizigune e indicadores presupuestarios.....	13
2.2. Indicadores de la demanda de vivienda de Bizigune	15
2.2.1. Cuantificación y evolución de la demanda	15
2.2.2. Caracterización de la demanda.....	17
2.3. Indicadores del Parque de viviendas de Bizigune	19
2.3.1. Evolución del parque total	19
2.3.2. Ubicación geográfica de las viviendas.....	20
2.4. Indicadores sobre contratos de alquiler y rentas	22
2.4.1. Contratos de alquiler	22
2.4.2. Las rentas de alquiler	23
2.4.3. Tamaño de las viviendas movilizadas	26
2.5. Indicadores sobre la cobertura de la demanda	28
2.6. Indicadores del coste del programa	29
2.6.1. El coste global del programa por vivienda	29
2.6.2. El coste económico de las rentas de alquiler.....	30
3. ENCUESTA ESPECÍFICA A PERSONAS ADJUDICATARIAS DEL PROGRAMA BIZIGUNE	32
3.1. Indicadores de caracterización de las personas encuestadas y de las viviendas adjudicadas.....	32
3.2. Necesidades de vivienda resueltas, necesidad actual y futura	36
3.2.1. Tipo de necesidad de vivienda resuelta.....	36
3.2.2. Necesidad de vivienda actual	37
3.2.3. Perspectiva de resolución de la necesidad	41
3.3. Indicadores de satisfacción con la vivienda adjudicada	42
3.3.1. Satisfacción general con la vivienda	42
3.3.2. Satisfacción con el régimen de alquiler	43
3.3.3. Satisfacción con aspectos concretos de la vivienda.....	48
3.3.4. Identificación de los principales aspectos a mejorar en la vivienda.....	54
3.4. Indicadores de valoración del Programa Bizigune.....	55
3.4.1. Valoración general del Programa	55
3.4.2. Satisfacción con el proceso de inscripción y de adjudicación	59
3.4.3. Satisfacción con el servicio previo al contrato	62
3.4.4. Satisfacción con el servicio post-contrato y ocurrencia de incidencias.....	64
3.4.5. Conocimiento y valoración de Web de Bizigune.....	68
3.4.6. Identificación de los principales aspectos a mejorar del Programa	70
3.5. Valoración de la política de vivienda	73
3.5.1. Valoración de acciones relevantes de la política de vivienda.....	73
3.5.2. Conocimiento y valoración de la futura Ley de Vivienda	79
3.5.3. Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y los Ayuntamientos en materia de vivienda.....	80

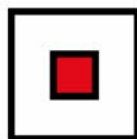


3.6.	Análisis de indicadores en una perspectiva de género.....	85
3.6.1.	Caracterización de las personas encuestadas.....	85
3.6.2.	Necesidades de vivienda	86
3.6.3.	Satisfacción con la vivienda adjudicada	87
3.6.4.	Valoración del proceso de adjudicación y del Programa	89
3.6.5.	Valoración de la política de vivienda.....	91
4.	EVALUACIÓN DEL PROGRAMA BIZIGUNE DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS ADJUDICATARIAS	94
5.	RECOMENDACIONES	102

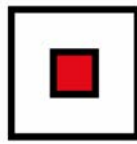


ÍNDICE DE CUADROS

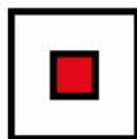
Cuadro 1.1.	Distribución de la muestra de la Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune, 2012.....	11
Cuadro 2.1	Normativa básica en vigor Programa Bizigune.....	14
Cuadro 2.2.	La demanda de vivienda del Programa Bizigune por Territorios Históricos y grandes municipios, 2011	16
Cuadro 2.3.	Caracterización de la demanda de vivienda del Programa Bizigune, 2011....	18
Cuadro 2.4.	La movilización de viviendas del Programa Bizigune por ámbitos geográficos, 2011	18
Cuadro 2.5.	Contratos de alquiler del Programa Bizigune, 2011	22
Cuadro 2.6.	Vencimientos y renovaciones de los contratos de alquiler, 2008-2011	22
Cuadro 2.7.	Evolución de la rotación anual del parque de Bizigune, 2006-2011	23
Cuadro 2.8.	Distribución de la renta pagada por los hogares inquilinos de Bizigune, 2011	23
Cuadro 2.9.	Renta media de las viviendas alquiladas del Programa Bizigune por ámbitos geográficos, 2011.....	26
Cuadro 2.10.	Distribución de las viviendas del Programa Bizigune según superficie útil, 2011	26
Cuadro 2.11.	Tamaño medio de las viviendas del Programa Bizigune, 2011	27
Cuadro 2.12.	Índice de cobertura de la demanda del Programa Bizigune por ámbitos geográficos, 2011.....	29
Cuadro 2.13.	Estimación de la subvención media por vivienda captada del Departamento de Vivienda al Programa Bizigune.....	29
Cuadro 2.14.	Importancia de la subvención al alquiler sobre el coste total del Programa Bizigune.	30
Cuadro 2.15.	Estimación de la subvención a la renta anual de alquiler del Programa Bizigune por ámbitos geográficos, 2011.....	31
Cuadro 3.1.	Características socio-demográficas de la población inquilina informante.....	32
Cuadro 3.2.	Tipología de la población inquilina del Programa Bizigune	33
Cuadro 3.3.	Situación laboral y nivel de ingresos de la población inquilina del Programa Bizigune	34
Cuadro 3.4.	Número de dormitorios de las viviendas del Programa Bizigune	35
Cuadro 3.5.	Anejos vinculados y el equipamiento de las viviendas del Programa Bizigune.....	36
Cuadro 3.6.	Necesidad resuelta por el Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	36
Cuadro 3.7.	Situación residencial de los hogares que se han cambiado al Programa Bizigune.....	36
Cuadro 3.8.	Necesidad de cambiar de vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune.....	38
Cuadro 3.9.	Posibilidad de acceso al mercado libre de la población inquilina del Programa Bizigune	38
Cuadro 3.10.	Necesidad de rehabilitar la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune	39
Cuadro 3.11.	Perspectiva de resolución de la necesidad en el plazo de 5 años de la población inquilina del Programa Bizigune	41
Cuadro 3.12.	Satisfacción general con la vivienda actual de la población inquilina del Programa Bizigune	42
Cuadro 3.13.	Satisfacción de la población inquilina del Programa Bizigune con el hecho de que la vivienda sea adjudicada en alquiler	43



Cuadro 3.14.	Satisfacción con la renta de alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune	44
Cuadro 3.15.	Valoración de la calidad/precio de la vivienda adjudicada según la población inquilina del Programa Bizigune	45
Cuadro 3.16.	Comparativa media del Programa Bizigune respecto a otros medios de resolver la necesidad desde la perspectiva de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	47
Cuadro 3.17.	Satisfacción media con la calidad y el equipamiento de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	50
Cuadro 3.18.	Satisfacción media con el tamaño y la distribución de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	51
Cuadro 3.19.	Satisfacción media con el edificio de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	52
Cuadro 3.20.	Satisfacción media con el entorno de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	53
Cuadro 3.21.	Nivel de satisfacción general con el Programa Bizigune de los hogares inquilinos	55
Cuadro 3.22.	Valoración del proceso de inscripción de la población inquilina del Programa Bizigune	59
Cuadro 3.23.	Nivel de satisfacción con el servicio previo al contrato de la población inquilina del Programa Bizigune	62
Cuadro 3.24.	Satisfacción media con el Servicio previo al contrato de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	63
Cuadro 3.25.	Nivel de satisfacción con el servicio post-contrato de la población inquilina del Programa Bizigune	64
Cuadro 3.26.	Tipo de problemas o incidencias con la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune	65
Cuadro 3.27.	Valoración de la comunicación con Bizigune por parte de la población inquilina del Programa Bizigune	67
Cuadro 3.28.	Satisfacción con el Servicio post-contrato de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico*	68
Cuadro 3.29.	Conocimiento de la Web de Bizigune por parte de la población inquilina del Programa Bizigune	68
Cuadro 3.30.	Aspectos a mejorar del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	72
Cuadro 3.31.	Acuerdo con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune	73
Cuadro 3.32.	Acuerdo con la realización de inspecciones de la vivienda protegida de la población inquilina del Programa Bizigune.....	76
Cuadro 3.33.	Acuerdo con la posible expropiación de las viviendas protegidas en caso de uso indebido de la población inquilina del Programa Bizigune.....	77
Cuadro 3.34.	Acuerdo con la posibilidad de exigir a las familias propietarias de una vivienda protegida que la abandonen si compran otra en el mercado libre de la población inquilina del Programa Bizigune	78
Cuadro 3.35.	Conocimiento y valoración de la futura Ley de Vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune	79
Cuadro 3.36.	Valoración global del servicio de Etxebide de de la población inquilina del Programa Bizigune	80
Cuadro 3.37.	Valoración de la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda según la población inquilina del Programa Bizigune	81
Cuadro 3.38.	Se tiene en cuenta la opinión de la ciudadanía para la elaboración de la política de vivienda de Euskadi según la población inquilina del Programa Bizigune.....	82



Cuadro 3.39	Aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual según la población inquilina del Programa Bizigune.....	83
Cuadro 3.40.	Valoración de la actuación de los Ayuntamientos de cara a facilitar el acceso a la vivienda según la población inquilina del Programa Bizigune	84
Cuadro 3.41.	Caracterización de la población adjudicataria de Bizigune según sexo.....	85
Cuadro 3.42	Necesidades de vivienda de la población adjudicataria de Bizigune según sexo	86
Cuadro 3.43	Satisfacción general con la vivienda actual del Programa Bizigune según sexo	87
Cuadro 3.44	Satisfacción con el hecho de que la vivienda sea adjudicada en alquiler del Programa Bizigune según sexo	87
Cuadro 3.45	Relación calidad/precio de la vivienda del Programa Bizigune según sexo ...	87
Cuadro 3.46	Nivel de satisfacción general con el Programa Bizigune según sexo.....	89
Cuadro 3.47	Valoración de los principales objetivos del Programa.....	89
Cuadro 3.48	Valoración de los distintos aspectos del programa según sexo.....	90
Cuadro 3.49	Valoración acciones relevantes de la política de vivienda según sexo.....	92
Cuadro 3.50	Valoración de las medidas relacionadas con la gestión de la vivienda adjudicada según sexo	92
Cuadro 3.51	Conocimiento y valoración de futura Ley de Vivienda según sexo.....	92
Cuadro 3.52	Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y en los Ayuntamientos y aspectos sobre los que incidir para mejorar la situación de la vivienda actual según sexo.....	93
Cuadro 4.1.	Grado de cumplimiento de los objetivos de fomento de la vivienda de alquiler de particulares del Plan Director de Vivienda y Regeneración Urbana 2010-2013 por tipo de vivienda	96
Cuadro 4.2	Cuadro resumen de indicadores de evaluación del Programa Bizigune	101



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1	Evolución de la subvención del Departamento de Vivienda al Programa Bizigune, 2003-2011.....	14
Gráfico 2.2	Evolución de la demanda de vivienda del Programa Bizigune, 2005-2011 ...	15
Gráfico 2.3	Evolución de la demanda de vivienda del Programa Bizigune según Territorios Históricos, 2005-2011.....	16
Gráfico 2.4	Ingresos medios anuales ponderados de la población demandante de vivienda protegida de alquiler, 2011.....	17
Gráfico 2.5	Evolución del perfil de la demanda de vivienda del Programa Bizigune, 2010-2011.....	18
Gráfico 2.6	El parque de viviendas del Programa Bizigune, 2011.....	19
Gráfico 2.7	Evolución del parque de vivienda de Bizigune, 2003-2011.....	19
Gráfico 2.8	Evolución del porcentaje de viviendas captadas del Programa Bizigune sobre el total de viviendas principales en alquiler, 2009-2011.....	20
Gráfico 2.9	Parque de vivienda de Bizigune por Territorios Históricos, 2011.....	20
Gráfico 2.10	Municipios con mayor parque de vivienda de Bizigune, 2011.....	21
Gráfico 2.11	Distribución acumulada de la renta de alquiler de las viviendas del Programa Bizigune, 2011.....	24
Gráfico 2.12	Evolución de la renta media de las viviendas alquiladas a través del Programa Bizigune, 2003-2011.....	24
Gráfico 2.13	Renta media de las viviendas alquiladas del mercado libre y del Programa Bizigune.....	25
Gráfico 2.14	Renta media de las viviendas del Programa Bizigune por Territorios Históricos.....	25
Gráfico 2.15	Superficie útil media de la vivienda de alquiler libre, de la vivienda de Bizigune y de la vivienda necesitada de la población inscrita en Etxebide....	27
Gráfico 2.16	Índice de cobertura de la demanda de vivienda del Programa Bizigune, 2011.....	28
Gráfico 2.17	Índice de cobertura de la demanda de vivienda a través de Bizigune por Territorios Históricos, 2011.....	28
Gráfico 2.18	Evolución de la subvención media mensual al alquiler del Programa Bizigune, 2003-2011.....	30
Gráfico 3.1	Evolución de la edad media de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012.....	33
Gráfico 3.2	Evolución de la población parada inquilina de Bizigune, 2010-2012.....	34
Gráfico 3.3	Evolución de los ingresos medios de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012.....	35
Gráfico 3.4	Ingresos medios de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	35
Gráfico 3.5	Renta media anterior vs. renta media actual de la población inquilina que ha cambiado al Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	37
Gráfico 3.6	Necesidad sentida de cambiar de vivienda habitual de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	37
Gráfico 3.7	Posibilidades de acceso al mercado libre de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	39
Gráfico 3.8	Necesidad de rehabilitar la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	40
Gráfico 3.9	Tipo de rehabilitación precisa en las viviendas señaladas por la población inquilina del Programa Bizigune.....	40

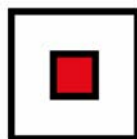


Gráfico 3.10	Perspectiva de permanencia en el Programa Bizigune de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico 41
Gráfico 3.11	Satisfacción general media con la vivienda actual de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico 42
Gráfico 3.12	Evolución de la satisfacción general media con la vivienda actual de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012 43
Gráfico 3.13	Satisfacción general media de la población inquilina del Programa Bizigune con el hecho de que la vivienda sea adjudicada en alquiler, según antigüedad y Territorio Histórico 43
Gráfico 3.14	Evolución de la satisfacción general media con el hecho de que la vivienda sea adjudicada en alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012 44
Gráfico 3.15	Satisfacción media con la renta de alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico 45
Gráfico 3.16	Evolución de la satisfacción general media con la renta de alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012 45
Gráfico 3.17	Valoración media de la calidad/precio de la vivienda adjudicada según la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico 46
Gráfico 3.18	Evolución de la valoración media de la calidad/precio de la vivienda adjudicada según la población vivienda del Programa Bizigune, 2010-2012 46
Gráfico 3.19	Comparativa media del Programa Bizigune respecto a otros medios de resolver la necesidad desde la perspectiva de la población inquilina del Programa Bizigune 47
Gráfico 3.20	Satisfacción media con los diversos aspectos de la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune 48
Gráfico 3.21	Evolución de la satisfacción media con los diversos aspectos de la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012 49
Gráfico 3.22	Satisfacción media con la calidad y el equipamiento de la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune 50
Gráfico 3.23	Satisfacción media con el tamaño y la distribución de la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune 51
Gráfico 3.24	Satisfacción media con el edificio de las viviendas del Programa Bizigune ... 52
Gráfico 3.25	Satisfacción media con el entorno de la vivienda del Programa Bizigune 53
Gráfico 3.26	Ranking de la satisfacción media con los aspectos valorados sobre la vivienda del Programa Bizigune 54
Gráfico 3.27	Evolución de la satisfacción media con el Programa Bizigune, 2010-2011 55
Gráfico 3.28	Satisfacción general media con el Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico 56
Gráfico 3.29	Evolución del acuerdo medio con el acceso a una vivienda digna y a una renta asequible, 2010-2011 56
Gráfico 3.30	Acuerdo medio con el acceso a una vivienda digna según antigüedad y Territorio Histórico 57
Gráfico 3.31	Acuerdo medio con el acceso a una vivienda con renta asequible según antigüedad y Territorio Histórico 57
Gráfico 3.32	Evolución del acuerdo medio con aportación a la sociedad facilitando alquileres sociales y poniendo en el mercado de alquiler viviendas vacías, 2010-2011 58
Gráfico 3.33	Acuerdo medio con aportación a la sociedad facilitando alquileres sociales y poniendo en el mercado de alquiler viviendas vacías según antigüedad y Territorio Histórico 58

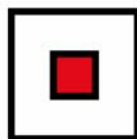


Gráfico 3.34	Evolución de la valoración media del proceso de adjudicación de vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012.....	60
Gráfico 3.35	Valoración media del proceso de adjudicación de vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune.....	60
Gráfico 3.36	Evolución de la valoración media de la transparencia del proceso de adjudicación de vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012.....	61
Gráfico 3.37	Valoración media de la transparencia del proceso de adjudicación de vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune.....	61
Gráfico 3.38	Evolución de la satisfacción media con el servicio previo al contrato de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012.....	62
Gráfico 3.39	Valoración media del servicio previo al contrato de la población inquilina del Programa Bizigune.....	62
Gráfico 3.40	Satisfacción media con el servicio previo al contrato de la población inquilina del Programa Bizigune.....	63
Gráfico 3.41	Evolución de la satisfacción media con el servicio post-contrato de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012.....	64
Gráfico 3.42	Valoración media del servicio post-contrato de la población inquilina del Programa Bizigune.....	64
Gráfico 3.43	Existencia de incidencias con la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	65
Gráfico 3.44	Contacto con Bizigune de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	66
Gráfico 3.45	Satisfacción media con el servicio post-contrato de la población inquilina del Programa Bizigune*.....	66
Gráfico 3.46	Valoración media del nivel de comunicación con Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	67
Gráfico 3.47	Evolución del conocimiento y uso de la Web de Bizigune por la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012.....	68
Gráfico 3.48	Nivel de conocimiento de la Web de Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	69
Gráfico 3.49	Satisfacción media con la Web de Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico*.....	69
Gráfico 3.50	Satisfacción media con los aspectos de la Web de Bizigune.....	70
Gráfico 3.51	Ranking de la satisfacción media con los aspectos valorados sobre el Programa Bizigune.....	71
Gráfico 3.52	Ranking de aspectos a mejorar del Programa Bizigune.....	72
Gráfico 3.53	Evolución del acuerdo medio con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012.....	73
Gráfico 3.54	Acuerdo medio con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	74
Gráfico 3.55	Importancia media de llevar a cabo diversas acciones en materia de vivienda.....	74
Gráfico 3.56	Importancia media con diversas acciones del Plan Director de Vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	75
Gráfico 3.57	Acuerdo medio con la realización de inspecciones de la vivienda protegida de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	76

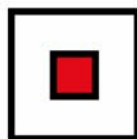


Gráfico 3.58	Acuerdo medio con la posible expropiación de las viviendas protegidas en caso de uso indebido de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	77
Gráfico 3.59	Acuerdo medio con la posibilidad de exigir a las familias propietarias de una vivienda protegida que la abandonen si compran otra en el mercado libre según antigüedad y Territorio Histórico.....	78
Gráfico 3.60	Acuerdo medio con el planteamiento del Derecho Subjetivo a la vivienda planteado por la futura Ley de Vivienda según antigüedad y Territorio Histórico.....	79
Gráfico 3.61	Evolución de la valoración media del servicio de Etxebide de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012.....	80
Gráfico 3.62	Valoración media del servicio de Etxebide de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	80
Gráfico 3.63	Evolución de la valoración media del Gobierno Vasco de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012.....	81
Gráfico 3.64	Valoración de la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda según antigüedad y Territorio Histórico.....	81
Gráfico 3.65	Acuerdo medio con la consideración de que se tiene en cuenta la opinión de la ciudadanía para la elaboración de la política de vivienda de Euskadi según antigüedad y Territorio Histórico.....	82
Gráfico 3.66	Aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual.....	83
Gráfico 3.67	Evolución de la valoración media de los Ayuntamientos de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012.....	84
Gráfico 3.68	Valoración de la actuación de los Ayuntamientos de cara a facilitar el acceso a la vivienda según la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	84
Gráfico 3.69.	Personas adjudicatarias de vivienda de Bizigune encuestadas según sexo, 2012.....	85
Gráfico 3.70	Satisfacción media con los diversos aspectos de la vivienda del Programa Bizigune según sexo.....	88
Gráfico 3.71	Satisfacción media con la atención de los diversos aspectos por parte del Programa Bizigune según sexo.....	90
Gráfico 3.72	Ranking de aspectos a mejorar del Programa Bizigune según sexo.....	91
Gráfico 4.1	Evolución del grado medio de acuerdo con la consecución de los objetivos del Programa Bizigune, 2012.....	94
Gráfico 4.2	Evolución del parque de vivienda de Bizigune, 2003-2011.....	95
Gráfico 4.3	Evolución de la renta media de las viviendas alquiladas a través del Programa Bizigune, 2003-2010.....	96
Gráfico 4.4	Evolución de la satisfacción general media con la vivienda actual y con la adjudicación en alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012.....	97
Gráfico 4.5	Satisfacción media con los diversos aspectos de la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune.....	98
Gráfico 4.6	Evolución de la satisfacción media con el Programa Bizigune, 2010-2011.....	98
Gráfico 4.7	Satisfacción media de la población inquilina con diversos aspectos del Programa Bizigune.....	99
Gráfico 4.8	Evolución de la demanda de vivienda del Programa Bizigune, 2005-2011.....	100

1. INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

El objetivo central del presente Informe es realizar una Evaluación del Programa de Bizigune del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, partiendo de los datos generales del Programa y prestando especial atención a la perspectiva de las personas adjudicatarias de una vivienda de Bizigune.

Tras esta breve introducción, el capítulo 2 analiza las principales cifras del Programa correspondientes al ejercicio 2011. Se ofrecen datos por un lado de la demanda de Bizigune registrada en Etxebide, así como una descripción del parque de viviendas del Programa Bizigune. Por su parte, se analizan los contratos de alquiler y sus rentas y se estiman índices de cobertura de la demanda satisfecha. El apartado culmina con un análisis del coste del programa.

El capítulo 3, trata de recoger la información obtenida a través de la Encuesta de satisfacción realizada entre la población inquilina del Programa Bizigune en 2012. En concreto, se ha encuestado a 406 personas arrendatarias del Programa, lo que ha permitido obtener unos resultados globales con un margen de error de $\pm 5\%$ (con un nivel de confianza de 95,5%).

Cuadro 1.1. Distribución de la muestra de la Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune, 2012

	Nº	% vertical
Por Territorios Históricos		
Araba	126	31,0
Bizkaia	154	37,9
Gipuzkoa	126	31,0
Total	406	100,0
Por antigüedad en el programa		
Nuevos (Menos de 1 año)	199	49,0
Antiguos (Más de 1 año)	207	51,0
Total	406	100,0

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

La Encuesta se ha realizado telefónicamente y se ha utilizado un cuestionario estructurado en base a preguntas cerradas. La muestra final ha quedado distribuida tal y como se recoge en la siguiente tabla, muestra que a posteriori ha sido ponderada en base a la distribución de la población inquilina por Territorio Histórico y Antigüedad en el Programa¹.

El capítulo 3, comienza presentando los indicadores de caracterización de la población adjudicataria de una vivienda del Programa Bizigune y algunos datos sobre las características de las viviendas adjudicadas. Posteriormente, se describe la necesidad de vivienda resuelta a través del Programa Bizigune (acceso o cambio) y se identifican las necesidades actuales de vivienda (necesidad de cambio o necesidad de rehabilitar la vivienda) y se exponen las previsiones de futuro de permanecer en el Programa (plazo de 5 años).

¹ Los hogares nuevos son aquellos que han firmado el contrato de alquiler en el último año y los/as inquilinos/as antiguos/as, aquellos que llevan más de 1 año en el Programa.

En el siguiente apartado se analiza la satisfacción de la población inquilina con la vivienda de Bizigune adjudicada. Además de la satisfacción general con la vivienda y con el hecho de que la vivienda haya sido adjudicada en régimen de alquiler, se analiza una gran variedad de dimensiones como son las renta de alquiler pagada, el tamaño y la distribución de la vivienda, la calidad y el equipamiento, el edificio y en entorno en el que se ubican las viviendas y se identifican los principales aspectos de las viviendas a mejorar.

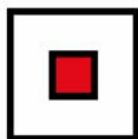
A continuación, se estudian las opiniones que la población inquilina tiene respecto al Programa Bizigune. Se presenta la valoración general del Programa y se analiza la satisfacción con cuestiones como el proceso de inscripción y de adjudicación, el servicio previo la contrato, el servicio poscontrato y la valoración de la página web. Concluye el apartado con la identificación de los principales aspectos a mejorar del Programa.

Por su parte, en el siguiente apartado se recogen algunas valoraciones de la población inquilina sobre la política de vivienda. Se estudia el nivel de importancia que la población inquilina concede a acciones llevadas a cabo por el Departamento de Vivienda, se estima el nivel de conocimiento sobre la futura Ley de Vivienda y el nivel de satisfacción con Etxebide, con la actuación en materia de vivienda del Gobierno Vasco y de los Ayuntamientos. También se identifican aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual.

Asimismo, en el actual informe se realiza un análisis de los datos obtenidos de la encuesta desde la perspectiva de género, destacando los principales resultados obtenidos entre las mujeres y los hombres que actualmente ocupan las viviendas de Bizigune.

En el capítulo 4, se realiza una evaluación general del Programa Bizigune en base a la información desarrollada a lo largo del informe, teniendo en cuenta criterios de coherencia, eficacia, equidad territorial, eficiencia, satisfacción e impacto.

Finalmente en el capítulo 5 se exponen algunas recomendaciones de mejora del Programa Bizigune del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes del Gobierno Vasco.



2. INDICADORES GENERALES DEL PROGRAMA BIZIGUNE

El programa Bizigune tiene por objetivo movilizar vivienda vacía y poner en el mercado de alquiler viviendas a precio asequible. El presente apartado presenta los datos generales del programa, tales como el objetivo general del mismo y su presupuesto, la demanda de este tipo de vivienda registrada en Etxebide y el parque de alquiler movilizado. También se presenta la información cuantitativa sobre el volumen de contratos de alquiler vigentes, las rentas de alquiler de los/as propietarios y los/as inquilinos/as y el tamaño de las viviendas arrendadas. También se estima el índice de cobertura de la demanda y se analiza el coste-beneficio del Programa.

2.1. El Programa Bizigune e indicadores presupuestarios

Con el objetivo de favorecer el acceso a la vivienda preferentemente en alquiler, el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco además de promover la edificación de vivienda protegida de alquiler nueva, mantiene entre sus líneas estratégicas el fomento de la oferta de vivienda de particulares en alquiler.

Para tal fin, el Departamento mantiene el Programa Bizigune, cuyo objetivo principal es movilizar vivienda vacía del mercado libre y ponerla en el mercado de alquiler a un precio protegido. El Programa pretende que las personas propietarias de una vivienda vacía pongan esa vivienda a disposición de Alokabide² cambio de una renta mensual no superior a 600 euros³ mensuales y a cambio se garantiza el pago puntual de la renta y la devolución de la vivienda en buenas condiciones al finalizar el contrato y se encarga de todas las gestiones en relación al inquilino/a. A su vez, Alokabide pone esa vivienda a disposición de una persona o unidad convivencial inscrita en el Servicio Vasco de Vivienda ETXEBIDE, la cual abona un alquiler que supone el 30% de los ingresos mensuales familiares. La diferencia entre la renta que Alokabide paga al propietario de mercado y la que cobra al inquilino social es cubierta por el Departamento de Vivienda.

² Con la fusión en agosto de 2011 de la Sociedad Pública de Gestión de Viviendas de Alquiler (ALOKABIDE) y Alokabide, la sociedad pública Alokabide pasa a asumir la gestión de Bizigune.

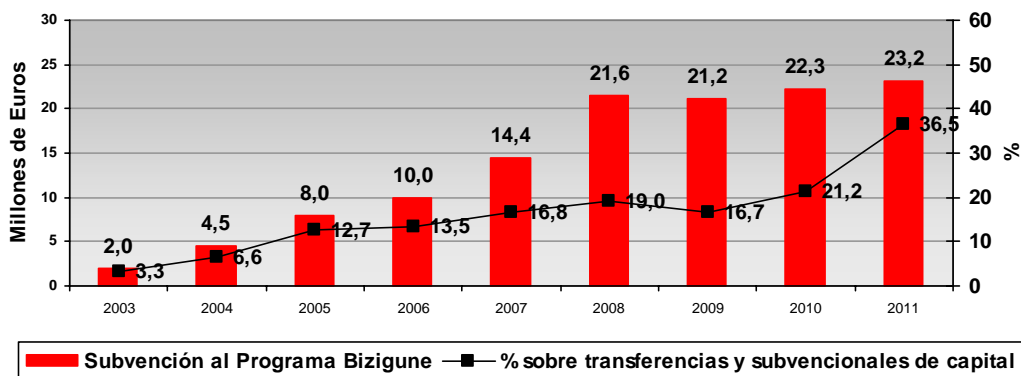
³ Hay que tener presente que aumente el límite máximo se sitúa actualmente en 600 euros mensuales, en un periodo anterior ascendía hasta los 750 euros.

Cuadro 2.1 Normativa básica en vigor Programa Bizigune

- Decreto 316/2002, de 30 de diciembre, por el que se promueve e impulsa el "Programa de Vivienda Vacía", se establece su régimen jurídico y se encomienda su gestión a la Sociedad Pública "Vivienda y Suelo de Euskadi S.A./ Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A." (Visesa). (BOPV nº 249, de 31 de diciembre de 2002).
- Decreto 100/2004, de 1 de junio de 2004, de modificación del Decreto por el que se promueve e impulsa el «Programa de Vivienda Vacía», se establece su régimen jurídico y se encomienda su gestión a la Sociedad Pública «Vivienda y Suelo de Euskadi, S.A./Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A.» (VISESA). (BOPV nº 110, de 11 de junio de 2004).
- Decreto 61/2009, de 10 de marzo, de tercera modificación del Decreto 316/2002, de 30 de diciembre, por el que se promueve e impulsa el Programa de Vivienda Vacía, se establece su régimen jurídico y se encomienda su gestión a la sociedad pública de Gestión de Viviendas en Alquiler / Etxebizitza Alokairuetarako Sozietate Publikoa, S.A. (BOPV nº 59, de 26 de marzo de 2009).
- Orden de 22 de Abril de 2003, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, sobre condiciones de cesión y procedimiento de adjudicación del "Programa Vivienda Vacía" (BOPV nº96, de 19 de mayo de 2003).
- Orden de 26 de noviembre de 2004, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, de modificación de la Orden sobre condiciones y procedimiento de adjudicación del «Programa de Vivienda Vacía» (BOPV nº239, de 16 de diciembre de 2004).
- Orden de 4 de noviembre de 2009, del Consejero de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, de tercera modificación de la Orden sobre condiciones de cesión y procedimiento de adjudicación del «Programa de Vivienda Vacía». (BOPV nº225, de 23 de noviembre de 2009).

El Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes del Gobierno Vasco ha concedido en 2011 una subvención de 23 millones de Euros para el desarrollo del Programa Bizigune, volumen un 4% superior al concedido en 2010. Sobre el total de transferencias y subvenciones de capital que el Departamento llevó a cabo en 2011, la subvención al Programa Bizigune supuso el 36,5% del total, proporción muy superior a la de años anteriores que resulta del descenso del total de transferencias y subvenciones de capital concedidas en dicho ejercicio.

Gráfico 2.1 Evolución de la subvención del Departamento de Vivienda al Programa Bizigune, 2003-2011



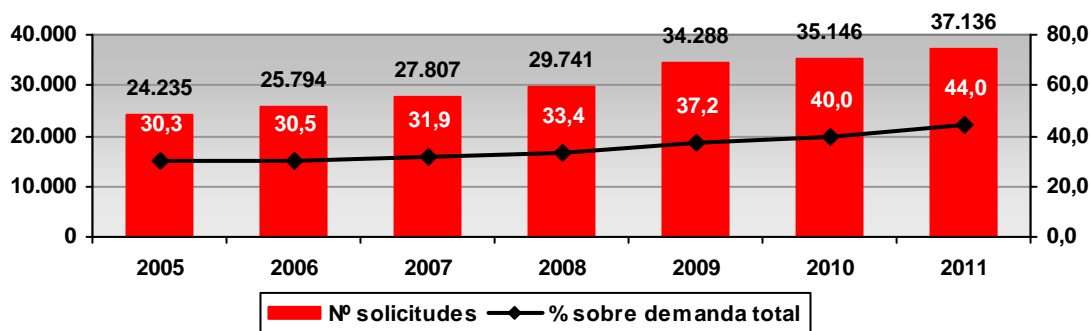
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

2.2. Indicadores de la demanda de vivienda de Bizigune

2.2.1. Cuantificación y evolución de la demanda

Tomando como referencia los datos correspondientes al 31 de diciembre de 2011, la demanda de vivienda del Programa Bizigune registrada en Etxebide se cifra en 37.136 expedientes, lo que representa al 44% de la demanda global de vivienda protegida de la CAPV.

Gráfico 2.2 Evolución de la demanda de vivienda del Programa Bizigune, 2005-2011



Fuente: Etxebide. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Etxebide, 2005-2011

La demanda de este tipo de vivienda sigue en su tendencia creciente tanto en términos absolutos (1.990 expedientes más entre el 2010 y el 2011), como en términos relativos (ha aumentado 4 puntos porcentuales en el último año).

Desde un punto de vista geográfico, cabe reseñar que más de la mitad de la demanda de viviendas de Bizigune (56%) se localiza en Bizkaia (20.860 expedientes). Gipuzkoa acoge al 30,5% de la demanda (11.323 expedientes) y Álava el 13% restante (4.953 expedientes).

Tal y como se puede ver en la siguiente gráfica la demanda de viviendas del Programa Bizigune aumenta en Bizkaia con respecto al 2010, al tiempo que se mantiene similar en Gipuzkoa y desciende en Álava.

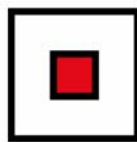
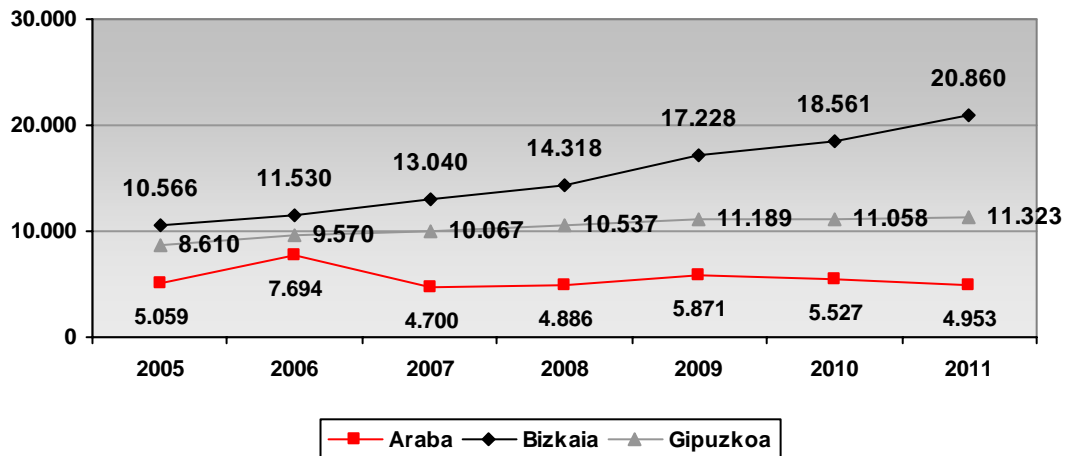


Gráfico 2.3 Evolución de la demanda de vivienda del Programa Bizigune según Territorios Históricos, 2005-2011



Fuente: Etxebide. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Etxebide, 2005-2011

Las capitales vascas acogen el 46% de la demanda de vivienda de Bizigune y el 16% los grandes municipios de más de 40.000 habitantes⁴. En 2011, salvo en Vitoria-Gasteiz, en el resto de municipios grandes aumenta la demanda de vivienda de Bizigune con respecto al ejercicio 2010.

Cuadro 2.2. La demanda de vivienda del Programa Bizigune por Territorios Históricos y grandes municipios, 2011

	Nº solicitudes	% vertical	% s/demanda total en cada ámbito
Territorio Histórico			
Araba	4.953	13,3	52,5
Bizkaia	20.860	56,2	45,3
Gipuzkoa	11.323	30,5	39,2
Total	37.136	100,0	44,0
Capitales			
Bilbao	8.627	23,2	48,8
Donostia-San Sebastián	4.396	11,8	41,4
Vitoria-Gasteiz	4.215	11,4	54,3
Total	17.238	46,4	47,8
Grandes municipios > 40.000 habitantes			
Barakaldo	1.665	4,5	47,7
Basauri	714	1,9	33,2
Getxo	1.485	4,0	45,1
Irun	688	1,9	39,3
Portugalete	723	1,9	39,7
Santurtzi	810	2,2	43,2
Total	6.085	16,4	42,3

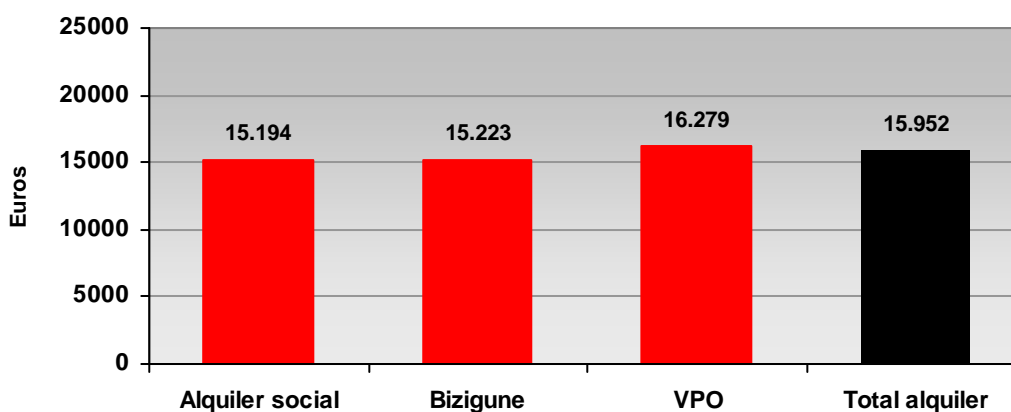
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Etxebide, 2011

⁴ Ahora bien, esta demanda es todavía superior si se incluye a personas que no estando empadronadas en ese municipio también solicitan vivienda de Bizigune en dichas localidades.

2.2.2. Caracterización de la demanda

En cuanto al perfil socio-económico de la población demandante de vivienda de Bizigune cabe destacar en primer lugar que el nivel de ingresos ponderados medio asciende a 15.223 euros, promedio bastante similar al de la población que demanda vivienda social de alquiler y por debajo de las inscripciones correspondientes a VPO de alquiler (16.279 euros).

Gráfico 2.4 Ingresos medios anuales ponderados de la población demandante de vivienda protegida de alquiler, 2011



Fuente: Etxebide. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Etxebide, 2011

El intervalo de ingresos mayoritario sigue siendo el que se sitúa entre 12.000 y 22.000 euros brutos anuales, que representa al 35% de los expedientes de demanda de vivienda de Bizigune. Un 31,5% se sitúa por debajo de los 12.000 euros, colectivo en el que se registra la mayor demanda de este tipo de vivienda.

Por cupos de acceso, el 35% de la demanda de vivienda de Bizigune corresponde a población de menos de 35 años y un 34% a familias pertenecientes al cupo general. En términos relativos, las familias monoparentales siguen siendo las que más demandan vivienda de Bizigune: el 64% de estos hogares demandan este tipo de vivienda.

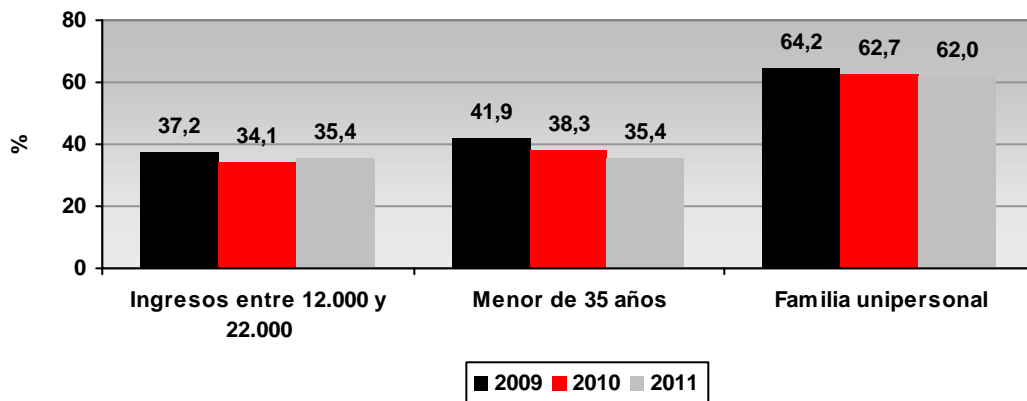
En cuanto al número de miembros de la unidad convivencial, cabe destacar que el 62% de la demanda de Bizigune corresponde a expedientes de hogares unipersonales. Cuanto más grande es la unidad convivencial mayor es la demanda de este tipo de viviendas, así el 61% de las familias de cinco miembros o más demandan vivienda de Bizigune.

Cuadro 2.3. Caracterización de la demanda de vivienda del Programa Bizigune, 2011

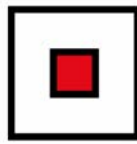
	Nº solicitudes	% vertical	% s/demanda total en cada segmento
Nivel de ingresos			
Menos de 3.000 euros	2.137	5,8	60,5
Entre 3.000 y 8.999 euros	5.742	15,5	56,9
Entre 9.000 y 11.999 euros	3.788	10,2	49,9
Entre 12.000 y 22.000 euros	13.142	35,4	38,1
Entre 22.001 y 27.999 euros	2.617	7,0	28,7
Entre 28.000 y 34.999 euros	1.134	3,1	25,6
Entre 35.001 y 44.499 euros	400	1,1	23,9
Sin acreditar ingresos exigidos	8.176	22,0	60,7
Total	37.136	100,0	44,0
Cupos			
Discapacidad motriz	262	0,7	40,8
Familia monoparental	3.428	9,2	64,1
Inscripción > 4 años	7.657	20,6	35,2
Menor de 35 años	13.145	35,4	41,7
Resto	12.644	34,0	50,4
Total	37.136	100,0	44,0
Miembros			
Uno	23.006	62,0	39,6
Dos	6.555	17,7	50,3
Tres o cuatro	6.180	16,6	56,5
Cinco o más	1.395	3,8	61,3
Total	37.136	100,0	44,0

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Etxebide, 2011

Gráfico 2.5 Evolución del perfil de la demanda de vivienda del Programa Bizigune, 2010-2011



Fuente: Etxebide. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Etxebide, 2011



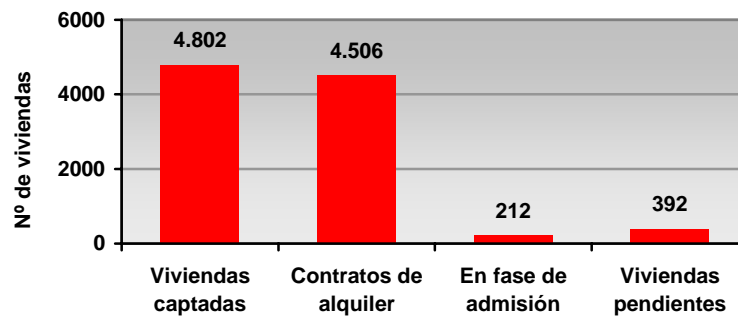
2.3. Indicadores del Parque de viviendas de Bizigune

2.3.1. Evolución del parque total

El número de viviendas que integran el parque de viviendas usadas del Programa Bizigune asciende a 4.802 unidades a finales de 2011 (4.741 viviendas en 2010). De este total, 4.506 (94%) se encontraban con un contrato de alquiler en vigor.

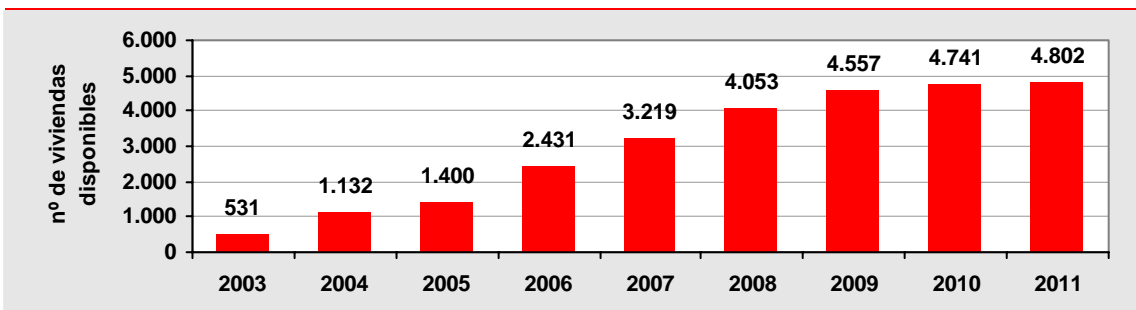
El parque de Bizigune se ha visto incrementado en 61 viviendas en el año 2011 quedando a finales de 2011 otras 212 viviendas en fase de admisión y 392 viviendas pendientes de admisión.

Gráfico 2.6 El parque de viviendas del Programa Bizigune, 2011



Fuente: ALOKABIDE. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

Gráfico 2.7 Evolución del parque de vivienda de Bizigune, 2003-2011

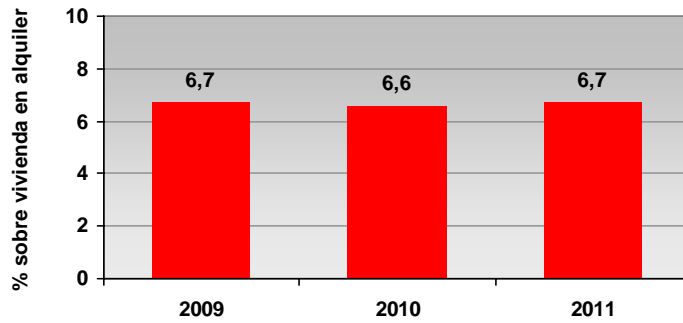


* Datos a 31 de diciembre de cada año.

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

Según la última Encuesta de Necesidades y Demanda de la CAPV de 2010, el parque de viviendas principales de alquiler se cifra en 71.411 viviendas, Así, las 4.802 viviendas de Bizigune representan el 7% del parque total en alquiler de la CAPV.

Gráfico 2.8 Evolución del porcentaje de viviendas captadas del Programa Bizigune sobre el total de viviendas principales en alquiler, 2009-2011



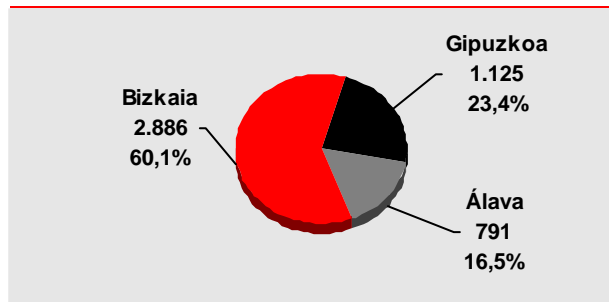
Fuente: ALOKABIDE. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Encuesta de necesidades y demanda de vivienda de la CAPV 2009-2010.

2.3.2. Ubicación geográfica de las viviendas

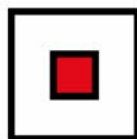
En lo que respecta a la distribución geográfica del parque de viviendas, hay que decir que Bizkaia absorbe la mayoría de las viviendas captadas. Más exactamente en el territorio vizcaíno se ubican 2.886 viviendas, el 60% del total.

Mientras que el 23% se encuentran localizadas en Gipuzkoa (1.125 viviendas) y el 16,5% restante en Álava (791 viviendas).

Gráfico 2.9 Parque de vivienda de Bizigune por Territorios Históricos, 2011



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.



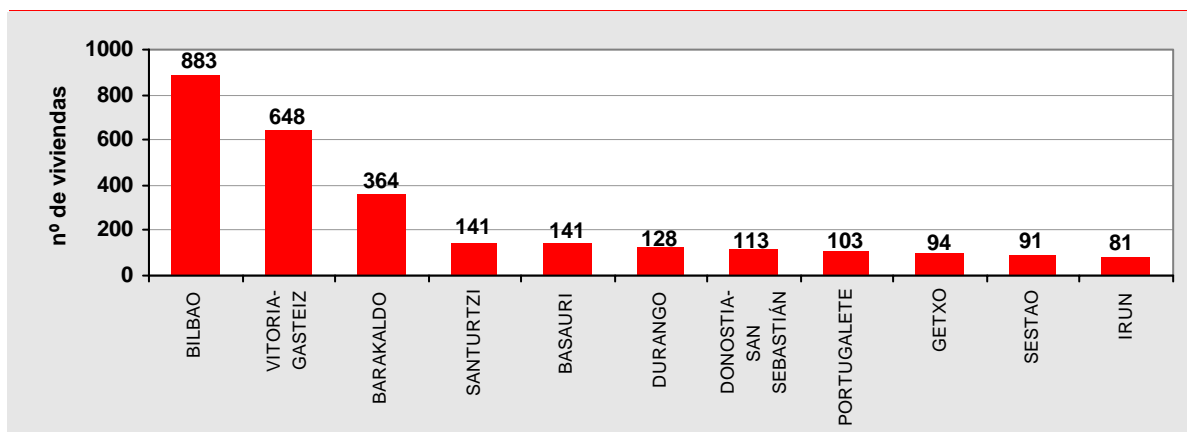
Cuadro 2.4. La movilización de viviendas del Programa Bizigune por ámbitos geográficos, 2011

	Nº viviendas	% vertical
Territorio Histórico		
Araba	791	16,5
Bizkaia	2.886	60,1
Gipuzkoa	1.125	23,4
Total	4.802	100,0
Capitales		
Bilbao	883	18,4
Donostia-San Sebastián	113	2,4
Vitoria-Gasteiz	648	13,5
Total	1.644	34,2
Grandes municipios > 40.000 habitantes		
Barakaldo	364	7,6
Basauri	141	2,9
Getxo	94	2,0
Irun	81	1,7
Portugalete	103	2,1
Santurtzi	141	2,9
Total	924	19,2

Fuente: ALOKABIDE. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

Los municipios que acumulan mayor volumen de viviendas son Bilbao (883 viviendas), Vitoria-Gasteiz (648 viviendas) y Barakaldo (364 viviendas). Por su parte, el Programa ha conseguido captar 113 viviendas en la capital guipuzcoana.

Gráfico 2.10 Municipios con mayor parque de vivienda de Bizigune, 2011



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

2.4. Indicadores sobre contratos de alquiler y rentas

2.4.1. Contratos de alquiler

A cierre de 2011 las familias inquilinas del Programa Bizigune se cifran en 4.506, de lo que se desprende un grado de ocupación del 94%, mientras que el 6% restante estaba pendiente de adjudicación de inquilino.

El 61% de las familias inquilinas residen en Bizkaia, un 23% en Gipuzkoa y un 17% en Álava. El grado de ocupación de Bizkaia (95%) y de Álava (94%) es algo superior al de Gipuzkoa (91%).

Cuadro 2.5. Contratos de alquiler del Programa Bizigune, 2011

	Nº	% vertical	% de ocupación
Territorio Histórico			
Araba	746	16,6	94,3
Bizkaia	2.737	60,7	94,8
Gipuzkoa	1.023	22,7	90,9
Total	4.506	100,0	93,8
Capitales			
Bilbao	833	18,5	94,3
Donostia-San Sebastián	107	2,4	94,7
Vitoria-Gasteiz	615	13,6	94,9
Total	1.555	34,5	94,6
Grandes municipios > 40.000 habitantes			
Barakaldo	348	7,7	95,6
Basauri	133	3,0	94,3
Getxo	91	2,0	96,8
Irun	70	1,6	86,4
Portugalete	102	2,3	99,0
Santurtzi	134	3,0	95,0
Total	878	19,5	95,0

Fuente: ALOKABIDE. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

Una vez concluido el primer contrato de alquiler, tras cinco años, el 88% de los/as propietarios/as decide mantener la vivienda arrendada a través del Programa y tan sólo el 12% decidió no continuar, resultado similar al registrado en años anteriores.

Cuadro 2.6. Vencimientos y renovaciones de los contratos de alquiler, 2008-2011

Año	Vencimientos	Contratos no renovados por el propietario	% de no renovación por el/la propietario/a	% de renovación por el/la propietario/a
2008	278	34	12,2	87,8
2009	689	82	11,9	88,1
2010	868	92	10,6	89,4
2011	809	99	12,2	87,8

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

Por su parte, se estima que el porcentaje de rotación anual del parque de Bizigune ha sido en 2011 del 13%, resultado que se sitúa en los mismos niveles que el promedio obtenido del periodo 2006-2011 (13%).

Tomando en consideración la duración total de un contrato, cinco años, se estima una rotación media del 67% durante la vida útil del contrato, de lo que cabe concluir que cada vivienda del Programa Bizigune ha sido ocupada por 1,6 familias demandantes de vivienda en el plazo de 5 años.

Cuadro 2.7. Evolución de la rotación anual del parque de Bizigune, 2006-2011

	Parque medio de vivienda alquilada	Nº rescisiones	% rotación anual
2006	2.071	312	15,1
2007	2.863	304	10,6
2008	3.595	507	14,1
2009	4.123	524	12,7
2010	4.321	635	14,6
2011	4.450	577	12,9

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

2.4.2. Las rentas de alquiler

Centrando la atención en la renta de alquiler de las viviendas del Programa Bizigune, los datos a cierre de 2011 revelan que la renta media pagada por la población inquilina asciende a 303 euros mensuales, mientras que el promedio mensual recibido por los/as propietarios/as es de 597,5 euros. La diferencia entre estos dos importes, 295 euros mensuales, es asumida por el Departamento de Vivienda en concepto de subvenciones.

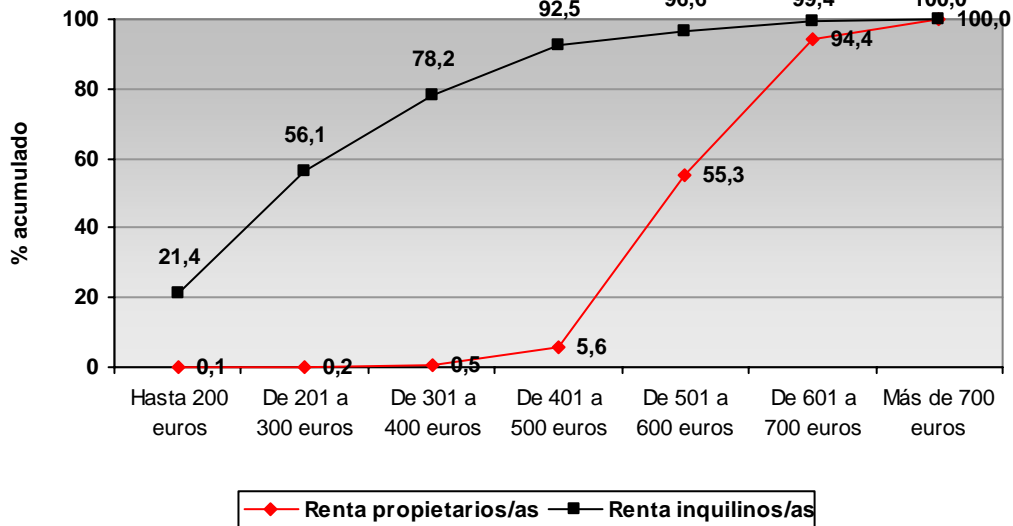
Cuadro 2.8. Distribución de la renta pagada por los hogares inquilinos de Bizigune, 2011

% vertical	Renta propietarios/as	Renta inquilinos/as
Hasta 200 euros	0,1	21,4
De 201 a 300 euros	0,1	34,7
De 301 a 400 euros	0,3	22,1
De 401 a 500 euros	5,1	14,3
De 501 a 600 euros	49,7	4,1
De 601 a 700 euros	39,1	2,8
Más de 700 euros	5,7	0,5
Renta media (Euros)	597,5	302,9

Fuente: ALOKABIDE. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

De la distribución de frecuencias se revela que el 50% de las rentas pagadas a propietarios/as se sitúa en el intervalo de 501 a 600 euros y un 45% obtiene una renta superior a los 600 euros. En el caso de las familias inquilinas, el 35% posee una renta de 201 a 300 euros y un 31% menos de 200 euros mensuales. En el tramo de 301 a 400 euros se sitúa un 22% de la población inquilina y otro 22% abona una renta superior a los 400 euros.

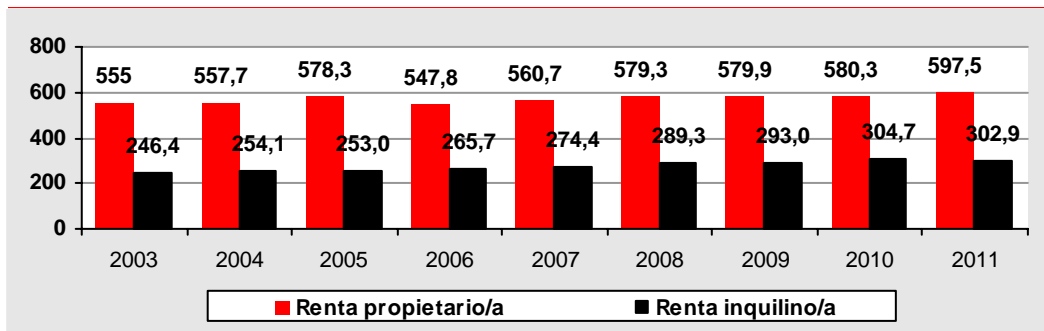
Gráfico 2.11 Distribución acumulada de la renta de alquiler de las viviendas del Programa Bizigune, 2011



Fuente: ALOKABIDE. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

Desde un punto de vista evolutivo, cabe destacar que en el último año se ha incrementado ligeramente la renta media recibida por los/as propietarios (+3%) al tiempo que la renta media de los/as inquilinos se ha mantenido en niveles muy similares (-0,6%).

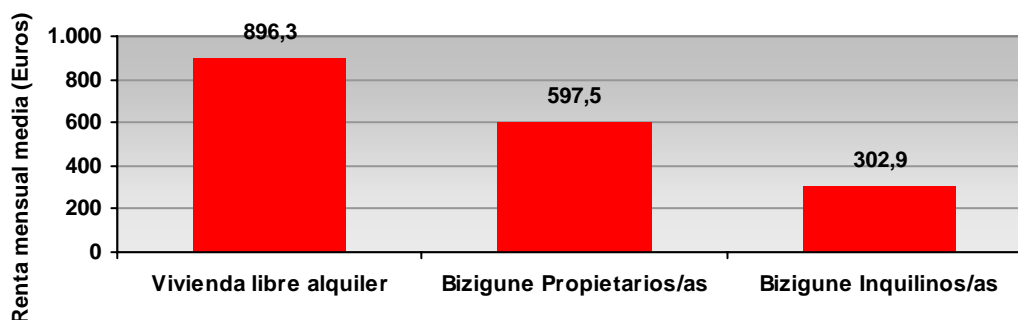
Gráfico 2.12 Evolución de la renta media de las viviendas alquiladas a través del Programa Bizigune, 2003-2011



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

Si se compara con la renta media de alquiler en oferta del mercado libre, 896 euros de media en el año 2011, cabe destacar que la renta percibida por los/as propietarios es de 299 euros menos que la del mercado, y los/as inquilinos/as han pagado una renta de 593 euros menos que la ofrecida por el mercado libre. También se puede afirmar desde la óptica contraria, que la renta de alquiler libre es 1,5 veces la percibida por los propietarios en el marco del presente programa y 3 veces la renta asumida por la población adjudicataria de Bizigune.

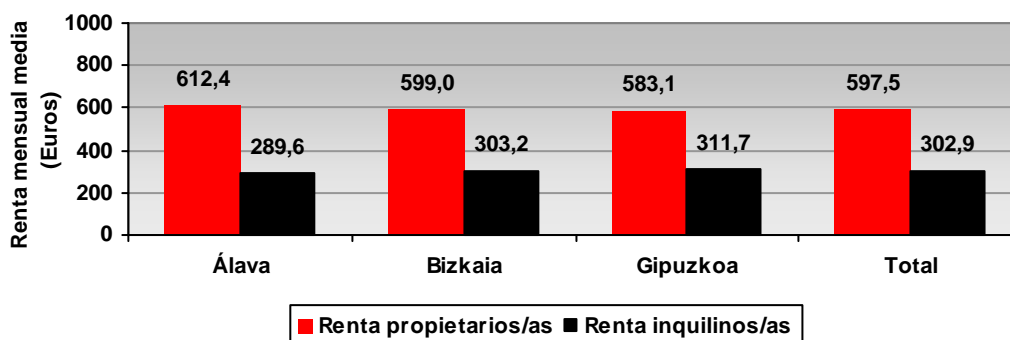
Gráfico 2.13 Renta media de las viviendas alquiladas del mercado libre y del Programa Bizigune



Fuente: ALOKABIDE. Encuesta sobre Oferta Inmobiliaria, 2011. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

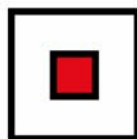
Los resultados de las rentas del programa por ámbitos geográficos no revelan grandes diferencias. La renta media de propietarios más alta se registra en Álava (612 euros), territorio que posee la cuantía más baja afrontada por los/as inquilinos (290 euros). Gipuzkoa por el contrario se caracteriza por una renta de propietarios algo menor (583 euros) y la de inquilinos ligeramente superior (312 euros). La renta que reciben los/as propietarios de Bizkaia es de 599 euros de media y los/as inquilinos/as pagan una alquiler medio de 303 euros mensuales.

Gráfico 2.14 Renta media de las viviendas del Programa Bizigune por Territorios Históricos



Fuente: ALOKABIDE. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

Y en los grandes municipios, los datos muestran que la renta pagada a los/as propietarios/as es algo superior en Getxo (633 euros) y en Donostia-San Sebastián (630 euros). Y entre los inquilinos/as también estos dos municipios registran rentas de alquiler medias algo superiores: 359 euros en Donostia-San Sebastián y 357 euros en Getxo.



Cuadro 2.9. Renta media de las viviendas alquiladas del Programa Bizigune por ámbitos geográficos, 2011

	Renta propietarios/as	Renta inquilinos/as	% renta inquilinos/as sobre renta propietarios/as
Territorio Histórico			
Araba	612,4	289,6	47,3
Bizkaia	599,0	303,2	50,6
Gipuzkoa	583,1	311,7	53,5
Total	597,5	302,9	50,7
Capitales			
Bilbao	608,2	308,2	50,7
Donostia-San Sebastián	630,2	358,7	56,9
Vitoria-Gasteiz	621,3	294,6	47,4
Grandes municipios > 40.000 habitantes			
Barakaldo	602,2	296,3	49,2
Basauri	587,8	292,7	49,8
Getxo	633,1	357,4	56,5
Irun	595,6	305,7	51,3
Portugalete	582,6	314,0	53,9
Santurtzi	605,7	308,8	51,0

Fuente: ALOKABIDE. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

2.4.3. Tamaño de las viviendas movilizadas

Una vez descrita la ubicación de las viviendas y las rentas de alquiler, se presenta a continuación los datos relativos al tamaño de las viviendas que conforman el parque de viviendas de Bizigune.

El 36% de las viviendas captadas tiene entre 61 y 75 m², un 25% son de tamaño inferior a 61 m² y el 39% restante son viviendas de más de 75 m².

El tamaño medio de las viviendas alquiladas a través de Bizigune es de 72 m², tamaño algo superior al previsto por la población demandante de vivienda protegida inscrita en Etxebide (64 m²), pero inferior a la superficie media de las viviendas de alquiler que actualmente se oferta en el mercado (82 m²).

Cuadro 2.10. Distribución de las viviendas del Programa Bizigune según superficie útil, 2011

	% vertical
Hasta 40 m ²	1,1
De 41 a 60 m ²	24,4
De 61 a 75 m ²	35,6
De 76 a 90 m ²	27,8
De 91 a 120 m ²	10,8
Más de 120 m ²	0,1
Total	100,0
Superficie media (m²)	72,4

Fuente: ALOKABIDE. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

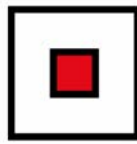
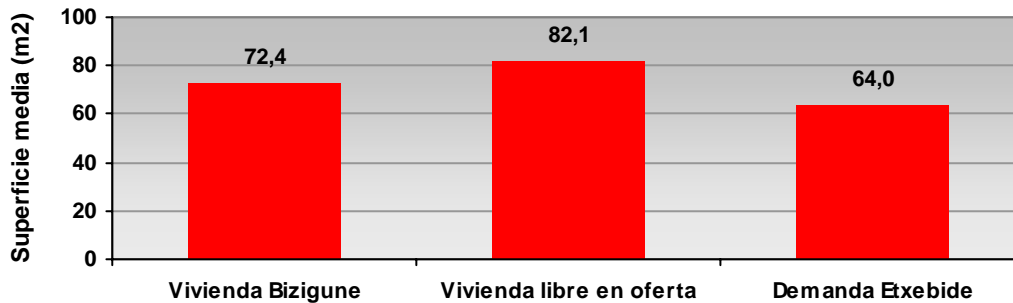


Gráfico 2.15 Superficie útil media de la vivienda de alquiler libre, de la vivienda de Bizigune y de la vivienda necesitada de la población inscrita en Etxebide



Fuente: ALOKABIDE. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2011.

Se detalla también en la tabla adjunta el tamaño medio de las viviendas de Bizigune ubicadas en las capitales y los grandes municipios.

Cabe destacar el menor tamaño de las viviendas alquiladas en Donostia (65 m²) en comparación con el superior tamaño de las viviendas de Vitoria-Gasteiz (74 m²).

Cuadro 2.11. Tamaño medio de las viviendas del Programa Bizigune, 2011

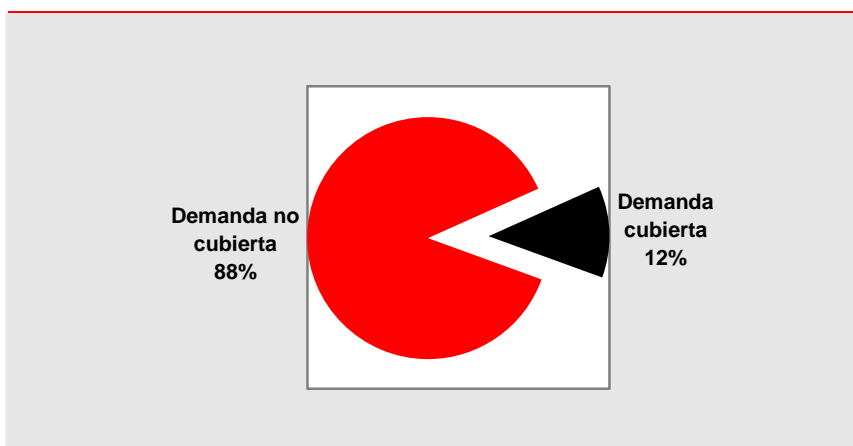
	Superficie útil media (m ²)
Territorio Histórico	
Araba	74,6
Bizkaia	72,5
Gipuzkoa	70,8
Total	72,4
Capitales	
Bilbao	70,1
Donostia-San Sebastián	65,4
Vitoria-Gasteiz	73,9
Grandes municipios > 40.000 habitantes	
Barakaldo	70,0
Basauri	71,1
Getxo	73,5
Irun	68,5
Portugalete	68,2
Santurtzi	71,1

Fuente: ALOKABIDE. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

2.5. Indicadores sobre la cobertura de la demanda

Tomando como referencia la demanda total de vivienda del Programa Bizigune registrada en Etxebide y los contratos de alquiler en vigor se estima que a finales de 2011 la demanda cubierta a través del parque Bizigune ha sido del 12%, resultado que se mantiene estable con respecto a años precedentes (12% en 2009 y 2010).

Gráfico 2.16 Índice de cobertura de la demanda de vivienda del Programa Bizigune, 2011

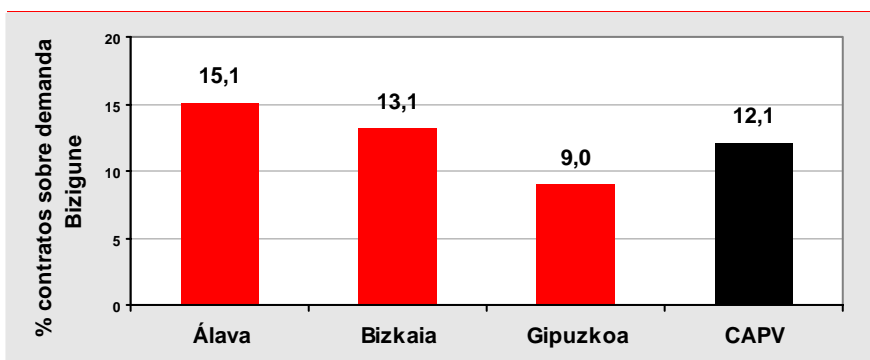


* Índice de cobertura = % de las viviendas alquiladas sobre el total de la demanda inscrita en Bizigune.

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

Atendiendo a esta ratio de cobertura, por ámbitos geográficos se comprueba un mayor índice de cobertura en Álava, puesto que los 746 contratos firmados representan el 15% de la demanda total en este Territorio. Por su parte Bizkaia obtiene una ratio del 13% (2.737 contratos), y Gipuzkoa del 9% (1.023 contratos).

Gráfico 2.17 Índice de cobertura de la demanda de vivienda a través de Bizigune por Territorios Históricos, 2011



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

En el ámbito municipal, la demanda cubierta es bastante desigual. En 2011 se ha cubierto el 15% de la demanda de Vitoria-Gasteiz y el 10% de la de Bilbao, sin embargo únicamente se cubre el 2% de la que reside en la capital guipuzcoana.

Y de los grandes municipios destaca el alto porcentaje de Barakaldo (21%) y Basauri (19%).

Cuadro 2.12. Índice de cobertura de la demanda del Programa Bizigune por ámbitos geográficos, 2011

	Índice de cobertura de la demanda
Territorio Histórico	
Araba	15,1
Bizkaia	13,1
Gipuzkoa	9,0
Total	12,1
Capitales	
Bilbao	9,7
Donostia-San Sebastián	2,4
Vitoria-Gasteiz	14,6
Total	9,0
Grandes municipios > 40.000 habitantes	
Barakaldo	20,9
Basauri	18,6
Getxo	6,1
Irun	10,2
Portugalete	14,1
Santurtzi	16,5
Total	14,4

* Índice de cobertura = % de las viviendas alquiladas sobre el total de la demanda empadronada de Bizigune.

Fuente: ALOKABIDE. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

2.6. Indicadores del coste del programa

2.6.1. El coste global del programa por vivienda

La subvención total que el Departamento ha concedido en 2011 al Programa Bizigune asciende a 23 millones de euros. Considerando que el programa Bizigune ha conseguido movilizar 4.802 viviendas del mercado de alquiler libre, la subvención media del Departamento por vivienda captada se cifra en 4.821 euros.

Cuadro 2.13. Estimación de la subvención media por vivienda captada del Departamento de Vivienda al Programa Bizigune

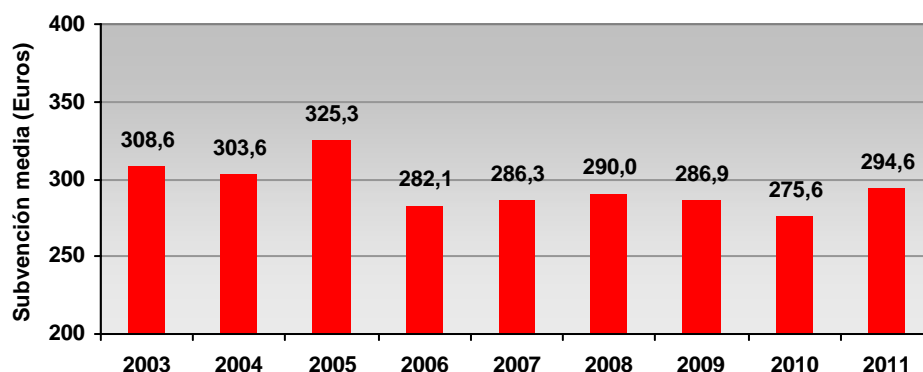
	Viviendas captadas	Subvención del Departamento (Millones de euros)	Subvención del Departamento media por vivienda (euros)
2003	531	2,0	3.766,5
2004	1.132	4,5	3.975,3
2005	1.908	8,0	4.192,9
2006	2.605	10,0	3.838,8
2007	3.446	14,38	4.173,0
2008	4.215	21,59	5.122,2
2009	4.557	21,19	4.650,0
2010	4.741	22,29	4.701,5
2011	4.802	23,15	4.820,9

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

2.6.2. El coste económico de las rentas de alquiler

Como ya se había señalado con anterioridad la cuantía de alquiler percibida por los/as propietarios de las viviendas de Bizigune es de 597,5 euros mensuales y los/as inquilinos/as pagan una renta media de 303 euros. El Departamento asume la diferencia en concepto de subvención, que ha cierre de 2011 ha sido de 295 euros mensuales de promedio, lo que en términos anuales supone una cuantía de 3.535 euros por vivienda.

Gráfico 2.18 Evolución de la subvención media mensual al alquiler del Programa Bizigune, 2003-2011



Fuente: ALOKABIDE. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

Tomando como referencia el coste medio por vivienda atribuido al programa (4.821), cabe estimar que la subvención anual a la renta de alquiler (3.535 euros) ha supuesto el 73% de dicho coste, resultado ligeramente más elevado que el registrado en el año anterior.

Cuadro 2.14. Importancia de la subvención al alquiler sobre el coste total del Programa Bizigune.

	Coste total medio por vivienda del Programa (euros)	Subvención media anual al alquiler por vivienda (euros)	% de la subvención al alquiler sobre el coste total
2003	3.766,5	3.703,2	98,3
2004	3.975,3	3.643,2	91,6
2005	4.192,9	3.903,6	93,1
2006	3.838,8	3.385,2	88,2
2007	4.173,0	3.435,6	82,3
2008	5.122,2	3.480,0	67,9
2009	4.650,0	3.442,8	74,0
2010	4.701,5	3.307,7	70,4
2011	4.820,9	3.535,1	73,3

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

La subvención en concepto de alquiler de los 4.506 contratos en vigor de finales de 2011 han supuesto un gasto anual aproximado de 16 millones de euros, de los que el 35% fue un gasto efectuado en las capitales vascas y un 19% en grandes municipios.



Cuadro 2.15. Estimación de la subvención a la renta anual de alquiler del Programa Bizigune por ámbitos geográficos, 2011

	Subvención anual media	Volumen total de subvención anual*	% vertical
Territorio Histórico			
Araba	3.873,6	2.889.705,6	18,1
Bizkaia	3.549,6	9.714.598,8	61,0
Gipuzkoa	3.256,8	3.331.584,0	20,9
Total	3.535,1	15.929.070,0	100,0
Capitales			
Bilbao	3.600,0	2.998.800,0	18,8
Donostia-San Sebastián	3.258,0	348.606,0	2,2
Vitoria-Gasteiz	3.920,4	2.411.046,0	15,1
Total	3.592,8	5.586.804,0	35,1
Grandes municipios > 40.000 habitantes			
Barakaldo	3.670,8	1.277.438,4	8,0
Basauri	3.541,2	470.979,6	3,0
Getxo	3.308,4	301.064,4	1,9
Irun	3.478,8	243.516,0	1,5
Portugalete	3.223,2	328.766,4	2,1
Santurtzi	3.562,8	477.415,2	3,0
Total	3.464,4	3.041.568,0	19,1

* Calculado en función del número de contratos de alquiler en vigor a 31 de diciembre de 2011.

Fuente: ALOKABIDE. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes.

3. ENCUESTA ESPECÍFICA A PERSONAS ADJUDICATARIAS DEL PROGRAMA BIZIGUNE

Este tercer capítulo trata describir los resultados obtenidos a través de la Encuesta realizada a la población inquilina del Programa Bizigune en 2012. En primer lugar se analizan las características socio-demográficas de las familias inquilinas, así como las características de las viviendas adjudicadas. Posteriormente, se ofrece los datos relativos al tipo de necesidad resuelta a través de la vivienda de Bizigune, la identificación de necesidad de cambiar o de rehabilitar la vivienda actual y la perspectiva de resolución de la necesidad a futuro. A continuación se profundiza en el nivel de satisfacción con la vivienda adjudicada y se recoge la opinión de la población inquilina sobre el Programa Bizigune. En el siguiente apartado se expone la valoración que el colectivo de Bizigune realiza sobre la política de vivienda llevada a cabo en la CAPV. Y concluye el capítulo con un bloque que analiza los resultados bajo una perspectiva de género.

3.1. Indicadores de caracterización de las personas encuestadas y de las viviendas adjudicadas

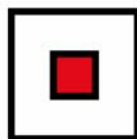
Comenzando por las características demográficas de las personas informantes de las familias inquilinas de viviendas del Programa Bizigune, en primer lugar, es de destacar que el 55% de las encuestas han sido respondidas por mujeres y un 45% por hombres. La participación de las mujeres en el estudio siempre es superior a la de los varones.

Por grupos de edad, cabe reseñar que el 40% de las personas encuestadas tiene entre 35 y 44 años de edad, el 21% es menor de 35 años y el 39% mayor de 44 años.

Cuadro 3.1. Características socio-demográficas de la población inquilina informante

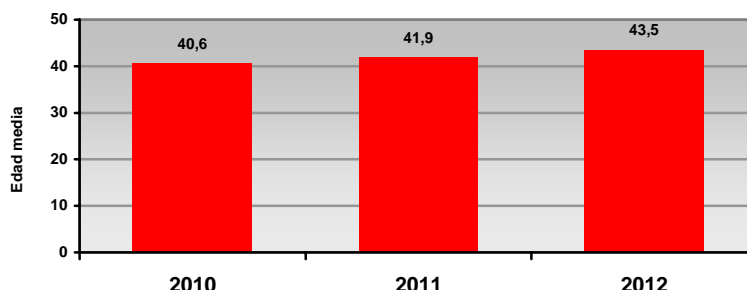
% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Sexo			
Mujer	55,8	52,0	54,7
Hombre	44,2	48,0	45,3
Edad			
Menos de 30 años	6,1	3,7	5,4
Entre 30 y 34 años	13,7	19,6	15,4
Entre 35 y 44 años	39,5	41,5	40,1
Entre 45 y 64 años	35,9	30,1	34,2
65 y más años	4,8	5,1	4,9
Edad media (años)	43,6	43,3	43,5

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



La comparativa con los informes de años anteriores permite concluir que la edad media de los titulares de las viviendas de Bizigune sigue una tendencia ascendente, tal y como se puede ver en la siguiente gráfica.

Gráfico 3.1 Evolución de la edad media de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



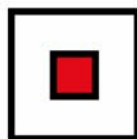
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Las familias unipersonales (51%) y las personas solteras (49%) siguen siendo el perfil mayoritario, representando a la mitad de los hogares inquilinos del parque de Bizigune. Sin embargo, se observa un incremento del tamaño medio familiar (2,1 personas por hogar en 2012, frente a 1,9 en 2011) y un aumento de familias monoparentales con hijos/as menores a su cargo (el 21% actualmente, frente al 11% en 2011).

Cuadro 3.2. Tipología de la población inquilina del Programa Bizigune

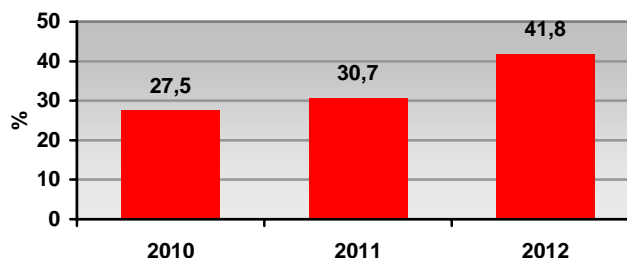
% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Estado civil			
Soltero/a	50,3	44,7	48,7
Casado/a	26,5	25,7	26,3
Pareja de hecho	2,0	1,7	1,9
Separado/a-Divorciado/a	17,4	21,6	18,6
Viudo/a	3,9	6,3	4,6
Tamaño de la unidad familiar			
Una persona	51,1	50,6	50,9
Dos personas	21,0	19,3	20,5
Tres personas	10,8	14,5	11,9
Cuatro personas	9,0	9,4	9,1
Cinco o más personas	8,1	6,1	7,6
Tamaño medio	2,07	2,04	2,06
Tipología del hogar			
Unipersonal	50,3	50,6	50,9
Nuclear sin hijos/as	6,9	7,9	7,2
Nuclear con hijos/as	11,6	13,3	12,1
Nuclear con hijos/as y otros	4,9	1,9	4,0
Monoparental con hijos/as menores a su cargo	21,2	20,6	21,0
Monoparental con hijos/as mayores	4,9	3,9	4,6
Otra situación	0,3	1,8	0,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



La situación de desempleo ha crecido considerablemente entre la población inquilina del Programa Bizigune. Según la información facilitada por estas familias, el 42% de los/as encuestados/as se encuentra en paro, proporción que era del 31% en 2011 y del 27,5% en 2010. La situación de desempleo presentada por estas familias de Bizigune también es muy superior a la registrada entre la población adjudicataria de una vivienda protegida de alquiler 28%⁵.

Gráfico 3.2 Evolución de la población parada inquilina de Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Cuadro 3.3. Situación laboral y nivel de ingresos de la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Situación Laboral			
Ocupado/a cuenta propia	5,6	1,6	4,4
Ocupado/a contrato fijo	17,1	27,1	20,0
Ocupado/a contrato temporal	16,5	23,1	18,4
Parado/a	45,5	33,2	41,8
Jubilado/a o Pensionista	12,6	13,8	13,0
Otra	2,7	1,3	2,4
Nivel de ingresos			
Hasta 480 Euros*	8,4	9,4	8,6
De 481 a 570 Euros	2,3	4,4	2,9
De 571 a 630 Euros	11,2	10,5	11,0
De 631 a 720 Euros	10,3	12,3	10,9
De 721 a 840 Euros	9,7	16,2	11,6
De 841 a 990 Euros	19,9	13,3	18,0
De 991 a 1.140 Euros	11,2	14,8	12,3
De 1.141 a 1.290 Euros	9,0	5,4	7,9
De 1.291 a 1.410 Euros	3,0	4,5	3,5
De 1.411 a 1.650 Euros	3,6	5,3	4,1
De 1.651 a 2.160 Euros	3,1	1,3	2,6
De 2.161 a 2.670 Euros	0,7	0,0	0,5
Ns/Nc	7,6	2,6	6,2
Ingresos medios mensuales (€)	900,4	867,17	890,49
% de familias con sólo 1 ingreso	85,4	91,1	87,1

* Se han incluido en este intervalo a las personas que señalan que no poseen ingresos.

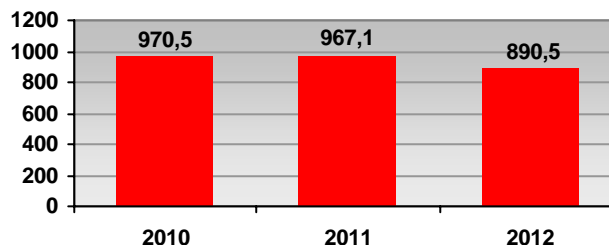
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Ver informe Encuesta a la población adjudicataria de vivienda protegida de 2012.

En coherencia con un empeoramiento de la situación laboral, desciende el nivel de ingresos medios declarados por las familias inquilinas de Bizigune. El promedio se sitúa en 890,5 euros mensuales, siendo las familias de Álava las que presentan el menor nivel de ingresos (853 euros).

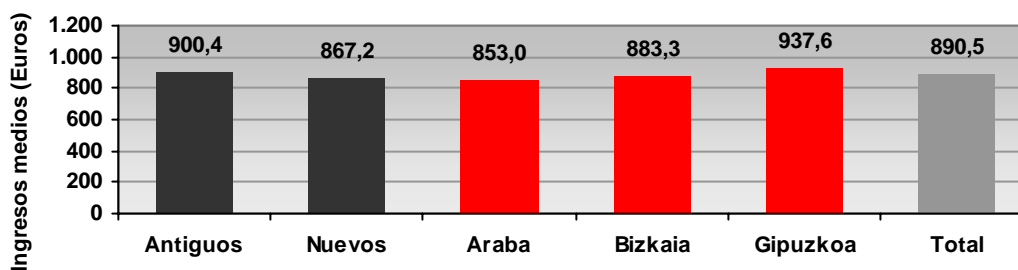
El nivel de ingresos de 2012 es inferior al registrado en 2011 y en 2010.

Gráfico 3.3 Evolución de los ingresos medios de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Gráfico 3.4 Ingresos medios de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Las familias inquilinas también aportan información complementaria sobre las viviendas. El 50% declara que su vivienda posee tres dormitorios y un 38% cuenta con dos habitaciones.

Cuadro 3.4. Número de dormitorios de las viviendas del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
1 dormitorio	7,5	8,5	7,8
2 dormitorios	41,0	31,4	38,2
3 dormitorios	47,5	54,7	49,6
Más de 3 dormitorios	3,9	5,4	4,4
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Del total de viviendas de Bizigune, el 64% posee ascensor y el 21% dispone de trastero. En términos evolutivos no se aprecian diferencias significativas.

Cuadro 3.5. Anejos vinculados y el equipamiento de las viviendas del Programa Bizigune

% afirmativo	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Ascensor	64,7	63,8	64,4
Trastero	20,4	22,7	21,1
Garaje	1,0	1,0	1,0

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

3.2. Necesidades de vivienda resueltas, necesidad actual y futura

3.2.1. Tipo de necesidad de vivienda resuelta

Los datos de la Encuesta permiten comprobar que la vivienda de Bizigune ha favorecido el cambio de vivienda habitual en el 82% de los casos. El 18% restante declara que Bizigune le ha permitido acceder a su primera vivienda.

Cuadro 3.6. Necesidad resuelta por el Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Acceso a la primera vivienda	19,0	16,7	9,9	13,3	37,5	18,4
Cambio de vivienda habitual	81,0	83,3	90,2	86,7	62,5	81,6
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Centrando la atención en las familias que ya conformaban un hogar independiente antes de acceder a la vivienda de Bizigune, destacar que el 62% vivía de alquiler en el mercado libre y un 24% en una vivienda compartida.

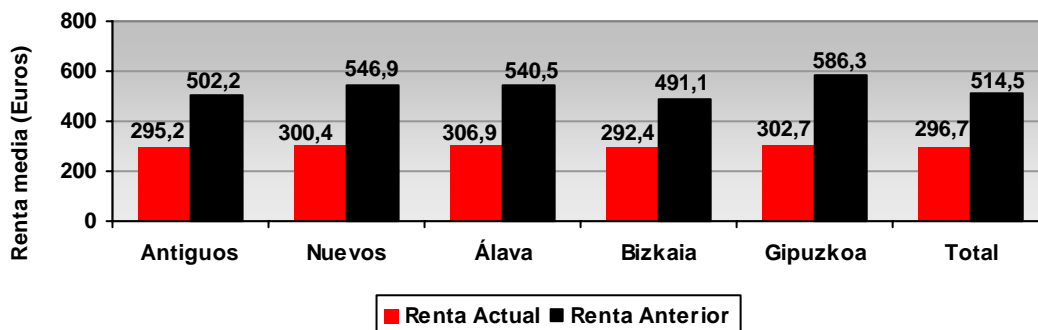
Cuadro 3.7. Situación residencial de los hogares que se han cambiado al Programa Bizigune

	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
En otra vivienda de alquiler de Bizigune	13,7	7,9	12,0
En otra vivienda de alquiler del mercado libre	63,2	57,9	61,6
En una vivienda compartida	21,8	29,2	24,0
En una vivienda cedida	0,7	1,9	1,1
Otra situación	0,6	3,1	1,4
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Según la información facilitada por los/as propios encuestados/as, la actual renta de alquiler pagada por la vivienda de Bizigune es un 42% inferior a la renta que pagaban en el mercado libre que se cifraba en 514,5 euros por vivienda de media.

Gráfico 3.5 Renta media anterior vs. renta media actual de la población inquilina que ha cambiado al Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



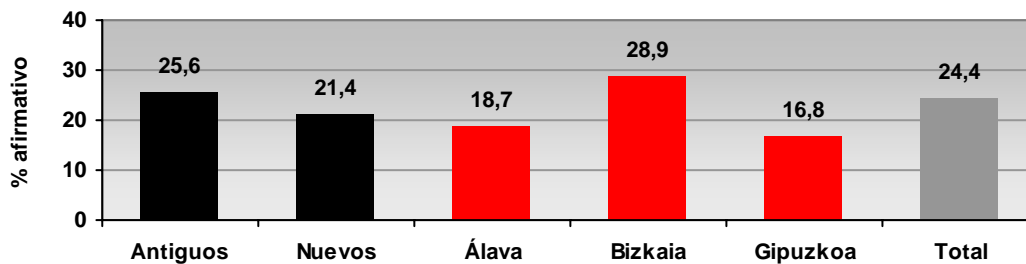
* La renta de alquiler que se presenta es la declarada por los hogares inquilinos encuestados.
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

3.2.2. Necesidad de vivienda actual

a) Necesidad sentida de cambio de vivienda

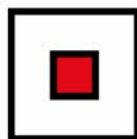
Una mirada al futuro permite comprobar que el 24% de los hogares inquilinos de Bizigune de 2012 señala que necesitaría cambiar de vivienda habitual, proporción algo menor a la registrada hace un año (29% necesitaba cambiar en 2011).

Gráfico 3.6 Necesidad sentida de cambiar de vivienda habitual de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

La Encuesta revela que un 10% de las familias declara que está buscando otra vivienda del Programa Bizigune y un 9% menciona que tiene necesidad, pero que no está buscando otra vivienda.



Cuadro 3.8. Necesidad de cambiar de vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune

	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
No tengo necesidad de cambiar de vivienda	69,1	76,6	71,3
Sí, tengo necesidad, pero no estoy buscando	10,3	6,8	9,3
Sí, estoy buscando otra vivienda con el Programa Bizigune	10,8	10,2	10,6
Sí, estoy a la espera de otra vivienda protegida de alquiler	1,8	1,4	1,7
Sí, estoy a la espera de otra vivienda protegida de compra	1,1	1,2	1,1
Sí, estoy buscando una vivienda en alquiler en el mercado libre	1,4	1,8	1,5
Sí, estoy buscando una vivienda para comprar	0,8	0,0	0,6
Otra situación	0,3	0,3	0,3
Ns/Nc	4,4	1,7	3,6

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

El hecho de no buscar otra vivienda está muy relacionado con las pocas posibilidades que tienen estas familias de acceder a una vivienda en el mercado libre. El 70% de las familias cree no tener posibilidad de alquiler en el mercado libre, proporción que se eleva al 92% cuando se refiere a la no posibilidad de comprar una vivienda libre.

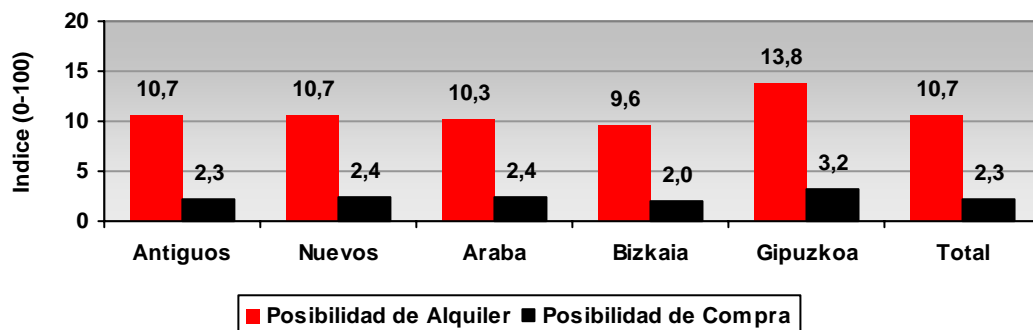
Cuadro 3.9. Posibilidad de acceso al mercado libre de la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Posibilidad de alquilar en el mercado libre			
Muchas posibilidades	0,0	0,0	0,0
Bastantes posibilidades	3,8	3,0	3,6
Un nivel intermedio	5,1	6,3	5,5
Pocas posibilidades	20,9	21,3	21,0
Ninguna posibilidad	70,2	69,4	69,9
Posibilidad media (Índice 0-100)	10,7	10,7	10,7
Posibilidad de comprar en el mercado libre			
Muchas posibilidades	0,0	0,0	0,0
Bastantes posibilidades	0,0	0,0	0,0
Un nivel intermedio	1,6	1,5	1,6
Pocas posibilidades	5,9	6,6	6,1
Ninguna posibilidad	92,5	91,9	92,3
Posibilidad media (Índice 0-100)	2,3	2,4	2,3

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

La posibilidad media de alquilar (10,7 puntos de media sobre el máximo de 100) o de comprar en el mercado libre (2,3 puntos) es cada vez menor, habiendo descendido ambos promedios con respecto a la encuesta de 2011 (11,7 y 3,6 puntos respectivamente).

Gráfico 3.7 Posibilidades de acceso al mercado libre de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

b) Necesidad de rehabilitar la vivienda

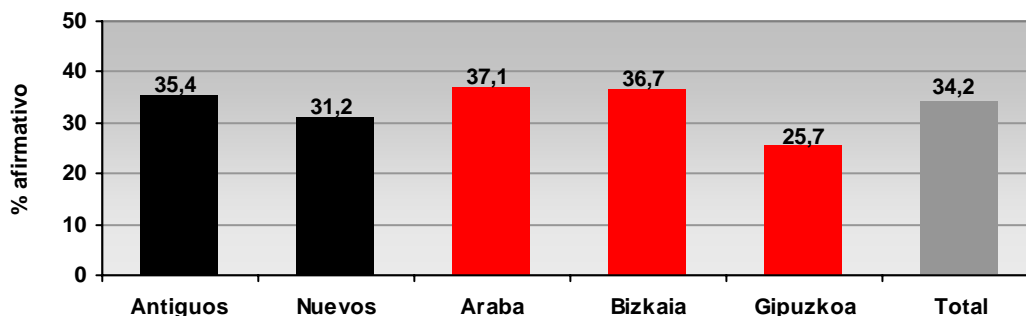
A través de la encuesta se indaga sobre el estado de conservación y de mantenimiento del parque de viviendas de Bizigune. En este sentido, la mitad de las familias inquilinas confirma que la vivienda había sido rehabilitada antes de que ellos la ocuparan. Y actualmente, el 34% de los hogares señala que la vivienda necesita ser reformada.

Cuadro 3.10. Necesidad de rehabilitar la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
¿La vivienda había sido rehabilitada?			
Sí	50,1	48,5	49,7
No	37,7	37,6	37,6
Ns/Nc	12,2	13,9	12,7
¿La vivienda necesita ser rehabilitada?			
Sí	35,4	31,2	34,2
No	64,6	68,8	65,8
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

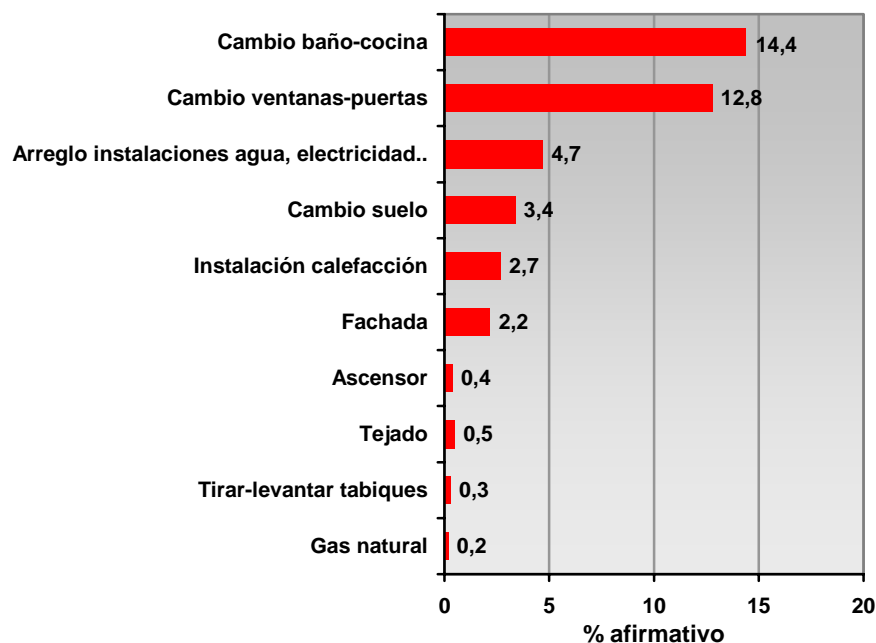
Gráfico 3.8 Necesidad de rehabilitar la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

El cambio de baño o cocina es el tipo de rehabilitación más mencionado (14% de nivel de mención). Le sigue por orden de importancia la necesidad de cambiar ventanas y puertas (12,8%). El resto de reformas tienen un nivel de incidencia por debajo del 5%.

Gráfico 3.9 Tipo de rehabilitación precisa en las viviendas señaladas por la población inquilina del Programa Bizigune



* % afirmativo sobre el total de hogares encuestados.

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

3.2.3. Perspectiva de resolución de la necesidad

Una vez analizada la situación antes de acceder al Programa y estudiada la necesidad de vivienda actual, se solicita a la población inquilina que reflexione sobre la perspectiva de resolución de su necesidad en el futuro cercano. Así, en 2012 el 63% de las familias declara que en el plazo de 5 años prevé seguir de alquiler a través de Bizigune, proporción superior a la registrada en la Encuesta de 2011 (58%).

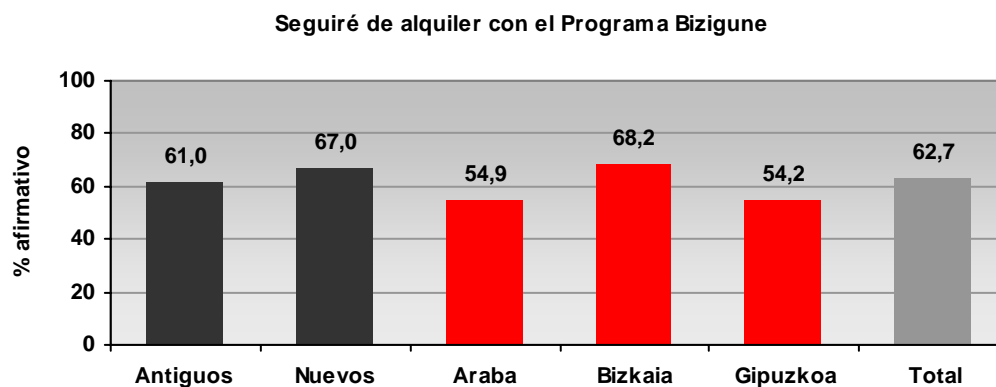
También han aumentado los casos que mencionan no saber dónde vivirán en el plazo de 5 años, el 28,5% de las familias se encuentran en esta situación.

Cuadro 3.11. Perspectiva de resolución de la necesidad en el plazo de 5 años de la población inquilina del Programa Bizigune

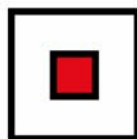
% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Seguiré de alquiler con el Programa Bizigune	61,0	67,0	62,7
Accederé a una vivienda protegida de alquiler	3,6	5,5	4,2
Accederé a una vivienda protegida en compra	2,6	0,7	2,1
Alquilaré una vivienda en el mercado libre	1,5	1,5	1,5
Compraré una vivienda en el mercado libre	0,8	1,7	1,1
Ns/Nc	30,5	23,5	28,5
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Gráfico 3.10 Perspectiva de permanencia en el Programa Bizigune de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



3.3. Indicadores de satisfacción con la vivienda adjudicada

3.3.1. Satisfacción general con la vivienda

Las familias adjudicatarias de viviendas del Programa Bizigune mantienen un nivel de satisfacción con la vivienda muy elevado. Más concretamente un 84% se declara muy o bastante satisfecho, frente a un 14,5% que muestra su insatisfacción.

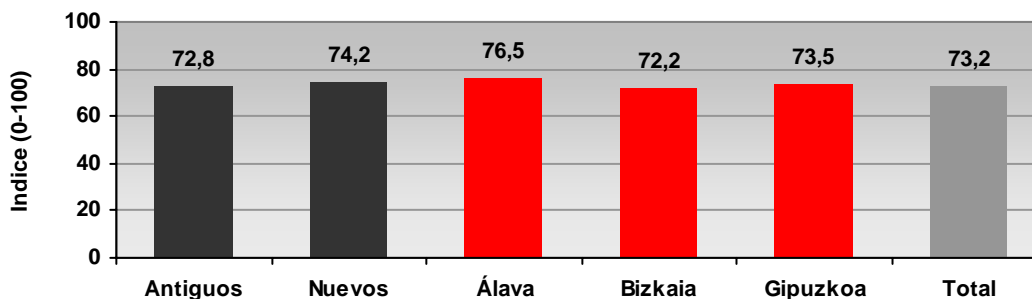
El nivel de satisfacción medio se sitúa en 73 puntos sobre 100, promedio ligeramente más elevado entre la población inquilina de Álava (76,5 puntos).

Cuadro 3.12. Satisfacción general con la vivienda actual de la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Muy satisfecho	36,7	34,0	35,9
Bastante satisfecho	46,9	52,1	48,4
Poco satisfecho	13,3	10,1	12,4
Nada satisfecho	2,5	1,0	2,1
Ns/Nc	0,6	2,8	1,2
Puntuación media (Índice 0-100)	72,8	74,2	73,2

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

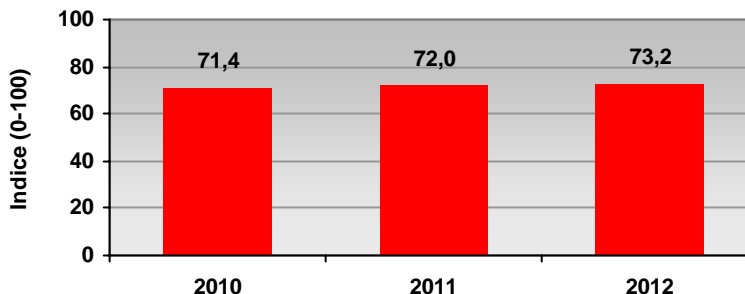
Gráfico 3.11 Satisfacción general media con la vivienda actual de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Desde un punto de vista evolutivo, los datos parecen indicar una tendencia creciente en el nivel de satisfacción con la vivienda adjudicada entre la población inquilina del Programa.

Gráfico 3.12 Evolución de la satisfacción general media con la vivienda actual de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012.

3.3.2. Satisfacción con el régimen de alquiler

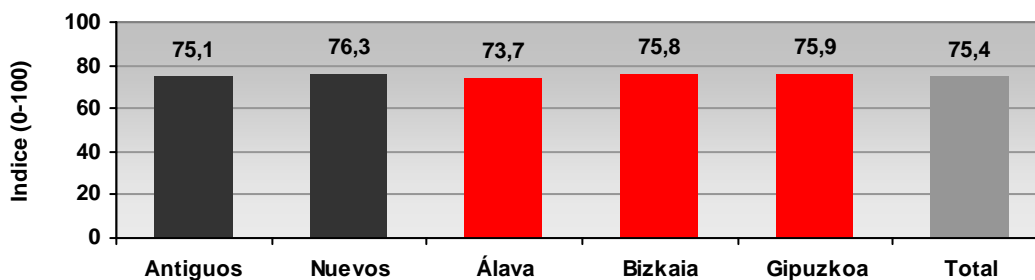
La población adjudicataria de viviendas de Bizigune sigue mostrando un nivel de satisfacción muy elevado con el hecho de que la vivienda sea de alquiler. Un 59% se considera bastante satisfecho y un 33% muy satisfecho.

Cuadro 3.13. Satisfacción de la población inquilina del Programa Bizigune con el hecho de que la vivienda sea adjudicada en alquiler

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Muy satisfecho	33,7	32,5	33,4
Bastante satisfecho	57,1	62,9	58,8
Poco satisfecho	4,9	3,8	4,5
Nada satisfecho	2,1	0,0	1,5
Ns/Nc	2,2	0,9	1,8
Índice medio (0-100)	75,1	76,3	75,4

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

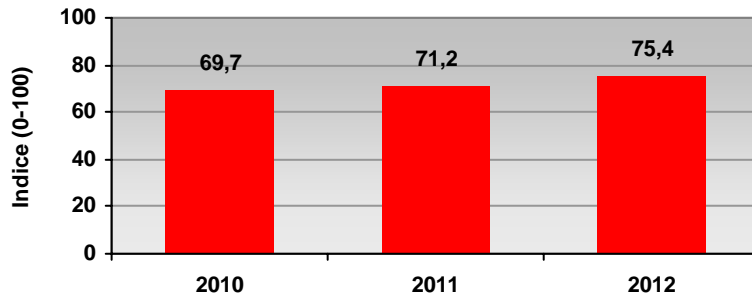
Gráfico 3.13 Satisfacción general media de la población inquilina del Programa Bizigune con el hecho de que la vivienda sea adjudicada en alquiler, según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

El nivel de satisfacción medio con la adjudicación en alquiler de 2012 se sitúa en 75 puntos, promedio superior al obtenido en la Encuesta de 2011 (71 puntos) y de 2010 (70 puntos).

Gráfico 3.14 Evolución de la satisfacción general media con el hecho de que la vivienda sea adjudicada en alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2012.

La cuantía pagada en concepto de alquiler también obtiene buenos resultados, con un nivel de satisfacción medio de 65 puntos. La satisfacción media con la renta de alquiler pagada es muy similar entre los distintos colectivos analizados.

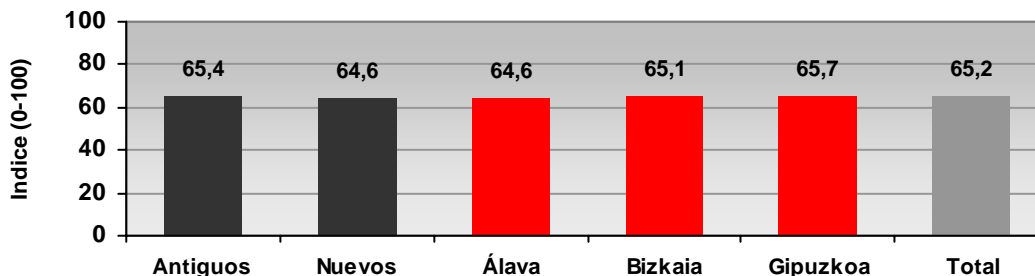
Cuadro 3.14. Satisfacción con la renta de alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Muy satisfecho	27,3	23,4	26,2
Bastante satisfecho	46,9	48,0	47,3
Poco satisfecho	19,2	21,4	19,8
Nada satisfecho	6,0	4,0	5,4
Ns/Nc	0,6	3,2	1,4
Índice medio (0-100)	65,4	64,6	65,2

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



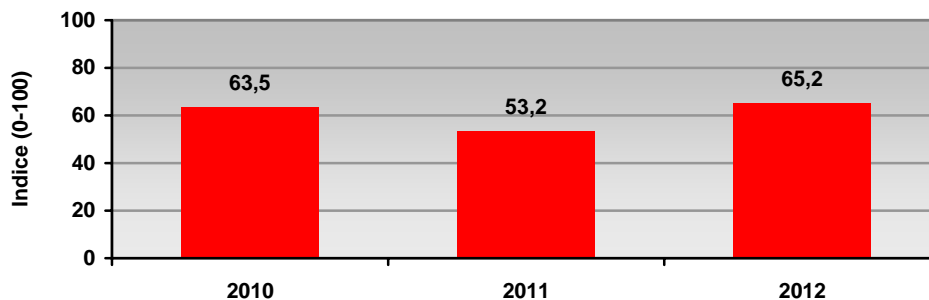
Gráfico 3.15 Satisfacción media con la renta de alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

El nivel de satisfacción actual con la renta pagada (65 puntos de media) es superior al obtenido hace 1 año, que se cifraba en 53 puntos.

Gráfico 3.16 Evolución de la satisfacción general media con la renta de alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2012.

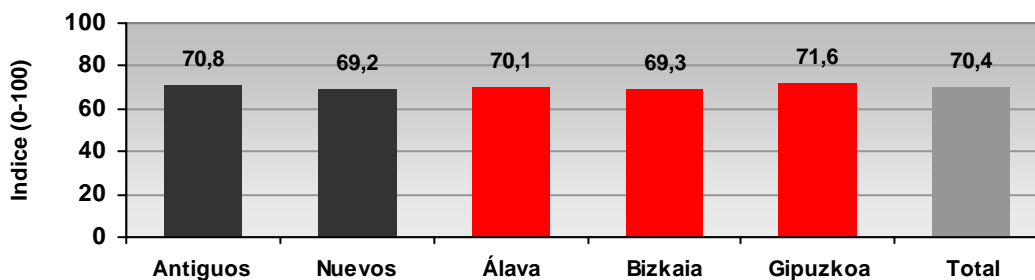
Ahondando en la variable precio, se consulta entre la población inquilina sobre la relación calidad/precio de la vivienda adjudicada de Bizigune. Más de la mitad de los casos declara que la relación es “bastante buena” y un 27% “muy buena”.

Cuadro 3.15. Valoración de la calidad/precio de la vivienda adjudicada según la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Muy buena	28,2	24,4	27,1
Bastante buena	52,8	55,1	53,4
Bastante mala	13,4	14,2	13,6
Muy mala	1,5	1,5	1,5
Ns/Nc	4,1	4,8	4,3
Puntuación media (Índice 0-100)	70,8	69,2	70,4

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

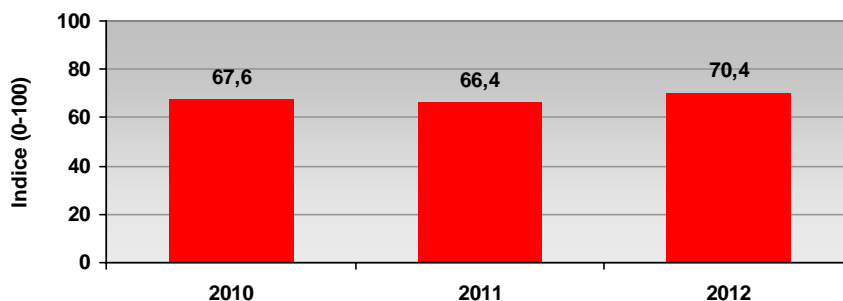
Gráfico 3.17 Valoración media de la calidad/precio de la vivienda adjudicada según la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

En una escala de 0 a 100, la valoración media de la calidad/precio se cifra en 70 puntos, promedio que también ha aumentado en los últimos 2 años.

Gráfico 3.18 Evolución de la valoración media de la calidad/precio de la vivienda adjudicada según la población vivienda del Programa Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Como ya se observaba en encuestas anteriores, el alquilar una vivienda a través del Programa Bizigune es una opción valorada muy positivamente como vía para cubrir la necesidad de vivienda. De hecho, la población inquilina considera mejor esta alternativa que la de alquilar en el mercado libre o la de comprar una vivienda protegida.

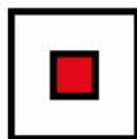
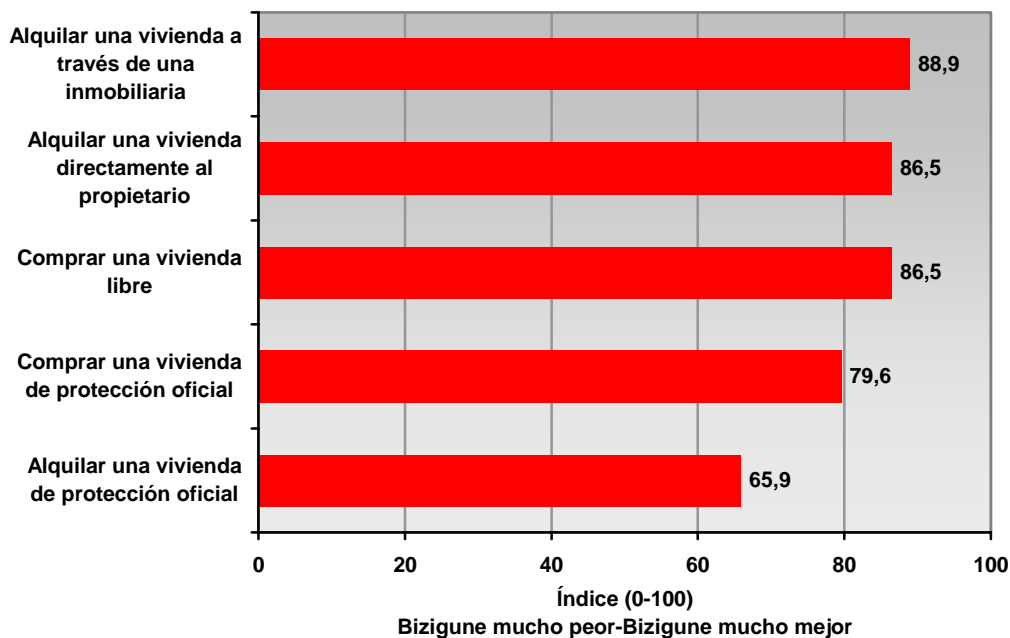


Gráfico 3.19 Comparativa media del Programa Bizigune respecto a otros medios de resolver la necesidad desde la perspectiva de la población inquilina del Programa Bizigune



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Cuadro 3.16. Comparativa media del Programa Bizigune respecto a otros medios de resolver la necesidad desde la perspectiva de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

Índice medio	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Comprar una vivienda de protección oficial	77,1	86,1	79,2	79,7	79,8	79,6
Comprar una vivienda libre	86,0	87,7	86,0	86,1	87,8	86,5
Alquilar una vivienda de protección oficial	62,7	73,1	62,6	65,3	69,4	65,9
Alquilar una vivienda a través de una inmobiliaria	88,6	89,7	88,1	89,4	88,3	88,9
Alquilar una vivienda directamente al propietario	85,8	88,2	87,4	85,8	87,6	86,5

Índice 0-100: Bizigune mucho peor – Bizigune mucho mejor

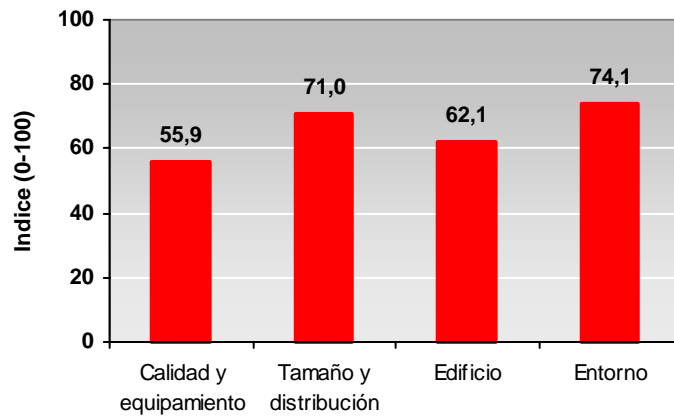
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

3.3.3. Satisfacción con aspectos concretos de la vivienda

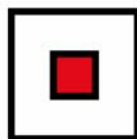
En el presente apartado se analiza el nivel de satisfacción con una amplia variedad de ítems relacionados con la vivienda adjudicada a través del Programa de Bizigune. Además de la satisfacción con el régimen de alquiler y con la renta pagada por la vivienda, se expone a continuación las opiniones ofrecidas por la población inquilina ante aspectos como la calidad y el equipamiento de la vivienda, el tamaño y la distribución de la misma, el edificio y el entorno en el que se ubica la misma.

Tal y como se puede ver en la gráfica adjunta, el nivel de satisfacción medio con la calidad y el equipamiento (56 puntos) es menor que con el resto de dimensiones estudiadas. Por el contrario el entorno es valorado muy positivamente (74 puntos de media). El nivel de satisfacción medio con el tamaño y la distribución es de 71 puntos y el del edificio de 62 puntos.

Gráfico 3.20 Satisfacción media con los diversos aspectos de la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune

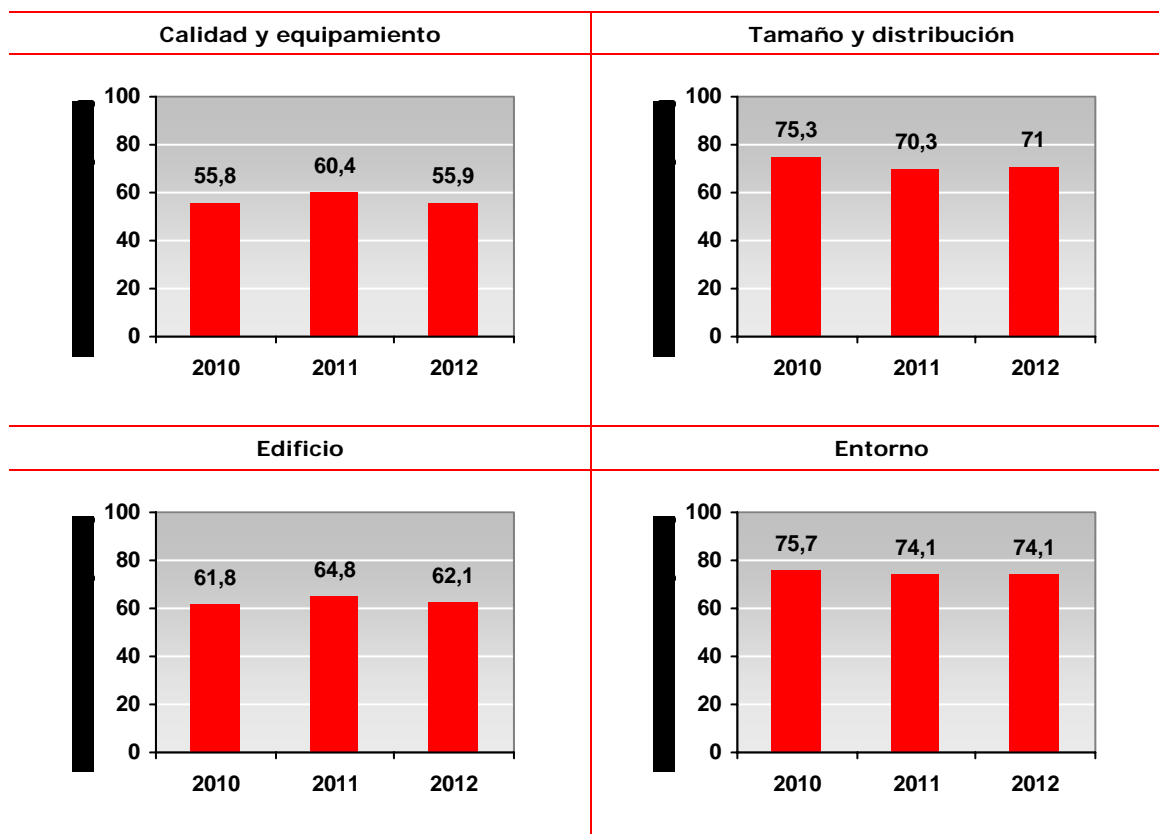


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



La satisfacción media con los diversos aspectos señalada por las personas inquilinas en 2012 se mantiene bastante similar a la expresada en ediciones anteriores.

Gráfico 3.21 Evolución de la satisfacción media con los diversos aspectos de la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



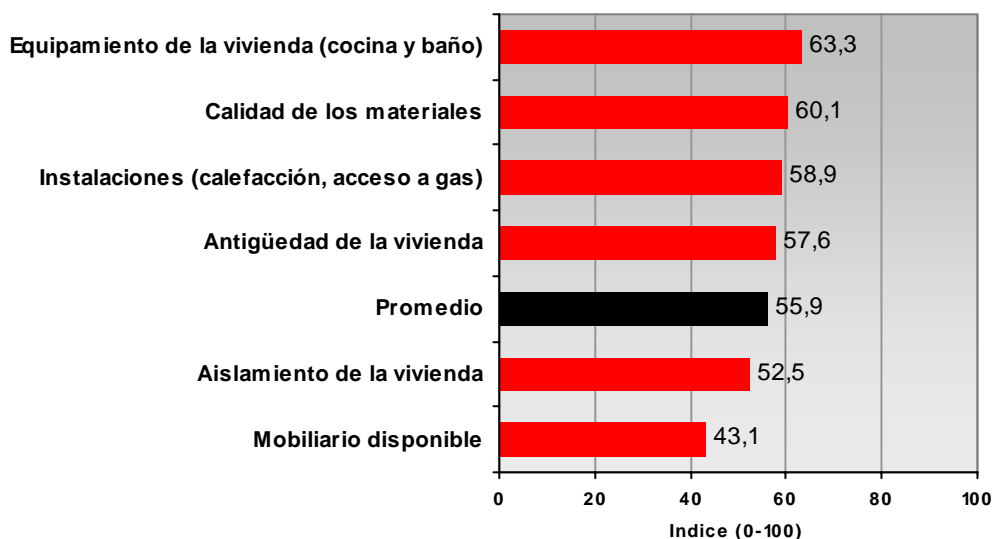
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

a) Satisfacción con la calidad y el equipamiento

Como ya se mencionaba con anterioridad, la calidad y el equipamiento de las viviendas obtiene un nivel de satisfacción medio inferior al resto de aspectos. Ahora bien, dentro de los ítems contemplados se observan importantes diferencias.

La población inquilina de las viviendas de Bizigune muestra un nivel de satisfacción favorable con el equipamiento de la cocina y el baño (63 puntos) y con la calidad de los materiales (60 puntos). Las instalaciones como la calefacción y acceso a gas (59 puntos) y la antigüedad de la vivienda (58 puntos) obtienen un nivel de satisfacción intermedio. Y son el aislamiento de la vivienda con 52,5 puntos y el mobiliario disponible en la misma (43 puntos) los ítems peor valorados.

Gráfico 3.22 Satisfacción media con la calidad y el equipamiento de la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Las opiniones sobre la calidad y el equipamiento recogidas entre la población inquilina de Álava y de Gipuzkoa son algo superiores a la recogida en los casos de Bizkaia.

Cuadro 3.17. Satisfacción media con la calidad y el equipamiento de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

Puntuación media (Índice 0-100)	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Antigüedad de la vivienda	58,4	55,5	58,3	56,9	58,8	57,6
Calidad de los materiales	60,7	58,7	63,1	57,8	64,3	60,1
Instalaciones (calefacción, acceso a gas)	58,8	59,1	59,3	57,7	61,6	58,9
Equipamiento de la vivienda (cocina y baño)	62,9	64,4	67,1	61,2	66,2	63,3
Mobiliario disponible	44,0	41,0	43,9	41,1	48,8	43,1
Aislamiento de la vivienda	52,7	51,9	57,3	48,3	60,0	52,5
Satisfacción media	56,2	55,1	58,2	53,8	59,9	55,9

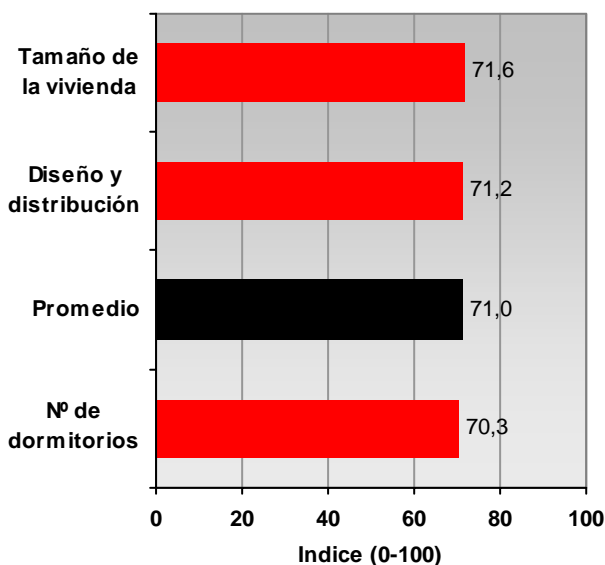
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

b) Satisfacción con el tamaño y la distribución

El nivel de satisfacción con el tamaño de la vivienda (72 puntos), con el diseño y la distribución de la vivienda (71 puntos), así como con el número de dormitorios (70 puntos) es muy positivo.

Los resultados son incluso superiores cuando se trata de personas que han firmado el contrato en el último año y los/as inquilinos/as residentes en Álava y Gipuzkoa.

Gráfico 3.23 Satisfacción media con el tamaño y la distribución de la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Cuadro 3.18. Satisfacción media con el tamaño y la distribución de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

Puntuación media (Índice 0-100)	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Diseño y distribución	69,7	75,0	71,9	69,6	74,7	71,2
El tamaño de la vivienda (m ²)	69,7	76,4	76,8	68,3	76,6	71,6
Número de dormitorios	69,7	71,7	73,9	68,2	73,2	70,3
Satisfacción media	69,7	74,4	74,2	68,7	74,8	71,0

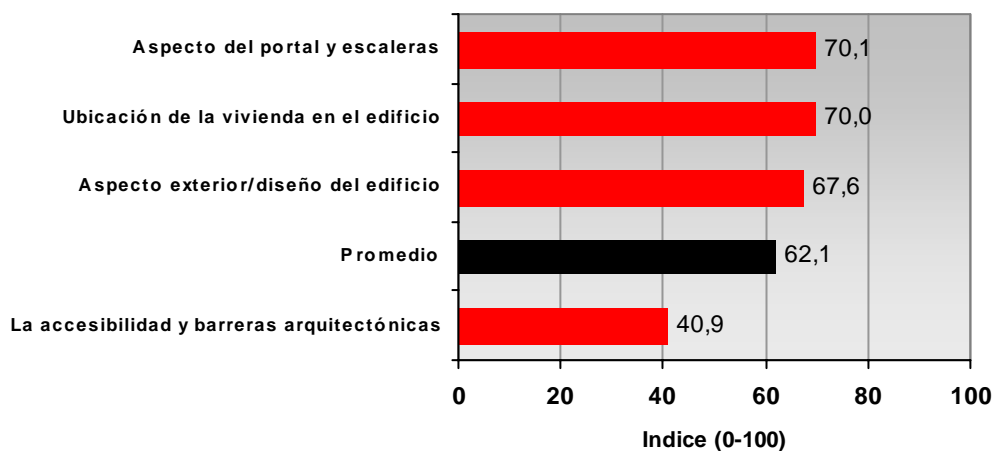
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

c) Satisfacción con el edificio

Nuevamente el único ítem que genera insatisfacción es el relacionado con la accesibilidad y las barreras arquitectónicas del edificio que obtiene un promedio de 41 puntos sobre 100.

El resto de ítems como son el aspecto del portal y las escaleras (70 puntos), la ubicación de la vivienda en el edificio (70 puntos) y el aspecto exterior/diseño del mismo (68 puntos) han sido bien valorados por la población adjudicataria de viviendas de Bizigune.

Gráfico 3.24 Satisfacción media con el edificio de las viviendas del Programa Bizigune



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

La insatisfacción con la accesibilidad y las barreras arquitectónicas se registra tanto entre los nuevos contratos como entre los antiguos y en los tres Territorios Históricos.

Cuadro 3.19. Satisfacción media con el edificio de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

Puntuación media (Índice 0-100)	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Aspecto exterior/diseño del edificio	67,9	67,1	72,5	65,7	69,3	67,6
Aspecto del portal y escaleras	70,2	68,7	74,7	68,2	71,6	70,1
La accesibilidad y barreras arquitectónicas	41,5	39,3	41,1	40,6	41,5	40,9
Ubicación de la vivienda en el edificio	69,2	72,0	70,6	69,4	70,9	70,0
Satisfacción media	62,2	61,8	64,7	61,0	63,3	62,1

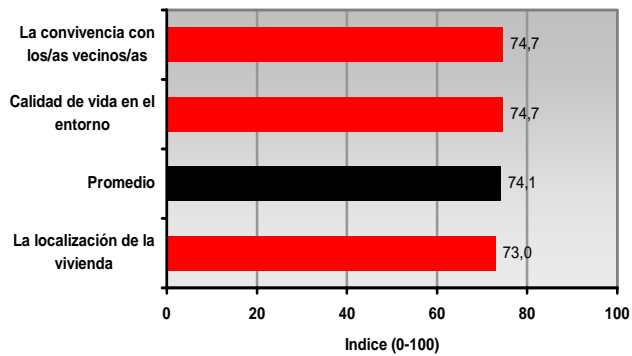
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

d) Satisfacción con el entorno

El entorno en el que se ubican las viviendas del parque de Bizigune obtiene los niveles de satisfacción más elevados.

La convivencia con los/as vecinos/as y la calidad de vida del entorno obtienen una satisfacción media de 75 puntos y la localización de la vivienda de 73 puntos.

Gráfico 3.25 Satisfacción media con el entorno de la vivienda del Programa Bizigune



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

La población que lleva en la vivienda menos de 1 año es la que mejor valora el entorno con un promedio de 77 puntos sobre 100. Las diferencias en cuando al ámbito geográfico de residencia no son muy relevantes.

Cuadro 3.20. Satisfacción media con el entorno de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

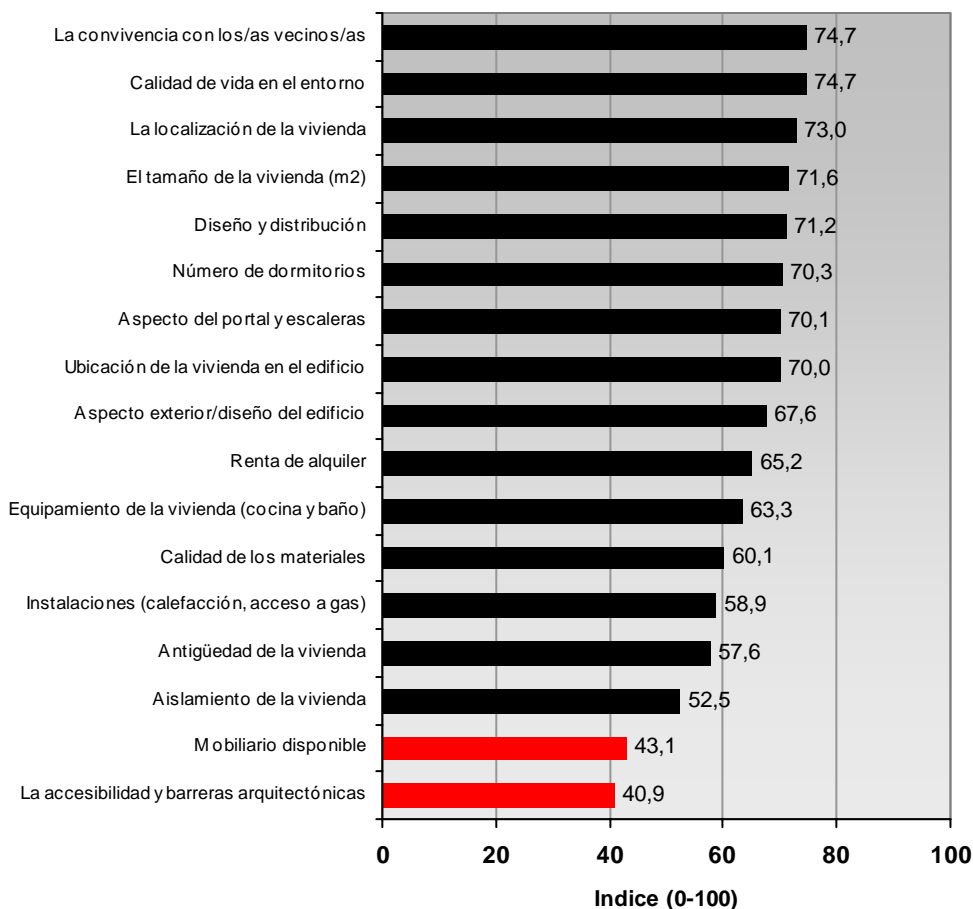
Puntuación media (Índice 0-100)	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Calidad de vida en el entorno	74,1	76,0	72,3	74,4	77,0	74,7
La convivencia con los/as vecinos/as	73,1	78,5	74,5	74,0	76,5	74,7
La localización de la vivienda	71,9	75,6	72,6	73,2	72,5	73,0
Satisfacción media	73,0	76,7	73,1	73,9	75,3	74,1

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

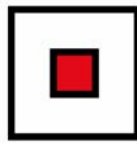
3.3.4. Identificación de los principales aspectos a mejorar en la vivienda

Finalmente, se muestra en la gráfica adjunta el nivel de satisfacción medio expuesto por la población inquilina de las viviendas de Bizigune para cada uno de los ítems estudiados. Nuevamente, volver a reseñar en la presente edición que los únicos aspectos que generan niveles de insatisfacción son la accesibilidad y las barreras arquitectónicas y el mobiliario disponible.

Gráfico 3.26 Ranking de la satisfacción media con los aspectos valorados sobre la vivienda del Programa Bizigune



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



3.4. Indicadores de valoración del Programa Bizigune

En el presente apartado se recoge la opinión general que la población inquilina de Bizigune tiene sobre el Programa y sobre los objetivos del mismo. También se analiza el proceso de inscripción y de adjudicación de la vivienda, el servicio recibido previo y post contrato. Posteriormente, se expone el nivel de conocimiento sobre la Web de Bizigune y el nivel de satisfacción con la misma. Y concluye el bloque con una identificación de los principales aspectos a mejorar del Programa.

3.4.1. Valoración general del Programa

La población inquilina de las viviendas de Bizigune además de mostrar una opinión positiva sobre la vivienda, también declara tener un alto nivel de satisfacción general con el Programa. De hecho el nivel de satisfacción medio se sitúa en 71 puntos.

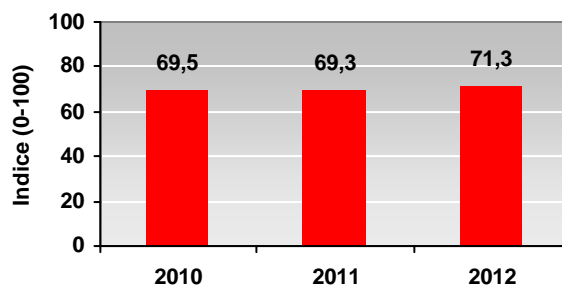
Cuadro 3.21. Nivel de satisfacción general con el Programa Bizigune de los hogares inquilinos

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Muy alto	19,3	13,8	17,7
Alto	56,5	61,3	57,9
Regular	17,3	16,1	16,9
Bajo	6,6	7,2	6,8
Muy bajo	0,3	1,6	0,7
Puntuación media (Índice 0-100)	72,0	69,6	71,3

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

En términos evolutivos decir que el nivel de satisfacción con el Programa Bizigune registrado entre la población inquilina no ha variado sustancialmente, registrándose unas puntuaciones medias muy similares.

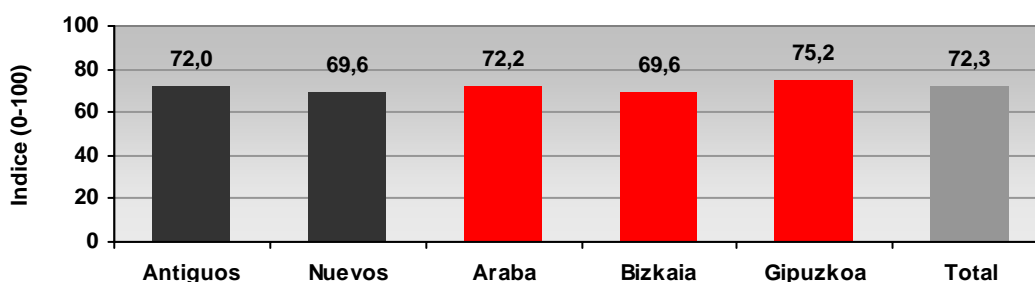
Gráfico 3.27 Evolución de la satisfacción media con el Programa Bizigune, 2010-2011



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2011.

El Programa de Bizigune obtiene una buena opinión tanto entre los/as antiguos/as inquilinos/as como entre los/as nuevos/as. Y de nuevo la población inquilina de Gipuzkoa es la que ofrece el nivel de satisfacción más elevado.

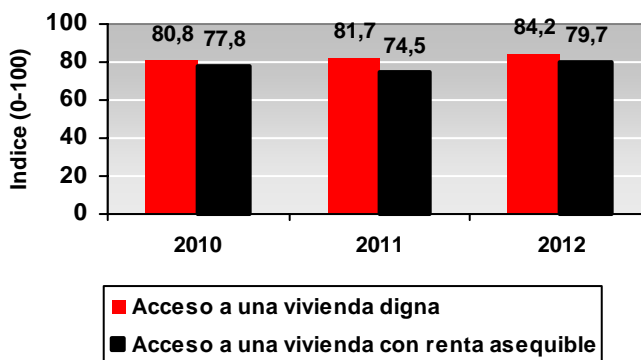
Gráfico 3.28 Satisfacción general media con el Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Este alto nivel de satisfacción se corrobora al ver que son muchas las personas que consideran que el Programa Bizigune le ha permitido acceder a una vivienda digna con una renta asequible, con un grado de acuerdo medio de 84 puntos y de 80 puntos respectivamente, ambos resultados son ligeramente superiores a los obtenidos en la Encuesta de hace un año.

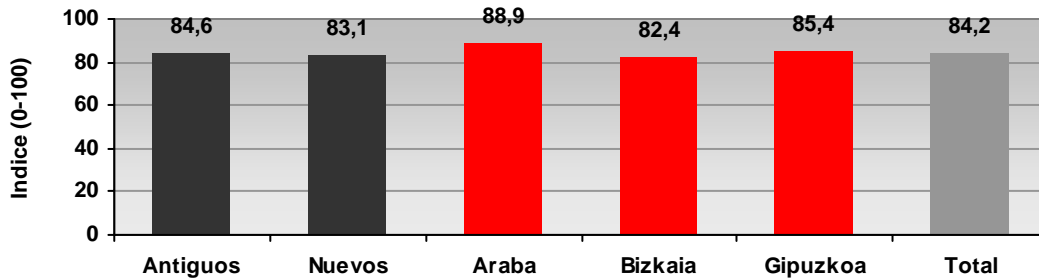
Gráfico 3.29 Evolución del acuerdo medio con el acceso a una vivienda digna y a una renta asequible, 2010-2011



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2011.

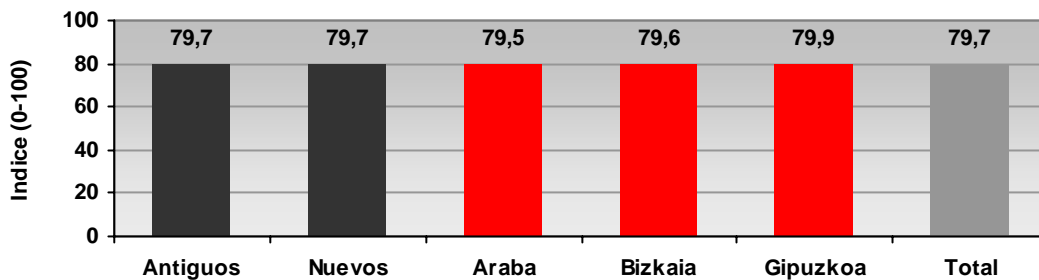
El acuerdo medio con el acceso a una vivienda digna y con el acceso a una vivienda con renta asequible es muy similar en función de la antigüedad en el programa y del ámbito geográfico de residencia.

Gráfico 3.30 Acuerdo medio con el acceso a una vivienda digna según antigüedad y Territorio Histórico

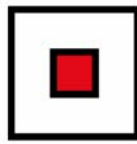


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Gráfico 3.31 Acuerdo medio con el acceso a una vivienda con renta asequible según antigüedad y Territorio Histórico



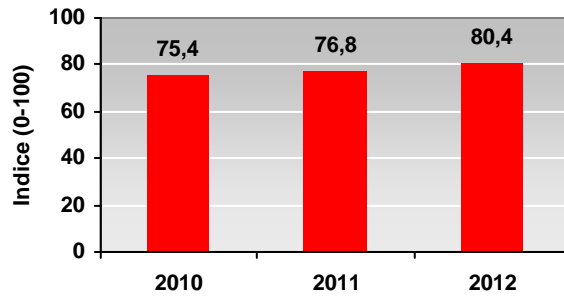
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



Asimismo, la mayor parte de las familias inquilinas de Bizigune mantienen la percepción de que el Programa Bizigune hace aportaciones a la sociedad facilitando alquileres sociales y poniendo en el mercado de alquiler las viviendas vacías, con un acuerdo medio en 2012 de 80 puntos sobre 100, resultado que también ha aumentado con respecto a los dos años anteriores.

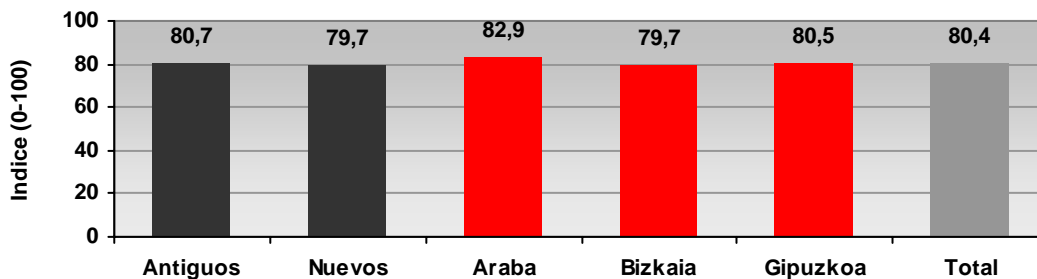
Es de recordar que la movilización de vivienda vacía del mercado libre es una de las medidas más demandadas por la población inscrita en Etxebide para favorecer el acceso a la vivienda.

Gráfico 3.32 Evolución del acuerdo medio con aportación a la sociedad facilitando alquileres sociales y poniendo en el mercado de alquiler viviendas vacías, 2010-2011

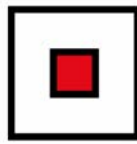


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2011.

Gráfico 3.33 Acuerdo medio con aportación a la sociedad facilitando alquileres sociales y poniendo en el mercado de alquiler viviendas vacías según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



3.4.2. Satisfacción con el proceso de inscripción y de adjudicación

Según la información ofrecida por la población adjudicataria de vivienda de Bizigune, el 74% de estas familias llevaba más de 5 años inscritas en Etxebide y un 20% entre 3 y 5 años.

Es prácticamente inexistente el número de casos que declara que llevaba menos de 2 años como demandante de vivienda protegida en Etxebide.

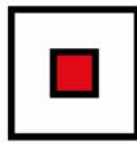
En cuanto al tiempo trascurrido entre la inscripción en el registro y la adjudicación de la vivienda de Bizigune, el 38% de las familias señala la opción entre 3 y 5 años y un 34% más de 5 años.

Únicamente un 15% declara que le han adjudicado la vivienda en menos de 2 años.

Cuadro 3.22. Valoración del proceso de inscripción de la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Antigüedad en Etxebide			
Menos de 1 año	0,0	0,3	0,1
De 1 a 2 años	1,0	1,9	1,3
De 3 a 5 años	20,2	20,5	20,3
Más de 5 años	75,1	71,3	74,0
Ns/Nc	3,6	6,0	4,3
Años entre la inscripción en Etxebide y la adjudicación			
Menos de 1 año	3,4	1,9	2,9
De 1 a 2 años	12,6	12,1	12,5
De 3 a 5 años	38,1	38,4	38,2
Más de 5 años	33,8	35,9	34,4
Ns/Nc	12,1	11,6	12,0
Valoración global del proceso de adjudicación			
Muy buena	17,0	13,0	15,9
Buena	53,7	49,2	52,4
Regular	15,0	14,5	14,9
Mala	3,2	8,1	4,6
Muy mala	2,2	2,2	2,2
Ns/Nc	8,9	13,0	10,1
Valoración media (Índice 0-100)			
	72,0	68,1	70,9
Transparencia y claridad de los procesos de adjudicación			
Muy de acuerdo	15,6	10,8	14,2
Bastante de acuerdo	44,9	44,9	44,9
Bastante en desacuerdo	6,8	11,0	8,0
Muy en desacuerdo	3,2	4,3	3,5
Ns/Nc	29,5	29,0	29,3
Acuerdo medio (Índice 0-100)			
	67,8	62,6	66,3

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

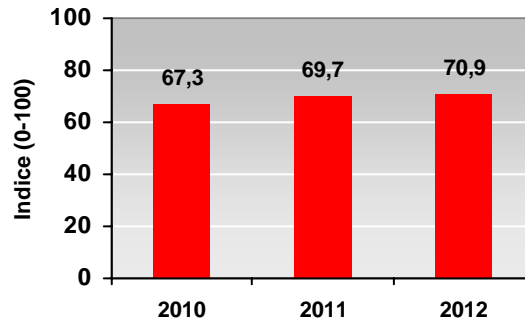


Más de la mitad de las familias de Bizigune (52%) califica como bueno el proceso de adjudicación, y un 16% como muy bueno.

En términos de promedio la valoración del proceso de adjudicación obtiene 71 puntos, resultado que parece seguir una tendencia de crecimiento, si se compara con los resultados obtenidos en 2011 y 2010.

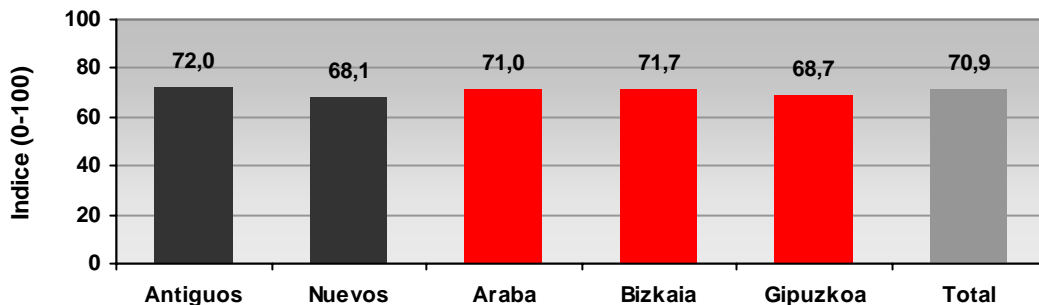
Los resultados son muy similares entre la población inquilina en función de la antigüedad o el territorio de residencia.

Gráfico 3.34 Evolución de la valoración media del proceso de adjudicación de vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012

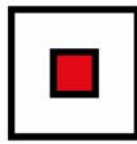


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2012.

Gráfico 3.35 Valoración media del proceso de adjudicación de vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune



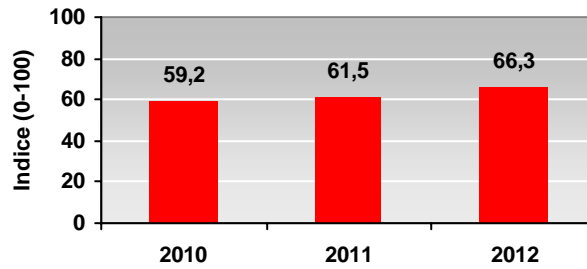
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



También aumenta en el último año la percepción de que los procesos de adjudicación de las viviendas de Bizigune son suficientemente claros y transparentes, con un acuerdo medio de 66 puntos en 2012.

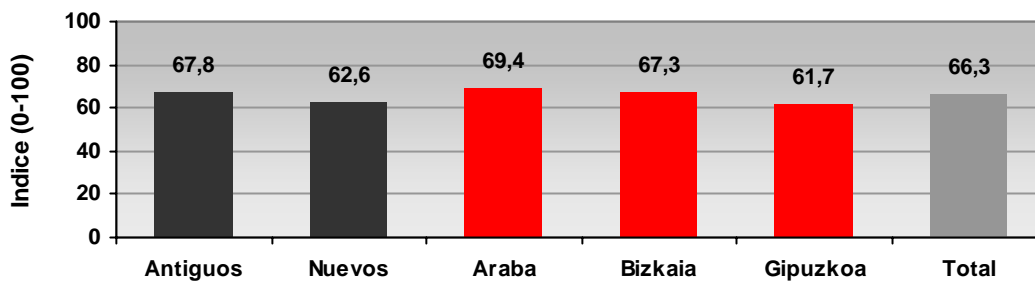
La percepción de transparencia del proceso parece mayor entre la población inquilina de Álava (69 puntos) y Bizkaia (67 puntos) que en Gipuzkoa (62 puntos).

Gráfico 3.36 Evolución de la valoración media de la transparencia del proceso de adjudicación de vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2012.

Gráfico 3.37 Valoración media de la transparencia del proceso de adjudicación de vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

3.4.3. Satisfacción con el servicio previo al contrato

El nivel de satisfacción con el servicio prestado por Bizigune antes de la firma del contrato también es muy elevado. El 67% de las familias arrendatarias considera tener un nivel de satisfacción al respecto alto y un 12% lo califica de muy alto.

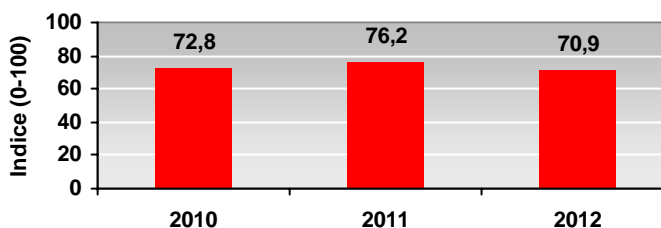
Cuadro 3.23. Nivel de satisfacción con el servicio previo al contrato de la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Muy alto	11,7	12,0	11,7
Alto	69,5	62,0	67,4
Medio	9,6	12,9	10,6
Bajo	7,1	7,6	7,3
Muy bajo	0,6	1,5	0,8
Ns/Nc	1,5	4,1	2,2
Puntuación media (Índice 0-100)	71,5	69,6	70,9

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

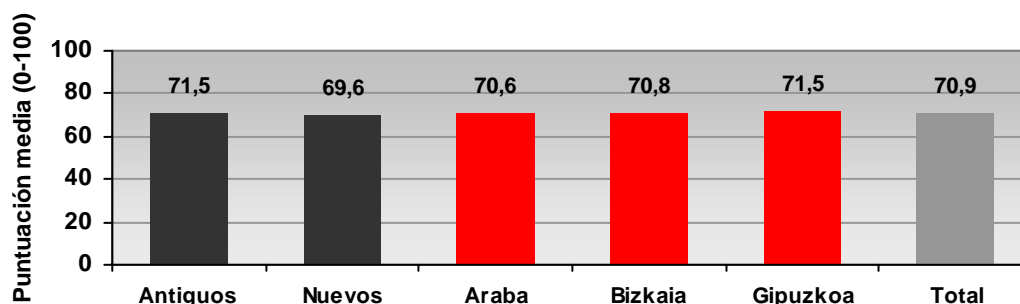
La satisfacción media con el servicio previo es de 71 puntos en 2012, resultado en este caso menor al obtenido en la encuesta de 2011 (76 puntos).

Gráfico 3.38 Evolución de la satisfacción media con el servicio previo al contrato de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2012.

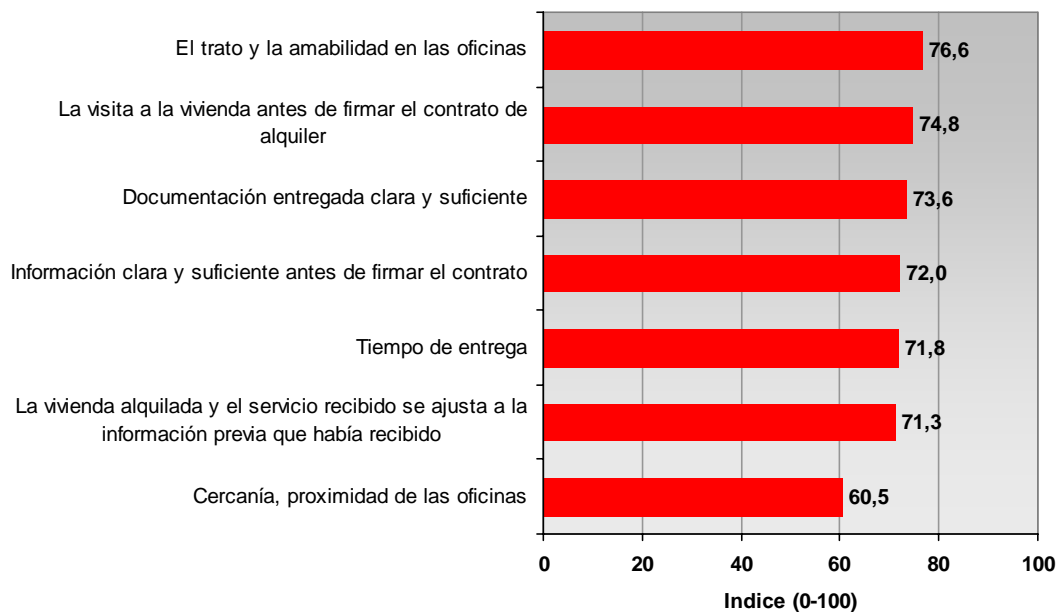
Gráfico 3.39 Valoración media del servicio previo al contrato de la población inquilina del Programa Bizigune



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Profundizando en la atención ofrecida por Bizigune antes de la firma del contrato, de la Encuesta se recaban muy buenas opiniones en todos los ítems consultados, con promedios superiores a los 70 puntos, salvo en el caso de la cercanía y proximidad de las oficinas, que nuevamente obtiene el menor resultado (60,5 puntos de media).

Gráfico 3.40 Satisfacción media con el servicio previo al contrato de la población inquilina del Programa Bizigune

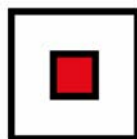


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Cuadro 3.24. Satisfacción media con el Servicio previo al contrato de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

Puntuación media (Índice 0-100)	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Cercanía, proximidad de las oficinas	61,4	58,3	60,9	59,3	63,1	60,5
Tiempo de entrega	73,0	68,7	69,6	71,4	74,3	71,8
El trato y la amabilidad en las oficinas	77,7	73,9	74,8	76,1	79,1	76,6
Información clara y suficiente antes de firmar el contrato	72,6	70,7	71,7	70,9	75,1	72,0
Documentación entregada clara y suficiente	74,5	71,4	73,4	72,9	75,5	73,6
La vivienda alquilada y el servicio recibido se ajusta a la información previa que había recibido	71,3	71,4	71,2	71,0	72,4	71,3
La visita a la vivienda antes de firmar el contrato de alquiler	75,1	74,1	73,9	74,1	77,4	74,8

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



3.4.4. Satisfacción con el servicio post-contrato y ocurrencia de incidencias

La mayoría de la población inquilina del Programa Bizigune (64%) considera tener un nivel de satisfacción alto con el servicio post-contrato y un 14% se sitúa en el nivel de muy alto.

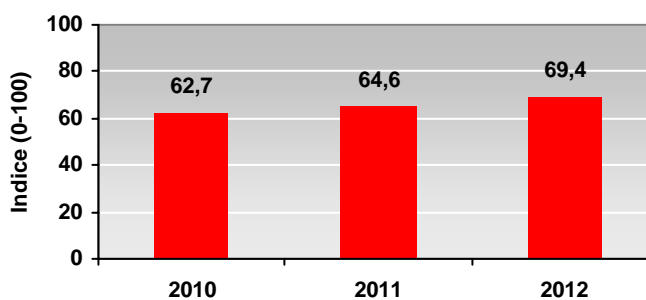
Cuadro 3.25. Nivel de satisfacción con el servicio post-contrato de la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Muy alto	14,5	11,4	13,6
Alto	62,8	66,1	63,8
Regular	9,5	13,5	10,6
Bajo	10,0	4,9	8,5
Muy bajo	2,4	3,7	2,8
Ns/Nc	0,8	0,4	0,7
Puntuación media (Índice 0-100)	69,4	69,3	69,4

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

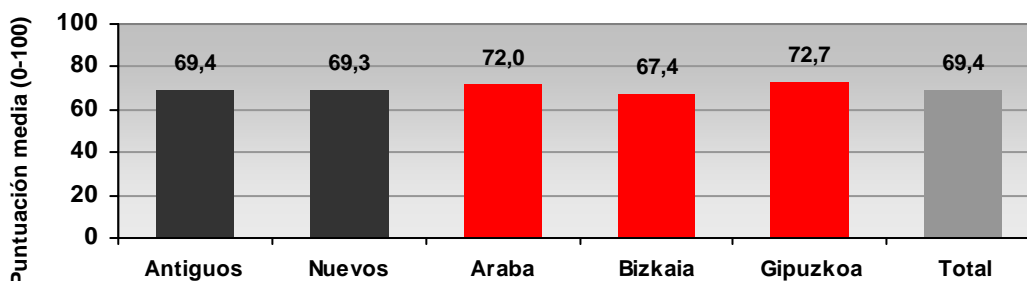
En 2012, la población inquilina de Bizkaia ofrece una satisfacción media con el servicio post-contrato de 69 puntos, resultado que mejora los obtenidos en años anteriores.

Gráfico 3.41 Evolución de la satisfacción media con el servicio post-contrato de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2012.

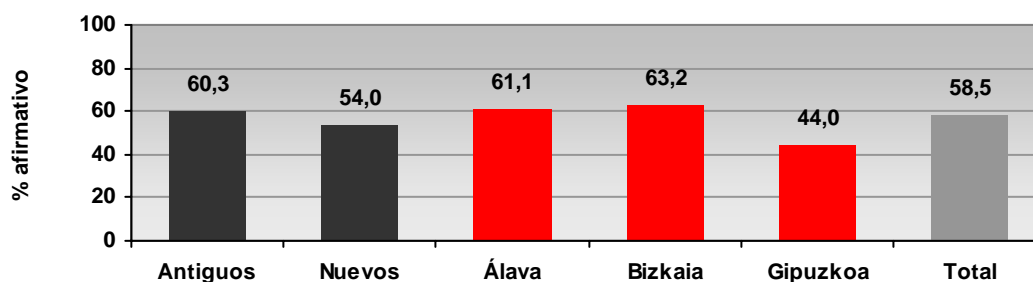
Gráfico 3.42 Valoración media del servicio post-contrato de la población inquilina del Programa Bizigune



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

En cuanto a la ocurrencia de incidencias o problemas en la vivienda, el 58,5% de los/as inquilinos/as confirma efectivamente haber tenido alguna incidencia, proporción del 63% en el caso de Bizkaia. El nivel de incidencia en Gipuzkoa es del 44%, resultado bastante menor que en el resto de casos estudiados.

Gráfico 3.43 Existencia de incidencias con la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

En el 73% de los casos, las incidencias estaban relacionadas con los elementos propios de la vivienda (ventanas, suelos, baño, cocina,...). También un 38% señala haber tenido otro tipo de problemas entre los que destacan cuestiones como humedades, dificultades con facturas o pagos, con las instalaciones o con el mobiliario de la vivienda.

Cuadro 3.26. Tipo de problemas o incidencias con la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune

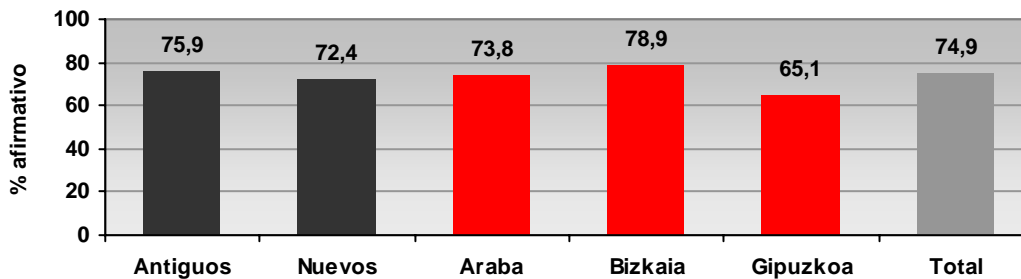
% afirmativo*	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Elementos propios de la vivienda (ventanas, suelos, baño, cocina,..)	70,2	79,9	72,8
Elementos comunes del edificio (fachada, tejado, portal, escaleras,..)	2,5	3,2	2,7
De convivencia	1,7	2,2	1,9
Otros	42,5	24,8	37,8

* % afirmativo sobre el total de hogares que declara haber tenido incidencias con la vivienda.

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

El 75% de las familias inquilinas declara haberse puesto en contacto con Bizigune, promedio que se eleva al 79% de los casos de Bizkaia.

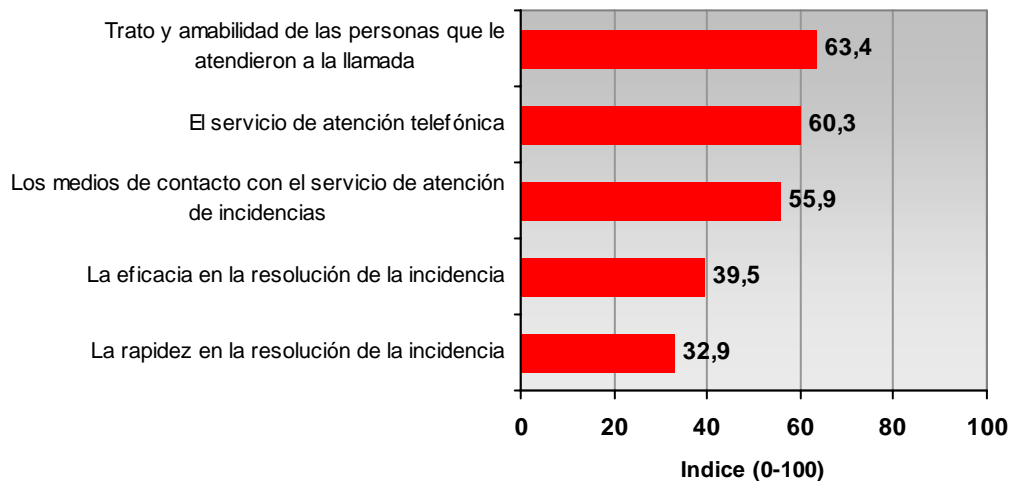
Gráfico 3.44 Contacto con Bizigune de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Entre los casos que han contactado con Bizigune se estudia la atención recibida. Las opiniones son positivas en relación al trato y la amabilidad del personal (63 puntos), el servicio telefónico (60 puntos) y los medios de contacto con el servicio de atención de incidencias (56 puntos).

Gráfico 3.45 Satisfacción media con el servicio post-contrato de la población inquilina del Programa Bizigune*



* Los datos se refieren a los hogares inquilinos que han contactado con Bizigune.

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

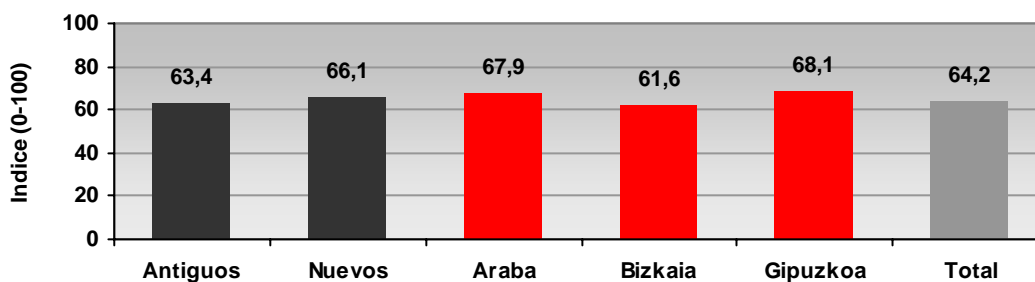
De hecho, de la encuesta se obtiene que la población inquilina de Bizigune valora positivamente la comunicación con el Programa Bizigune, Más concretamente, el 42,5% declara que la comunicación es buena y un 15,5% la califica de muy buena. La satisfacción media con este aspecto es de 64 puntos.

Cuadro 3.27. Valoración de la comunicación con Bizigune por parte de la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Muy buena	15,4	15,9	15,5
Buena	40,4	47,5	42,5
Normal, ni buena ni mala	28,4	24,6	27,3
Mala	10,8	8,3	10,1
Muy mala	3,8	3,4	3,7
Ns/Nc	1,3	0,3	1,0
Puntuación media (Índice 0-100)	63,4	66,1	64,2

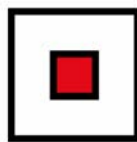
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012

Gráfico 3.46 Valoración media del nivel de comunicación con Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Sin embargo, nuevamente las familias inquilinas muestran su insatisfacción con la eficacia (39,5 puntos) y con la rapidez (32,9 puntos) en la resolución de los problemas o incidencias surgidos en la vivienda. Los casos que llevan más de 1 año en el Programa y los/as inquilinos/as de Bizkaia son los más críticos con ambas cuestiones.



Cuadro 3.28. Satisfacción con el Servicio post-contrato de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico*

Puntuación media (Índice 0-100)	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Los medios de contacto con el servicio de atención de incidencias	55,0	58,2	54,5	55,4	58,5	55,9
El servicio de atención telefónica	59,4	62,6	60,3	59,4	63,2	60,3
Trato y amabilidad de las personas que le atendieron a la llamada	63,3	63,6	61,7	62,5	67,3	63,4
La eficacia en la resolución de la incidencia	37,3	45,0	42,5	37,3	44,1	39,5
La rapidez en la resolución de la incidencia	31,0	37,7	36,9	29,8	39,5	32,9

* Los datos se refieren a los hogares inquilinos que han contactado con Bizigune.

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

3.4.5. Conocimiento y valoración de Web de Bizigune

El 31% de la población inquilina de Bizigune declara que conoce la página Web de Bizigune, sin embargo el nivel de uso baja al 18%. Un 69,5% confirma que no conoce la página Web.

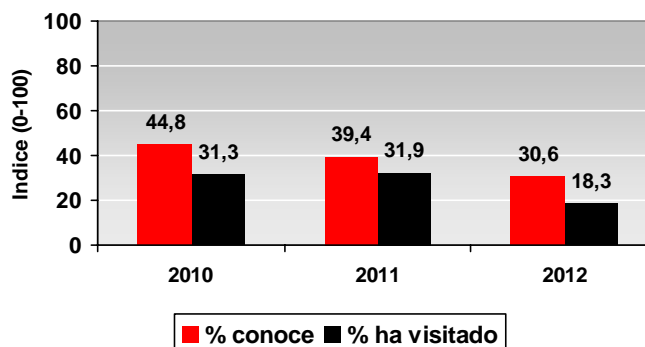
Cuadro 3.29. Conocimiento de la Web de Bizigune por parte de la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Sí, la ha visitado	16,8	21,8	18,3
Sí, aunque no la ha visitado	14,6	6,6	12,3
No la conoce	68,6	71,6	69,5
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012

Desde un punto de vista evolutivo, los datos parecen indicar que entre la población inquilina de Bizigune cada vez es menor el colectivo que conoce la Web y baja también el nivel de uso de la misma.

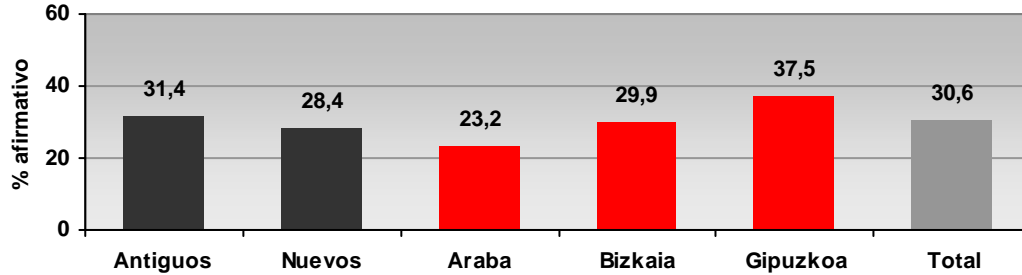
Gráfico 3.47 Evolución del conocimiento y uso de la Web de Bizigune por la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2012.

El nivel de conocimiento de la Web de Bizigune de 2012 es superior entre las familias de Gipuzkoa (37,5%) y menor en el caso de Álava (23%).

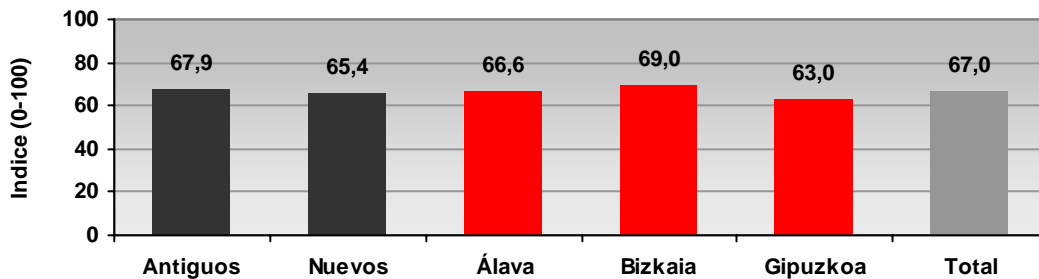
Gráfico 3.48 Nivel de conocimiento de la Web de Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Según los datos de 2012, la satisfacción media con la Web de Bizigune es de 67 puntos, resultado superior al obtenido en 2011 (62 puntos).

Gráfico 3.49 Satisfacción media con la Web de Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico*



* Valoración realizada por las personas que conocen la Web de Bizigune.

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

La imagen, la estética y la facilidad de navegación con los aspectos mejor valorados con 63 puntos de media. Le sigue por orden de importancia la calidad de la información (61%). Algo menor es el nivel de satisfacción registrado en cuanto a la cantidad de información (59 puntos) y su actualización (58 puntos).

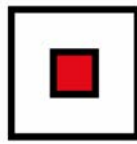
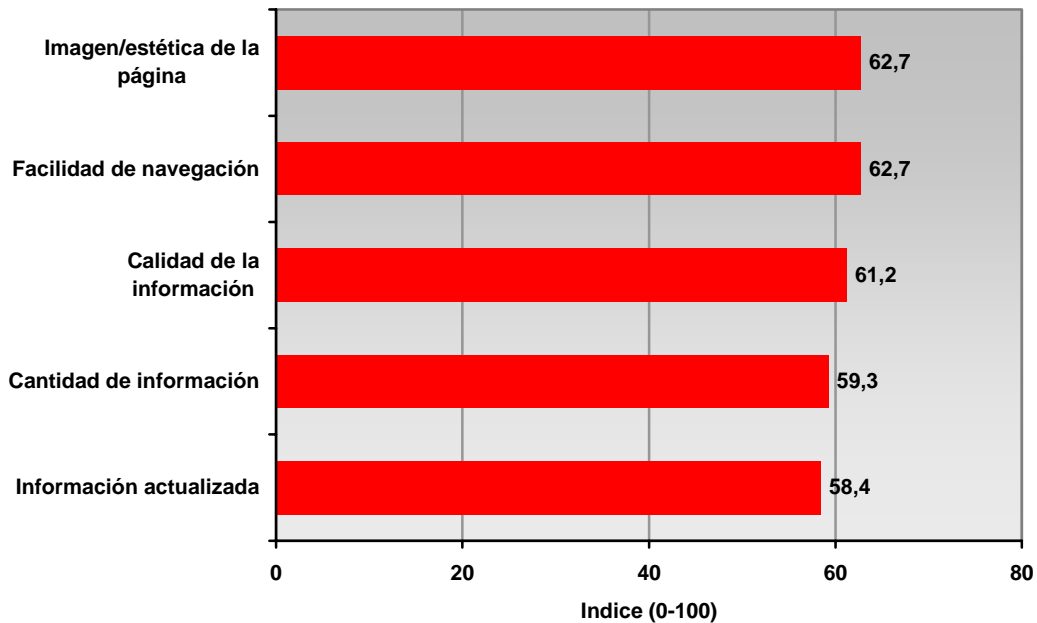


Gráfico 3.50 Satisfacción media con los aspectos de la Web de Bizigune



* Valoración realizada por las personas que conocen la Web de Bizigune.

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

3.4.6. Identificación de los principales aspectos a mejorar del Programa

La ordenación del nivel de satisfacción de todos los ítems analizados sobre el Programa Bizigune permiten verificar que el trato y la amabilidad del personal en las oficinas y la primera visita a la vivienda son los dos aspectos mejor valorados, y por el contrario, la rapidez y la eficacia en la resolución de problemas las cuestiones que peor puntuación presentan.

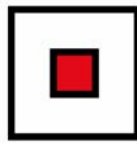
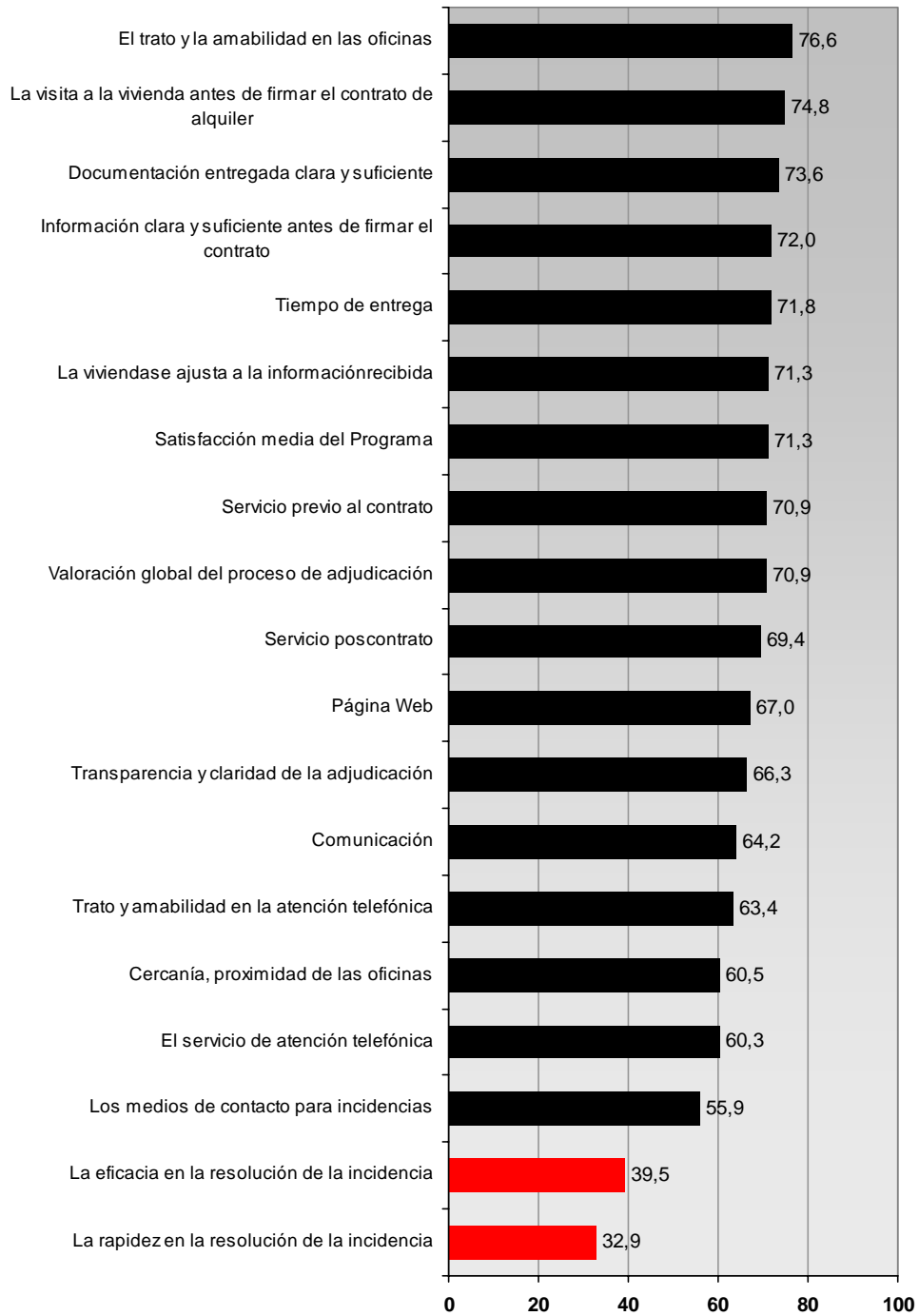


Gráfico 3.51 Ranking de la satisfacción media con los aspectos valorados sobre el Programa Bizigune

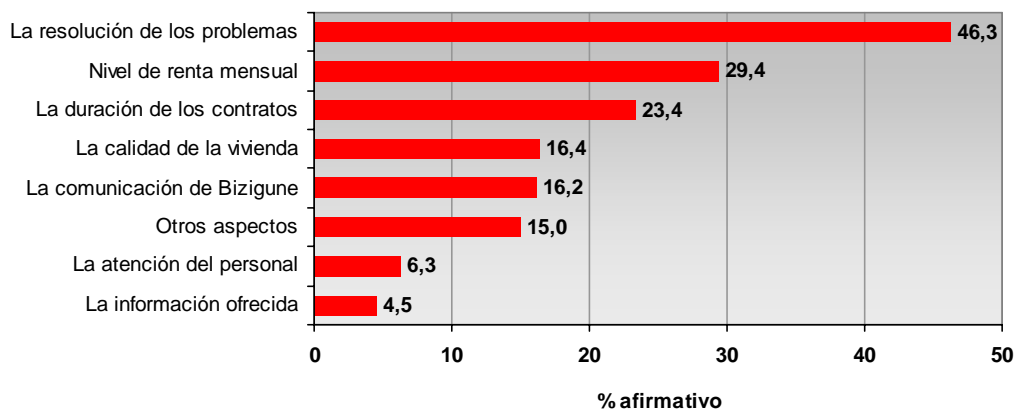


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Tratando de concretar los aspectos que el Programa debe corregir, se solicita a la población inquilina que señale las dos cuestiones más relevantes a mejorar. En este sentido, los resultados muestran que el 46% de la población inquilina cree que se debe mejorar la resolución de los problemas. Aspecto más señalado entre la población que lleva más de 1 año en al vivienda y entre los casos de Bizkaia.

Aunque, con menor intensidad, un 29% de las familias cree que se debe mejorar el nivel de renta mensual, a pesar de que su nivel de satisfacción con la misma es muy positivo, como ya se ha visto con anterioridad. Un 23% alude a la duración de los contratos, de cinco años, aspecto que preocupa a muchas de las familias, generando miedos e incertidumbres sobre el futuro.

Gráfico 3.52 Ranking de aspectos a mejorar del Programa Bizigune



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Cuadro 3.30. Aspectos a mejorar del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

% afirmativo	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
La calidad de la vivienda	17,4	13,7	16,7	16,1	16,9	16,4
Nivel de renta mensual	28,6	31,4	30,4	28,9	30,0	29,4
La atención del personal	5,4	8,4	4,8	7,9	3,1	6,3
La comunicación de Bizigune	15,7	17,6	13,7	19,4	9,8	16,2
La resolución de los problemas	49,1	39,3	42,3	52,2	34,0	46,3
La información ofrecida	4,1	5,6	2,6	5,2	4,2	4,5
La duración de los contratos	20,3	31,2	18,4	21,0	33,0	23,4
Otros aspectos	14,8	15,3	17,1	12,6	19,6	15,0

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

3.5. Valoración de la política de vivienda

A continuación se exponen las principales opiniones de la población inquilina del Programa Bizigune en relación a la política de vivienda. En primer lugar, se valoran las orientaciones básicas de la política y medidas relacionadas con la gestión de la vivienda adjudicada. Posteriormente, se estima el nivel de conocimiento sobre la futura Ley de Vivienda y el grado de acuerdo con el Derecho Subjetivo a la Vivienda. Y concluye el apartado con la valoración general que la población inquilina de Bizigune posee sobre la actuación del Gobierno Vasco y los Ayuntamientos y se analizan algunos aspectos en los que incidir para mejorar la situación de la vivienda actual.

3.5.1. Valoración de acciones relevantes de la política de vivienda

a) Orientaciones de la política de vivienda

Empezando por el fomento del alquiler, el 60% de la población adjudicataria de Bizigune dice estar totalmente de acuerdo con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler, proporción a la que se debe añadir un 28% que se considera bastante de acuerdo.

El acuerdo medio con la promoción en su mayoría en alquiler es de 83 puntos, resultado muy superior al obtenido entre la población adjudicataria de vivienda protegida (61 puntos) y entre la población inscrita en Etxebide (69 puntos).

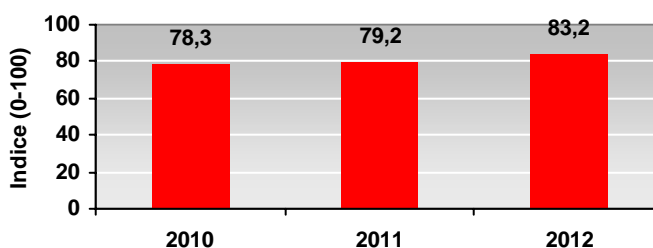
En términos evolutivos cabe reseñar un aumento del colectivo de Bizigune que se posiciona totalmente a favor de esta medida.

Cuadro 3.31. Acuerdo con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Totalmente de acuerdo	60,3	58,8	59,9
Bastante de acuerdo	27,7	28,6	27,9
Bastante en desacuerdo	6,4	6,7	6,5
Muy en desacuerdo	3,3	0,7	2,6
Ns/Nc	2,3	5,2	3,1
Acuerdo medio (Índice 0-100)	82,8	84,4	83,2

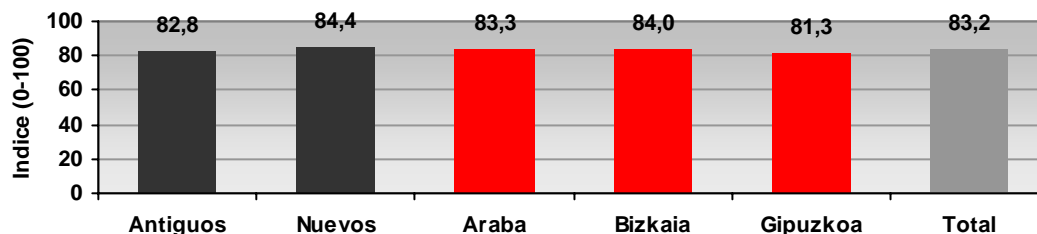
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Gráfico 3.53 Evolución del acuerdo medio con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2012.

Gráfico 3.54 Acuerdo medio con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

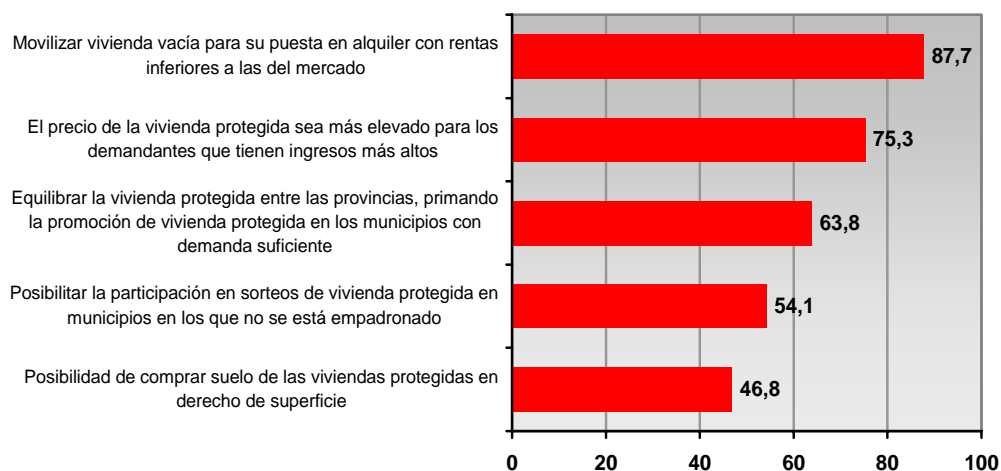


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

También se solicita a la población inquilina de Bizigune que señale el nivel de importancia que concede a otras acciones planteadas por el Plan Director de Vivienda y Regeneración Urbana vigente en la CAPV. La movilización de vivienda vacía es la acción que ocupa la primera posición con un nivel de importancia de 88 puntos sobre 100. Y que el precio de la vivienda protegida sea más elevado para los/as demandantes que tienen ingresos altos la segunda, con 75 puntos. El nivel de importancia concedido a estas dos acciones por el colectivo de Bizigune es superior al registrado entre la población inscrita en Etxebide y al obtenido entre la población adjudicataria de vivienda protegida.

Por el contrario, la población inquilina de Bizigune otorga menos relevancia a acciones como la búsqueda del equilibrio entre provincias de la vivienda protegida (64 puntos), la posibilidad de participar en sorteos de otros municipios en los que no se está empadronado (54 puntos) o la posibilidad de comprar el suelo de las viviendas protegidas en derecho de superficie (47 puntos). Estas puntuaciones medias son todavía inferiores entre la población inquilina de Bizigune que ha accedido a la vivienda en el último año.

Gráfico 3.55 Importancia media de llevar a cabo diversas acciones en materia de vivienda

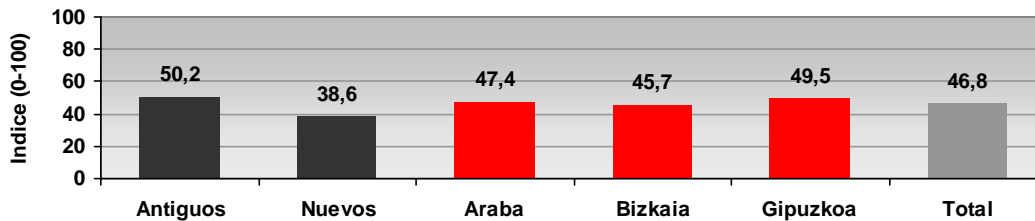


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

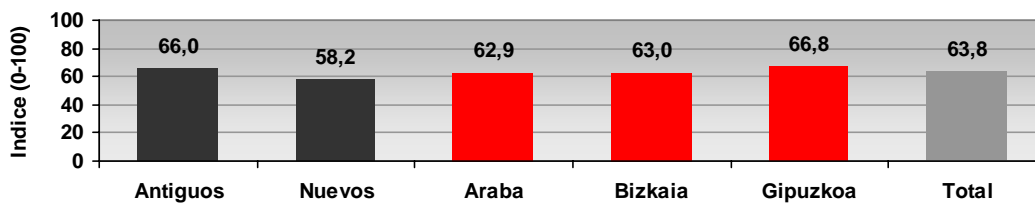


Gráfico 3.56 Importancia media con diversas acciones del Plan Director de Vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

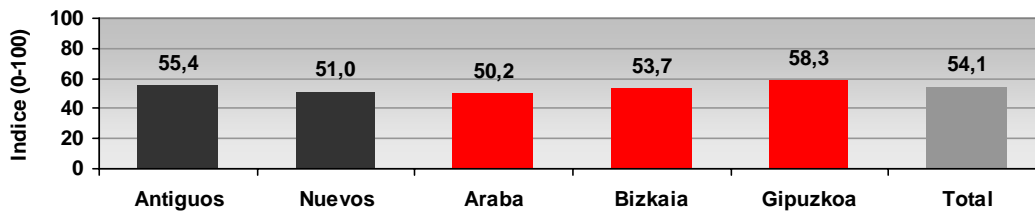
Posibilitar la compra de suelo de las viviendas protegidas en derecho de superficie



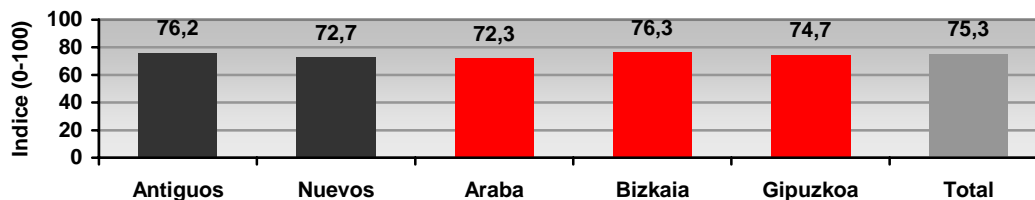
Equilibrar la vivienda protegida entre las provincias, primando la demanda



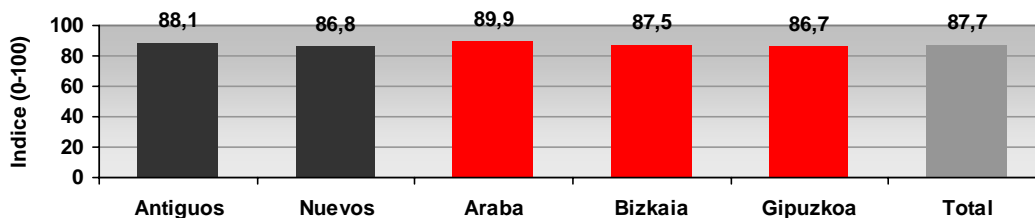
Posibilitar la participación en sorteos en municipios no empadronados



El precio de la vivienda más elevado para los demandantes de ingresos altos



Movilizar vivienda vacía para su puesta en alquiler



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

b) Medidas relacionadas con la gestión de la vivienda adjudicada

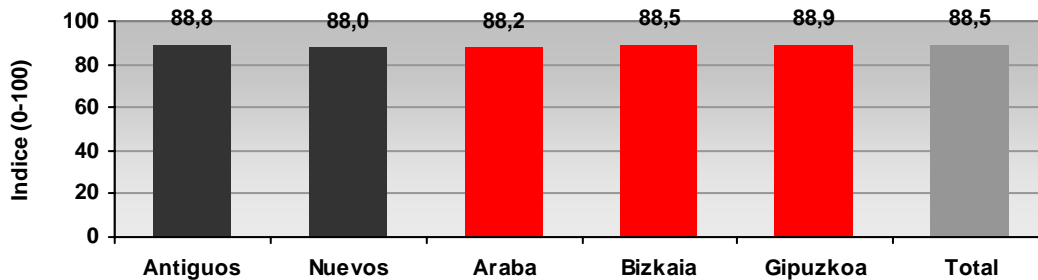
Centrando la atención en los resultados de la Encuesta relacionados con la gestión del parque de viviendas protegido, la población adjudicataria de una vivienda de Bizigune, se declara totalmente a favor de la realización de inspecciones para detectar irregularidades en el uso de la vivienda protegida, con un acuerdo medio de 88,5 puntos, equivalente al expuesto por la población inscrita en Etxebide y la población adjudicataria de vivienda protegida.

Cuadro 3.32 Acuerdo con la realización de inspecciones de la vivienda protegida de la población inquilina del Programa Bizigune

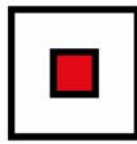
	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Totalmente de acuerdo	65,2	62,9	64,6
Bastante de acuerdo	27,3	28,7	27,7
Bastante en desacuerdo	1,1	2,7	1,5
Muy en desacuerdo	0,8	0,0	0,6
Ns/nc	5,6	5,7	5,6
Valoración media	88,8	88,0	88,5

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Gráfico 3.57 Acuerdo medio con la realización de inspecciones de la vivienda protegida de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



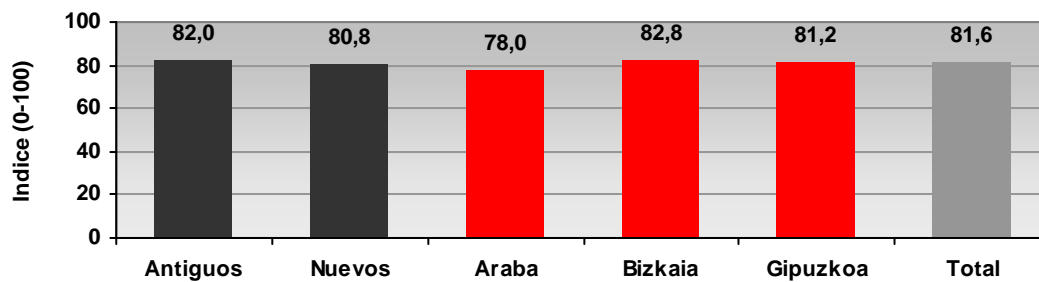
El acuerdo con la posible expropiación de la vivienda protegida en caso de hacer un uso indebido de la misma (82 puntos de media) es muy amplio y se sitúa en niveles similares al expuesto por la población adjudicataria de vivienda protegida (81 puntos).

Cuadro 3.33 Acuerdo con la posible expropiación de las viviendas protegidas en caso de uso indebido de la población inquilina del Programa Bizigune

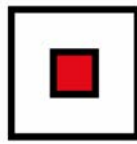
	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Totalmente de acuerdo	52,3	48,5	51,2
Bastante de acuerdo	30,4	31,1	30,6
Bastante en desacuerdo	7,2	7,9	7,4
Muy en desacuerdo	1,6	1,5	1,6
Ns/nc	8,6	11,0	9,3
Valoración media	82,0	80,8	81,6

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Gráfico 3.58 Acuerdo medio con la posible expropiación de las viviendas protegidas en caso de uso indebido de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



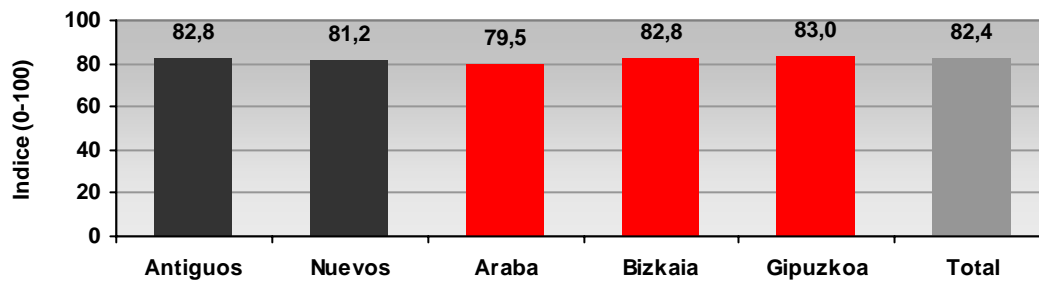
Y finalmente, revelar que la mayoría de las familias inquilinas de Bizigune se posicionan a favor de la posibilidad de exigir el abandono de la misma en el caso de comprar otra vivienda en el mercado libre (82 puntos), resultado bastante más elevado que el registrado entre la población adjudicataria de vivienda protegida (69 puntos).

Cuadro 3.34 Acuerdo con la posibilidad de exigir a las familias propietarias de una vivienda protegida que la abandonen si compran otra en el mercado libre de la población inquilina del Programa Bizigune

	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Totalmente de acuerdo	46,2	45,3	45,9
Bastante de acuerdo	24,4	27,4	25,3
Bastante en desacuerdo	4,9	5,4	5,1
Muy en desacuerdo	1,9	2,4	2,0
Ns/nc	22,6	19,6	21,8
Valoración media	82,8	81,2	82,4

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Gráfico 3.59 Acuerdo medio con la posibilidad de exigir a las familias propietarias de una vivienda protegida que la abandonen si compran otra en el mercado libre según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

3.5.2. Conocimiento y valoración de la futura Ley de Vivienda

La Encuesta permite comprobar que el nivel de conocimiento de la futura Ley de Vivienda es muy bajo entre la población inquilina del Programa Bizigune. En concreto, un 3% señala conocerla y un 7% haber oído hablar de ella. Estos porcentajes son incluso algo más bajos que los obtenidos en las encuestas a población inscritas en Etxebide y entre la población adjudicataria de vivienda protegida de la CAPV.

Cuando se solicita a la población de Bizigune que señale su grado de acuerdo con el Derecho Subjetivo a la Vivienda definido como el derecho de acceso a una vivienda digna de alquiler o a una prestación económica para la población inscrita en Etxebide con una antigüedad

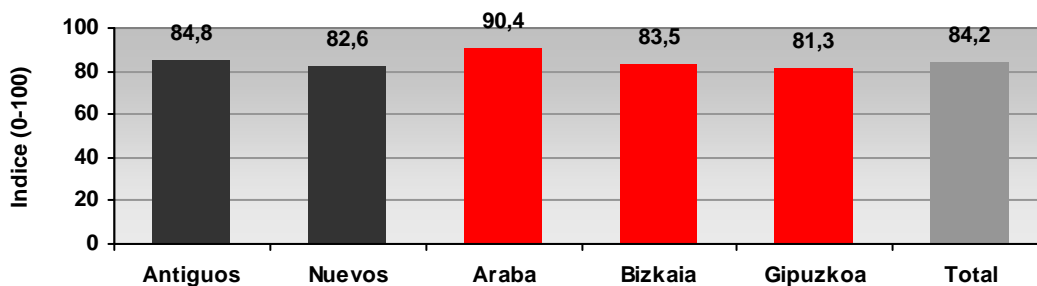
mínima y un límite de ingresos, los resultados obtenidos son muy positivos, con una puntuación media de 84 puntos, por encima de la obtenida entre la población inscrita en Etxebide (80 puntos) y la recabada entre la población adjudicataria (76,5 puntos).

Cuadro 3.35 Conocimiento y valoración de la futura Ley de Vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune

	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Conocimiento de la futura Ley de Vivienda			
Sí, la conozco	3,5	2,4	3,1
Sí, he oído hablar, pero no la conozco en detalle	6,7	8,4	7,2
No	85,5	84,4	85,2
Ns/Nc	4,3	4,8	4,4
Acuerdo con el planteamiento del Derecho Subjetivo a la vivienda planteado por la futura Ley de Vivienda			
Totalmente de acuerdo	48,0	41,2	46,0
Bastante de acuerdo	34,9	34,5	34,8
Bastante en desacuerdo	1,8	3,0	2,1
Muy en desacuerdo	0,0	0,3	0,1
Ns/Nc	15,3	21,1	17,0
Valoración media. Índice (0-100)	84,8	82,6	84,2

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Gráfico 3.60 Acuerdo medio con el planteamiento del Derecho Subjetivo a la vivienda planteado por la futura Ley de Vivienda según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

3.5.3. Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y los Ayuntamientos en materia de vivienda

Este último apartado presenta la valoración global que la población inquilina de Bizigune realiza sobre el servicio de Etxebide y sobre la actuación del Gobierno Vasco y la de los Ayuntamientos en materia de vivienda.

Según los datos de 2012, el 47% de las familias inquilinas de Bizigune califican como buena la valoración global que hacen de Etxebide y un 14% como muy buena. La valoración media es de 69 puntos, resultado superior al estimado entre la población adjudicataria de vivienda protegida (65 puntos) y al de la población inscrita en Etxebide (55,5 puntos).

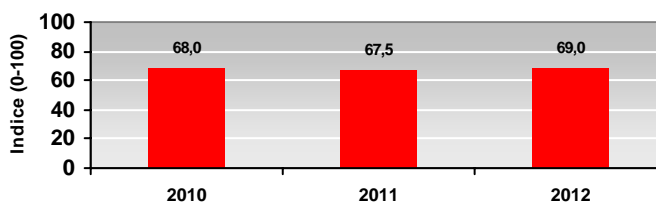
Cuadro 3.36. Valoración global del servicio de Etxebide de de la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Muy buena	14,5	12,5	13,9
Buena	47,0	48,3	47,4
Normal, ni buena ni mala	23,8	24,0	23,8
Mala	5,2	6,9	5,7
Muy mala	0,0	0,6	0,2
Ns/Nc	9,6	7,7	9,0
Puntuación media (Índice 0-100)	69,6	67,7	69,0

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

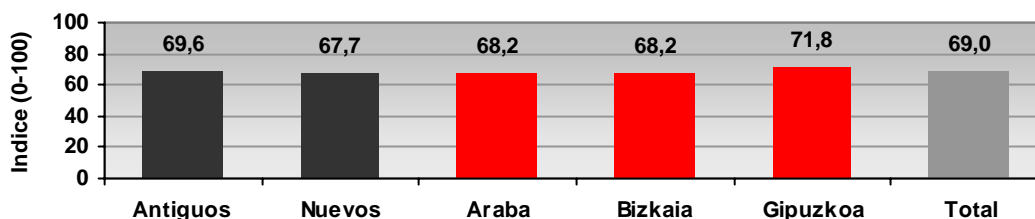
Desde un punto de vista evolutivo, en 2012 el nivel de satisfacción medio con Etxebide se mantiene similar y no se aprecian grandes diferencias entre los colectivos estudiados.

Gráfico 3.61 Evolución de la valoración media del servicio de Etxebide de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2012.

Gráfico 3.62 Valoración media del servicio de Etxebide de la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

La opinión de estas familias también es positiva cuando se trata de valorar la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda, con una puntuación media de 66 puntos, por encima también de la ofrecida por la población adjudicataria de vivienda protegida (61 puntos) y la de la población inscrita (51,5 puntos).

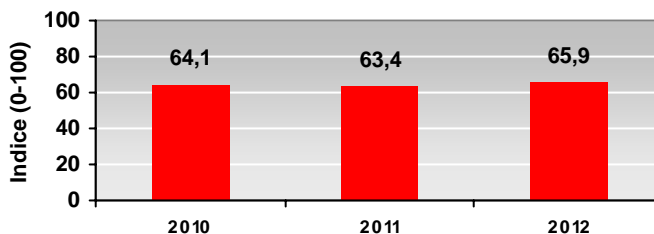
Cuadro 3.37. Valoración de la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda según la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Está actuando muy bien	11,3	7,6	10,2
Está actuando bastante bien	49,5	49,1	49,4
Está actuando regular	20,1	22,6	20,8
Está actuando bastante mal	6,5	7,7	6,8
Está actuando muy mal	3,0	2,8	2,9
No tengo opinión formada al respecto	9,7	10,2	9,8
Puntuación media (Índice 0-100)	66,5	64,2	65,9

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

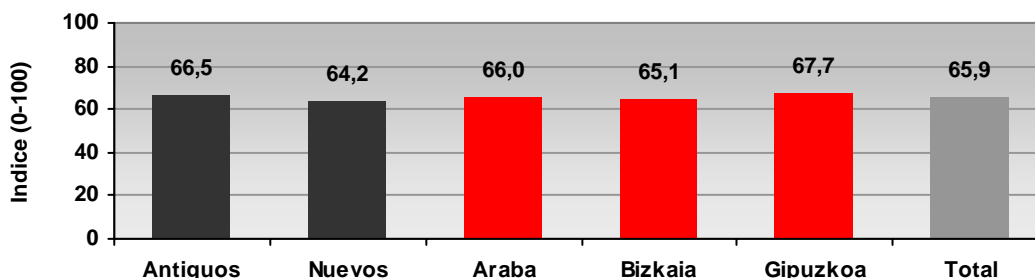
Desde un punto de vista evolutivo la valoración media sobre el Gobierno Vasco de 2012 es ligeramente superior a la obtenida hace un año. Las familias que llevan más de 1 año en el Programa son las que mejor valoran a la entidad.

Gráfico 3.63 Evolución de la valoración media del Gobierno Vasco de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2012.

Gráfico 3.64 Valoración de la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

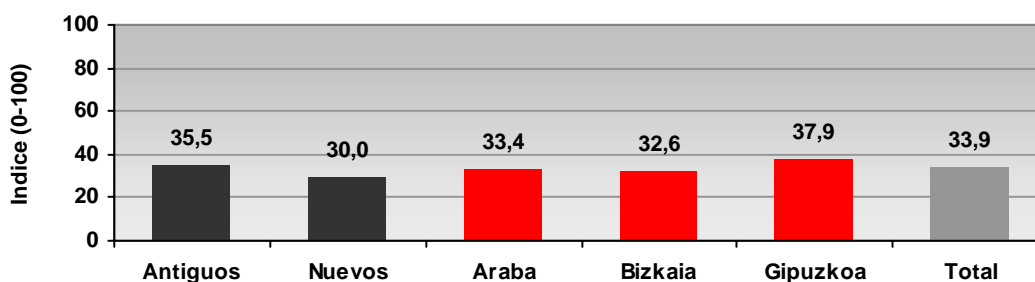
A pesar de las buenas valoraciones recogidas sobre la actuación de Etxebide y del Gobierno Vasco, la mayoría de la población inquilina de Bizigune considera que la política de vivienda de Euskadi no tiene en cuenta la opinión de la ciudadanía.

Cuadro 3.38 Se tiene en cuenta la opinión de la ciudadanía para la elaboración de la política de vivienda de Euskadi según la población inquilina del Programa Bizigune

	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Totalmente de acuerdo	3,4	2,5	3,1
Bastante de acuerdo	18,2	17,4	17,9
Bastante en desacuerdo	27,6	21,3	25,8
Muy en desacuerdo	20,5	29,4	23,1
Ns/Nc	30,3	29,4	30,1
Valoración media. Índice (0-100)	35,5	30,0	33,9

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Gráfico 3.65 Acuerdo medio con la consideración de que se tiene en cuenta la opinión de la ciudadanía para la elaboración de la política de vivienda de Euskadi según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

En una perspectiva de mejora, la población arrendataria de Bizigune considera que el Gobierno Vasco debe incidir en favorecer los alquileres asequibles en el mercado libre (47%), en penalizar la vivienda vacía (28%), incrementar las ayudas para la financiación de la vivienda (25%) y adjudicar VPO mediante baremación para favorecer a los colectivos más necesitados (24%).

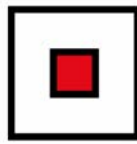


Gráfico 3.66 Aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual

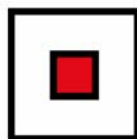


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Cuadro 3.39 Aspectos en los que el Gobierno Vasco debería incidir para mejorar la situación de la vivienda actual según la población inquilina del Programa Bizigune

% afirmativo	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Favorecer alquileres asequibles en el mercado libre	45,6	50,2	46,9
Incrementar la frecuencia de inspección en las VPO	13,9	11,4	13,2
Penalizar las viviendas vacías	27,8	27,2	27,6
Aumentar la construcción de VPO	16,8	11,1	15,1
Adjudicar VPO mediante baremación para favorecer a colectivos más necesitados	23,8	24,0	23,9
Liderar una política de rehabilitación y regeneración de barrios	1,1	2,8	1,6
Mediación para reducir desahucios hipotecarios	13,4	12,7	13,2
Incrementar ayudas para la financiación de la vivienda	23,3	29,5	25,1
Otros	28,3	18,6	25,4

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



Y para concluir, la Encuesta de 2012 realizada a las familias de Bizigune, también confirma un ligero aumento de la valoración sobre la actuación de los Ayuntamientos en materia de vivienda. La puntuación media es de 58 puntos.

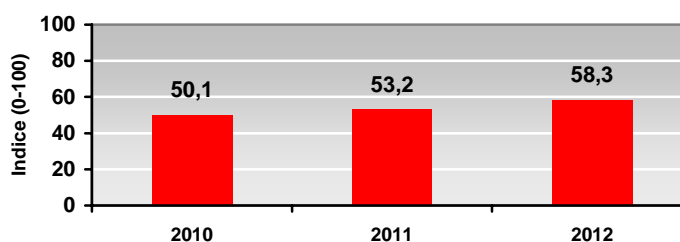
Cuadro 3.40. Valoración de la actuación de los Ayuntamientos de cara a facilitar el acceso a la vivienda según la población inquilina del Programa Bizigune

% vertical	Contratos Antiguos	Contratos Nuevos	TOTAL
Está actuando muy bien	3,8	2,8	3,5
Está actuando bastante bien	28,9	26,0	28,1
Está actuando regular	14,5	18,8	15,7
Está actuando bastante mal	6,6	5,4	6,2
Está actuando muy mal	5,0	4,1	4,7
No tengo opinión formada al respecto	41,2	42,8	41,7
Puntuación media (Índice 0-100)	58,5	57,9	58,3

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

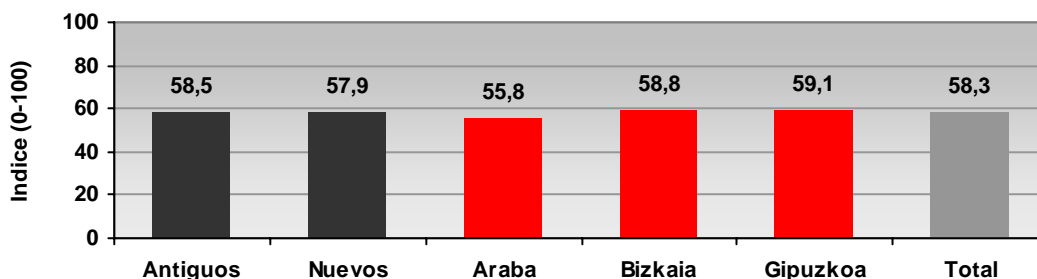
Desde un punto de vista evolutivo se observa una mejora de la valoración relativa a la actuación de los Ayuntamientos.

Gráfico 3.67 Evolución de la valoración media de los Ayuntamientos de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2012.

Gráfico 3.68 Valoración de la actuación de los Ayuntamientos de cara a facilitar el acceso a la vivienda según la población inquilina del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

3.6. Análisis de indicadores en una perspectiva de género

3.6.1. Caracterización de las personas encuestadas

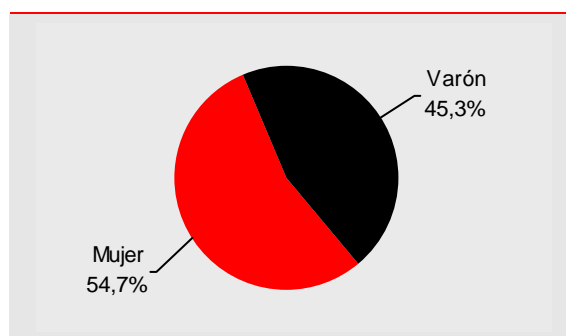
En este bloque se presenta un análisis de la Encuesta a la población inquilina de Bizigune diferenciando los resultados obtenidos entre las mujeres y los hombres.

En la encuesta de 2012, el 55% de la población encuestada eran mujeres y el 45% hombres.

Comenzando por las características socio-demográficas de las personas inquilinas de Bizigune encuestadas cabe destacar los siguientes rasgos diferenciadores:

- Hay una mayor proporción de mujeres de 35 a 44 años y más casos de varones entre 45 y 64 años de edad.
- Las familias unipersonales tiene una mayor representación entre los varones (60%) que entre las mujeres informantes (44%).
- La situación de desempleo es mayor entre los varones informantes, elevándose al 45,5% de los encuestados.
- El nivel de ingresos medio expuesto es muy similar: 891 euros las mujeres y 890 los hombres.
- La mayoría de las familias dispone únicamente de un ingreso: 86% las mujeres y 89% los hombres.

Gráfico 3.69. Personas adjudicatarias de vivienda de Bizigune encuestadas según sexo, 2012

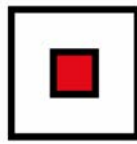


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Cuadro 3.41. Caracterización de la población adjudicataria de Bizigune según sexo

	Mujer	Varón
Edad		
Menos de 30 años	5,4	5,4
Entre 30 y 34 años	15,0	15,9
Entre 35 y 44 años	42,4	37,3
Entre 45 y 64 años	31,4	37,6
65 y más años	5,8	3,8
Edad media (años)	43,5	43,6
Tamaño de la unidad familiar		
Una persona	43,7	59,7
Dos personas	28,7	10,6
Tres personas	14,9	8,3
Cuatro personas	7,7	10,9
Cinco o más personas	5,0	10,4
Tamaño medio	2,03	2,10
Situación laboral		
Ocupado/a cuenta propia	2,7	6,4
Ocupado/a contrato fijo	21,2	18,6
Ocupado/a contrato temporal	20,3	16,2
Parado/a	38,7	45,5
Jubilado/a o pensionista	13,1	12,8
Otra situación	3,9	0,5
Distribución del nivel de ingresos		
Hasta 630 euros	23,4	21,6
De 631 a 1.290 euros	57,2	64,9
Más de 1.290 euros	11,4	9,7
Ns/Nc	8,1	3,8
Ingresos medios	890,9	890,0
% de familias con 1 ingreso	85,6	88,8

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



3.6.2. Necesidades de vivienda

Centrando la atención en las opiniones de hombres y mujeres inquilinos de Bizigune en relación al tipo de necesidad de vivienda cubierta y la necesidad de vivienda a futuro se recogen a continuación los principales hallazgos detectados.

- La mayoría de mujeres y de varones señala que Bizigune no ha sido la primera vivienda familiar y que por tanto le ha permitido pasar de un alquiler libre al alquiler protegido de Bizigune.
- La necesidad de cambiar de vivienda habitual en el presente se sitúa en el 25% de las mujeres y en el 24% de los hombres encuestados.

Cuadro 3.42 Necesidades de vivienda de la población adjudicataria de Bizigune según sexo

	Mujer	Varón
Tipo de necesidad resuelta		
Acceso a la primera vivienda	17,0	20,0
Cambio de vivienda habitual	83,0	80,0
Necesidad actual de cambiar de vivienda habitual		
Sí, necesita cambiar	25,0	23,7
No, no necesita cambiar	69,5	74,2
Otra situación	0,6	0,0
Ns/Nc	5,0	2,1
Posibilidad de acceso al mercado libre. Índice medio (0-100)		
Posibilidad de alquiler en el mercado libre	9,8	11,7
Posibilidad de comprar en el mercado libre	2,1	2,6
Necesidad actual de rehabilitar la vivienda		
Sí	29,4	40,0
No	70,6	60,0
Perspectiva de permanencia en el Programa Bizigune en 5 años		
Seguiré de alquiler con el Programa Bizigune	66,5	58,2
Alquilaré una vivienda en el mercado libre	1,5	1,5
Accederé a una vivienda protegida de alquiler	4,2	4,1
Accederé a una vivienda protegida en compra	1,4	3,0
Compraré una vivienda en el mercado libre	0,9	1,2
Ns/Nc	25,6	32,0

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

- Ahora bien, la posibilidad de cambiar de vivienda al mercado libre es muy baja en ambos casos, aunque menor todavía entre las mujeres inquilinas de Bizigune tanto en alquiler (12 puntos los hombres y 10 las mujeres) como en compra (2,6 y 2,1 puntos respectivamente).
- En cuanto a la necesidad de rehabilitar la vivienda de Bizigune, las respuestas afirmativas recogidas por los varones (40% declara que la vivienda necesita ser reformada) son superiores a las recabadas entre las mujeres (29% responde afirmativamente).
- La perspectiva de seguir en el Programa Bizigune en el plazo de 5 años es superior entre las mujeres inquilinas (66,5% lo confirma) que entre los hombres (58%).

3.6.3. Satisfacción con la vivienda adjudicada

El nivel de satisfacción con la vivienda del Programa Bizigune es muy positivo tanto entre hombres como entre las mujeres. Así, el nivel de satisfacción medio es en ambos casos de 73 puntos sobre el máximo de 100.

El hecho de que la vivienda haya sido adjudicada en régimen de alquiler también genera un nivel de satisfacción muy bueno, con un promedio algo superior en el caso de las mujeres (78 puntos) que el expuesto por los hombres encuestados (72 puntos).

La relación calidad/precio de la vivienda de Bizigune también se percibe muy similar entre las mujeres y los hombres inquilinos, con una puntuación media de 70 puntos entre las mujeres y de 71 entre los hombres.

Cuadro 3.43 Satisfacción general con la vivienda actual del Programa Bizigune según sexo

	Mujer	Varón
Muy satisfecho	35,6	36,4
Bastante satisfecho	50,0	46,5
Poco satisfecho	11,7	13,2
Nada satisfecho	1,9	2,2
Ns/Nc	0,9	1,6
Valoración media. Índice (0-100)	73,4	73,0

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Cuadro 3.44 Satisfacción con el hecho de que la vivienda sea adjudicada en alquiler del Programa Bizigune según sexo

	Mujer	Varón
Muy satisfecho	39,6	25,9
Bastante satisfecho	55,7	62,5
Poco satisfecho	2,8	6,7
Nada satisfecho	1,4	1,6
Ns/Nc	0,6	3,3
Valoración media. Índice (0-100)	78,1	72,1

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Cuadro 3.45 Relación calidad/precio de la vivienda del Programa Bizigune según sexo

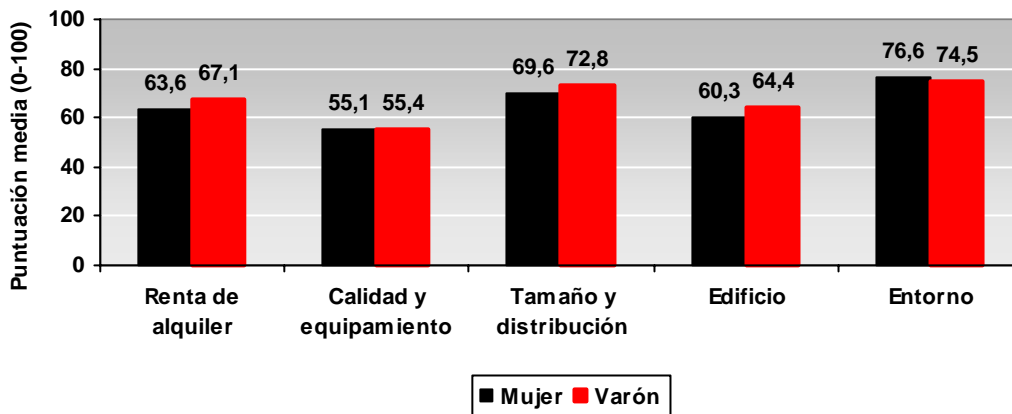
	Mujer	Varón
Muy buena	27,9	26,2
Bastante buena	51,6	55,7
Bastante mala	15,0	12,0
Muy mala	1,6	1,3
Ns/nc	3,9	4,9
Valoración media. Índice (0-100)	70,0	70,7

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

La valoración de los diversos aspectos analizados sobre la vivienda de Bizigune es muy similar entre las mujeres y los hombres inquilinos, aunque en la mayoría de los casos ligeramente superiores entre los varones encuestados.

- El entorno en el que se ubican las viviendas es la dimensión mejor valorada, con un nivel de satisfacción medio de 77 puntos entre las mujeres y de 74,5 entre los hombres.
- A continuación se sitúa el tamaño y la distribución de la vivienda, con la estimación de un nivel de satisfacción medio de 73 puntos entre los hombres y de 70 puntos entre las mujeres.
- EL nivel de satisfacción medio con la renta de alquiler pagada es de 67 puntos en los hombres y de 64 puntos en las mujeres.
- La satisfacción con el edificio es de 64 puntos en el caso de los varones y de 60 puntos entre las mujeres.
- La calidad y el equipamiento de la vivienda es el aspecto que genera el menor nivel de satisfacción, con 55 puntos de media en ambos casos.

Gráfico 3.70 Satisfacción media con los diversos aspectos de la vivienda del Programa Bizigune según sexo



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

3.6.4. Valoración del proceso de adjudicación y del Programa

La encuesta permite comprobar que tanto las mujeres como los hombres encuestados tienen un nivel de satisfacción con el Programa Bizigune alto, con la estimación de un promedio de 72 entre las mujeres y de 71 puntos entre los hombres.

Cuadro 3.46 Nivel de satisfacción general con el Programa Bizigune según sexo

	Mujer	Varón
Muy alto	18,0	17,3
Alto	56,7	59,4
Medio	19,8	13,4
Bajo	5,2	8,6
Muy bajo	0,2	1,3
Valoración media. Índice (0-100)	71,7	70,7

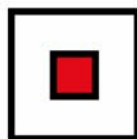
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

La mayoría de las mujeres y de los hombres inquilinos afirma que el Programa Bizigune le ha permitido acceder a una vivienda digna, con un acuerdo medio de 83,5 entre las mujeres y de 85 puntos entre los hombres. También es muy elevada la percepción de que Bizigune les ha permitido acceder a una vivienda con una renta asequible, resultado incluso algo superior entre las mujeres (82 puntos) que entre los hombres (77 puntos). Y ambos consideran que Bizigune hace aportaciones a la sociedad facilitando alquileres sociales y poniendo en el mercado de alquiler viviendas vacías (79 puntos desde las mujeres y 82 desde los hombres de media).

Cuadro 3.47 Valoración de los principales objetivos del Programa

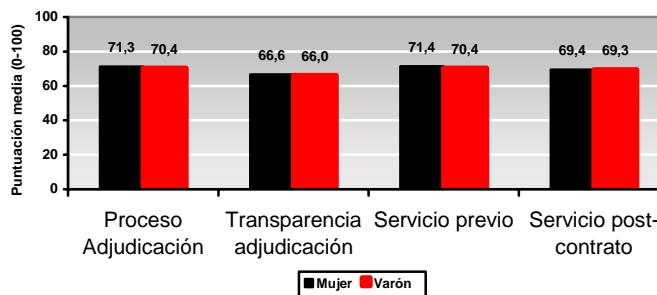
Acuerdo medio	Mujer	Varón
El Programa Bizigune me ha permitido acceder a una vivienda digna	83,5	85,0
El Programa Bizigune me ha permitido acceder a una vivienda con renta asequible	81,6	77,4
Bizigune hace aportaciones a la sociedad facilitando alquileres sociales y poniendo en el mercado de alquiler viviendas vacías	79,4	81,6

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.



La encuesta releva que la opinión entre las mujeres y los hombres inquilinos es muy afín a la hora de valorar cuestiones como el proceso de adjudicación, la transparencia del proceso de adjudicación, el servicio previo al contrato y el servicio post-contrato. Se detalla en la gráfica adjunta el nivel de satisfacción medio de cada ítem contemplado.

Gráfico 3.71 Satisfacción media con la atención de los diversos aspectos por parte del Programa Bizigune según sexo



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

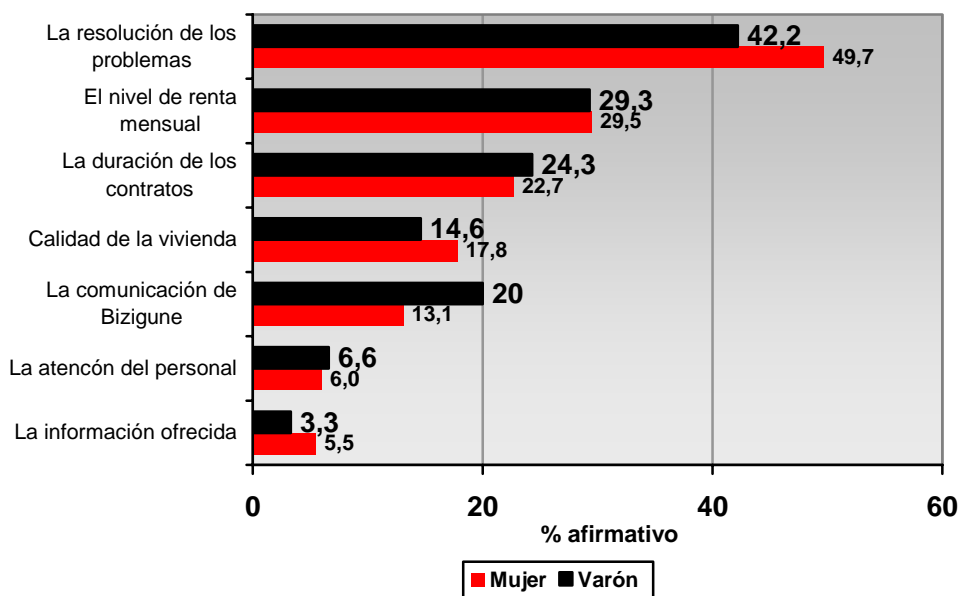
Cuadro 3.48 Valoración de los distintos aspectos del programa según sexo

Valoración media. Índice (0-100)	Mujer	Varón
Proceso de adjudicación		
Valoración global del proceso de adjudicación	71,3	70,4
Transparencia y claridad de los procesos de adjudicación	66,6	66,0
Servicio previo al contrato	71,4	70,4
Cercanía, proximidad de las oficinas	61,6	59,1
El tiempo de entrega de la vivienda	72,7	70,7
El trato y la amabilidad en las oficinas	77,0	76,1
Información clara y suficiente antes de firmar el contrato	72,3	71,7
Documentación entregada clara y suficiente	74,5	72,4
La vivienda alquilada y el servicio recibido se ajusta a la información previa que había recibido	71,6	71,0
La visita a la vivienda antes de firmar el contrato de alquiler	75,9	73,6
Servicio post-contrato	69,4	69,3
Existencia de incidencias en la vivienda (% afirmativo)	57,4	59,8
Nivel de comunicación	66,8	61,0
Contacto con Bizigune (% afirmativo)	75,8	73,7
Los medios de contacto con el servicio de atención de incidencias	58,7	52,5
El servicio de atención telefónica	62,6	57,5
Trato y amabilidad de las personas que le atendieron a la llamada	64,7	61,8
La eficacia en la resolución de la incidencia	42,7	35,5
La rapidez en la resolución de la incidencia	35,3	29,9
Valoración de la Web de Bizigune		
Conocimiento de la Web (% afirmativo)	33,8	26,5
Calidad de la información	60,4	62,5
Cantidad de información	58,7	60,1
Información actualizada	57,9	59,2
Imagen/estética de la página	62,6	62,9
Facilidad de navegación	61,1	65,2
Valoración general de la Web	66,8	67,4

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Y finalmente destacar que el principal aspecto a mejorar es la resolución de los problemas, con un nivel de mención del 50% entre las mujeres y del 42% entre los hombres. Le sigue por orden de importancia el nivel de renta y la duración del contrato.

Gráfico 3.72 Ranking de aspectos a mejorar del Programa Bizigune según sexo



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

3.6.5. Valoración de la política de vivienda

Tanto hombres como mujeres del Programa Bizigune se sitúan a favor de la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en régimen de alquiler, con 84 puntos de media obtenidos entre las mujeres y de 82 puntos entre los hombres.

Las mujeres encuestadas conceden más importancia que los hombres a acciones como el equilibrar la vivienda protegida entre provincias y que el precio de la vivienda sea más elevado para la población demandante de ingresos más altos. Y en cambio la importancia media es superior en los hombres cuando se trata de valorar la importancia de participar en procesos de adjudicación de otros municipios o cuando se valora la posibilidad de comprar el suelo de las viviendas protegidas en derecho de superficie.

Cuadro 3.49 Valoración acciones relevantes de la política de vivienda según sexo

Puntuación media (Índice 0-100)	Mujer	Varón
Acuerdo medio con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler	84,2	82,0
Importancia media de la posibilidad de comprar suelo de las viviendas protegidas en derecho de superficie	43,0	51,4
Importancia media de equilibrar la vivienda protegida entre las provincias, primando la promoción de vivienda protegida en los municipios con demanda suficiente	64,8	62,7
Importancia media de posibilitar la participación en sorteos de vivienda protegida en municipios en los que no se está empadronado	51,4	57,5
Importancia media de que el precio de la vivienda protegida sea más elevado para los demandantes que tienen ingresos más altos	76,8	73,3
Importancia media de movilizar vivienda vacía para su puesta en alquiler con rentas inferiores a las del mercado	87,7	87,7

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

El acuerdo con llevar a cabo medidas relacionadas con la gestión del parque de viviendas protegidas como son la realización de inspecciones, la expropiación en el caso de hacer un uso indebido o el abandono en caso de compra en el mercado libre es muy elevado y similar entre las mujeres y los hombres encuestados.

Cuadro 3.50 Valoración de las medidas relacionadas con la gestión de la vivienda adjudicada según sexo

Puntuación media (Índice 0-100)	Mujer	Varón
Acuerdo medio con la realización de inspecciones	88,4	88,7
Acuerdo medio con la expropiación de las viviendas protegidas en caso de uso indebido	81,3	82,1
Acuerdo medio con la posibilidad de exigir a las familias propietarias de un piso protegido que lo abandonen si compran otro en el mercado libre	82,5	82,1

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Sólo el 11% de las mujeres y el 10% de los hombres inquilinos de Bizigune tienen conocimiento sobre la futura Ley de Vivienda, aunque ambos muestran tener un amplio grado de acuerdo con el Derecho Subjetivo a la vivienda. 85 puntos las mujeres y 83 puntos los hombres.

Cuadro 3.51 Conocimiento y valoración de futura Ley de Vivienda según sexo

Puntuación media (Índice 0-100)	Mujer	Varón
Conocimiento de la futura Ley de Vivienda (% afirmativo: Conoce o ha oído hablar de ella)	10,8	9,8
Acuerdo medio el derecho subjetivo a la vivienda	85,4	82,7

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

La satisfacción general con el Servicio de Etxebide se cifra en 71 puntos entre los varones de Bizigune y en 68 puntos entre las mujeres. También es mejor la valoración realizada sobre la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda realizada desde los hombres (68 puntos) que desde las mujeres (64 puntos).

La población inquilina de Bizigune considera que se debe incidir en los alquileres asequibles del mercado libre, con un nivel de mención del 50% entre los hombres y del 44% entre las mujeres.

Cuadro 3.52 Valoración general de la actuación del Gobierno Vasco y en los Ayuntamientos y aspectos sobre los que incidir para mejorar la situación de la vivienda actual según sexo

Puntuación media (Índice 0-100)	Mujer	Varón
Valoración media del Servicio Etxebide	67,8	70,6
Valoración media de la actuación del Gobierno Vasco	64,4	67,7
Acuerdo medio con que se tiene en cuenta la opinión	34,3	33,4
Valoración media de la actuación de los Ayuntamientos	59,7	56,7
Aspectos sobre los que incidir (% afirmativo)	Mujer	Varón
Favorecer alquileres asequibles en el mercado libre	44,2	50,2
Incrementar la frecuencia de inspección en las VPO	14,2	11,9
Penalizar las viviendas vacías	29,0	26,0
Aumentar la construcción de VPO	18,3	11,3
Adjudicar VPO mediante baremación para favorecer a colectivos más necesitados	23,4	24,5
Liderar una política de rehabilitación y regeneración de barrios	1,9	1,2
Mediación para reducir desahucios hipotecarios	15,9	9,9
Incrementar ayudas para la financiación de la vivienda	24,6	25,7
Otros	22,9	28,6

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

4. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA BIZIGUNE DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS ADJUDICATARIAS

Finalmente, en este último apartado se procede a realizar una evaluación global del Programa Bizigune basada en toda la información descrita a lo largo del documento atendiendo a criterios de coherencia con los objetivos planteados, eficacia y eficiencia en los resultados, satisfacción de la población inquilina, equidad e impacto generado por el Programa.

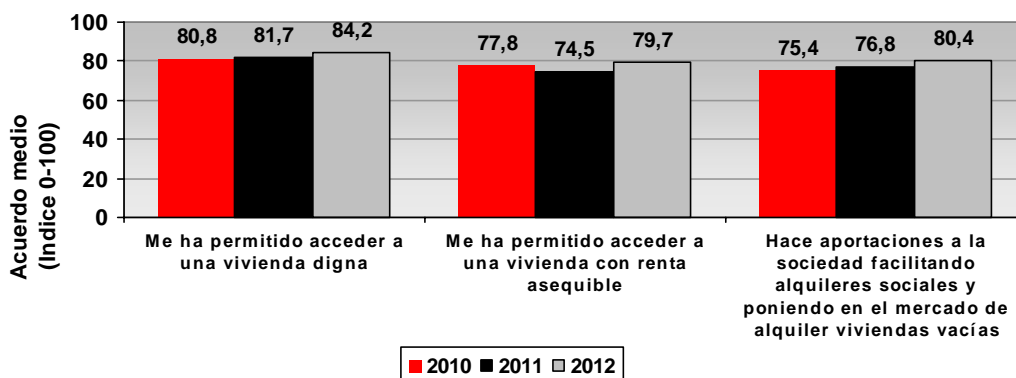
a) *Coherencia*

El Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes a través del Programa Bizigune persigue la consecución de uno de los objetivos estratégicos del Plan Director de Vivienda y Regeneración Urbana 2010-2013: favorecer el acceso a la vivienda, orientando los recursos preferentemente al alquiler, más concretamente la acción de movilizar vivienda vacía a través del programa Bizigune que permite promover la oferta de vivienda de particulares en alquiler.

Desde la perspectiva de la población inquilina, la encuesta permite comprobar que existe un amplio consenso al considerar que el Programa Bizigune favorece el acceso a una vivienda digna y que permite a la población demandante de vivienda protegida acceder a una renta asequible. Además, está muy extendida la percepción de que el Departamento de Vivienda a través de Bizigune hace aportaciones a la sociedad facilitando alquileres sociales y poniendo en el mercado de alquiler viviendas vacías.

Asimismo, y pensando en mejorar el acceso a la vivienda, la población inquilina de Bizigune señala como muy importante que se movilice vivienda vacía para su puesta en alquiler con rentas inferiores a las del mercado, e insiste en la necesidad de incidir desde el Gobierno Vasco en esta medida.

Gráfico 4.1 Evolución del grado medio de acuerdo con la consecución de los objetivos del Programa Bizigune, 2012

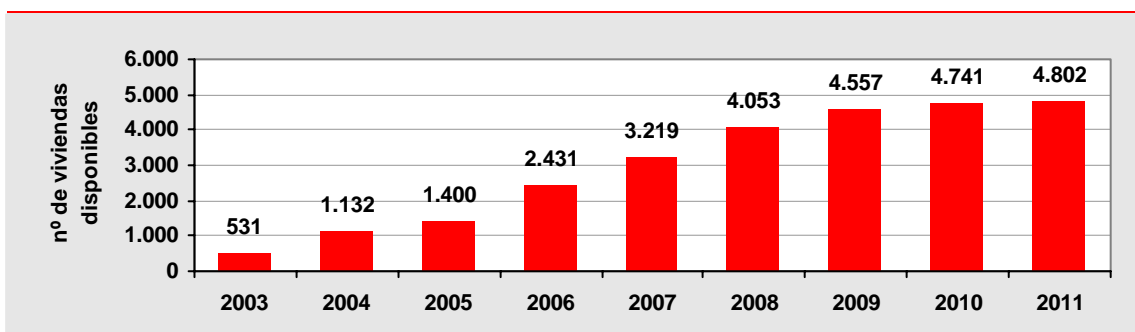


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

b) Eficacia

Desde un punto de vista de la eficacia, hasta finales de 2011 el Programa Bizigune ha conseguido movilizar 4.802 viviendas vacías del mercado libre para su puesta en arrendamiento a un precio protegido. En el 94% de esas viviendas ya se había formalizado un contrato de alquiler (4.506 contratos).

Gráfico 4.2 Evolución del parque de vivienda de Bizigune, 2003-2011



* Datos a 31 de diciembre de cada año.

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

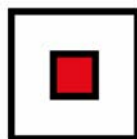
En cuanto a la consecución de los objetivos cuantitativos establecidos en el Plan Director de Vivienda, para el ejercicio 2011 se buscaba la movilización de 4.833 viviendas libres, así las 4.802 viviendas captadas a finales de 2011 por el Programa Bizigune representan una consecución del 99% sobre el objetivo inicialmente previsto.

A finales de 2011, Bizigune contaba con 4.506 contratos en vigor, que permitían cubrir el 12% de la demanda de este tipo de vivienda de Etxebide. Asimismo, resulta interesante dejar constancia de que el 88% de los/as propietarios/as deciden renovar con el Programa Bizigune una vez concluido a los cinco años el primer contrato de alquiler.

c) Equidad territorial

Del total de viviendas captadas por el Programa Bizigune, el 56% se ubican en Bizkaia (20.860 viviendas), un 30,5% en Gipuzkoa (11.323 viviendas) y el 13% en Álava (4.953 viviendas).

Con respecto a los objetivos establecidos en el Plan Director y teniendo en cuenta el análisis geográfico de las viviendas captadas por el Programa Bizigune, se constatan importantes diferencias territoriales puesto que mientras Álava ha alcanzado el objetivo previsto (100%), y Bizkaia incluso lo ha superado (120%), en el caso de Gipuzkoa las viviendas captadas representan únicamente el 69% del objetivo perseguido por el Plan Director.



Cuadro 4.1. Grado de cumplimiento de los objetivos de fomento de la vivienda de alquiler de particulares del Plan Director de Vivienda y Regeneración Urbana 2010-2013 por tipo de vivienda

Programa Bizigune por Territorios Históricos	Objetivo 2011	Realización 2011	Grado de cumplimiento (%)
Álava	793	791	99,7
Bizkaia	2.416	2.886	119,5
Gipuzkoa	1.624	1.125	69,3
Total	4.833	4.802	99,4

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes.

También existen importantes diferencias en cuanto a la cobertura de la demanda por Territorios Históricos. Mientras el 15% de la demanda de Bizigune de Álava ha sido cubierta a través de los contratos, el porcentaje es del 13% en Bizkaia y desciende el 9% en Gipuzkoa.

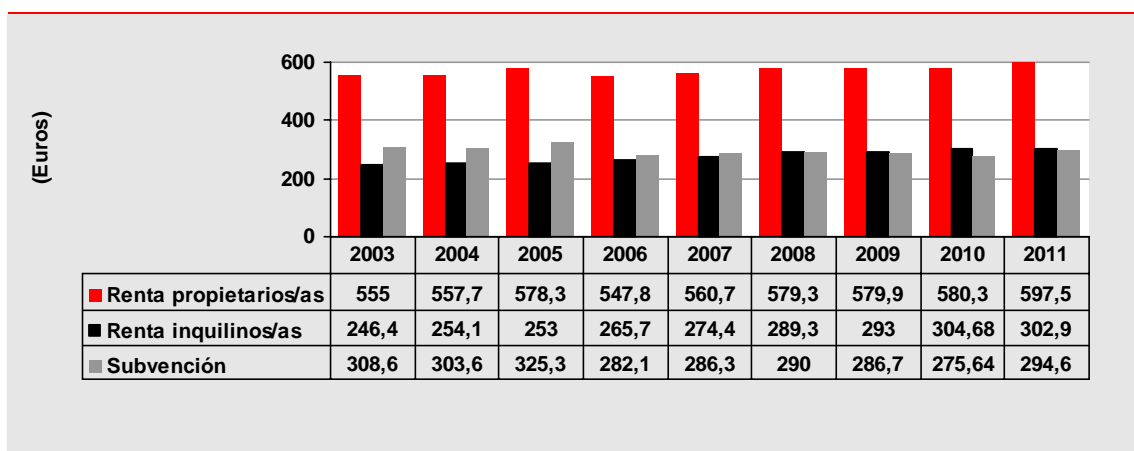
d) Eficiencia

En términos de eficiencia, es de reseñar que en 2011 el Departamento de Vivienda ha destinado 23 millones de euros el Programa Bizigune, lo que supone una subvención media por vivienda de 4.821 euros anuales.

En cuanto a las rentas de alquiler mensuales, en 2011 los/as propietarios/as de las viviendas han recibido una renta media de 597,5 euros y la población inquilina pagada una renta media de 303 euros mensuales.

La diferencia entre la renta pagada por el inquilino y la renta percibida por el propietario, 295 euros de media, ha sido asumida por el Departamento de vivienda en concepto de subvención. En términos anuales, esta subvención asciende a 3.535 euros por vivienda arrendada, lo que ha supuesto el 73% del coste total por vivienda del programa.

Gráfico 4.3 Evolución de la renta media de las viviendas alquiladas a través del Programa Bizigune, 2003-2010



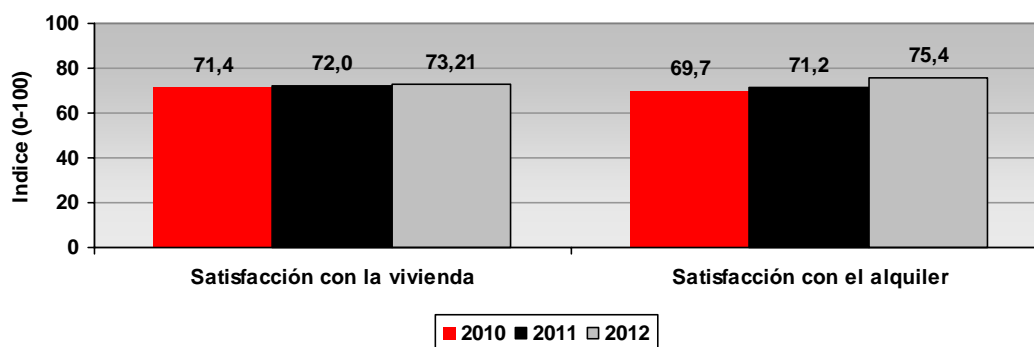
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

e) Satisfacción

La encuesta realizada a la población inquilina de las viviendas de Bizigune permite comprobar nuevamente el elevado nivel de satisfacción con la vivienda adjudicada, obteniendo un promedio de 73 puntos, satisfacción que parece seguir una tendencia creciente.

El hecho de que la vivienda haya sido adjudicada en régimen de alquiler también genera un nivel de satisfacción muy elevado entre la población inquilina de Bizigune, con 75 puntos de media. Además, se considera que el acceso a la vivienda de Bizigune es la mejor opción que se tiene para resolver su necesidad de vivienda.

Gráfico 4.4 Evolución de la satisfacción general media con la vivienda actual y con la adjudicación en alquiler de la población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune, 2010-2012.

De los 5 factores estudiados que determinan el nivel de satisfacción con la vivienda, el entorno en el que se ubica la misma es de nuevo el aspecto mejor valorado con una satisfacción media de 74 puntos. El tamaño y la distribución de la vivienda ocupan la segunda posición, con una satisfacción media de 71 puntos. A continuación se sitúa la satisfacción con la renta de alquiler pagada, que obtiene una puntuación media de 65 puntos. Posteriormente, 62 puntos es la satisfacción media con el edificio. La satisfacción más baja corresponde a la calidad y el equipamiento de la vivienda (56 puntos).

La población inquilina muestra su insatisfacción ante aspectos como la accesibilidad y barreras arquitectónicas de la vivienda (41 puntos) y con el mobiliario disponible en la misma (43 puntos).

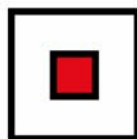
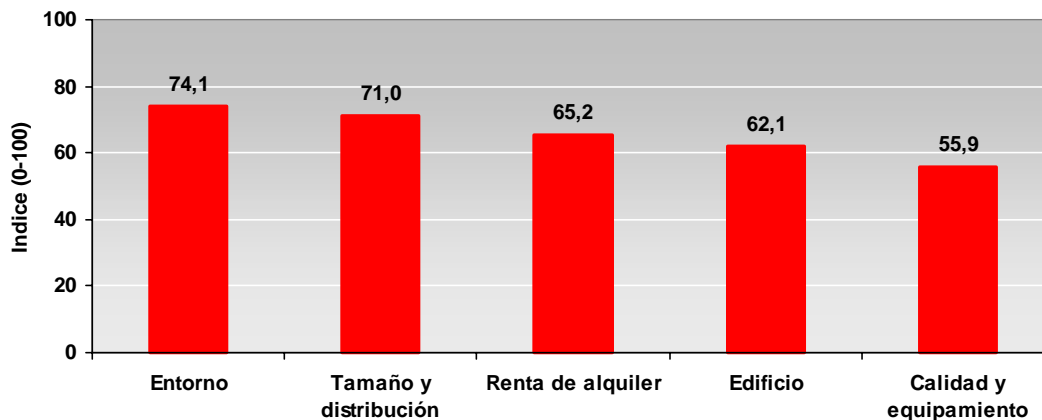


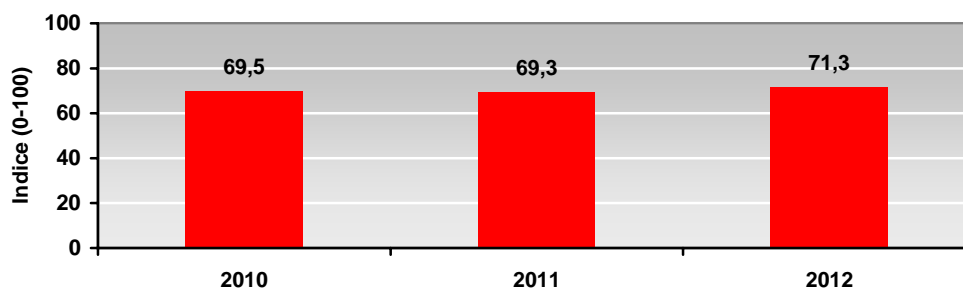
Gráfico 4.5 Satisfacción media con los diversos aspectos de la vivienda de la población inquilina del Programa Bizigune



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

Las familias inquilinas también muestran unos altos niveles de satisfacción con el Programa Bizigune. Más concretamente, se estima una satisfacción media de 71 puntos, resultado ligeramente superior al obtenido con anterioridad.

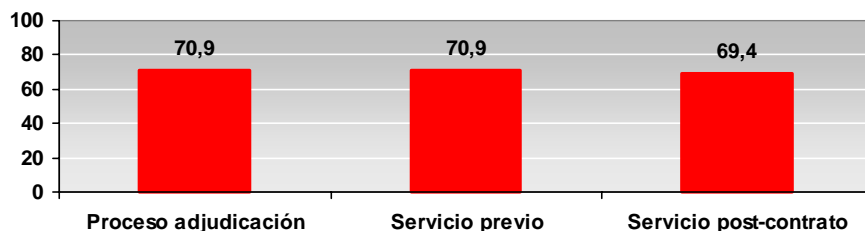
Gráfico 4.6 Evolución de la satisfacción media con el Programa Bizigune, 2010-2011



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2010-2011.

Tanto el proceso de adjudicación, como el servicio previo al contrato y el servicio post-contrato registran muy buenos niveles de satisfacción entre la población inquilina de Bizigune.

Gráfico 4.7 Satisfacción media de la población inquilina con diversos aspectos del Programa Bizigune



Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune 2012.

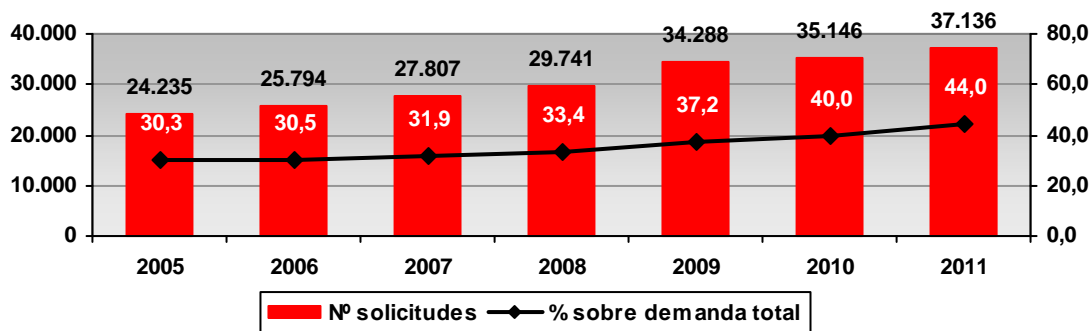
Sin embargo es de reseñar que el 59% de las familias inquilinas señalan haber tenido algún problema o incidencia con la vivienda de Bizigune. El trato recibido y el servicio de atención telefónico se valora positivamente, y sin embargo se registra nuevamente una alta insatisfacción con la rapidez y la eficacia en la resolución de los problemas surgidos con la vivienda. De hecho, un 46% de la población inquilina considera que se debe mejorar la resolución de los problemas.

También hay que destacar la buena opinión de la población inquilina de Bizigune tiene sobre Etxebide (69 puntos) y sobre la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda (66 puntos). Y prácticamente la mitad del colectivo señala que el Gobierno Vasco debe incidir en favorecer alquileres asequibles en el mercado libre.

f) Impacto

Las viviendas movilizadas a través del Programa Bizigune (4.802 viviendas) representan el 7% del parque de viviendas principales de alquiler de la CAPV. Y los contratos de alquiler vigentes (4.506) a finales de 2011 han permitido cubrir el 12% de la demanda registrada en Etxebide, nivel de cobertura que se mantiene estable en el tiempo. Sin embargo, la demanda de vivienda de Bizigune registrada en Etxebide es cada vez mayor y se cifra en 37.136 a finales de 2011, representando al 44% del total de expedientes.

Gráfico 4.8 Evolución de la demanda de vivienda del Programa Bizigune, 2005-2011



Fuente: Etxebide. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Etxebide, 2005-2011

El Programa Bizigune ha facilitado el alquiler de viviendas a precios bastante menores a los del mercado libre. Así, si la renta de alquiler de la vivienda ofertada era de 896 euros de media, la renta recibida por los/as propietarios era 299 euros menor y los/as inquilinos/as pagaban 593 euros menos de media que en el mercado libre.

Según la encuesta, las familias inquilinas del Programa Bizigune están compuestas por 2 personas de media y un 51% son hogares unipersonales. Se observa un aumento del tamaño familiar y una mayor proporción de familias monoparentales. La persona principal tiene una edad media de 43,5 años, y cada vez son más los que se encuentran en situación de desempleo (42%). La gran mayoría posee únicamente un ingreso y su cuantía mensual media es cada vez más baja (890,5 euros mensuales de media).

Para la gran mayoría de estas familias, Bizigune les ha permitido cambiar de una vivienda de alquiler del mercado libre a la actual vivienda, con una renta media un 42% menor que la anterior. Son pocas las familias que consideran que en la actualidad precisan cambiar de vivienda habitual y además su posibilidad de alquilar o de comprar en el mercado libre es muy reducida. Una de cada tres familias considera que la vivienda de Bizigune requiere ser rehabilitada. Y pensando en el futuro, la gran mayoría cree que en el plazo de 5 años seguirá en la vivienda de Bizigune.

Del total de casos, el 55% de las personas inquilinas encuestadas eran mujeres, frente al 45% eran hombres. De la encuesta se desprende un perfil sociodemográfico muy similar y se recaban opiniones muy parecidas entre los hombres y las mujeres de Bizigune: ambos exponen opiniones muy positivas sobre la vivienda y acerca del Programa Bizigune. Más de la mitad de los hombres y de las mujeres confirma haber tenido algún problema con la vivienda y muestran su insatisfacción con la eficacia y la rapidez en la resolución de la incidencia, siendo éste aspecto el que consideran que se debe mejorar.



Cuadro 4.2 Cuadro resumen de indicadores de evaluación del Programa Bizigune

	Datos del Programa 2011
<i>Demanda de vivienda de Bizigune registrada en Etxebide</i>	37.136 solicitudes
<i>Número de viviendas captadas</i>	4.802 viviendas
<i>Número de contratos de alquiler</i>	4.506 contratos en vigor
<i>Renta media de alquiler propietarios/as</i>	597,5 euros
<i>Renta media de alquiler inquilinos/as</i>	302,9 euros
<i>Tamaño medio de las viviendas de Bizigune</i>	72,4 m ²
<i>Cobertura de la demanda de vivienda del Programa</i>	12%
<i>Subvención del Departamento al Programa Bizigune</i>	23,2 millones de euros
<i>Subvención media por vivienda</i>	4.629,3 euros
<i>Subvención media anual al pago del alquiler</i>	3.535,1 euros
	Encuesta 2012
<i>Tipo de necesidad resuelta: cambio de vivienda principal</i>	81,6%
<i>Necesidad de cambio actual</i>	24,4%
<i>Necesidad de rehabilitar la vivienda:</i>	34,2%
<i>Perspectiva de permanecer en el Programa en el plazo de 5 años</i>	62,7%
<i>Satisfacción media con la vivienda adjudicada: Índice 0-100</i>	73,2 puntos
<i>Satisfacción media con la adjudicación en alquiler: Índice 0-100</i>	75,4 puntos
<i>Satisfacción general con el Programa: Índice 0-100</i>	71,3 puntos
<i>Valoración global media del proceso de adjudicación: Índice 0-100</i>	70,9 puntos
<i>Satisfacción media con Etxebide(Índice 0-100)</i>	69,0 puntos
<i>Satisfacción media con el Gobierno Vasco</i>	65,9 puntos
<i>Satisfacción media con la actuación de los ayuntamientos en materia de vivienda</i>	58,3 puntos

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Gobierno Vasco.

5. RECOMENDACIONES

Tal y como se ha recogido a lo largo del informe, las viviendas del Programa Bizigune representan el 7% del parque de alquiler de la CAPV y han permitido cubrir el 12% de la demanda de este tipo de vivienda registrada en Etxebide. Además, la población inquilina ofrece unos niveles de satisfacción muy elevados con la vivienda adjudicada y con el Programa.

S trata a continuación de realizar algunas recomendaciones de mejora derivadas de los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada entre la población inquilina:

- Mantener los esfuerzos realizados desde el Departamento para favorecer alquileres asequibles en el mercado libre y de esta forma mantener los elevados niveles de cumplimiento de los objetivos cuantitativos establecidos por el Plan Director de Vivienda.
- Incrementar la captación de vivienda vacía en las zonas geográficas de mayor demanda y con menor grado de cumplimiento de los objetivos del Plan Director, como es el caso de Gipuzkoa.
- Mantener los buenos niveles de renovación de las viviendas entre los/as propietarios ya participantes en el Programa Bizigune.
- Mantener las rentas de alquiler de los/as inquilinos/as asequibles y tratar de captar viviendas con una renta para los/as propietarios inferiores y así reducir la subvención asumida desde el Departamento de Vivienda.
- Favorecer la rehabilitación de las viviendas del Programa Bizigune y en particular la accesibilidad y las barreras arquitectónicas.
- Mantener los altos niveles de satisfacción entre la población inquilina del Programa Bizigune en relación a la vivienda adjudicada.
- Valorar el estado del mobiliario disponible en las viviendas alquiladas a través del Programa Bizigune antes de la firma del contrato.
- Mantener los buenos niveles de satisfacción con el proceso de adjudicación de las viviendas de Bizigune.
- Reducir la incidencia de problemas en las viviendas adjudicadas y mejorar la eficacia y la rapidez en la resolución de los problemas surgidos con la vivienda de Bizigune.
- Mejorar el nivel de conocimiento y de uso de la Web de Bizigune.
- Incrementar el nivel de conocimiento sobre la Ley vasca de vivienda.
- Mantener los buenos niveles de satisfacción de la población inquilina con la actuación de Etxebide, el Gobierno Vasco y los Ayuntamientos en materia de vivienda.