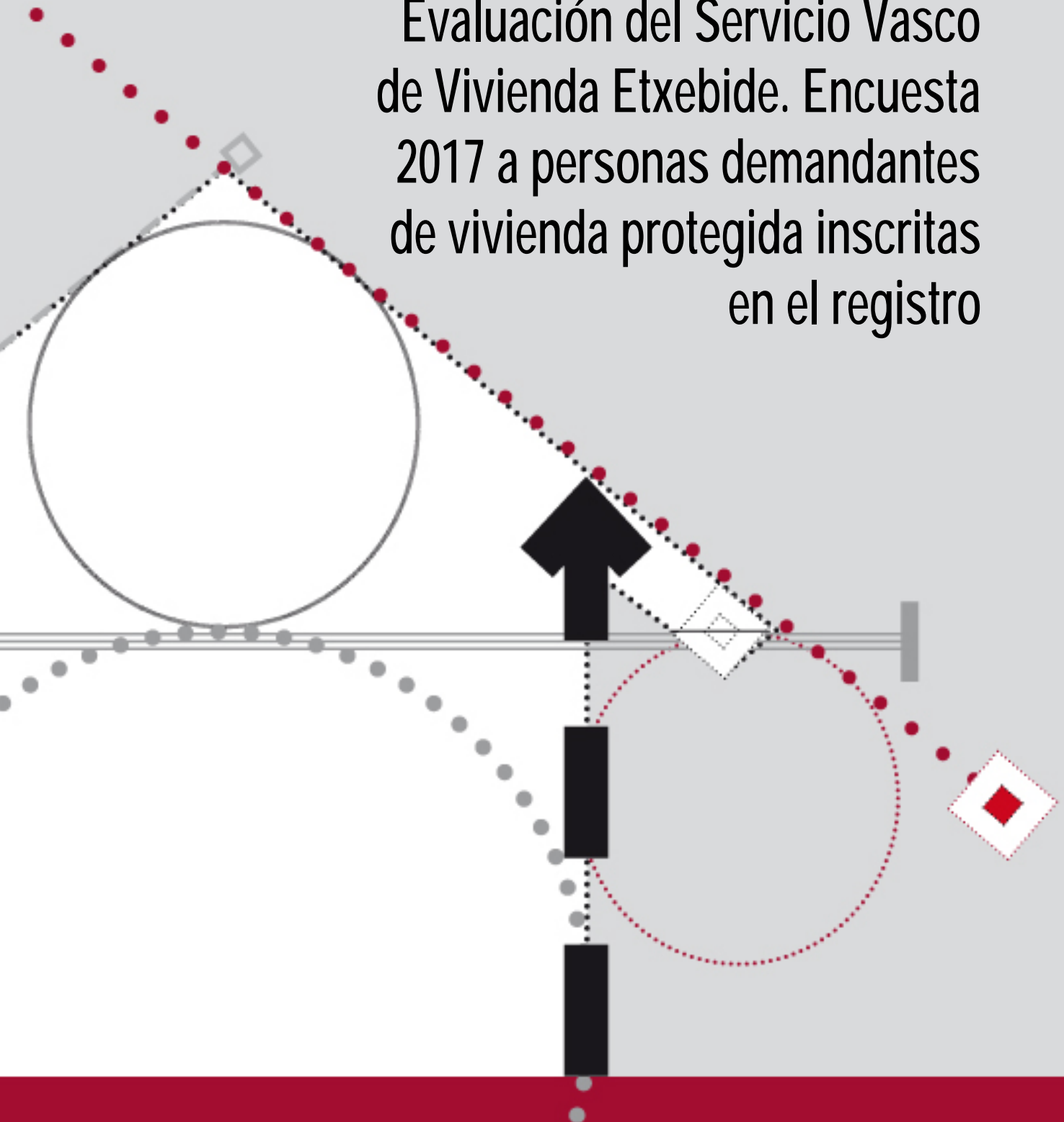




ETXEBIZITZAKO
BEHATOKIA

OBSERVATORIO
VASCO DE LA
VIVIENDA

Evaluación del Servicio Vasco de Vivienda Etxebide. Encuesta 2017 a personas demandantes de vivienda protegida inscritas en el registro



Índice

1.	Caracterización de las personas demandantes de Etxebide	3
2.	Personas que han resuelto la necesidad de vivienda	6
3.	Personas demandantes según su situación	7
3.1.	Situación de la población con relación a la vivienda	7
3.2.	Caracterización de la población inscrita: principales indicadores socioeconómicos	9
4.	Caracterización de la necesidad de vivienda	10
4.1.	Motivo de la necesidad y posibilidades de acceso al mercado libre	10
4.2.	Características de las viviendas demandadas	12
5.	Valoración de Etxebide por parte de las personas inscritas	14
5.1.	Valoración global de Etxebide	14
5.2.	Valoración de los procesos y servicios de Etxebide	17
6.	Evaluación de la política de vivienda	26
6.1.	Identificación de los colectivos de atención prioritaria	26
6.2.	Grado de acuerdo con las políticas de vivienda	28
6.3.	Interés por modelos y fórmulas novedosas en políticas de vivienda	30
6.4.	Valoración de la actuación de las Administraciones Públicas vascas en materia de vivienda	32
7.	Conclusiones	33

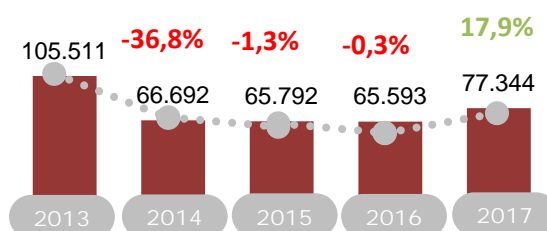
1. Caracterización de las personas demandantes de Etxebide

En 2017 crece notablemente la demanda de vivienda protegida inscrita en Etxebide, lo que supone un cambio de tendencia con relación a años anteriores

La entrada en vigor en 2013 de la Orden que regula Etxebide¹ supuso una fuerte reducción de la demanda de vivienda. Entre 2013 y 2014 el número de personas inscritas se redujo en un 36,8%.

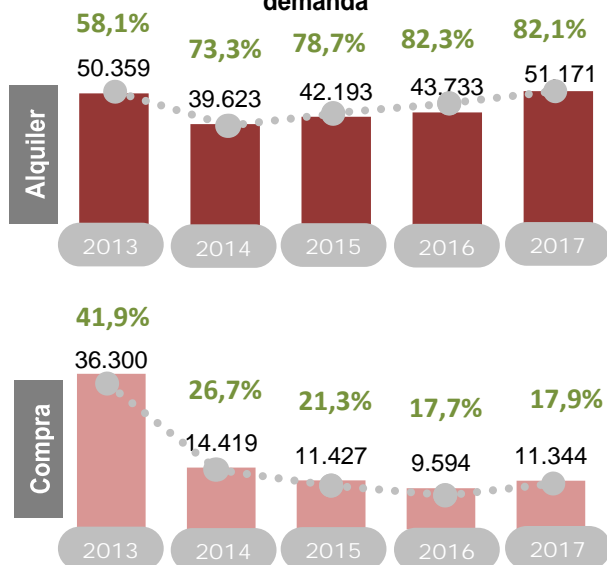
A partir de 2014 y hasta 2016 continúa una ligera disminución de la demanda inscrita en Etxebide. Sin embargo, en 2017 se produce un notable incremento del número de personas inscritas (+17,9%) hasta contabilizarse un total de 77.344 a final de este año.

Evolución de las personas inscritas en Etxebide. 2013-2017



En 2017 aumenta tanto la demanda en régimen de alquiler (al igual que en años anteriores) como, por primera vez en años, la demanda en compra

Evolución de la demanda según régimen de acceso (2013-2017) y peso relativo sobre la demanda



En 2017 se alcanza a contabilizar 51.171 solicitudes de vivienda en alquiler, lo que supone un fuerte aumento respecto a 2016 (17%) y mantener la tendencia creciente de años anteriores.

De este modo más de ocho de cada diez personas que demandan vivienda protegida en 2017 optan por el alquiler, frente al 58% de 2013.

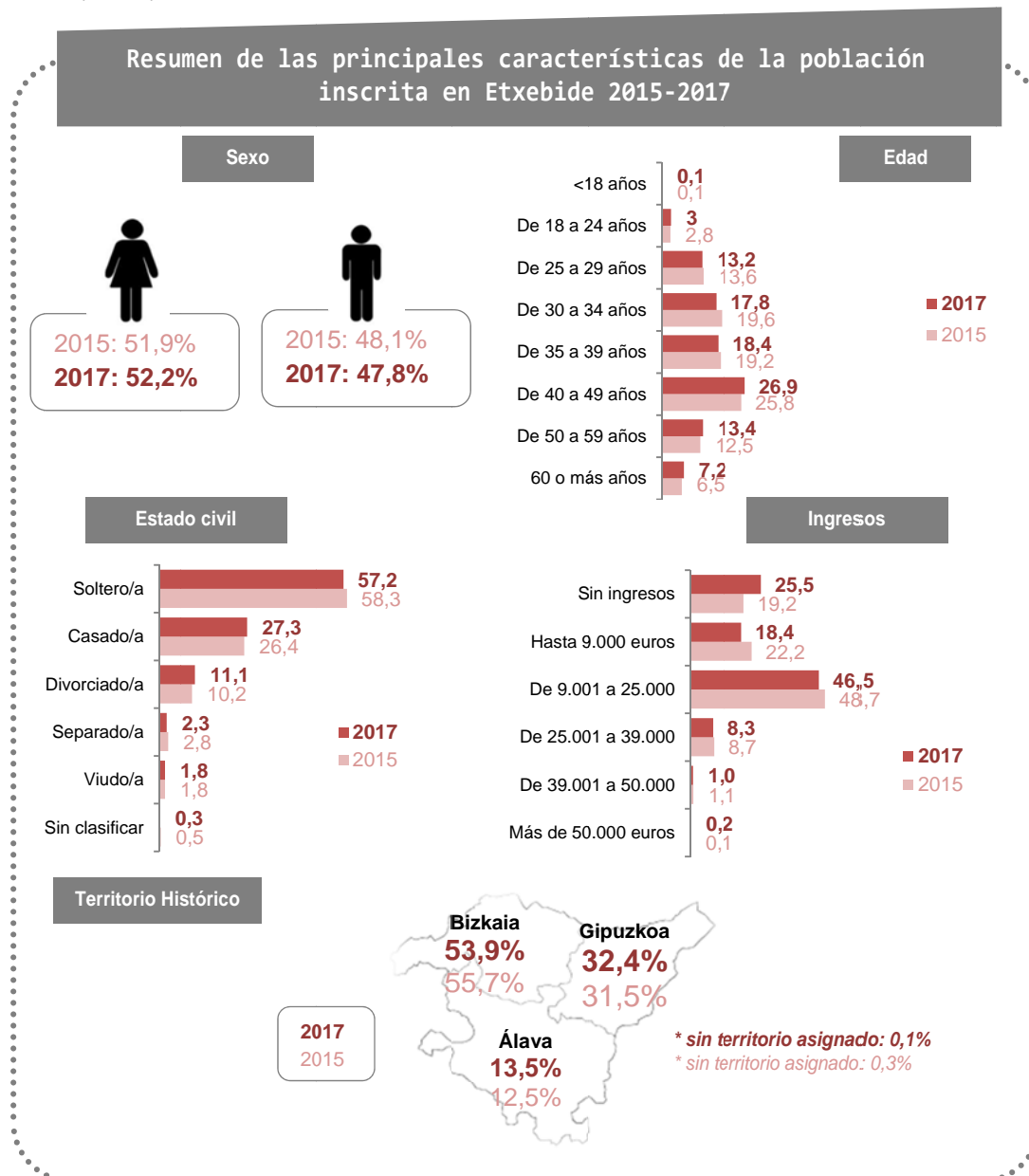
El cambio más relevante producido en 2017 en la tendencia que venía mostrando la demanda de vivienda protegida se asocia al incremento de las solicitudes en régimen de compra, de forma que aumentan en un 18,2% respecto a 2016, hasta contabilizarse un total de 11.344 solicitudes.

¹ Que implicaba tanto la necesidad de renovar cada dos años la solicitud como optar de forma excluyente por el alquiler o la compra.

Diversidad de colectivos y grupos que conforman la demanda

A partir del censo de solicitudes y personas registradas en 2017, se advierten las principales características de la población inscrita:

- **Análisis por Territorio Histórico.** El 53,9% están domiciliadas en Bizkaia, el 13,5% en Álava, y el 32,4%, en Gipuzkoa.
- **Estado civil.** La mayor parte son solteras (57,2%), y el 27,3% están casadas o son parejas de hecho. Hay que destacar que una de cada siete personas inscritas está divorciada o separada. Con relación a 2015 se mantienen en un nivel muy semejante los pesos relativos de estos colectivos.
- **Análisis por edad.** Una de cada tres, tiene menos de 35 años (34,1%), disminuyendo ligeramente su peso relativo respecto a 2015, cuando suponía el 36,1%. Por tanto, la presencia de personas jóvenes continúa decreciendo, mientras que las personas de más de 40 años alcanzan el 47,6% de la demanda, 2,6 puntos más que en 2015.
- **Nivel de ingresos.** Solamente el 9,5% dispone de un nivel de ingresos anual superior a los 25.000 euros, siendo muy significativa la importancia relativa del colectivo que ingresa menos de 9.000 euros (18,4%), así como de las personas que no cuentan con ingresos declarados (25,5%).



Metodología de trabajo

Encuesta aplicada en octubre de 2018 a una muestra de 618 personas, lo que supone un error estadístico del +/-3,9% para un nivel de confianza del 95%. Se ha realizado mediante un dispositivo de encuestación telefónica con el sistema CATI.

La muestra aplicada se distribuyó según el Territorio Histórico y el régimen de acceso solicitado en Etxebide, ajustando los niveles de error al mínimo posible.

Con el fin de garantizar la máxima representatividad posible, se ha procedido a realizar un ajuste estadístico aplicando un coeficiente de elevación de la muestra según el régimen demandado y el Territorio Histórico².

Distribución de la muestra según sexo, Territorio Histórico y régimen de la solicitud

	%v.
TOTAL	618
Sexo	
Mujer	52,1%
Hombre	36,2%
Ns/Nc	0,3%
Territorio Histórico	
Álava	13,9%
Bizkaia	52,8%
Gipuzkoa	33,3%
Régimen de la solicitud	
Alquiler	70,9%
Compra	29,1%

² La encuestación se ha dirigido a las personas inscritas de 18 años o más que son el 99,9% del total de personas inscritas. Por ello, el proceso de ajuste y elevación se ha realizado sobre este universo de personas inscritas.

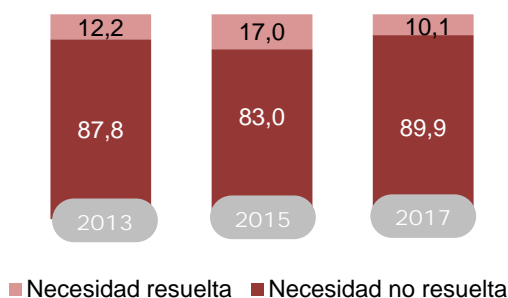
2. Personas que han resuelto la necesidad de vivienda

Una de cada diez personas inscritas ha resuelto su necesidad de acceso a la vivienda

Los resultados de la encuesta muestran que el 89,9% de las personas inscritas en Etxebide continúa manteniendo la necesidad de acceso a una vivienda.

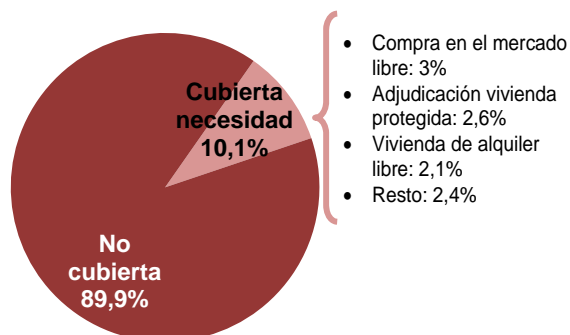
En cambio, el 10,1% restante, afirma que ha resuelto esta necesidad. Con relación a 2015 se reduce el porcentaje de personas inscritas que han resuelto su necesidad de acceso, pasando del 17% al 10,1%.

Necesidad resuelta o no resuelta de acceso a la vivienda. 2013-2017



¿Cómo se ha cubierto la necesidad?

Forma de resolución de la necesidad. 2017



- Compra en el mercado libre: 3%
- Adjudicación vivienda protegida: 2,6%
- Vivienda de alquiler libre: 2,1%
- Resto: 2,4%

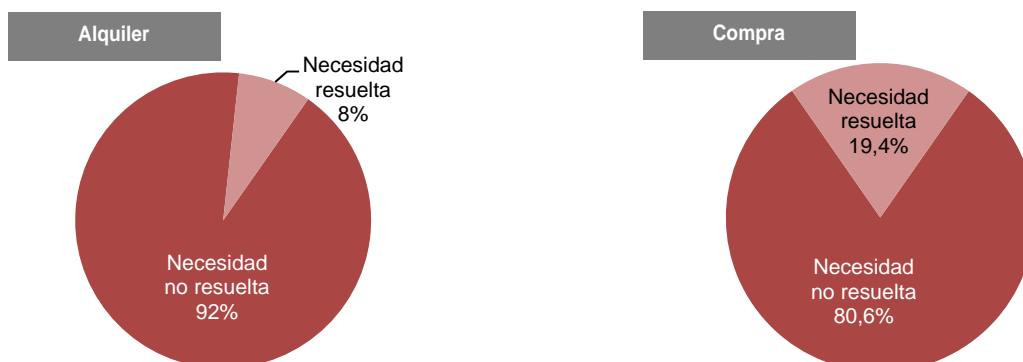
El 3% de las personas inscritas que ha cubierto su necesidad lo ha hecho mediante la compra de una vivienda en el mercado libre y el 2,1% mediante el acceso a una vivienda en alquiler libre, mientras que el 2,6% había accedido a una vivienda protegida en alquiler o compra y todavía no había actualizado su situación en el registro.

El resto de casos se asocian, en gran medida, con procesos de emancipación en pareja o el acceso a viviendas cedidas de familiares.

Las personas que demandaban vivienda en propiedad han resuelto en mayor medida su necesidad en comparación con las que demandan alquiler

El porcentaje de personas inscritas en compra que ha resuelto su necesidad (19,4%) es el doble que el observado en el caso de las personas que demandaban vivienda en alquiler (8%), por la mayor capacidad adquisitiva de la demanda en compra.

Necesidad resuelta o no según régimen demandado. 2017





3. Personas demandantes según su situación

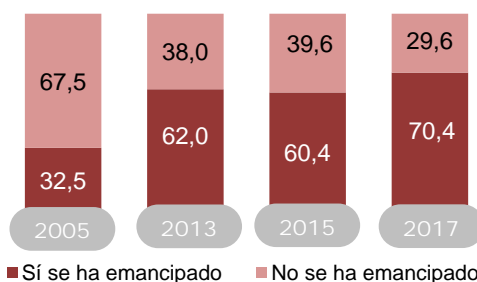
3.1. Situación de la población con relación a la vivienda

Siete de cada diez personas inscritas en Etxebide y que necesitan una vivienda se encuentran ya emancipadas

Entre las personas que siguen necesitando una vivienda protegida (89,9% de las personas consultadas y que manifiesta que no ha resuelto su necesidad de acceso a la vivienda), el 70,4% se encuentra emancipada frente al 29,6% que no se ha emancipado.

Por tanto, una de las principales conclusiones de este estudio se asocia a la constatación del gran cambio en la composición y perfil de la demanda de vivienda protegida que se ha producido en los últimos años: en 2005 solamente el 32,5% de las personas inscritas estaban emancipadas.

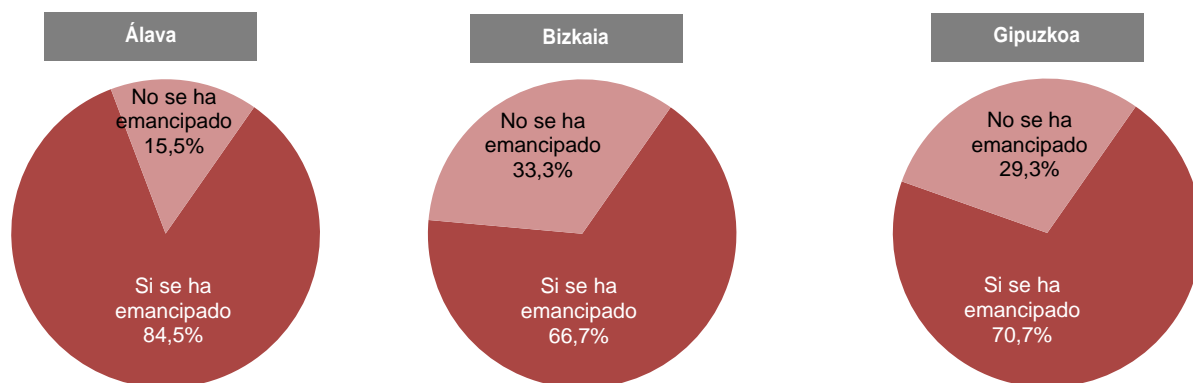
Evolución de la población emancipada del hogar familiar que continúa siendo demandante de vivienda protegida. 2005-2017



Álava, al igual que en anteriores ediciones, se confirma como el territorio con mayor proporción de personas inscritas emancipadas

Tal y como se detectaba en 2015, la proporción de personas emancipadas en Álava alcanza el 84,5% de las personas inscritas en este territorio. En Bizkaia y Gipuzkoa, este porcentaje se eleva hasta el 66,7% y el 70,7%, respectivamente.

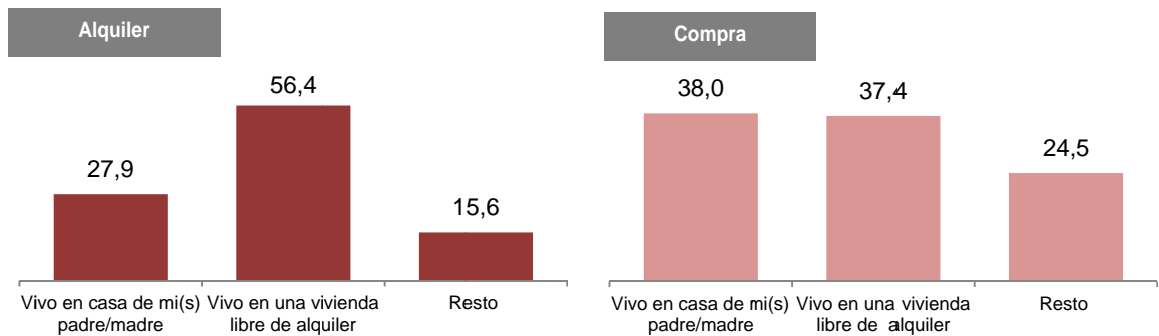
Peso relativo de la población emancipada sobre la demanda de vivienda protegida según el Territorio Histórico. 2017



Las personas que demandan alquiler presentan un mayor índice de emancipación que las que demandan compra

La proporción de personas ya emancipadas y que siguen demandando vivienda protegida es claramente mayoritaria, tanto en la demanda de vivienda protegida en compra como en alquiler. En todo caso, en 2017 se confirma la tendencia ya apreciada en 2015, que muestra una mayor proporción de personas emancipadas en la demanda en alquiler.

Situación en relación a la vivienda de las personas que continúan inscritas en Etxebide según régimen de acceso demandado. 2017



Resto: Vivo en una vivienda protegida de alquiler; Comparto una vivienda de alquiler; Vivo en una vivienda cedida; Otra situación

La renta media que abonan las personas y familias emancipadas en régimen de alquiler libre se sitúa en 512 euros

La renta media que abona el colectivo de personas que se encuentran emancipadas y están residiendo en una vivienda en régimen de alquiler libre se sitúa en 512 euros, si bien, resulta significativamente más elevada en Gipuzkoa donde alcanza 556 euros como promedio.

Renta media mensual abonada por las personas que se encuentran en régimen de alquiler según Territorio Histórico. 2017



3.2. Caracterización de la población inscrita: principales indicadores socioeconómicos

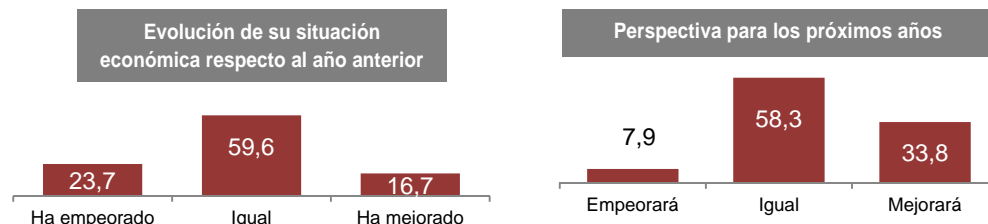
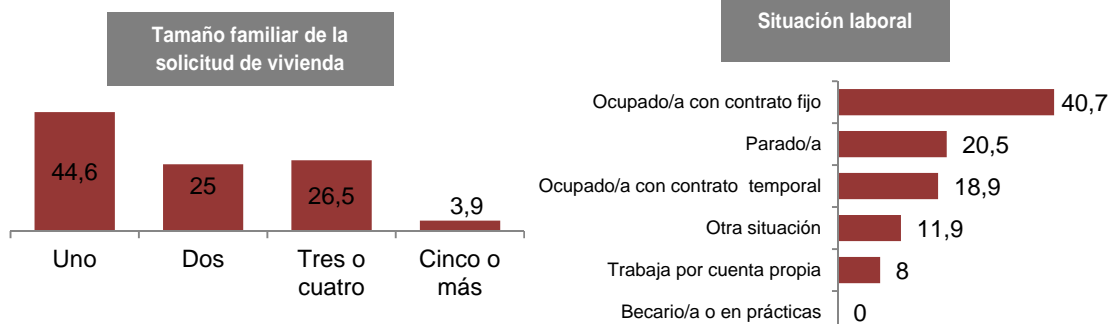
Significativa incidencia del desempleo entre las personas inscritas, así como de las personas que reciben una prestación social

Una de cada cinco personas inscritas se encuentra en desempleo, lo que duplica la tasa registrada a nivel global en Euskadi. Adicionalmente, el 22,7% de las personas inscritas recibe alguna prestación social, destacando la incidencia de la Prestación Complementaria de Vivienda. Asimismo, aunque seis de cada diez personas inscritas disponen de algún tipo de empleo, en un tercio de los casos se trata de un empleo precario o temporal.

Desde una perspectiva temporal, la proporción de personas inscritas que considera que ha empeorado su situación económica en 2017 con relación a 2015 (23,7%), supera a la que afirma que su situación ha mejorado en este último año (16,7%).

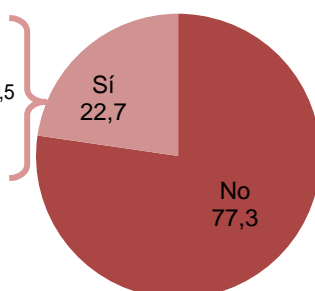
En todo caso, parece detectarse un significativo optimismo, de forma que el 33,8% de las personas inscritas considera que su situación mejorará en los próximos años, frente al 7,9% que cree que empeorará.

Características socioeconómicas de las personas inscritas (% sobre total)



Percepción de alguna ayuda social vinculada al pago de la vivienda

- Prestación Complementaria de Vivienda: 20,0
- Ayuda de Emergencia Social: 2,5
- Prestación Económica de Vivienda (Ley 3/2015, de 18 de junio de Vivienda): 0,2



4. Caracterización de la necesidad de vivienda

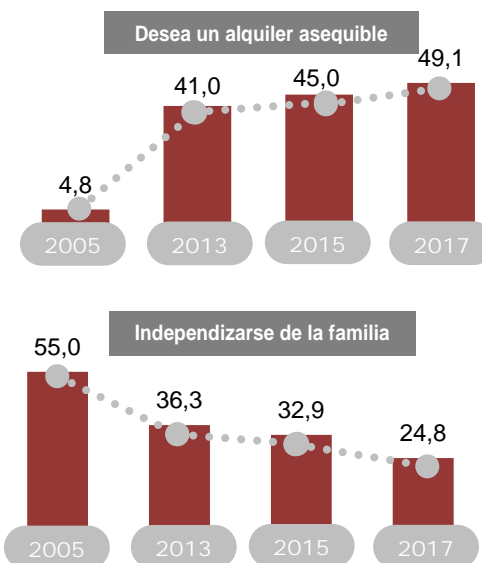
4.1. Motivo de la necesidad y posibilidades de acceso al mercado libre

Se multiplica por diez la importancia de acceder a un alquiler asequible

El deseo de acceder a un alquiler asequible (49,1% de las personas encuestadas) es el motivo principal que explica la inscripción en Etxebide. Y ha adquirido una especial relevancia en los últimos años asociada a los grandes cambios experimentados en la población demandante de vivienda protegida y en el propio mercado inmobiliario. En relación con 2005 se ha multiplicado por diez.

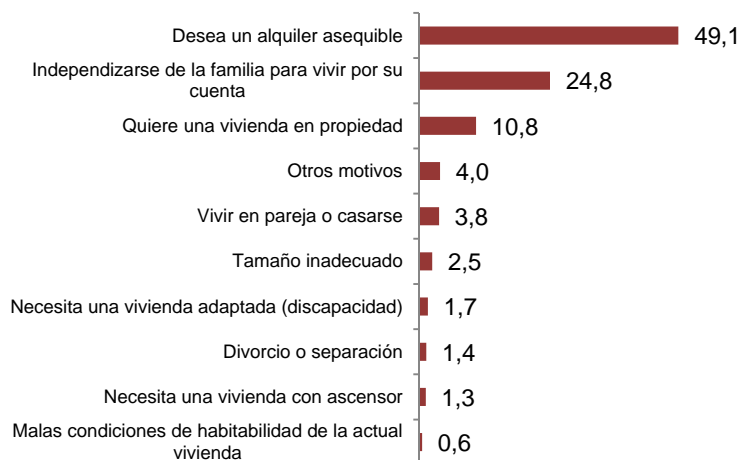
En cambio, la importancia de la necesidad de independizarse muestra una tendencia estructural claramente decreciente. En 2017 solamente una de cada cuatro personas inscritas apunta a esta necesidad como motivo de inscripción, la mitad que en 2005.

Evolución los dos principales motivos de necesidad de vivienda. 2005-2017 (% sobre total respuestas)



Adicionalmente a los dos motivos principales citados, el 10,8% de la población inscrita apunta al deseo de una vivienda en propiedad para explicar su inscripción y solamente el 3,8% señala como motivo principal querer vivir en pareja.

Motivos de necesidad de vivienda 2017 (% sobre total respuestas)

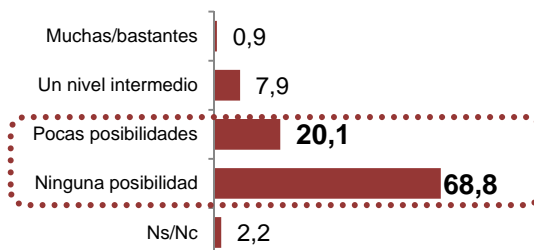


Empeoran las expectativas de acceso a una vivienda en el mercado de la vivienda libre entre las personas inscritas en Etxebide

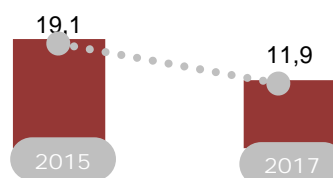
A pesar de la mejora del contexto socioeconómico global, las personas inscritas en Etxebide perciben una peor situación con relación al acceso a la vivienda libre respecto a 2015. Nueve de cada diez personas inscritas en 2017 (88,9%) considera que son muy reducidas sus opciones de acceso al mercado de la vivienda libre, frente al 82,9% en 2015.

De este modo, con relación a 2015 se advierte un empeoramiento en las perspectivas de acceso a una vivienda en el mercado libre de las personas inscritas. El índice de posibilidad de acceso se reduce desde 19,1 puntos (escala de 0 a 100), a 11,9 puntos en 2017.

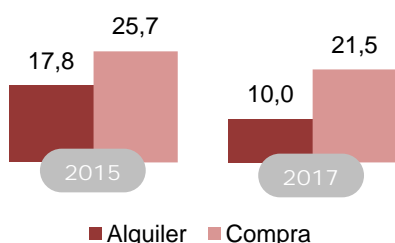
Posibilidades de acceso al mercado de la vivienda libre. 2017



Índice de posibilidad de acceso al mercado de la vivienda. 2015-2017



Índice de posibilidad de acceso al mercado de la vivienda libre según régimen de demanda

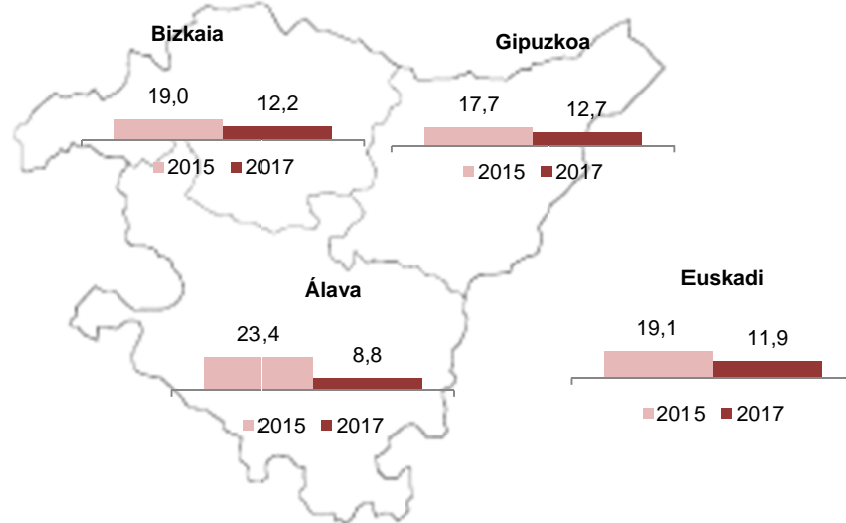


Tanto las personas que demandan una vivienda protegida en compra como las que demandan una vivienda en alquiler, muestran un mayor pesimismo con relación a las posibilidades de acceso al mercado libre respecto a 2015.

En todo caso, las personas que demandan una vivienda protegida en compra muestran un ligero mayor optimismo, de forma que una de cada cuatro cree que podrá acceder a una vivienda libre, proporción que se reduce a una de cada diez en el caso de la demanda de alquiler.

En los tres territorios históricos se produce un empeoramiento en las expectativas de acceso a una vivienda libre. De hecho, las diferencias en el índice de posibilidad de acceso entre los tres territorios son muy reducidas y se sitúan en el entorno de los 12 puntos en Bizkaia y Gipuzkoa, y en un nivel algo inferior (8,8 puntos) en Álava.

Índice de posibilidad de acceso al mercado de la vivienda según Territorio Histórico

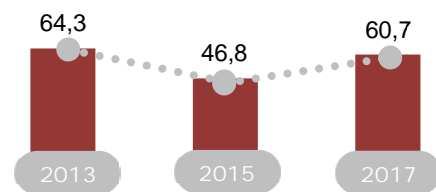


4.2. Características de las viviendas demandadas

Se incrementa la disponibilidad a cambiar de municipio para acceder a una vivienda protegida, detectándose diferencias significativas por Territorio

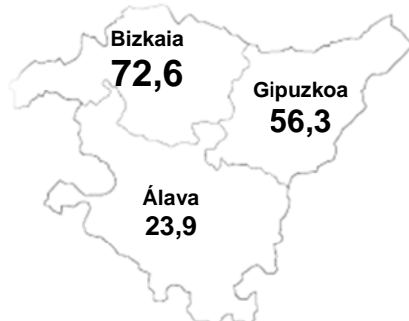
La disponibilidad de las personas a la movilidad geográfica para acceder a una vivienda aumenta hasta el 60,7% en 2017, tras la reducción observada en 2015.

Disponibilidad para cambiar de municipio. 2013-2017 (% personas inscritas)

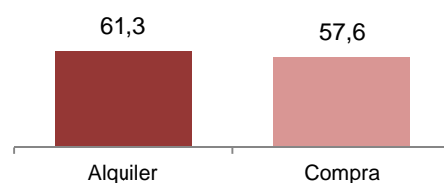


- **Análisis por Territorio Histórico.** Las personas inscritas en Álava muestran una considerable menor disponibilidad a cambiar de municipio en el caso de acceder a una vivienda protegida: solamente el 23,9% están dispuestas a ello; frente al 56,3% en Gipuzkoa y el 72,6% en Bizkaia.
- **Análisis por régimen de acceso.** Apenas se advierten diferencias según el régimen demandado. Las personas que demandan vivienda en alquiler muestran una ligera mayor disponibilidad al cambio de municipio (61,3%) que las que demandan compra (57,6%).

Disponibilidad a cambiar de municipio por Territorio Histórico (% personas inscritas)



Disponibilidad a cambiar de municipio por régimen de acceso (% personas inscritas)



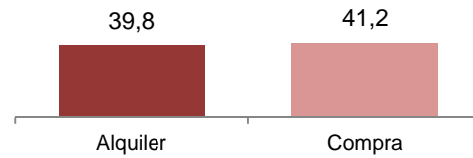


Así, cuatro de cada diez personas han solicitado vivienda protegida en otros municipios, nivel semejante al observado en 2015 (42,8%). Este porcentaje resulta muy inferior en Álava (11,8%) con relación a Gipuzkoa (35,1%) y, particularmente, a Bizkaia (50,1%).

Personas que han solicitado vivienda protegida en municipios diferentes a su residencia actual por Territorio Histórico (% personas inscritas)



Personas que han solicitado vivienda protegida en municipios diferentes a su residencia actual por régimen de acceso (% personas inscritas)



5. Valoración de Etxebide por parte de las personas inscritas

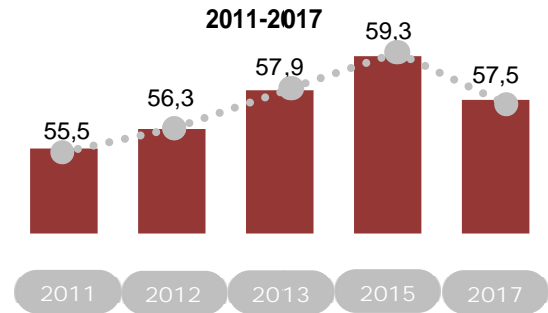
5.1. Valoración global de Etxebide

La valoración global del servicio sigue siendo positiva en 2017

La valoración general que realizan las personas inscritas de Etxebide es positiva, obteniendo una calificación de 57,5 en una escala de 0 a 100.

En relación a 2015, esta valoración media se reduce 1,8 puntos, si bien supera los valores medios obtenidos en 2011 o 2012.

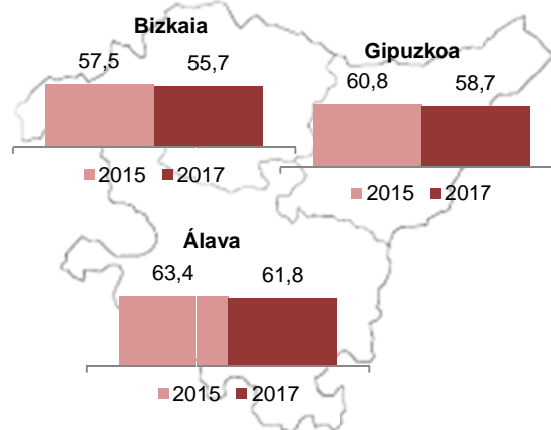
Evolución de la valoración media de Etxebide.



La valoración media es positiva en los tres Territorios, aunque algo superior en Álava, y similar según el régimen de demanda

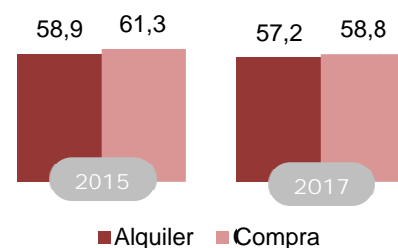
Al igual que en 2015, Álava es el territorio donde la valoración de Etxebide es más favorable (61,8), si bien en los tres Territorios esta valoración general resulta positiva, de forma que se sitúa en un promedio de 55,7 en Bizkaia y 58,7 en Gipuzkoa.

Valoración de Etxebide por Territorio Histórico. 2015-2017



Asimismo, esta valoración positiva es consistente desde la perspectiva del régimen de demanda. Las personas inscritas en régimen de compra otorgan una valoración media de 58,6 puntos, y las que demandan alquiler, 57,2 puntos.

Valoración de Etxebide por régimen de acceso. 2015-2017

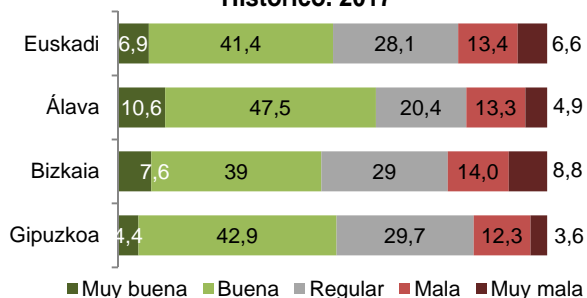


Cerca de la mitad de las personas entrevistadas otorgan una valoración buena o muy buena a Etxebide, de forma que el 41,4% califica su servicio como bueno y el 6,9% lo valoran como muy bueno. Solamente una de cada cinco personas valora negativamente el servicio de Etxebide.

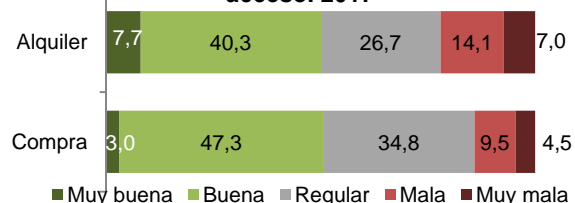
En los tres Territorios resulta claramente mayoritaria la población inscrita que valora positivamente a Etxebide.

Asimismo, tanto la población que demanda vivienda protegida en compra (50,3%) como la que demanda vivienda protegida en alquiler (48%), valora Etxebide de forma positiva o muy positiva.

**Valoración de Etxebide por Territorio
Histórico. 2017**



Valoración de Etxebide por régimen de acceso. 2017



La valoración de la atención recibida y del procedimiento de inscripción mejora en 2017

La atención del personal de Etxebide es el aspecto mejor valorado del servicio de Etxebide, recibiendo una puntuación de 74.9 en una escala de 0 a 100 y mostrando un evolución positiva respecto a 2015 (71,4).

La valoración del procedimiento de inscripción también experimenta una mejora en 2017 (69,3) con relación a 2015 (67,5).

Valoración media de los diversos aspectos del Servicio de Etxebide. 2015-2017



La oferta de vivienda, los procesos de adjudicación y el control de las viviendas, son los aspectos clave a mejorar

La oferta de viviendas recibe una puntuación media de 39,5, frente a 47,1 en 2015, lo que resulta coherente con el menor ritmo de promoción de vivienda protegida debido a las restricciones presupuestarias de estos últimos años. Asimismo, evoluciona de forma negativa la opinión de las personas inscritas respecto al control de las viviendas adjudicadas, disminuyendo desde 50,2 puntos en 2015 a 39,6 puntos en 2017.



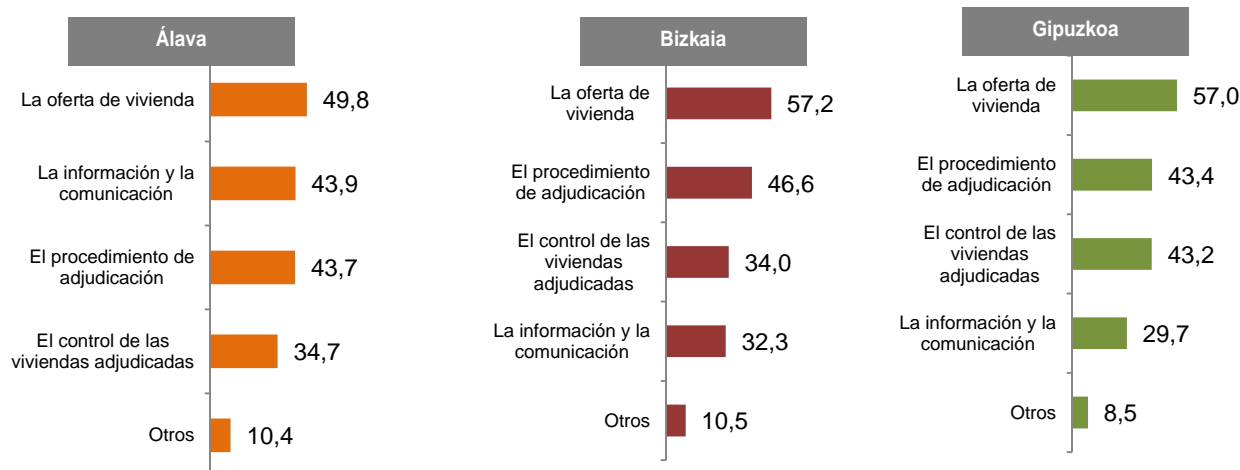
Consecuentemente, dos son los aspectos a mejorar que más frecuentemente han sido citados: la oferta de vivienda (56,2%) y los procesos de adjudicación (45,1%), siendo también relevante la necesidad percibida de mejorar el control de las viviendas adjudicadas, que es mencionado por 37,2% de las personas inscritas.

Principales aspectos a mejorar de Etxebide

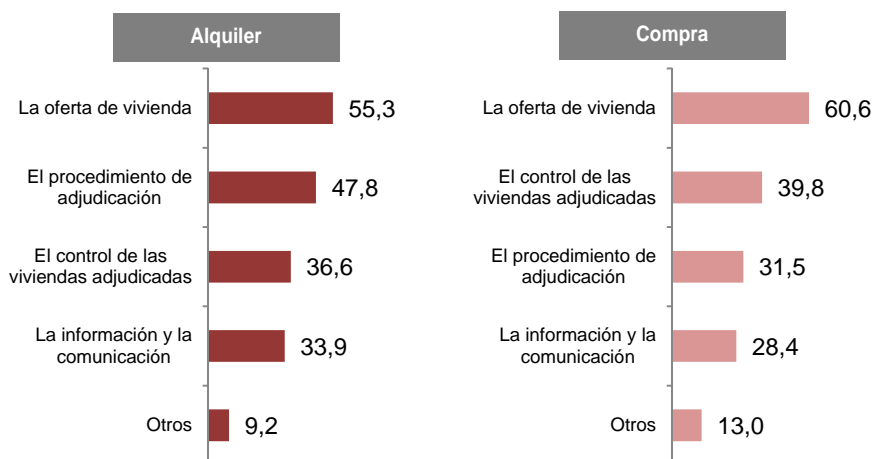


En los tres Territorios la oferta de vivienda es el aspecto a mejorar que destaca. En todo caso, es de reseñar que en Gipuzkoa el control de las viviendas adjudicadas presenta una especial relevancia, mientras que en Álava se cita la necesidad de mejorar la información y comunicación.

Los 5 principales aspectos a mejorar de Etxebide por Territorio Histórico



Los cinco principales aspectos a mejorar de Etxebide por régimen acceso



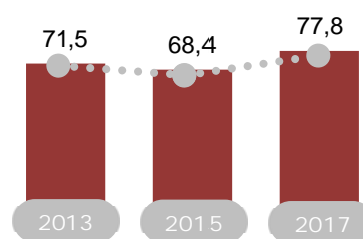
5.2. Valoración de los procesos y servicios de Etxebide

Valoración de la atención recibida en las Delegaciones Territoriales de Vivienda

Valoración claramente positiva del servicio de atención presencial en las tres Delegaciones

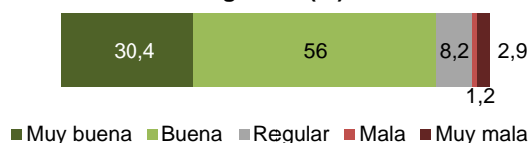
El 40,5% de las personas inscritas ha realizado alguna gestión presencial en las Delegaciones de Vivienda, lo que supone un descenso significativo respecto a la proporción de personas inscritas que acudió a las delegaciones en 2015, que constituían un segmento mayoritario (69,3%).

Valoración media de las Delegaciones de vivienda. 2013-2017



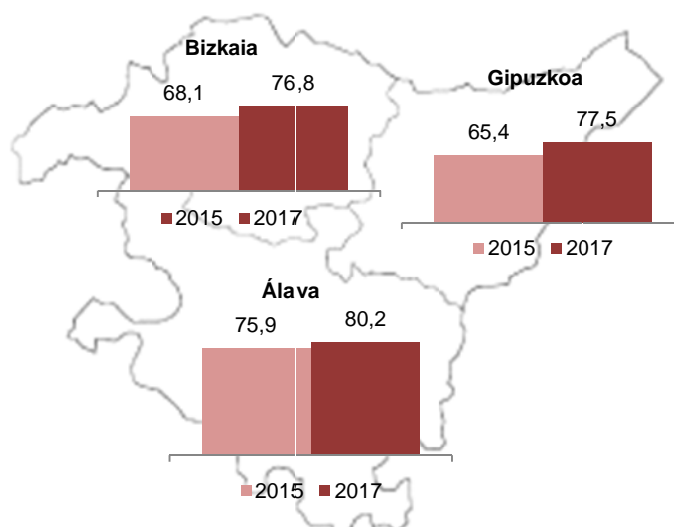
Entre estas personas que han utilizado los servicios presenciales de las Delegaciones se advierte un elevado grado de satisfacción (77,8 en una escala de 0 a 100) y una mejora significativa con relación a la puntuación media obtenida en 2015.

Valoración de la atención recibida en la Delegación (%)



Análisis por Territorio Histórico. Este elevado nivel de satisfacción se advierte en los tres Territorios, en los que produce igualmente una mejora en el grado de satisfacción en la atención recibida respecto a 2015.

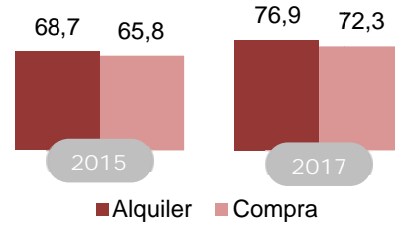
Valoración media de la atención recibida en las Delegaciones por Territorio Histórico. 2015-2017



Análisis por régimen de acceso. La valoración media otorgada por las personas que demandan vivienda en alquiler (76,9) y en compra (72,3) es claramente positiva.

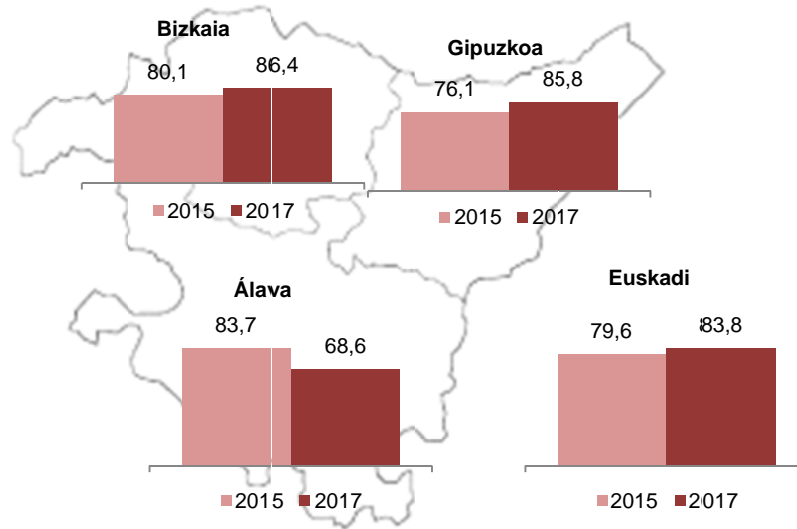
Asimismo, con relación a 2015 se produce una mejora significativa en la valoración media que otorgan tanto las personas demandan este de compra como las de alquiler.

Valoración media de la atención recibida en las Delegaciones por régimen de acceso. 2015-2017



Resolución satisfactoria de problemas. El porcentaje de personas que afirma que se produjo la resolución satisfactoria de sus problemas en estas Delegaciones es claramente mayoritario (83,8%) y superior a 2015 (79,6%). Por Delegaciones, destaca el mayor grado de satisfacción en Bizkaia (86,4%) y Gipuzkoa (85,8%), en comparación con los resultados de Álava (68,6%).

Resolvieron satisfactoriamente su petición/solicitud en Delegación

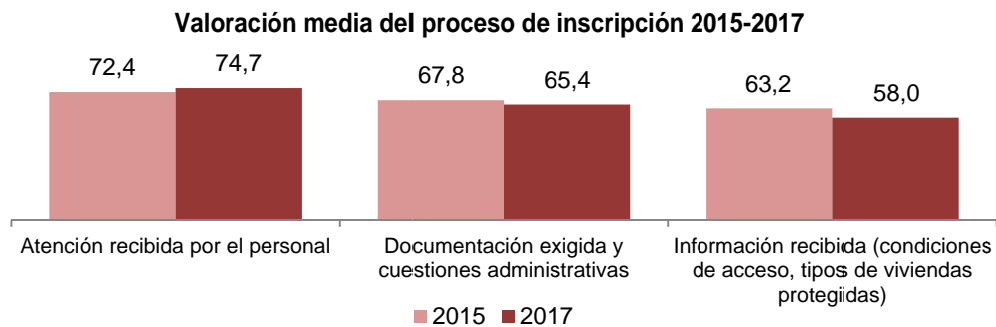


Valoración del proceso de inscripción

Mejora la valoración de la atención recibida en los procesos de inscripción

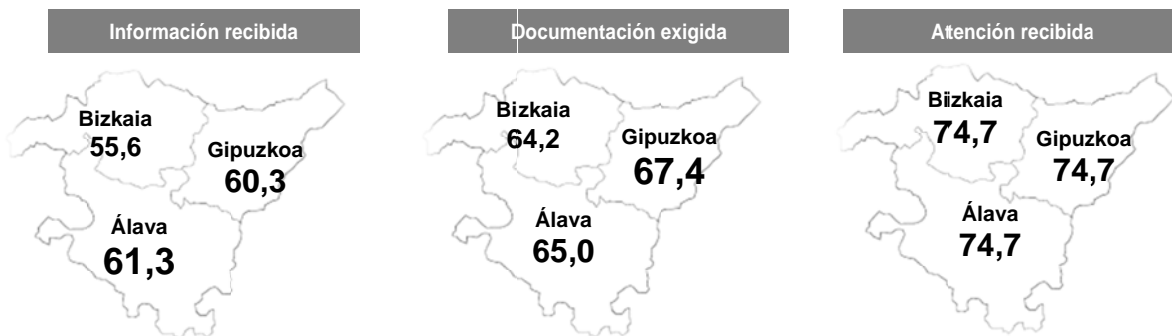
En 2017 mejora la valoración media de la atención recibida en los procesos de inscripción, que alcanzan un valor medio de 74,7 frente a los 72,4 puntos registrados en 2015.

La documentación exigida y las cuestiones administrativas son también valoradas de forma positiva (65,4), así como la información recibida en el proceso (58), aunque se reduce ligeramente la puntuación media respecto a 2015.

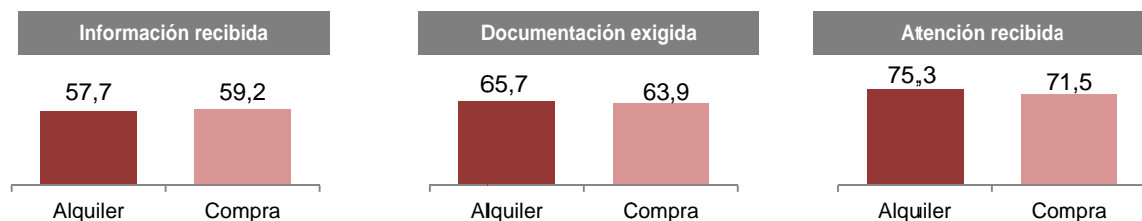


Análisis por Territorio Histórico y régimen de acceso. La valoración positiva de las tres dimensiones es común a los tres Territorios Históricos. En el caso de la demanda en alquiler se advierte una valoración especialmente positiva de la atención recibida por las personas inscritas, dado que supera la cota de los 75 puntos en la escala de 0 a 100.

Valoración media de las dimensiones por Territorio Histórico



Valoración de las dimensiones por régimen de acceso



Valoración del proceso de renovación

Aumenta la satisfacción de los procesos de renovación

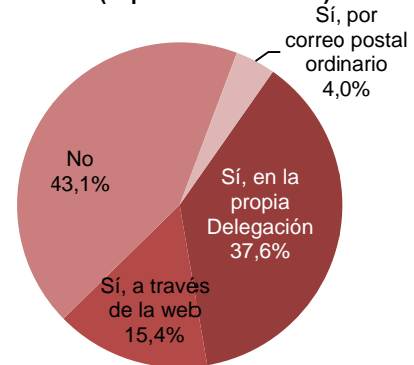
El 56,9% de las personas inscritas ha renovado su solicitud en el último año, siendo esta proporción algo superior en Gipuzkoa (60,7%) y en Bizkaia 57,1%; y algo más reducida en Álava (46,4%).

La mayoría de las renovaciones se realiza en la propia Delegación (37,6%), siendo significativa la importancia de la web de Etxebide a la hora de tramitar estas renovaciones (el 15,4% de las personas inscritas ha recurrido a ella).

Entre el colectivo que ha procedido a renovar su inscripción, el grado de satisfacción con el proceso es elevado (la valoración media se sitúa en un 76,2), mejorando respecto a 2015 en 3,7 puntos.

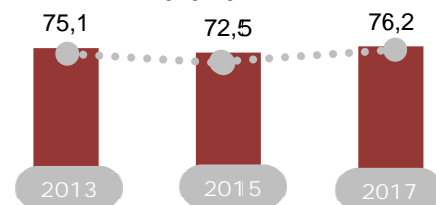
Realización del proceso de renovación.

2017 (% personas inscritas)



Valoración media del proceso de renovación.

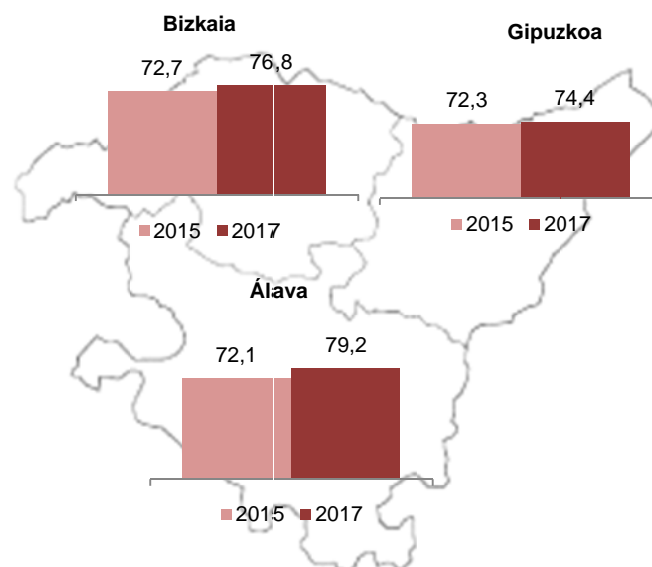
2013-2017



Mejora la valoración de los procesos de renovación en los tres Territorios Históricos

La valoración positiva de los procesos de renovación es común a los tres Territorios Históricos siendo, en todo caso, algo superior en Álava (79,2) respecto a Bizkaia (76,8) y Gipuzkoa (74,4).

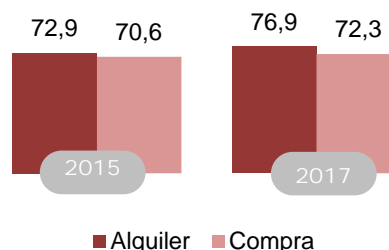
Valoración del proceso de renovación por Territorio Histórico. 2015-2017



Análisis por régimen de acceso. La valoración del procedimiento de renovación es también muy positiva tanto entre las personas que demandan una vivienda protegida en compra (72,3) como especialmente entre las que demandan una vivienda en régimen de alquiler (76,9).

Respecto a 2015 se produce una mejora de la valoración que realizan las personas inscritas en ambos tipos de regímenes.

Valoración del procedimiento de renovación por régimen de acceso. 2015-2017

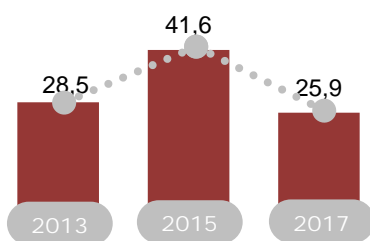


Valoración de la información y comunicación sobre la solicitud

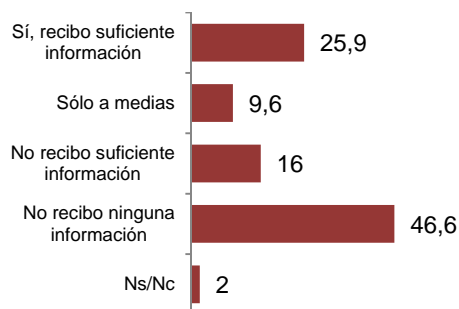
Se reduce el porcentaje de personas que considera que recibe suficiente información de Etxebide respecto a 2015

En 2017 disminuye la proporción de personas inscritas que considera que recibe información suficiente sobre el estado de su solicitud, situándose en el 25,9%, significativamente por debajo del porcentaje detectado en 2015 (41,6%) y en un nivel más similar al registrado en 2013 (28,5%).

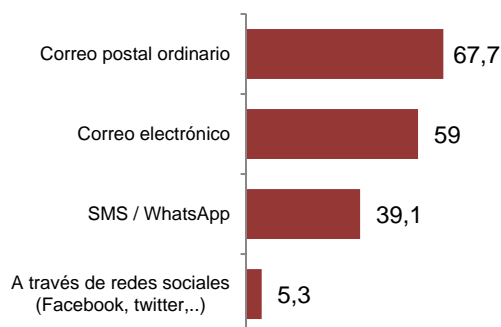
Población inscrita que recibe información suficiente. 2013-2017 (% personas inscritas)



¿Se considera suficientemente informado por Etxebide acerca de la situación de su solicitud? 2017



Medios de recepción de la información. 2017



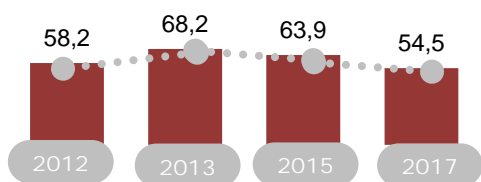
Medios de recepción. El principal medio para recibir información sobre el estado de las solicitudes continúa siendo el correo ordinario; así lo indica el 67,7% de las personas encuestadas. El correo electrónico y el teléfono móvil adquieren una especial relevancia como medios de recepción (59% y 39,1%, respectivamente). Asimismo, el 5,3% de las personas inscritas manifiesta recibir información a través de las redes sociales.



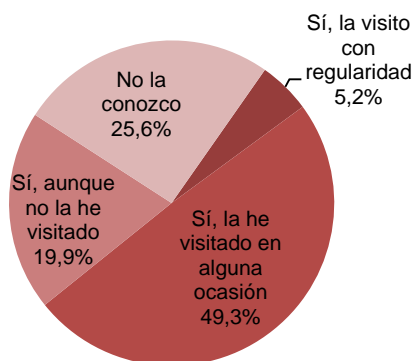
Conocimiento y valoración de la web

Más de la mitad de las personas inscritas ha visitado alguna vez la web de Etxebide (54,5%), porcentaje algo inferior al observado en 2015. Adicionalmente, tres de cada cuatro personas inscritas (74,4%) manifiestan conocer la web, aunque solo el 5,2% la visita con regularidad.

Conocimiento y uso de la web (% personas inscritas). 2012-2017

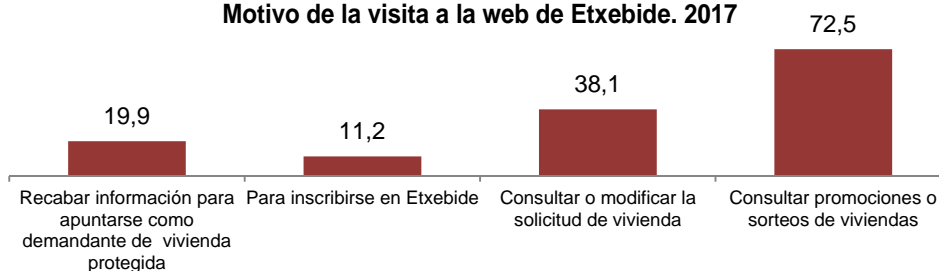


¿Conoce la Web de Etxebide? 2017



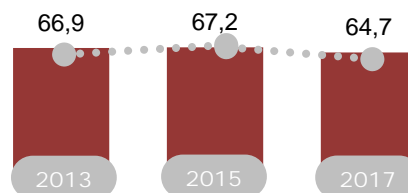
Motivo de acceso a la web. La mayor parte de las personas que han accedido a la web lo han hecho para consultar las promociones y sorteos (72,5%). El resto de motivos de acceso a la web presenta una importancia relativa muy inferior.

Motivo de la visita a la web de Etxebide. 2017

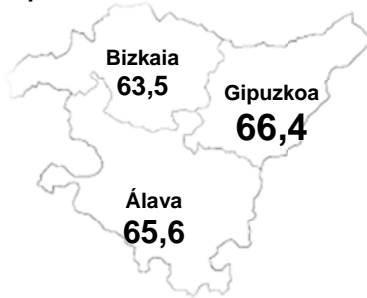


Entre las personas que conocen la web, la valoración de la misma resulta claramente positiva (64,7 en la escala de 0 a 100), aunque se reduce ligeramente respecto a 2015.

Valoración media de la web de Etxebide. 2013-2017



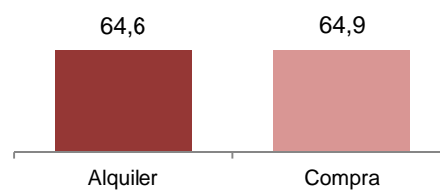
Valoración media de la web de Etxebide por Territorio Histórico. 2017



La valoración de la web entre las personas usuarias es positiva en los tres Territorios Históricos, presentando una puntuación media en torno a la cota de los 65 puntos.

Análisis por régimen de acceso. Las personas usuarias que demandan alquiler valoran de forma igualmente positiva la web de Etxebide (64,6) en términos similares a los que muestran las personas que demandan vivienda en régimen de compra (64,9).

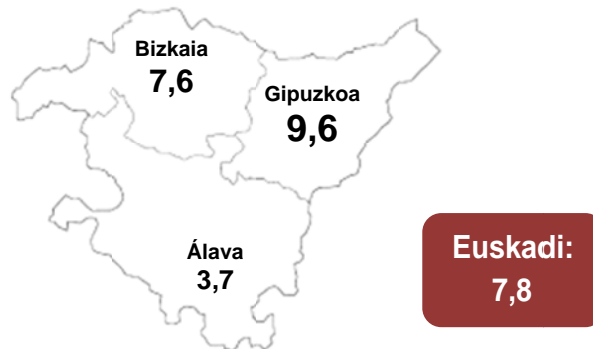
Valoración media de la web de Etxebide por régimen de acceso. 2017



Valoración de los procesos de adjudicación

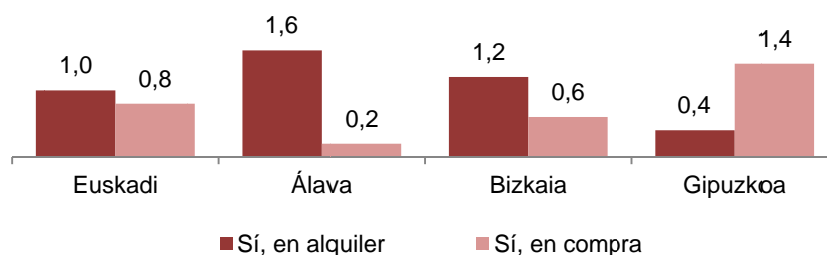
El 7,8% de las personas encuestadas manifiesta haber participado en el último año en algún proceso de adjudicación. Este porcentaje es superior en Gipuzkoa (9,6%) y Bizkaia (7,6%) respecto a lo observado en Álava (3,7%).

¿Ha participado de manera voluntaria en algún proceso de adjudicación de vivienda protegida en el último año?. 2017 (% personas que ha participado)



Asimismo, la incidencia de las renunciaciones a alguna vivienda protegida adjudicada entre las personas inscritas ha sido especialmente reducida, situándose en el 1,8% del colectivo (1% en régimen de alquiler y 0,8% en régimen de compra).

¿Ha renunciado a alguna vivienda protegida adjudicada en el último año? 2017 (% personas inscritas que han renunciado)

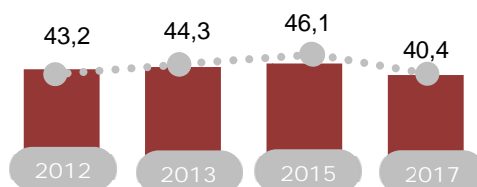


Se reduce la confianza en los procesos de adjudicación tras su incremento en los últimos años

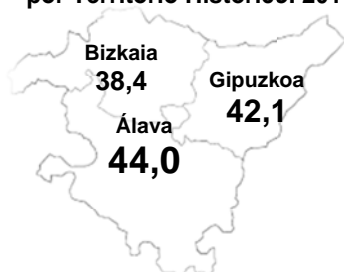
El nivel medio de confianza en los procesos de adjudicación se reduce desde un nivel medio de 46,1 en 2015 (escala de 0 a 100) a 40,4 puntos en 2017.

En términos porcentuales, un 59,6 % de las personas inscritas se muestra desconfiada con estos procesos.

Índice de confianza en los procesos de adjudicación. 2012-2017



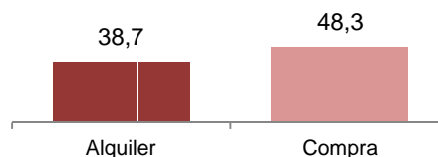
Confianza en los procesos de adjudicación por Territorio Histórico. 2017



Análisis por Territorio Histórico. El índice de confianza es menor en Bizkaia (donde se sitúa en 38,4 puntos de media) que en el resto de territorios.

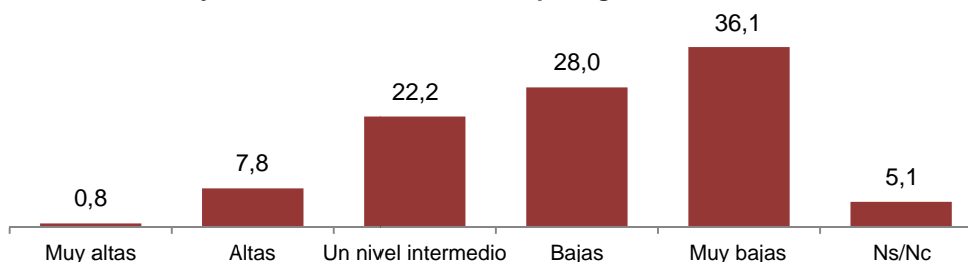
Análisis por régimen de acceso. Las personas que demandan vivienda en régimen de compra presentan un mayor nivel de confianza en comparación con las que demandan vivienda en alquiler.

Índice de confianza en los procesos de adjudicación por régimen de acceso. 2017

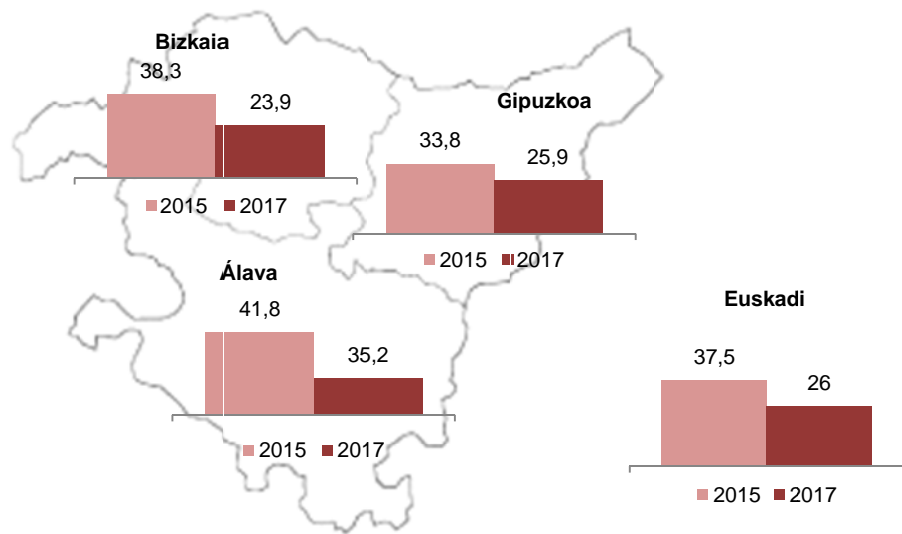


Posibilidades de adjudicación. La percepción sobre las posibilidades de adjudicación en un proceso próximo empeora respecto a 2015. El índice medio se sitúa en 26,0 en 2017, lo que supone una caída de 11,5 puntos respecto a 2015. Dos de cada tres personas inscritas consideran que las posibilidades de ser adjudicatarias de una vivienda protegida son bajas o muy bajas en 2017.

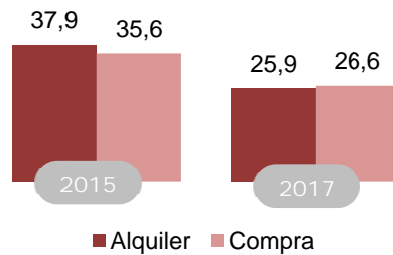
Posibilidades de ser adjudicatario/a de una vivienda protegida. 2017 (% de personas inscritas)



Posibilidades de ser adjudicatario/a de una vivienda protegida por Territorio Histórico. 2015-2017
(% de personas inscritas)

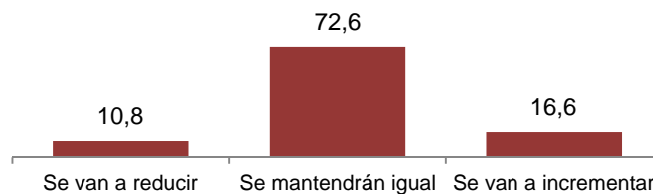


Posibilidades de ser adjudicatario/a de una vivienda protegida por régimen de acceso. 2015-2017
(% de personas inscritas)



La proporción de personas que considera que se van a incrementar en el futuro estas posibilidades de adjudicación de una vivienda protegida se sitúa en el 16,6% y supera al porcentaje de personas inscritas que estima que se van a reducir estas posibilidades (10,8%).

Evolución de las posibilidades de ser adjudicatario. 2017 (% de personas inscritas)



6. Evaluación de la política de vivienda

6.1. Identificación de los colectivos de atención prioritaria

Atención prioritaria para las personas con ingresos reducidos

Las personas que deben recibir una especial atención, según las personas inscritas en Etxebide, son aquellas que cuentan con bajo nivel de ingresos (43,2%), así como, en menor medida, las personas con discapacidad (33,7%) y las familias que han perdido su vivienda debido a desalojos o se encuentran en situaciones similares (20,3%).

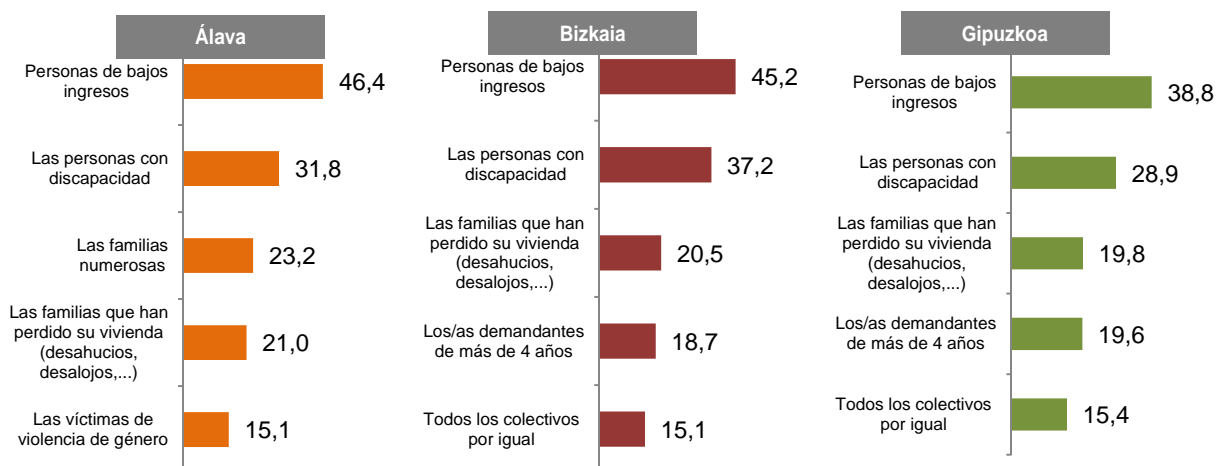
El resto de colectivos aparece citado por una menor proporción de personas inscritas, con un nivel de adhesión inferior al 20%.

Colectivos de atención prioritarios de las política de vivienda (% de personas inscritas que los citan)



Análisis por Territorio Histórico. En los tres territorios las personas con bajos ingresos son, a juicio de las personas inscritas, el colectivo que debe ser de atención prioritaria, mientras que en segunda posición se sitúa al colectivo de personas con discapacidad. A partir de aquí, se detectan algunas diferencias, de forma que en Álava destaca la relevancia que se da a las familias numerosas, mientras que en Bizkaia y Gipuzkoa se apunta a las personas inscritas con mayor antigüedad y las familias que han sufrido procesos de desalojo.

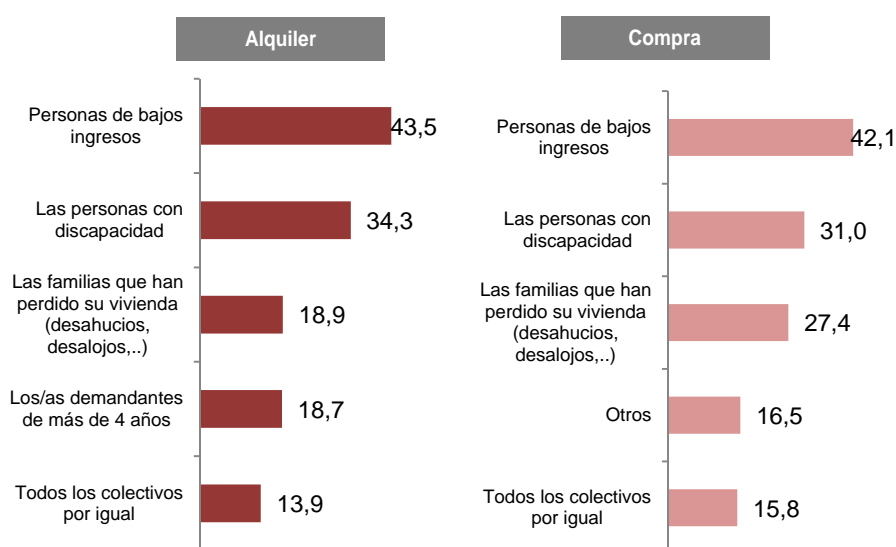
Colectivos de atención prioritaria según Territorio Histórico en 2017



Análisis por régimen de acceso. Tanto las personas que demandan una vivienda en régimen de compra como las que demandan alquiler, sitúan en primer y segundo lugar del ranking de colectivos prioritarios tanto a las personas con bajos ingresos como a las personas con discapacidad.

En las siguientes posiciones se aprecian ligeras diferencias, de modo que quienes demandan vivienda en alquiler identifican a las personas con mayor antigüedad en la inscripción como colectivo de atención prioritaria, mientras los demandantes de compra apuestan por las familias que han sufrido procesos de desalojo.

Colectivos de atención prioritaria según régimen demandado en 2017
(% de personas inscritas que los citan)



6.2. Grado de acuerdo con las políticas de vivienda

Se advierte un grado de acuerdo claramente mayoritario con las principales medidas y líneas de actuación de la Ley 3/2015 de Vivienda

De forma coherente con lo que se viene advirtiendo en anteriores ediciones del estudio, en 2017 también se observa un grado de acuerdo mayoritario con los principales aspectos de la Ley 3/2015 de 18 de junio, de Vivienda. Así, más del 85% de las personas inscritas en Etxebide se muestran muy de acuerdo o bastante de acuerdo con aspectos clave de esta norma como son:

- La mayor coordinación entre Administraciones en sus políticas y programas de vivienda.
- La construcción de la mayor parte de las viviendas protegidas en régimen de alquiler.
- La creación de un Registro de Viviendas Deshabitadas.
- El propio Derecho Subjetivo de la Vivienda que reconoce esta norma.

Adicionalmente, la imposición de un canon a las viviendas deshabitadas recibe también un apoyo mayoritario (73,9% de las personas inscritas está muy o bastante de acuerdo), mientras que la expropiación temporal del uso de las viviendas deshabitadas que no se incorporen al mercado, es respaldada por la mitad de las personas entrevistadas (49,5%).

Grado de acuerdo con las diversas líneas de actuación propuestas en las políticas de vivienda (% de personas que manifiestan estar Muy de acuerdo o Bastante de acuerdo)

Línea de actuación de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de vivienda	Muy de acuerdo o Bastante de acuerdo %
Que a las personas que viven en alquiler protegido se les actualice anualmente la renta a pagar en función de los ingresos	94,8
Unificar los distintos registros de solicitud de vivienda protegida que pueda haber en los Ayuntamientos y Gobierno Vasco	92,9
La mayor coordinación de las políticas y programas de vivienda entre las administraciones públicas	91,6
La creación de un registro de viviendas deshabitadas en Euskadi, que también contempla la Ley de Vivienda	91,3
Construir la mayoría de las viviendas protegidas de alquiler	87,8
Que el precio de la vivienda protegida sea más elevado para los/as demandantes que tienen ingresos más altos	86,6
Derecho de acceso a una vivienda digna en alquiler o a una prestación económica para la población inscrita en Etxebide con una antigüedad mínima y un límite de ingresos, derivado de la Ley 3/2015 de Vivienda	86,0
El establecimiento de un canon sobre las viviendas deshabitadas	73,9
La expropiación temporal del uso de las viviendas deshabitadas que no se incorporen al mercado (tras dos años de su declaración)	49,5

Este notable respaldo a las líneas de actuación de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda es común a las personas inscritas en los tres Territorios Históricos. Solamente en el caso de la posible expropiación de las viviendas se advierte un menor nivel de adhesión: en Bizkaia y Álava se mantiene por encima de la cota del 50% de las personas inscritas en cada Territorio, mientras que en Gipuzkoa este apoyo desciende al 46,5%.

**Grado de acuerdo con las diversas líneas de actuación propuestas en las políticas de vivienda
(% de personas que manifiestan estar Muy de acuerdo o Bastante de acuerdo) por Territorio
Histórico**

Línea de actuación de la Ley 3/2015, de 18 de junio, de vivienda	Muy de acuerdo o Bastante de acuerdo %		
	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa
Que a las personas que viven en alquiler protegido se les actualice anualmente la renta a pagar en función de los ingresos	87,8	96,2	95,3
Unificar los distintos registros de solicitud de vivienda protegida que pueda hacer en los Ayuntamientos y Gobierno Vasco	93,5	92,9	92,5
La mayor coordinación de las políticas y programas de vivienda entre las administraciones públicas	94,5	91,5	90,6
La creación de un registro de viviendas deshabitadas en Euskadi, que también contempla la Ley de Vivienda	81,4	94,8	89,7
Construir la mayoría de las viviendas protegidas de alquiler	89,5	88,2	86,5
Que el precio de la vivienda protegida sea más elevado para los/as demandantes que tienen ingresos más altos	81,8	88,1	86,1
Derecho de acceso a una vivienda digna en alquiler o a una prestación económica para la población inscrita en Etxebide con una antigüedad mínima y un límite de ingresos, derivado de la Ley 3/2015 de Vivienda	87,7	84,3	87,9
El establecimiento de un canon sobre las viviendas deshabitadas	80,8	74,2	70,7
La expropiación temporal del uso de las viviendas deshabitadas que no se incorporen al mercado (tras dos años de su declaración)	54,1	50,1	46,5

6.3. Interés por modelos y fórmulas novedosas en políticas de vivienda³

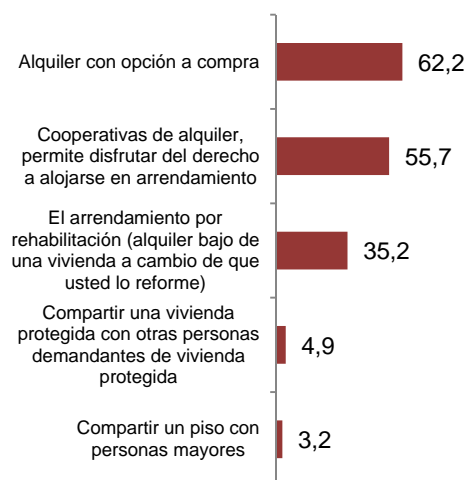
Grado de interés sobre medidas de acceso al alquiler protegido

El alquiler con opción a compra auna un grado de interés mayoritario entre las posibles medidas de fomento del alquiler protegido

Entre las medidas propuestas, solamente el *alquiler con opción a compra* y las cooperativas en alquiler presentan un apoyo mayoritario entre las posibles líneas de actuación para fomentar el alquiler protegido, preguntadas las personas que demandan una vivienda protegida en alquiler. En una escala de 0 a 100, estas opciones reciben un grado medio de adhesión de 62 y 56, respectivamente.

En cambio, otras opciones asociadas a compartir la vivienda en alquiler con otras personas reciben un respaldo minoritario entre los inscritos en alquiler.

Grado de interés medio de diversas medidas de fomento del acceso al alquiler protegido



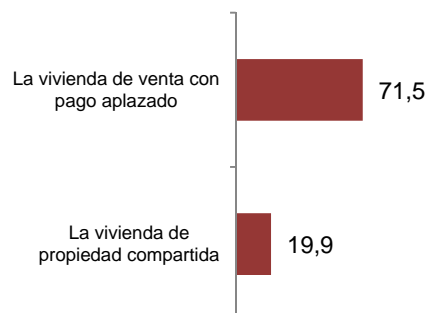
Grado de interés sobre medidas para el fomento del acceso a la vivienda en compra

La venta de vivienda con pago aplazado se valora positivamente

La posibilidad de que las viviendas protegidas puedan ser vendidas mediante el pago aplazado como alternativa a la financiación bancaria tradicional, recibe un nivel de aceptación de 71 puntos en una escala de 0 a 100 entre las personas inscritas que demandan el régimen de compra.

En cambio, la propiedad compartida recibe un grado de adhesión muy reducido, con un promedio de 19,9 puntos.

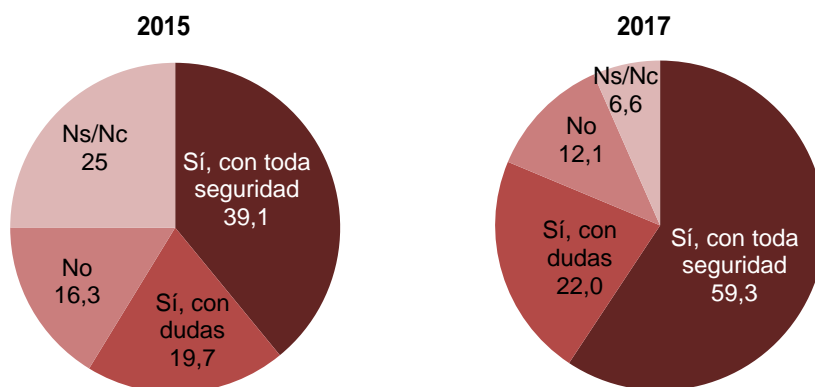
Grado de interés medio de diversas medidas de fomento del acceso a la vivienda protegida en compra



³ El estudio realiza un análisis del grado de adhesión de una serie de líneas de actuación novedosas destinadas a facilitar el acceso a las viviendas en régimen de alquiler protegido, así como a la aplicación de medidas que ayuden al acceso a la vivienda en compra. Estas opciones se han planteado, en cada caso, exclusivamente a las personas que optan por el alquiler o la compra.

Las perspectivas de financiación de las personas que optan por la compra resultan positivas y mejoran respecto a 2015. Seis de cada diez personas que demandan vivienda protegida en compra (59,3%) consideran que, con toda seguridad, podrán obtener la financiación necesaria, mientras que en 2015 este colectivo suponía el 39,1%.

Valoración sobre las posibilidades de contar con la financiación bancaria para comprar la vivienda protegida 2015-2017



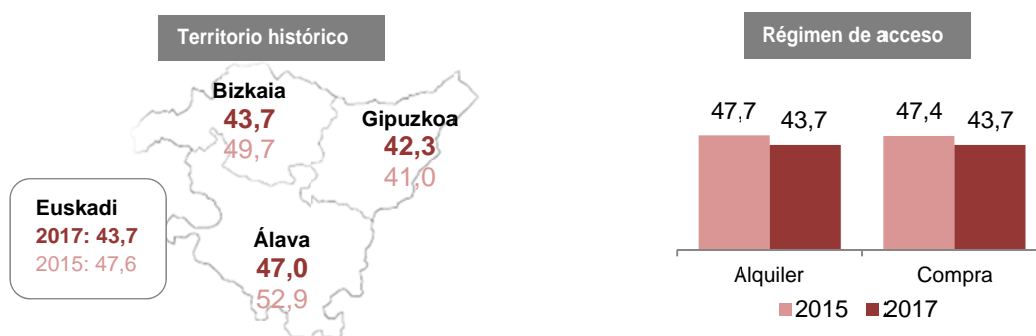
6.4. Valoración de la actuación de las Administraciones Públicas vascas en materia de vivienda

Se produce un ligera reducción de la puntuación media de los Ayuntamientos y el Gobierno Vasco

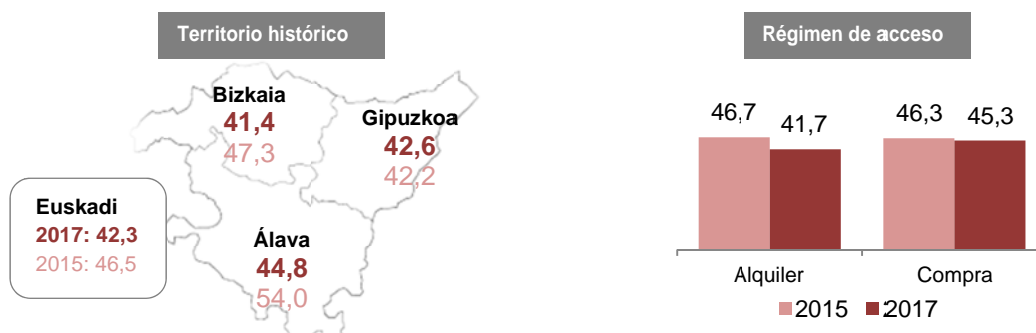
La valoración media por parte de las personas inscritas en Etxebide de las actuaciones en materia de vivienda realizadas por las instituciones ha empeorado entre 2015 y 2017. En el caso de la valoración del Gobierno Vasco, la puntuación media se sitúa en 43,7 en 2017 en una escala de 0 a 100, frente a los 47,6 puntos otorgados en 2015. Asimismo, la valoración media de la labor de los Ayuntamientos también decrece moderadamente, desde los 46,5 puntos en 2015 a 42,3 en 2017.

En cambio, en el caso de las Diputaciones Forales (responsables de la política fiscal que afecta directamente al acceso a la vivienda en tributos como el IRPF) la valoración media mejora ligeramente, pasando de un promedio de 50,5 en 2015 a 52,5 en 2017.

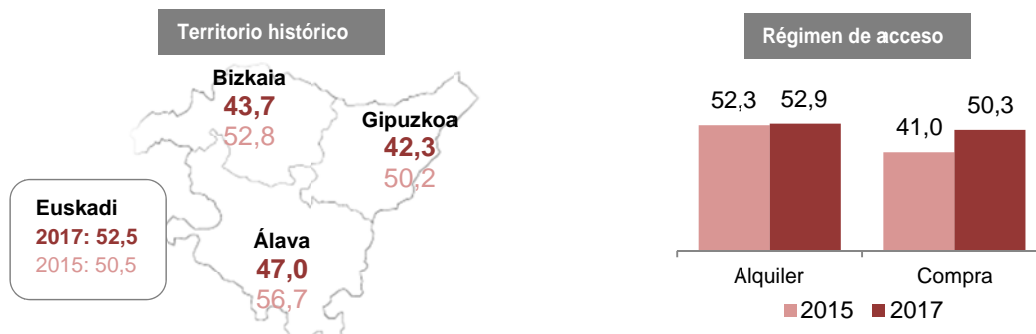
Valoración media de la actuación en materia de vivienda del Gobierno Vasco. 2015-2017



Valoración media de la actuación en materia de vivienda de los Ayuntamientos. 2015-2017



Valoración media de la actuación en materia de vivienda de las Diputaciones Forales. 2015-2017



7. Conclusiones

Fuerte incremento de la demanda protegida en 2017, lo que supone un importante cambio de tendencia respecto a años anteriores

En diciembre de 2017 un total de 77.344 solicitudes se encontraban inscritas en Etxebide (un 17,9% más respecto a 2016). Lo que supone no solo un considerable aumento, sino también un cambio de tendencia respecto a la dinámica decreciente de años anteriores.

Este crecimiento de la demanda de vivienda protegida se asienta tanto en el incremento de las solicitudes de vivienda en alquiler (+17,0% respecto a 2016), como de las solicitudes de demanda en compra, que aumentan en una tasa similar (+18,2%).

El incremento de la demanda de vivienda protegida en compra en 2017 resulta especialmente significativo al producirse tras años de caídas considerables. En todo caso, en 2017 todavía más de ocho de cada diez solicitudes se corresponden a la demanda de vivienda protegida en alquiler, (en 2013 el peso de la demanda en alquiler se situaba en el 58,1%).

Notable incidencia de la precariedad económica entre las personas que demandan vivienda protegida

La situación económica precaria condiciona fuertemente la situación de las personas inscritas a la hora de acceder a la vivienda, destacando en la encuesta realizada:

- La fuerte incidencia del desempleo (20,5% del total de personas inscritas) y del empleo más precario (18,9% de las personas inscritas).
- El reducido nivel de ingresos de que disponen y que condiciona considerablemente sus posibilidades de acceso al mercado libre de vivienda.
- La creciente diversidad de perfiles y colectivos que conforman esta demanda, entre los que destaca la creciente presencia de personas de más edad (el 47,5% tiene más de 40 años) y el significativo el peso relativo de personas divorciadas o separadas.

Siete de cada diez persona inscritas que continúan demandando vivienda protegida ya están emancipadas

Uno de los resultados más relevantes del estudio se asocia a la creciente importancia de las personas y familias que se han emancipado del hogar familiar en los últimos años y han tenido que acudir, en su mayoría, al alquiler libre para ello. Con relación a 2015, ese porcentaje aumenta desde el 60,4% al 70,4%. En los tres Territorios Históricos el peso relativo de las personas y familias emancipadas resulta muy elevado, alcanzado el 84,5% en Álava, el 70,7% en Gipuzkoa y el 66,7% en Bizkaia.

El colectivo de personas inscritas que continúa sin emanciparse del hogar familiar sigue mostrando una tendencia claramente decreciente. Entre 2015 y 2017 se ha reducido desde el 39,6% en 2015 al 29,6% en 2017. El cambio estructural que se advierte con relación a años atrás es sobresaliente, dado que en 2005 dos de cada tres personas inscritas en Etxebide no estaba emancipada.

Motivos de inscripción y coste medio de la renta mensual de las personas emancipadas

La renta media que abonan las personas emancipadas en régimen de alquiler es de 512 euros de promedio. Sin embargo, es de destacar que el nivel de cobertura de las ayudas y prestaciones para el pago de esta renta es muy notable: el 22,7% de las personas inscritas en 2017 se benefician de este tipo de prestaciones.

De este modo, la mitad de las personas inscritas indica que el motivo principal que justifica su inscripción es el acceso a una renta de alquiler más asequible (49,1% del total). La importancia relativa de este motivo continúa creciendo, en este caso desde el 45% en 2015 al 49,1% en 2017.

La valoración general de Etxebide es positiva, tal y como viene sucediendo en años anteriores

La valoración media de las personas inscritas en Etxebide alcanza un promedio de 57,5 puntos en una escala de 0 a 100. Cerca de la mitad de las personas encuestadas otorga una valoración positiva o muy positiva a Etxebide (48,3%), muy por encima de la proporción (dos de cada diez personas) que califican el servicio de Etxebide como malo o muy malo.

Al igual que en ediciones anteriores, esta valoración positiva de Etxebide resulta especialmente sólida dado que se sustenta en la opinión mayoritariamente positiva de las personas inscritas en los tres Territorios Históricos, así como entre las personas que demandan tanto vivienda protegida en alquiler como en compra.

Los aspectos del servicio de Etxebide que tradicionalmente son mejor valorados, como la atención del personal, experimentan una mejora respecto a 2015...

La atención del personal de Etxebide, como dimensión crucial de la calidad percibida por los usuarios y usuarias, mejora en 2017. De esta forma, la puntuación media asciende a 74,9 puntos, frente a 71,4 puntos en 2015.

En este mismo orden de cosas, el 83,8% de las personas usuarias que acudió a las Delegaciones Territoriales manifiesta que su consulta o problemática se resolvió de forma satisfactoria, lo que supone una mejora respecto al 79,8% de 2015.

Asimismo, los procesos de renovación se han intensificado en 2017, habiendo afectado al 56,9% de las personas inscritas, mejorando la satisfacción media respecto a los mismos, que obtiene una puntuación de notable (76,2), lo que supone un incremento de 3,7 puntos respecto a 2015.

...en cambio, la oferta de vivienda es el aspecto clave a mejorar que viene a lastrar la positiva valoración global de Etxebide

En cambio, son las vertientes tradicionalmente peor valoradas, como la oferta de vivienda y el control de la vivienda protegida, las que muestran una evolución más negativa en 2017. De este modo, el 56,2% de las personas inscritas considera que el principal aspecto a mejorar de Etxebide es, precisamente, la oferta de vivienda.

Se advierte un mayor pesimismo en las perspectivas de las personas inscritas sobre las posibilidades de acceder a una vivienda protegida

De forma coherente, el índice medio que mide las posibilidades de adjudicación de una vivienda protegida se sitúa en 26 puntos en 2017, lo que supone una caída de 11,5 puntos respecto a 2015. De este modo, la mayoría de las personas inscritas (dos de cada tres) considera que las posibilidades de que se les adjudique una vivienda protegida son bajas o muy bajas en 2017.

Amplio apoyo a las políticas y líneas de actuación de la Ley 3/2015 de Vivienda y ligero retroceso en la valoración de las Administraciones vascas

Finalmente, la valoración de la labor de las Administraciones Públicas vascas en materia de vivienda en Euskadi empeora ligeramente con relación a 2015, en un complicado contexto económico y presupuestario en el que se han debido gestionar los limitados recursos de que han dispuesto en este período.

En todo caso, el estudio confirma el notable nivel de consenso de las personas inscritas en Etxebide con relación a las principales medidas de la Ley 3/2015 de Vivienda. La práctica totalidad de las líneas de actuación contrastadas con este colectivo recibe un respaldo de más del 85% de todas las personas inscritas. El canon a la vivienda deshabitada dispone de un respaldo ligeramente menor, aunque también es apoyado por una clara mayoría de personas inscritas (73,9%).

Solamente la expropiación de las viviendas deshabitadas recibe un menor apoyo, aunque casi la mitad de las personas inscritas se muestra a favor (49,5%), por encima del 38,5% que se posiciona en contra.