

ETXEBIZITZAKO
BEHATOKIA
OBSERVATORIO
VASCO DE LA
VIVIENDA

EVALUACION DEL PROGRAMA BIZIGUNE

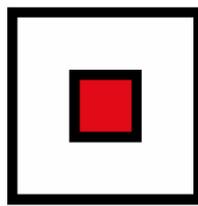


Noviembre 2010

Servicio de Estudios, Planificación y Presupuestos
Azterlan, Plangintza eta Aurrekontuen Zerbitzua

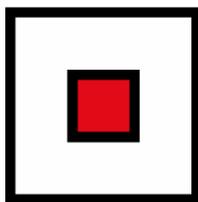
Donostia – San Sebastián, 1 – Tef. 945 01 98 71 – Fax 945 01 98 55 – 01010 Vitoria-Gasteiz



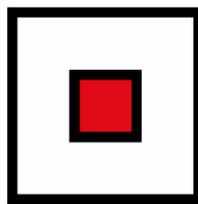


ÍNDICE

1. INTRODUCCION Y METODOLOGIA	12
2. DATOS GENERALES DEL PROGRAMA BIZIGUNE	15
2.1. La demanda de vivienda de Bizigune	15
2.1.1. Cuantificación de la demanda.....	15
2.1.2. Caracterización de la demanda.....	17
2.2. El Parque de viviendas de Bizigune	19
2.2.1. Viviendas captadas	19
2.2.2. Ubicación geográfica de las viviendas.....	21
2.2.3. Contratos de alquiler y cobertura de la demanda	24
2.2.4. Las rentas de alquiler.....	27
2.2.5. Tamaño de las viviendas movilizadas	33
2.3. El coste-beneficio del programa	36
2.3.1. Importancia del Programa en el Departamento	36
2.3.2. El coste global del programa por vivienda.....	37
2.3.3. El coste económico de las rentas de alquiler.....	37
2.3.4. Análisis comparativo de costes de las políticas de alquiler.....	39
3. CARACTERIZACIÓN SOCIO-RESIDENCIAL DE LOS HOGARES INQUILINOS ENCUESTADOS	42
3.1. Características socio-demográficas.....	42
3.2. Características residenciales.....	45
4. SATISFACCION CON LA VIVIENDA DE LOS HOGARES INQUILINOS DEL PROGRAMA BIZIGUNE	47
4.1. Satisfacción general con la vivienda	47
4.2. Satisfacción con la adjudicación en alquiler	48
4.3. Satisfacción con los diferentes aspectos de la vivienda	50
4.3.1. Satisfacción con la calidad y el equipamiento	51
4.3.2. Satisfacción con el tamaño y la distribución	54
4.3.3. Satisfacción con el edificio	56
4.3.4. Satisfacción con el entorno	59
4.3.5. Satisfacción con la renta de alquiler	60
4.4. Identificación de los principales aspectos a mejorar de la vivienda	62

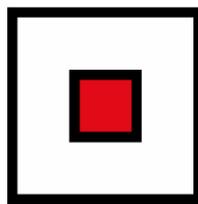


5. LA NECESIDAD DE VIVIENDA ACTUAL Y FUTURA DE LOS HOGARES INQUILINOS	64
5.1. Tipo de necesidad de vivienda resuelta	64
5.2. Necesidad de vivienda actual.....	66
5.2.1. Necesidad de cambio de vivienda habitual	66
5.2.2. Necesidad de rehabilitar la vivienda	70
5.3. Perspectiva de resolución de la necesidad	72
6. SATISFACCIÓN DE LOS HOGARES INQUILINOS CON EL PROGRAMA BIZIGUNE	74
6.1. Valoración general del Programa.....	74
6.1.1. Satisfacción general con el Programa	74
6.1.2. Valoración de los principales objetivos del Programa.....	75
6.1.3. Importancia y satisfacción con los diversos aspectos del Programa ..	77
6.2. Satisfacción con los aspectos del programa	80
6.2.1. Proceso de inscripción y de adjudicación.....	80
6.2.2. El servicio previo al contrato	84
6.2.3. El servicio poscontrato	87
6.2.4. Valoración de la imagen	91
6.2.5. Valoración de Web de Bizigune.....	92
6.3. Identificación de los principales aspectos a mejorar del Programa.....	96
7. VALORACION DE LA POLITICA DE VIVIENDA DESDE LOS HOGARES INQUILINOS	98
8. EVALUACION GLOBAL DEL PROGRAMA BIZIGUNE	104

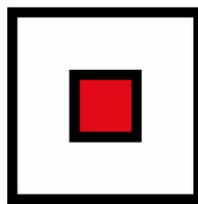


ÍNDICE DE CUADROS

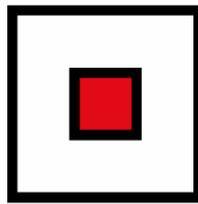
	<u>Página</u>
Cuadro 1.1. Distribución de la muestra de la Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune, 2010.	13
Cuadro 2.1. La demanda de vivienda del Programa Bizigune por Territorios Históricos, 2009.....	15
Cuadro 2.2. Caracterización de la demanda de vivienda del Programa Bizigune	18
Cuadro 2.3. Perfil de la población demandantes del Programa Bizigune, 2009	19
Cuadro 2.4. La movilización de viviendas del Programa Bizigune por ámbitos geográficos	21
Cuadro 2.5. Importancia de las viviendas captadas del Programa Bizigune sobre el parque de viviendas principales por Territorio Histórico.....	22
Cuadro 2.6. Contratos de alquiler y cobertura de la demanda del Programa Bizigune	26
Cuadro 2.7. Vencimientos y renovaciones de los contratos de alquiler, 2008-2009	27
Cuadro 2.8. Evolución de la rotación anual del parque de Bizigune	27
Cuadro 2.9. Distribución de la renta pagada por los hogares inquilinos de Bizigune	28
Cuadro 2.10. Renta media de las viviendas alquiladas del Programa Bizigune por ámbitos geográficos.....	31
Cuadro 2.11. Distribución de la superficie útil de las viviendas del Programa Bizigune	34
Cuadro 2.12. Tamaño medio de las viviendas del Programa Bizigune.....	35
Cuadro 2.13. Estimación del coste medio por vivienda captada por el Programa Bizigune	37
Cuadro 2.14. Estimación de la subvención a la renta de alquiler mensual del Programa Bizigune por ámbitos geográficos*	38
Cuadro 2.15. Análisis comparado de costes de las políticas de alquiler, 2009	41
Cuadro 3.1. Características socio-demográficas de la población inquilina informante.....	42
Cuadro 3.2. Tipología de los hogares inquilinos del Programa Bizigune.....	43
Cuadro 3.3. Situación laboral y nivel de ingresos de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	44
Cuadro 3.4. Número de dormitorios de las viviendas del Programa Bizigune	45
Cuadro 3.5. Anejos vinculados y el equipamiento de las viviendas del Programa Bizigune	46



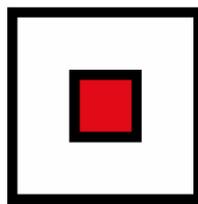
Cuadro 4.1.	Satisfacción general con la vivienda actual de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	47
Cuadro 4.2.	Satisfacción con el hecho de que la vivienda sea adjudicada en alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	48
Cuadro 4.3.	Comparativa del Programa Bizigune respecto a otros medios de resolver la necesidad de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	49
Cuadro 4.4.	Comparativa media del Programa Bizigune respecto a otros medios de resolver la necesidad de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	50
Cuadro 4.5.	Satisfacción con la calidad y el equipamiento de la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	52
Cuadro 4.6.	Satisfacción media con la calidad y el equipamiento de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	54
Cuadro 4.7.	Satisfacción con el tamaño y la distribución de la vivienda del Programa Bizigune	55
Cuadro 4.8.	Satisfacción media con el tamaño y la distribución de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	56
Cuadro 4.9.	Satisfacción con el edificio de la vivienda del Programa Bizigune	57
Cuadro 4.10.	Satisfacción media con el edificio de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	58
Cuadro 4.11.	Satisfacción con el entorno de la vivienda del Programa Bizigune	59
Cuadro 4.12.	Satisfacción media con el entorno de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	60
Cuadro 4.13.	Satisfacción los aspectos relativos a la renta de alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	61
Cuadro 4.14.	Satisfacción media con los aspectos relativos a la renta de alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	61
Cuadro 4.15.	Valoración de la calidad-precio de la vivienda adjudicada de alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	62
Cuadro 5.1.	Necesidad resuelta por el Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	64
Cuadro 5.2.	Principales características socio-demográficas de los hogares según la necesidad resuelta por el Programa Bizigune	64
Cuadro 5.3.	Situación residencial de los hogares que se han cambiado al Programa Bizigune	65
Cuadro 5.4.	Satisfacción general media con la vivienda de los hogares según la necesidad resuelta por el Programa Bizigune	66
Cuadro 5.5.	Necesidad de cambiar de vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	67



Cuadro 5.6.	Posibilidades de acceso al mercado libre de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	67
Cuadro 5.7.	Precio máximo asumible y capacidad de pago mensual por la compra de una vivienda en el mercado libre de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	69
Cuadro 5.8.	Necesidad de rehabilitar la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	71
Cuadro 5.9.	Perspectiva de resolución de la necesidad en el plazo de 5 años de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	73
Cuadro 6.1.	Nivel de satisfacción general con el Programa Bizigune de los hogares inquilinos	74
Cuadro 6.2.	Acuerdo con el acceso a una vivienda digna y con renta asequible a través del Programa Bizigune de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	75
Cuadro 6.3.	Acuerdo medio con el acceso a la vivienda digna y a una renta asequible a través del Programa Bizigune de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	76
Cuadro 6.4.	Valoración del funcionamiento del Programa Bizigune de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	76
Cuadro 6.5.	Valoración media del funcionamiento del Programa Bizigune de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	77
Cuadro 6.6.	Importancia media atribuida a los aspectos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	78
Cuadro 6.7.	Satisfacción media con la atención de estos aspectos del Programa Bizigune de los hogares inquilinos según antigüedad y Territorio Histórico	80
Cuadro 6.8.	Valoración del proceso de inscripción de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	82
Cuadro 6.9.	Nivel de satisfacción con el servicio previo al contrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	84
Cuadro 6.10.	Valoración de la espera hasta la entrega de la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	85
Cuadro 6.11.	Satisfacción con los aspectos relativos al servicio previo al contrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune.....	85
Cuadro 6.12.	Satisfacción media con el Servicio previo al contrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	86
Cuadro 6.13.	Nivel de satisfacción con el servicio poscontrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	87
Cuadro 6.14.	Tipo de problemas o incidencias con la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	88



Cuadro 6.15.	Satisfacción con el Servicio poscontrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune*	89
Cuadro 6.16.	Satisfacción con el Servicio poscontrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico*	90
Cuadro 6.17.	Valoración de la imagen y la comunicación con Bizigune por parte de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	91
Cuadro 6.18.	Conocimiento de la Web de Bizigune por parte de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	92
Cuadro 6.19.	Satisfacción general con la Web de Bizigune por parte de los hogares inquilinos del Programa Bizigune*	93
Cuadro 6.20.	Satisfacción con los aspectos de la Web de Bizigune*	94
Cuadro 6.21.	Satisfacción media con los aspectos de la Web de Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico*	95
Cuadro 7.1.	Acuerdo con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	98
Cuadro 7.2.	Acuerdo con que se imponga un canon a las viviendas vacías de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	99
Cuadro 7.3.	Valoración global del servicio de Etxebide de hogares inquilinos del Programa Bizigune	100
Cuadro 7.4.	Valoración de la actuación del Gobierno Vasco y de los Ayuntamientos de cara a facilitar el acceso a la vivienda según los hogares inquilinos del Programa Bizigune	101



ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<u>Página</u>
Gráfico 2.1	Demanda de vivienda en capitales y grandes municipios del Programa Bizigune, 2009 16
Gráfico 2.2	Evolución de la demanda de vivienda del Programa Bizigune, 2005-2009 16
Gráfico 2.3	El parque de viviendas del Programa Bizigune, 2009 20
Gráfico 2.4	Evolución del parque de vivienda de Bizigune (datos a 31 de diciembre de cada año), 2003-2009 20
Gráfico 2.5	Importancia de las viviendas captadas del Programa Bizigune sobre el parque de viviendas principales 21
Gráfico 2.6	Distribución de las viviendas captadas por Áreas funcionales, 2009 23
Gráfico 2.7	Municipios con mayor parque de vivienda de Bizigune, 2009 24
Gráfico 2.8	Distribución de la demanda del Programa Bizigune y de los contratos de alquiler por Territorios Históricos 25
Gráfico 2.9	Distribución acumulada de la renta de alquiler de las viviendas del Programa Bizigune 29
Gráfico 2.10	Renta media de las viviendas alquiladas del mercado libre y del Programa Bizigune 30
Gráfico 2.11	Renta media de las viviendas del Programa Bizigune por Territorios Históricos 30
Gráfico 2.12	Renta media de las viviendas alquiladas por Áreas funcionales, 2009 32
Gráfico 2.13	Porcentaje de la renta pagada por el inquilino sobre la renta del propietario por áreas funcionales, 2009 33
Gráfico 2.14	Distribución acumulada de la superficie útil de las viviendas ofertadas de alquiler y de las viviendas del Programa Bizigune 34
Gráfico 2.15	Superficie útil media de la vivienda captada por el Programa Bizigune y de la vivienda necesitada de la población inscrita en Etxebide 35
Gráfico 2.16	Evolución del gasto en el Programa Bizigune, 2003-2009 36
Gráfico 2.17	Evolución de las rentas y las subvenciones del Programa Bizigune 38
Gráfico 2.18	Distribución del gasto en rentas de alquiler del Programa Bizigune por Áreas Funcionales 39
Gráfico 3.1	Ingresos medios de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico 45
Gráfico 4.1	Satisfacción general media con la vivienda actual de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico 47

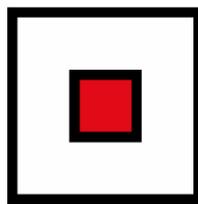


Gráfico 4.2	Satisfacción general media con el hecho de que la vivienda sea adjudicada en alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	48
Gráfico 4.3	Comparativa media del Programa Bizigune respecto a otros medios de resolver la necesidad de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	49
Gráfico 4.4	Satisfacción media con los diversos aspectos de la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	51
Gráfico 4.5	Satisfacción media con la calidad y el equipamiento de la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune.....	53
Gráfico 4.6	Satisfacción general media con la calidad y el equipamiento de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	54
Gráfico 4.7	Satisfacción media con el tamaño y la distribución de la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	55
Gráfico 4.8	Satisfacción general media con el tamaño y la distribución de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	56
Gráfico 4.9	Satisfacción media con el edificio de las viviendas del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	57
Gráfico 4.10	Satisfacción general media con el edificio de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	58
Gráfico 4.11	Satisfacción media con el entorno de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	59
Gráfico 4.12	Satisfacción general media con el entorno de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	60
Gráfico 4.13	Valoración media de la calidad-precio de la vivienda adjudicada de alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	62
Gráfico 4.14	Ranking de la satisfacción media con los aspectos valorados sobre la vivienda del Programa Bizigune.....	63
Gráfico 5.1	Renta media anterior vs. renta media actual de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico*	65
Gráfico 5.2	Posibilidades de acceso al mercado libre de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	68
Gráfico 5.3	Precio máximo medio de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	69
Gráfico 5.4	Capacidad de pago medio de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	70
Gráfico 5.5	Tipo de rehabilitación precisa en las viviendas señaladas por los hogares inquilinos del Programa Bizigune	72

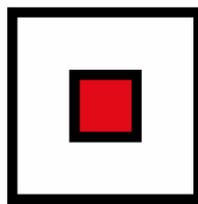
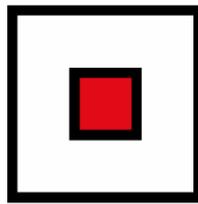
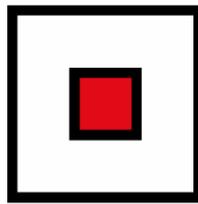


Gráfico 5.6	Perspectiva de permanencia en el Programa Bizigune de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	73
Gráfico 6.1	Satisfacción general media con el Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	75
Gráfico 6.2	Importancia media atribuida a los aspectos del Programa Bizigune	77
Gráfico 6.3	Evolución de la importancia media atribuida a los aspectos del Programa Bizigune según antigüedad.....	79
Gráfico 6.4	Satisfacción media con la atención de los diversos aspectos por parte del Programa Bizigune.....	80
Gráfico 6.5	Valoración media del proceso de adjudicación de vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	83
Gráfico 6.6	Valoración media de la transparencia del proceso de adjudicación de vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	83
Gráfico 6.7	Valoración media del servicio previo al contrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	84
Gráfico 6.8	Satisfacción con el Servicio previo al contrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	86
Gráfico 6.9	Valoración media del servicio poscontrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune	87
Gráfico 6.10	Existencia de incidencias con la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	88
Gráfico 6.11	Contacto con Bizigune de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	89
Gráfico 6.12	Satisfacción media con el Servicio poscontrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune*	90
Gráfico 6.13	Valoración media de la imagen general de Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	91
Gráfico 6.14	Valoración media del nivel de comunicación con Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	92
Gráfico 6.15	Nivel de conocimiento de la Web de Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	93
Gráfico 6.16	Satisfacción media con la Web de Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico*.....	94
Gráfico 6.17	Satisfacción media con los aspectos de la Web de Bizigune*	95
Gráfico 6.18	Ranking de la satisfacción media con los aspectos valorados sobre el Programa Bizigune	97
Gráfico 7.1	Acuerdo medio con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	99



ETXEBIZITZAKO
BEHATOKIA
OBSERVATORIO
VASCO DE LA
VIVIENDA

Gráfico 7.2	Acuerdo medio con que se imponga un canon a las viviendas vacías de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	100
Gráfico 7.3	Valoración media del servicio de Etxebide de hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	101
Gráfico 7.4	Valoración de la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda según los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico.....	102
Gráfico 7.5	Valoración de la actuación de los Ayuntamientos de cara a facilitar el acceso a la vivienda según los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico	102



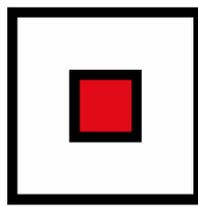
1. INTRODUCCION Y METODOLOGIA

El objetivo del presente Informe es realizar una primera Evaluación del Programa Bizigune del Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, centrandose especialmente la atención en la perspectiva de las personas adjudicatarias de este tipo de viviendas.

Por un lado, en el capítulo dos se analiza el Programa Bizigune desde los datos cuantitativos referidos a la demanda de vivienda de Bizigune registrada en Etxebide, el parque de viviendas captadas, viviendas alquiladas y demanda cubierta, rentas de alquiler de propietarios e inquilinos y el coste-beneficio del programa. Las principales fuentes de información utilizadas han sido las bases de registros de Etxebide y los datos facilitados por la Sociedad Pública de Gestión de Viviendas de alquiler (SPGVA).

En segundo lugar, se ha realizado una Encuesta de satisfacción a la población inquilina del Programa Bizigune. En concreto, se han encuestado cerca de 400 personas arrendatarias del Programa, lo que ha permitido obtener información con un margen de error de $\pm 5\%$ (con un nivel de confianza de 95,5%). En relación al método de encuestación, se ha utilizado un cuestionario estructurado en base a preguntas cerradas, llevado a cabo de manera telefónica. La muestra ha quedado finalmente 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.

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



Cuadro 1.1. Distribución de la muestra de la Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune, 2010.

	Nº	% vertical
Por Territorios Históricos		
Álava	125	31,3
Bizkaia	150	37,6
Gipuzkoa	124	31,1
Total	399	100,0
Por antigüedad en el programa		
Nuevos	185	46,4
Antiguos	214	53,6
Total	399	100,0

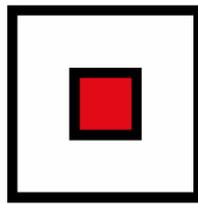
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

La Encuesta ha permitido recoger información sobre las características socio-demográficas y residenciales de la población inquilina del Programa que se recogen en el capítulo tres del documento.

En el capítulo cuatro se realiza un análisis exhaustivo de la satisfacción de la población inquilina con la vivienda adjudicada a través del Programa Bizigune. Se expone el nivel de satisfacción general con la misma y el nivel de satisfacción con la adjudicación de una vivienda en alquiler, además de una comparativa de Bizigune con otras opciones de satisfacción de la necesidad de vivienda como son la compra o el alquiler en el mercado libre o la adjudicación de una vivienda protegida nueva en alquiler o compra.

Por su parte, se analizan los 5 factores clave de satisfacción con la vivienda identificados: la satisfacción con la calidad y el equipamiento, la satisfacción con el tamaño y la distribución, la satisfacción con el edificio, la satisfacción con el entorno y la satisfacción con la renta de alquiler.

Por otro lado, el capítulo cinco trata de ahondar en la necesidad de vivienda del colectivo de adjudicatarios del Programa Bizigune. En primer lugar, se presta atención al tipo de necesidad que ha cubierto a través del Programa (necesidad de acceso o necesidad de cambiar de vivienda habitual). Además, se identifica la necesidad actual de vivienda (necesidad de cambiar o necesidad de rehabilitar). Y finalmente, el apartado culmina con una presentación de la perspectiva de resolución de la necesidad de un arrendamiento protegido en el futuro.

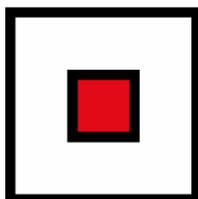


ETXEBIZITZAKO
BEHATOKIA
OBSERVATORIO
VASCO DE LA
VIVIENDA

La Encuesta también ha posibilitado la recogida de la opinión de la población inquilina sobre el Programa Bizigune. Además de recoger el nivel de satisfacción general con el Programa, se analiza el grado de acuerdo con la consecución de los dos objetivos fundamentales del Programa: acceder a una vivienda digna y acceder a una vivienda asequible. Por su parte, la población encuestada también ha valorado el proceso de inscripción y de adjudicación de la vivienda de Bizigune, el servicio previo al contrato, el servicio poscontrato, la imagen y la página web de Bizigune. Los resultados se han plasmado en el capítulo 6.

En el capítulo 7 se recoge algunas valoraciones de la población inquilina del Programa Bizigune sobre la política de vivienda, su nivel de satisfacción con Etxebide, con la actuación en materia de vivienda el Gobierno Vasco y de los Ayuntamientos.

Finalmente, el documento culmina con una primera evaluación global del Programa Bizigune incorporando criterios de eficacia, eficiencia, impacto, cobertura, coherencia, equidad, y satisfacción.



2. DATOS GENERALES DEL PROGRAMA BIZIGUNE

2.1. La demanda de vivienda de Bizigune

2.1.1. Cuantificación de la demanda

A finales de 2009 la demanda de vivienda del Programa Bizigune registrada en Etxebide se cifra en 35.781 expedientes, lo que supone el 37% de la demanda global de Etxebide (97.149 solicitudes en la CAPV). En términos poblacionales se estima que 1,64% de la población vasca demanda una vivienda del Programa Bizigune.

Desde un punto de vista geográfico, cabe mostrar que el 50% de la demanda de viviendas de Bizigune se localiza en Bizkaia. Gipuzkoa acoge al 32% de la demanda y Álava el 18% restante. Las capitales vascas poseen el 51% de la demanda total de Bizigune y los grandes municipios por su parte suponen el 14% de las inscripciones.

Cuadro 2.1. La demanda de vivienda del Programa Bizigune por Territorios Históricos, 2009

	Nº	% vertical	% sobre demanda total	% sobre población total
Territorio Histórico				
Álava	6.492	18,3	40,0	2,07
Bizkaia	17.615	49,5	36,8	1,53
Gipuzkoa	11.464	32,2	34,7	1,62
Total	35.571	100,0	36,6	1,64
Capitales				
Vitoria-Gasteiz	5.762	16,2	41,0	2,45
Donostia-San Sebastián	4.800	13,5	39,3	2,59
Bilbao	7.515	21,1	42,1	2,12
Total	18.077	50,8	40,9	2,33
Grandes municipios > 40.000 habitantes				
Barakaldo	1.178	3,3	33,7	1,20
Basauri	642	1,8	25,2	1,51
Getxo	1.312	3,7	38,4	1,62
Irun	567	1,6	33,8	0,93
Portugalete	709	2,0	32,7	1,47
Santurtzi	562	1,6	32,1	1,20
Total	4.970	14,0	33,0	1,32

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Cuadro de mando, cuarto trimestre de 2009.

Ahora bien, cabe matizar que la demanda tanto de las capitales, como de los grandes municipios es muy superior si se incluyen a personas que no están empadronadas en el municipio y que también demandan vivienda en esas localidades del Programa Bizigune.

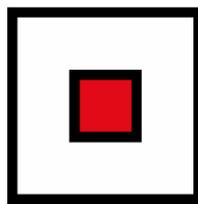
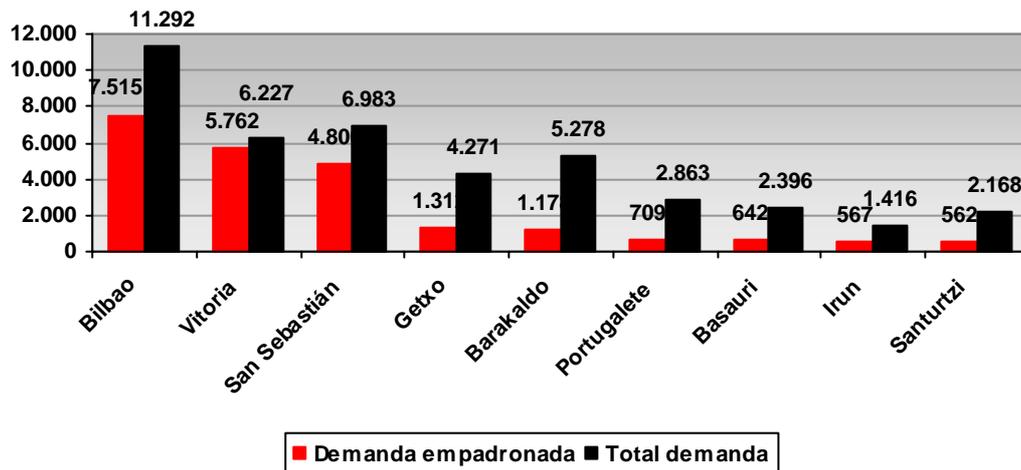


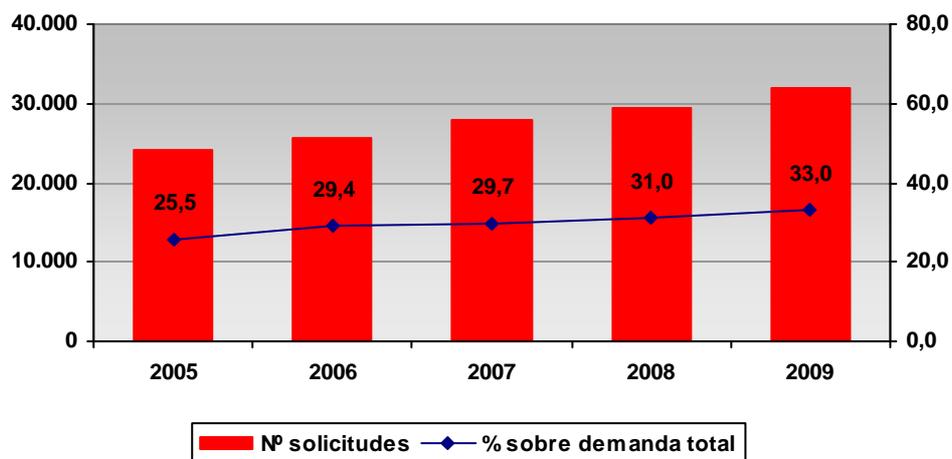
Gráfico 2.1 Demanda de vivienda en capitales y grandes municipios del Programa Bizigune, 2009



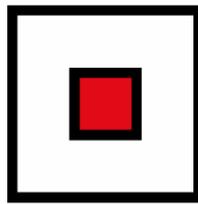
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Cuadro de mando, cuarto trimestre de 2009.

Desde un punto de vista evolutivo, se observa un incremento de la población demandante de vivienda del Programa Bizigune tanto en términos cuantitativos como en términos porcentuales sobre toda la población inscrita en Etxebide.

Gráfico 2.2 Evolución de la demanda de vivienda del Programa Bizigune, 2005-2009



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



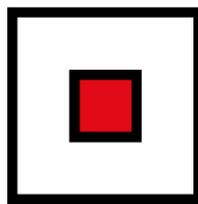
2.1.2. Caracterización de la demanda

En cuanto al perfil socio-económico de la demanda de vivienda de Bizigune registrada en Etxebide cabe decir en primer lugar que el nivel de ingresos ponderado medio es de 17.006 euros, similar al promedio de la demanda de Etxebide (17.045 euros). Por su parte, es reseñable que el intervalo de ingresos mayoritario es el de 12.000 a 22.000 euros brutos anuales (37% de las inscripciones). El 35% de la demanda se sitúa por debajo de los 12.000 euros brutos.

En los estratos de menos ingresos, la demanda de Bizigune tiene un peso superior sobre la demanda total registrada. En concreto, supone el 62% de la población con menos de 3.000 euros y 55% entre 3.000 y 9.000 euros anuales brutos. A medida que se incrementa el nivel de ingresos, la demanda de esta opción de acceso a una vivienda tiene menor importancia.

Por cupos de acceso, el 42% de la demanda de Bizigune corresponde a población menor de 35 años. La lectura de los datos en términos relativos sobre la demanda total de cada cupo muestra una mayor demanda de Bizigune entre las familias monoparentales. En concreto, el 60% de los hogares monoparentales inscritos en Etxebide demandan vivienda en Bizigune.

En cuanto al número de miembros de la unidad convivencial, los datos confirman que el 64% son hogares unipersonales y un 18% corresponden a dos personas. Ahora bien, es entre las unidades convivenciales más grandes donde se registran mayores niveles de demanda de vivienda de Bizigune (el 59% de las familias de cinco o más miembros se encuentran inscritas en el Programa).



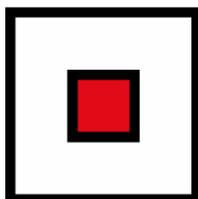
Cuadro 2.2. Caracterización de la demanda de vivienda del Programa Bizigune

	Nº	% vertical	% sobre demanda total
Nivel de ingresos			
Menos de 3.000 euros	1.841	5,2	61,7
Entre 3.000 y 8.999 euros	6.174	17,4	55,3
Entre 9.000 y 11.999 euros	4.304	12,1	42,7
Entre 12.000 y 22.000 euros	13.241	37,2	32,0
Entre 22.001 y 27.999 euros	3.342	9,4	25,2
Entre 28.000 y 34.999 euros	1.612	4,5	22,7
Entre 35.001 y 44.499 euros	445	1,3	21,4
Sin acreditar ingresos exigidos	4.612	13,0	50,7
Cupos			
Discapacidad motriz	281	0,8	37,5
Familia monoparental	3.060	8,6	60,1
Inscripción > 4 años	6.590	18,5	27,6
Menor de 35 años	14.920	41,9	33,7
Resto	10.720	30,1	46,3
Miembros			
Uno	22.836	64,2	32,6
Dos	6.452	18,1	42,1
Tres o cuatro	5.099	14,3	51,6
Cinco o más	1.184	3,3	59,3
Total	35.571	100,0	36,6

Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Cuadro de mando, cuarto trimestre de 2009.

Ahondando en el perfil de la población demandante de vivienda del Programa Bizigune, se recoge en la tabla adjunta las principales características socio-demográficas de las personas que solicitan vivienda de Bizigune. De la comparativa con la población demandante global de Etxebide se apuntan a continuación las diferencias más significativas del perfil de la demanda de Bizigune:

- Mayor peso de la población de 35 años o más (47% frente 41,5% en la demanda total).
- Superior presencia de personas separadas y divorciadas (11% frente al 7%).
- Más demanda extranjera (21% frente al 12%).
- Superior representación de expedientes familiares (35% frente al 27%).
- Más unidades convivenciales con hijos/as (66% frente a 57%).



Cuadro 2.3. Perfil de la población demandantes del Programa Bizigune, 2009

% vertical	Demanda Bizigune	Demanda total
Sexo		
Hombre	53,0	52,2
Mujer	46,9	47,8
Edad		
18-24 años	3,9	5,1
25-29 años	21,9	26,4
30-34 años	26,9	26,8
35-39 años	16,7	15,4
40-49 años	18,4	16,1
50-59 años	7,2	5,8
60 ó más años	5,0	4,2
Estado civil		
Soltero/a	72,5	75,5
Casado/a	14,3	16,6
Viudo/a	2,0	1,2
Separado/a	5,1	3,1
Divorciado/a	6,2	3,5
Nacionalidad		
Extranjera	21,0	12,0
Española	79,0	88,0
Tipo de expediente		
Solicitud individual	65,3	72,8
Unidad familiar	34,7	27,2
Nº de hijos/as en unidades familiares		
Sin hijos/as	33,8	43,4
1 hijo/a	36,3	31,6
2 hijos/as	19,4	17,0
3 ó más hijos/as	10,5	8,0

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

2.2. El Parque de viviendas de Bizigune

2.2.1. Viviendas captadas

Tomando en consideración la información facilitada por la Sociedad Pública de gestión de vivienda en alquiler (SPGVA) a finales de 2009, el parque de Bizigune se cifraba en 4.557 viviendas libres usadas captadas para su arrendamiento protegido, de las que en 4.319 ya se había firmado un contrato de arrendamiento con el inquilino (95% el grado de ocupación de las viviendas captadas), quedando 238 viviendas en fase de admisión. Por su parte, existían ya 1.557 viviendas pendientes.

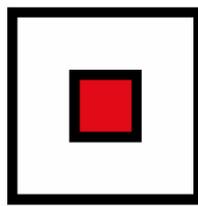
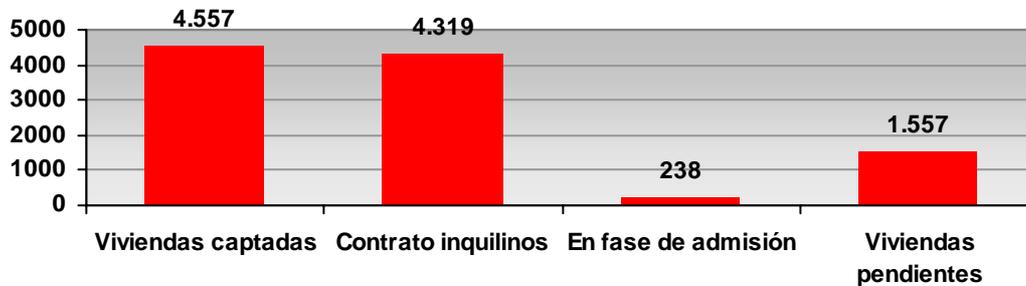


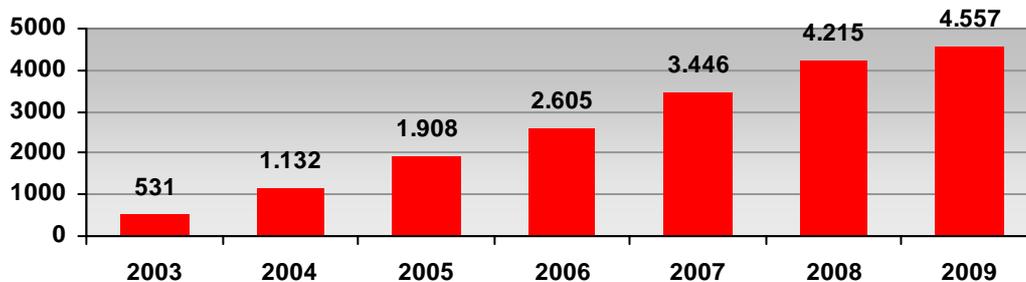
Gráfico 2.3 El parque de viviendas del Programa Bizigune, 2009



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

Desde un punto de vista evolutivo, las viviendas captadas por el Programa han seguido una tendencia creciente, apreciándose ya en 2009 una estabilización del parque. La consecución de 4.557 de viviendas en 2009 supone un grado de cumplimiento de los objetivos del Plan de Vivienda para dicho año del 91%.

Gráfico 2.4 Evolución del parque de vivienda de Bizigune (datos a 31 de diciembre de cada año), 2003-2009



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

Las 4.557 viviendas captadas por el Programa Bizigune para su puesta en arrendamiento representan el 0,57% de las viviendas principales de la CAPV y el 7,8% de las viviendas principales arrendadas.

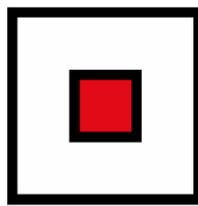
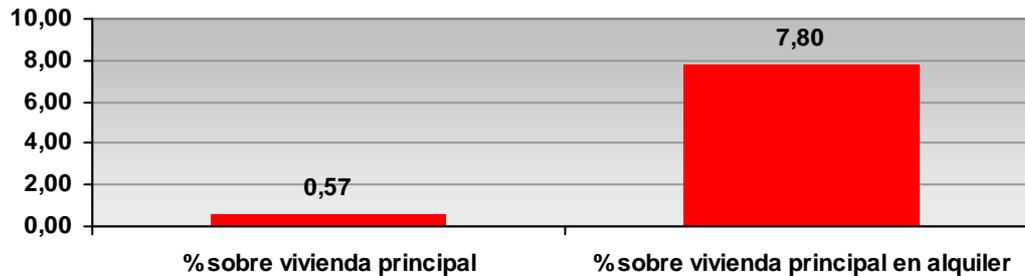


Gráfico 2.5 Importancia de las viviendas captadas del Programa Bizigune sobre el parque de viviendas principales



Fuente: SPGVA. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Estimación del parque de viviendas principales del Ministerio de Vivienda.

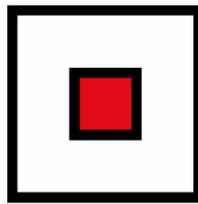
2.2.2. Ubicación geográfica de las viviendas

Por ámbitos geográficos, los datos revelan que el 60% de las viviendas captadas del Programa Bizigune se sitúan en Bizkaia, un 24% en Gipuzkoa y un 17% en Álava.

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

	Nº	% vertical
Territorio Histórico		
Álava	742	16,3
Bizkaia	2.732	60,0
Gipuzkoa	1.083	23,8
Total	4.557	100,0
Capitales		
Vitoria-Gasteiz	589	12,9
Donostia-San Sebastián	115	2,5
Bilbao	853	18,7
Total	1.557	34,1
Grandes municipios > 40.000 habitantes		
Barakaldo	350	7,7
Basauri	125	2,7
Getxo	94	2,1
Irun	84	1,8
Portugalete	98	2,2
Santurtzi	140	3,1
Total	891	19,6

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



Resulta de gran interés mostrar que las viviendas del Programa Bizigune de Bizkaia suponen el 12% del parque total de alquiler del Territorio Histórico. La proporción se sitúa en el 9% en Álava y en el 4% en Gipuzkoa.

Cuadro 2.5. Importancia de las viviendas captadas del Programa Bizigune sobre el parque de viviendas principales por Territorio Histórico

	% de viviendas captadas sobre viviendas principales	% de viviendas captadas sobre viviendas principales en alquiler
Álava	0,57	9,09
Bizkaia	1,05	11,68
Gipuzkoa	0,26	4,03
Total	0,57	7,80

Fuente: SPGVA. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Estimación del parque de viviendas principales del Ministerio de Vivienda.

La distribución de frecuencias de las viviendas captadas por áreas funcionales muestra que el 49% del parque de Bizigune se ubica en el Área Funcional de Bilbao. Las otras dos áreas funcionales capitalinas ocupan la segunda y tercera posición: 14% Vitoria y 9,5% Donostia.

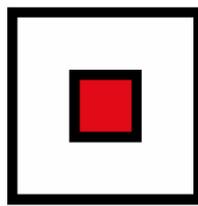
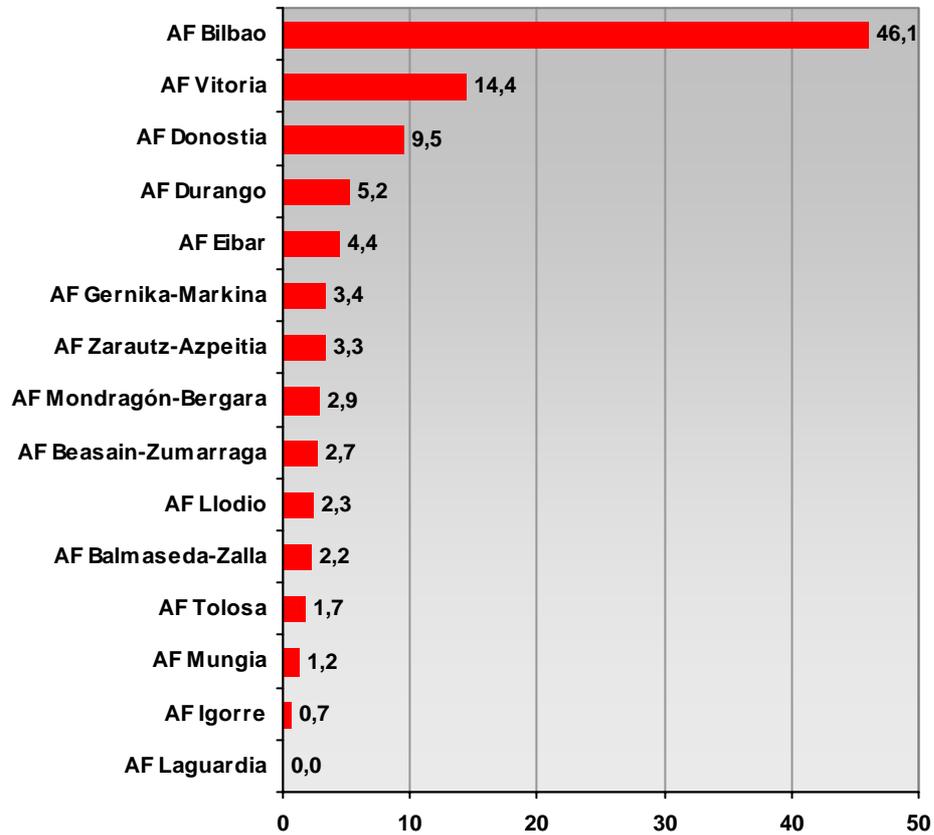


Gráfico 2.6 Distribución de las viviendas captadas por Áreas funcionales, 2009



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

Circunscribiendo el análisis a nivel municipal es reseñable que Bilbao es el municipio con más vivienda del Programa (812 viviendas), seguido de Vitoria-Gasteiz (569 viviendas) y Barakaldo (329 viviendas).

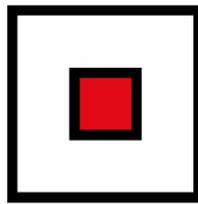
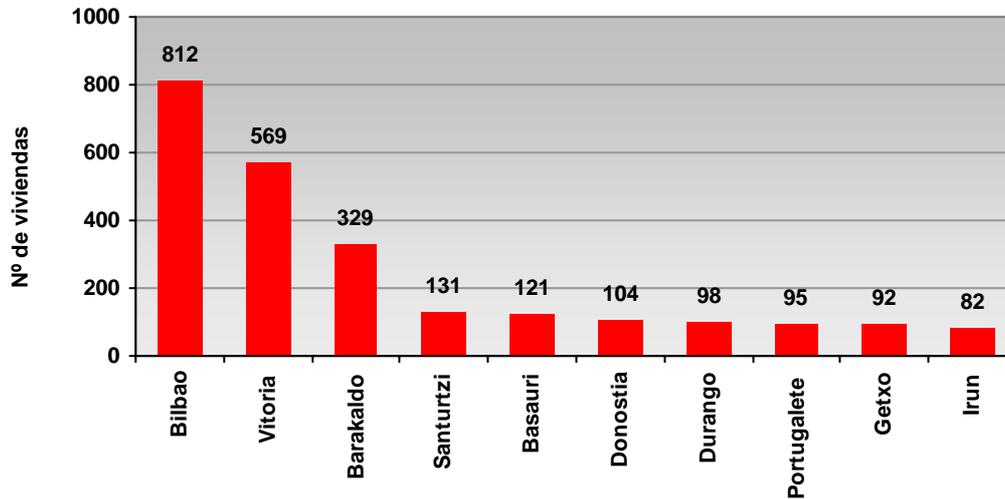


Gráfico 2.7 Municipios con mayor parque de vivienda de Bizigune, 2009



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

2.2.3. Contratos de alquiler y cobertura de la demanda

A finales de 2009, el Programa Bizigune contaba con 4.319 hogares inquilinos, el 60% se ubica en Bizkaia, el 23% en Gipuzkoa y el 17% en Álava. Comparando con la demanda de vivienda registrada en Etxebide, cabe mostrar un mayor peso de la vivienda captada en Bizkaia y menor importancia de los contratos de Gipuzkoa. En este sentido, es de reseñar las peculiaridades de la demanda de vivienda en Bizkaia y Gipuzkoa. En Bizkaia la demanda de vivienda de Bizigune se concentra en pocos municipios y en muchos se ha captado vivienda. Por el contrario, la demanda de Gipuzkoa es dispersa y se ubica en municipios pequeños, de difícil captación de viviendas desde el Programa Bizigune.

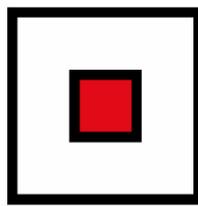
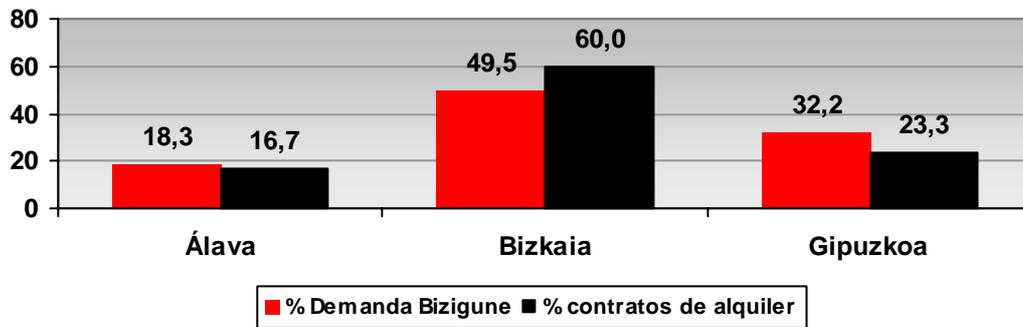
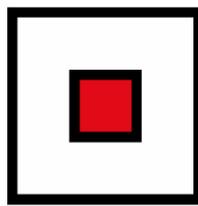


Gráfico 2.8 Distribución de la demanda del Programa Bizigune y de los contratos de alquiler por Territorios Históricos



Fuente: SPGVA. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Estimación del parque de viviendas principales del Ministerio de Vivienda.

En términos de cobertura, los contratos de alquiler de finales de 2009 permiten concluir que estas viviendas de arrendamiento protegido han podido satisfacer el 12% de la demanda registrada del Programa. Se confirma que esta ratio es algo superior en Bizkaia que se eleva a un nivel de cobertura de la demanda del territorio del 15%. Álava registra un nivel de cobertura del 11% y Gipuzkoa del 9%.



Cuadro 2.6. Contratos de alquiler y cobertura de la demanda del Programa Bizigune

	Nº	% vertical	Ratio viviendas alquiladas sobre la demanda de Bizigune (%) *	Ratio viviendas alquiladas por cada 1000 habitantes
Territorio Histórico				
Álava	721	16,7	11,1	2,3
Bizkaia	2.591	60,0	14,7	2,3
Gipuzkoa	1.007	23,3	8,8	1,4
Total	4.319	100,0	12,1	2,0
Capitales				
Vitoria-Gasteiz	576	13,3	10,0	2,4
Donostia-San Sebastián	110	2,5	2,3	0,6
Bilbao	820	19,0	10,9	2,3
Total	1.506	34,8	8,3	1,9
Grandes municipios > 40.000 habitantes				
Barakaldo	330	7,6	28,0	3,4
Basauri	121	2,8	6,9	2,8
Getxo	91	2,1	14,5	1,1
Irun	82	1,9	13,4	1,4
Portugalete	95	2,2	23,7	2,0
Santurtzi	133	3,1	18,8	2,8
Total	852	19,7	17,1	2,3

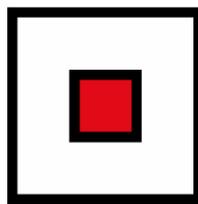
* Se ha calculado sobre la demanda de Bizigune empadronada en el municipio.
Fuente: SPGVA. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

Las capitales obtienen un nivel de cobertura de la demanda algo inferior al promedio de la CAPV, por el contrario la demanda satisfecha en los grandes municipios es alta, destacando Barakaldo y Portugalete. Conviene tener presente que la demanda cubierta en estos municipios es muy inferior si se tiene en cuenta a toda la demanda de Bizigune en la localidad incluyendo a la población no empadronada en dicho municipio.

En términos poblacionales, se estima que hay 2 viviendas alquiladas de Bizigune por cada 1000 habitantes en la CAPV, ratio que se eleva a 3 viviendas alquiladas por cada 1000 habitantes si se tiene en cuenta las rescisiones de contratos².

Asimismo cabe dejar constancia de que a nivel municipal, si bien existe demanda de vivienda de Bizigune en 238 municipios de la CAPV, la vivienda arrendada por el programa se ubica en 136 municipios, lo que supone un grado de cobertura municipal

² En una misma vivienda se pueden firmar varios contratos de arrendamiento y así satisfacer las necesidades de más de una familia.



del 57%, ahora bien, hay que tener en cuenta que en muchos municipios el volumen de la demanda es escaso y no justifica una actuación desde el Programa.

Continuando con información relativa a los contratos de alquiler, se considera de interés hacer mención al alcance temporal de las viviendas captadas por el Programa Bizigune (5 años de contrato) y la voluntad de continuidad del propietario/a de la vivienda. Así, en 2009, el 88% de los contratos fueron renovados, frente a un 12% de los propietarios/as que no lo hicieron.

Cuadro 2.7. Vencimientos y renovaciones de los contratos de alquiler, 2008-2009

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

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

Finalmente, incluir también algunos datos relativos a la rotación del parque de Bizigune. Se estima que en 2009 el porcentaje de rotación anual del parque fue del 13%. Tomando en consideración el porcentaje de rotación medio (13,1% anual entre 2006 y 2009) se estima una rotación media en la vida útil del contrato (5 años) del 66%, lo que significa que, de media, cada vivienda del Programa es utilizada por 1,66 familias en ese plazo de cinco años.

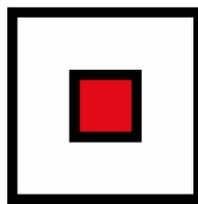
Cuadro 2.8. Evolución de la rotación anual del parque de Bizigune

	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

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

2.2.4. Las rentas de alquiler

A continuación se presentan los datos relativos a las rentas de alquiler tanto de los/as propietarios/as como las rentas pagadas por las familias inquilinas, también en base a la información aportada por la Sociedad Pública de gestión de vivienda en alquiler.



Comenzando por la distribución de frecuencias, cabe mostrar que el 53% de los/as propietarios/as de viviendas del Programa Bizigune reciben entre 501 y 600 euros al mes. Un 38% de los/as propietarios/as perciben una renta mensual superior a 600 euros, tope que se ha establecido como máximo para los futuros contratos.

Entre los hogares inquilinos sin embargo, la renta que agrupa al mayor número de casos es la situada entre 201 y 300 euros (35% de las familias). Un 22% del colectivo de adjudicatarios/as paga una renta inferior a 200 euros. Por su parte, un 24% hace frente una renta mensual entre 301 y 400 euros y por encima se sitúa el 19% restante.

Cuadro 2.9. Distribución de la renta pagada por los hogares inquilinos de Bizigune

% vertical	Renta propietarios	Renta inquilinos
Hasta 200 euros	0,1	21,7
De 201 a 300 euros	0,1	35,3
De 301 a 400 euros	0,3	24,1
De 401 a 500 euros	8,6	14,6
De 501 a 600 euros	53,3	3,3
De 601 a 700 euros	33,9	0,7
Más de 700 euros	3,7	0,3
Renta media (Euros)	579,9	293,0

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

Así, en 2009 la renta media percibida por los/as propietarios/as que han alquilado una vivienda a través del Programa Bizigune se sitúa en 580 euros y la renta media pagada por las familias inquilinas es de 394 euros, lo que representa un 51% de la renta pagada al propietario. La gráfica adjunta muestra la diferencia entre la renta mensual pagada por el inquilino y la recibida por el propietario.

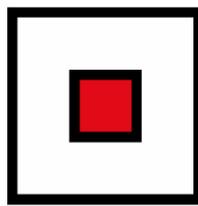
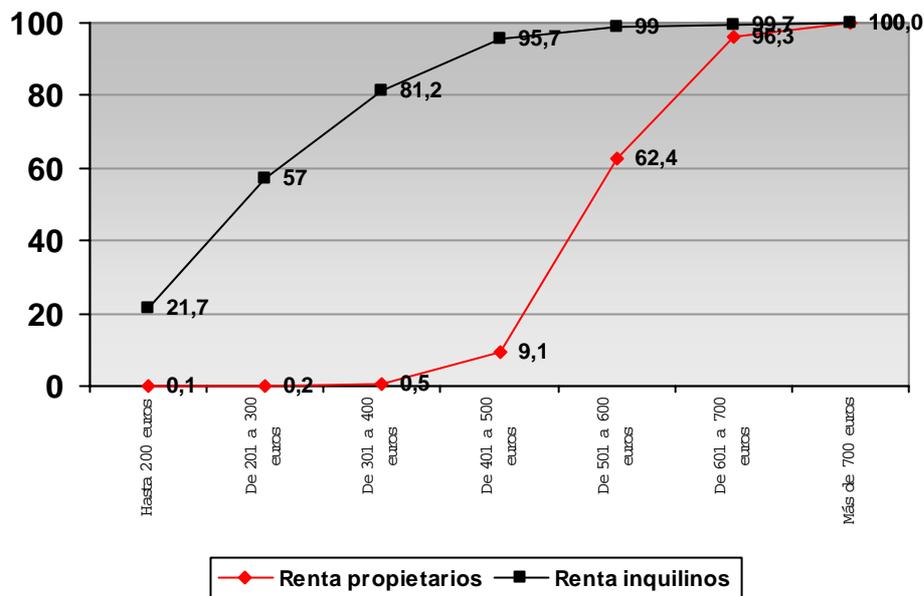


Gráfico 2.9 Distribución acumulada de la renta de alquiler de las viviendas del Programa Bizigune



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

Si se compara con la renta media de alquiler en oferta del mercado libre, 875 euros de media en el cuarto trimestre de 2009, cabe señalar que la renta recibida por los/as propietarios/as ha sido de 295 euros inferior a la del mercado y los hogares inquilinos han pagado una renta de 581 menos de media. De la lectura contraria se estima que la renta de vivienda del mercado libre es 1,5 veces superior a la recibida por los/as propietarios/as del programa Bizigune y 3,0 veces la renta pagada por las familias inquilinas.

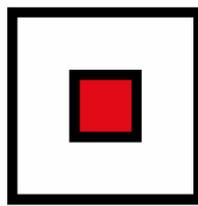
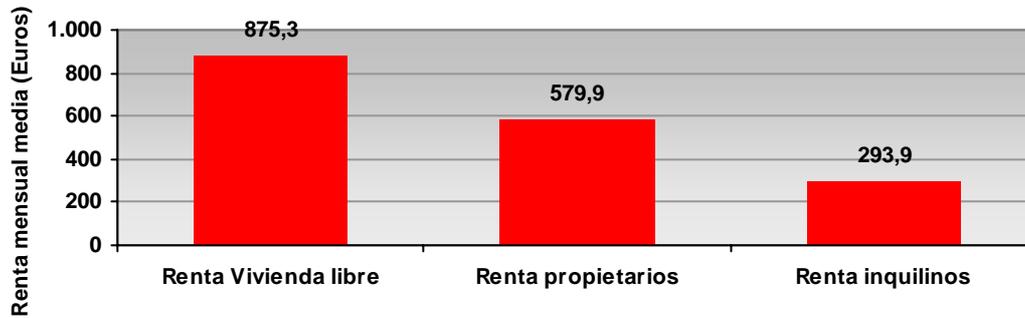


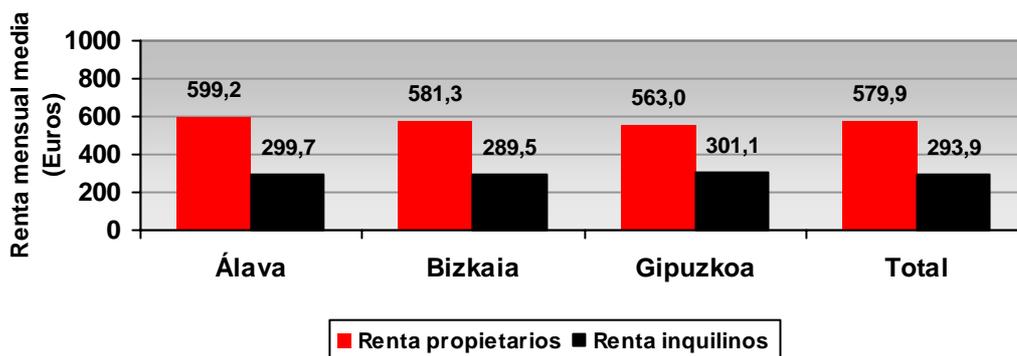
Gráfico 2.10 Renta media de las viviendas alquiladas del mercado libre y del Programa Bizigune



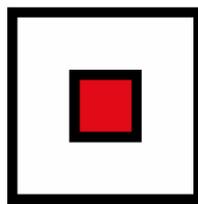
Fuente: SPGVA. Encuesta sobre Oferta Inmobiliaria cuarto trimestre de 2009. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

Ahondando en las rentas medias de alquiler del Programa Bizigune por ámbitos geográficos, los datos muestran que en términos de promedio las rentas de los/as propietarios/as son algo más altas en Álava (599 euros) que en Bizkaia (581 euros) y en Gipuzkoa (563 euros). Y desde el punto de vista de los hogares inquilinos, los alaveses y guipuzcoanos (300 euros) pagan rentas ligeramente superiores a las vizcaínas (289 euros). De este modo, se estima que la aportación de las familias inquilinas en Gipuzkoa es algo mayor (pagan el 54% de la renta del propietario).

Gráfico 2.11 Renta media de las viviendas del Programa Bizigune por Territorios Históricos



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

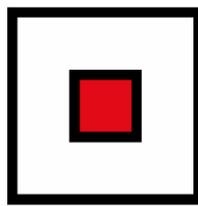


Cuadro 2.10. Renta media de las viviendas alquiladas del Programa Bizigune por ámbitos geográficos

	Renta propietarios	Renta inquilinos	% renta inquilinos sobre renta propietarios
Territorio Histórico			
Álava	599,2	299,7	50,0
Bizkaia	581,3	289,5	49,8
Gipuzkoa	563,0	301,1	53,5
Total	579,9	293,9	50,7
Capitales			
Vitoria-Gasteiz	611,1	310,2	50,8
Donostia-San Sebastián	615,6	338,7	55,0
Bilbao	592,0	291,0	49,2
Grandes municipios > 40.000 habitantes			
Barakaldo	587,2	287,3	48,9
Basauri	572,6	283,0	49,4
Getxo	623,4	337,2	54,1
Irun	573,5	300,0	52,3
Portugalete	568,3	278,4	49,0
Santurtzi	584,9	290,8	49,7

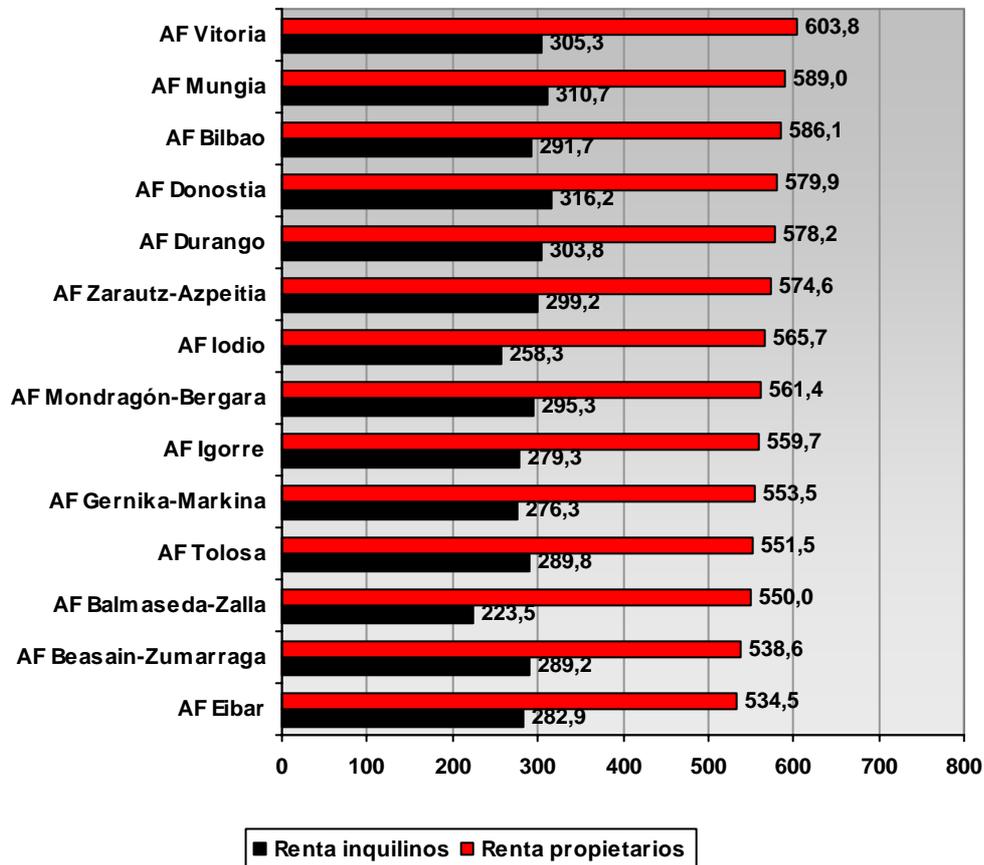
Fuente: SPGVA. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

Por áreas funcionales reseñar que la renta de propietarios medias oscilan entre la registrada en el área funcional de Eibar con 535 euros de media y el máximo registrado en Vitoria con 604 euros de media. En el caso de los arrendatarios, la horquilla se mueve entre los 224 euros del área funcional de Balmaseda-Zalla y los 311 euros de Mungia.



ETXEBIZITZAKO
BEHATOKIA
OBSERVATORIO
VASCO DE LA
VIVIENDA

Gráfico 2.12 Renta media de las viviendas alquiladas por Áreas funcionales, 2009



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

Finalmente, otro aspecto destacable es que los hogares inquilinos del Área Funcional de Donostia asumen el 55% de la renta percibida por los/as propietarios/as, proporción del 41% en el caso de Balmaceda-Zalla, lo que parece indicar una mayor capacidad de pago mensual de los primeros frente a los segundos.

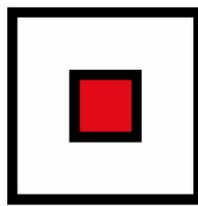
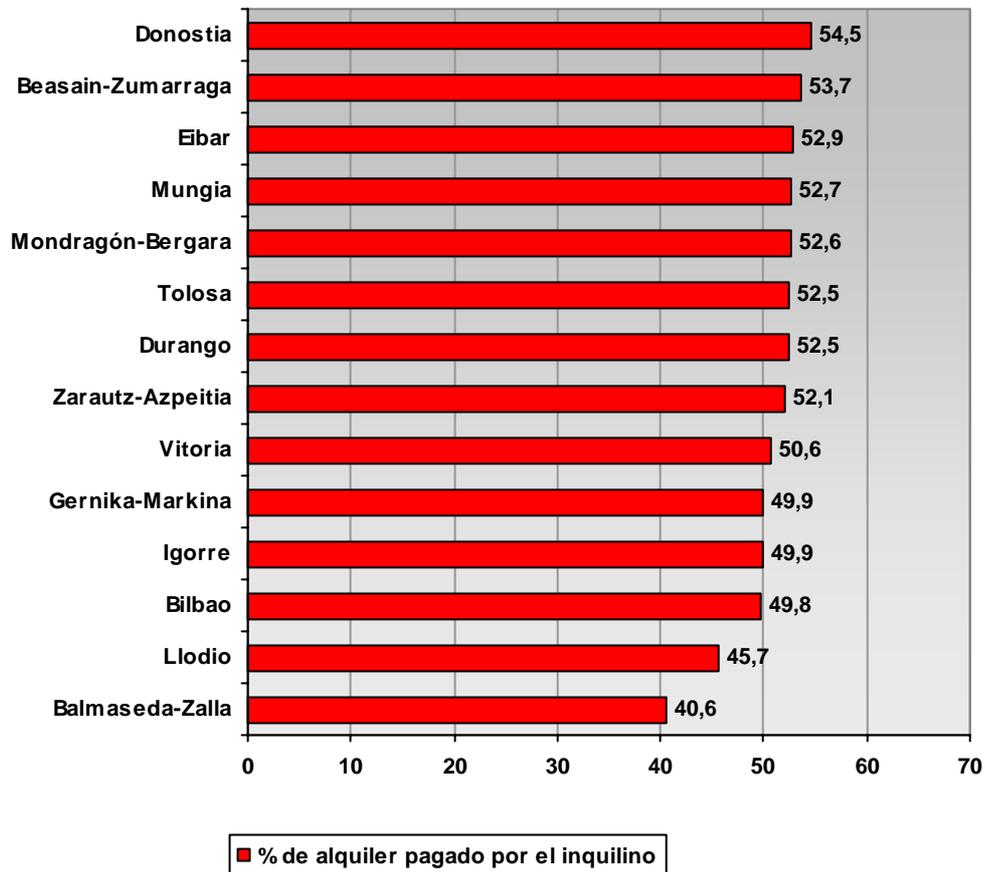


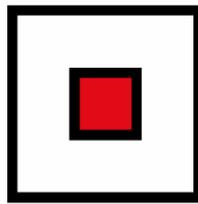
Gráfico 2.13 Porcentaje de la renta pagada por el inquilino sobre la renta del propietario por áreas funcionales, 2009



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

2.2.5. Tamaño de las viviendas movilizadas

Una vez descrita la ubicación de las viviendas del Programa Bizigune y las rentas de alquiler tanto de propietarios como de inquilinos, se centra la atención en el tamaño de las viviendas que se están captando del parque de viviendas libres de la CAPV para su puesta en arrendamiento.



La distribución de frecuencias de la superficie útil revela que las viviendas de 61 a 75 m² son las más numerosas con el 36% del parque de Bizigune. Las viviendas de 60 m² o menos representan el 25% y por encima de los 75 m² se encuentra el 39% de las viviendas.

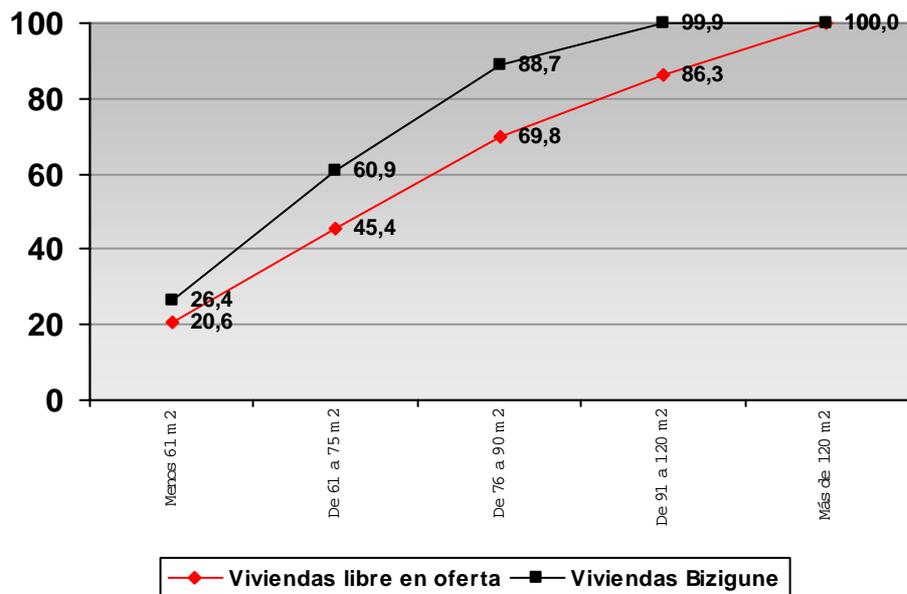
Cuadro 2.11. Distribución de la superficie útil de las viviendas del Programa Bizigune

% vertical	Inquilinos
Hasta 40 m ²	1,3
De 41 a 60 m ²	23,8
De 61 a 75 m ²	35,8
De 76 a 90 m ²	27,8
De 91 a 120 m ²	11,2
Más de 120 m ²	0,1
Superficie media	72,5

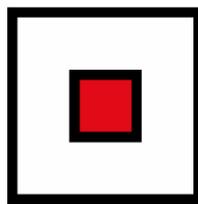
Fuente: SPGVA. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

Como se puede observar en la tabla adjunta, las viviendas que se han incorporado al mercado del alquiler a través del Programa Bizigune son algo menores que la vivienda libre de alquiler que está en oferta.

Gráfico 2.14 Distribución acumulada de la superficie útil de las viviendas ofertadas de alquiler y de las viviendas del Programa Bizigune



Fuente: SPGVA. Encuesta sobre Oferta Inmobiliaria, cuatro trimestre de 2009. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.



El tamaño medio de las viviendas de Bizigune se sitúa en 72,5 m², superficie media algo mayor en Álava (75 m²) y Bizkaia (74 m²) que en Gipuzkoa (71 m²).

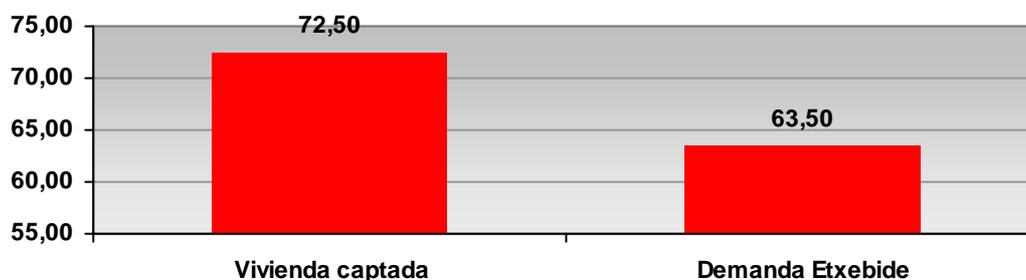
Cuadro 2.12. Tamaño medio de las viviendas del Programa Bizigune

	Superficie útil media (m ²)
Territorio Histórico	
Álava	74,7
Bizkaia	74,4
Gipuzkoa	71,3
Total	72,5
Capitales	
Vitoria-Gasteiz	79,0
Donostia-San Sebastián	65,4
Bilbao	69,7
Grandes municipios > 40.000 habitantes	
Barakaldo	69,4
Basauri	71,2
Getxo	74,8
Irun	70,2
Portugalete	67,9
Santurtzi	71,7

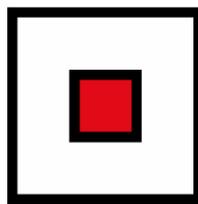
Fuente: SPGVA. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

La vivienda captada por el programa Bizigune (72,5 m²) es algo mayor al tamaño medio demandado por la población total inscrita en Etxebide, que declara precisar una vivienda de tamaño medio de 63,5 m², según la Encuestas a la población inscrita en Etxebide realizada en 2009.

Gráfico 2.15 Superficie útil media de la vivienda captada por el Programa Bizigune y de la vivienda necesitada de la población inscrita en Etxebide



Fuente: SPGVA. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco. Encuesta a la población inscrita en Etxebide, 2009.



Ahora bien, también se ha constatado que la demanda de vivienda del Programa Bizigune proviene de unidades convivenciales de mayor tamaño que la demanda global de Etxebide, lo que refleja un tamaño medio por persona muy similar entre la demanda y la adjudicación. Así, se ha estimado que la superficie media por persona demandante del Programa Bizigune es de 42,5 m² y la adjudicada se sitúa en 43 m².

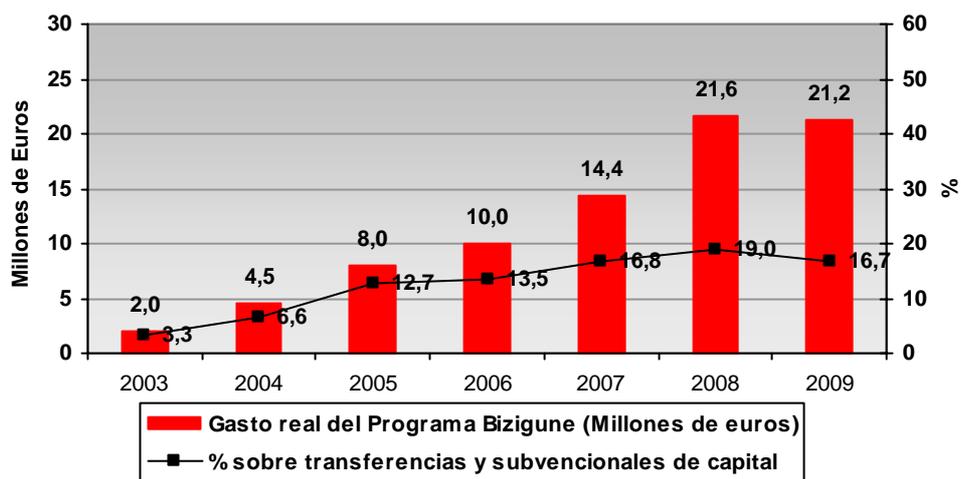
2.3. El coste-beneficio del programa

2.3.1. Importancia del Programa en el Departamento

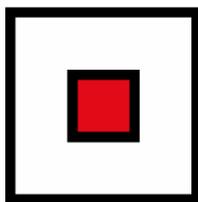
En 2009 el importe de la subvención concedida por el Departamento de Vivienda al Programa Bizigune se ha situado en 21,2 millones de euros, cifra similar a la del año precedente (21,6 millones de euros).

El gasto del Programa Bizigune sobre el total de transferencias y subvenciones de capital representa en 2009 el 17%, proporción algo menor al resultado de 2008 (19%).

Gráfico 2.16 Evolución del gasto en el Programa Bizigune, 2003-2009



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



2.3.2. El coste global del programa por vivienda

Considerando que Bizigune cierra el año 2009 con 4.557 viviendas captadas para su arrendamiento protegido se obtiene que el importe medio de la subvención otorgada ha sido de 4.650 euros por vivienda dicho año.

Dada el mantenimiento del presupuesto global del Programa y el incremento del número de viviendas del parque de Bizigune, se obtiene un coste medio por vivienda en 2009 inferior al del 2008 (5.122 euros por vivienda).

Cuadro 2.13. Estimación del coste medio por vivienda captada por el Programa Bizigune

	Viviendas captadas	Gasto real del Programa (Millones de euros)	Coste medio 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

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

2.3.3. El coste económico de las rentas de alquiler

En el presente apartado se centra en analizar el coste económico que supone asumir desde el Departamento de Vivienda el diferencial entre la renta negociada con el propietario de la vivienda y la renta asumida por el inquilino de la misma, cifra que se sitúa en 287 euros de media mensual por vivienda a finales de 2009. De esta manera, se estima una subvención anual en concepto de renta de alquiler de 3.444 euros por vivienda, lo que supone el 74% del coste medio del Programa por vivienda en 2009.

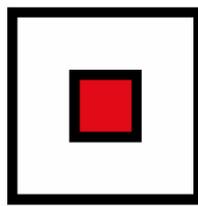
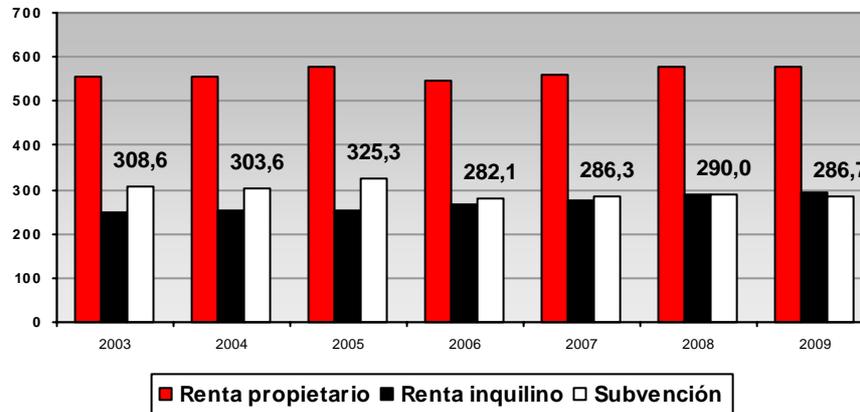


Gráfico 2.17 Evolución de las rentas y las subvenciones del Programa Bizigune



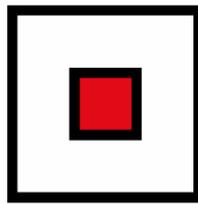
Fuente: SPGVA. Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes. Gobierno Vasco.

Cuadro 2.14. Estimación de la subvención a la renta de alquiler mensual del Programa Bizigune por ámbitos geográficos*

	Subvención mensual media	Volumen de subvención mensual (Euros)	% vertical
Territorio Histórico			
Álava	301,2	215.633,3	17,5
Bizkaia	291,9	754.155,3	61,1
Gipuzkoa	263,2	264.827,0	21,5
Total	286,7	1.234.615,6	100,0
Capitales			
Vitoria-Gasteiz	303,0	172.725,3	14,0
Donostia-San Sebastián	277,3	30.500,0	2,5
Bilbao	301,3	245.853,0	19,9
Total	293,9	449.078,3	36,4
Grandes municipios > 40.000 habitantes			
Barakaldo	300,4	99.136,0	8,0
Basauri	288,8	34.947,0	2,8
Getxo	286,9	26.107,0	2,1
Irun	274,5	22.505,0	1,8
Portugalete	289,1	27.466,0	2,2
Santurtzi	293,6	39.048,0	3,2
Total	288,9	249.209,0	20,2

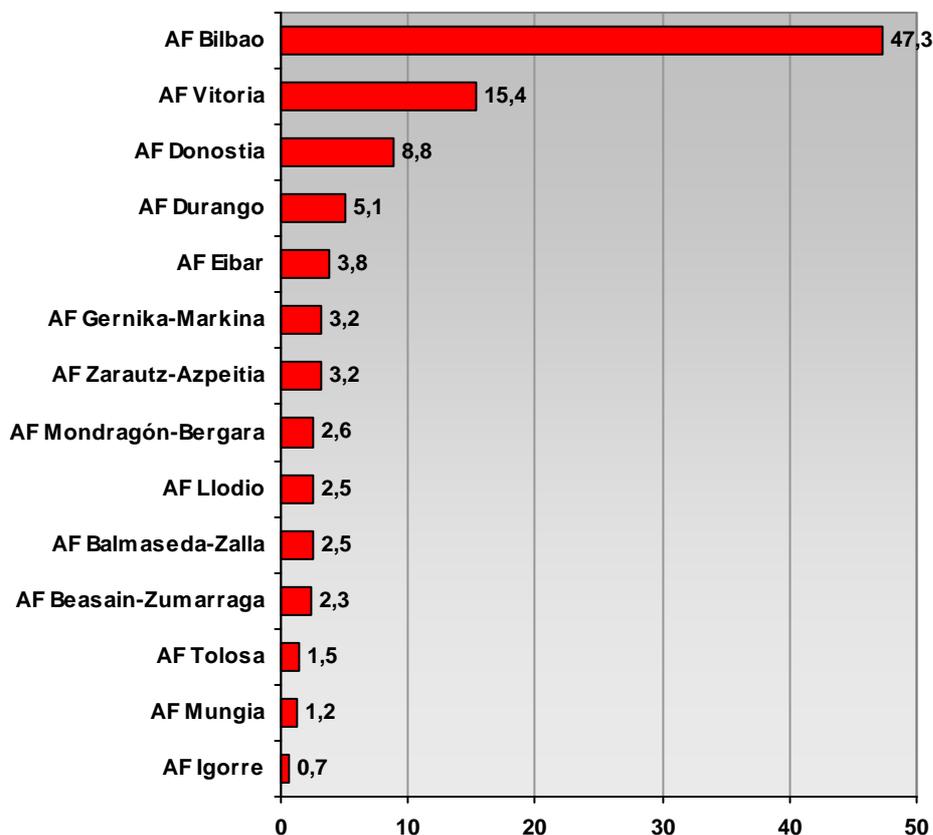
* Se entiende por subvención a la renta de alquiler el diferencial entre la renta del propietario y la renta del inquilino.

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



Según la información facilitada por SPGVA en cuanto a las rentas de propietarios e inquilinos, se puede estimar que en 2009 dicho diferencial ascendía mensualmente a 1.234 miles de euros en cifras absolutas. El 61% de la subvención en rentas se registra en Bizkaia, el 22% en Gipuzkoa y el 18% en Álava. Por áreas funcionales cabe destacar Bilbao como el principal destino de las subvenciones a las rentas de alquiler del Programa Bizigune.

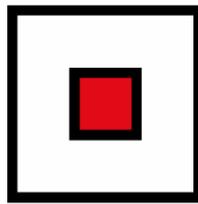
Gráfico 2.18 Distribución del gasto en rentas de alquiler del Programa Bizigune por Áreas Funcionales



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

2.3.4. Análisis comparativo de costes de las políticas de alquiler

El objetivo global de aumentar la dimensión del parque de vivienda protegida en alquiler se basa en dos actuaciones fundamentales el impulso a la promoción de vivienda



protegida en alquiler y el fomento de medidas dirigidas a lograr el alquiler de viviendas usadas a niveles de rentas protegidas.

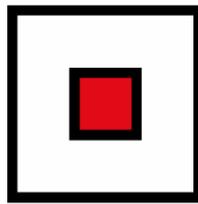
En cuanto a la promoción de viviendas en alquiler, el Departamento tiene asimismo otras dos opciones: ser agente promotor y en consecuencia asumir los costes de financiación de sus promociones (coste de suelo y de la edificación) o contar con otros agentes promotores en cuyo caso debe afrontar el coste de las ayudas a la promoción.

La comparativa entre las alternativas debe tomarse con cautela ya que contempla periodos de alquiler muy desiguales e incorporan conceptos de coste diferentes. Ahora bien, cabe reseñar las siguientes conclusiones:

- La promoción directa de vivienda representa una inversión de unos 117.000 euros por vivienda (103.000 euros en la edificación y unos 14.000 euros en la obtención y urbanización de suelo). Estas viviendas se mantienen en alquiler durante 75 años con una renta anual de 1.452 euros al año (promedio anual de la vivienda social). Se trata de un procedimiento con una fuerte inversión (costes financieros elevados) a la que se debe añadir los gastos de gestión de dicho parque.
- La ayuda a la promoción de otros agentes se sitúa en unos 55.000 euros por vivienda. Estas viviendas se mantienen en alquiler durante un periodo de 15 años, con unas rentas medias en el caso de Alokabide que rondan los 3.000 euros al año. Esta opción implica una inversión comparativamente más moderada y unos gastos de gestión similares, pero el plazo de arrendamiento es muy inferior.
- Finalmente, el coste neto de movilización de una vivienda de Bizigune se sitúa en 4.650 euros por vivienda al año. En este caso las viviendas se mantienen en alquiler durante un periodo mínimo de 5 años con una renta anual pagada por el hogar inquilino de 3.525 euros al año.

En definitiva, se observa que los diferentes instrumentos cuentan con distintas ventajas a mencionar:

- La promoción directa de vivienda social favorece la edificación de viviendas que se incluyen en el parque permanente de vivienda protegida con un nivel de renta anual medio reducido, atendiendo a necesidades de vivienda de los colectivos con menores recursos económicos.
- Las ayudas a la promoción permiten crear un parque temporal de viviendas en alquiler (15 años), con un componente bastante social en el caso de Alokabide.

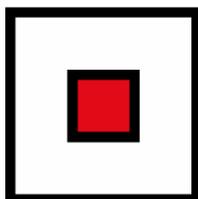


- Y las viviendas del Programa Bizigune permite movilizar vivienda vacía del parque de viviendas ya construido y no consume recursos naturales (suelo,..), lo que le da un componente de sostenibilidad. Estas viviendas también tienen un fuerte componente social y sus inquilinos pagan rentas asequibles. Además, el periodo de maduración de un arrendamiento de Bizigune es relativamente corto en comparación con la promoción de viviendas nuevas que incluye la urbanización, proyecto, la edificación y la entrega de viviendas.

Cuadro 2.15. Análisis comparado de costes de las políticas de alquiler, 2009

	Coste medio 2009	Periodo de alquiler	Renta media anual del inquilino/a 2009
Promoción directa de vivienda en alquiler	117.000 euros por vivienda	75 años	1.452 euros
Ayuda a la promoción de otros agentes	55.000 euros por vivienda	15 años	3.000 euros
Movilización de una vivienda vacía (Bizigune)	4.650 euros por vivienda	5 años	3.525 euros

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



3. CARACTERIZACIÓN SOCIO-RESIDENCIAL DE LOS HOGARES INQUILINOS ENCUESTADOS

3.1. Características socio-demográficas

A continuación se recoge una descripción de las características demográficas de las personas informantes de los hogares arrendatarios de viviendas a través del Programa Bizigune.

Del total de Encuestas realizadas el 56% han sido respondidas por mujeres, frente al 44% de hombres. Por grupos de edad cabe reseñar que el 36% posee menos de 35 años y un 35% se sitúa entre 35 y 44 años de edad. La edad media se sitúa en 41 años de edad.

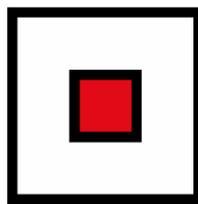
Cuadro 3.1. Características socio-demográficas de la población inquilina informante

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Sexo			
Mujer	56,4	55,8	56,1
Hombre	43,6	44,2	43,9
Edad			
Menos de 30 años	10,6	17,3	13,4
Entre 30 y 34 años	24,9	18,5	22,3
Entre 35 y 44 años	34,9	34,2	34,6
Entre 45 y 64 años	24,1	23,5	23,9
65 y más años	5,5	6,5	5,9
Edad media (años)	40,4	40,9	40,6

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

Tanto el estado civil, como el tamaño y la tipología familiar revelan que más de la mitad de las unidades convivenciales inquilinas a través del Programa Bizigune son unipersonales.

Las personas solteras (55%) y las separadas o divorciadas (20%) son los estados civiles más representativos. Las familiares monoparentales con hijos/as suponen el 19% de los hogares inquilinos del Programa.



Cuadro 3.2. Tipología de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

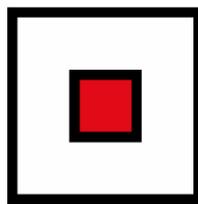
% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Estado civil			
Soltero/a	56,1	54,5	55,4
Casado/a	21,2	12,0	17,5
Pareja de hecho	4,4	2,3	3,6
Separado/a-Divorciado/a	15,4	27,1	20,2
Viudo/a	2,9	4,0	3,3
Tamaño de la unidad familiar			
Una persona	51,2	61,0	55,2
Dos personas	24,7	16,0	21,2
Tres personas	11,3	11,5	11,4
Cuatro personas	9,7	7,0	8,6
Cinco o más personas	3,0	4,6	3,7
Tamaño medio	1,9	1,8	1,9
Tipología del hogar			
Unipersonal	51,2	60,5	55,0
Nuclear sin hijos/as	12,2	5,6	9,5
Nuclear con hijos/as	18,1	8,9	14,4
Nuclear con hijos/as y otros	0,9	0,6	0,8
Monoparental con hijos/as menores a su cargo	12,7	14,6	13,5
Monoparental con hijos/as mayores	4,3	5,9	5,0
Compuesta (hermanos)	0,0	0,4	0,2
Otra situación	0,5	3,5	1,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0

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

La mayoría de las personas encuestadas confirman estar trabajando, ahora bien, la temporalidad de los puestos de trabajo es elevada (19% del total). También es alta la situación de desempleo entre la población inquilina de Bizigune, que alcanza al 28% de los casos.

Los ingresos medios de los hogares arrendatarios de una vivienda a través del Programa Bizigune no son muy elevados. De la Encuesta se desprende que estas familias poseen unos ingresos de 971 euros de media al mes³.

³ Cabe reseñar que los/as inquilinos/as pagan una renta de alquiler que representa el 30% de los ingresos mensuales, de lo que se estima en 291 euros al mes si se toma en consideración los ingresos calculados a través de la Encuesta, cifra que coincide con el promedio de las rentas de alquiler pagadas por los actuales inquilinos (293 euro en 2009). Ver capítulo 2.2.4 para más información sobre las rentas de alquiler.



Cuadro 3.3. Situación laboral y nivel de ingresos de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Situación Laboral (P.P.)			
Ocupado/a cuenta propia	6,4	6,9	6,6
Ocupado/a contrato fijo	33,0	30,9	32,2
Ocupado/a contrato temporal	20,5	15,7	18,6
Parado/a	26,9	28,3	27,5
Labores del hogar	3,0	3,1	3,0
Jubilado/a	1,1	3,6	2,1
Pensionista	6,8	9,0	7,7
Estudiante		1,2	0,5
Otra	2,2	1,4	1,9
Nivel de ingresos			
Hasta 480 Euros	3,7	9,4	6,0
De 481 a 570 Euros	3,8	4,7	4,2
De 571 a 630 Euros	4,0	7,2	5,3
De 631 a 720 Euros	8,2	8,5	8,3
De 721 a 840 Euros	11,2	10,4	10,9
De 841 a 990 Euros	15,9	16,5	16,1
De 991 a 1.140 Euros	19,1	15,6	17,7
De 1.141 a 1.290 Euros	8,3	8,4	8,4
De 1.291 a 1.410 Euros	8,0	4,9	6,7
De 1.411 a 1.650 Euros	3,8	3,2	3,5
De 1.651 a 2.160 Euros	3,8	1,7	3,0
De 2.161 a 2.670 Euro	0,8	0,6	0,7
Ns/Nc	9,3	9,0	9,2
TOTAL	100,0	100,0	100,0
Media (euros)	1.008,4	915,8	970,5

* Se recoge la renta media declarada por las personas encuestadas.

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

Las familias que han firmado el contrato en el último año declaran percibir unos ingresos medios de 916 euros, frente a los 1.008 euros de media de los hogares inquilinos antiguos. Por Territorios Históricos, las familias de Guipúzcoa manifiestan unos ingresos medios algo más elevados (1.015 euros al mes, frente a los 952 de Álava y los 961 de Bizkaia).

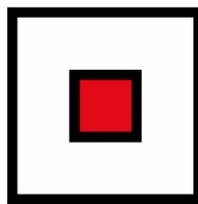
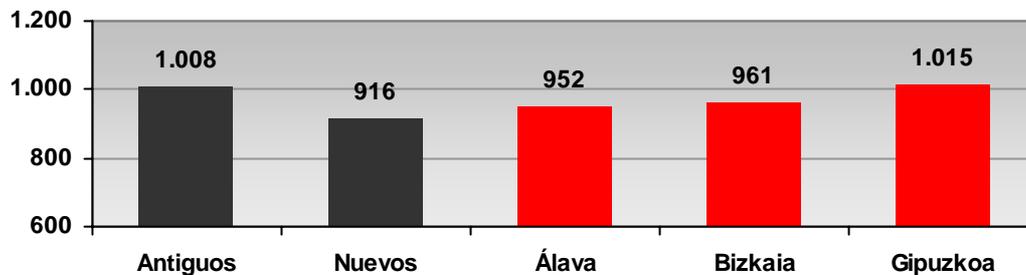


Gráfico 3.1 Ingresos medios de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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

3.2. Características residenciales

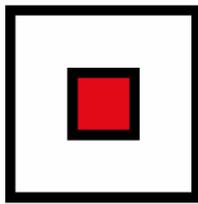
Según la información facilitada por los propios inquilinos del Programa Bizigune, la mitad de las viviendas ocupadas disponen de 3 dormitorios (50%) y un 39% tiene 2 habitaciones.

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

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
1 dormitorio	6,9	5,5	6,4
2 dormitorios	35,7	44,3	39,2
3 dormitorios	51,5	47,2	49,7
Más de 3 dormitorios	5,9	2,6	4,5
Ns/Nc	0,0	0,4	0,2
Total	100,0	100,0	100,0

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

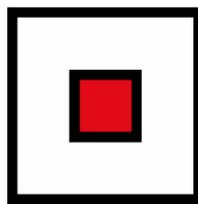
Del total de viviendas arrendadas a través del Programa Bizigune, el 62% posee ascensor y un 14% tiene además trastero. Sólo el 2% de estas familias declara que también dispone de garaje.



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

% afirmativo	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Ascensor	62,2	62,3	62,2
Trastero	13,8	15,3	14,4
Garaje	2,1	2,2	2,1

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



4. SATISFACCION CON LA VIVIENDA DE LOS HOGARES INQUILINOS DEL PROGRAMA BIZIGUNE

4.1. Satisfacción general con la vivienda

A través de la Encuesta realizada se constata que la mayor parte de las familias inquilinas del Programa Bizigune están muy o bastante satisfechas con la vivienda adjudicada (31% y 56% respectivamente).

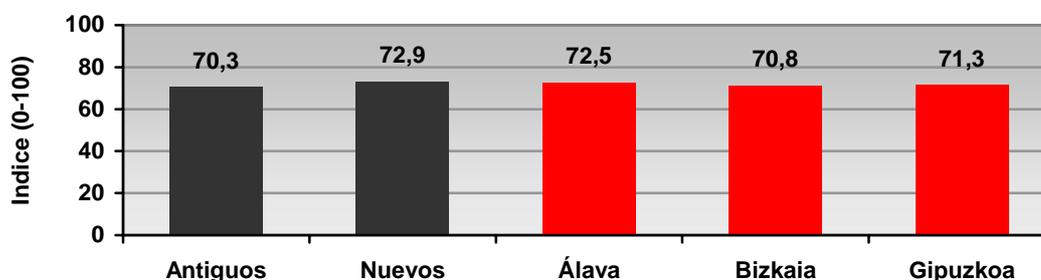
Cuadro 4.1. Satisfacción general con la vivienda actual de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Muy satisfecho	28,8	32,6	30,9
Bastante satisfecho	55,3	56,4	55,7
Poco satisfecho	10,9	8,2	9,8
Nada satisfecho	4,0	2,8	3,6
Puntuación media (Índice 0-100)	70,3	72,9	71,4

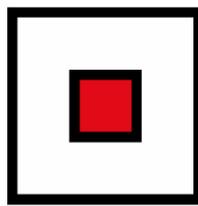
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

El nivel de satisfacción medio se sitúa en 71 puntos en una escala de 0 a 100. Los hogares inquilinos más recientes poseen un nivel de satisfacción general con la vivienda algo mayor (72 puntos frente a los 70 del resto). Por Territorios Históricos el nivel de satisfacción medio con la vivienda es muy similar.

Gráfico 4.1 Satisfacción general media con la vivienda actual de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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



4.2. Satisfacción con la adjudicación en alquiler

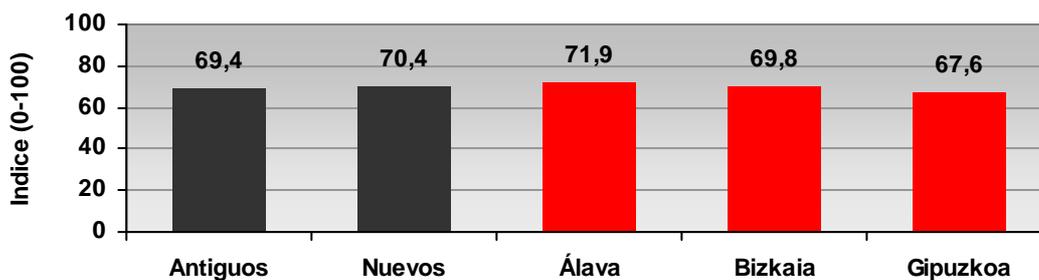
El hecho de que la vivienda sea adjudicada en régimen de alquiler genera también un nivel de satisfacción positivo. El 68% de las personas consultadas considera estar bastante satisfecho con el régimen de alquiler y un 21% muy satisfecho. Así, el nivel de satisfacción medio con este hecho se sitúa en 70 puntos sobre 100. No se aprecian diferencias significativas en función de la antigüedad en el programa o por la zona geográfica de residencia.

Cuadro 4.2. Satisfacción con el hecho de que la vivienda sea adjudicada en alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Muy satisfecho	23,5	17,7	21,1
Bastante satisfecho	63,0	74,5	67,7
Poco satisfecho	11,6	6,2	9,4
Nada satisfecho	1,9	0,6	1,4
Ns/Nc	0,0	1,0	0,4
Índice medio (0-100)	69,4	70,1	69,7

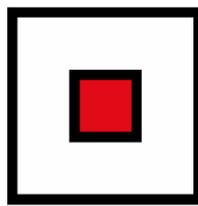
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

Gráfico 4.2 Satisfacción general media con el hecho de que la vivienda sea adjudicada en alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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

En términos comparativos con otras opciones de resolver la necesidad de vivienda, de la Encuesta se desprende que la población inquilina del Programa Bizigune considera que el alquiler de esta vivienda a precio protegido es mucho mejor que solventar la necesidad en el mercado libre.



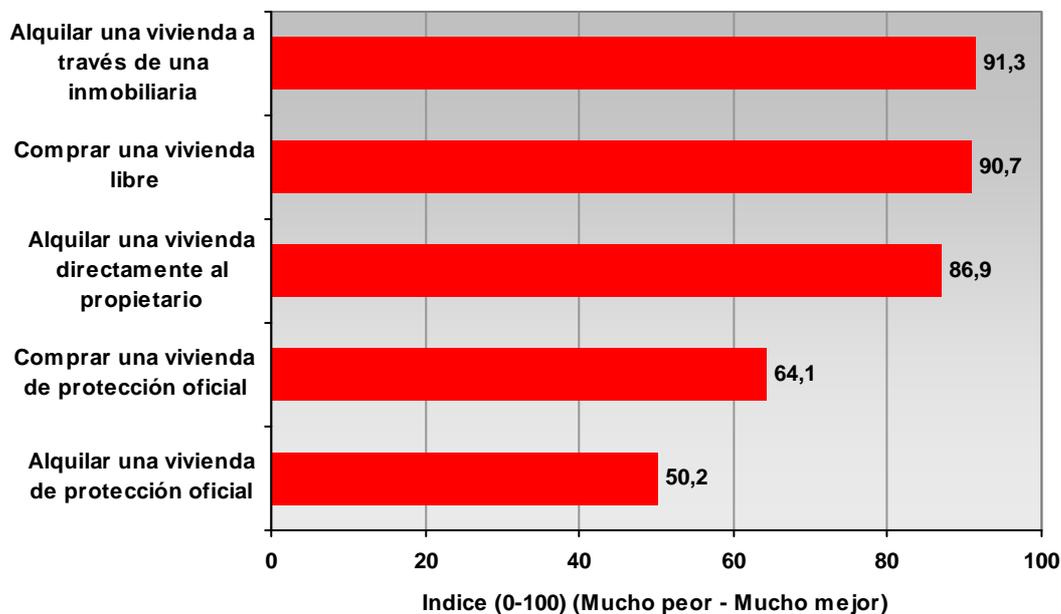
Frente a las opciones de acceso a una vivienda protegida, el alquilar una vivienda usada a través del Programa Bizigune es en términos comparativos similar a alquilar una vivienda protegida, e incluso mejor que comprar una vivienda de protección pública.

Cuadro 4.3. Comparativa del Programa Bizigune respecto a otros medios de resolver la necesidad de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

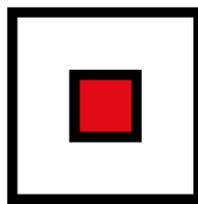
El Programa Bizigune es...que...	% horizontal					Índice medio (0-100)
	Mucho peor	Peor	Igual	Mejor	Mucho mejor	
Alquilar una vivienda a través de una inmobiliaria	0,0	1,9	2,4	24,4	71,3	91,3
Comprar una vivienda libre	3,8	0,6	2,2	15,7	77,7	90,7
Alquilar una vivienda directamente al propietario	1,7	2,6	5,9	26,2	63,6	86,9
Comprar una vivienda de protección oficial	20,9	9,7	7,8	15,1	46,4	64,1
Alquilar una vivienda de protección oficial	20,3	25,1	15,7	11,5	27,5	50,2

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

Gráfico 4.3 Comparativa media del Programa Bizigune respecto a otros medios de resolver la necesidad de los hogares inquilinos del Programa Bizigune



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



Cuadro 4.4. Comparativa media del Programa Bizigune respecto a otros medios de resolver la necesidad de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

Índice medio	Antiguos	Nuevos	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Comprar una vivienda de protección oficial	58,7	72,0	74,3	62,3	57,7	64,1
Comprar una vivienda libre	89,0	93,3	89,2	90,8	92,2	90,7
Alquilar una vivienda de protección oficial	43,7	59,6	56,9	47,6	49,7	50,2
Alquilar una vivienda a través de una inmobiliaria	88,7	95,0	89,4	90,0	96,5	91,3
Alquilar una vivienda directamente al propietario	83,4	92,0	81,7	87,1	91,8	86,9

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

4.3. Satisfacción con los diferentes aspectos de la vivienda

El análisis de la Encuesta ha permitido sintetizar todos los ítems estudiados sobre la satisfacción con la vivienda de los hogares inquilinos en cinco factores clave: la calidad y el equipamiento, el tamaño y la distribución, el edificio, el entorno y la renta de alquiler.

Antes de adentrarse en cada uno de los ítems estudiados, se muestra en la siguiente gráfica el nivel de satisfacción medio de cada uno de los factores determinantes de la satisfacción. El entorno en el que está ubicada la vivienda obtiene un nivel de satisfacción medio de 76 puntos sobre 100 y las valoraciones sobre el tamaño y la distribución de la vivienda 75 puntos. Las opiniones positivas son también elevadas en los aspectos relativos a la renta de alquiler (69 puntos sobre 100). Algo menor es el nivel de satisfacción con el edificio (62 puntos) y con la calidad y el equipamiento de la vivienda (56 puntos).

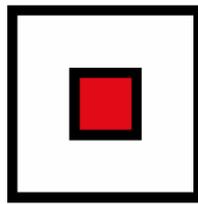
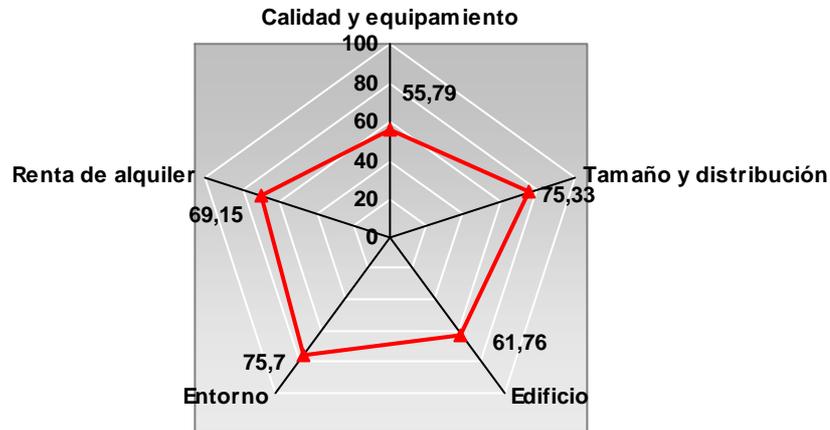


Gráfico 4.4 Satisfacción media con los diversos aspectos de la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

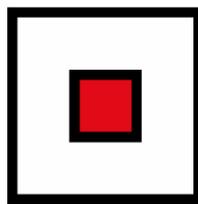


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

4.3.1. Satisfacción con la calidad y el equipamiento

Los hogares encuestados declaran tener un nivel de satisfacción medio con la calidad y el equipamiento de la vivienda de 56 puntos de media, por detrás de otros aspectos mejor valorados como son el entorno, el tamaño y la distribución, la renta de alquiler y el edificio.

Ahora bien, en los ítems relacionados con la calidad y el equipamiento de la vivienda del Programa Bizigune de la Encuesta la opción mayoritaria es siempre la de un nivel de satisfacción alto.



Cuadro 4.5. Satisfacción con la calidad y el equipamiento de la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

	% horizontal					Índice medio (0-100)
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Antigüedad de la vivienda	5,2	12,4	26,4	45,8	10,2	60,8
Calidad de los materiales	5,0	10,7	28,9	45,9	9,6	61,1
Instalaciones (calefacción, acceso a gas)	16,6	15,4	12,0	44,5	11,5	54,7
Equipamiento de la vivienda (cocina y baño)	3,7	9,3	17,2	55,5	14,4	66,9
Mobiliario disponible	23,5	18,5	20,5	33,3	4,2	44,0
Aislamiento de la vivienda	12,2	17,8	22,0	41,9	6,2	53,0

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

En este sentido, en términos de promedio los datos revelan buenos niveles de satisfacción con el equipamiento de la vivienda como la cocina y los baños (67 puntos de media), con la calidad de los materiales (61 puntos) y con la antigüedad de la vivienda (61 puntos). Ahora bien, las puntuaciones son algo más bajas en el caso de las instalaciones de calefacción y acceso al gas (55 puntos) y en relación al aislamiento de la vivienda (53 puntos). Los hogares inquilinos se muestran insatisfechos con el mobiliario disponible en la vivienda (44 puntos sobre 100 de media).

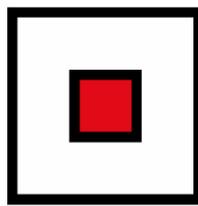
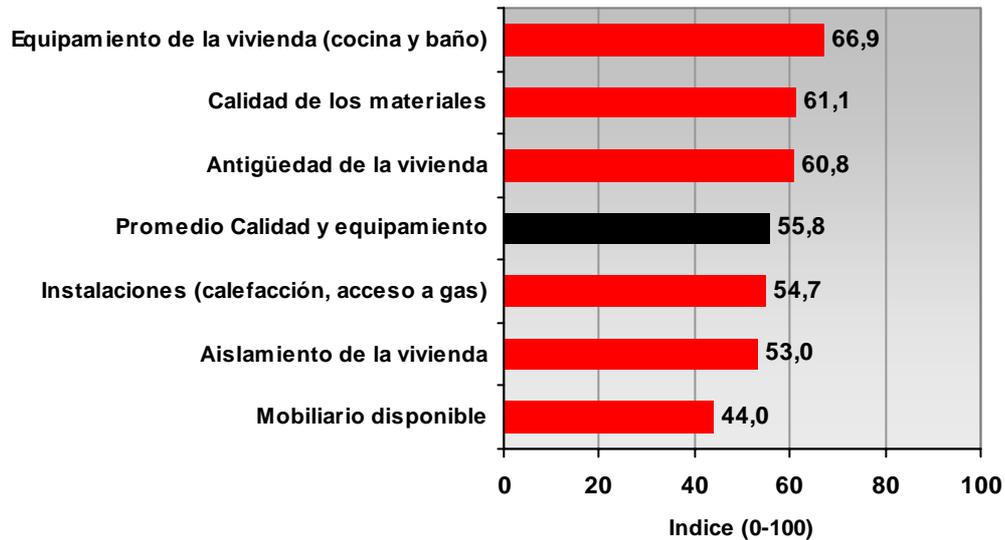


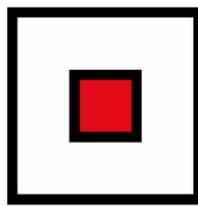
Gráfico 4.5 Satisfacción media con la calidad y el equipamiento de la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune



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

Tomando en consideración la antigüedad del contrato del inquilino, los hogares que llevan 1 año o menos en la vivienda ofrecen unas puntuaciones medias sobre la calidad y el equipamiento superiores a las familias de mayor antigüedad.

En general, los hogares inquilinos de Bizkaia se muestran algo más descontentos con los aspectos relacionados con la calidad y el equipamiento de su vivienda que las familias de Gipuzkoa o Álava, sobre todo en relación a las instalaciones (calefacción, acceso a gas) y al mobiliario disponible en la vivienda.

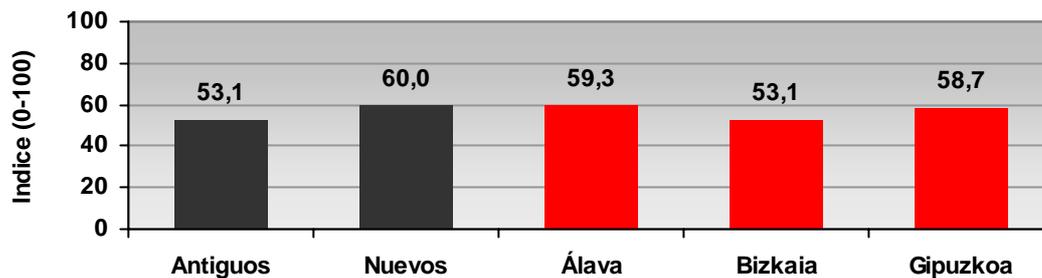


Cuadro 4.6. Satisfacción media con la calidad y el equipamiento de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

Puntuación media (Índice 0-100)	Antiguos	Nuevos	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Antigüedad de la vivienda	59,6	62,6	60,9	60,2	62,3	60,8
Calidad de los materiales	58,7	64,6	64,6	59,4	61,7	61,1
Instalaciones (calefacción, acceso a gas)	50,7	60,6	62,9	49,1	58,9	54,7
Equipamiento de la vivienda (cocina y baño)	65,3	69,3	67,0	66,0	69,9	66,9
Mobiliario disponible	43,1	45,5	47,6	40,0	51,3	44,0
Aislamiento de la vivienda	49,0	58,9	54,1	51,6	55,5	53,0
Satisfacción media	53,1	60,0	59,3	53,1	58,7	55,8

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

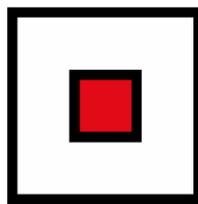
Gráfico 4.6 Satisfacción general media con la calidad y el equipamiento de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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

4.3.2. Satisfacción con el tamaño y la distribución

Los casos estudiados confirman tener un nivel de satisfacción alto con los aspectos relativos al tamaño y la distribución de la vivienda, 75 puntos de media sobre 100, siendo el segundo aspecto mejor valorado, por detrás del entorno.



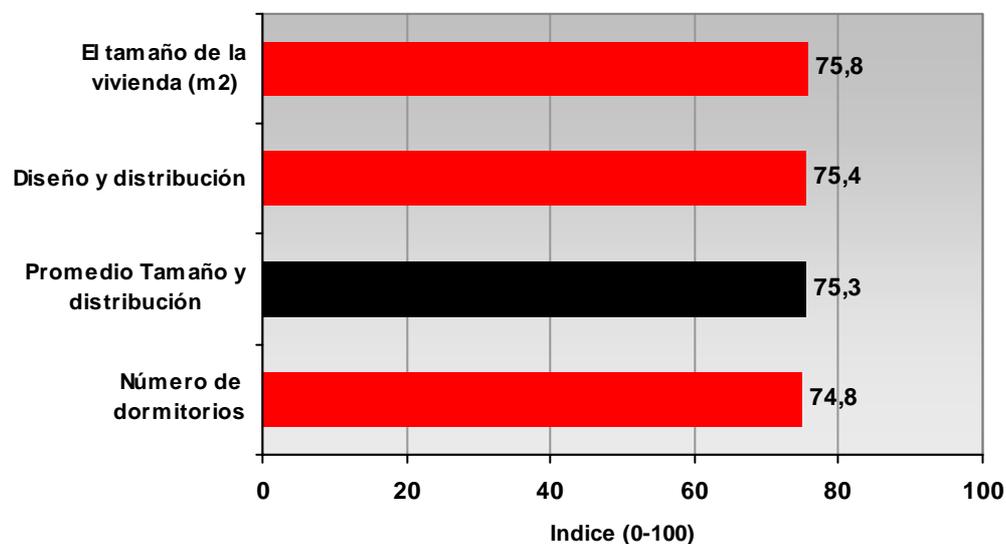
Cuadro 4.7. Satisfacción con el tamaño y la distribución de la vivienda del Programa Bizigune

	% horizontal					Índice medio (0-100)
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Diseño y distribución	1,2	3,9	13,3	55,2	26,4	75,4
Tamaño de la vivienda	0,9	4,8	9,8	59,2	25,4	75,8
Nº de dormitorios	1,0	5,1	9,5	62,2	22,1	74,8

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

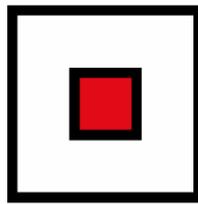
El tamaño de la vivienda (superficie útil de la misma) obtiene una ratio de 76 puntos sobre 100. Por su parte, el diseño u la distribución y el número de dormitorios se sitúan en 75 puntos.

Gráfico 4.7 Satisfacción media con el tamaño y la distribución de la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune



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

No se aprecian diferencias significativas en los colectivos objetos de atención en cuanto al tamaño y la distribución de la vivienda.

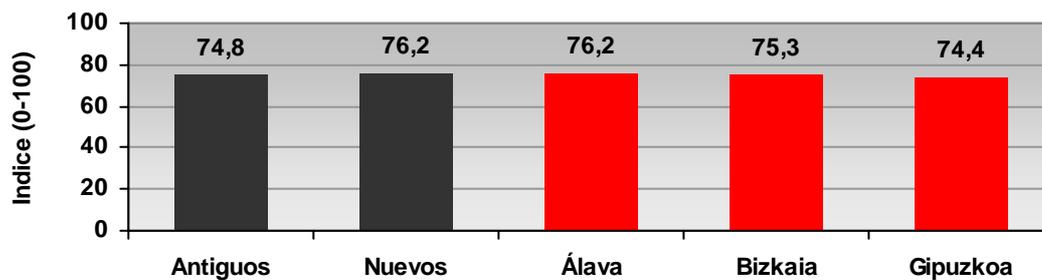


Cuadro 4.8. Satisfacción media con el tamaño y la distribución de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

Puntuación media (Índice 0-100)	Antiguos	Nuevos	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Diseño y distribución	74,4	76,9	76,5	74,8	75,8	75,4
El tamaño de la vivienda (m ²)	75,4	76,4	76,4	76,4	73,8	75,8
Número de dormitorios	74,6	75,2	76,0	74,8	73,6	74,8
Satisfacción media	74,8	76,2	76,2	75,3	74,4	75,3

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

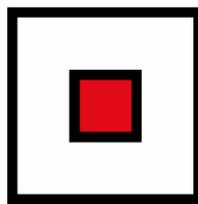
Gráfico 4.8 Satisfacción general media con el tamaño y la distribución de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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

4.3.3. Satisfacción con el edificio

Los hogares inquilinos del Programa Bizigune declaran tener un nivel de satisfacción medio con el edificio en el que se ubica su vivienda de 62 puntos sobre 100, por detrás de cuestiones como en entorno, el tamaño y la distribución y la renta de alquiler.



Cuadro 4.9. Satisfacción con el edificio de la vivienda del Programa Bizigune

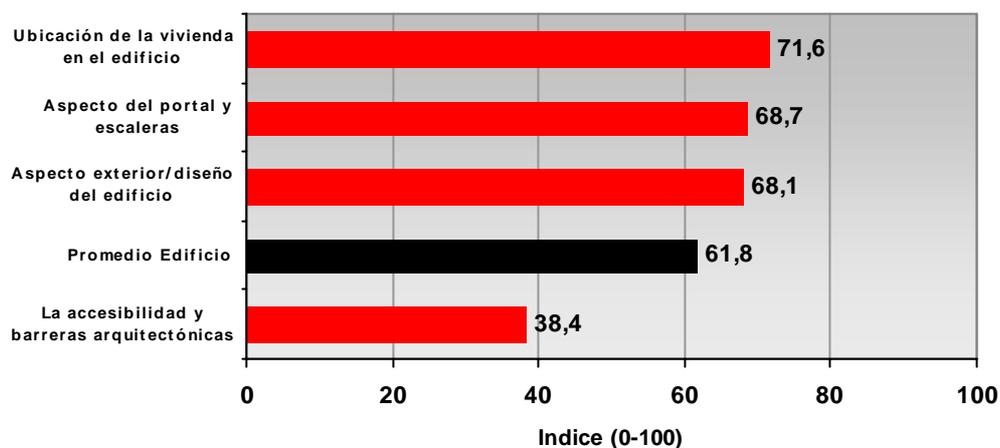
	% horizontal					Índice medio (0-100)
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Aspecto exterior/diseño del edificio	1,4	8,6	17,4	61,5	11,2	68,1
Aspecto del portal y escaleras	2,4	6,9	15,7	63,5	11,5	68,7
La accesibilidad y barreras arquitectónicas	42,2	11,3	5,2	33,5	7,9	38,4
Ubicación de la vivienda en el edificio	2,8	4,4	10,0	69,5	13,3	71,6

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

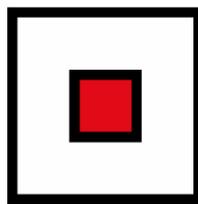
La ubicación de la vivienda en el edificio está muy bien valorada con una satisfacción media de 72 puntos sobre 100. También se obtiene puntuaciones muy positivas sobre el aspecto del portal y las escaleras (69 puntos) y el aspecto exterior y el diseño del edificio (68 puntos).

Sin embargo, la opinión es bastante desfavorable en relación a la accesibilidad y las barreras arquitectónicas del edificio. Así, el 42% confirma tener un nivel de satisfacción al respecto muy bajo y un 11% bajo, de lo que se estima una puntuación media de 38 puntos sobre 100.

Gráfico 4.9 Satisfacción media con el edificio de las viviendas del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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



Los hogares nuevos ofrecen puntuaciones medias algo más positivas en todos los ítems estudiados. La baja satisfacción con la accesibilidad y las barreras arquitectónicas es coincidente en ambos grupos de análisis.

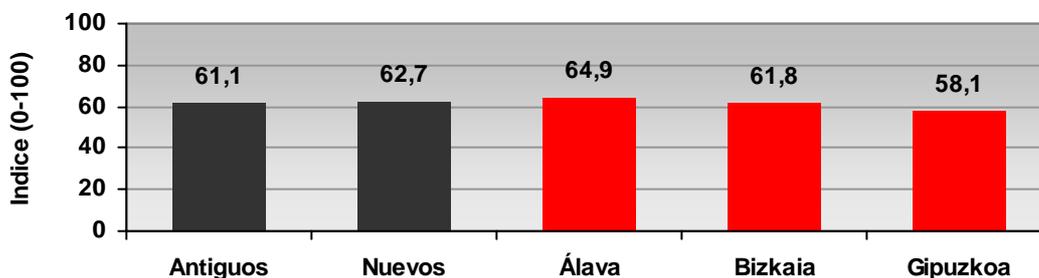
Por Territorios Históricos, las diferencias se sitúan en el aspecto del portal y las escaleras con menores niveles de satisfacción en Gipuzkoa (58 puntos), en la ubicación de la vivienda en el edificio (menores niveles de satisfacción en Bizkaia y Gipuzkoa) y en la accesibilidad y las barreras arquitectónicas. En relación a esta última cuestión cabe concretar que el nivel de satisfacción medio es de 47 puntos en Álava, de 39 puntos en Bizkaia y de 28 puntos en Gipuzkoa.

Cuadro 4.10. Satisfacción media con el edificio de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

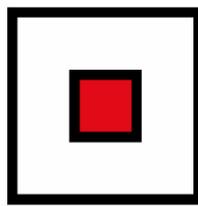
Puntuación media (Índice 0-100)	Antiguos	Nuevos	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Aspecto exterior/diseño del edificio	67,8	68,7	67,5	68,9	66,8	68,1
Aspecto del portal y escaleras	68,1	69,5	68,6	69,2	57,5	68,7
La accesibilidad y barreras arquitectónicas	38,1	38,9	47,4	38,8	27,5	38,4
Ubicación de la vivienda en el edificio	70,3	73,4	75,2	70,4	70,6	71,6

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

Gráfico 4.10 Satisfacción general media con el edificio de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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



4.3.4. Satisfacción con el entorno

Las opiniones de los hogares inquilinos referidos al entorno en la que se sitúa la vivienda son muy positivas, siendo el aspecto de la vivienda que el ítem que acoge los mayores niveles de satisfacción con 76 puntos sobre 100 de media.

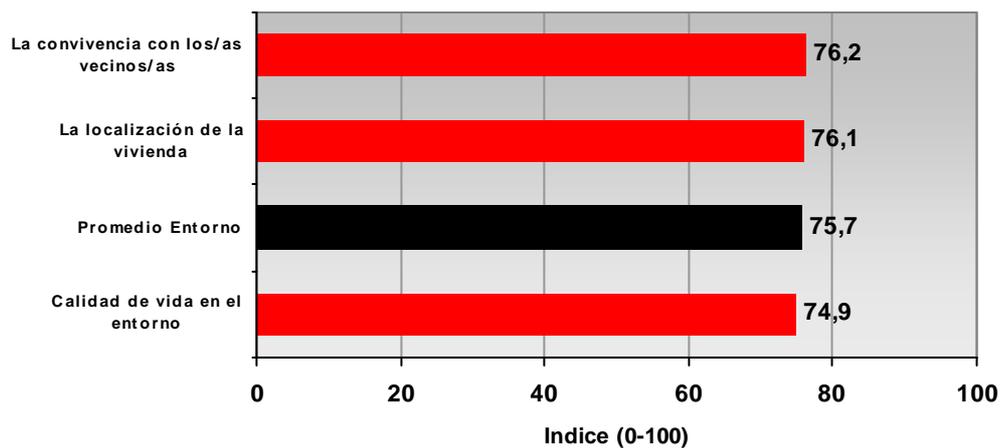
Cuadro 4.11. Satisfacción con el entorno de la vivienda del Programa Bizigune

	% horizontal					Índice medio (0-100)
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Calidad de vida en el entorno	2,2	2,8	9,8	63,8	21,4	74,9
La convivencia con los/as vecinos/as	2,2	1,9	6,8	66,9	22,1	76,2
La localización de la vivienda	0,3	3,1	11,2	63,0	22,4	76,1

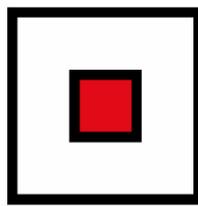
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

La convivencia con los vecinos/as obtiene un nivel de satisfacción medio de 76 puntos, lo mismo que la localización de la vivienda. Sobre la calidad de vida en el entorno se estima un nivel de satisfacción de 75 puntos de promedio.

Gráfico 4.11 Satisfacción media con el entorno de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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



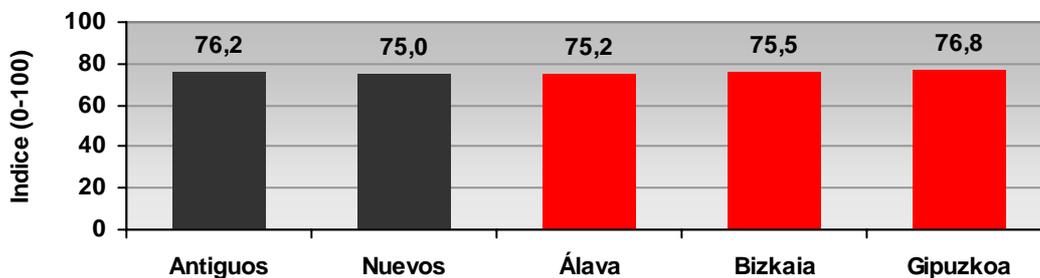
El nivel de satisfacción con la calidad de vida y la convivencia con los vecinos/as es algo superior entre los hogares inquilinos de Gipuzkoa. No se aprecian diferencias importantes en el resto de colectivos estudiados.

Cuadro 4.12. Satisfacción media con el entorno de la vivienda del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

Puntuación media (Índice 0-100)	Antiguos	Nuevos	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Calidad de vida en el entorno	75,3	74,2	74,8	73,9	77,5	74,9
La convivencia con los/as vecinos/as	76,7	75,5	74,9	76,1	77,7	76,2
La localización de la vivienda	76,5	75,4	75,9	76,5	75,1	76,1
Satisfacción media	76,2	75,0	75,2	75,5	76,8	75,7

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

Gráfico 4.12 Satisfacción general media con el entorno de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

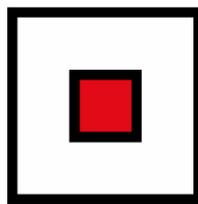


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

4.3.5. Satisfacción con la renta de alquiler

La opinión de las familias inquilinas sobre la renta de alquiler es también positiva, con un resultado medio de 69 puntos sobre 100.

Ahondando en los aspectos relacionados con el pago del alquiler, de la encuesta se desprende que la propia cuantía de la renta obtiene un nivel de satisfacción medio de 67 puntos, la revisión anual de la misma de 63 puntos y su forma de pago de 81 puntos.



Cuadro 4.13. Satisfacción los aspectos relativos a la renta de alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

	% horizontal					Índice medio (0-100)
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
La renta mensual	5,8	14,5	17,4	44,4	18,0	63,5
La revisión anual de la renta	7,6	11,1	12,3	58,3	10,7	63,4
La forma de pago (domiciliación bancaria)	0,7	0,6	1,5	70,4	26,8	80,5

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

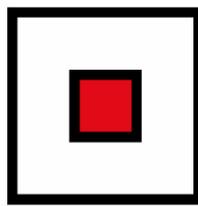
Todas las variables concernientes a la renta de alquiler están mejor valoradas por los nuevos inquilinos que por aquellos hogares que llevan más de 1 año en el Programa (73 puntos de media frente a los 67 puntos de las familias antiguas). Por Territorios Históricos, las familias residentes en Gipuzkoa parecen mostrar mayores niveles de satisfacción en la cuantía de la renta pagada y en su revisión anual.

Cuadro 4.14. Satisfacción media con los aspectos relativos a la renta de alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

Puntuación media (Índice 0-100)	Antiguos	Nuevos	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
La renta mensual	61,5	66,5	64,3	62,8	64,7	63,5
La revisión anual de la renta	59,8	68,9	62,7	62,7	65,9	63,4
La forma de pago (domiciliación bancaria)	79,1	82,7	81,6	79,8	81,4	80,5
Satisfacción media	66,8	72,9	69,6	68,4	70,8	69,2

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

Ahondando en la variable precio, se consulta a los hogares inquilinos a través del Programa Bizigune acerca de la relación calidad-precio de la vivienda adjudicada. Más de la mitad de los casos confirma que la relación es "bastante buena" (54%) y un 26% la califica de "muy buena". Del trasvase de estos datos a una escala de 0 a 100 se obtiene una puntuación media de 68 puntos sobre la relación calidad-precio de la actual vivienda.



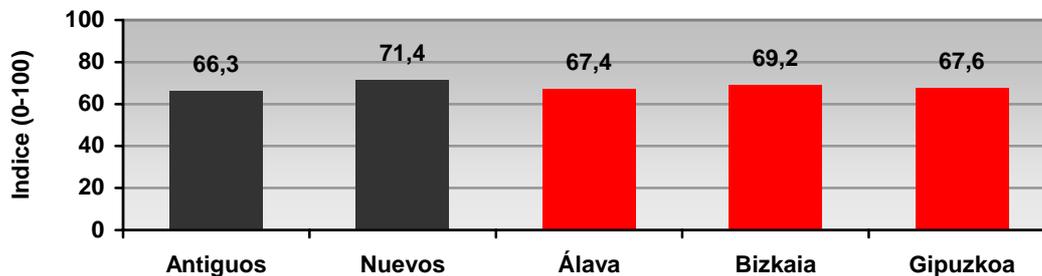
Cuadro 4.15. Valoración de la calidad-precio de la vivienda adjudicada de alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Muy buena	23,3	30,1	26,1
Bastante buena	52,9	56,2	54,2
Bastante mala	15,8	8,1	12,6
Muy mala	4,3	4,0	4,2
Ns/Nc	3,8	1,6	2,9
Puntuación media (Índice 0-100)	66,3	71,4	68,4

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

Los nuevos inquilinos son los que obtienen la puntuación media más elevada (71 puntos). No se aprecian diferencias significativas en función de la zona geográfica de residencia.

Gráfico 4.13 Valoración media de la calidad-precio de la vivienda adjudicada de alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

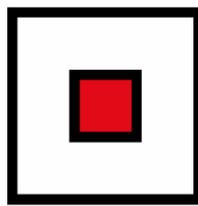


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

4.4. Identificación de los principales aspectos a mejorar de la vivienda

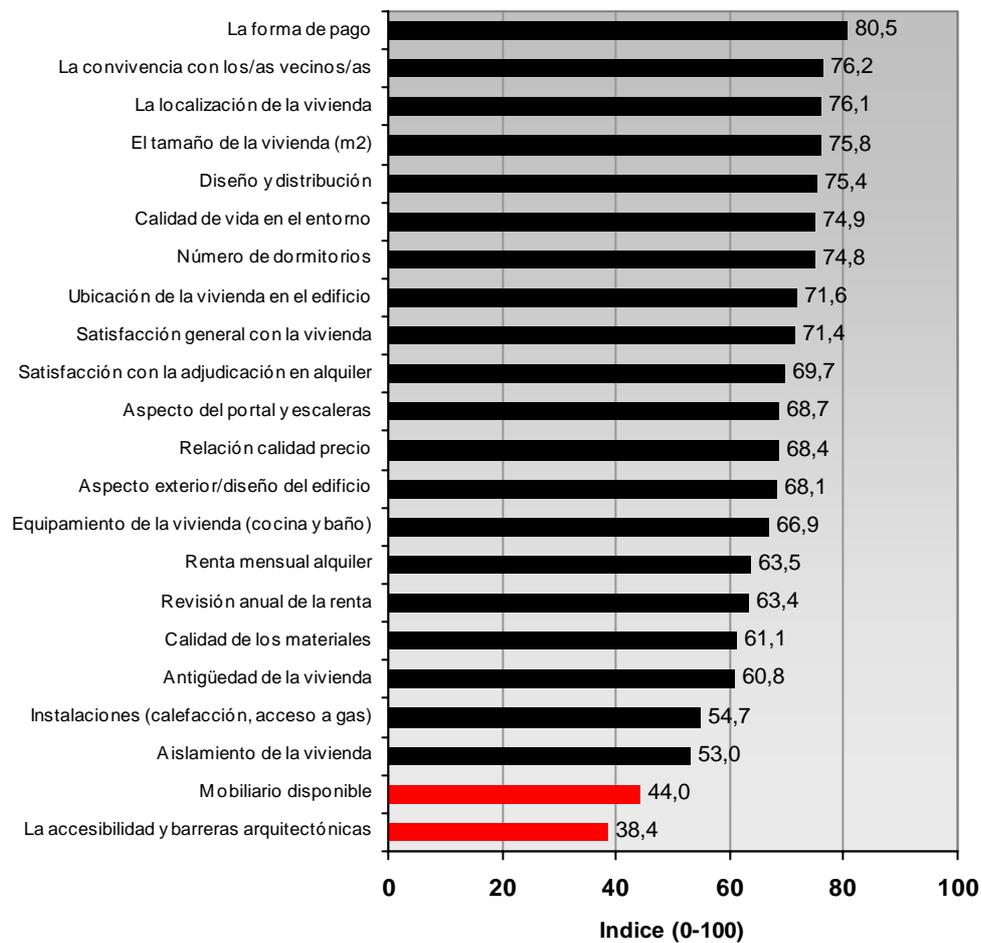
A continuación en la siguiente gráfica se recoge el nivel de satisfacción medio con todos los ítems estudiados sobre la vivienda adjudicada a través de Bizigune, dando como resultado un ranking de mayor a menor nivel de satisfacción.

Los aspectos mejor valorados son la forma de pago, la convivencia con los/as vecinos/as, la localización de la vivienda y el tamaño de la misma, con puntuaciones superiores a los 75 puntos de media.

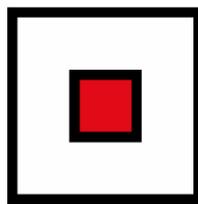


Por el contrario, los aspectos con menores niveles de satisfacción son la accesibilidad y las barreras arquitectónicas y el mobiliario disponible.

Gráfico 4.14 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.



5. LA NECESIDAD DE VIVIENDA ACTUAL Y FUTURA DE LOS HOGARES INQUILINOS

5.1. Tipo de necesidad de vivienda resuelta

A través de la Encuesta se estima que del total de hogares que actualmente han alquilado una vivienda a través del Programa Bizigune, el 40% ha accedido a su primera vivienda, esto es, han pasado del hogar paterno-materno a configurarse como una unidad convivencial independiente.

Para el 60% restante, proporción mayoritaria tanto entre los nuevos inquilinos como entre los antiguos inquilinos, Bizigune ha supuesto un cambio de vivienda habitual.

Cuadro 5.1. Necesidad resuelta por el Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

% vertical	Antiguos	Nuevos	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Acceso a la primera vivienda	45,2	32,5	34,8	41,5	42,1	40,0
Cambio de vivienda habitual	54,8	67,5	65,2	58,5	57,9	60,0
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.

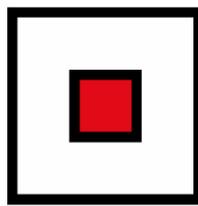
Se recogen en la tabla adjunta las principales características socio-demográficas de los casos que han accedido y de aquellos que han cambiado de vivienda habitual.

Cuadro 5.2. Principales características socio-demográficas de los hogares según la necesidad resuelta por el Programa Bizigune

	Acceso	Cambio	Total
Edad media (años)	36,4	43,5	40,6
Nacionalidad española (%)	92,6	76,7	83,1
Hogar unipersonal (%)	69,1	45,6	55,0
Tamaño medio familiar (Nº)	1,5	2,1	1,9
Antigüedad media en la vivienda (años)	2,3	2,2	2,2
Ingresos medios (euros)	978,9	964,5	970,5

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

El cambio de vivienda es la principal necesidad resuelta por los hogares inquilinos de Bizigune. Ahondado en este colectivo que ya conformaban una unidad convivencial independiente con anterioridad a la entrada en la vivienda del Programa Bizigune, cabe



reseñar que el 64% residía en una vivienda de alquiler del mercado libre, un 20% compartía la vivienda y un 9% declara que residía en otra vivienda de Bizigune.

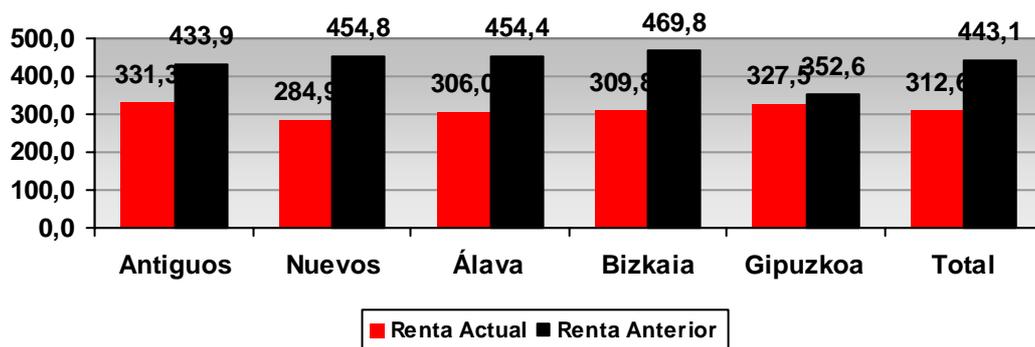
Cuadro 5.3. Situación residencial de los hogares que se han cambiado al Programa Bizigune

	Antiguos	Nuevos	TOTAL
En casa de los padres	1,0	0,0	0,5
En otra vivienda de alquiler de Bizigune	1,5	16,9	8,6
En otra vivienda de alquiler del mercado libre	71,6	55,5	64,3
En una vivienda compartida	21,2	18,2	19,8
En una vivienda cedida	1,1	0,0	0,6
Otra situación	3,5	9,3	6,2
TOTAL	100,0	100,0	100,0

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

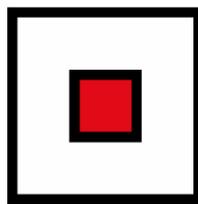
Tomando como referencia la información facilitada por los propios inquilinos a través de la Encuesta, cabe mostrar que si bien actualmente los hogares de alquiler declaran hacer frente a una renta media de 313 euros al mes, en la vivienda arrendada anterior la cuantía media declarada era de 443 euros de media, esto es, un ahorro medio del 41,5% en pago de renta.

Gráfico 5.1 Renta media anterior vs. renta media actual de los hogares inquilinos del 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.

En cuanto al nivel de satisfacción con la vivienda arrendada, tanto las personas que han accedido a su primera vivienda, como los hogares que han cambiado de vivienda



habitual poseen un nivel de satisfacción muy similar (72 puntos y 71 puntos respectivamente).

La satisfacción media con el hecho de que la vivienda haya sido adjudicada en régimen de alquiler es algo superior en el caso de los hogares de cambio (71 puntos) que entre los hogares inquilinos de acceso (68 puntos).

Cuadro 5.4. Satisfacción general media con la vivienda de los hogares según la necesidad resuelta por el Programa Bizigune

Índice medio (0-100)	Acceso	Cambio	Total
Satisfacción con la vivienda	71,6	71,2	71,4
Satisfacción con la adjudicación en alquiler	68,0	70,8	69,7

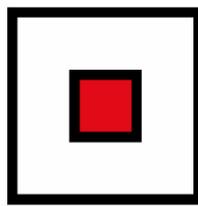
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

5.2. Necesidad de vivienda actual

5.2.1. Necesidad de cambio de vivienda habitual

Centrando la atención en la necesidad de vivienda sentida presente, se consulta abiertamente a los hogares inquilinos de Bizigune si en el momento actual tienen necesidad de cambiar de vivienda habitual. La mayor parte de los casos, el 68% de las familias, confirma que ya no tiene necesidad de cambiar de vivienda habitual, considerando que el Programa Bizigune ha satisfecho su necesidad en materia de vivienda.

Por su parte, un 30% de las familias arrendatarias de una vivienda del mercado libre a través de Bizigune, consideran que sí tienen necesidad de cambiar de vivienda habitual. Y más concretamente, un 15% confirma que está buscando otra vivienda con el Programa Bizigune. Un 6% por su parte, declara que está a la espera de otra vivienda protegida. La búsqueda de una vivienda en el mercado libre tanto de alquiler como de compra es muy reducida (1,2% y 1,3% respectivamente).



Cuadro 5.5. Necesidad de cambiar de vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Sí, estoy buscando otra vivienda con el Programa Bizigune	13,8	15,6	14,6
Sí, estoy buscando una vivienda en alquiler en el mercado libre	1,7	0,6	1,2
Sí, estoy buscando una vivienda para comprar	1,4	1,0	1,3
Sí, estoy a la espera de otra vivienda protegida	9,5	0,6	5,9
Sí, tengo necesidad. Pero no estoy buscando	9,2	4,2	7,1
No tengo necesidad de cambiar de vivienda	61,4	77,6	68,0
Otra situación	1,4	0,4	1,0
Ns/Nc	1,6	0,0	1,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0

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

En este sentido, la Encuesta confirma la baja posibilidad de estos hogares de alquilar o comprar una vivienda de precio libre. Así, el 87% de los hogares inquilinos a través de Bizigune consideran que tienen pocos o ninguna posibilidad de alquilar una vivienda en el mercado libre y prácticamente la totalidad de familias consultadas (97%) considera que sus posibilidades son casi nulas de comprar una vivienda libre.

Cuadro 5.6. Posibilidades de acceso al mercado libre de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Posibilidad de alquilar en el mercado libre			
Muchas posibilidades	0,6	0,6	0,6
Bastantes posibilidades	3,7	2,4	3,2
Un nivel intermedio	11,2	5,8	9,0
Pocas posibilidades	29,1	34,0	31,1
Ninguna posibilidad	55,4	57,1	56,1
Posibilidad media (Índice 0-100)	16,3	13,9	15,3
Posibilidad de comprar en el mercado libre			
Muchas posibilidades	0,9	0,4	0,7
Bastantes posibilidades		0,4	0,2
Un nivel intermedio	2,2	1,0	1,7
Pocas posibilidades	8,4	11,2	9,5
Ninguna posibilidad	88,5	87,0	87,9
Posibilidad media (Índice 0-100)	4,1	4,0	4,1

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

Del trasvase de la distribución de frecuencias a una escala 0 a 100, de ninguna a muchas posibilidades se obtiene una posibilidad media de alquilar en el mercado libre de 15 puntos y de 4 puntos en relación a la compra en el mercado libre. Ambos resultados son algo más favorables en el caso de los hogares inquilinos en Gipuzkoa.

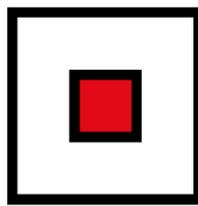
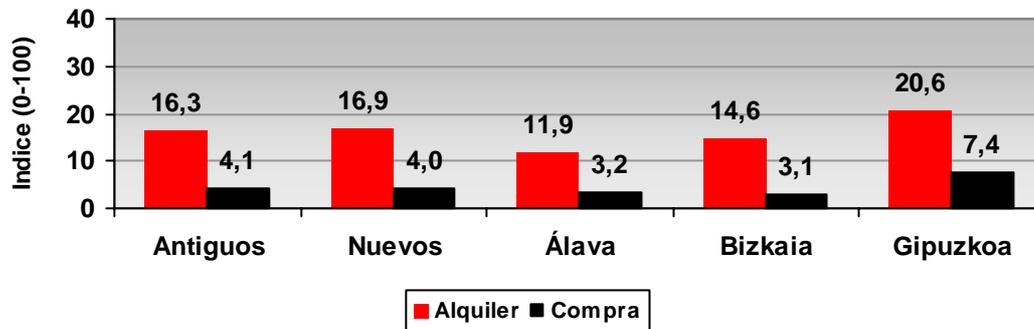


Gráfico 5.2 Posibilidades de acceso al mercado libre de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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

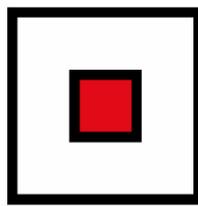
Ahondando en estas posibilidades de acceder al mercado libre, las familias inquilinas a través del Programa Bizigune declaran que el precio máximo al que podrían hacer frente por el pago de una vivienda es de 122.707 euros de media. Y por su parte, consideran que la capacidad de pago mensual que poseen es de 420 euros al mes.

Comparando ambos resultados con otras Encuestas realizadas es de subrayar que tanto el precio máximo asumible como la capacidad de pago mensual de los hogares inquilinos del Programa Bizigune son inferiores.

En este sentido es de recordar que el precio máximo declarado por las personas inscritas en Etxebide asciende a 135.399 euros⁴, las personas con necesidad de acceso declaran poder hacer frente a un precio máximo de 168.072 euros de media y los hogares con necesidad de cambio de 214.369 euros⁵. La capacidad de pago mensual era de 521 euros de media entre las personas inscritas en Etxebide, de 580 euros entre las personas con necesidad de acceso y de 522 euros de media entre las familias con necesidad de cambio.

⁴ Según la encuesta realizada a inscritos en Etxebide en 2009.

⁵ Según el Informe de Necesidades y Demanda de vivienda de 2008.



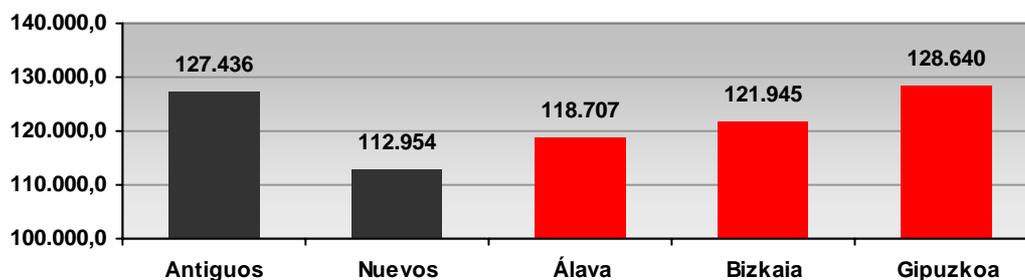
Cuadro 5.7. Precio máximo asumible y capacidad de pago mensual por la compra de una vivienda en el mercado libre de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Precio máximo asumible			
Menos de 42.000 Euros	0,5	1,2	0,8
Entre 42.001 y 54.000 Euros	0,8	0,4	0,6
Entre 54.001 y 72.000 Euros	0,6	2,9	1,5
Entre 72.001 y 96.000 Euros	4,3	1,0	2,9
Entre 96.001 y 120.000 Euros	1,4	2,9	2,0
Entre 120.001 y 150.000 Euros	12,6	6,0	9,9
Entre 150.001 y 180.000 Euros	2,4	2,0	2,3
Entre 180.001 y 240.000 Euros	1,1	0,6	0,9
Entre 240.001 y 300.000 Euros	0,6	0,0	0,4
Ns/Nc	75,7	82,9	78,6
Media (Euros)	127.435,6	112.954,4	122.706,8
Capacidad de pago mensual			
Hasta 60 Euros	0,0	0,6	0,2
De 61 a 120 Euros	0,0	2,3	1,0
De 121 a 180 Euros	1,3	2,1	1,6
De 181 a 240 Euros	10,1	4,9	8,0
De 241 a 300 Euros	14,4	16,9	15,4
De 301 a 450 Euros	12,2	13,2	12,6
De 451 a 600 Euros	4,1	0,0	3,3
De 601 a 750 Euros	0,2	0,0	0,1
De 751 a 900 Euros	0,8	0,0	0,5
Ns/Nc	56,7	57,7	57,1
Media (euros/mes)	432,5	400,8	419,7

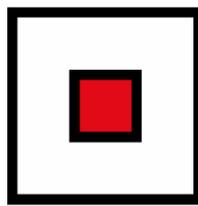
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

Retomando la información proporcionada por los actuales inquilinos del Programa Bizigune, la Encuesta revela que las familias inquilinas antiguas y aquellas residentes en Gipuzkoa declaran poder hacer frente a un precio máximo superior al resto.

Gráfico 5.3 Precio máximo medio de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

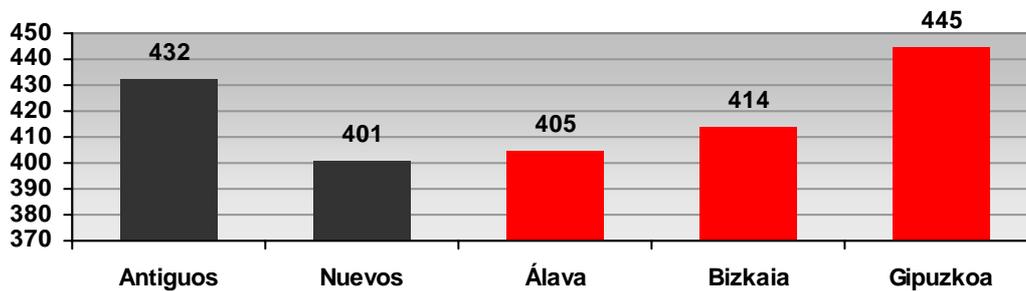


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.



La capacidad de pago mensual de las familias que llevan más de 1 año en el Programa y aquellas residentes de Gipuzkoa vuelve a ser superior el resto de grupos analizados.

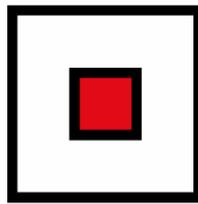
Gráfico 5.4 Capacidad de pago medio de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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

5.2.2. Necesidad de rehabilitar la vivienda

Además de la necesidad de cambiar de vivienda habitual, la Encuesta también indaga sobre la necesidad de rehabilitar la vivienda del Programa Bizigune. En lo que respecta a esta cuestión, el 46% de las personas encuestadas declara que la vivienda en la que actualmente residen había sido rehabilitada antes de ser ocupada por ellos. Sin embargo, un 30% de los actuales inquilinos considera que la vivienda precisa ser rehabilitada. La necesidad de llevar a cabo reformas en el actual domicilio se sitúa en el 33% de las familias que llevan más de 1 año en la vivienda, frente al 28% de los nuevos inquilinos.



Cuadro 5.8. Necesidad de rehabilitar la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
¿La vivienda había sido rehabilitada?			
Sí	47,1	43,8	45,8
No	50,7	51,2	50,9
Ns/Nc	2,2	5,0	3,3
¿La vivienda necesita ser rehabilitada?			
Sí	32,7	26,7	30,3
No	67,3	73,3	69,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0

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

Profundizando en la necesidad de rehabilitar la actual vivienda, la principal reforma demandada por los hogares inquilinos del Programa Bizigune es la necesidad de cambiar ventanas y puertas con un nivel de mención del 15% en el total de familias consultadas.

La necesidad de arreglar instalaciones de agua o electricidad se sitúa en el 10% de las viviendas del Programa y el cambio de baño o cocina en el 9%. El resto de reformas tienen menores niveles de incidencia.

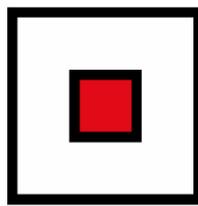


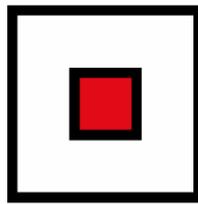
Gráfico 5.5 Tipo de rehabilitación precisa en las viviendas señaladas por los hogares inquilinos del Programa Bizigune



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

5.3. Perspectiva de resolución de la necesidad

Además de la necesidad de vivienda pasada y presente, se consulta a los hogares inquilinos a través del Programa Bizigune sobre la perspectiva de resolución de la necesidad en el plazo de 5 años. En este sentido, el 57% de los/as informantes considera que en ese plazo de tiempo continuarán de alquiler en una vivienda del Programa Bizigune. Por su parte, un 12% cree que accederá a una vivienda protegida en compra y otro 7% a una vivienda protegida de alquiler. La perspectiva de resolución de la necesidad en el mercado libre es muy reducida (3% del total).



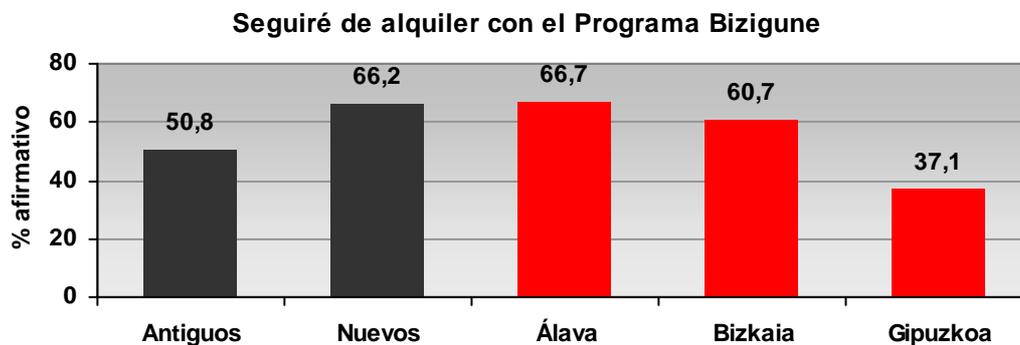
Cuadro 5.9. Perspectiva de resolución de la necesidad en el plazo de 5 años de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Seguiré de alquiler con el Programa Bizigune	50,8	66,2	57,1
Accederé a una vivienda protegida de alquiler	7,5	5,2	6,6
Accederé a una vivienda protegida en compra	13,4	10,2	12,1
Alquilaré una vivienda en el mercado libre	1,1	1,0	1,1
Compraré una vivienda en el mercado libre	1,5	2,4	1,9
Ns/Nc	25,6	15,1	21,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0

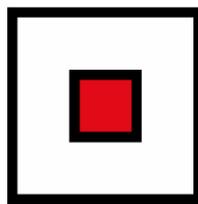
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

La permanencia en el Programa Bizigune es superior entre aquellos hogares inquilinos que han firmado en contrato recientemente (66% responden afirmativamente). También es mayor en el caso de los hogares de Álava y Bizkaia, frente a Gipuzkoa.

Gráfico 5.6 Perspectiva de permanencia en el Programa Bizigune de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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



6. SATISFACCIÓN DE LOS HOGARES INQUILINOS CON EL PROGRAMA BIZIGUNE

6.1. Valoración general del Programa

6.1.1. Satisfacción general con el Programa

En primer lugar, cabe resaltar que los hogares que han arrendado una vivienda a través de Bizigune declaran tener un buen nivel de satisfacción con el Programa. En concreto, el 50% de los casos considera que su satisfacción es alta y un 21,5% la califica de muy alta.

Cuadro 6.1. Nivel de satisfacción general con el Programa Bizigune de los hogares inquilinos

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Muy bajo	5,4	2,4	4,2
Bajo	7,0	7,6	7,2
Regular	19,8	11,5	16,4
Alto	48,7	51,8	50,0
Muy alto	18,9	25,1	21,5
Ns/Nc	0,2	1,5	0,8
Puntuación media (Índice 0-100)	67,2	72,8	69,5

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

Del trasvase de la distribución de frecuencias a una escala de 0 a 100, nivel de satisfacción muy bajo a muy alto, se obtiene como resultado una ratio de satisfacción media de 69,5 puntos sobre 100.

Los hogares inquilinos que llevan menos tiempo en el Programa ofrecen un nivel de satisfacción medio algo mayor (73 puntos). Las diferencias tampoco son muy elevadas en función del Territorio Histórico de residencia: 72 puntos de satisfacción media en Álava, 70 puntos en Gipuzkoa y 68 puntos en Bizkaia.

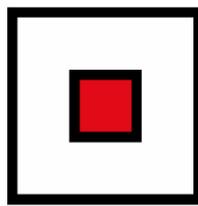
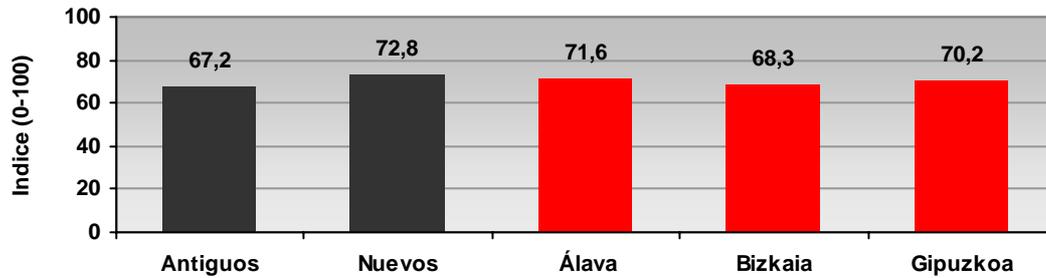


Gráfico 6.1 Satisfacción general media con el Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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

6.1.2. Valoración de los principales objetivos del Programa

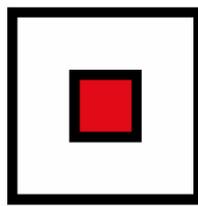
La mayor parte de los hogares inquilinos de Bizigune considera que el Programa le ha permitido acceder a una vivienda digna y acceder a una vivienda con renta asequible, con un grado de acuerdo medio de 81 puntos y 78 puntos respectivamente.

Cuadro 6.2. Acuerdo con el acceso a una vivienda digna y con renta asequible a través del Programa Bizigune de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

	% horizontal					Índice medio (0-100)
	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ns/Nc	
El Programa Bizigune me ha permitido acceder a una vivienda digna	53,4	35,9	6,7	2,4	1,5	80,8
El Programa Bizigune me ha permitido acceder a una vivienda con renta asequible	47,2	40,7	8,4	2,8	0,9	77,8

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

Los hogares inquilinos nuevos son más contundentes a la hora de considerar que a través del Programa Bizigune han accedido a una vivienda digna y a una renta asequible. Por ámbitos geográficos, los alaveses muestran un grado de acuerdo algo superior.



Cuadro 6.3. Acuerdo medio con el acceso a la vivienda digna y a una renta asequible a través del Programa Bizigune de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

Acuerdo medio	Antiguos	Nuevos	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
El Programa Bizigune me ha permitido acceder a una vivienda digna	79,9	82,2	82,3	80,0	81,5	80,8
El Programa Bizigune me ha permitido acceder a una vivienda con renta asequible	75,4	81,3	82,3	76,6	75,9	77,8

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

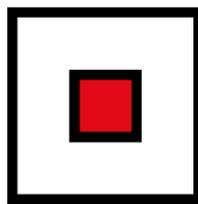
Las opiniones recogidas desde la población inquilina del Programa Bizigune parecen confirman la existencia de una opinión favorable en cuanto al grado de cumplimiento de objetivos como el ofrecer unos servicios de calidad, el ser transparente en sus actividades y el hacer aportaciones a la sociedad promoviendo VPO, facilitando alquileres sociales y poniendo en el mercado de alquiler viviendas vacías.

Cuadro 6.4. Valoración del funcionamiento del Programa Bizigune de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

	% horizontal						Índice medio (0-100)
	No cumple en absoluto	No cumple suficientemente	Cumple como los demás	Cumple bastante bien	Cumple muy bien	Ns/Nc	
Bizigune cumple adecuadamente su tarea de ofrecer unos servicios de calidad	3,4	15,2	11,4	49,3	17,4	3,4	66,1
Bizigune es transparente en sus actividades	1,4	10,6	10,8	43,5	15,5	18,1	68,6
Bizigune hace aportaciones a la sociedad promoviendo VPO, facilitando alquileres sociales y poniendo en el mercado de alquiler viviendas vacías	1,4	8,5	7,0	45,8	29,5	7,8	75,4

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

Las opiniones recogidas desde las familias que llevan menos tiempo en el Programa vuelven a ser algo más positivas que aquellas que llevan más de 1 año en la vivienda en cuanto al funcionamiento del Programa.



Cuadro 6.5. Valoración media del funcionamiento del Programa Bizigune de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

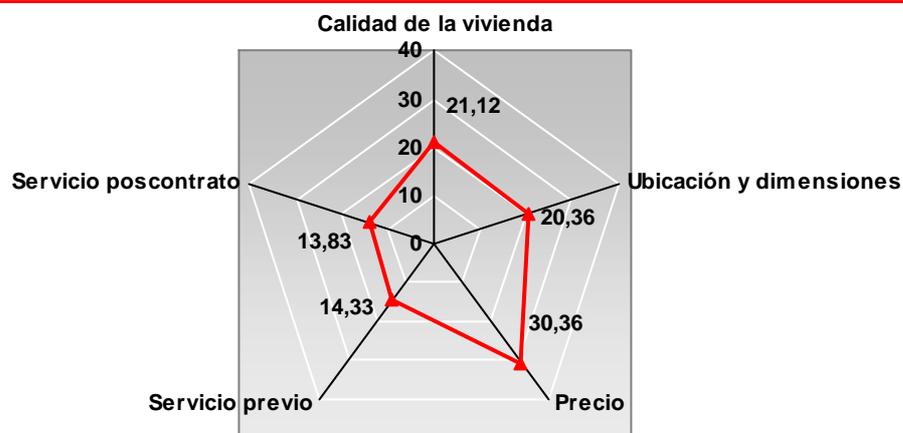
Acuerdo medio	Antiguos	Nuevos	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Bizigune cumple adecuadamente su tarea de ofrecer unos servicios de calidad	64,4	68,4	66,7	64,3	69,8	66,1
Bizigune es transparente en sus actividades	67,6	70,3	67,5	69,0	69,0	68,6
Bizigune hace aportaciones a la sociedad promoviendo VPO, facilitando alquileres sociales y poniendo en el mercado de alquiler viviendas vacías	72,8	79,2	73,1	74,0	81,3	75,4

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

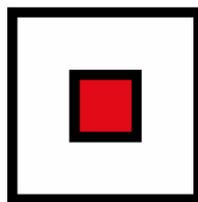
6.1.3. Importancia y satisfacción con los diversos aspectos del Programa

Antes de adentrarse en conocer la satisfacción con los diversos aspectos del Programa Bizigune, se considera de interés conocer la importancia que las familias inquilinas conceden a cada uno de los aspectos tratados por el mismo.

Gráfico 6.2 Importancia media atribuida a los aspectos del Programa Bizigune



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



El precio a pagar en concepto de alquiler es la dimensión que representa el mayor nivel de importancia a la hora de valorar el Programa, con el 30 de los puntos de un máximo de 100. Le sigue por orden de importancia la calidad de la vivienda (21 puntos) y la ubicación y las dimensiones de la misma (20 puntos). El servicio previo al contrato y el servicio poscontrato representan un nivel de importancia de 14 puntos respectivamente.

La encuesta no muestra diferencias entre los hogares inquilinos que han firmado el contrato en el último año y el resto. Por provincias el nivel de importancia atribuido a los aspectos del Programa Bizigune es muy similar entre los hogares inquilinos de Bizkaia y Gipuzkoa, frente a los arrendatarios/as de Álava que conceden más importancia al precio del alquiler y menos al servicio previo al contrato y al servicio poscontrato.

Cuadro 6.6. Importancia media atribuida a los aspectos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

Importancia media	Antiguos	Nuevos	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Calidad de la vivienda	21,4	20,7	23,7	20,6	19,8	21,1
Ubicación y dimensiones	20,4	20,4	17,6	21,4	20,7	20,4
El precio	29,3	32,0	41,4	27,1	26,8	30,4
Servicio previo al contrato	14,8	13,7	8,1	15,9	17,2	14,3
Servicio poscontrato	14,2	13,3	9,3	15,0	15,7	13,8

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

Desde un punto de vista evolutivo, la presente encuesta revela el relevante crecimiento de la importancia concedida al precio, es decir, a la renta de alquiler a pagar, en coherencia con un contexto económico más difícil.

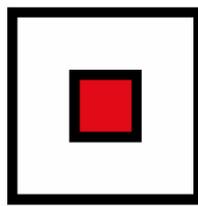
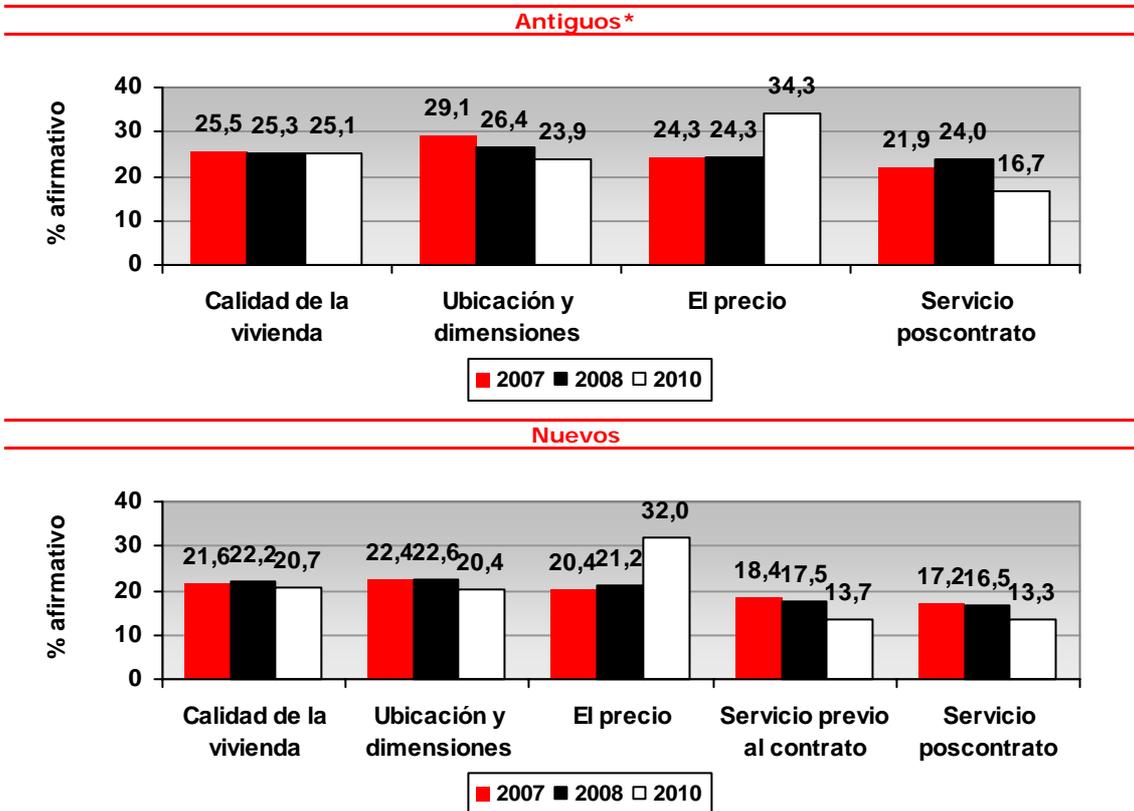


Gráfico 6.3 Evolución de la importancia media atribuida a los aspectos del Programa Bizigune según antigüedad



* El porcentaje de importancia de 2010 de los hogares inquilinos antiguos se recalcula sin tener en cuenta el servicio previo al contrato para equiparar los resultados a las estimaciones de 2007 y 2008.

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

La satisfacción media expresada por los hogares inquilinos sobre la atención del Programa Bizigune a la calidad de la vivienda, a su ubicación y dimensiones, al precio, al servicio previo al contrato y al servicio poscontrato es muy positiva.

La ubicación de la vivienda es el aspecto mejor valorado (76 puntos), seguido de las dimensiones de la vivienda (75 puntos). La satisfacción con el servicio previo al contrato ocupa la tercera posición (73 puntos). La atención del Programa Bizigune a la renta de alquiler y la calidad de la vivienda cuentan con un nivel de satisfacción medio de 70 puntos y 69 puntos respectivamente. El servicio poscontrato obtiene el menor nivel de satisfacción expresado por los hogares inquilinos, con 63 puntos de media.

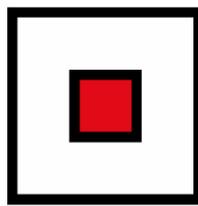
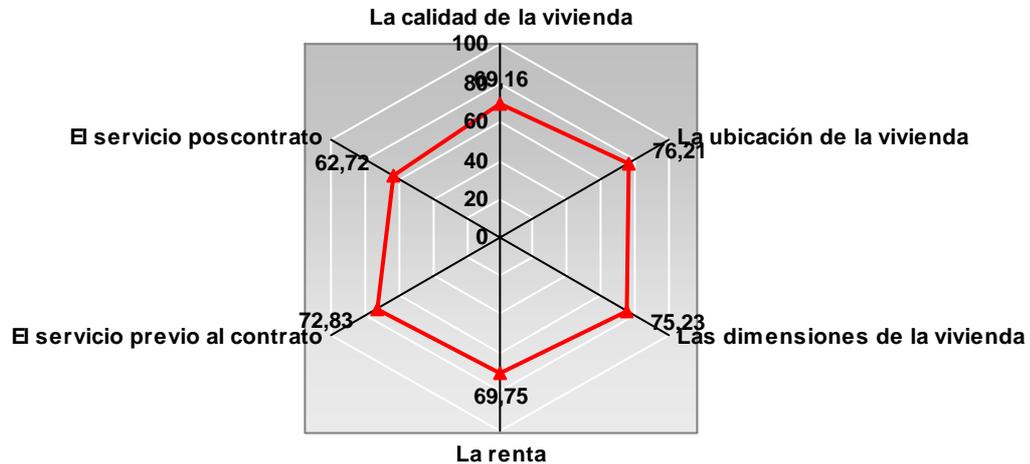


Gráfico 6.4 Satisfacción media con la atención de los diversos aspectos por parte del Programa Bizigune



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

Cuadro 6.7. Satisfacción media con la atención de estos aspectos del Programa Bizigune de los hogares inquilinos según antigüedad y Territorio Histórico

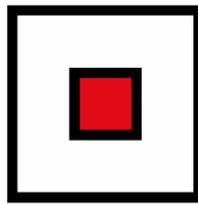
Importancia media	Antiguos	Nuevos	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
La calidad de la vivienda	66,3	73,3	70,9	68,0	70,3	69,2
La ubicación de la vivienda	75,0	77,9	77,0	76,2	75,5	76,2
Las dimensiones de la vivienda	73,8	77,4	76,7	76,3	70,9	75,2
La renta	67,0	73,7	69,7	69,3	71,0	69,8
El servicio previo al contrato	72,4	73,4	70,6	72,9	75,1	72,8
El servicio poscontrato	61,7	64,2	62,9	61,9	64,6	62,7

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

6.2. Satisfacción con los aspectos del programa

6.2.1. Proceso de inscripción y de adjudicación

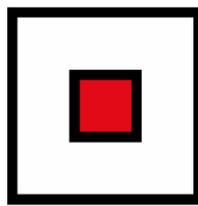
Se recogen a continuación los principales resultados relativos al proceso de inscripción en Etxebide y al propio proceso de adjudicación de la vivienda del Programa Bizigune.



Según los datos de la Encuesta, la gran mayoría de los hogares inquilinos a través de Bizigune llevaban más de 3 años inscritos como demandantes de vivienda protegida en Etxebide. Más concretamente, un 26% señala que llevaba inscrito en Etxebide entre 3 y 5 años y el 69% más de 5 años.

Del total de personas consultadas, el 32% confirma que ha participado en más de 3 sorteos de vivienda protegida. Un 19% declara haber participado en 1 sorteo, un 12% en dos sorteos y un 6% en tres. Ahora bien, ante esta cuestión es de reseñar que un porcentaje alto (26%) desconoce si ha participado o no, proporción a la que hay que añadir un 5% que considera no haber participado en ningún sorteo.

La mitad de los hogares inquilinos declara que han pasado entre 3 y 5 años entre la inscripción en Etxebide y la adjudicación de la vivienda de Bizigune. Por su parte, un 27% explica que ha tenido que esperar más de 5 años.



Cuadro 6.8. Valoración del proceso de inscripción de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Antigüedad en Etxebide			
Menos de 1 año	0,0	0,6	0,2
De 1 a 2 años	1,1	10,3	4,9
De 3 a 5 años	20,9	32,1	25,5
Más de 5 años	78,0	5,7	69,4
Número de sorteos en los que ha participado			
Ningún sorteo	3,3	6,8	4,8
En 1 sorteo	18,6	20,4	19,4
En 2 sorteos	11,2	12,3	11,7
En 3 sorteos	7,8	4,0	6,2
Más de 3 sorteos	33,3	30,4	32,1
Ns/Nc	25,8	26,0	25,9
Años entre la inscripción en Etxebide y la adjudicación			
Menos de 1 año	2,3	2,2	2,3
De 1 a 2 años	16,4	25,6	20,1
De 3 a 5 años	59,3	38,5	50,8
Más de 5 años	22,0	33,7	26,8
Valoración global del proceso de adjudicación			
Muy buena	13,8	17,3	15,2
Buena	44,6	48,0	45,9
Regular	21,5	12,7	17,9
Mala	8,0	7,2	7,6
Muy mala	2,1	5,0	3,3
Ns/Nc	10,1	9,9	10,0
Valoración media (Índice 0-100)	66,7	68,1	67,3
Transparencia y claridad de los procesos de adjudicación			
Muy de acuerdo	8,8	10,0	9,3
Bastante de acuerdo	48,4	49,1	48,7
Bastante en desacuerdo	12,3	9,6	11,2
Muy en desacuerdo	5,6	6,6	6,0
Ns/Nc	24,9	24,7	24,8
Acuerdo medio (Índice 0-100)	60,1	61,0	60,5

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

En cuanto al proceso de adjudicación, los/as inquilinos/as del Programa Bizigune declaran tener una buena opinión, así un 46% muestra una buena valoración y un 15% muy buena. En términos de promedio la valoración sobre el proceso de adjudicación se sitúa en 67 puntos, en una escala de 0 a 100 (muy mala a muy buena). Los hogares inquilinos alaveses parecen mostrar una opinión algo más positiva que el resto.

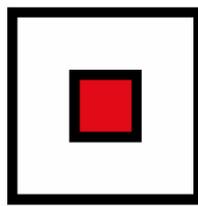
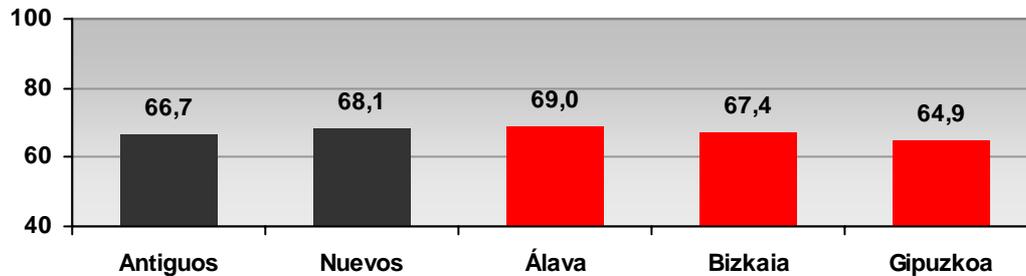


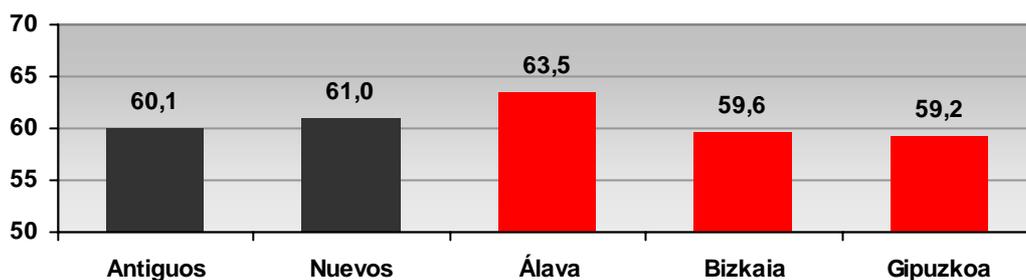
Gráfico 6.5 Valoración media del proceso de adjudicación de vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune



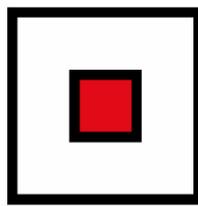
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

Con relación a la transparencia del proceso de adjudicación de la vivienda del Programa Bizigune, también la opinión mayoritaria es positiva. El 49% está de acuerdo con la transparencia de los procesos de adjudicación y un 9% totalmente de acuerdo. El índice de acuerdo medio con este hecho se sitúa en 60,5 puntos, de nuevo algo superior en los casos alaveses.

Gráfico 6.6 Valoración media de la transparencia del proceso de adjudicación de vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune



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



6.2.2. El servicio previo al contrato

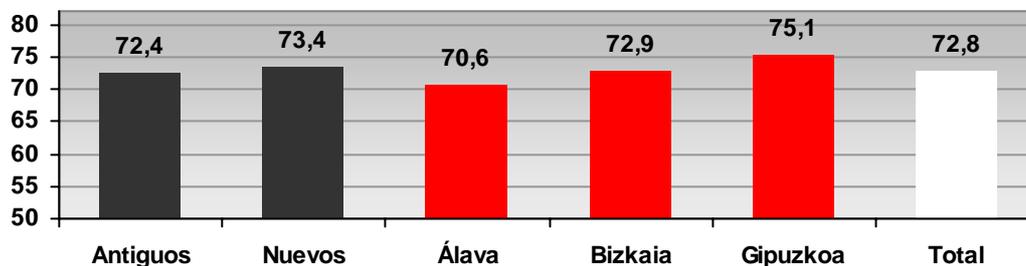
El 61% de las familias arrendatarias considera tener un nivel de satisfacción con el servicio previo al contrato "alto" y un 20% lo califica de "muy alto". Así, la satisfacción media se sitúa en 73 puntos, algo superior entre las familias de Gipuzkoa (75 puntos).

Cuadro 6.9. Nivel de satisfacción con el servicio previo al contrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Muy bajo	1,3	1,7	1,5
Bajo	5,5	7,0	6,1
Regular	14,6	7,3	11,6
Alto	59,2	63,8	61,1
Muy alto	19,4	20,1	19,7
Puntuación media (Índice 0-100)	72,4	73,4	72,8

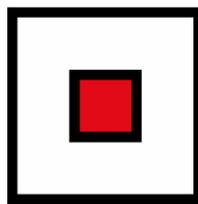
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

Gráfico 6.7 Valoración media del servicio previo al contrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune



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

Una vez sido adjudicada la vivienda del Programa Bizigune, el 97% de los hogares inquilinos confirma que la vivienda ha sido entregada en un plazo inferior a 6 meses. Así, prácticamente la totalidad de los hogares consultados considera que la espera entre la adjudicación y la entrega de la vivienda ha sido bastante breve o muy breve (93%).



Cuadro 6.10. Valoración de la espera hasta la entrega de la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Tiempo de espera entre la adjudicación y la entrega de la vivienda			
Menos de 6 meses	95,5	98,8	96,9
De 6 meses a 12 meses	1,2	1,2	1,2
Más de 12 meses	1,6	0,0	0,9
Ns/Nc	1,7	0,0	1,0
Valoración de la espera entre la adjudicación y la entrega de la vivienda			
Muy larga	2,9	3,9	3,3
Bastante larga	3,6	2,4	3,1
Bastante breve	12,8	12,9	12,9
Muy breve	79,1	80,8	79,8
Ns/Nc	1,6	0,0	1,0

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

Cuadro 6.11. Satisfacción con los aspectos relativos al servicio previo al contrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

	% horizontal					Índice medio (0-100)
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Cercanía, proximidad de las oficinas	3,3	12,7	15,1	57,6	11,4	65,3
La rapidez en la atención	2,1	5,9	7,3	66,1	18,4	73,2
El trato y la amabilidad en las oficinas	0,2	2,6	9,5	65,9	21,7	76,6
Información clara y suficiente antes de firmar el contrato	1,6	6,5	9,4	64,2	18,3	72,8
Documentación entregada clara y suficiente	0,5	4,0	7,6	71,7	16,3	74,9
La vivienda alquilada y el servicio recibido se ajusta a la información previa que había recibido	3,5	5,6	7,0	69,4	14,5	71,5
La visita a la vivienda antes de firmar el contrato de alquiler	3,7	3,1	8,7	64,1	20,3	73,5
El servicio previo al contrato	1,5	6,1	11,6	61,1	19,7	72,8

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

De un análisis más detallado del servicio previo al contrato de la Encuesta se desprende que el aspecto mejor valorado es el trato y la amabilidad recibido en las oficinas (77 puntos). El resto de ítems examinados sobre el servicio previo están también muy bien valorados, siendo la cercanía y la proximidad de las oficinas el que obtiene el menor nivel de satisfacción (65 puntos).

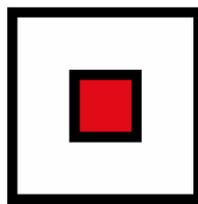


Gráfico 6.8 Satisfacción con el Servicio previo al contrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

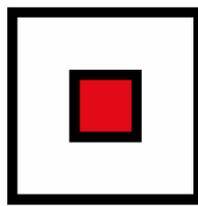


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

Cuadro 6.12. Satisfacción media con el Servicio previo al contrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

Puntuación media (Índice 0-100)	Antiguos	Nuevos	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Cercanía, proximidad de las oficinas	65,3	65,3	61,6	66,5	66,2	65,3
La rapidez en la atención	72,9	73,7	69,0	73,8	76,5	73,2
El trato y la amabilidad en las oficinas	77,0	75,9	73,6	76,8	79,3	76,6
Información clara y suficiente antes de firmar el contrato	74,5	70,3	68,5	73,9	74,7	72,8
Documentación entregada clara y suficiente	75,4	74,0	71,2	75,9	76,1	74,9
La vivienda alquilada y el servicio recibido se ajusta a la información previa que había recibido	72,4	70,1	70,3	71,4	72,9	71,5
La visita a la vivienda antes de firmar el contrato de alquiler	75,9	70,1	68,9	74,6	75,8	73,5
El servicio previo al contrato	72,4	73,4	70,6	72,9	75,1	72,8

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



6.2.3. El servicio poscontrato

En lo referente al servicio poscontrato, la población inquilina del Programa Bizigune refleja una nivel de satisfacción bueno, aunque algo inferior a otros aspectos analizados como son las propias características de las viviendas, la renta de alquiler o el servicio previo al contrato.

En concreto, las familias señalan tener un nivel de satisfacción medio con el servicio poscontrato de 63 puntos sobre 100.

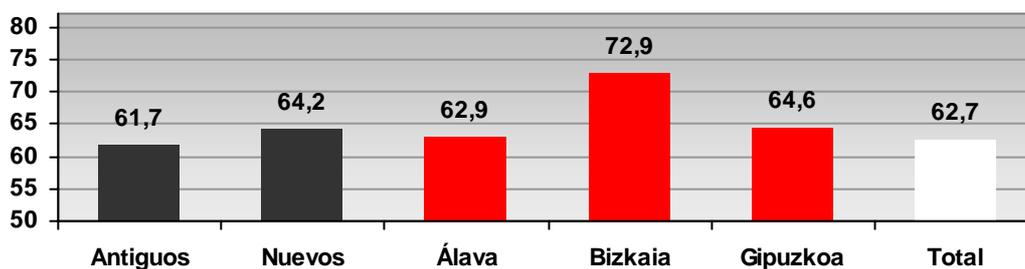
Cuadro 6.13. Nivel de satisfacción con el servicio poscontrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Muy bajo	8,0	5,6	7,0
Bajo	9,7	13,2	11,1
Regular	22,8	15,9	19,9
Alto	46,4	49,7	47,8
Muy alto	13,1	15,7	14,1
Puntuación media (Índice 0-100)	61,7	64,2	62,7

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

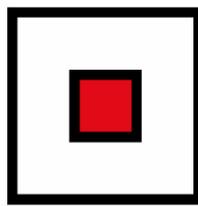
El nivel de satisfacción con el servicio poscontrato es superior entre las familias de reciente incorporación al programa (64 puntos). La opinión recogida por los/as inquilinos/as de Bizkaia al respecto son bastante superiores (73 puntos).

Gráfico 6.9 Valoración media del servicio poscontrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune



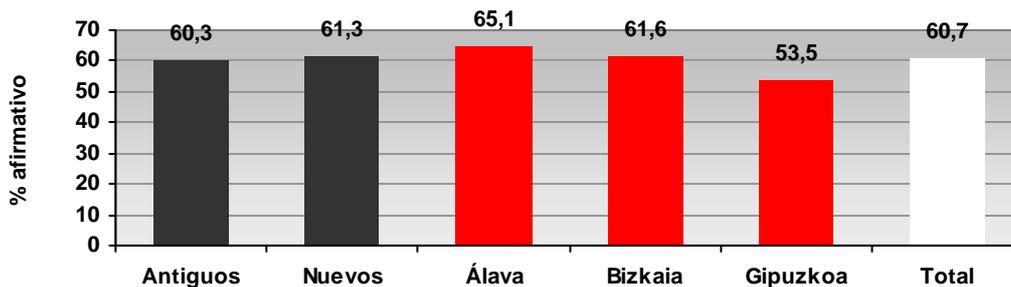
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

Entre las opiniones recogidas sobre el servicio poscontrato, cabe comenzar señalando que el 61% de los hogares inquilinos declara haber tenido incidencias con la vivienda.



Esta proporción es superior en el caso de la población inquilina de Álava (65%) y menor entre los/as consultados/as de Gipuzkoa (54%).

Gráfico 6.10 Existencia de incidencias con la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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

El 52% de los hogares inquilinos del Programa Bizigune señala que ha tenido alguna incidencia en los elementos propios de la vivienda, un 4% alude a problemas en los elementos comunes del edificio.

Cuadro 6.14. Tipo de problemas o incidencias con la vivienda de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% afirmativo	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Elementos propios de la vivienda (ventanas, suelos, baño, cocina,..)	52,7	50,9	52,0
Elementos comunes del edificio (fachada, tejado, portal, escaleras,..)	4,0	5,0	4,4
De convivencia	1,6	1,4	1,5
Otros	6,9	10,8	8,5

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

Profundizando en la relación entre el inquilino y el servicio de poscontrato de Bizigune, cabe indicar que un 74% de los hogares señala haber contactado con Bizigune, proporción que se eleva al 94% entre aquellas familias que confirmaban haber tenido alguna incidencia negativa con la vivienda adjudicada.

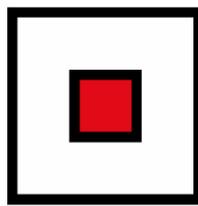
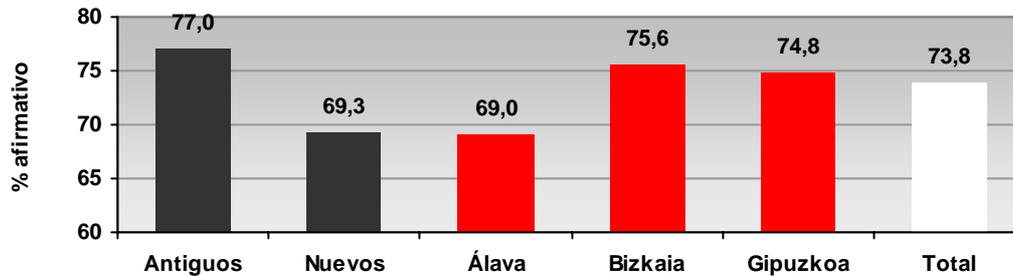


Gráfico 6.11 Contacto con Bizigune de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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

La Encuesta indaga en el nivel de satisfacción de aquellas personas que se han puesto en contacto con Bizigune. Los resultados medios revelan opiniones favorables sobre los medios de contacto (61 puntos), el servicio de atención telefónica (64 puntos) y acerca del trato y la amabilidad en la atención a la llamada (73 puntos). Ahora bien, las valoraciones muestran un bajo nivel de satisfacción con la eficacia y en la rapidez de la resolución de la incidencia, con 45 y 43 puntos de media respectivamente.

Cuadro 6.15. Satisfacción con el Servicio poscontrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune*

	% horizontal					Índice medio (0-100)
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Los medios de contacto con el servicio de atención de incidencias	8,2	13,4	16,3	52,0	10,0	60,5
El servicio de atención telefónica	5,1	11,4	15,7	57,6	10,2	64,2
Trato y amabilidad de las personas que le atendieron a la llamada	0,4	5,2	10,5	70,4	13,5	72,9
La eficacia en la resolución de la incidencia	23,3	19,5	16,8	33,0	7,4	45,4
La rapidez en la resolución de la incidencia	27,2	17,5	17,5	31,1	6,7	43,1
El servicio poscontrato	7,0	11,1	19,9	47,8	14,1	62,7

* 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.

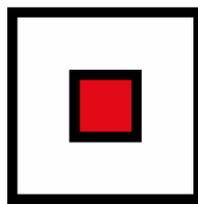
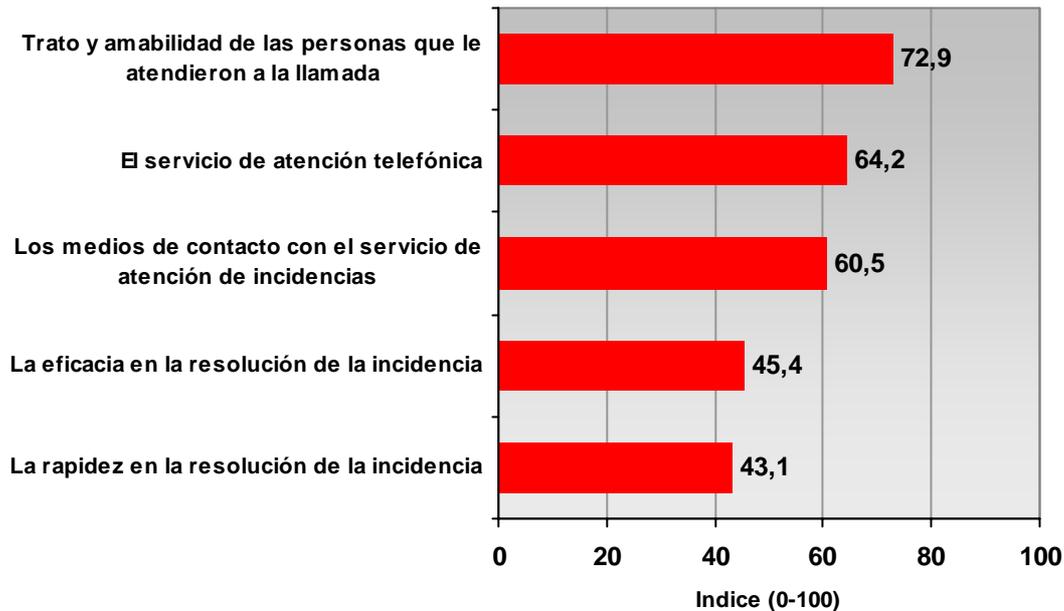


Gráfico 6.12 Satisfacción media con el Servicio poscontrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune*



* 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.

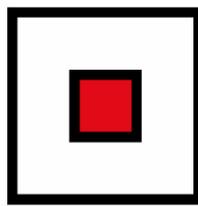
La eficacia y la rapidez en la resolución de la incidencia obtiene un nivel de satisfacción bajo en todos los grupos de análisis (por antigüedad y por provincia de residencia).

Cuadro 6.16. Satisfacción con el Servicio poscontrato de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico*

Puntuación media (Índice 0-100)	Antiguos	Nuevos	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Los medios de contacto con el servicio de atención de incidencias	60,6	60,4	62,4	60,8	58,0	60,5
El servicio de atención telefónica	65,0	62,7	67,0	63,8	62,2	64,2
Trato y amabilidad de las personas que le atendieron a la llamada	73,6	71,6	73,1	73,1	72,1	72,9
La eficacia en la resolución de la incidencia	46,5	43,6	48,1	44,2	46,0	45,4
La rapidez en la resolución de la incidencia	45,4	39,3	46,6	42,1	42,1	43,1
El servicio poscontrato	61,7	64,2	62,9	61,9	64,6	62,7

* 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.



6.2.4. Valoración de la imagen

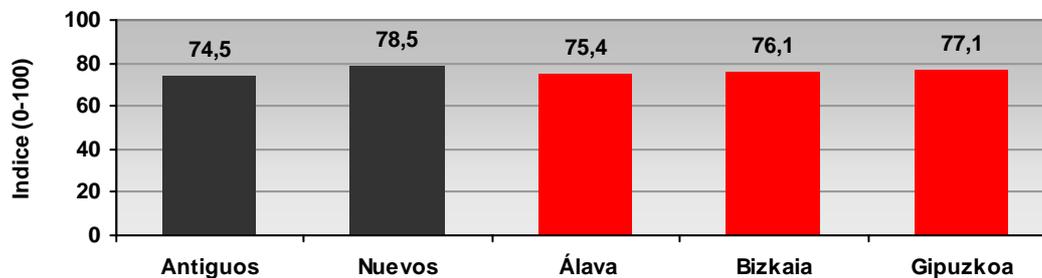
Asimismo, concluir diciendo que la población inquilina del Programa confirma tener una buena imagen de Bizigune con una valoración media de la misma de 76 puntos sobre 100. Adicionalmente, el nivel de comunicación alcanza también una puntuación media adecuada (65 puntos sobre 100).

Cuadro 6.17. Valoración de la imagen y la comunicación con Bizigune por parte de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

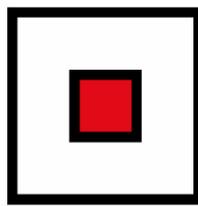
% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Imagen general de Bizigune			
Tiene una imagen muy positiva	27,9	35,0	30,8
Tiene una imagen positiva	51,8	51,2	51,5
Tiene una imagen "normal", ni positiva ni negativa	11,7	7,7	10,1
Tiene una imagen negativa	4,3	5,1	4,6
Tiene una imagen muy negativa	3,3	1,0	2,3
Ns/Nc	1,0	0,0	0,6
Puntuación media (Índice 0-100)	74,5	78,5	76,1
Nivel de comunicación			
Muy buena	13,4	18,2	15,4
Buena	43,5	47,4	45,1
Normal, ni buena ni mala	26,3	22,5	24,8
Mala	8,9	9,3	9,1
Muy mala	4,3	2,6	3,6
Ns/Nc	3,6	0,0	2,1
Puntuación media (Índice 0-100)	63,7	67,4	65,2

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

Gráfico 6.13 Valoración media de la imagen general de Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico

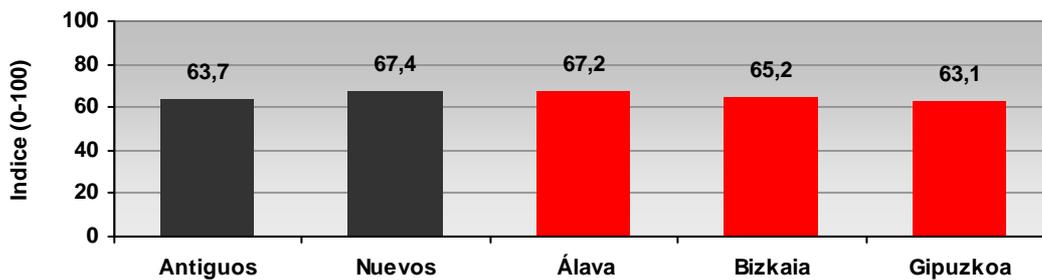


Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.



Los nuevos inquilinos y aquellos que residen en Álava parecen mostrar un nivel de satisfacción con la comunicación con Bizigune ligeramente mayor.

Gráfico 6.14 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.

6.2.5. Valoración de Web de Bizigune

El nivel de conocimiento de la Web de Bizigune no es muy amplio. En concreto, el 31% de la población encuestada señala que conoce y que ha visitado la Web, un 11% declara conocerla, pero no haberla visitado y el 58% restante confirma que no conoce la Web.

Cuadro 6.18. Conocimiento de la Web de Bizigune por parte de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Conocimiento de la Web			
Sí, la ha visitado	30,5	32,5	31,3
Sí, aunque no la ha visitado	13,2	7,7	10,9
No la conoce	56,4	59,8	57,8
TOTAL	100,0	100,0	100,0

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

El nivel de conocimiento es superior entre los hogares inquilinos que llevan más tiempo en el programa y entre los residentes de Gipuzkoa y Bizkaia.

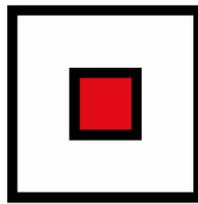
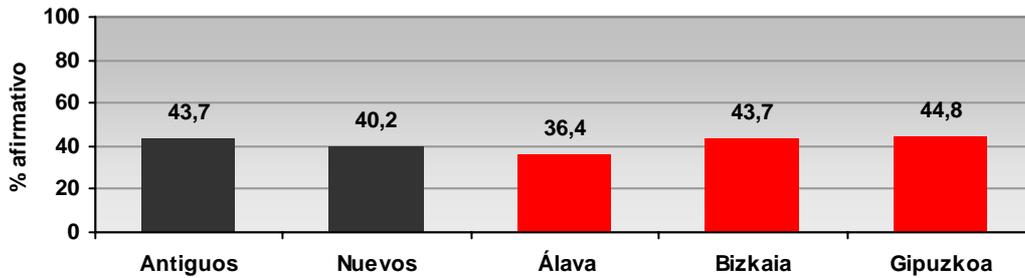


Gráfico 6.15 Nivel de conocimiento de la Web de Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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

Cuadro 6.19. Satisfacción general con la Web de Bizigune por parte de los hogares inquilinos del Programa Bizigune*

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Muy buena	7,0	5,6	6,4
Buena	59,1	62,1	60,4
Regular	22,2	26,1	23,9
Mala	8,1	6,1	7,3
Muy mala	1,0	0,0	0,6
Ns/nc	2,7	0,0	1,5
Satisfacción media (Índice 0-100)	66,2	66,8	66,5

* 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.

El 60% de las personas que utilizan la Web de Bizigune la califican de buena. En términos de promedio, el nivel de satisfacción de los usuarios de con la web se sitúa en 67 puntos.

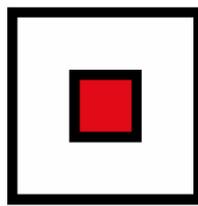
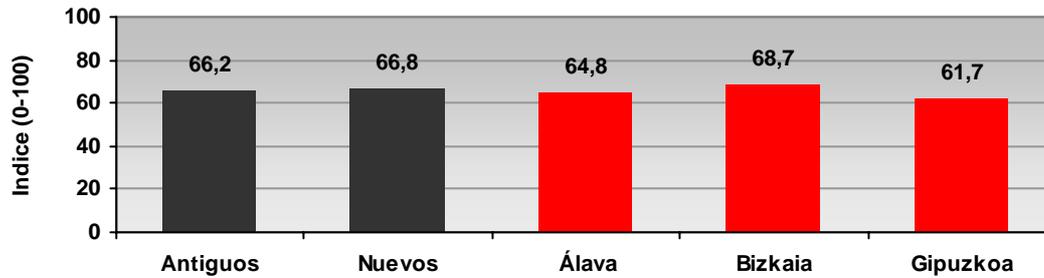


Gráfico 6.16 Satisfacción media con la Web de Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico*



* 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.

La imagen, la estética y la facilidad de navegación son los aspectos mejor valorados, con un nivel de satisfacción medio declarado de 69 puntos. El nivel alto de satisfacción también es el más representativo en cuanto a la calidad de la información, la cantidad y su actualización.

Cuadro 6.20. Satisfacción con los aspectos de la Web de Bizigune*

	% horizontal					Índice medio (0-100)
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto	
Calidad de la información	2,0	11,0	29,8	51,0	6,1	62,1
Cantidad de información	3,0	11,7	35,9	46,0	3,4	58,8
Información actualizada	2,7	10,1	32,6	50,2	4,5	60,9
Imagen/estética de la página	0,0	3,5	22,8	69,3	4,4	68,7
Facilidad de navegación	0,5	3,8	22,5	66,1	7,1	68,9

* 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.

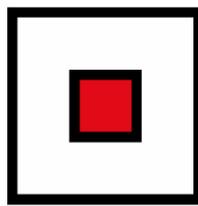
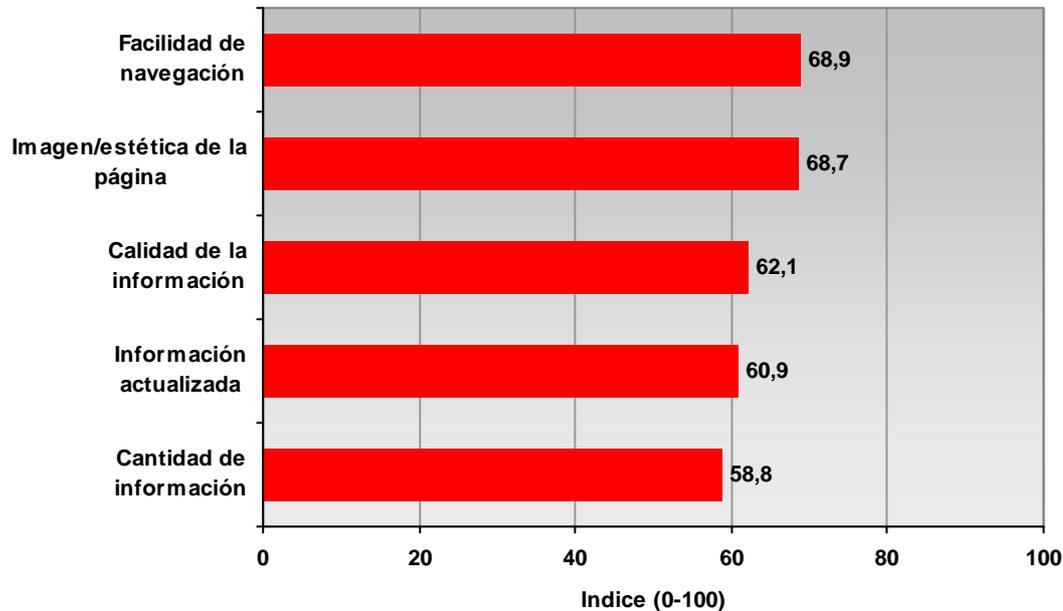


Gráfico 6.17 Satisfacción media con los aspectos de la Web de Bizigune*



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

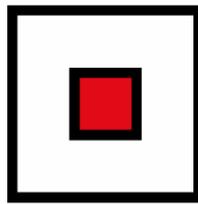
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

Cuadro 6.21. Satisfacción media con los aspectos de la Web de Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico*

Satisfacción media	Antiguos	Nuevos	Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	TOTAL
Calidad de la información	67,7	62,6	57,4	63,0	63,7	62,1
Cantidad de información	59,7	57,5	56,8	57,9	63,1	58,8
Información actualizada	59,8	62,6	55,8	62,3	61,8	60,9
Imagen/estética de la página	66,2	72,0	63,6	68,6	73,6	68,7
Facilidad de navegación	66,3	72,3	67,0	69,2	69,7	68,9

* 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.



6.3. Identificación de los principales aspectos a mejorar del Programa

A continuación en la siguiente gráfica se recoge el nivel de satisfacción medio con todos los ítems estudiados sobre el Programa Bizigune con el objetivo de mostrar de forma visual los que han obtenido las mejores puntuaciones y aquellos en los que se sitúan los menores niveles de satisfacción de las familias arrendatarias del Programa Bizigune.

Comenzando por los aspectos mejor valorados, de la Encuesta se desprende que los mayores niveles de satisfacción se sitúan en el trato y la amabilidad recibida en las oficinas y en la imagen general que poseen del programa. Por el contrario, los menores niveles de satisfacción hacen referencia al grado de eficacia y rapidez a la hora de solventar una incidencia.

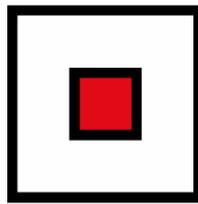
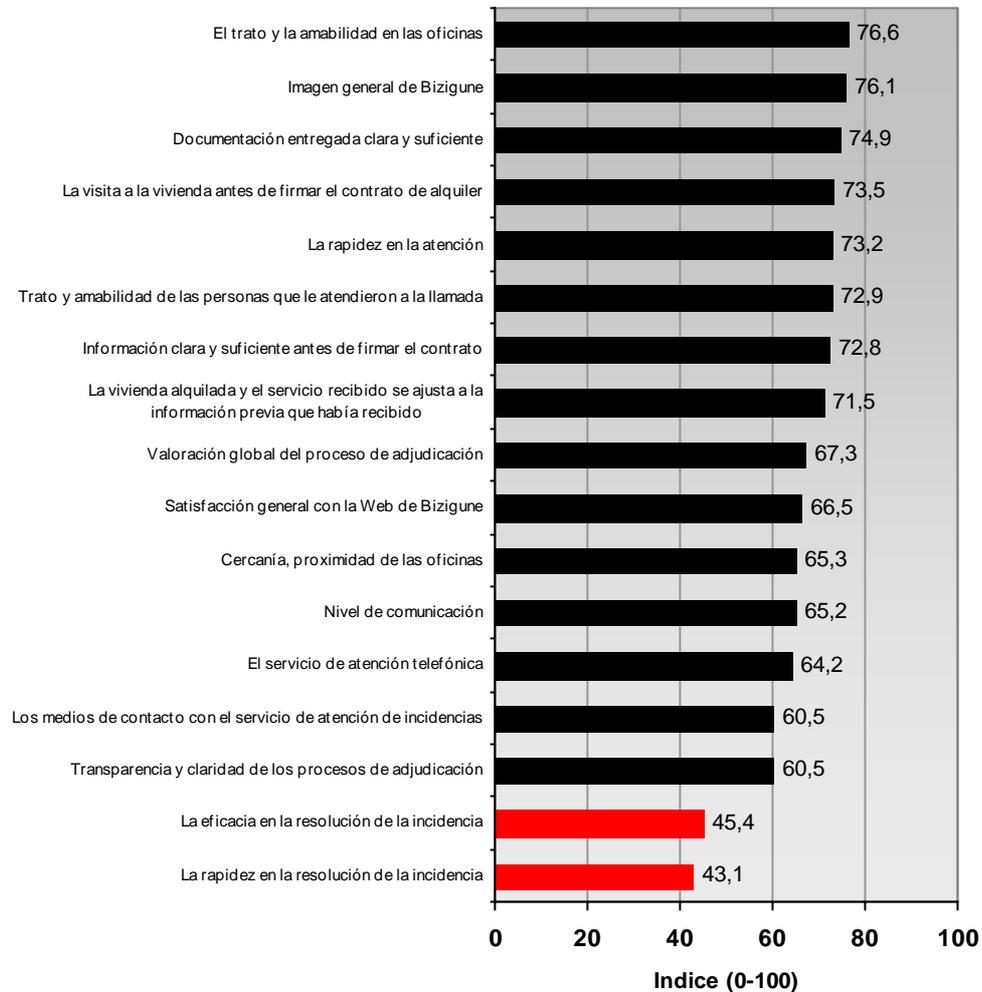
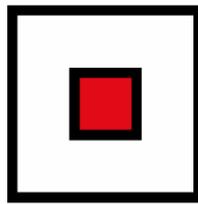


Gráfico 6.18 Ranking de la satisfacción media con los aspectos valorados sobre el Programa Bizigune



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



7. VALORACION DE LA POLITICA DE VIVIENDA DESDE LOS HOGARES INQUILINOS

Finalmente, se recogen a continuación algunas opiniones relativas a la política de vivienda. En primer lugar, cabe concretar que la población inquilina del Programa Bizigune está de acuerdo con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en régimen de alquiler.

Cuadro 7.1. Acuerdo con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Totalmente de acuerdo	42,5	46,0	43,9
Bastante de acuerdo	41,5	37,8	40,0
Bastante en desacuerdo	8,4	9,2	8,7
Muy en desacuerdo	1,4	1,0	1,2
Ns/Nc	6,2	6,0	6,1
Acuerdo medio (Índice 0-100)	77,8	79,0	78,3

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

En términos de promedio, el acuerdo entre las familias inquilinas de Bizigune se sitúa en 78 puntos sobre 100, por encima del acuerdo medio expresado por la población demandante total inscrita en Etxebide (67,5 puntos).

No se aprecian diferencias significativas en función de la antigüedad del inquilino en el programa. Por ámbitos geográficos, las personas inquilinas en Gipuzkoa parecen mostrar un grado de acuerdo algo superior.

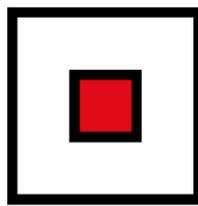
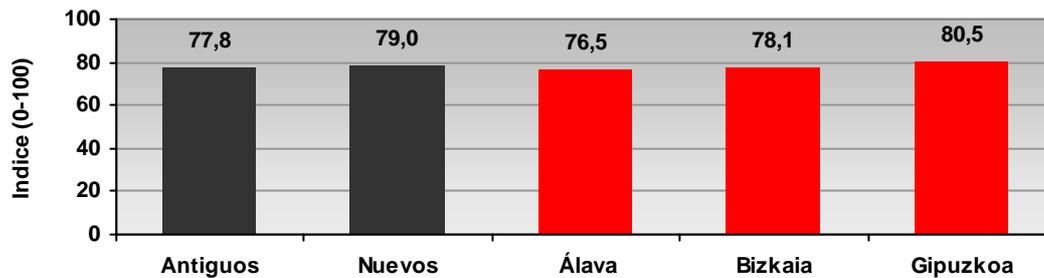


Gráfico 7.1 Acuerdo medio con la construcción de la mayoría de la vivienda protegida en alquiler de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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

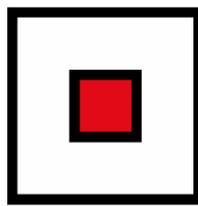
Asimismo, se consulta entre la población inquilina de Bizigune sobre la posibilidad de imponer un canon (impuesto) a las viviendas vacías existentes en la CAPV. El acuerdo medio con esta medida es de 78 puntos sobre 100, 81 puntos entre los nuevos inquilinos y de 75 entre los antiguos.

El acuerdo con esta iniciativa es muy superior al registrado entre la población vasca en general. Cabe recordar que según la última Encuesta de Necesidades y Demanda de Vivienda de 2008, el acuerdo medio expresado por las personas con necesidad de acceso se situaba en 69 puntos y 61 puntos entre las familias con necesidad de cambiar de vivienda principal. El acuerdo descendía a 50 puntos entre los hogares que no precisan vivienda.

Cuadro 7.2. Acuerdo con que se imponga un canon a las viviendas vacías de los hogares inquilinos del Programa Bizigune

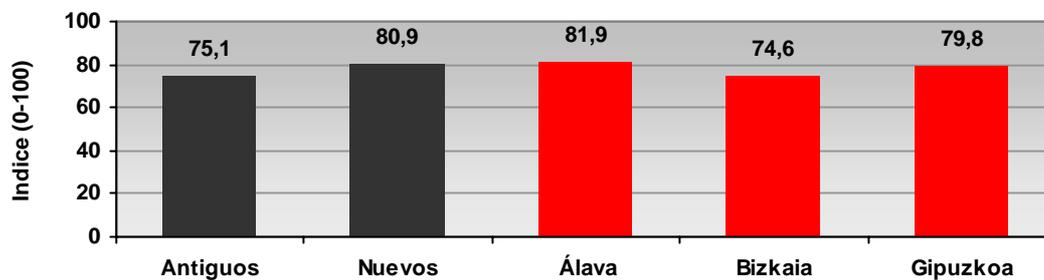
% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Totalmente de acuerdo	31,5	46,9	37,8
Bastante de acuerdo	41,6	30,6	37,1
Bastante en desacuerdo	3,1	6,5	4,5
Muy en desacuerdo	4,1	1,8	3,2
Ns/Nc	19,7	14,1	17,4
Acuerdo medio (Índice 0-100)	75,1	80,9	77,6

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



Retomando la información sobre la población inquilina del Programa Bizigune, y del análisis por Territorios Históricos se obtiene que los alaveses exponen un acuerdo medio con la imposición de un canon a la vivienda vacía de 82 puntos, le siguen los guipuzcoanos con 80 puntos. El acuerdo es menor en el caso de Bizkaia (75 puntos).

Gráfico 7.2 Acuerdo medio con que se imponga un canon a las viviendas vacías de los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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

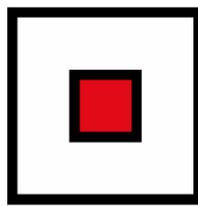
En cuanto a Etxebide, el 62% de los hogares inquilinos consultados declara tener muy buena o buena opinión sobre dicho servicio. La valoración media se sitúa en 68 puntos. Esta opinión es superior a la registrada por la demanda total de vivienda registrada en Etxebide, con un nivel de satisfacción medio de 63 puntos.

Cuadro 7.3. Valoración global del servicio de Etxebide de hogares inquilinos del Programa Bizigune

% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Muy buena	18,7	17,3	18,1
Buena	42,9	45,9	44,1
Normal, ni buena ni mala	20,6	17,2	19,2
Mala	4,3	5,6	4,9
Muy mala	6,3	3,0	5,0
Ns/Nc	7,2	11,0	8,7
Puntuación media (Índice 0-100)	67,1	69,4	68,0

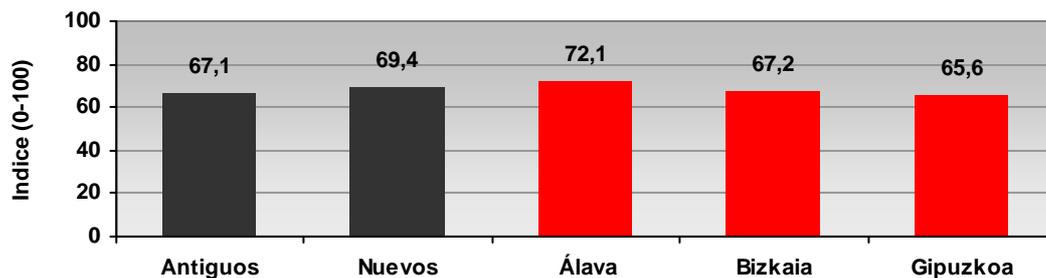
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

Las diferencias por grupos de análisis no son muy elevadas. La puntuación media concedida a Etxebide se ubica en 69 puntos entre los nuevos inquilinos y en 67 puntos entre los que llevan más de 1 año de contrato. Por lugar de residencia, los hogares



inquilinos de Álava ofrecen una puntuación media de Etxebide de 72 puntos, frente a los 67 puntos de Bizkaia y Gipuzkoa.

Gráfico 7.3 Valoración media del servicio de Etxebide de hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



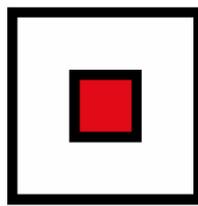
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

Y para concluir se expone la opinión de los hogares inquilinos del Programa Bizigune acerca de la actuación del Gobierno Vasco y de los Ayuntamientos de cara a facilitar el acceso a la vivienda.

Cuadro 7.4. Valoración de la actuación del Gobierno Vasco y de los Ayuntamientos de cara a facilitar el acceso a la vivienda según los hogares inquilinos del Programa Bizigune

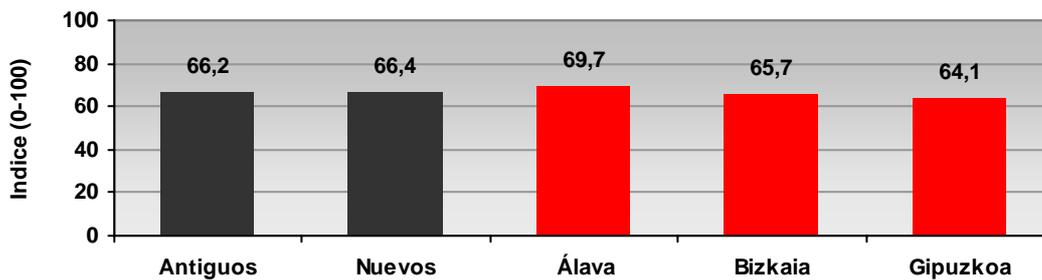
% vertical	Antiguos	Nuevos	TOTAL
Valoración Gobierno Vasco			
Está actuando muy bien	13,7	14,1	13,8
Está actuando bastante bien	42,2	40,6	41,6
Está actuando regular	25,7	22,0	24,2
Está actuando bastante mal	5,6	6,1	5,8
Está actuando muy mal	2,8	3,2	3,0
No tengo opinión formada al respecto	9,9	14,1	11,6
Puntuación media (Índice 0-100)	66,2	66,4	66,3
Valoración Ayuntamientos			
Está actuando muy bien	3,3	6,2	4,5
Está actuando bastante bien	24,4	21,2	23,1
Está actuando regular	21,6	16,9	19,7
Está actuando bastante mal	12,2	11,4	11,9
Está actuando muy mal	10,0	5,0	7,9
No tengo opinión formada al respecto	28,7	39,3	33,0
Puntuación media (Índice 0-100)	49,6	55,0	51,6

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



El Gobierno Vasco obtiene un nivel de valoración medio de 66 puntos, resultado superior al registrado por la población inscrita en Etxebide (55 puntos).

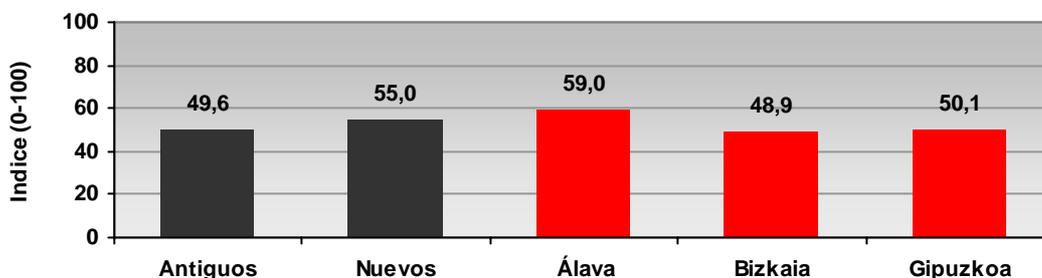
Gráfico 7.4 Valoración de la actuación del Gobierno Vasco de cara a facilitar el acceso a la vivienda según los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



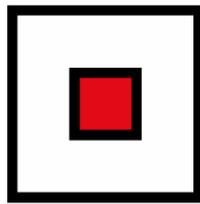
Fuente: Dpto. de Vivienda, Obras Públicas y Transportes, Encuesta a población inquilina del Programa Bizigune.

La opinión sobre la intervención de los Ayuntamientos es algo menor, con un resultado medio entre los hogares inquilinos de Bizigune de 52 puntos, también superior a la registrada por los inscritos en Etxebide (49 puntos).

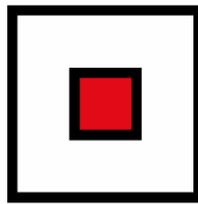
Gráfico 7.5 Valoración de la actuación de los Ayuntamientos de cara a facilitar el acceso a la vivienda según los hogares inquilinos del Programa Bizigune según antigüedad y Territorio Histórico



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



ETXEBIZITZAKO
BEHATOKIA
OBSERVATORIO
VASCO DE LA
VIVIENDA



8. EVALUACION GLOBAL DEL PROGRAMA BIZIGUNE

En este último capítulo se trata de ofrecer una primera evaluación del Programa Bizigune incorporando criterios de eficacia, eficiencia, impacto, cobertura, coherencia, equidad y satisfacción.

Desde la **eficacia** es destacable que el Programa Bizigune ha conseguido captar 4.557 viviendas vacías y arrendar a un precio protegido a 4.319 hogares, lo que supone un grado de ocupación de las viviendas captadas del 95%, porcentaje que se eleva al 98% de ocupación de las viviendas que suponen coste para el Programa⁶.

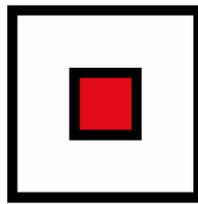
La consecución de 4.557 viviendas captadas a finales de 2009 ha supuesto un grado de cumplimiento del 91% de los objetivos cuantitativos establecidos por el Plan Director de Vivienda 2006-2009 para el ejercicio 2009 (el objetivo era de 5.000 viviendas).

En cuanto a la **eficiencia** es preciso comenzar señalando que el importe de la subvención concedida por el Departamento de Vivienda al Programa Bizigune se ha situado en 21,2 millones de euros en 2009, lo que ha representando el 17% del total de transferencias y subvenciones de capital realizado dicho año. Así, con ese volumen de gasto para las 4.557 viviendas captadas se estima un coste unitario de 4.650 euros por vivienda, coste medio inferior al registrado en 2008 (5.122 euros por vivienda).

Este coste medio por vivienda (4.650) del Programa Bizigune permite movilizar vivienda vacía del parque de viviendas ya construido, lo que le da un componente de sostenibilidad ya que no consume recursos naturales (suelo,..). El alcance temporal de Bizigune es limitado (5 años) y está sujeto siempre a la voluntad de continuidad del propietario, ahora bien, en este sentido, cabe reseñar que el 88% de los/as propietarios/as renovaron el contrato en 2009 y sólo el 12% decidieron no renovar.

Existen también otras vías para el fomento del alquiler en la CAPV: la creación de un parque permanente de alquiler (75 años) a través de la promoción directa de vivienda con un coste por vivienda medio de unos 117.000 euros por vivienda y la ayuda a la

⁶ El grado de ocupación de las viviendas es del 95% teniendo en cuenta las viviendas desocupadas que recientemente se han incorporado al Programa de Bizigune en los últimos meses, pero que todavía no suponen un



promoción de otros agentes que se sitúa en unos 55.000 euros por vivienda y que favorece la creación de un parque temporal en alquiler (15 años). La duración de este parque de alquiler permanente o temporal es superior en ambos casos a la de Bizigune, aunque también requiere de una mayor inversión inicial. Por el contrario, es de destacar el corto periodo de maduración de un arrendamiento de Bizigune, frente al periodo requerido por la promoción de vivienda nueva que incluye la urbanización, el proyecto, la edificación y la entrega de las viviendas.

Desde el punto de vista de las rentas de alquiler, se comprueba que los/as propietarios/as de las viviendas del Programa Bizigune cobran una renta media de 580 euros al mes. Cabe dejar constancia de que a finales de 2009 el 38% de los/as propietarios/as recibían una renta de alquiler superior a los 600 euros, tope que se ha establecido para los nuevos contratos.

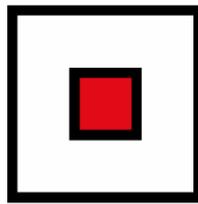
En cuanto a los hogares inquilinos, es reseñable que su renta de alquiler mensual se sitúa en 293 euros de media, siendo la renta entre 201 a 300 euros la que agrupa al mayor número de inquilinos (35%). Las familias inquilinas hacen frente al 51% de las rentas pagadas a los/as propietarios/as.

Teniendo en cuenta la renta de alquiler del propietario y la renta de alquiler del inquilino, del diferencial se estima una subvención mensual al pago del alquiler de 287 euros por vivienda en 2009 que asume el Departamento de Vivienda. Así, al año la subvención al alquiler del Programa Bizigune es de 3.444 euros, el 74% del coste total del Programa por vivienda.

Respecto a los indicadores de **impacto**, cabe reflejar que las 4.557 viviendas captadas por el Programa Bizigune para su puesta en arrendamiento representan el 0,57% de las viviendas principales de la CAPV y el 7,8% de las viviendas principales arrendadas, proporción esta última que se eleva al 12% en el caso de Bizkaia.

Desde un punto de vista del impacto en el precio de los alquileres, hay que mencionar que los/as propietarios están cobrando una renta de alquiler media de 295 euros menos que las viviendas libres en oferta y los inquilinos están pagando una renta de 581 euros

coste por el pago del diferencial de la renta entre propietario e inquilino, Así, el 98% de las viviendas que suponen un coste están ocupadas, el porcentaje de desocupación con coste es del 2%.



inferior. Estos es, la renta de vivienda del mercado libre es 1,5 veces superior a la recibida por los/as propietarios/as y 3 veces superior a la renta pagada por los hogares arrendatarios.

Con respecto a los indicadores de **cobertura**, la consecución de 4.319 hogares inquilinos a través del Programa Bizigune ha permitido satisfacer el 12% de la demanda registrada del Programa en Etxebide. En términos poblacionales, se estima que se han alquilado 2 viviendas de Bizigune por cada 1000 habitantes en la CAPV, 3 viviendas si se tiene en cuenta el número de rescisiones.

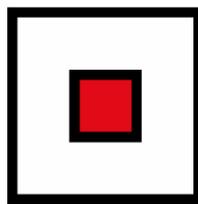
El 40% de los inquilinos confirma que esta vivienda de Bizigune ha supuesto el acceso a su primera vivienda y para el 60% restante ha sido un cambio de vivienda habitual, pasando en su mayoría de una vivienda de alquiler del mercado libre a una vivienda de arrendamiento protegido (41,5% de renta inferior).

De la Encuesta se desprende que el 68% de los actuales inquilinos de Bizigune ya no poseen necesidad de cambiar de vivienda habitual. Por su parte, aproximadamente un 15% señala que ya está buscando otra vivienda del Programa. Son pocos los que confirman que están buscando una vivienda en el mercado libre.

Ahondando en las necesidades de vivienda de los actuales inquilinos, se estima que un 30% de las viviendas del Programa precisan ser rehabilitadas, aludiendo principalmente a la necesidad de cambiar ventanas y puertas o arreglos de instalaciones, agua o electricidad.

Asimismo, cabe reseñar que la perspectiva de permanencia en el Programa Bizigune es muy elevada. El 57% de los hogares inquilinos cree que seguirá de alquiler en Bizigune en el plazo de 5 años.

Desde un punto de vista de la **coherencia** con los objetivos del programa merece especial atención reflejar que la mayor parte de los hogares inquilinos considera que el Programa Bizigune le ha permitido acceder una vivienda digna y que el Programa le ha permitido acceder a una vivienda de renta asequible, con un nivel de acuerdo medio de 81 puntos y 78 puntos respectivamente.



Con respecto a la **equidad territorial**, los datos evidencian desequilibrios territoriales en la captación de viviendas del Programa Bizigune. El 60% del parque se ubica en Bizkaia, siendo el Área Funcional de Bilbao el que acoge al 46% de las viviendas captadas.

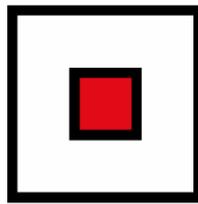
La demanda de vivienda cubierta por las viviendas arrendadas a través del Programa Bizigune es superior en Bizkaia (15%) que en Álava (11%) y Gipuzkoa (9%). El desequilibrio territorial también se evidencia al estimar el número de viviendas arrendadas en términos poblacionales: en Álava y Bizkaia se han alquilado 2,3 viviendas por cada 1000 habitantes, cuando en Gipuzkoa la proporción es de 1,4 viviendas por cada 1000 habitantes. Ahora bien, cabe puntualizar que la demanda de Gipuzkoa es muy dispersa y se ubica en municipios pequeños, con baja demanda en algunos casos que no justifica la intervención desde Bizigune.

Asimismo, es de reseñar que si bien existe demanda de vivienda de Bizigune en 238 municipios de la CAPV, la vivienda arrendada por el programa se ubica en 136 municipios, lo que supone un grado de cobertura municipal del 57%.

En cuanto a la **equidad en función del nivel de ingresos**, de la Encuesta se estima que el nivel de ingresos medios de las familias inquilinas del Programa Bizigune se sitúa en 971 euros de media al mes. No se dispone de información sobre el nivel de ingresos brutos del colectivo de adjudicatarios para compararlo con los ingresos brutos de la demanda de vivienda del Programa que se sitúa en torno a 18.000 euros (17.006 los ingresos medios ponderados).

Atendiendo a los indicadores de **satisfacción** de las familias que han sido adjudicatarias de una vivienda del Programa Bizigune, la Encuesta refleja un alto nivel de satisfacción, el 87% se considera muy o bastante satisfecho con la vivienda (71 puntos de satisfacción media). La adjudicación en régimen de alquiler también acoge un buen nivel de satisfacción medio (70 puntos).

Se han identificado los 5 factores que determinan el nivel de satisfacción con la vivienda: la calidad y el equipamiento, el tamaño y la distribución, el edificio, el entorno y la renta de alquiler. El entorno es el que actualmente acoge el mayor nivel de satisfacción (76 puntos), seguido del tamaño y la distribución (75 puntos). La renta de



alquiler se sitúa en tercera posición, con un nivel de satisfacción de 69 puntos. Las valoraciones sobre el edificio (62 puntos) y la calidad y el equipamiento (56%) ocupan las últimas posiciones.

De todos los ítems analizados sobre la satisfacción con la vivienda los hogares inquilinos confirman su insatisfacción con el mobiliario disponible en la vivienda (44 puntos de media) y la accesibilidad y barreras arquitectónicas del edificio (38 puntos de media).

La satisfacción general con el Programa es también muy buena, con un resultado medio de 70 puntos sobre 100. El servicio previo al contrato acoge un nivel de satisfacción de 73 puntos de media, superior al resultado obtenido respecto al servicio poscontrato (63 puntos). En la eficacia en la resolución de las incidencias surgidas en la vivienda o en la rapidez en la resolución de dichas incidencias se sitúan los mayores niveles de descontento entre los hogares inquilinos del Programa.

Los hogares arrendatarios también confirman tener una buena imagen de Bizigune y consideran que el nivel de comunicación es bueno. En cuanto a la web de Bizigune, se confirma un nivel de conocimiento bajo, sólo el 31% de los inquilinos conoce la web y la utiliza.

Finalmente, hay que decir que la población adjudicataria de una vivienda de Bizigune valora positivamente Etxebide (68 puntos de media) y la actuación del Gobierno Vasco en materia de vivienda (66 puntos), con resultados medios superiores a los registrados por la población demandante de vivienda protegida de Etxebide.