

2025

# KUDEAKETA MEMORIA



2025

# KUDEAKETA MEMORIA





**Aurkezpena**

04 or.

01



**Alokabide**

06 or.

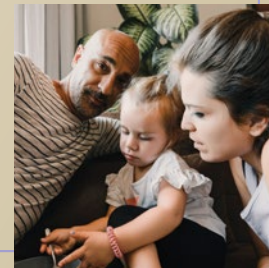
02



**Gizarte-  
konpromisoak**

10 or.

03



**Bezeroak**

16 or.

04



**Pertsonak**

24 or.

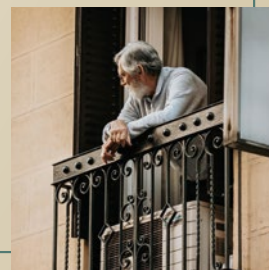
05



**Berrikuntza**

28 or.

06



**Gure jarduera**

32 or.



**Esker Ona**

58 or.



# Denis Itxaso

Alokabideko presidentea

Gaur egun, gero eta zailtasun gehiago daude etxebizitza bat eskuratzeko, eta testuinguru horretan, arlo horretako politika publikoak Euskadiko ongizatearen, gizarte-kohesioaren eta lehiakortasunaren zutabe nagusiak dira. Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Hiri Agenda Sailean bete-betean sinesten dugu, erronka horri aurre egiteko orduan, beharrezkoa dela esku-hartze publiko irmoa etxebizitza duina eta eskuragarria izateko eskubidea bermatzeko; esku-hartze publiko hori denboran egonkorra izan behar da, eta erakundeen eta sektoreko eragileen arteko lankidetzan oinarritua.

2022-2036 Etxebizitzaren aldeko Itun Sozialarekin bat etorrita, 2025. urtean 2025-2027 Etxebizitzaren Gida Plana onartu dugu. Plan horrek ibilbide-orria finkatzen du, helburu hauei begira: arlo publikoak etxebizitza eskuratzeko duen zeregina indartzea, parke publikoa handitzea, etxebizitza babestuen eraikuntza handitzea eta, EAEko bizitegi-politikaren ardatz nagusi gisa, alokairu eskuragarria finkatzea. Helburu horrekin, legegintzaldi honetan alokairu eskuragarriko 7.000 etxebizitza berri eskaintzea aurreikusten dugu, eta bizitegi-eredu orekatuago eta inklusiboago baterantz aurrera egiteko, herritarren benetako premiei erantzutera bideratuta.

Estrategia horrek, zalantzarik gabe, borondate politiko honi erantzuten dio: etxebizitzaren arazoari irtenbidea ematea. Etxebizitzaren arazoak irtenbidea duelako, baina baliabideak, erreformak eta akordioak behar dira horretarako. Honako hauek eskatzen ditu: arlo publikoak esku hartzeko gaitasuna indartzea, lurzorua mobilizatzea, prozesuak bizkortzea, etxebizitza babestuaren eskaintza handitzea eta bizitegi-merkatuan anbizioz jardutea, gero eta premiazkoagoa den gizarte-eskaerari erantzun eraginkorrak emateko.

## **ALOKABIDE protagonista izatea Etxebizitza Politika egituratzeko tresna gisa**

Aurrerapen horiek gorpuzteko, 2025ean Alokabideren eginkizuna sendotu egin da, alokairu babestuaren politika egituratzeko tresna nagusi gisa. Sozietate publikoak bere etxebizitza-parkea handitu du, ekitate-eta kalitate-irizpideekin kudeatuta, eta gizarte-laguntzako eta bitartekaritzako programa berriak ezarri ditu maizterren bizikidetzeta eta ongizatea bermatzeko.

Kudeaketa-memoria honetan, Alokabidek 2025ean eskuratutako lorpen nagusiak jasotzen dira, eta horrek erakusten du zer ahalegin handia egin den EAeko herritarrei ahalik eta zerbitzurik onena eskaintzeko eta etxebizitzaren funtzio sozialean laguntzeko.

2025 ekitaldian, sozietate publikoak 17.000 etxebizitza babestu baino gehiago kudeatu ditu, eta hazkunde etengabea eta iraunkorra sendotu du. Horrela, inoizko kopuru handienera iritsi da, alokairuko etxebizitzak eskaintzeko, bereziki, gazteei, guraso bakarreko familiei eta kolektibo zaugarriari. Era berean, Gaztelagun Programan 28.000 eskaera baino gehiago izapidetu dira, eta, beraz, programa hori erreferentea da gazteen emantzipazioa erraztera bideratutako etxebizitza politika publikoen eremuan. Era berean, etxebizitzarako 20.000 prestazio ekonomiko baino gehiago eman dira.

Aurrerapen kuantitatiboez gain, ahalegin handia egin da gizarte-laguntzako eta -arretako programa berriak abian jartzeko, esaterako, auzo-gatazken bitartekaritza-eta prebentzio-zerbitzuak. Jarduketa horiek albo-ondorio garrantzitsuak izan dituzte, esaterako, berankortasuna eta komunitateetako gorabeherak nabarmen murriztea. Aurten administrazio-prozesuen digitalizazioa hasi denez, izapideak arindu eta erabiltzaileentzako arreta pertsonalizatua hobetu da, eta, ondorioz, zerbitzu publikoaren eraginkortasuna eta irisgarritasuna sendotu dira.

Alokabideren bezeroen artean egindako gogobetetze-inkesten emaitza sendoek ahalegin eta dedikazio hori guztia islatzen dute; inkestetan, batez besteko balorazioa 8tik gorakoa izan da (gehieneko balorazioa 10). Beraz, zorionak ematen ditut lortutako emaitza horiengatik.

Ikus daitekeenez, 2025. urtean Alokabidek proiektu askori ekin die, erregistroak finkatu dira eta hobekuntza handiak egin ditu, datuek erakusten duten bezala. Eta hori guztia funtsezko mugarri bat izan da sozietate publiko gisa egin duen ibilbidean: 25. urteurrena. Urteurren hori gertaera garrantzitsua izan da, eta gizartean izan duen ibilbidea eta inpaktua aitortzeko ez ezik, etxebizitzaren zeregin sozialarekiko eta kudeaketa publikoaren berrikuntzarekiko konpromisoa publikoki berritzeko ere balio izan du. Urteurren horren inguruan hainbat erakundetako eta gizarteko eragileak eta maizterrak bildu dira, eta Alokabidek Euskadi bidezkoagoa eta kohesionatuagoa eraikitzeke duen funtsezko zeregina nabarmendu da.

Azken batean, aurrerapena ez da zenbakietan soilik neurtzen; aitzitik, milaka pertsonaren bizitzan duen benetako eraginaren arabera ere neurtzen da. 2025. urtean lan handia egin ondoren, Alokabidek konpromisoa hartu du datozen urteetan funtsezko tresna izateko Eusko Jaurlaritzaren etxebizitza-politika publikoa hedatzean. Gaur egun, herritarrek erantzun ukigarriak, eskaintza eskuragarri handiagoa eta jardun publikorako gaitasun handiagoa eskatzen dute, eta horri guztiari erantzuteko, Alokabidek lanean jarraituko du herrialdearen lehentasun bat gauzatu arte: euskal gizarte osoak etxebizitza duina, eskuragarria eta jasagarria izango duela bermatzea. Memoria honek 2025 ekitaldian egindako jarduerak jasotzen ditu, bai eta etorkizuneko erronka nagusiak ere, herritarrei zerbitzu publikoa emateko, aldaketak egiteko eta erantzun erabilgarria emateko bokaziotik abiatuta.

# 01

## Alokabide

1.1. Nor gara eta nondik gatoz? .....	07
1.2. Estrategia .....	09



## 1.1. Nor gara eta nondik gatoz?

Alokabide Euskadin alokairu babestua kudeatzeko tresna publiko gisa sortu zen, eta etxebizitza-sistemaren eraldaketekin eta politika publikoaren lehentasunekin batera aldatuz joan da.

Gaur egun, **Alokabide** funtsezko erakundea da Euskadiko etxebizitzaren sistema publikoaren barruan. Egungo testuinguruaren ezaugarri nagusia eskala-eta rol-aldaketa da; izan ere, parkearen kudeatzaile hutsa izatetik **operadore publiko integral** izatera igaro da, eta bere helburua da araudiak eta estrategiak emaitza operatibo bihurtzea, etxebizitza-sistema osoaren oreka eta egonkortasuna lortzen laguntzeko.

Aurreko plangintza estrategikoak, eta, duela gutxi, *Euskadiko 2025-2027 Etxebizitzaren Gida Planak* zehaztu dute gure jarduera-esparrua.



### 1.1.1. Eginkizuna: zertarako gaude?

Alokabideren eginkizuna da **Euskadin etxebizitzarako eskubidea gauzatzea** alokairu babestuko eredu publiko orekatu, jasangarri eta sozialki legitimatu baten bidez, gai izango dena askotariko bizitegi-eskariari erantzuteko, gizarte-eta lurralde-arloan gero eta konplexutasun handiagoa dagoen bitartean.

Alokabidek Eusko Jaurlaritzaren tresna operatibo gisa jarduten du, etxebizitzarako sarbidea, bizitegi-egonkortasuna eta etxebizitza-parke publiko eta mobilizatuaren funtzionamendu egokia bermatzeko; horretarako, alokairuaren kudeaketa, prestazioen kudeaketa eta bizikidetzari eta ondasun publikoaren erabilera arduratsuari lotutako funtzio soziala batzen ditu.

Gure jarduketa etxebizitza-sistema osoaren oreka zaintzera bideratuta dago, eta horretarako, alokairu babesturako baliabide publikoek gizarte-kohesioari eta ereduaren egonkortasunari lagundu behar diete, etxebizitzaren parkea kanpoan utzi, hondatu edo deslegitimatzaren duten dinamikak saihestuz.

### 1.1.2. Ikuspegia: norantz goaz?

Alokabidek Euskadiko alokairu babestuko sistemaren erreferentziako operadore publiko gisa finkatu nahi du, bere jarduera zorroztasunez, homogeneotasunez eta kalitatez aurrera egiteko gai izan dadin, eta gero eta bizitegi-errealitate heterogeneoago bati erantzuteko, profil, ibilbide eta beharrezkoak diren dagokienez. Eta harago joanda, gure helburua da Europa mailan erreferente bihurtuko gaituen produktu-eta zerbitzu-zorro bat finkatzea.

### 1.1.3. Balioak: nola egiten dugu lan?

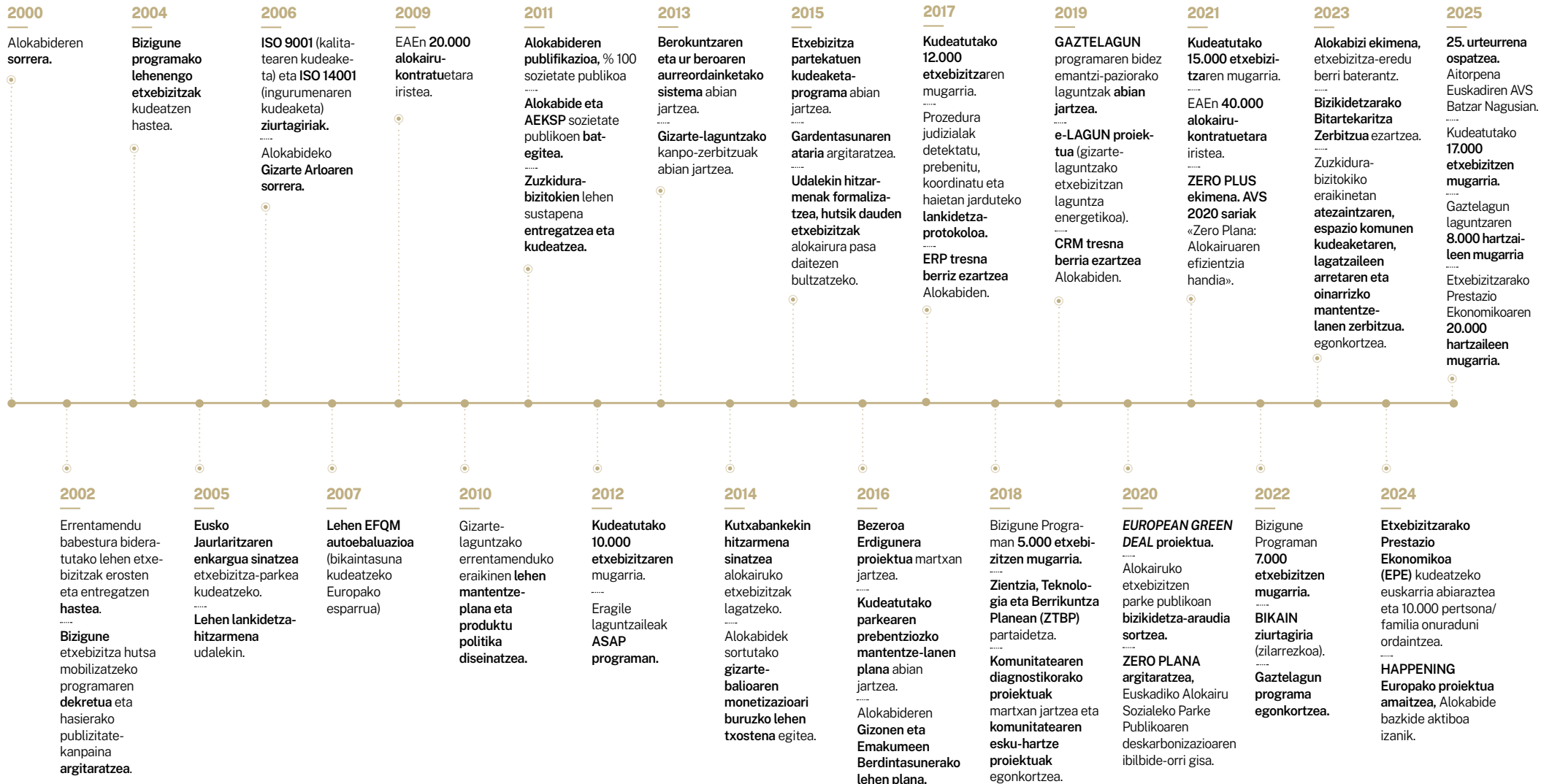
Gure jarduna bideratzen duten balioak Etxebizitzaren Gida Planaren printzipioetan oinarritzen dira, eta bat datoz *2022-2036 Etxebizitzaren aldeko Itun Sozialarekin* eta *2025-2027 Etxebizitzaren Gida Planarekin*. Hauek dira gure balioak (ikusi «Alokabideko balioak» taula).

*Euskadiko 2025-2027 Etxebizitzaren Gida Plana* onartuta, gaur egun Alokabide bere Plangintza Estrategikoa egiten ari da, zeina Gida Planetik eratortzen baita zuzenean.

#### Alokabideko balioak

PERTSONAK	PARKE ERAIKIA	GOBERNANTZA
Askotariko bizitegi-errealitateari arreta eskaintzea, etxebizitza publikoaren egonkortasuna, bizikidetzari eta erabilera arduratsua eta prestazioen kudeaketa gardena bermatzea.	Parke publiko eta mobilizatuaren kudeaketa jasangarria, kalitateari, bizigarritasunari eta irisgarritasunari begira.	Kudeaketa zorrotza eta gardena, Etxebizitzaren aldeko Itun Sozialaren eta Etxebizitzaren Gida Planaren helburuekin bat.
Erantzunkidetasuna eskubideak eta betebeharrak betetzean, bizikidetzaren eta sistemaren orekaren oinarri gisa.	Parkea kontserbatzea, birgaitzea eta hobetzea, haren funtzio sozialaren, jasangarritasunaren eta epe luzearako bideragarritasunaren berme gisa.	Emaitzetan oinarritua, eta plangintza, jarraipena eta ebaluazioa adierazle bidez
Sistemak eta zerbitzuak digitalizatzea, herritar guztiek sarbide erraza eta hurbila izan dezaten.	Etxebizitza-parkea eskari heterogeneo eta malgu batera egokitzea, eta erabilera orekatua eta sozialki integratua erraztea.	Beste administrazio eta eragile batzuekin koordinatuta egotea, sistemaren funtzionamendu homogeneoa ziurtatzeko.

## 1.1.4. Gure bilakaeraren mugarri nagusiak



## 1.2. Estrategia

Alokabiden gure Plan Estrategiko berria garatzen ari gara, 2025-2027 Etxebizitzaren Gida Planarekin eta 2021-2036 Etxebizitzaren aldeko Itun Sozialarekin bat etorrira. Hori dela eta, memoria hau itxi den egunean, plan hori **eguneratzeko fasean gaude**.

Hala ere, dokumentu honetan, 2025eko hobekuntza-proiektuak eta ekintzak jasotzen ditugu, nahiz eta aipatutako eguneratze-prozesua garatzen den, ezarritako helburuetan aurrera egiteko egindako lanaren parte baitira. Helburu horiek urtero zehaztu dira dagozkien **Kudeaketa-Planen** bidez. Alokabideren prozesuetan, proiektuak plan horien bitartez hedatu dira.

Ildo horretan, 2025ean Kudeaketa Plan bat landu dugu, **Hobekuntza-Proiektuen** bidez. Proiektu horiek eremu hauen azterketaren eta berrikuspenaren emaitza dira:

- 2022-2024 aldirako Plan Estrategikoaren helburuak.
- Zuzendaritzaren eta Kudeaketa Batzordearen ikuskaritza.
- Prozesuak hobetzeko aukerak.
- Barneko eta kanpoko auditoriak.
- Araudi berria eta lege-betekizunak.

Urtearen amaieran, Kudeaketa Planaren **betetze-maila** % **88koa** izan da, eta apustu estrategiko handiek berekin ekarri dute proiektuen egutegia birdoitzea, zehazki, kontratazio-arloko birgaikuntzan, aktiboen kudeaketan eta garapen teknologikoan.

### 2025eko kudeaketa-plana

	PROZESUAK	BETETZE-MAILA (%)
PR01 Plangintza estrategikoa	7	90
PR02 Komunikazioa, aliantzak eta lankidetzak	7	91,5
PR03 Hobekuntza eta berrikuntza	2	100
PR06 Gizarte-laguntzako errentamendua	9	88
PR07 Etxebizitza mobilizatzea	4	100
PR09 Bezero eta erakundeentzako arreta	3	66,5
PR11 Zerbitzu orokorrak	1	95
PR12 Informazio-sistemak	4	67,5
PR13 Antolaketa	3	98
PR14 Kudeaketa ekonomiko finantzarioa	4	81,25
PR16 Laguntza juridikoa	1	90
	<b>45</b>	<b>88</b>

# 02

## Gizarte- konpromisoak

2.1. Gobernu arduratsua, gardentasuna eta barne-kontrola .....	11
2.2. Ingurumena zaintzea .....	11
2.3. Datuak babesteko erregelamendu orokorra .....	11
2.4. Kapital-zuriketaren prebentzioa eta delitu penalen detekzioa .....	12
2.5. Gazteak laneratzeko laguntza .....	12
2.6. Berdintasunerako laguntza .....	12
2.7. Euskararekiko konpromisoa .....	12
2.8. Tokiko erkidegoan egindako inbertsioak .....	13
2.9. Elkartzuneko proiektuak .....	13
2.10. Kanpo ekintza .....	14



## 2.1. Gobernu arduratsua, gardentasuna eta barne-kontrola

Alokabidek **kudeaketa ekonomikoa, soziala eta ingurumenekoa** bultzatu du, **gobernuaren eta erantzukizun publikoaren** printzipioekin bat etorrira, *Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko erakunde, sozietate eta fundazioen gobernu arduratsurako gida* betetzeko.

Gure webguneko **Gardentasun-Atariaren** bidez, herritarren zerbitzura lan egiteko konpromisoarekin jarraitzen dugu, ikuspuntu bikoitzetik: **balio publikoa sortzea** eta **gardentasunaren kultura-eredua finkatzea** baliabide publikoak erabili eta kudeatzean.

Aldi berean, **arriskuen kontrolerako eta barne-kontrolerako sistema** sendotzen jarraitu dugu, *Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko erakunde, sozietate eta fundazioen barne kontrolerako funtzioa ezartzeko eta garatzeko eskuliburuan ezarritakoarekin* bat. Aurten ere, arriskuen maparen jarraipena egin eta mapa eguneratu dugu, erakundearen eremu nagusiak kontuan hartuta, hala nola prozesu operatiboak, estrategia, araudia betetzea, informazioaren segurtasuna, datuen babesa eta ingurumena.

## 2.2. Ingurumena zaintzea

Alokabiden, **energia berriztagarriko instalazioak** dituzten sustapenak kudeatzen ditugu, eta, urtero, sustapen horien ekoizpena etengabe haztea lortzen dugu. Aurrerapen horren ondorioz, instalazio horien onuradunek nabarmen aurreztea lortzen dute.

Alokabideren **ingurumen-jarduketak** bere bulegoetan eta bere parkeko eraikinetan egiten dira. 2025ean, gure ingurumen-programan ezarritako helburuak bete ditugu:

- Parkearen sustapenak **eraginkortasunez birgaitzen** jarraitu dugu. Zehazki, Amurrioko sustapena birgaitzeko proiektua idatzi dugu, etxebizitzaren energia-efizientzia eta irisgarritasuna hobetzera bideratuta.
- **Ingurumen-jardunbide egokien eskuliburua berrikustea** eta hedatzea, baliabideen kontsumoa murrizteko gomendioak txertatuz.
- Bulego **berrietako obrak planifikatzea**. Proiektuak jasangarritasun eta efizientzia energetikoko neurriak jasotzen ditu, lantokiaren B energia-ziurtagiria, gutxienez, lortzeko. Horretaz gain, etorkizuneko instalazioetako hondakinen kudeaketa baloratu da, eta lan hori behar bezala egiteko espazio eta bitarteko espezifikoak aurreikusitako dira.

## 2.3. Datuak babesteko erregelamendu orokorra

2025ean ez zen erregistratu pertsonen eskubideak eta askatasunak arriskuan jartzeko moduko segurtasun-gorabeherarik; halaber, ez zen erregistratu datuen babesaren arloko kontrol-agintaritzari edo ukitutako pertsonen jakinarazteko betebeharrak sortzen duen gorabeherarik.

Era berean, **segurtasunaren arloko sentsibilizazioa** lantzen jarraitu dugu, erakunde osoari zuzendutako komunikazio espezifikoen bidez.

Urtean zehar, Alokabidek prozesuak automatizatzekeo **neurri proaktiboak** hartu ditu, giza akatsen probabilitatea murrizteko. Jarduketa horiek sozietateko aholkularitza juridikoaren hornitzailearekin lankidetzan egin dira, eta harekin batera, **zorrotz betetzen ditugu arlo hauetako betebeharrak**: Compliance, Kapital-zuriketaren eta Terrorismoaren Finantzaketaren Prebentzioa, DBEO, Gardentasuna eta lotutako beste gai batzuk.





## 2.4. Kapital-zuriketaren prebentzioa eta delitu penalen detekzioa

Kapitalen Zuriketa eta Terrorismoaren Finantzaketa Prebenitzeko apirilaren 28ko 10/2010 Legearen arabera, Alokabidek **2025 ekitaldiko Jarduketa Plana** gauzatu du, aurreko urteetako jardunari jarraikiz.

**Administrazio Kontseiluan**, barne-kontrolako neurriei buruzko kanpoko adituaren txostena gainbegiratu dugu. Txosten horretatik ondorioztatzen denaren arabera, kapital-zuriketaren prebentzioari eta terrorismoaren finantzaketari dagokienez, Alokabidek arrisku oso txikia du, gure jarduera mota kontuan hartuta. Erakundeak ezarrita dauden protokoloak betetzen ditu, araudiak eskatzen dituen eskuliburuak eta prozedurak eguneratuta mantentzen ditu, eta nahitaezko auditoriak egiten ditu. Administrazio Kontseiluari informazioa behar bezala jakinarazten zaio, beharrezkoa izanez gero, erabaki egokiak har ditzan.

## 2.5. Gazteak laneratzen laguntzea

2025ean, Alokabidek **gazteak lan-merkatuan sartzeko** konpromisoa indartu du hainbat ekimenen bidez.

Zenbait ikastetxetako prestakuntza-zikloetako hiru ikaslek eta Euskal Herriko Unibertsitateko unibertsitate-graduako bi ikaslek prestakuntzako praktikak egin dituzte Alokabiden, eta bertan, beren ikasketekin lotutako prestakuntza espezifikoa jaso dute.

Era berean, Novia Salcedo Fundazioarekiko lankidetzari eutsi zaio, laneratzeo programaren bidez. Programa horren barruan, bekadun bat sartu da.

## 2.6. Berdintasunerako laguntza

2025ean, dagoeneko inskribatuta dagoen **II. Berdintasun Planaren Jarraipen Batzordea** bildu zen planaren aurrerapen-maila ebaluatzeo eta ekintza eta neurri berriak ezartzeko, berdintasun handiagoa lortzeko bidean aurrera egiten jarraitzeko.

**Aukera-berdintasuna** Alokabideren antolakuntzaren parte da, eta guztiz integratuta dago erakundearen estrategian, bereziki **Kontratazio-politikaren** eta **Prestakuntza-prozeduraren** bidez.

Alokabidek konpromisoa adierazten du emakumeen eta gizonen arteko berdintasun eraginkorraren alde, eta lanbide-maila eta -kategoria guztietan bi sexuen presentzia orekatuagoaren aldeko neurriak hartzeko. Horretarako, aukera-berdintasuna sustatzen da laneratzean, lan-sustapenean eta garapen profesionalean.

Erakundeak **ordainsari-sistema publiko, arautu eta gardena** du, onartutako soldata-tauletan oinarritua (taula horiek edonorentzat eskuragarri daude). Ordainsaria hauen arabera, soil-soilik, ezartzen da: lanpostuaren lanbide-taldea, maila, erantzukizuna, eginkizunak eta baldintzak.

Lanbide-kategoria berean ezin daiteke egon sexuan oinarritutako desberdintasunik langileen soldatan edo norbanakoarentzako abantailarik.

Era berean, **emakumeen ahalduntzea** sustatzeko eta **indarkeria** prebenitzeko **Eusko Jaurlaritzak, Emakundek** edo beste erakunde batzuek bultzatzen dituzten ekimenekin bat egiten du Alokabidek.



**EMAKUMEEN AURKAKO  
INDARKERIARI EZ  
NO A LA VIOLENCIA  
CONTRA LAS MUJERES**

## 2.7. Euskararekiko konpromisoa

2025. urtean buru-belarri lan egin da Alokabiden euskararen erabilera areagotzeko eta normalizatzeo, eta, bereziki, **herriarren hizkuntza-eskubideak bermatzeko**.

Bide horretan, eta Euskal Sektore Publikoan Euskararen Erabilera Normalizatzeo Dekretuaren gidalerroei jarraituz, jarduerak egin dira **Euskara Batzordearekin** lankidetzan, esaterako:

- **Hizkuntza-irizpideak** berrikustea eta **eguneratzea**, eta glosario pertsonalizatua egitea.
- **Prestakuntza soziolinguistikoa** 35 laguntzailerentzako; bertan, lidergoak hizkuntza kudeaketan duen garrantzian sakondu da.
- Astean behin **gida interaktibo bat** bidaltzea posta elektronikoz, langileak euskaraz lan egiteko gaitzeko.
- **Euskaraldian** erakunde gisa parte hartzea; maiatzean, 45 pertsonak ahalegina egin zuten beren hizkuntza-ohiturak aldatzeko.
- Alokabideren **webguneko edukiak aztertzea**, haiek bateratzeko eta hizkuntza-kalitatea hobetzeko.

- 2025–2026 ikasturtean, bederatzia langile **euskara ikasten** ari dira.
- **Euskaraz hitz egiteko saioak:** lehen sei hilekoan 15 pertsonak hartu dute parte, eta udazkenean, 22 pertsonak.
- Euskara ikasi eta erabiltzeko **motibazio-jarduerak** bultzatzea, hala nola barne-lehiaketak, *Egunean Behin* jokoan parte hartzea eta gai espezifikoetarako buruzko prestakuntza-pilulak.

## 2.8. Tokiko erkidegoan egindako inbertsioak

Alokabidek, gure sektoreko eragile garrantzitsua den aldetik, **EAEko** hainbat eragile publiko eta pribatuen **ekonomia dinamizatzen** lagundu du. Laguntza hori beheko taulan ikus daiteke; bertan, 2025ean egindako ordainketak zehazten dira, gastuaren eta inbertsioaren kontzeptuen arabera.

KONTZEPTUA	(milaka €)
Bizigune jabeen errenta	50.569
Aktibo higiezina	44.841
Zergak	2.264
Langileen ordainsariak	8.572
Kanpoko zerbitzuak	9.610
Mantentze-lana	15.802
Aseguruak	2.234
Finantza-interesak eta komisioak	236
<b>GUZTIRA</b>	<b>134.128</b>

## 2.9. Elkartasuneko proiektuak

2025ean zehar, **elkartasun-proiektuetan** eta jarduera sozialetan parte hartu dugu.

VISESArekin batera, lankidetzan aritu gara zenbait ekintza solidariotan, besteak beste, honako hauetan:

- Gabonetako jostailuen bilketa
- Odola emateko kanpainak

Gainera, garapen-bidean dauden herrialdeentzat VIRESA sustatutako **elkartasun-proiektuetan** laguntzen jarraitu dugu. 2025ean, proiektu hau hautatu zen: «**Andinako landa-eskola batean (Madagaskar) elikadura osasungarria izateko eskubideari laguntzea**».

Proiektuaren helburu orokorra izan da Andinako (Madagaskar) Ambositra elizbarrutian **haurren elikadura osasungarria izateko eskubide unibertsalari laguntzea**, eskola horretako 470 ikasleentzako dieta egokia eta orekatua ziurtatuz.

Jarduera hauek egin dira:

- **Eraikin bat eraikitzea:** sei kabinaz osatuta dago, honela banatuta: lau gela, komuna, sukaldea, biltegia eta jolasgunea.
- **Eskolako sukaldea eta jantokia eraikitzea,** elikagaiak prestatzeko eta kontsumitzeko baldintzak hobetzeko.
- Espazio berrien **ekipamendu osoa** jartzea, eta denak behar bezala funtzionatzen duela ziurtatzea.
- Urte osoan hornitzeko behar diren **elikagaiak erostea,** eskola-elikadurako programaren iraupena bermatzeko.

Proiektuak **oso eragin positiboa** izan du komunitatean, eta ikusi dute hobekuntzak egon direla seme-alabak eskolara bertaratzeari nahiz emaitza akademikoei dagokienez.

Andinako landa-eskola batean (Madagaskar) 'Elikadura osasungarria izateko eskubideari laguntzea' proiektua



**Elikadura egokiari** esker, ikasleek energia gehiago dute eskola-orduetan, eta horrek kontzentratzen eta ikasten laguntzen die.

Gainera, **proiektuaren jarraitutasuna** nabarmen errazten da, tokiko produktuak prestatzeko instalazio egokiak daudelako, eta haurrentzako oinarrizko higiene-baldintzak bermatzen dituzten komunak dituztelako.



Ekimen horrek haurren egoera larria hobetzen laguntzen du; izan ere, kasu askotan, haur horiek bitamina-gabezia eta desnutrizioa izaten dute. Eraikitako komunek garrantzi handia dute; izan ere, ikasleen **oinarrizko higiene-premiak** betetzen dituzte, higiene ezaren ondorioz gaixotasun infektzioso ugari eragiten dituelako eskualdean.

## 2.10. Kanpo ekintza

Alokabidek foro, azoka eta biltzarretan parte-hartze aktiboa izaten jarraitzen du, bere lanaren balioa nabarmentzeko eta, aldi berean, kudeaketaren beste esperientzia batzuk eragile eta laguntzaileekin partekatzeko.

Jarraian, 2025ean garatu ditugun kanpo-ekintzako ildo nagusiak aipatuko ditugu.

### Urtarrila

- *Etxebizitza. Ongizate-estatuaren bosgarren zutabea* jardunaldian parte hartzea. Jardunaldiaren antolatzailea: Etxebizitza Ministerioa. Madril.
- *Xarxa Metropolitana d'Inclusió Residencial (XMIR)* sarearen aurrez aurreko jardunaldi honetan parte hartzea: *¿Qué retos nos presenta el Plan Territorial Sectorial de la Vivienda de Cataluña? Las voces de las entidades y los ayuntamientos.*
- Aurreko hitzaldia: *Programas de Movilización de Alquiler Residencial. El modelo vasco.* Asturiasko Printzerria.

### Otsaila

- Aurrez aurreko parte-hartzea urteroko jardunaldi honetan: *Vivienda de alquiler: realidad y oportunidad de futuro y el papel de los gestores públicos de vivienda social y asequible.* Zaragoza.

### Martxoa

- *II Jornadas sobre exclusión residencial* Gaztela eta Leongo jardunaldietan parte hartzea. Valladolid.
- *REBUILD 2025* azoka. Alokabidek parte-hartze aktiboa izan zuen eraikuntza industrializazioa eta jasangarritasuna sustatzeko, eta etxebizitza sozialeko politikak, Gaztelagun eta Bizigune programak eta berrikuntza-estrategiak aurkeztu zituen. Horiek guztiek Euskadi erreferente gisa finkatzen dute eraikuntza industrializatuan eta etxebizitza publikoan. Madril.
- *Jornada sobre Vivienda* jardunaldian hizlari gisa parte hartzea. Antolatzailea: Pobrezia eta giza bazterketaren aurkako europar sarea Euskadin-EAPN Euskadi.

### Apirila

- *NudgeXperience* jardunaldia Alokabizi proiektuko esperientzien aurkezpena, etxebizitza publikoaren erabiltzaileengan jokabide osasungarriak eta ongizatekoak aktibatuz. Bilbo.
- Lankidetzaren Lan Harreman eta Gizarte Langintza Fakultatearekin, Gizarte Baliabideen Behatokia ikasgaiaren parte hartuz.

### Maiatza

- *Etxebizitzaren problematika Euskadin. Oraina eta etorkizuna* jardunaldian parte hartzea. EAEn alokairu sozialaren esperientzia aurkeztu da. Bizkaia Aretoa. UPV/EHU. Bilbo.
- Azterlan honetan parte hartzea: *Álava, Retos de futuro para la competitividad del territorio –Sector Ciudad y Vivienda.* Arabako Merkataritza Ganbera
- AVS Gestores Públicos-en batzar orokorrera eta sari-banaketara joatea, Bartzelonan.
- CONSTRUMAT azoka. ASEFAVEk antolatutako jardunaldi honetan parte hartzea: *El papel de las administraciones en el esquema de los Certificados de Ahorro Energético (CAE) generados a través de la rehabilitación de edificios y viviendas.* Bartzelona.
- *Álava: Retos de futuro para la competitividad del territorio* azterlanean parte hartzea (Merkataritza Ganbera eta SEA). Hiria eta Etxebizitza sektoreko lan-mahaian parte hartzea, 2035. urteari begira lurraldeko ibilbide-orri batean lan egiteko.
- Gasteizko Erakunde arteko Mahaia antolatu eta koordinatzea, Ertzaintzarekin, Udaltzaingoarekin eta gizarte-zerbitzuekin batera.

## Ekaina

- Lankidetzeta-hitzarmen bat sinatzea Euskadiko hirugarren sektore soziala ordezkatzeko duen Sareen Sarea erakundearekin. Hitzarmenak aurrera egin nahi du Etxebizitza eta Hiri Agenda Saila eta Sareen Sarea erakunde batera lankidetzan aritzeko aukeretan.
- MINA ARETOA gunearen inaugurazioa; bertan, auzoko bizilagunei zuzendutako gizarte-jarduerak garatzen dira, hirugarren sektoreko erakunde eta eragileekin lankidetzan sareen bidez. 2025ean 55 jarduera bultzatu dira, inguruko zerbitzu eta baliabideekin elkarlanean, hala nola Osakidetzaren (Larreagaburuko osasun-zentroa), Sartu, Umeak Kalean, Bidegintza, Agintzari, Aupatuz Elkartea, finka-administrazioak eta gizarte-eta hezkuntza-erlako profesionalak.
- EGABen jardunaldian parte hartzea: *El reto de la vivienda: construyendo soluciones desde un enfoque multidimensional*. Bilbo.
- IoT sare publikoaren aurkezpena. Gonbidatu berezi gisa parte hartzea ITELAZPIren IoT sare publikoaren hedapenaren aurkezpenean, etxebizitza-parkeko Bikia Biki Digitala sortzeko Alokabizi proiektuaren barruan. Zamudio
- *Foro Hiria: Presente y futuro del mercado de la vivienda de alquiler en Navarra* ekitaldian parte hartzea. Iruñea.

## Urria

- *Bideragarritasun eta iraunkortasun ekonomiko-finantza lurralde plangintza, hirigintza eta etxebizitza* III. ikastaroaren jardunaldian parte hartzea. Antolatzailea: EHU
- BASQUE TECH SUMMIT 2025. *Administrazio Publikoen BIM TECH mahaian* parte hartzea, AECO sektorean transformazio digitalari eta BIM metodologiari buruzko eztabaida gune batean. Donostia.

## Azaroa

- *HOUSEACTION: Hiri erresilienteak tentsionatutako egoitza-merkatuen aurrean Nazioarteko Kongresuan* parte hartzea. Donostia.

## Abendua

- Etxebizitzak birgaitzeari buruzko jardunaldi teknikoa Ortuellako birgaitzearen kasuaren aurkezpena, jabeen erkidegoaren izenean obren sustatzaile eta kudeatzaile gisa.
- Lankidetzeta-hitzarmen bat sinatzea AGIFUGI Asociación Gitana por el Futuro de Gipuzkoa elkartearekin, Gipuzkoako lurralde historikoan, gizarte-laguntzako prozesuetan eta bizikidetzaren sustatzeko prozesuetan kulturarteko ikuspegia sustatzen duten jarduerak bultzatzeko.
- Energia-aurrezpenaren ziurtagiriei (EAZ) buruzko ekitaldia. *Izarra Centre-n* (Ermua) egindako topaketan parte hartzea; bertan, EAZ sistemako eragile nagusiak bildu ziren.

Horretaz gain, **batzorde edo jarduera-taldeetan parte hartzen dugu etengabe**, esaterako:

- Euskadiko *Ijitoen Herriaren Erabateko Sustapenerako eta Partaidetza Sozialerako Etxebizitza Batzordea*.
- *Inklusiorako Ibilbide Partekatuen Lantaldea*, Inklusiorako Euskal Kontseiluak sortua.
- Etxebizitzako sailburuaren agenda soziala antolatzea, tartean sei topaketa hainbat kolektiborekin.

Bestalde, **gizarte-ongizatearen aldeko plan estrategiko sektorialen** ezarpenean parte hartzen jarraitzen dugu, hainbat proiektu gidatuz, besteak beste:

- *Egoitza Bazterketa Larriaren Aurkako II. Euskal Estrategia*; planaren 4 proiektu traktore aurkeztu dira.
- *2023-2026 Inklusiorako V. Euskal Plana*. Bi urteko plan operatiboak ditu eta gizarte-berrikuntzako proiektu bat garatzen ari da.

# 03

## Bezeroak

3.1. Bezeroen tipologia: norentzat lan egiten dugu?.....	17
3.2. Arretarako kanalak .....	18
3.3. Bezeroen esperientzia neurtzea .....	22



### 3.1. Bezeroen tipologia: norentzat lan egiten dugu?

Alokabidek **mota askotako zerbitzuak ematen dizkie herritarrei**, hala nola alokairu babestuaren kudeaketa osoa, etxebizitzak Bizigune eta ASAP programetan sartzea edo alokairurako gazteentzako laguntzak Gaztelagun programaren bidez.

Emandako arretaren kalitate-estandar altuak bermatzeko, lan handia egiten dugu etengabe gure zerbitzuak erabiltzaile mota bakoitzaren **beharrizan espezifikoetara** egokitzeko:



Alokairu sozialeko etxebizitzaren adjudikaziodunak.



Alokairu babestuko etxebizitzaren maizterrak.



Bizigune edo ASAP programen bidez alokairu sozialerako etxebizitzak lagatzen dituzten jabeak.



Eusko Jaurlaritzak, udalak eta beste erakunde batzuk beren etxebizitzaren parkea kudeatzeko.



Alokairurako etxebizitzak lagatzen dizkiguten finantza-erakundeak.



Maizterren auzo-komunitateak.



Etxebizitza librearen alokairurako laguntzak eskatzen dituzten gazteak (Gaztelagun programa).



Etxebizitzarako Prestazio Ekonomikoa (EPE) jasotzen duten pertsonak.



Etxebizitzak lagatzen dizkiegun erakundeak eta instituzioak.



Eta, oro har, herritar guztiak.

## 3.2. Arretarako kanalak

Etengabe lan egiten dugu gure komunikazio-kanalak **eboluzionatu, egokitu eta hobetzeko**, gure bezeroekin ahalik eta harreman eroso, irisgarri eta hurbilena ezartzeko. Horretarako, **kanal-aniztasunean** oinarritutako ikuspegi bat mantentzen dugu beti, zeinak aukera ematen baitie herritarrei harremanetarako biderik egokiena aukeratzeko, beren beharrian edo lehentasunen arabera; gainera, kanal bakoitzaren funtzionamenduari buruzko informazioa ematen du.

Gaur egun, komunikazio-kanal hauek jartzen ditugu herritarren eskura:

- **Telefono bidezko arreta-zerbitzua**, hiru linea espezializaturekin.
- **Aurrez aurreko arreta-zerbitzua**, lurralde-bulego batekin EAEko hiru hiriburuetako bakoitzean.
- **Erakundearen webgunea**. Informazioa ez ezik, kudeaketa-tresnak edo zerbitzuak ere eskaintzen ditu, esaterako, harremanetarako inprimaki bat, etxebizitzak onartzeko txatbot bat edo ordainketa-pasabide bat.
- **Posta elektronikoko korporatiboak** kontsulta eta kudeaketa espezifikotarako.
- **SMS mezuak** komunikazio arin eta informatiboetarako.
- **Sare sozialak**, eta horien artean LinkedIn nabarmentzen da.

Era berean, herritarren arretarako beste arlo batzuekiko koordinazioa bultzatzen jarraitzen dugu, esaterako, Zuzenean, Arartekoa edo udaletako zerbitzuak, emandako arretaren koordinazioa eta kalitatea hobetzeko.

Gure kanalen bidez egindako interakzio guztiak eta goian adierazitako erakundeekiko koordinazioa erregistratzen dira bezeroarekiko harremanetarako daukagun tresnan. Horrela, **erabiltzaile bakoitza gure kudeaketaren erdigunean** kokatzen dugu, modu integralean, eta esperientzia pertsonalizatua bermatzen da, erabilitako kanala edozein dela ere.

### Telefono bidezko zerbitzua

Zerbitzu honek **zentralizatu eta bideratzen** ditu Alokabiden telefonoz jasotzen diren kontsulta eta informazio-eskaerak. Bezeroarentzako arretaren lehenengo maila da, eta erantzunak esku-hartze espezializatuagoa eskatzen duenean, kontsulta bigarren mailara pasatzen da, baloratzeko, kudeatzeko edo dagokion izapidea egiteko.

2025ean, aurreko urteetan bezala, herritarrek eta Alokabideren erabiltzaileek **gehien erabili duten kanala** izan da. Guztira, **138.555 dei** jaso ditugu arreta-ordutegiaren barruan.\*

Telefono-deien kopuru handia dela eta, beharrezkoa da **linea espezializatuak edukitzea programen**

**eta zerbitzuen arabera**, arreta pertsonalizatuagoa eskaintzeko.

Oro har, jasotako deietan eskaintako arretaren maila % **90**ekoa izan da, eta deien batez besteko iraupena 5 minutu eta 27 segundo izan da.

**Hizkuntzari** dagokionez, deien % 87,9an gaztelania hautatu zen, eta % 12,1ean euskara.

Zerbitzu honen bidez, era berean, **irteerako deiak** egiten zaizkie bezero taldeei, dagoeneko egin den kudeaketa arruntetan laguntzeko, gogorarazpen orokorrak egiteko edo berehala ezagutu behar den egoeraren bat ohartarazteko. 2025ean, **9.655 irteerako dei** egin dira, eta, unean uneko deiak direnez, sarrerako deiek baino askoz ere laburragoak dira, batez beste, minutu 1 eta 23 segundokoak.

Jaso eta egindako deien kopuru handia dela eta, ezin bestekoa da lehen arreta-maila horretatik ematen diren erantzunak ezagutza-oinarri sendo batean oinarritzea. **Oinarri hori etengabe eguneratu eta mantendu** behar da Alokabiden.

Gaur egun, telefono-zenbaki hauek ditugu



**944 044 708**

ALOKABIDEREN ARRETA  
OROKORRERAKO TELEFONOA, BATEZ ERE  
MAIZTERRENTZAT.

**108.266 DEI**  
(GUZTIZKOAREN % 78,2)



**900 251 251**

BIZIGUNE PROGRAMAREN  
JABEEI ARRETA  
EMATEKO.

**7.625 DEI**  
(GUZTIZKOAREN % 5,5)



**945 569 020**

GAZTELAGUN PROGRAMAKO LAGUNTZAREN  
INTERESDUNEI, ESKATZAILEEI ETA ONURADUNEI  
ARRETA EMATEKO.

**22.664 DEI**  
(GUZTIZKOAREN % 16,3)

\* Telefonoz bezeroei arreta emateko ordutegia: lanegunetan, astelehenetik ostiralera, 08:30etik 18:00etara (abuztuan 8:30-15:30).

## Aurrez aurreko arreta-zerbitzua

Alokabidek **hiru lurralde-bulego** ditu, herritarrei aurrez aurreko arreta emateko. Kanal horren ezaugarri nagusiak hauek dira: hurbiltasuna, eraginkortasuna eta erabiltzaileen beharrianak erraz konpontzeko gaitasuna.

Bulego horietan informazioa eskaintzen da, dokumentazioa kudeatzen da eta herritarrak, kontsultaren arabera, beste leku batzuetara bideratzen dira. Gainera, **eskaerak, iradokizunak eta esker onak** jasotzen dira, bezeroen eta erakundearen arteko topagune eta elkarrekintzarako gune gisa.

Aurrez aurreko arreta-zerbitzuaren ordutegia:

- Goizez: astelehenetik ostiralera, 8:30etik 14:30era.
- Arratsaldez: astearte eta ostegunetan, 15:00etatik 16:30era (urritik maiatzera).

Hona hemen bezeroen arretarako gure bulegoak:

- **Vitoria-Gasteiz:** Gamarrako Atea 1A, beheko solairua (Boulevard eraikina). 01013.
- **Bilbo:** Trenbideko etorbidea 36, etxabea. 48012.
- **Donostia /San Sebastián:** Errotaburu pasealekua 1, 7. solairua. 20018.

2025ean, **29.000 kudeaketatik gora** egin dira gure bulegoetan, eta hauek izan dira jarduera nagusiak:

- **Bezeroentzako zuzeneko arreta:** aurrez aurreko hitzordu programatuak jasotzea eta bat-bateko eskaerei erantzutea; dokumentazioa, giltzak eta dokumentazioa jaso eta entregatzea eta bestelako kudeaketak.

- **Postetxean dokumentazioa jasotzea eta izapidetzea,** erabiltzaileek zuzenean edo posta-kutxen bidez bidalitakoa.
- Gremioen, erakundeen eta haiekin lotutako entitateen **deiak jasotzea eta bideratzea.**

Jarraian, jarduera bakoitzari dagozkion kudeaketaren kopurua zehazten da:

### Lurraldeko harrera-zerbitzuaren jarduera

JARDUERAK	EGINDAKO KUDEAKETAK
Bezeroentzako zuzeneko arreta	21.706
Dokumentazioa posta bidez jasotzea eta izapidetzea	4.951
Gremioen, erakundeen eta haiekin lotutako entitateen deiak jasotzea eta bideratzea	2.416
<b>GUZTIRA</b>	<b>29.073</b>

Gainera, **B@kQ** identifikazio elektronikoko txartelak egin ahal ditugu, izapideak errazteko. 2025ean **173 txartel** idatzi ziren.

## Erakundearen webgunea

Gure webguneak ([www.alokabide.euskadi.eus](http://www.alokabide.euskadi.eus)) gure **jarduerari buruzko informazio guztia** jartzen du bezero, hornitzaile, erakunde eta interesdunen eskura: programak, zerbitzu bakoitzaren funtzionamendua, Alokabiderek harremanetan jartzeko kanalak eta, jakina, jardueraren eta berrikuntzaren arloko berrikuntza guztiak.

2025ean, webgunearen estiloa goitik behera berrikusi dugu, Etxebizitza eta Hiri Agenda Sailak ezarritako ikusizko identitatearen jarraibide berriak aplikatuz, eta gure profil korporatiboa eguneratu dugu. Era berean, jarduketa zehatzagoak egiten jarraitu dugu, adibidez, dokumentuak eguneratu eta pribatutasun-politikaren ataria berritu dugu, betiere edukiak berehala eguneratzeari lehentasuna emanda.

Era berean, gure kudeaketaren hainbat arloekin lotutako albisteen **ohiko argitalpena sustatzen** jarraitu dugu; horrek interes publikoko informazio eguneratua eskaintzeko etengabeko konpromisoa erakusten du.



Webgunearen trafikoaren erabilgarritasuna eta neurketa optimizatzeko prozesu bati ekin zaio, eta, horren barruan, sistema analitikoaren\* berrikuspen integrala eta cookien konfigurazioaren hobekuntza egin dira.

Hona hemen 2025eko adierazle nagusiak:



\* 2025eko abuztuan ezarritako konfigurazio berri horren ondorioz, baliteke aldaketa txikiak egotea ekitaldi honetako trafikoari buruzko datuetan, aurreko urteetako neurketen aldean, informazio-bilketako irizpide zorrotzagoetan oinarrituta baitaude.

Hala ere, adierazle horiek islatzen dute jokabidea logikoa eta koherentea dela eta herritarrek webgunea erabiltzeko duten moduarekin bat datorrela. Detektatzen diren aldaketak ez dira erabiltzaileen portaera-aldaketen ondorio, baizik eta neurketaren kalitate eta zehaztasun hobearen ondorio; izan ere, hobekuntza horri esker datu adierazgarriagoak eta sendagoak lortzen dira.

Emaitza horiek balorazio positiboa dakarte, eta erakusten dute Alokabideren webgunea tresna fidagarri, erabilgarri eta kalitatekoa dela. Horrek sustatzen gaitu webgunea etengabe aldatzen eta edukiak gehitzen lan egitera.

Hona hemen gure webgunearen beste aplikazio batzuk:







- **Harremanetarako inprimakia:** nabigazioan zuzeneko komunikazio-bidea eskaintzen die erabiltzaileei. Inprimaki hau bezeroen arloko kudeaketa-tresnan integratuta dago, eta, eskaera erregistratu ondoren, harremanetan jartzen gara erantzun zehatz bat emateko. 2025ean, **471 kontsulta** egin dira bide horretatik.
- **Laguntzaile birtuala (txatbota),** Bizigune programan interesa duten etxebizitza-jabeei hasierako informazioa emateko. Sistema horren bitartez, oinarritzko kontsultei azkar, arin eta ordutegi-mugarik gabe erantzun ahal zaie. 2025ean, **522 interakzio** erregistratu ditugu kanal horren bidez.

### Posta elektronikoko korporatiboak

Helbide elektronikoko batzuk jartzen ditugu gure bezeroen eta gainerako herritarren eskura; helbide horiek eremu geografikoari eta/edo jarduera-bloke bakoitzari lotuta daude.

Komunikabide telematiko horrek, edozein gailu erabiliz, interakzio arina izateko aukera ematen du, eta kanal eraginkor eta zuzena da.

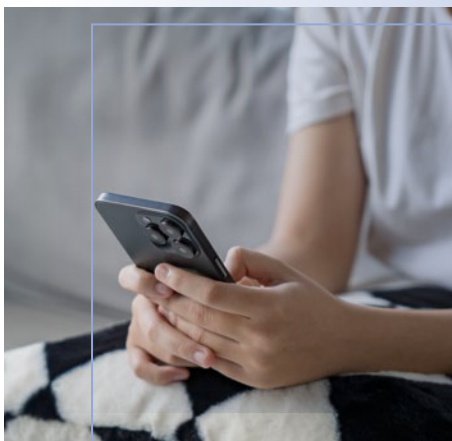
Hauk dira Alokabideko helbide elektronikoak:

<b>Alokabide Araba</b>		<b>araba@alokabide.eus</b>
<b>Alokabide Bizkaia</b>		<b>bizkaia@alokabide.eus</b>
<b>Alokabide Gipuzkoa</b>		<b>gipuzkoa@alokabide.eus</b>
<b>ASAP</b>		<b>asap@alokabide.eus</b>
<b>Bizigune</b>		<b>bizigune@alokabide.eus</b>
<b>Gaztelagun</b>		<b>gaztelagun@alokabide.eus</b>

Gainera, bidali eta jasotako mezuen fluxua gure CRM tresnan erregistratuta geratzen da, eta horrek ezagutzaren oinarria indartzen du eta lotutako kudeaketa-jarduerak osatzen ditu.

2025ean, guztira, **bidalitako 63.378 mezu elektronikoa eta jasotako 49.509 mezu** kudeatu ziren. Horrek erakusten du komunikazio-kanal gisa finkatuta dagoela, eta gainera, urtetik urtera nabarmen hazten da.

Banakako bidalketez gain, **mezu elektronikoa bidaltzeko kanpaina masiboak** ere egiten ditugu, abisuak, gogorazpenak edo informazio orokorra zabaltzeko. Kanpaina horiek bereziki eraginkorrak izan dira. 2025ean, **16.423 mezu** bidali ziren, 181 informazio-kanpainatan multzokatuta.



### SMS mezuak sakelako telefonoetara bidaltzea

**SMS**a da gure kanal azkarrenetako eta erabilgarrienetako bat, eta jasotako SMSen kopuruaren ehunekoa oso handia da. Mezu horien helburua da unean-unean sortzen diren egoeren edo premiazko egoeren berri ematea, gogorazpenak egitea (hitzorduak, komunikazio espezifikoak) eta dokumentazioa eskatzea edo behar bezala jaso dela jakinaraztea.

laz, gure bezeroei **57.093 SMS** bidali zitzaizkien, hau da, aurreko urtean baino nabarmen gehiago (2024an baino 8.273 mezu gehiago).

Jarraian, bidalitako mezuen tipologia zehazten da:

SMS MOTA	BIDALITAKO MEZU KOPURUA
Hitzorduak gogorazteko SMS mezuak	11.606
SMS masiboak, informazio-kanpainen barruan	12.057
Banakako SMS mezuak, unean uneko kudeaketan	33.430
<b>GUZTIRA</b>	<b>57.093</b>

Baieztazen da komunikazio bide hori oraindik ere oso eraginkorra dela informazio zehatza eta berehalakoa ematen duten abisuak bidaltzeko.

### Presentzia sare sozialetan

2025ean, Alokabidek askoz ere presentzia handiagoa du sare sozialetan, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Hiri Agenda Sailarekin bat etorritz.

Bultzada horren ondorioz, LinkedInen dugun komunitatea finkatu da eta jarduera handiagoa izan da. LinkedIn funtsezko kanala da informazioa partekatzeko, gardentasuna indartzeko eta gure jarduera herritarrengana hurbiltzeko.

  
JARRAITZAILEREN  
KOMUNITATEA

896

  
URTEAN ZEHAZ EGIN  
DIREN ARGITALPEN  
KOPURUA

44

  
IRITZI, EDUKIEN INTERESAREN  
ETA IRISMENAREN ISLA

23.911

Lanean jarraitzen dugu gure komunikazio-bideak hobetzeko eta informazio erabilgarria, argia eta eskuragarria eskaintzeko alokairuko etxebizitza publikoaren kudeaketari buruz.

### 3.3. Bezeroen esperientzia neurtzea

UALokabideren helburuetako bat gure bezeroei eskaintzen diegun zerbitzuan bikaintasuna lortzea da. Horretarako, funtsezkoa da bezeroen **esperientzia neurtzea**, haien pertzepzioa ulertzeko, leialtasun-maila ezagutzeko eta, oro har, gogobetetasun-maila egiaztatzeko. Analisi horri esker, hobetu beharreko alderdiak identifikatu eta beharrei aurrea hartu ahal diegu.

Esperientzia hori neurtzeko, mota desberdinetako bitarteko eta metodologiak erabiltzen ditugu, prozesuen zenbait arlo eta unetan, pertzepzio globala, zehatza eta errealista lortzeko.

Hauk dira 2025ean erabilitako bitartekoak:



#### Telefono bidezko arreta-zerbitzuaren gogobetetze-maila

Bezeroen gogobetetzea etengabe egiaztatzen dugu: gure telefonoetako edozeinetara deitzen dugunean, **ausazko inkesta labur bat** aktibatzen da, artatutako deien % 60ri zuzendua, gutxi gorabehera; haietatik, % 14ri erantzuten diete erabiltzaileek.

Hauk dira eskuratutako datuak:

#### Jasotako arretaren inguruko asebetetzea

4,7/5

#### Kudeaketaren ebazpenaren inguruko asebetetzea

4,3/5

#### Lurraldeetako harrera-zerbitzua baloratzea

Astero, **kontrasteko telefono-deiak** egiten dira, gure bezeroek zerbitzuarekin duten gogobetetze-mailari buruzko informazioa biltzeko. Guztira, 1.169 inkesta egin dira eta hau izan da emaitza:

#### Harrerari buruzko asebetetzea

4,8/5

#### Jasotako arretaren inguruko asebetetzea

4,8/5

#### Asebetetze orokorra

4,8/5

## Harrera-zerbitzuetan gailuetatik/tabletetatik egindako balorazioa

**1.934 balorazio** jaso dira zerbitzuarekiko gogobetetze orokorra neurtzeko (emotikonoak aukeratuz), eta horietatik % 98,3k zerbitzua «bikain»tzat jo dute.

## Bezeroen esperientziaren neurketa globala

2025aren hasieran, informazioa biltzeko azterlan osatuagoa eta zabalagoa egin genuen gure bezeroekin. Telefono bidezko elkarrizketa horiek Alokabideko hainbat bezero-talderekin egin ziren:

- Bizigune parkeko eta Alokabideko etxebizitzien **errentariak**.
- Bizigune programari atxikitako **etxebizitzien jabeak**.
- Gaztelagun programako **laguntzen onuradunak**.

Galdera-sorta baten bidez (galdera komunak eta galdera espezifikoak taldearen arabera), gure jardueraren funtsezko alderdiei buruzko kontsulta egin zen: zerbitzuarekiko gogobetetasuna, komunikazio-kanalak, Alokabiderekiko harremana, inpaktu soziala eta markaren pertzepzioa.

Puntuazio globaletan ikusten da talde guztiek balorazio positiboa egin dutela; hauek dira batez besteko balorazioak:

## Satisfacción de personas arrendatarias

8,7/10

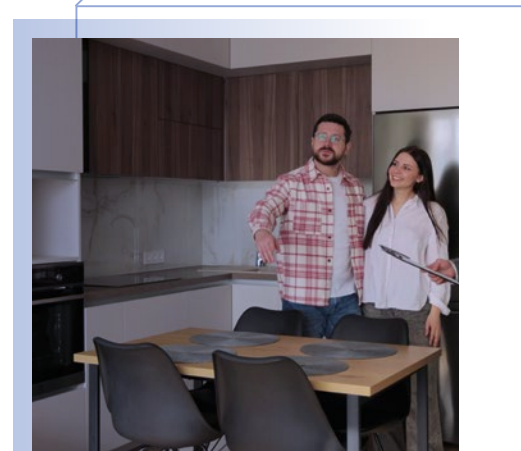
## Satisfacción de personas propietarias

8,3/10

## Satisfacción de personas perceptoras de ayudas

8,9/10

Azterlanak neurketa kuantitatiboak ez ezik, analisi kualitatiboak ere egin ditu, eta inkestatuek ondo baloratu dituzten kontzeptuak identifikatu ditu, besteak beste, **konfiantza, laguntza, kudeaketaren erraztasuna, segurtasuna eta prezioa**.



Lortutako datuetatik abiatuta, **hobekuntzarako proiektu espezifiko** batzuk definitu dira, balorazio txarragoa izan duten alderdiei buruzkoak. Gaur egun, horren diseinuan, ezarpenean eta jarraipenean lan egiten ari da.

Azterlanari buruzko informazio guztia gure webgunean argitaratu da.

Neurketa-sistema horiek eta lortutako erregistro-kopuru handia kontuan hartuta, nabarmendu nahi dugu ze garrantzitsua den **bezeroen iritzia**k sistematikoki jasotzea, gure barne prozesuak eta herritarrentzako zerbitzuen kalitatea hobetzeko. Ikusten denez, emaitza orokorrak oso positiboak izan dira, eta lortutako puntuazio altuek erakusten dute erabiltzaileen gogobetetasun-maila handia dela. Horrek berretsi egiten ditu gure eguneroko lanaren eragina eta azken urteetan ezarritako hobekuntzen ondoriozko emaitza onak.

# 04

## Pertsonak

4.1. Langileak: posible egiten dugunok.....	25
4.2. Organigrama eta langileen banaketa.....	25
4.3. Garapena, prebentzioa eta gizarte-onurak.....	27
4.4. Barne-komunikazioa, koordinazioa..... eta laneko ingurunea	27

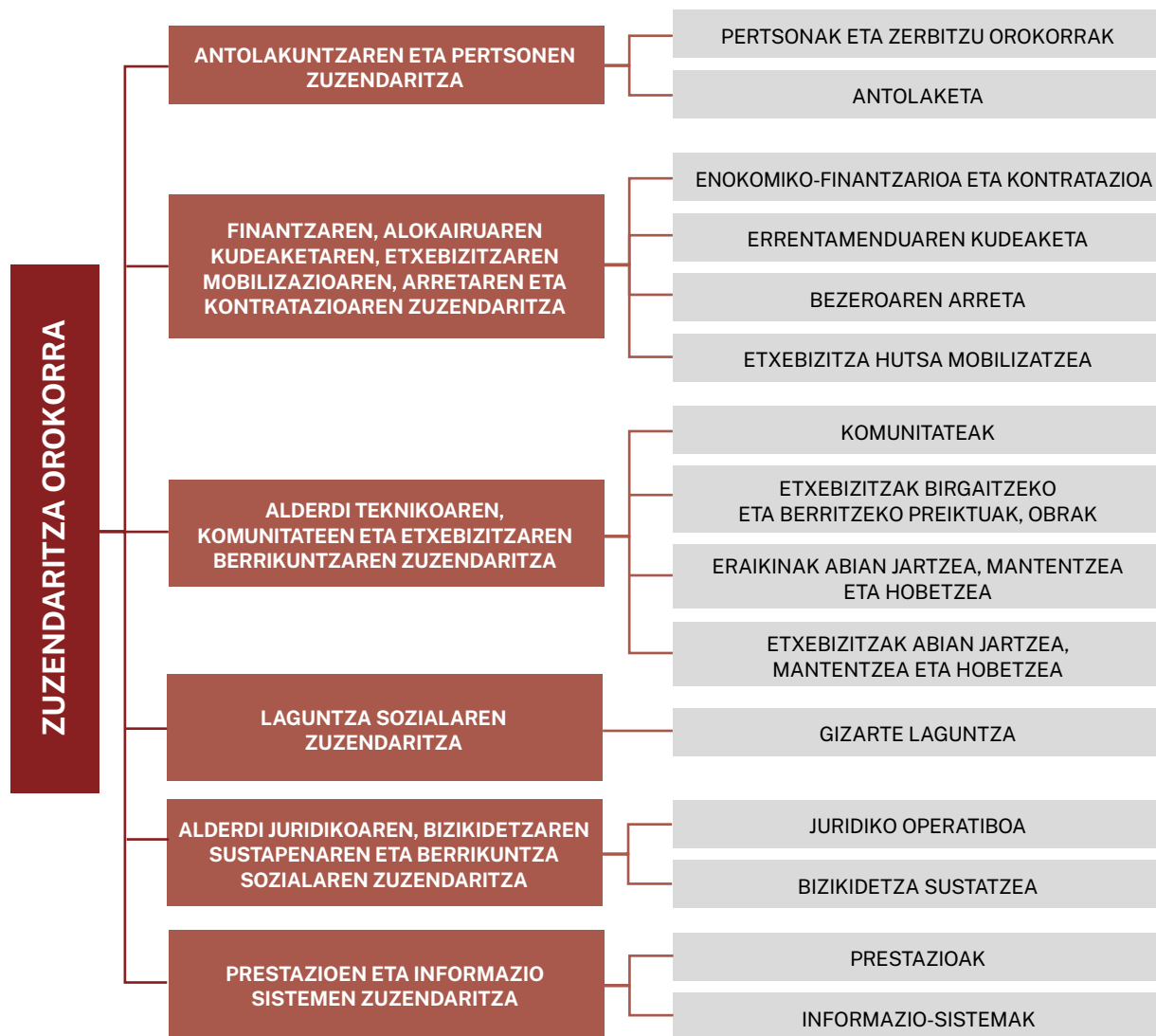


## 4.1. Langileak: posible egiten dugunok

Alokabiden **155 pertsonak** osatutako plantilla finkoa daukagu, prestakuntza teknikoarekin eta zeharkako gaitasunekin. Kontratu finkoa eta aldi baterako kontratua duten langileek osatzen dute taldea, **sei arlo funtzionaletan** antolatuta.

2025 ekitaldian, **14 hautaketa-prozesu** egin ziren, barnekoak zein kanpokoak, eta **242 hautagaitza** kudeatu ziren **19 lanpostu** betetzeko. Eraitza gisa, lan-poltsetatik sei pertsona sartu dira, eta gainera, beste hamaika pertsona kontratatu ziren. Ekitaldia ixtean, oraindik hiru plaza daude bete gabe, eta horien hautaketa-prozesuak ebazpen-fasean daude

## 4.2. Organigrama eta langileen banaketa



Alokabideren organigrama, arlo eta unitateen arabera

Langileen banaketa, lanbide-kategoriaren eta sexuaren arabera

KATEGORIA	PERTSONAK		
	EMAKUMEAK	GIZONAK	GUZTIRA
Zuzendariak	3	3	<b>6</b>
A1. Arduradunak eta goi-mailako teknikariak	14	8	<b>22</b>
A2. Teknikariak eta erdi-mailako arduradunak	32	14	<b>46</b>
C1. Administrariak	71	10	<b>81</b>
<b>GUZTIRA</b>	<b>120</b>	<b>35</b>	<b>155</b>

Langileen banaketa, antzintasunaren eta sexuaren arabera

ANTZINATASUNA	PERTSONAK		
	EMAKUMEAK	GIZONAK	GUZTIRA
2 urte baino gutxiago	19	0	<b>19</b>
2 eta 5 urte bitartean	32	11	<b>43</b>
6 eta 10 urte bitartean	14	6	<b>20</b>
11 eta 20 urte bitartean	43	12	<b>55</b>
20 urte baino gehiago	12	6	<b>18</b>
<b>GUZTIRA</b>	<b>120</b>	<b>35</b>	<b>155</b>



### 4.3. Garapena, prebentzioa eta gizarte-onurak

Alokabiden lanean ari gara plantilla osoaren **garapen pertsonala eta profesionala** eta **lan ingurune positiboa** bultzatzen duen ingurune bat sortzeko. Horretarako, hainbat ekimen garatzen ditugu: prestakuntza teknikoa eta gaitasunetan, garapen-eta mugikortasun-ibilbideen eskaintza (barnekoa zein kanpokoak), ordutegi-malgutasuneko neurri gehiago, zentro guztietan jantoki-zerbitzuak egotea, senideak zaintzeko eta artatzeko baliabideak sustatzea eta etxetik gertuen dagoen zentroan lan egiteko aukera izatea, besteak beste.

Gaur egun, **telelana ezartzeko lanean ari gara**, 113/2023 Dekretuarekin bat etorrita, eta hori izango da dagoeneko indarrean dauden kontziliazio-neurrietako azkena.

Horren guztiaren helburua da talde oso **kualifikatua, konprometitua eta motibatua** izatea, lana, bizitza pertsonala eta familia modu orekatuan bateragarri egiteko gai dena, eta erakundea osatzen duten pertsonenganako errespetuan, dibertsitatean eta aniztasunean oinarrituta balio eman dezakeena.

2025. urtean, enpresaren **Prestakuntza Planaren** barruan, 85 ikastaro (teknikoak eta zeharkakoak) egin ditugu langile guztiei zuzenduta. 628 langilek parte hartu dute prestakuntza jarduera horietan. Gainera, ahalegin handia egin dugu Fundae-ren bidez lotutako kostuei hoberi emateko, eta kreditu erabilgarriaren % 89 berreskuratzea lortu dugu.

Gainera, enpresak hainbat **gizarte-onura** eskaintzen dizkie bere langileei, besteak beste, bizi-aseguruak eta istripu-aseguruak, defentsa juridikoa, osasun publikoaren sistemak estaltzen ez dituen gastu medikoetarako

laguntzak, nomina-aurrerakinak eta Itzarri pentsio-planerako enpresa-ekarpenak.

Neurri horiek **ordainsari ekonomikoaren osagarri dira, eta langileen ekarpen eta dedikazioaren aitortza dira.**

### 4.4. Barne-komunikazioa, koordinazioa eta laneko ingurunea

Alokabiden, komunikazio-kanalak eta **elkarlanerako espazioak** funtsezkoak dira barne-komunikazioa sustatzeko, eta erakundearen eta barruko pertsona guztien arteko lotura indartzeko. Espazio horiek aukera ematen dute enpresaren helburuak, balioak eta ildo estrategikoak gardentasunez helarazteko eta proiektuak, mugarriak eta emaitzak zabaltzeko. Aldi berean, funtsezkoak dira taldea eratzeko, hobetzeko aukerak detektatzeko eta antolakuntzako kultura sendo eta partekatua finkatzeko.

2025ean, helburu horri begira, aurrez aurreko komunikazio-kanal nagusiak finkatu ditugu, eta, aldi berean, eraldaketa digitala sustatu dugu eraginkortasuna optimizatzeko, aldaketa-prozesuetan laguntzeko eta talde osoa motibatuzeko. Funtsezko espazio hauek nabarmentzen dira:

- **Infobilerak:** langile guztiekin bilera globalak egitea, denon artean lortutakoa ospatzeko eta kide izatearen sentimendua indartzeko eta, aldi berean, lan-giro motibatzaileagoa eta produktiboagoa bultzatzeko.
- **Aldizkako bilerak:** zuzendaritza-taldearen, arduradunen eta talde operatiboaren arteko ohiko topaketak, non funtsezko informazioa partekatu eta

eguneroko lanaren jarraipena egiten baita. Bilera horiek informazioaren, aurrerapenen eta erronken trukaketa gardentasunez egiten dela sustatzen dute, eta maila guztiak helburu komunekin bat datozela ziurtatzen dute.

- **Intranet korporatiboa:** interes orokorreko albisteetarako kanala. 2025ean 65 argitalpen egin dira.
- **Langilearen ataria:** pertsonen kudeaketarekin lotutako albisteak argitaratzeko, zalantzak argitzeko, administrazio-izapideak egiteko eta dokumentazioa biltegitzeko cloud espazioa. 2025ean 1.004 kontsulta egin eta 28 jakinarazpen erabilgarri baino gehiago argitaratu ziren.
- **Hautaketa-prozesuak hobetzea ALOKABIDEN- PLEGUren bidez:** tresna horrekin, hautaketa-prozesuak gardenagoak eta eraginkorragoak dira, berehalako komunikaziorako neurriak baititu hautagaiei informazioa ahalik eta arinen emateko.
- **Sare sozialak (LinkedIn):** kanal horrek erakundearen posizionamendua indartzen du, profesionalekin harremanetan jartzeko aukera ematen du, eta, aldi berean, talentu kualifikatua erakartzen laguntzen du.

Bestalde, **IZENPE**rekin lankidetzan aritzen gara, **GILTZA** ezartzeko akordio baten bidez. Era berean, lankidetzaren profesionalen sare bat finkatzen jarraitzen dugu, eremu guztietako prozesuak eta baliabideak arintzeko eta optimizatzeko. Ildo horretan, **Lanbiderekin** hautaketa-prozesuak kudeatzen ditugu, eta beste erakunde batzuetatik laguntza jasotzen dugu kanpoko azterketak egiteko, non proben gardentasuna eta sekretua bermatzen baita.

# 05

## Berrikuntza

5.1. Proiektua: «BIKIA, biki digitala», Aurrera! aldizkariaren azala .....	29
5.2. Bizimetro aplikazioa .....	29
5.3. InntroLAB proiektua .....	30
5.4. VIVA proiektua .....	30
5.5. Levantes ekimena .....	31
5.6. Kontsumo fotovoltaikoa optimizatzea .....	31



## 5.1. Proiektua: «BIKIA, biki digitala», Aurrera! aldizkariaren azala

### BIKIA: Euskadiko alokairurako etxebizitza sozialen lehenengo biki digitala

Azaroko alean (93. zenbakia), Alokabidek bultzatutako ekimen arrakastatsu horri buruzko erreportaje zabala argitaratzen da, etxebizitzaren energia-efizientzia hobetzera bideratua.

**Aurrera! aldizkaria** Eusko Jaurlaritzaren argitalpen bat da, teknologia berriei eta Euskal Autonomia Erkidegoko sail eta erakunde autonomoek garatutako proiektuei buruzkoa. Gaur egungo gai eta ekimenei buruzko informazioa eman nahi du, interes publiko edo partikularreko proiektu eta aurrerapen teknologikoen berri emateko.

Ale horretan, buletinak erreportaje zabala eskaintzen dio **BIKIA** proiektuari. Alokairu sozialeko parke publikoa digitalizatzeko eta sentsorizatzeko lehenengo biki digitala da BIKIA proiektua. Helburua da etxebizitza babestuen eredu hau lortzeko aurrerapausoak ematea: jasangarria, inklusiboa eta digitala.

Ekimena, **Alokabizi esparru estrategikoaren** barruan, bat dator Eusko Jaurlaritzaren lehenetasunekin: klimari dagokionez, Euskadi neutro eta berdeagoa, eta aro digitalaren eskakizun eta aukerei egokitu.



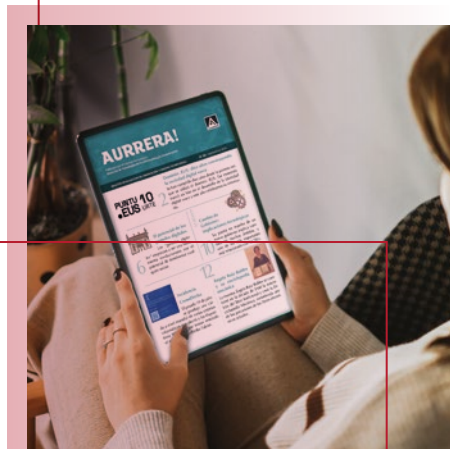
## 5.2. Bizimetro aplikazioa

**Bizimetro** tresna garatu da; bertan, Alokabidek gizarte-, ingurumen-eta ekonomia-arloetan sortutako prozesuak eta adierazleak integratzen dira. Helburua da erabakiak hartzen laguntzea, hiru mailatan:

1. Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza eta Arkitektura Zuzendaritzak eta VISESAk bidalitako **eraikuntza-proiektuak berrikustea**, proposamen guztien ebaluazio homogeneoa erraztuko duen estandar komun bat erabiliz.
2. **Lehendik dauden eraikinak ebaluatzea** eta Alokabidek kudeatutako eraikinen birgaitze jasangarriko eskakizunak abian jartzea, gizarte-, ingurumen-eta ekonomia-irizpideak txertatuta.
3. **Eraikinek erabileran duten portaera ebaluatzea**, eta erabakiak hartzea erraztea, higiezinak etengabe hobetzeari eta etorkizuneko sustapenen egiturazko optimizazioari begira.

Bizimetroaren bitartez, alokairu babestuko etxebizitzaren eraikinek lurraldean dituzten inpaktuak neurtu eta ikus daitezke; gainera, tresna kolaboratiboak, irekiak eta irisgarriak garatu ahal ditu, zeinek errazten baitute ingurumen-zaintzaren eta gizarte-inklusioren arloko aurrerapenak txertatzea etxebizitza publikoan.

Horretarako, zenbait adierazle parametrizatu dira **Bizizikloaren Azterketa (BZA)** ikuspegiarekin; adierazle horien bitartez, etxebizitza publikoaren zerbitzuari lotutako inpaktuak ebaluatu daitezke metodologia jakin bat erabiliz, zehazki, alokairu babestuko eraikinei buruzko ingurumen-informazioa sistematizatuz eta izaera objektiboa emanez. Tresna horrek euskarri neutrala ematen dio erabakiak hartzeko prozesuari, eraikinak optimizatzeko, diseinatzeko eta garatzeko prozesuetan eta inpaktuaren azken ebaluazioan.



### 5.3. InntroLAB proiektua

Alokabidek **InntroLAB** berrikuntza-ekimenean parte hartu du. **InntroLAB** laborategiak irtenbide berriak ikertzen ditu, pertsoneri etxeko sukalde-lanetan autonomia izan dezaten errazteko.

Proiektuaren helburua da **INNTR**O izeneko **indukzio-plaka irisgarri baten prototipoak egitea**, janaria prestatu ezin dutenek edo horretarako zailtasunak dituztenek modu intuitiboan erabili ahal izan dezaten. Indukzio-plakak ohiko indukzioaren funtzionalitate guztiak ditu, eta, gainera, beste ezaugarri batzuk ditu, muga jakin batzuk (adibidez, ikusteko zailtasunak) dituzten pertsonak gai izan daitezzen erabiltzeko eta horrela, sukaldean aritzean irisgarritasun eta segurtasun handiagoa izateko.

**Alokabizi esparru estrategikoaren** barruan bultzatutako ekimenen artean dago proiektu hau. **ACEDE** Clúster del Hogar erakundearekin lankidetzan jarraitzeko, duela gutxi Alokabidek beste urrats bat eman du plaka indukzio-plaka eredu hori erakundearen **hornitzaileen esparru-akordioan** sartzean. Horrela, plaka mota hori Alokabidek kudeatzen dituen etxebizitzetan jarri ahalko litzateke, behar izanez gero. Horrek konpromisoa sendotzen du etxebizitza publiko irisgarriago, inklusiboago eta beharrianetara egokituarekin.



### 5.4. VIVA proiektua

Alokabidek **VIVA** berrikuntza-ekimenean (**Etxebizitza Berritzailea, Berdea eta Eskuragarria**) parte hartu du. VIVA Europako aliantza bat da, eragile anitzekoa da, eta planetaren mugak errespetatzen dituen etxebizitza eskuragarri bat lortzea du helburu.

Helburu nagusia da **etxebizitzaren sektorean paradigman aldaketa** bat sustatzea, etxebizitza eskuragarria izateko modu berriak ikertuz, ingurumen-jasangarritasuna barne hartzen duen esparru baten barruan. Estatuan askotariko koalizioa ezarri eta indartu nahi da, bizitegi-irtenbide jasangarriak eta eragin handikoak garatu, probatu eta eskalatzeko. Horretaz gain, Europako beste koalizio batzuekin harremanetan jarri nahi da, ezagutza-trukea errazteko eta eskualde-mailako lankidetzaren estrategikoa ahalbidetzeko.

Alokabidek **Alokabizi** programaren barruan Ecometro elkar-tearekin duen lankidetzaren barruan kokatzen da proiektu hori, eta Laudes Foundation elkar-tearen laguntza du.

VIVA bezalako ekimenen bidez, aurrerapausoak ematen jarraitzen dugu klima-jasangarritasuna etxebizitza eskuragarrien estrategietan txertatzeko; horrela, Alokabidek bizileku-eredu bidezkoago, berdeago eta inklusiboago batekin duen konpromisoa indartzen da



## 5.5. Levantes ekimena

Ekimen horren bidez, eraikinetako espazio erabilgarri gehiago sor daiteke, **estalki arineko luzapenen** bidez, eraikuntzan zura erabiliz hirietako goiko aldean karbono-hustubide bat sortzeko. Horrek laguntzen du **hiri-deskarbonizazio**ko helburuak lortzen eta **dentsifikazio jasangarriko** estrategietan.

Helburua da gai honen inguruan kontzientzia eta ulermena areagotzea: **egurra erabiliz eraikinen eta hirien luzapen bertikalak** egiteak balio dezake lurzoruzalera askatzeko, karbono-biltegi berriak sortzeko eta eraikuntzarekin lotutako emisioak ahalik eta gehien murrizteko

Proiektuak Eusko Jaurlaritzak kudeatzen duen parke publikoko etxebizitza babestuen ohiko tipologiakoak izaten dira, eta higiezinetako estalkietan **zuzkidura-bizitoki publikoak** instalatzea aurreikusten da. Horretarako, hiru lurralde historikoetan banatutako bost eraikin pilotu hautatu dira:

- **Araba:** eraikin bat **Zabalgana** auzoan (**Vitoria-Gasteiz**).
- **Bizkaia:** **Miribillan (Bilbo)** eta **Leioan** kokatutako bi eraikin.
- **Gipuzkoa:** **Mutrikun** eta **Arrasaten** kokatutako bi eraikin.

Proiektu pilotu horiek aukera ematen dute egurrezko luzapenen bideragarritasun teknikoak, soziala eta ingurumenekoa ebaluatzeko, eta oinarria dira etorkizunean etxebizitza publikoan jarduketak berritzaileak egiteko eta hiriek klima-aldaketari aurre egiten laguntzeko.

Proiektu pilotu horietan, **aldi baterako eta txandakako alokairuko 210 eta 250 bizitoki artean** prest jarriko dira, batez ere gazte emantzipatuentzat edo laneratze-prozesuan daudenentzat. Bizitoki gehienak gazteentzat

izango badira ere, **belaunaldien arteko bizikidetz**a ere aurreikusten da. Ekimen horren bidez, adineko pertsonentzako etxebizitzak ere egongo dira, baldin eta beren etxeak ez badaude egokituta ekipamendu-edo irisgarritasun-beharrizanetara.

Horretarako, URBANBAT kooperatibak **Kabian** estrategia garatu du, **egurrezko etxe aurrefabrikatuak** egitera bideratutako prestakuntza-modulu bat. Estrategia horrek arotzeria, soldadura, altzarien diseinu eta fabrikazioa eta etxerako ehungintza arloko edukiak biltzen ditu. Gainera, bestelako gai garrantzitsuak lantzen ditu, esaterako, etxebizitzarako eskubidea bermatzeko estrategia posibleak, egurrak eraikuntza-material gisa duen potentziala edo etxeetako kontsumoak eta emisioak murrizteko praktikak eta soluzioak.



*Mutrikuko sustapenean jasoduren proposamenari buruzko infografia.*

## 5.6. Kontsumo fotovoltaikoa optimizatzea

**Alokabizi Jasangarriaren** barruan, eraikinetako aprobetxamendu fotovoltaikoa optimizatzeko **gida eta aplikazio** bat garatu dira, instalazio bakoitzaren neurria eta higiezin bakoitzaren kontsumo elektrikoaren profilerak egokituta. Aplikazio horrek (Alokabideren webgunean dago eskuragarri) langile teknikoei azterlan eta analisisietan laguntzen die, etxebizitzaren parke publikoan autokontsumorako energia elektriko berriztagarria sortzeko proiektuak sustatzeko.

Helburu nagusia **energiaren ekoizpen eta autokontsumoko eredu** baten garapena erraztea da, alokairu publikoko eraikinetara hornidura zuzenean eramaten duten instalazio fotovoltaikoetan oinarrituta. Horretarako, aplikazioak era horretako soluzioak behar bezala ezartzeko beharrezkoak diren jarduketa teknikoak eta/edo juridikoak zehazten laguntzen du.

Adibidez, **aprobetxamendu fotovoltaiko egokiena identifikatzen du**, funtsezko hiru parametrotatik abiatuta:

- eraikinaren **kokapen geografikoa**,
- instalaziorako **azalera erabilgarria**, eta
- higiezinaren edo hura osatzen duten etxebizitzaren **kontsumo elektrikoaren profila**.

Informazio hori eskuratuta, eraikinak zer **potenzial fotovoltaiko** duen jakin daiteke, hau da, inbertsioa kalkulatu daiteke, eta horren ondoren, inbertsio horretatik erator daitezkeen **energia-aurrezpena** eta **ingurumen-inpaktuaren** balioa ere kalkulatu daitezke. Beraz, ezinbestekoa da **proiektua modu erraz eta objektiboan kuantifikatzeko** dimentsionamendu-metodologia edukitzea, erabakiak hartzea eta etorkizuneko jarduketak lehenestea erraztuko duena.

# 06

## Gure jarduera

6.1. Teknika, komunitateak eta berrikuntza .....33 etxebizitzetan
6.2. Etxebizitza mobilizatzea ..... 44
6.3. Errentamenduaren kudeaketa..... 46
6.4. Gizarte-laguntza ..... 47
6.5. Bizikidetzatza sustatzea ..... 49
6.6. Prestazioak ..... 50
6.7. Barne-euskarrirako zerbitzuak..... 52



## 6.1. Teknika, komunitateak eta berrikuntza etxebizitzetan

Atal honetan, 2025ean Alokabidek arlo horretan egindako jarduketa garrantzitsuenak eta helburu korporatiboei egindako ekarpena laburbiltzen dira: **parke publikoa zabaltzea eta hobetzea, energia-efizientzia eta digitalizazioa bultzatzea eta kudeaketa komunitarioa indartzea.**

### Ikuspegia eta irismena

- **Estaldura:** Araban, Bizkaian eta Gipuzkoan kudeatutako parkea; Bizigune, Alokabide, Jaurilaritza, Hirugarrenak eta ASAP programak.
- **Barne hartutako unitateak:** Proiektuak eta birgaitzea; eraikinak martxan jartzea eta mantentzea; etxebizitzaren kudeaketa eta komunitateen kudeaketa; berrikuntza.
- **Metodologia:** adierazle operatibo eta ekonomikoen bidezko analisia, unitate bakoitzeko mugarren identifikazioa eta ikasitakoaren bilketa.

### 2025eko emaitza nabarmenak (aurrerapena)

- **Kudeatutako parkea:** 17.360 etxebizitza.
- **Abian jartzea:** 699 etxebizitza berri parkean.
- **Eraikinak:** 3,19 milioi euroko gastua, eta gero eta gehiago bideratzen da prebentzio-jardueretara.
- **Etxebizitzak:** 21.362 gorabehera tekniko artatu dira eta 897 prest jarri dira.
- **Komunitateak:** 690 komunitate kudeaketan.
- **Berrikuntza:** Bizimetro sendotzea, Levantes proiektu pilotua garatzea eta **Bikia** biki digitala hedatzea.

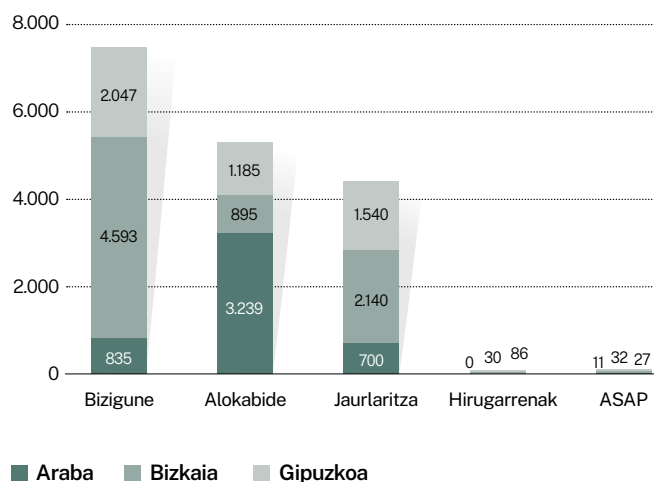
### 6.1.1. Kudeatutako parkea

2025ean amaieran, **Alokabideren, Jaurilaritzaren, Hirugarrenen Parkearen** (babes publikoko etxebizitzaren kudeaketa Alokabideri lagatzen dioten udalak) eta **Bizigune eta ASAP programen** bidez sartutako etxebizitzaren kopuruak honako hauek dira:

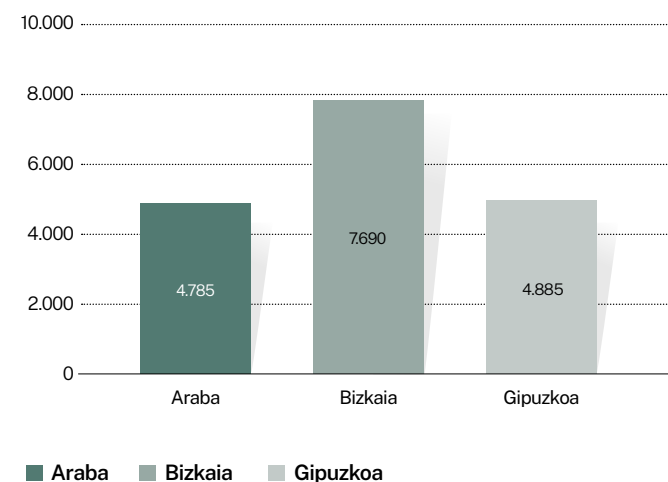
	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Bizigune	835	4.593	2.047	<b>7.475</b>
Alokabide	3.239	895	1.185	<b>5.319</b>
Eusko Jaurilaritza	700	2.140	1.540	<b>4.380</b>
Hirugarrenak	0	30	86	<b>116</b>
ASAP	11	32	27	<b>70</b>
<b>Guztira</b>	<b>4.785</b>	<b>7.690</b>	<b>4.885</b>	<b>17.360</b>



Parkeak, lurraldearen eta programaren arabera



Parkeak, lurraldearen arabera



## 6.1.2. Proiektuen, birgaitze-obren eta etxebizitzaren berrikuntzaren unitatea

### Proiektu teknikoak

Eraikuntza berriko aktiboak sartzeari dagokionez, etxebizitzaren hornitzaile nagusiak **VIKESA eta Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza Sailburuordetza** bera dira oraindik.

Ildo horretan, aurtun ere, lehenengo urratsa izan da obrako proiektu teknikoetan **aldaera posibleen berrikuspen teknikoa eta analisia** egitea izan da, gure esperientzia osoa partekatzeko, eta etxebizitza-sustapen berrien kalitatea, eraginkortasuna eta egokitzapena Alokabidek kudeatzen dituen etxebizitza publikoen eredura egokitzeko helburuarekin.

Hona hemen 2025 ekitaldian berrikusi diren proiektuen eta haien etxebizitza baliokideen\* kopurua:

	BIZIGUNE ATARIA/ AIRU ESKURAGARRIA	JAURLARITZA	VIKESA
<b>Proiektu arkitektonikoen kopurua</b>	2	5	13
* Baliokidea etxebizitzetan	10	298	1.382
<b>Biki Digitalean (BIKIA) sartutako proiektuak</b>	0	3	4

### Eraikinak birgaitzea

#### Ortuella

2025eko ekainean, San Félix ABEE enpresa kontratistak (hauek osatua: Construcciones Fhimasa SA, Urbhaus Lean Services SL eta I-Ingeniería y Arquitectura SA)

**Ortuellako Geltokiko etorbidea 86 zenbakiko jabeen erkidegoan** egindako birgaitze-lanen **itxiera ekonomikoko proposamena** aurkeztu zuen.



Ortuellako eraikinaren birgaitzearen argazkia.

#### Amurrio

Urte horretan, obra-exekuzioko proiektuaren eguneratzearen **kudeaketa eta azken berrikuspena** egin da, lizitazioari ekiteko.

Kontratuak honako hauek barne hartuko ditu: Amurrioko Bañuetaibar kaleko 1., 3. eta 5. zenbakietako etxebizitza-blokeetako inguratzaile energetikoa hobetzeko obrak, **irisgarritasuna hobetzea, balkoiak instalatzea eta instalazioak eguneratzea**. Obra horiek jabeen erkidegoek sustatu dituzte.



Amurrioko sustapena birgaitzeko proposamenaren irudia.

## Erreformatik eta obra handiak

### Lokalak egokitzea Mina Aretoa espaziorako (Ortutxueta, 3)

Alokabideren Gizarte arloaren ekimenez, Bilboko **Ortutxueta 3** (Bizkaia) sustapenaren behe-solairuko lokal batzuk egokitu ziren, azaldutako beharrianetarako erabiltzeko eta **erabilera anitzeko lokal bat** gaitzeko. Jarduketaren aurrekontua 103.864,45 € izan zen.

Obrak 2024ko azaroan hasi eta 2025eko martxoan amaitu ziren.



### Txurdinagako Jesús Galindez kalea 14an fatxada konpontzea (Jesús Galindez, 14)

**Txurdinagako** sustapen baten etxebizitzako fatxada konpontzeko obren **kontratazioa kudeatu da eta obren jarraipena** egin da.

Obraren azken likidazioa, BEZa barne, 107.557,25 eurokoa da.

Lanak 2025eko ekainetik 2025eko urrira bitartean egin ziren.



## Egokitzapenak eraikin eta etxebizitzetako irisgarritasun-baldintzetan

2025ean, Alokabiden **136 erreforma-eskaera** jaso dira, **etxebizitzetako irisgarritasun-baldintzak** hobetzearekin lotuta. Azkenik, **51 eskaerari** erantzun zaie, eta guztira **167.001,85 €** izan da. Hau da eskaera horien xehakapena:



Aldi berean, **higiezineta** eremu komunetan irisgarritasuna hobetzerantz bideratutako partidak 145.255,66 eurokoak izan dira.

KONTZEPTUA	2025 INBERTSIOA
Etxebizitzaren irisgarritasuna	167.001,85 €
Eraikinetako eremu komunaren irisgarritasuna	145.255,95 €
<b>GUZTIRA</b>	<b>312.257,80 €</b>

### 6.1.3. Etxebizitzak prest uzteko, mantentzeko eta hobetzeko unitatea

#### Sustapenak abian jartzea eta ematea

Prozesu hau honetan datza: Alokabidek erositako edo Jaurlaritzak eta/edo hirugarrenek aginduta egindako **sustapenak ematea kudeatzea**. Sustapen horiek etxebizitzak adjudikatu baino lehen prest utzi behar dira.

**Eraikin berriak** dira, eta Alokabidek bere esperientzia guztia jartzen du bermatzeko, errentariak etxebizitzan sartzen diren unean, **instalazio guztiak behar bezala funtzionatzen dutela**. Garatzen diren jardueren artean, hauek nabarmentzen dira:

- instalazioen aurretzeko probak,
- hornidurak kontratatzea,
- etxebizitzaren azterketa teknikoa,
- hasierako salmenta osteko kudeaketa,
- eta auzokide-erkidegoa eratzea.

Obra berriarekin batera, hirugarrenen jabetzako sustapen hauek ere eskuratu eta etxebizitza-parke publikoan sartu dira:

- **Arrasaten 148 etxebizitzaren sustapena**, *Foment Inmobiliari Assequible* («La Caixa» Gizarte Ekintza) sozietatearenak, 2007an eraikiak.
- **18 etxebizitzaren sustapena**, Errenterian, Jaureguizarri erositakoa.

2025ean zehar, **10 sustapen berri jarri ditugu abian eta entregatu ditugu**, eta **hirugarrenetatik eskuratutako 2 sustapen** ditugu; horrek esan nahi du 699 etxebizitza daudela Alokabidek kudeatzen duen parkean.

PARKEA	SUSTATZAILEA	LURRALDE HISTORIKOA	DESKRIPZIOA	ETXEBIZITZA-KOP.
ALOKABIDE	VIESA	ARABA	AMURRIO 42	42
ALOKABIDE	VIESA	ARABA	SALBURUA 166	166
JAURLARITZA	JAURLARITZA	BIZKAIA	ARANGOITI 55	55
ALOKABIDE	VIESA	GIPUZKOA	ORIO 46	46
JAURLARITZA	JAURLARITZA	GIPUZKOA	ZARAUZ 60 (zuzkidura-bizitokiak)	60
ALOKABIDE	VIESA	BIZKAIA	GETXO 68	68
ALOKABIDE	VIESA	GIPUZKOA	URRETXU	24
ALOKABIDE	VIESA	GIPUZKOA	ZUMARRAGA 72	72
JAURLARITZA	FOMENT IMMOBILIARI ASSEQUIBLE LA CAIXA	GIPUZKOA	ARRASATE 148	148
JAURLARITZA	JAUREGUIZAR	GIPUZKOA	RENERIA 18	18
<b>GUZTIRA</b>				<b>699</b>

## Eraikinak kontserbatzea, mantentzea eta hobetzea

Eraikinen mantentze-lanek **bi alderdi dituzte**. Alde batetik, **mantentze zuzentzailea**; gorabeheri erantzuten die eta horiek konpontzeko modu aktiboan jarduten du, beharrezkoak diren jarduketak koordinatuz edo konponketak zuzenean eginez. Bestetik, **prebentziozko mantentze-lanak**; aktiboak aldizka ikuskatu eta berrikusten ditu, Alokabidek diseinatutako **Mantentze Plan Nagusia**ren arabera, egon daitezkeen akats edo gorabeheri aurrea hartzeko.

Mantentze Planaren urteko helburua da **pixkanaka prebentzio-jardueretako inbertsioa handitzea eta jarduketa zuzentzaileen gastua murriztea**, bi kontzeptuen batura **aurreko ekitaldikoa baino txikiagoa** izan dadin urtero. Mantentze-lanen lehen helburu nagusia da aktibo eta instalazioetako akatsen ondorioak saihestea edo arintzea, eta gorabeherak prebenitzea horiek gertatu aurretik.

### Gastua mantentze zuzentzailean eta prebentiboan

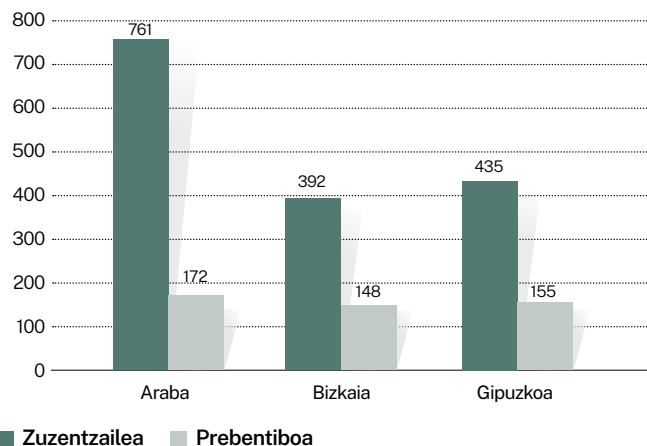
**Eraikinetako eremu komunak mantentzeko** egindako gastuari dagokionez —bai zuzentzailea bai prebentziozkoa, hobekuntza-jarduketaz gain—, ekitaldiko zifrek honako hau adierazten dute:

<b>GASTUA, GUZTIRA</b> <b>3.187.025 €</b>		
ZUZENTZAILEA, GUZTIRA 1.894.887 €	+	PREBENTZIOA, GUZTIRA 882.793 €
	+	HOBEKUNTZAK, GUZTIRA 409.345 €

## Kudeatutako kasuen kopurua

Mantentze-lanen arloan kudeatutako kasuen kopuruari dago-kionez —bai zuzentzailea, bai prebentziozkoa—, zifretan argi ikusten da ekitaldian egindako jardueraren intentsitatea Datu horiekin, zerbitzuaren karga operatiboa ebaluatzeaz gain, ezarritako prebentzio-ereduaren eraginkortasuna ere ebaluatu daiteke; izan ere, artatutako gorabeheren eta planifikatutako jarduketaren arteko proportzioaren bilakaera erakusten du.

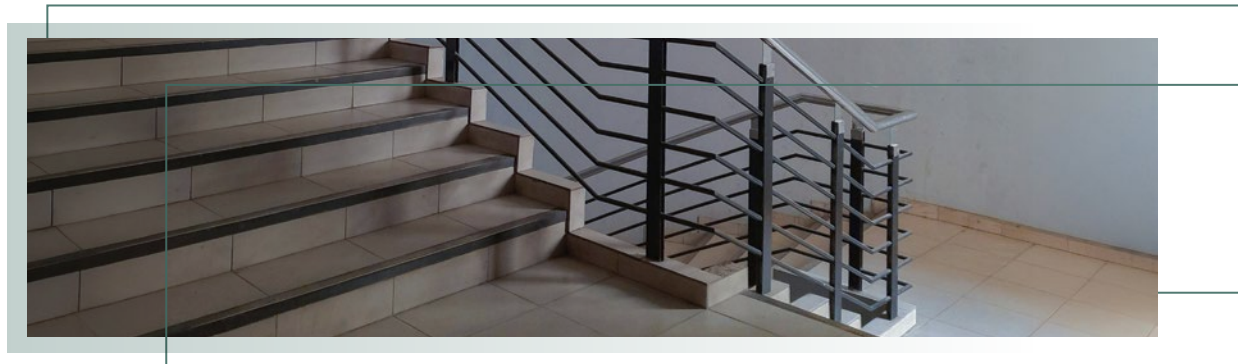
### Eraikinetako mantentze-kasuak



## Eremu komunetako/eraikinetako prebentzio-jarduerak

**Prebentziozko mantentze-lanetan, 2025ean 445 jarduketa** egin dira; horietatik 151 legezko nahitaezko esku-hartzeak izan dira, eta 294 borondatezko eta ez-nahitaezko jarduketak. Esku-hartze horietarako, **882.793 euroko** gastua egin da, lehen adierazi den bezala.

LAN-AGINDUAK	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Nahitaezkoak	56	53	42	<b>151</b>
Ez nahitaezkoak	99	109	86	<b>294</b>
<b>AGINDUAK GUZTIRA</b>				<b>445</b>



### Egindako prebentziozko jarduerak

JARDUKETAK	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Eraikinen prebentziozko ikuskapena	18	15	17	<b>50</b>
Garajeen prebentziozko ikuskapena	38	45	36	<b>119</b>
Estalkiak	43	49	33	<b>125</b>
Bizi-lerroak	31	26	25	<b>82</b>
Nahitaezko prebentzio-ikuskapena: Instalazio termikoen erregelamendua	0	3	2	<b>5</b>
Nahitaezko prebentzio-ikuskapena: Suteen aurkako babesa	3	1	1	<b>5</b>
Nahitaezko prebentzio-ikuskapena: Behe-tentsioa	22	23	14	<b>59</b>
<b>JARDUKETAK GUZTIRA</b>				<b>445</b>

### Eraikinen prebentzio-ikuskapenak

2025ean, Alokabidek kudeatutako eraikinetan **ikuskapen teknikoaren prebentzioko kanpainak** egiten jarraitu dugu, eraikinen egoera kontrolatzeko eta aldizkako kontserbazio-jarduketak programatzeko. Esku-hartze horiek aktiboak konpontzeko eta mantentzeko funtzioa dute, eta, gainera, garrantzi berezia hartzen dute komunitateetan, **eraikinen egoeraren jarraipena, kontrola etengabeko presentzia** indartzen dute.

**2025ean**, kontzeptu horri lotutako guztizko gastua, honako hau izan da:



### 6.1.4. Etxebizitzak prest uzteko, mantentzeko eta hobetzeko unitatea

Alokabidek alokairu publikoan kudeatutako etxebizitzaren mantentze-eta kontserbazio-lanek funtsezko bost jarduera-ardatz dituzte:

- a) Etxebizitzaren mantentze-lan zuzentzaileak.
- b) Etxebizitzaren prebentziozko mantentze-lanak.
- c) Txandakatzea eta prest uztea.
- d) Bizigarritasunik eza.
- e) Txosten teknikoak.

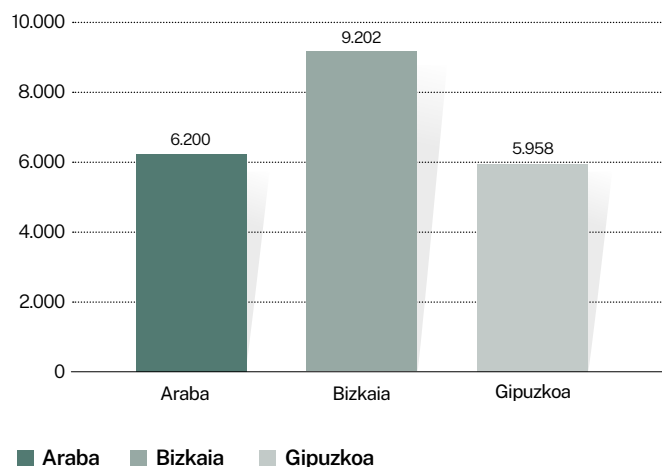
Jarraian, 2025ean ardatz horietako bakoitzean egindako jarduera zehazten da.

### Etxebizitzaren mantentze-lan zuzentzaileak

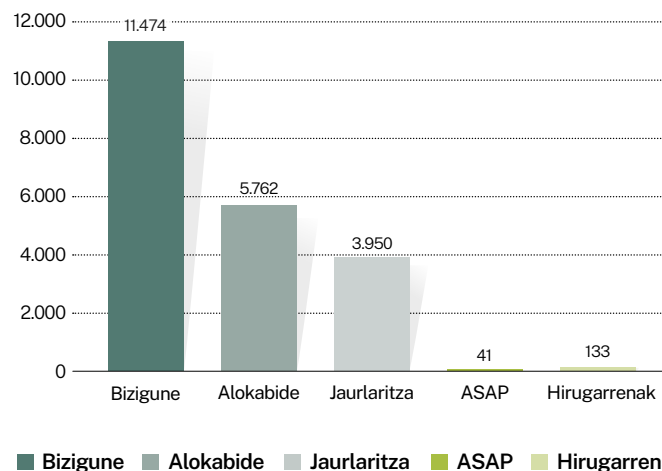
Alokairu publikoko erregimenean kudeatutako 17.000 etxebizitzetan, mota desberdinetako jatorrietako gorabehera teknikoak erregistratzen dira: ezbeharrak, izurriteak, matxurak, hezetasuna, auto-ilarak edo iragazketak. Gorabehera horiek guztiak **profesionalen talde koordinatu batek** (zerbitzu teknikoak eta konponketaz arduratzen diren langileak) artatu eta kudeatzen ditu, parke osoan erantzun eraginkorra eta homogeneoa bermatuz.

2025ean, **21.362 gorabehera tekniko zuzentzaile** artatu dira etxebizitzetan, eta gastua 2.583.739,46 eurokoa izan da.

Gorabehera teknikoak lurralde historikoaren arabera



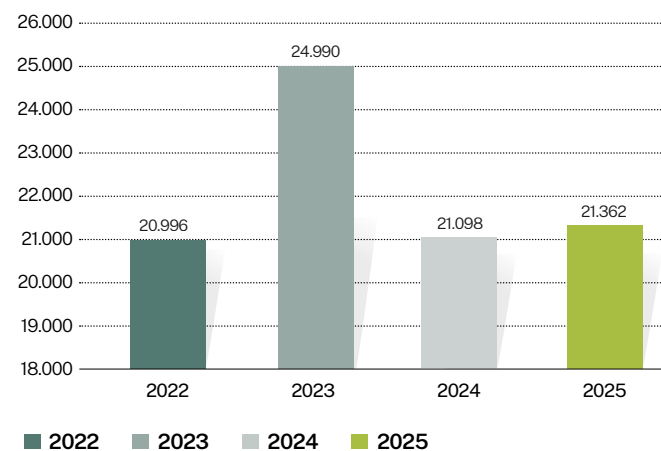
Gorabehera zuzentzaileak parkearen arabera



Gorabeheren 10 tipologia mota errepikatuenak

GORABEHERAK	KASUEN KOPURUA
Matxura orokorrak /Gorabehera teknikoa	5.367
Matxurak etxetresnetan	3.052
Istripua	2.646
Berogailuaren/UBSaren matxura	2.024
Hasierako gorabeheren idazkia	1.097
Hornidura individualizatuak Ura, Arga, Gasa, Telecom.	1.071
Fidantza suntsiaraztea	824
Jarduketak etxebizitza hutsetan	642
Etxebizitza eraberritzeko eskaera	581
Jabeentzako laguntza teknikoa	414
<b>GUZTIRA</b>	<b>17.778</b>

Gorabehera zuzentzaileen bilakaera, urteka



### Etxebizitzaren prebentziozko mantentze-lanak

2025ean, parke publikoko etxebizitzetan (Alokabideren eta Eusko Jaurlaritzaren titulartasunekoak) **galdara indibidualen aldizkako berrikuspenak egiten hasi gara**, Alokabidek zuzenean bere gain hartuta.

Neurri horri esker, **zerbitzu hori kudeaketa-eredu bakar batean integratu** ahal izango da, segurtasun-, efizientzia- eta kontrol teknikoko irizpide homogeneoak bermatuz.

2025ean, **820 etxebizitza** sartu dira prebentzio-programa horretan, eta **2026an** ere antzeko kopurua sartzea aurreikusten da.

### Txandakatzea eta prest uztea

Alokairuan jartzen dira, batetik, Alokabideren berezko jardueragatik hutsik dauden etxebizitzak (maizterrek baja ematen dutelako, ez dutelako berritzen, birkokapenak...), eta bestetik, parkean lehen aldiz sartzen direnak. Era berean, gozamen-kontratua amaitzean jabeen itzultzen zaizkion etxebizitza guztiak **prestatzen dira**.

Zentzu horretan, **2025. urtean guztira 897 etxebizitza prestatu ditugu**, eta guztira 4.075.415,30 euro gastatu dira.

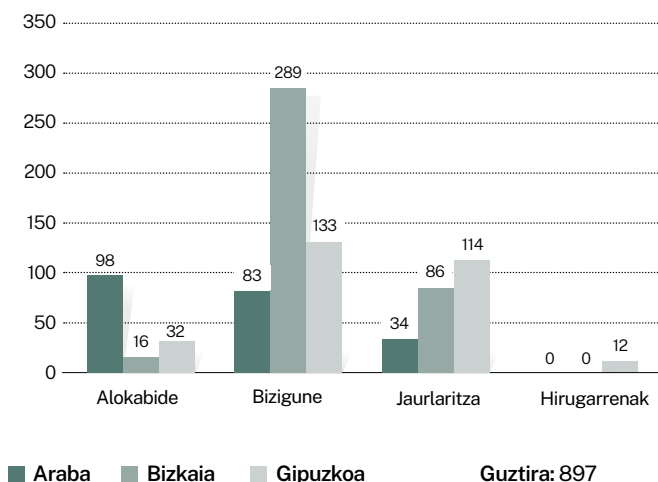
**Etxebizitzak prestatzearen fluxua** egonkorra da, kudeatzen ari diren etxebizitzaren bolumen orokorraren arabera.

**Txandakatzea** (birkokapenen, bajeen, ez berritzeen eta beste mugimendu batzuen ondorioz) % 2 ingurukoa da, eta horrek esan nahi du ekitaldi bakoitzean prestatzen diren etxebizitzaren fluxu etengabea **384 etxebizitza** ingurukoa dela.

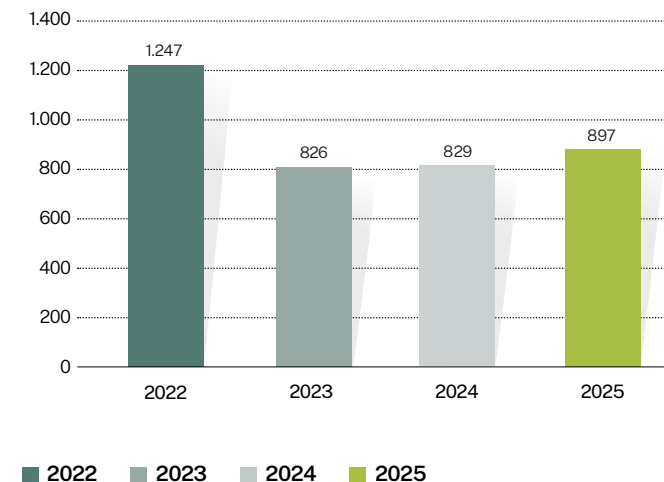
### Etxebizitza prestatzeko arrazoiak

ARRAZOIAK	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Adjudikaziorako	177	253	231	661
Jabeen itzultzeko	38	137	59	234
Eusko Jaurlaritza/Alokabide parkean sartzeko	0	1	1	2
<b>GUZTIRA</b>	<b>215</b>	<b>391</b>	<b>291</b>	<b>897</b>

### Etxebizitzak prest uztea, parkearen eta lurraldearen arabera

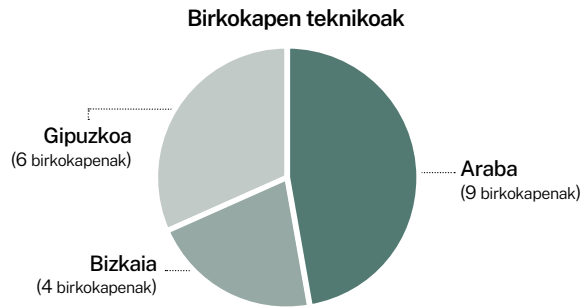


### Prest uzteko kasuen eboluzioa



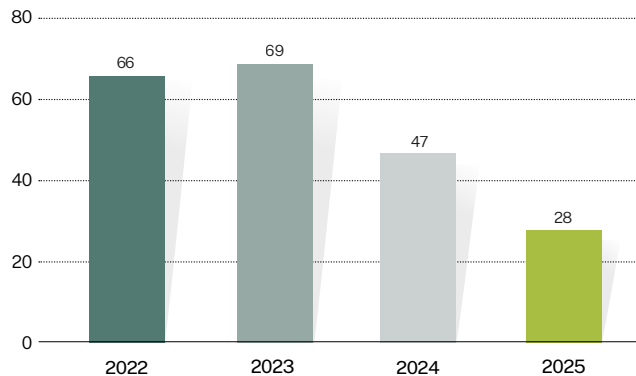
## Etxebizitzetako gorabehera tekniko onduziozko birkokapenak

2025ean, birkokatze 19 espediente kudeatu ziren, etxebizitzetako gorabehera tekniko onduzioz; gorabehera horiek parkearen ohiko kudeaketatik kanpoko arazoietan dute jatorria.



Alokabidek jabeen **laguntza espezifiko** eman die, garrantzi handiko gorabehera teknikoak detektatu diren etxebizitzetan, kasuan kasuko ebaluazio egokia bermatu du eta beharrezko jarduketak bideratu ditu gorabeherak konpontzeko.

## Gorabeheren eboluzioa

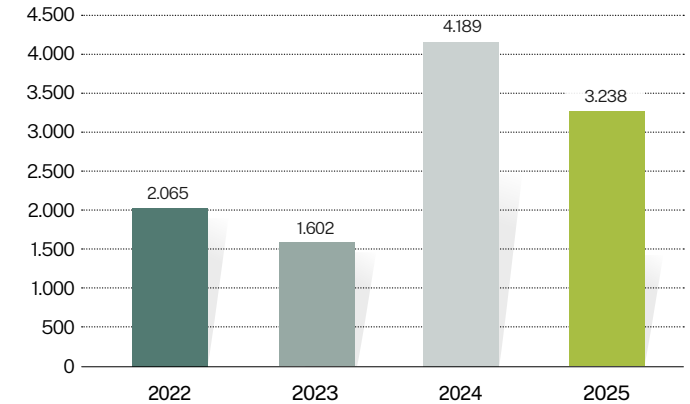


## Txosten teknikoak

2025ean, txosten teknikoak kudeatzeko prozesu berria sendotu dugu, eta gure zerbitzu tekniko «bateratuaren» bidez, **3.238 etxebizitzako txosten tekniko** kudeatu ditugu. Txosten horiek ezinbestekoak dira etxebizitza berriak onartzeko, behar bezala prestatzeko eta kontratuen epebetetze prozesuetarako, eta tipologia hauetan hainbanatzen dira (ikus taula).



## Txosten teknikoaren bilakaera urteka



## Txosten teknikoak, lurraldearen arabera

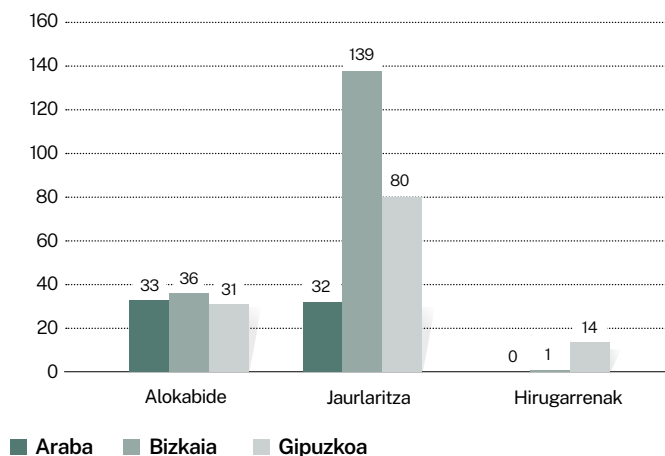
TXOSTENAK	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
<b>Laguntza teknikoak jabeentzat</b>	<b>47</b>	<b>235</b>	<b>132</b>	<b>414</b>
Onartzean	40	215	121	376
Epea betetzean	7	19	11	37
Adjudikaziorako		1		1
<b>Gabeziei buruzko idazkia etxebizitza itzultzean</b>	<b>21</b>	<b>74</b>	<b>37</b>	<b>132</b>
Etxebizitza itzultzea	21	74	37	132
<b>Hasierako gorabeheren idazkia</b>	<b>334</b>	<b>437</b>	<b>326</b>	<b>1.097</b>
BZG etxebizitza estreinatzea	33	188	104	325
Obra-bermea (Alokabide-Eusko Jaurlaritza etxebizitza estreinatzea)	165	74	86	325
Jada kudeatutako etxebizitza	136	175	136	447
<b>Aurretiko txostena</b>	<b>292</b>	<b>779</b>	<b>524</b>	<b>1.595</b>
Onartzeari buruzkoa	72	374	225	671
Adjudikatzeke prestatzeari buruzkoa	176	241	230	647
Itzultzeko prestatzeari buruzkoa	38	145	59	242
Epea betetzeari buruzkoa	6	19	10	35
<b>TXOSTENAK GUZTIRA</b>	<b>694</b>	<b>1.525</b>	<b>1.019</b>	<b>3.238</b>

## 6.1.5. Komunitateen kudeaketa

### Kudeatutako sustapenak

Alokabidek **366** sustapen kudeatzen ditu, Alokabideren, Eusko Jaurlaritzaren eta beste erakunde batzuen parkeetako etxebizitzak, garajeak eta trastelekuak barne. Hona hemen parke horien lurralde-banaketa.

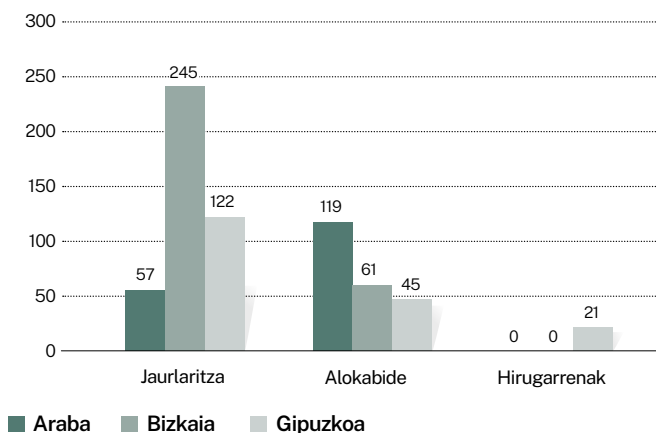
#### Sustapenak, parkearen eta lurraldearen arabera



### Kudeatutako komunitateak

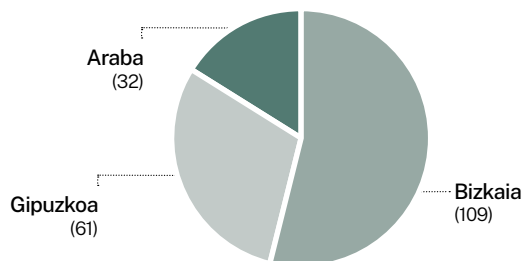
Sustapen horietako elementu komunak **670** komunitateen bidez kudeatzen dira (mankomunitateak, komunitate orokorrak eta azpikomunitateak barne). Taula honetan banaketa ikus daiteke parkearen eta lurraldearen arabera:

#### Komunitateak, parkearen eta lurraldearen arabera



### Lotutako finken administrazioak

2025ean, Alokabide **202 finka-administrazioekin** erlazionatu da, aipatutako 670 komunitateak kudeatzeko. Hurrengo grafikoan lurraldearen arabera banaketa ikus daiteke.



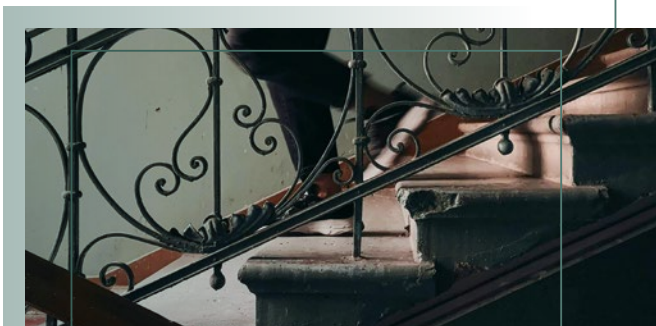
### Batez besteko kuota

Erabiltzaileek ordaindutako komunitate-kuotei dagokienez, batez bestekoa **62 €-koa da etxebizitza bakoitzeko**, garajea eta trastelekuak barne.

### 2025eko jarduerak nagusiak

2025ean, jarduketak hauek egin ditugu Komunitateen Unitatean:

- **83 komunitateren adjudikazioa**, finkak administratzeko esparru-akordioaren bidez.
- Gaur egungo esparru-akordioa laster amaituko dela eta, **zerbitzu komunitarioak kontratatze prozesu berria** hasi da, eraginkortasuna sendotzeko, arretaren kalitatea hobetzeko, kudeaketa errazte eta lurralde bakoitzeko solaskide-kopurua gutxitzeko.
- **Diziplinarteko talde baten sorrera**, gorabehera soziohabitazional konplexuak dituzten komunitateak identifikatzeko eta aztertzeko, eta erantzun bateratua definitzeko.
- Unitate teknikoarekin batera, energia-hornitzailearen irakurketen **jarraipena** eta galdara zentralak dituzten komunitateetan finka-administrazioak egindako ordainagirien jarraipena egitea.
- Finka-administrazioarekin batera, **bisitak egitea** sustapen berrietara, hasierako koordinazioa hobetzeko, zalantzak argitzeko eta eraikina zuzenean ezagutzeko; azken finean, kudeaketa eraginkorragoa errazteko.
- **Microsoft Navisionen hobekuntzak** ezartzea komunitateetako fakturazioa kontrolatzeko, eta hobariak finka-administrazioen ordainsarien arabera eguneratzeko sistema bat abian jartzea.
- **Funtsezko adierazleen definizioan** aurrerapenak egitea, esaterako, Alokabideren eta Jaurlaritzaren parkeetan UBS ez ordaintzea eta zorrak kobratzea, errentariei zuzenean eragiten dieten ondorioen eraginkortasuna baloratzen duten tresnak izateko.



## 6.1.6. Parkeko ezbeharren tasa kudeatzea

Alokabideren komunitateen arlo teknikoaren erronka bat da parkeko ezbehar kopurua behar bezala izapidetzea. Zehazki, 2025ean **3.062 ezbehar** kudeatu dira, eta **2024an, berriz, 3.037**. Hau da, ezbeharren kopurua % 0,8 igo da, eta parkea, berriz, % 4,5.

Ondoren, horri buruzko datu batzuk aurkezten dira:

- **Bizigune parkeko 2025eko istripu-tasari buruzko konklusioak**

Ezbehar-tasaren igoera eta parkearena ez dira proportzionalak izan; izan ere, ezbehar-tasak behera egin du (2024an 2.050 ezbehar, eta 2025ean 1.918). Baina ezbehar bakoitzeko batez besteko kostuak gora egin du: 560,23 € 2025ean, eta 444,41 € 2024an.

- **Etxebizitzak, lehentasunez erosteko eskubidea eta administrazio publikoak (udalak)**

Eremu horretan, ezbehar-kopuruak eta horien batez besteko zenbateko ekonomikoak gora egin dute.

- **Alokabide parkeko 2025eko ezbehar-tasari buruzko konklusioak**

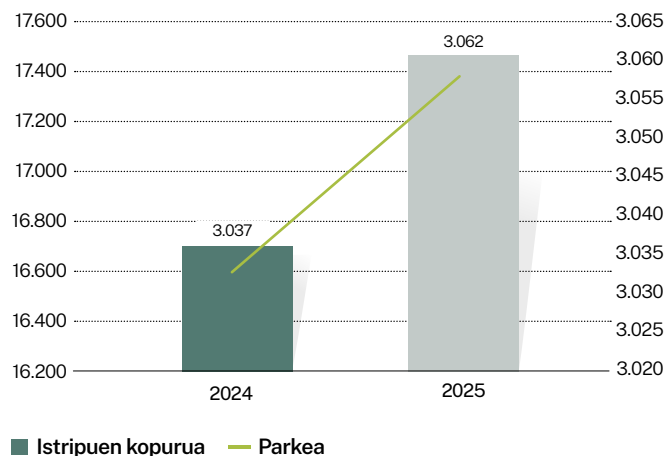
Hemen ere ezbehar-kopuruak eta horien batez besteko kostuak gora egin dute.

- **Eusko Jaurlaritzaren eremu komunetako 2025eko ezbehar-tasari buruzko konklusioak**

Datuen arabera, ezbehar-tasak eta batez besteko kostuak behera egin dute, parkea handitu den arren.

### Parkeko ezbehar-tasa

	2024		2025	
	Zk.	BATEZ BESTEKO KOSTUA	Zk.	BATEZ BESTEKO KOSTUA
Bizigune jabeak	2.050	441,41 €	1.918	560,23 €
Administrazio publikoen etxebizitzak eta eroslehentasunekoak	8	182,70 €	13	356,40 €
Eraikinak Araba, Gipuzkoa eta Bizkaia	864	586,37 €	1025	596,89 €
Eusko Jaurlaritzaren elementu komunak	115	245,56 €	98	201,32 €
	<b>3.037</b>		<b>3.062</b>	



## 6.2. Etxebizitza mobilizatzea

Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza eta Hiri Agenda Sailaren apustu sendoetako bat da **etxebizitza huts publiko eta pribatuak mobilizatzea, alokairu publikoko parkea handitzeko eta etxebizitza bat behar duten pertsona guztientzako etxebizitza duinerako eskubidea bermatzeko neurri gisa.**

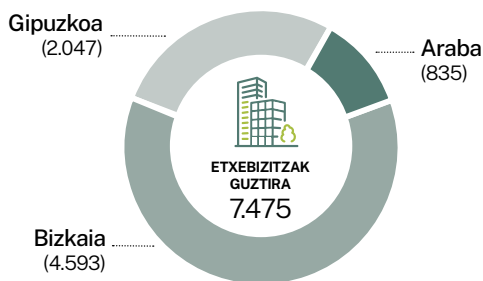
### 6.2.1. BIZIGUNE programa

**Hutsik dauden etxebizitzaren jabeek** bermeak ematen zaizkie, eta berme horietan oinarrituta, higiezinak lasaitasun osoz laga ahal dituzte **alokairu babestuen** merkaturuan sartzeko. Berme horietako batzuk dira kontratuaren indarraldi osoan **errenta puntualki kobratzea**, eta lagapen-aldia amaitu ondoren **etxebizitza egoera onean itzultzeko konpromisoa.**

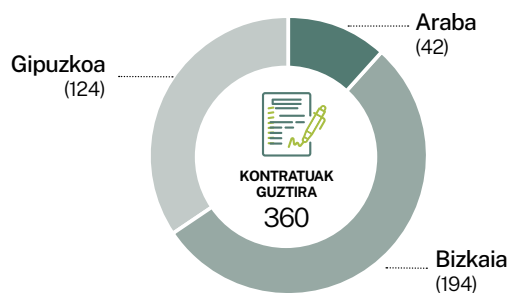
**Bizigune programan** kudeatzen diren etxebizitza gehienak jabe partikularrenak dira, baina **erakunde publiko eta pribatuenak** ere badaude, beren higieziari erabilera soziala emateko bide seguru eta eraginkorra aurkitzen dutelako ekimen honetan, Gainera, etxebizitzak Bizigune programan sartzeko, jabeek etxebizitzaren % 0ko laguntza tekniko eta finantzaketa eskaintzen zaie etxebizitzaren prest uzteko eta programan onar ditzaten.

2025ean zehar, **360 gozamen-kontratu berri** formalizatu dira, eta, horri esker, ekitaldiaren amaieran **7.475 etxebizitza** zeuden Bizigunen, EAEko **152 udalerritan** kokatuta. Lurralde-banaketa zabal horrek erakusten du programa gai dela oso udalerririk desberdinetako etxebizitza-premiei erantzuteko.

Kudeatzen ari diren etxebizitzak



Gozamen-kontratu berriak



Aldi berean, gero eta **garrantzi handiagoa** hartzen ari da **pertsona eta erakunde sustatzaileen eta inbertitzaileen** parte-hartzea, eraikin osoen jabe direlako eta etxebizitza guztiak programan sartu nahi dituztelako. Horri erantzuteko, Alokabidek **akordio-eredu espezifiko bat (Bizigune Ataria** izenekoa) garatu zuen, zeinaren bidez eraikinaren jabetzarekin batera kudeatzen baita, eremu komunak eta bizikidetzak alderdiak barne.

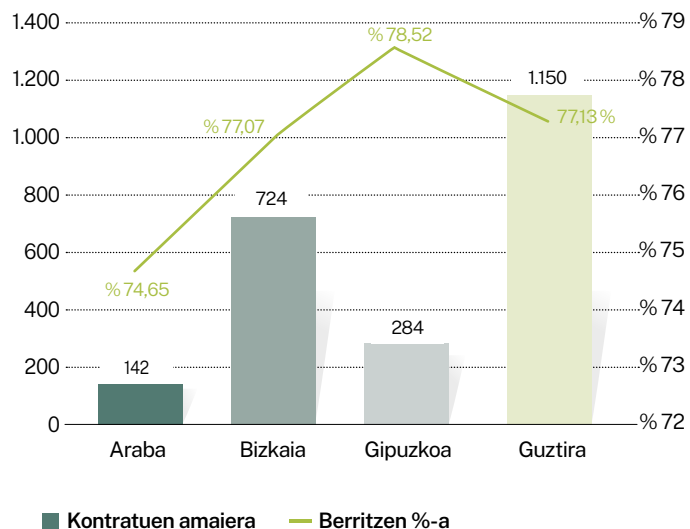
Akordio horrek **elementu komunei buruzko konpromiso eta zerbitzu batzuk** ezartzen ditu, errentarien arteko bizikidetzak ona bermatzeko eta higieziari behar bezala kontserbatzen dela ziurtatzeko. Akordio horretan, jabetzak konpromisoa hartzen du eraikinaren mantentze eta funtzionamenduari lotutako jarduketak jakin batzuk egiteko; Alokabidek, berriz, bere gain hartzen ditu higiezin osoaren kudeaketa integrala eta optimoa bermatzeko beste zeregin osagarri batzuk, Bizigune programaren barruan. Gaur egun, jabetzekin **sinatutako hiru akordio** daude; haien bidez, jabetzak bere eraikinetako etxebizitza guztiak laga dituzte programan sartzeko.

2025ean zehar, **Bizigune Ataria** ereduaren berrikusketa sakona egin da, higiezin horien errealitateari, jabeen eta Alokabideren beharretara eta Bizigune programaren helburuetara hobeto egokitzeko. Berrikuspen hori eginda, eredu eguneratua 2026tik aurrera eskaini eta abiaraziko da.

## Berritutako kontratuak

2025ean amaitzen diren 1.150 kontratuetatik, % 77,13 berritu dira; hau da, 887 etxebizitzak jarraitzen dute programan beste aldi baterako. Datu horrek argi eta garbi erakusten du programak konfiantza sortzen diela etxebizitzak Alokabidek kudeatzeko lagatzean dituzten jabeek (pertsonak, familiak eta erakundeak).

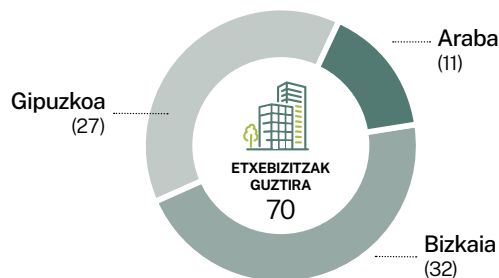
### Berritutako kontratuak



## 6.2.2. ASAP programa

Era berean, Alokabidek agente laguntzaile gisa jarduten du ASAP bitartekaritza-programan (Alokairu Segurua, Arrazoizko Prezioa-Alquiler Seguro a Precio Razonable). Programa horren helburua da titulartasun pribatuko

etxebizitza hutsak alokairu-merkatura arrazoizko prezioetan sartzeara. Modalitate horretan, 2025aren amaieran Alokabidek 70 etxebizitza kudeatzen zituen.



## 6.2.3. Etxebizitza programan sartzeko hitzarmena eta lankidetzak akordioak

Udalerrietan etxebizitzaren mobilizazioa bultzatzeko, Alokabidek hitzarmenen eta lankidetzak akordioen ereduak jartzen ditu udalen eta erakunde publiko eta finantzarioen eskura. Tresna horiek etxebizitza hutsen programak ezagutarazi eta eskatzaileek Etxebiden izena ematea sustatzen dituzte. Horrela, herritarrek etxebizitzak eskuratzeko eta adjudikatzeko baldintzei eta irizpideei buruzko informazio argia dutela bermatzen da.

Onarpen-hitzarmenek erraztu egiten dute administrazio publikoen edo bestelako erakundeek jabetzako etxebizitza hutsak, banaka edo denak batera, Bizigune programan sartzeara. Udal-titulartasuneko etxebizitzak kudeatzeko lagatzen direnean, UdalBizigune izeneko eredu espezifiko erabiltzen da. 2025ean, guztira

16 onarpen-hitzarmen daude indarrean, hau da, 217 etxebizitza mobilizatu guztira, eta horietatik 98 udal-titulartasunekoak.

Udal-titulartasuneko babes publikoko etxebizitzaren kudeaketa errazteko, aintzat hartuta horien adjudikazioa udalei dagokiela, duela urte batzuetatik, Alokabideekin hitzarmena sinatzeko aukera eskaintzen da. Azken ekitaldietan, eredu arinago eta operatiboago bat garatu da: UdalVPO. Eredu horrek aukera ematen du etxebizitza horiek gozamen bidez lagatzeko eta Alokabidek kudeatzeko. Eredu berri hori 2024an definitu zen eta dagoeneko martxan dago. 2025ean udal batekin sinatu da, eta 2025 ekitaldiaren amaieran, beste bi udal sinatzeko prozesuan daude.

Azkenik, udalekin sinatzen diren lankidetzak hitzarmenek jardura-protokolo bat ezartzen dute, etxebizitza hutsen programen (Bizigune eta ASAP) udal-kudeaketa indartzeko eta hobetzeko. 2025ean, hitzarmen horietakoren bat berritu da, eta hitzarmen berriak sinatu dira. Guztira, ekitaldiaren amaieran 52 lankidetzak hitzarmen daude indarrean.

HITZARMENAK ETA AKORDIOAK	
Onarpen-hitzarmenak udalekin (UdalBizigune) eta beste erakunde batzuekin	16
UdalBOE hitzarmena	2
Hirugarrenen parkea	5
Lankidetzak akordioa	52

## 6.3. Errentamenduaren kudeaketa

### 6.3.1. Kontratuak adjudikatzea eta sinatzea

2025ean **895 etxebizitza adjudikatu** ditugu; horietatik, 664 etxebizitzaren kontratua sinatu da (% 74,19), eta 184k (% 20,56) uko egin zioten adjudikatutako etxebizitzari. Ekitaldi honetan nabarmentzekoa da adjudikazio gutxi (28) daudela ebatzi gabe (% 3,13), ezarritako epeen barruan daudelako eta horietako batzuetan azkenean kontratua sinatuko delako.

Parkeak aztertuz gero, **Alokabideren parkean**, errentamendu-kontratua sinatu dugu adjudikazioen % 80,25ean.

**Bizigune parkean**, adjudikazioen % **45,22** kontratuan amaitu dira, eta parke horretan gertatu da uko-egiteen kopuru handiena. Uko egiteko arrazoi nagusi gisa, nabarmentzekoa da Etxebizitzako Gastuetarako Prestazio Osagarria (EPO) edo Etxebizitzarako Prestazio Ekonomikoa (EPE) jasotzeagatik etxebizitza-premiak beteta izatea. Horiek kasuen % 27,72 dira.

Lurraldearen arabera, **parke propioa eta Jaurlaritzaren etxebizitza-parkea** handiagoak direnez, **Arabian** kontratua sinatzera iristen diren adjudikazioen ehunekoa (% **82,46**) handiagoa da **Bizkaian** (% **68,46**) eta **Gipuzkoako** (% **72,02**) baino.

#### Espedientearen egoera

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Adjudikatua	1	12	15	<b>28</b>
Baja	9	3	7	<b>19</b>
Kontratua	221	165	278	<b>664</b>
Uko-egitea	37	61	86	<b>184</b>
<b>KOPURU OSOA</b>	<b>268</b>	<b>241</b>	<b>386</b>	<b>895</b>

#### Espedientearen egoera

	ALOKABIDE	ASAP	BIZIGUNE	JAURLARITZA	HIRUGARRENAK	GUZTIRA
Adjudikatua (erantzunik gabe)	7		13	8		<b>28</b>
Baja	5		10	4		<b>19</b>
Kontratua	358		123	178	5	<b>664</b>
Uko-egitea	54	1	126	2	1	<b>184</b>
<b>GUZTIRA</b>	<b>424</b>	<b>1</b>	<b>272</b>	<b>192</b>	<b>6</b>	<b>895</b>

#### Etxebizitza-parkea, lurralde historikoaren arabera

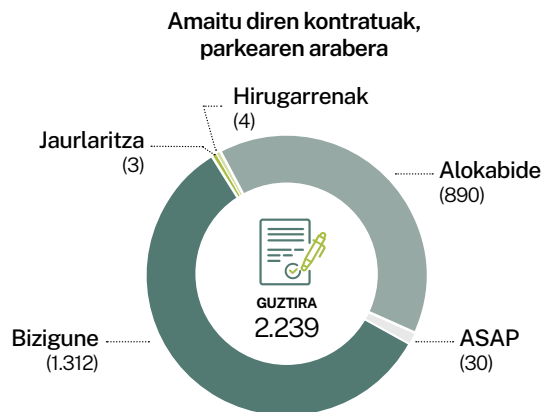
	ARABA			BIZKAIA				GIPUZKOA			HIRUGARRENAK	GUZTIRA
	ALOK.	BIZIG.	JOUR.	ALOK.	ASAP	BIZIG.	JOUR.	ALOK.	BIZIG.	JOUR.		
Adjudikatua (erantzunik gabe)		1				12		7		8		<b>28</b>
Baja	3	5	1	2		1			4	3		<b>19</b>
Kontratua	169	34	18	61		41	63	128	48	97	5	<b>664</b>
Uko-egitea	16	20	1	1	1	59		37	47	1	1	<b>184</b>
<b>GUZTIRA</b>	<b>188</b>	<b>60</b>	<b>20</b>	<b>64</b>	<b>1</b>	<b>113</b>	<b>63</b>	<b>172</b>	<b>99</b>	<b>109</b>	<b>6</b>	<b>895</b>

### 6.3.2. Amaitu diren kontratuak eta berritu direnak

2025ean, Alokabidek kudeatutako **parkeen alokairuko 2.239 kontratu** azkendu dira.

Kontratu horietatik, 1.377 berritu dira, 333 kasutan kontratu berria sinatu da beste etxebizitza baterako, 236 berritzeko prozesuan daude eta 293 bajak izan dira.

Bestalde, 2025ean, **azken aurreko 333 baja** kudeatu dira, eta gehien errepikatu den arrazoia bizilekuz aldatzea izan da (% 29,43).



#### Amaitutako kontratuen egoera

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Berrituta	601	444	332	1377
Lekuz aldatuta	57	195	81	333
Berritze-prozesuan	63	141	32	236
Behin betiko baja	87	108	98	293
<b>GUZTIRA</b>	<b>808</b>	<b>888</b>	<b>543</b>	<b>2.239</b>

#### Kontratu amaitu aurretiko bajak, parkearen eta lurraldearen arabera

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
ALOKABIDEn parkea	36	15	17	68
JAURLARITZAn parkea	14	53	44	111
BIZIGUNE parkea	19	78	43	140
ASAP parkea	2	3	2	7
HIRUGARREn parkea	0	0	7	7
<b>GUZTIRA</b>				<b>333</b>

## 6.4. Gizarte-laguntza

### 6.4.1. Zuzeneko adjudikazioak

**Etxebizitzaren funtzio soziala** bermatzeko eta Babes publikoko etxebizitzaren araubide juridikoari eta etxebizitzaren eta lurzorua inguruko finantza-neurriei buruzko martxoaren 4ko 39/2008 Dekretuaren 12. artikuluan ezarritakoaren arabera, 2025ean zuzeneko **228 etxebizitza-adjudikazioko eskaera kudeatu ditugu.**

Mekanismo horri esker, etxebizitzak adjudikatzeko prozedura arrunta salbuetasi ahal da, sailburuordearen ebazpen bidez, eta salbuespenezko inguruabarrak direla-eta **etxebizitza eskuratzeko lehentasun berezikotzat jotzen diren kolektibo jakin batzuetako bizikidetzak** bideratu daitezke.

Etxebizitza salbuespen sistema horren bidez eskuratu duten **kolektibo nagusiak** hauek dira:

- Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeak.
- Egoera bereziki ahulean dauden eta etxebizitzatik aterarazteko ebazpen judizial bat bete behar duten **bizikidetzak** bizi direnak (jabetzan nahiz errentamenduan).

#### Zuzeneko esleipen-eskaera kudeatuak

ARRAZOIA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	GUZTIRA
Utzarazpena errentamendua	12	73	18	103
Indarkeria matxista	22	77	26	125
<b>Gutzizko partziala</b>	<b>34</b>	<b>150</b>	<b>44</b>	
<b>GUZTIRA</b>				<b>228</b>

## 6.4.2. Lagapenak

Alokabidek **inklusioa** sustatzeko egiten duen lanean, ezinbestekoa da administrazioei eta **Hirugarren Sektoreko** erakundeei egoitza-baliabideak lagatzea. Egoitza-baliabideak lagatzeari lotutako proiektu guztietan, etxebizitza inklusio-prozesuan laguntzeko proiektu integral baten parte da, oztopo nagusietako bat gaingitzen lagunduz. Bereziki garrantzitsua da hori **kolektibo zaurgarrientzat**, kasu horietan ezinbestekoa baita **babes osoa** ematea eta **baliabideen zeharkako sare** bat barne hartzen duten **gizarte-inklusio**ko politikak garatzea.

**Lagapen-hitzarmenek** koordinazioko lan handia dakarte berekin, baliabide egokien bilaketa aktiboa, programen jarraipena eta erakundeen arteko lankidetzaren barne.

2025ean, entitate eta erakundeei zuzendutako **45 lagapen** kudeatu ditugu, eta **148 etxebizitza** bideratu dira mota horretako proiektuetara.

## 6.4.3. Berreskuratzeen kudeaketa

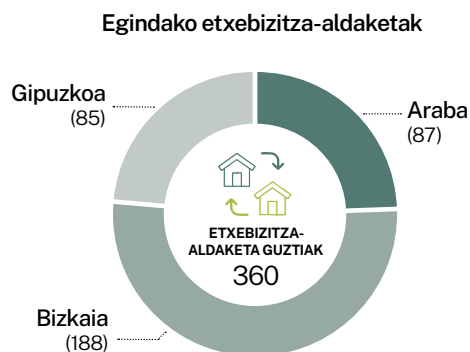
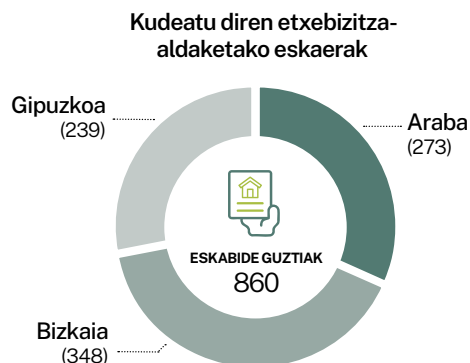
Alokabidek **berreskuratzeak kudeatzen ditu**, errentarien **bizitoki-egonkortasuna bermatzeko**; gainera, baliabide publikoen kudeaketan zuzentzeaz jokatzeko delak bermatzen du.

2025ean **1.006 ordainketa-akordio** negoziatu eta sinatu dira (1.798.938 €-ko zenbatekoa), eta 423 errentamurrizketa aplikatu dira bizikidetzaren unitatearen diru-sarreretan gerora izandako aldaketen ondorioz.

## 6.4.4. Etxebizitza-aldaketak

**Etxebizitzak pertsonen bizimodura moldatzeko**, Etxebizitzaren ekainaren 18ko 3/2015 Legean jasotako baldintzetan **etxebizitza duin eta egokia** dutela bermatuz, beharrezkoa da etxebizitzak bertan bizi direnen beharrezkoetara egokitzeko ahalgintzazko egitea.

Alokabiden **eskubide hori benetan gauzatzeko** ari gara lanean, kontuan hartuta etxebizitza-parke publikoan **baliabide gutxi daudela erabilgarri** eta **pertsonen beharrezkoen** aniztasuna eta espezifikotasuna.



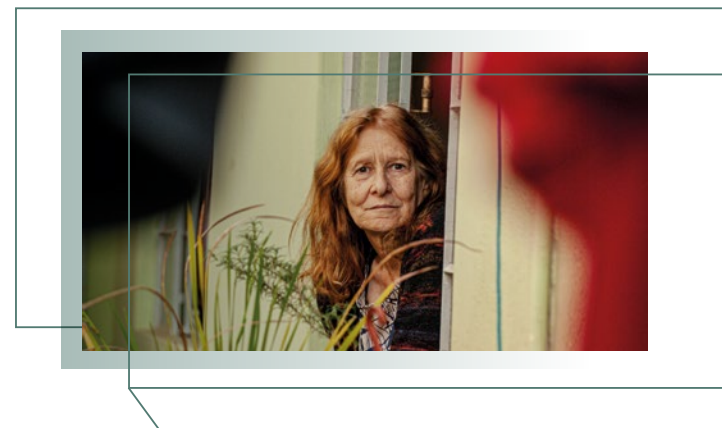
## 6.4.5. Gizarte-laguntza eta esku-hartzea

**Gizarte-laguntza** funtsezko zutabea da Alokabideren etxebizitza-parke publikoaren kudeaketan, eta oinarritzko elementua da egoiliarren **gizarte-inklusioa sustatzeko eta bizi-kalitatea hobetzeko**.

Gizarte-laguntza ez da alderdi ekonomikoetara mugatzen; aitzitik, **ikuspegi integral** batetik planteatzen da, honako faktore hauek barne hartuta: dibertsitate funtzionala, osasun fisikoa eta mentala, etxebizitza mantentzeko trebetasunak, bizi-zikloaren etapa desberdinak, eta prebentzioa eta esku-hartzea kontratua betetzen ez denean.

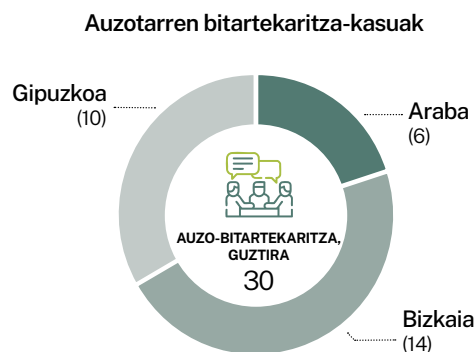
Alokabidek errentarien beharrezkoetara erantzun nahi die, **tresna eta baliabideak** erabiliz (esku-hartzeak, koordinaziokoak eta euskarrikoak), eta haien bidez eraginak eta aldaketak lortu nahi dituzte pertsonen egoeretan. Hori guztia, bai errentamendu-kontratuaren betebeharrak betetzeari dagokionez, bai bizikidetzaren harreman egokiak sortzeari dagokionez.

2025ean, Alokabidek **gizarte-laguntzako 387 kasu** kudeatu ditu, eta **79 bizikidetzaren unitatek** hezkuntza-laguntzako zerbitzua izan dute.



### 6.4.6. Auzo-bitartekaritza

Bizikidetzako gorabeheren 292 kasu berri kudeatu dira, eta **bitartekaritza-zerbitzu bat abiarazi edo mantendu da 30 gatazka-egoeratan**, inplikaturako alderdien artean, elkarrizketaren bitartez, konponbide adosteko.



### 6.5. Bizikidetzaren sustatzea

Ukaezina da pertsona guztiek eskubidea dutela beren etxean askatasunez eta duintasunez bizitzeko, eta bizi diren komunitatean gauzatu behar dela eskubidea hori. Eskubide hori funtsezkoa da gizarte-kohesiorako, eta komunitate-ingurunera hedatzen da. Kudeatzen dugun parke publikoko bizikidetzaren bizilagunen erantzukidetasunean oinarritzen da.

Bizikidetzaren bermatzeko, prebentzio-ekintzak, laguntza eta, kasu larrietan, esku-hartze formala uztartu behar dira. Helburua da errespetuzko harremanak izatea, egoiliarrei laguntzea eta gatazka-egoerak konpontzea, modu proportzionalan eta bidezkoan jardunez.

Beharrezkoa da **egoiliarren eskubideak eta betebeharrak** araudiaren eta kontratuaren arabera definitzea, legezko eskumenak gainditu gabe. Bizikidetzaren Sustatzeko Unitateak erakundearteko mahaien parte-hartzea, koordinazioa eta bultzada biltzen ditu, komunitateak ingurune seguru eta baketsu izan daitezen.

2025ean, esparru horretan garatutako jarduketaren intentsitateak eredu heldu bat finkatu du, zeina

etengabe eboluzionatzen ari baita, operatiboki zorrotza eta juridikoki bermatzailea baita, eta bizikidetzaren kudeaketa logika erreaktibo batetik prebentzio-estrategia baterantz eraman nahi baitu, datuetan, erakundearteko lankidetzan eta erantzukizun partekatuan oinarrituta. Jarduketa horiek, estrategiaren arabera, honela sailkatzen dira:

- 1. Diagnostiko eta laguntza komunitarioa**, premiak, interesak eta egiturazko dinamikak identifikatuz, parte-hartze arduratsuko prozesuak bultzatuz eta auzo-autonomia indartzeko eraldaketa komunitarioko ardatz gisa.
- 2. Gatazka modu egituratuan kudeatzea**, zuzeneko esku-hartze espezializatuen bidez, analisi teknikoaren bidez eta esku hartzeko neurrien zeharkako koordinazioaren eta jarraipen ebaluagarriaren bidez.

2025ean jarduera asko gauzatu ditugu laguntza eta esku-hartze horietan.

BIZIKIDETZA SUSTATZEA	
Sustapen berriak entregatzean laguntzeko heziketa-proiektuak	11
Gatazkak dituzten sustapenetan esku hartzeko heziketa-proiektuak	6
Gatazkak izateko arriskua duten sustapenen diagnostikoa eta zuzeneko esku-hartzeak	25
Hirugarren sektoreko erakundeetako lagatako etxebizitzekin lotutako kudeaketak	66

KOMUNITATEAN ESKU-HARTZEA	
Elementu komunitarioetarako sarbidea	4
Zerbitzu komunitarioak	13
Esku-hartzea legez kanpoko lagapenetan (trastelekuak eta garajeak)	4
Esku-hartzea elementu komunen okupazio-egoeretan	69
Esku-hartzea eta euspen zuzena erreklamazio komunitarioetan	491

## 6.6. Prestazioak

### 6.6.1. Gaztelagun programa

2025ean, **Gaztelagun** programa egonkortu egin da **hartzaileen** kopuruari dagokionez, eta 2025ean lortutako zifrak mantentzen dira. Hala ere, laguntza horren eskatzaileen kopuruak behera egin du iaz, hainbat **arrazoi sozioekonomikorengatik**.

Zehazki, 2025ean **4.727 eskaera** jaso ditugu, hau da, 2024an baino % 19 gutxiago. Jaitsiera hori gorabehera, programak **ibildide sendoa** izaten jarraitzen du, eta martxan jarri zenetik **28.356 eskaera metatu** dira.

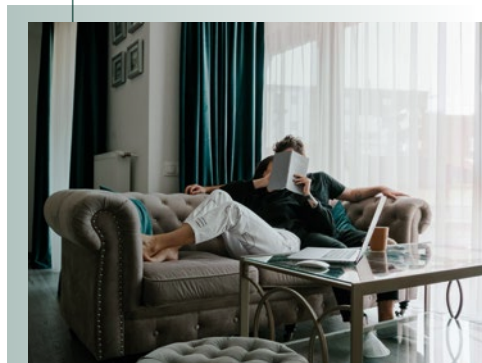
URTEA	JASOTAKO ESKABIDEEN KOPURUA	URTEKO ALDAERA
2019	1.689	...
2020	1.977	% 17
2021	2.926	% 48
2022	5.560	% 90
2023	5.668	% 2
2024	5.809	% 2
2025	4.727	% -19
<b>KOPURU OSOA</b>	<b>28.356</b>	

Eskabideen ebazpen taula

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	ZENBATEKO OSOA
Atzera egiteagatik artxibatzea	121	387	190	698
Ezezkoa	219	602	329	1150
Aldekoa	555	1392	760	2707
Ez onartzea		1		1
<b>KOPURU OSOA</b>	<b>895</b>	<b>2.382</b>	<b>1.279</b>	<b>4.556</b>

Espero da **Gaztelagun** programaren alderdi batzuetan egindako **arau-aldaketak**, etxebizitzaren arloko presako neurriei buruzko dekretuan jasotakoak, indarrean jartzeak lagunduko duela 2025ean erregistratutako joera lehengorazten.

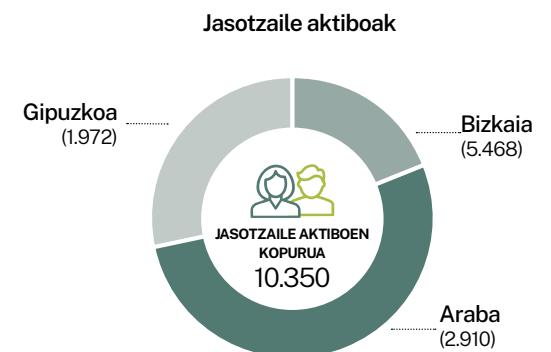
Jasotako eskaerekin 2025ean **egindako Izapideak «Eskabideen ebazpen taula»** honetan laburbildu daitezke.



2025ean, lehenengo aldiz **Gaztelagun** programaren historia osoan, **8.000 espedienteen** muga gainditu da. **2025 ekitaldia ixtean, 8.007** espediente jasotzen ari ziren laguntza, eta beste 10.350 espedientek jaso dute laguntza uneren batean urtean zehar.

2025ean Gaztelagun programaren esparruan **guztira 25.622.051,98 euro ordaindu dira**, 2024an ordaindutako zenbatekoa baino % 10 gehiago (23.353.113,23 euro).

Honako hau da datu horien **banakapena**:



2025	ORDAINDUTAKO GAZTELAGUN ZENBATEKOA
urtarrila	2.020.113,32 €
otsaila	2.133.290,54 €
martxoa	2.156.287,73 €
apirila	2.143.560,67 €
maiatza	2.077.030,90 €
ekaina	2.182.438,05 €
uztaila	2.137.556,48 €
abuztua	2.103.478,46 €
iraila	2.095.751,58 €
urria	2.132.036,02 €
azaroa	2.155.590,57 €
abendua	2.284.917,66 €
<b>KOPURU OSOA</b>	<b>25.622.051,98 €</b>

Aurrekoaz gain, Alokabidek kudeaketa guztiak egin ditu **onuradun** izateko **baldintza ekonomikoak** eta gainerako baldintzak egiaztatzeko; halaber, **alokairua ordaindu izanaren egiaztagiriak eskatu, aztertu eta baloratu ditu**. Prozesu horrek bermatzen du 2025ean ordaindutako laguntzak eman ziren helbururako erabili direla, eta baliabide publikoen erabilera egokiaren zorroztasuna eta bermea ematen ditu, horrelako programa batek eskatzen duen bezala.

Era berean, azpimarratu behar da 2025aren amaieran, **Gaztelagun** programari esker, **16.000 espedientek baino gehiagok** (zehazki, 16.018) jaso dute laguntza hori uneren batean, eta beraz, onuradunen kopurua askoz ere handiagoa dela. Mugarri horrek agerian uzten du oraindik ere nabarmen betetzen dela programaren helburu nagusia: gazteen emantzipazioaren sustapena eta bizi-proiektu berrien garapena erraztea.

## 6.6.2. Etxebizitzarako prestazio ekonomikoa

2025ean, **etxebizitzako lurralde-ordezkaritzekin** koordinatuta, Alokabidek jarraitu du kudeatzen onuradunei **prestazioa hileroko ordaintzea**, etxebizitzarako prestazio ekonomikoari buruzko aholkularitza ez-presentziala eta EPEa jasotzen duten pertsonen hartutako betebeharrak betetzen direla egiaztatzea. Betebehar horien artean sartzen da laguntza alokairua ordaintzeko erabiltzea, eta bizikidetzak-unitate onuraduna prestazioaren xede den etxebizitzan bizi dela bermatzea.

Etxebizitza bat okupatzeko eskubide subjektiboari buruzko 147/2023 Dekretuak aldi bat ezartzen du, non Lanbidek EPO (etxebizitzako prestazio osagarria) eta EPEa (etxebizitzarako prestazio ekonomikoa) kudeatzeari utzi eta Etxebizitza Sailburuordetza hasten baita apurka-apurka kudeatzen, guztiz agortu arte. 2025ean zehar, migrazio horrek aurrera jarraitu du, eta 2026ko apirilean amaitzea aurreikusten da.

Ondorioz, 2025aren amaieran, **Etxebizitza eta Hiri Agenda Sailak**, Alokabideren bidez, 23.273 espedienteren prestazioa ordaindu du, guztira **57.980.433,51 €** urtean.

2025	EPEaren ESPEDIENTE BAKARREN KOPURUA	EPEan ORDAINDUTAKO ZENBATEKOA
urtarrila	10.930	3.362.964,72 €
otsaila	12.112	3.804.300,79 €
martxoa	13.225	4.140.021,51 €
apirila	13.286	4.053.292,19 €
maiatza	14.207	4.407.416,67 €
ekaina	15.513	4.825.236,09 €
uztaila	16.397	5.026.203,43 €
abuztua	17.076	5.195.205,38 €
iraila	17.490	5.413.019,11 €
urria	18.139	5.691.147,24 €
azaroa	19.084	5.992.969,06 €
abendua	19.939	6.068.657,32 €
<b>KOPURU OSOA</b>	<b>23.273</b>	<b>57.980.433,51 €</b>

Azkenik, **2025** ekitaldian, EPEaren onuradunek betebeharrak betetzen dituztela egiaztatzeko agindutako lanak egin dira (ordainagiri eta errolda-agirien aurkezpenak barne), eta etxebizitzarako prestazio ekonomikoaren eskatzaileei eta onuradunei arreta, informazioa eta aholkularitza ez-presentziala eman zaie, ezertan eragotzi gabe Zuzenean Herritarrak Artatzeko Zerbitzuari dagozkion eginkizunak.

## 6.7. Barne-euskarrirako zerbitzuak

### 6.7.1. Kudeaketa ekonomiko-finantzarioa

Alokabideko kudeaketa ekonomiko-finantzarioaren prozesuan, politika eta estrategia babesteko **baliabide ekonomiko-finantzarioen erabilera eta errendimendua** optimizatzen jarraitu da, betiere **indarreko legediari** erreparatuta eta behar bezala kontrolatzeko nahiz erabakiak hartzeko **informazio operatibo eta zehatza** erraztuta.

Gure jarduera nagusietako batzuk izan dira aurrekontuak, dirulaguntzak, auditoriak edo fakturazioa kudeatzea.



### 6.7.2. Kontratazioa

Alokabidek, mandatuaren bitartez, etxebizitza hauen kudeaketa dauka esleitura: EAEko Administrazioaren **alokairu-araubideko etxebizitzak**, Etxebizitza Hutsen programaren etxebizitzak eta zuzkidura-bizitokiak. Ekitaldi horretan, alokairu babesturako etxebizitzaren kudeatzaile nagusia eta etxebizitzarako politikak garatzeko Eusko Jaurlaritzaren funtsezko erakunde laguntzailea izaten jarraitu dugu.

Martxoaren 29ko 65/2011 Dekretuaren bitartez, Alokabidek **merkataritzako sozietate publiko anonimoaren** izaera lortu zuen, eta Etxebizitza Sailari atxiki zitzaion. Sektore Publikoko Kontratuaren 9/2017 Legea (SPKL) aplikatuz, Alokabide entitate publikoa denez, kontratuko jarduera kudeatzean aplikatu beharreko araudiari jarraitu behar diogu, publikotasunaren, tratu berdinen eta lehiaren printzipioak betez.

Alokabideren **kontratazio**-prozesuaren bidez, aurre ere **beharren kontrola eta justifikazioa** zaindu dugu, jardueraren gorakadarekin bat eta Etxebizitzaren Gida Planaren helburuak betez. Inbertsio handiagoa egin dugu barneko informazioaren teknologietan eta barne sozializazioan, egiten ditugun erosketa guztietan kontratueterako araudi publikoa zorrozki betetzea errazteko.

**Publikotasun**-printzipioarekin bat, Alokabiden hiruhileko bakoitzean kontratu txiki guztiei buruzko informazioa argitaratu dugu Euskadiko Kontratazio Publikoaren Plataforman, Kontratatzailearen Profilean, kontratazio-organoak balioetsi ondoren.

### 2025eko kontratu txikiak



ZERBITZUAK  
4  
kontratu

Gainerako kontratazioei dagokienez, **prozedura ireki**arekin bat kontratazioaren prezioaren eta xedearen eta adjudikazio-moten arabera, prozedura ireki bidezko 15 kontratu sinatu ditugu:



ZERBITZUAK  
13  
kontratu



HORNIDURA-KONTRATUA  
2  
kontratu

Horietaz gain, prozedura ireki sinplifikatu bidezko hornidura-kontratu bat eta publizitaterik gabeko prozedura negoziatuaren bidezko 2 zerbitzu-kontratu.

Bestalde, egun, 2025ean argitaratutako 6 iragarki daude izapidetze-prozesuan, denak zerbitzuen lizitazioak. Lizitazio-prozeduraren fase ezberdinetan daude, formalizatzeko zain.

Kontratazio horiek guztiak **Kontratatzailearen Profilean** iragarkia jarrita lizitatu eta argitaratu ditugu, SPKLLk eskatutako informazioarekin, eta **publikotasuna eta gardentasuna** bermatuta.

Lizitazioak lizitazio elektronikoetarako plataformaren bidez izapidetu ditugu, arau orokor gisa kalitate-prezio onenaren irizpidea erabiliz eta loteetan banatzeko derrigortasunarekin. Kontratuak formalizatzean, Revasconen (Euskal Autonomia Erkidegoko Kontratuen Erregistroa) erregistratu ditugu, eta edonork eskuratu ditzake.

### 6.7.3. Antolaketa

#### Kudeaketa-sistemak eta prozesuak

Urte osoan, lanean jarraitu dugu bermatzeko Alokabidek **modu koordinatu eta efizientean** funtzionatzen zuela. Horretarako, **kudeaketa-sistema argi eta irisgarria** ezarri dugu, non kudeaketa publiko arduratsu eta gertukoarekin dugun konpromisoa islatzen baita. Unitate honetatik, Alokabideren datuak zentralizatu eta kudeatu ditugu, eta barneko zein kanpoko kontsulterei erantzun diegu. Era berean, kudeaketako funtsezko adierazleen definizioa eta analisia gidatu ditugu.

**ISO 9001** (Kalitatea) eta **ISO 14001** (Ingurumena) ziurtagirien **jarraipen-auditoria** gainditu dugu, eta **Kudeaketa Batzordea** finkatu dugu. Bertan, hiru hilean behin, zuzendaritza-taldeak eta antolaketa-unitateak kudeaketa-sistemaren funtzionamenduaren jarraipena egin dute.

**Bikaintasunarekiko** konpromiso irmoarekin, aurten ere Antolakuntza Unitateak prozesuen **hobekuntza etengabea** gidatu dugu, **sektore publikoko printzipioekin** bat etorriz.

#### Dokumentuen kudeaketa

Ekitaldi horretan, Alokabiden **Dokumentu Kudeaketako proiektua** hasi da, haren dokumentu-ondarea modu integralean normalizatzeko eta antolatzeko, Euskal Autonomia Erkidegoko Dokumentu-kudeaketa Integralaren eta Dokumentu-ondarearen ekainaren 23ko 5/2022 Legearekin eta Eusko Jaurlaritzaren sistema korporatiboekin bat etorriz.

Diagnostikoa egin ondoren, dokumentu-funts fisikoak egonkortzeko eta antolatzeko **lehentasunezko jarduerak** identifikatu dira, bereziki lurralde-bulegoetan. Horretaz gain, aurrera egin da dokumentu-egitura homogeen baten definizioan, erakundearen prozesu-mapan oinarrituta. Ildo horretan, lan egin da sailkapen taularen definizioan, tipologia dokumentalen identifikazioan (Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalaren arabera), eta dokumentazio korporatiboa ingurune digitaletan egituratzean, bikoiztasunak eta informazio-gordailuak murrizteko.

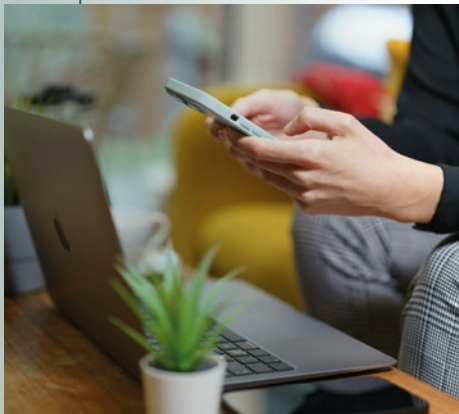
Aldi berean, dokumentu-kudeaketaren **barneko arau-esparrua** definitzeko lan egin da (dokumentuak kudeatzeko politika, artxibatze prozeduren eskuliburua eta metadatuaren eskema). Horrek oinarriak ezarriko ditu dokumentazioaren **kudeaketa**, bere bizi-ziklo osoan, **segurua, efizientea eta trazagarria** izan dadin. Proiektuak aurrera egingo du Eusko Jaurlaritzaren dokumentu kudeaketa sistema integralarekin (DOKUSI) bat egin arte, espedienteen autentikotasuna, integritatea, kontserbazioa eta irisgarritasuna bermatuta.

Aurrerapen horiei esker, Alokabide fase berri batean dago: **finkatze tekniko eta antolaketaren finkatzea** dokumentu-kudeaketan. Hortik abiatuta, prestatu behar da hurrengo ekitaldietako hedapen operatiborako eta barne gaikuntzarako, eta kudeaketa ordenatuagoa, gardenagoa indartu behar du, administrazio digitalaren printzipioekin bat.



## 6.7.4. Informazio-sistemak

2025ean, **Alokabideren Informazio Sistemen Unitateak** antolaketako eskari **handiko** testuinguru batean lan egin du, non teknologia eguneratu baita operatibo jarraitzeko, zerbitzu publikoa hobetzeko eta **Eusko Jaurlaritzaren gidalero estrategikoekin** bat egiteko. Ekitaldian bi baldintza nagusi egon dira: batetik, **aplikazio korporatiboaren ekosistemaren bilakera eta modernizazioa**, bereziki ERPren eremuan, eta, bestetik, informazioaren segurtasuna, identitate digitala eta azpiegitura teknologikoen kudeaketa integrala indartzea. Unitateak barne-prozesuen zeharkako gaitzaile gisa jardun du, eta euskarri teknologikoa jarri du, informazioaren osotasuna eta eskuragarritasuna bermatu du eta ekimen konplexuak koordinatu ditu barne-eragileekin, EJIekin, hornitzaile teknologikoekin eta beste erakunde laguntzaile batzuekin. Hori guztia indarrean dauden esparru estrategikoekin bat etorritik egin da, esaterako, *2025-2027 Etxebizitzaren Gida Plana, 2025-2028 Gogoeta Estrategikoa* eta urteko Kudeaketa Plana.



Urteko **lehentasunezko** ardatzetako bat **ERP korporatiboa** Microsoft Dynamics 365 Business Central plataforman **berriz ezartzeko** prestatzea izan da. Proiektu horrek **definizio funtzionaleko, berrikuspen teknikoko eta antolamendu-prestakuntzako lan jarraitua eskatzen du**. Ekitaldian egindako jarduerari esker, 2026an oinarriak ezarri dira ERP ezartzeko prozesua hasteko, zerbitzuaren segurtasun-, kalitate-eta jarraitutasun-irizpide zorrotzekin eta erakundearen egungo eta etorkizuneko beharrezanekin bat etorritik. Prozesu horretan, halaber, beharrezkoa izan da lan handia egitea barne-azterketan, dokumentazioan eta unitateen arteko koordinazioan, ezarpena bermeekin eta inpaktu funtzional eta operatiboak ondo ulertuta egiten dela bermatzeko.

Lehentasunezko beste ardatz bat **ERPren zati bat CRM Salesforce plataformara migratzeko proiektuaren** aurrerapena da; zehazki, bereziki garrantzitsua da Aktiboak Kudeatzeko azpi-proiektua, zeinak aurrera egiten baitu proiektu orokorraren ibilbide-orrian ezarritako mugarriei jarraituz. Berriki egindako lan nagusiak izan dira mapaketa kritikoak osatzea, egoerak eta egiturak egonkortzea eta 4. mugarrirako trantsizioa prestatzea. Horrek informazio-karga osoa eta ezarpen operatiboa dakartzatza berekin.

Aldi berean, lankidetzaren areagotu da **EJIekin** eta arlo hauetan espezializatutako hainbat hornitzaileekin: **identitatearen kudeaketa; autentifikazioa; integrazioa nabigaziorako sarbide- eta segurtasun-plataformekin eta konektibitate korporatiboa**. Ahalegin hori eginda, **geruzetan oinarritutako segurtasun-eredu bat** finkatu da, autentifikazio-mekanismo sendoak, sarbideen kontrol egokia, **trazabilitate** handiagoa eta **identitate digital korporatiboaren** kudeaketa zentralizatua bermatzeko. Osagarri gisa, babes-mekanismoak prestatzen jarraitu da, egungo estandarrekin bat, erakundearen erresilientzia teknologikoa indartuz zibersegurtasunaren arloan gero eta ingurune konplexuago batean.

**Informazioaren segurtasunaren** esparruan, arloak lankidetzaren esparru indartu du, **Segurtasunaren Barne Eskuliburua** eguneratuz, zeinak bat egiten baitu *Segurtasunaren Eskema Nazionalarekin* eta datu pertsonalen babesaren arloan indarrean dagoen araudiarekin. Era berean, IKT aktiboak kudeatzeko prozedura onartu da, aktibo teknologikoen bizi-ziklo osoa eta kontrolatua ezartzeko. Jarduketa horiei esker, erantzukizunak antolatu, prozesuak estandarizatu eta informazio-sistema korporatiboaren babes orokorra indartu ahal izan da. Jardunbide egokiei buruzko barne-sentsibilizazio handiagoa ere sustatu da, eta erakundearen barruan segurtasunaren kultura sendotu da.

Gainera, ekitaldian aurrerapenak egon dira **datuen analisiaren eta ustiapenaren arloan**. Aldizkako txosten korporatiboa Power BI n egitea finkatu da, funtsezko tresna baita aginte-koadroaren jarraipena egiteko eta barne-gardentasuna hobetzeko. Horrek guztiak informazio zehatzagoa eta eskuragarriagoa izaten lagundu du, datuetan oinarritutako erabakiak hartzea erraztu du, eta, azkenik, barne-kudeaketa sustatu du, efizientziaren eta etengabeko hobekuntzaren printzipioekin bat.

Aldi berean, **etengabeko euskarria** eman zaio Alokabideren egoitza-sareari, **azpiegitura teknologiko korporatiboaren funtzionamendu egokia** bermatzeko jarduketaren bidez. Kokapen berriak zerbitzuan jartzea, kanpoko proiektuei lotutako premia teknikoei erantzutea eta komunikazio-hornitzaileekin koordinatzea funtsezko elementuak izan dira sare-inguruneek erakundeak ezarritako **operatibitate-, segurtasun- eta jarraitutasun-baldintzak** betetzen dituztela bermatzeko. Lan horrek zerbitzuen egonkortasunari eusten lagundu du, eskari handiko garaian edo aldaketa operatibo esanguratsuak izan direnean ere bai.

2025. urtea **intentsitate handikoa** izan da, bai jarduera estrategikoan, bai operatiboan. Eraldaketa teknologikoaren testuingurua gorabehera eta ekimenen konplexutasuna handitu arren, Unitateak erakutsi du gai dela eskakizun estrategikoak eguneroko behar operatiboekin **orekatzeko**. Bitartean, **zerbitzuaren jarraitutasuna** bermatzen da eta **proiektu korporatibo**en aurrerapen ordenatua errazten da. Oreka hori funtsezkoa izan da jarduera etenik gabe mantentzeko eta bilakaera teknologikoak eguneroko egonkortasuna arriskuan jartzen ez duela ziurtatzeko.

Oro har, 2025. urte erabakigarria izan da Alokabideren etorkizun teknologikoa definituko duten **proiektu handiak** prestatzeko. Unitateak aurrerapenak egin ditu ERP eredu berriaren definizioan, identitateen eta sarbideen gobernu indartzean eta segurtasun-esparru sendoagoa eta estandar nazionalekin lerrokatuagoa egituratzean.

Ekitaldian egindako lanari esker, 2026an funtsezko helburuei ekin ahal izango zaie: Business Central ezartzeko prozesua, identitateak kudeatzeko eredu zabaltzea, telelanaren fase teknikoaren ebaluazioa eta datuak aztertu eta ustiatzeko mekanismoen ebaluazioa.

Unitateak konpromisoa berresten du **etengabeko hobekuntzarekin, zerbitzuen kudeaketaren** efizientziarekin eta erakunde osoarentzako laguntza teknologikoarekin. Horrekin batera, bermatzen du Alokabidek **zerbitzu publikoaren misioa** garatzen jarraitu ahal izango duela, **herritarren beharretara** bideratutako tresna sendo eta seguruak erabiliz. Gainera, jarraituko da beste arlo batzuekin zeharkako lankidetzaz bultzatzen, plangintza teknologikoa indartzen eta kudeaketa integratuagoa, koherenteagoa eta datozen urteetako erronka estrategikoekin bat sustatzen.

## 6.7.5. Zerbitzu Orokorrak

2024. urtearen amaieran, Alokabideren Donostiako bulegoetarako (herritarrei arreta emateko bulegoak) lokalak eraberritzeko lizitazioa ireki zen. 2025ean, exekuzio-proiektua oso-osorik adjudikatu eta garatu da. Ondoren, 2026ko lehen hiruhilekoan, Alokabidek **lokal horien obren** lizitazioa argitaratzea aurreikusten da. Lokal horietan herritarrentzako arreta-bulegoak eta garajea kokatuko dira. Helburua da **herritarrentzako espazio atseginagoa, hurbilagoa, erosoagoa eta erabilerraza edukitzea**.

Nabarmendu behar da exekuzio-proiektuko lanak **BIM metodologian** oinarrituta egin direla. Ildo horretan, BIM (BEP) exekuzio-plan bat egin da proiektuaren informazio eguneratuarekin, eta eraikuntza-fasean kontratistari laguntzeko dokumentu gisa balioko du. Horrek erakusten du konpromiso argia dagoela **prozesuak** teknologia berritzaileen bidez **optimizatzen eta kontrolatzeko**.

Era berean, urtean zehar **erreforma txiki** batzuk egin dira Alokabideren lurralde-bulegoetan, azken urteetako **plantilla pixkanaka handituz** joan delako; horrela, **kontsumoa eta erosotasuna hobetu dira**.

Bestalde, 2025eko lehen hiruhilekoan, Alokabidek **ibilgailu-flota** handitu zuen bi unitate berrirekin, plantillak lanaldian zehar egiten dituzten joan-etorrietarako, bai bulego batetik bestera, bai bezeroen arretarako, **etxebizitza-parkea heterogeneoa eta sakabanatuta** baitago. Alokabidek **jasangarritasunarekin** duen konpromisoarekin bat etorritik, Ibilgailu horiek teknologia hibridoak entxufagarria (PHEV) erabiltzen dute, eta horrela, ingurumen-inpaktua murrizten eta natura-ingurunearentzat eta komunitatearentzat onurak sortzen laguntzen dute.



Azkenik, urtean zehar, Zerbitzu Orokorren Unitateak 156 gorabeherari erantzun die, hainbat alderdiri buruzkoak: instalazioen mantentze-lanak, zerbitzuen eta horniduren kudeaketa, esaterako, ibilgailuen renting-a, LAP, cateringa, mezularitza, bulegoko materiala edo posta-zerbitzua.



### 6.7.6. Laguntza juridikoa

2025 ekitaldian, Alokabideren Arlo Juridikoak funtsezko zeregina eduki du etxebizitzaren parke publikoaren **segurtasun juridikoa bermatzeko eta funtzionamendu egokiari laguntzeko**; horrela, etxebizitzaren funtzio soziala betetzen lagundu du, zuzen-zuzenean.

Arlo Juridikoaren jarduera nagusia gai hauetako araudiaren segimendua eta aplikazioa izan da: etxebizitza, kontratazio publikoa, funtzio publikoa, gardentasuna eta datuen babesa. Horretarako, legegadapen berriak betearazteko aholkularitza eskaini du eta txosten juridikoak egin ditu.

2025 ekitaldian, Arlo Juridikoak etxebizitza-parkearen kontratazio-kudeaketaren funtsezko dokumentuen berrikuspen osoa egin du, errentamenduko ereduak eguneratuz, laguntza eta kudeaketako prozesuetan aholku emanez eta kudeaketa koherente eta ekitatibo baterako irizpide juridiko homogeneoak prestatuz.

Horretaz gain, etengabe laguntza juridikoa eman zaie erakundearen arlo operatiboari; horretarako, ohiko funtzionamendua oztopatzen zuten kontsultak argitu dira eta prozesu eta proiektu estrategikoetan parte hartu da.

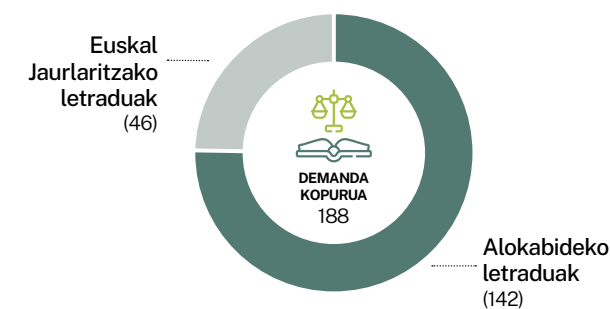
Arlo Juridikoak lan handia egin du administrazioen arteko lankidetzan. Aholkularitza eskaini du beste administrazio publiko batzuekin hitzarmenak, protokoloak eta akordioak egin eta berrikusteko orduan, eta hirugarren sektoreko erakundeei eta udalei lagapen-kontratuak egitean.

Azkenik, hainbat organismo eta entitatearen errekerimendu eta erreklamazioak (administratiboak zein judizialak) kudeatu dira, eta jarduketa judizialak eta epaiketaz kanpoko izapideak egin dira, bai partikularrekin bai aseguru-etxeekin.

Oro har, egindako jarduera juridikoak justizia soziala, segurtasun juridikoa eta etxebizitza publikoa eskuratzeko eta mantentzeko ekitatea indartzen ditu, eta biztanleen ongizateari eta gizarte-kohesioari laguntzen die.

2025ean, espediente judizialen kudeaketa funtsezko alderdia izan da Alokabideren Arlo Juridikoarentzat, eta ekitaldian zehar jarduera juridiko-prozesal handia egin dela erakusten du.

2025. Urtean letraduek aurkeztutako utzarazpen-demandak

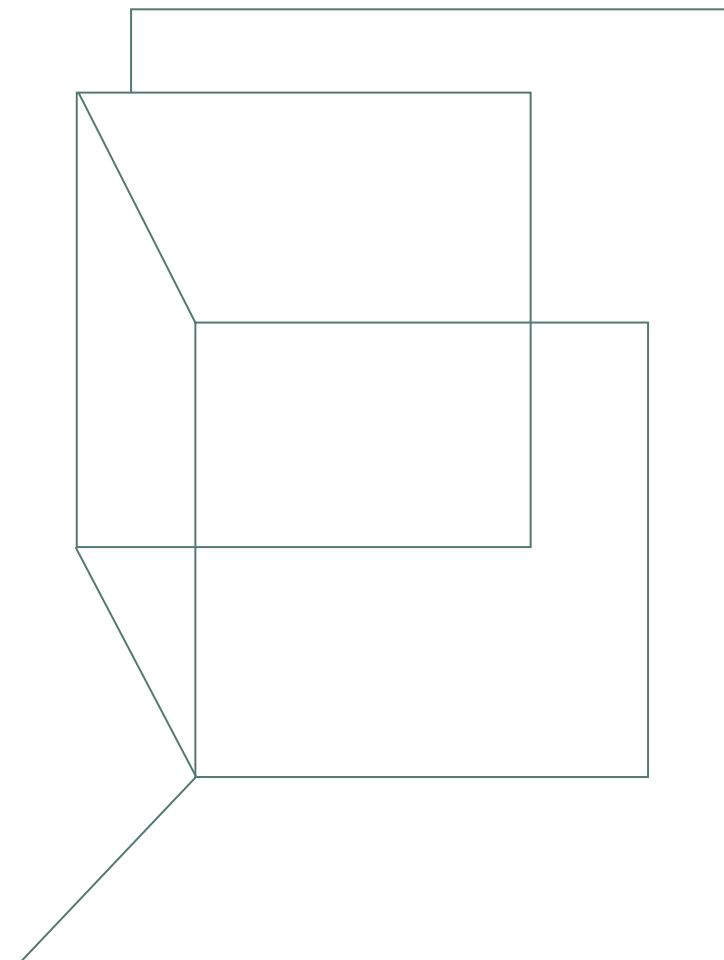


### 2025ean etxebizitza-parkeek aurkeztutako utzarazpen-demandak

	GUZTIRA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Alokabide parkea	69	41	17	11
Bizigune parkea	71	9	41	21
Eusko Jaurlaritzaren parkea	48	5	27	16
<b>DEMANDA KOPURUA</b>	<b>188</b>	<b>55</b>	<b>85</b>	<b>48</b>

### 2025. urtean egindako sustapenak (2025ean eta aurreko urteetan hasitako prozedurak)

	GUZTIRA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
Alokabide parkea	25	20	1	4
Bizigune parkea	27	7	13	7
Eusko Jaurlaritzaren parkea	19	2	5	12
<b>SUSTAPEN-KOPURUA</b>	<b>71</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>23</b>



# Esker Ona

## **Patricia Ainhoa Val Hevia**

Alokabideko zuzendari nagusia



2025eko memoriak ALOKABIDEren jardueri buruzko balantze sakona aurkezten du. Jarduera horien helburuak dira kudeaketan aurrerapen esanguratsuak finkatzea, inpaktu soziala handitzea, eta, azkenik, etxebizitza publikoaren euskal sistemaren egungo eta etorkizuneko erronkei erantzuteko gaitasuna indartzea. Ibilbide horrek agerian uzten du gure erakundea tresna publiko estrategikoa dela etxebizitza arloko politika eraginkorrak eta jasagarriak garatzeko, gizartearen benetako beharrianekin bat.

Gaur egungo testuinguruan, etxebizitzaren merkatua eraldatzen ari da, eta etxebizitza eskuratzeko gero eta presio handiagoa dago. Hori dela eta, politika publikoen jardun-eremua zabalagoa izan beharko litzateke eta gizartearen errealitate berriei aurrea hartu beharko lieke. Gaur egun, ezinbestekoa da sistema publikoek, zailtasun bereziko egoerei erantzuteaz gain, irtenbide egingarriak ematea gero eta biztanleria-sektore zabalagoei, esaterako, diru-sarrera ertainak dituzten familia eta gazteei; izan ere, haiek dira etxebizitza-irtenbide egonkorak lortzeko oztopo objektiboak dituztenak. Ikuspegi zabalago hori ereduaren bilakaera-ildo garrantzitsuenetako bat da, eta, hari esker, sozietate honek mugarri handiak lortu ditu etxebizitza-prestazioen kudeaketan.

Eta helburu hori indartzeko, azken urtean ekimenak bultzatu dira kudeaketaren eraginkortasuna hobetzeko, erabilgarri dagoen parkearen erabilera optimizatzeko, esku hartzeko tresnak handitzeko eta emandako zerbitzuen kalitatea hobetzeko. Aurrerapen horiek sistemaren ahalmen operatiboa handitzen dute, eta jardun-esparru arinagoa eta malguagoa finkatzen laguntzen dute, aldaketetara egokitzeko gaitasun handiagoarekin.

Gogobetetzea neurtzeko inkestetan emaitza handia lortzeko arrazoiak dira plangintza estrategikoa, lankidetzaren instituzionala eta erakundeko pertsonen konpromiso profesionala. Administrazioen arteko koordinazioari, gizarte-eta ekonomia-erakundeekiko lankidetzari eta lantaldeen inplikazioari esker, irtenbide berritzaileak garatu eta emaitzetara bideratutako operatibo bat indartu ahal izan da, zeina etengabe egokitzen baita euskal herritarren eskakizun berrietara.

Datozen urteetan, erabaki ausartak eta transformaziorako gaitasuna beharko dira. Bilakaera demografikoak, trantsizio energetikoak, bizikidetzaren eredu berriek eta hiri-dinamika berriek jarduketaren tresna, -prozesu eta -esparruei buruz pentsatzera behartzen gaituzte. Etorkizun hori aukera gisa hartzen dugu, aurrera egiten jarraitzeko, gure gaitasunak modernizatzeko eta etxebizitza-politika publikoek herritarrengan eta gure erakundean duten eragin positiboa indartzeko.

Ikuspegi estrategikoa horretan oinarrituta, lanean jarraituko dugu ALOKABIDE kudeaketa-erreferente sendo eta irisgarri gisa finkatzeko, zeina gai izango baita etengabe eboluzionatzen ari den gizarte bati erantzuteko, etengabeko hobekuntza eta zerbitzu publikorako bokazioa printzipio gidari gisa mantenduz.

Eskerrak eman nahi dizkiet ALOKABIDEren lana, konpromisoz, dedikazioz eta ahaleginez, egunik egun posible egiten duten pertsona guztiei; izan ere, agintzen dizkiguten proiektuei zentzua ematen diete eta gertuko Euskadi bat eraikitzen laguntzen dute herritar guztien beharrianekin asetzeko.



**alokabide**  
AGENCIA PÚBLICA ALQUILER

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO