

Pobrezia eta giza bazterketaren  
aurkako europar sarea Euskadin

Red europea de lucha contra la pobreza  
y la exclusión social en Euskadi

European anti poverty network  
in the Basque Country



# La participación como herramienta para la inclusión.

27 de junio

# 2014

Documento resumen del proceso de participación de personas en  
situación de vulnerabilidad que se plasmó en la celebración del I  
Encuentro de Euskadi en junio de 2014.

I Encuentro de  
participación de  
Euskadi

## Contenido

NOTA DE LA JUNTA DIRECTIVA DE EAPN EUSKADI .....	4
1. Presentación de EAPN Euskadi.....	5
2 La participación en EAPN Euskadi. Orígenes.....	8
2.1 El grupo de Participación de EAPN Euskadi.....	8
2.2 Experiencias previas hasta llegar al Primer Encuentro de Participación en Euskadi. ..	9
2.2.1 Una iniciativa piloto en las entidades en el marco de la Participación de las personas atendidas. ....	9
2.2.2 Algunas conclusiones de las experiencias desarrolladas en entidades. ....	10
3 El encuentro de participación en Euskadi. Proceso metodológico. ....	13
3.1 ¿Por qué? .....	13
3.2 Metodología de trabajo.....	14
3.1.1 Guía de trabajo para el encuentro de Participación en Euskadi. ....	14
4. El encuentro de participación. Puesta en escena. ....	21
4.1 Programa del encuentro. ....	21
5. Las conclusiones del I Encuentro de participación en Euskadi. ....	23

Lo que este documento pretende es dar a conocer el proceso de trabajo que se ha venido llevando desde la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Euskadi (EAPN Euskadi) en el ámbito de la Participación Social. Comenzando por la creación de un grupo de entidades sociales que estaban interesadas en promover la participación de las personas atendidas en sus servicios y que culmina con la celebración del primer encuentro en Euskadi de personas atendidas en entidades sociales con el objetivo de hacer propuestas específicas a la lucha contra la pobreza y la exclusión social en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Pretende asimismo, funcionar como guía metodológica de los procesos y proyectos que tengan como objetivo promover la participación de las personas como herramienta para la inclusión social.

## NOTA DE LA JUNTA DIRECTIVA DE EAPN EUSKADI

La Participación de las Personas beneficiarias o atendidas en las entidades sociales que forman parte de la red se ha venido trabajando desde el año 2005, cuando un grupo de entidades se acercó a la red para solicitar reunirse e intercambiar experiencias bajo el paraguas de la red y siempre con la preocupación de promover la participación de las personas como una herramienta dentro de los procesos de inclusión que se venían trabajando con las personas.

Hoy, nuestra preocupación por la promoción de la participación de las personas ha hecho que ésta se convierta en una de las líneas estratégicas de la Red de Lucha contra la pobreza y la exclusión social en Euskadi porque entendemos que nuestro objetivo es abrir caminos y proponer los cauces para que cada persona, libremente, decida cuál es su nivel de participación y cómo lo va a hacer. Y sobre todo, porque entendemos que como entidades sociales nuestra misión es la de DAR VOZ a las personas, así como ELEVAR SU VOZ y sus propuestas y hacerlas llegar a quien corresponda.

La Participación de las personas en las entidades sociales, asimismo, constituye una línea estratégica definida tanto a nivel europeo como estatal desde la EAPN EUROPA y la EAPN ESTATAL, teniendo en cuenta que en lo que se refiere a la participación de estas personas el camino a recorrer es aún largo y que muchas veces la participación se limita a las entidades sociales en las que son atendidas, donde existen espacios de participación, pero aún limitados (donde existen). Por otro lado, esta participación se suele limitar al funcionamiento diario de las entidades o el servicio específico al que acuden y es prácticamente inexistente en la representación de estas personas en los órganos de dirección.

A nivel de la EAPN Europa, entendiendo que la Participación de las personas es clave en la erradicación de la pobreza y la exclusión social, se plantean tres mensajes clave:

1. Las personas que experimentan pobreza y exclusión social son parte esencial en la solución del problema.
2. Hay que hacer que la Europa 2020 sea responsable ante las personas y que puedan acceder al Parlamento.
3. Priorizar la dimensión social y asegurar fondos Europeos para la lucha contra la pobreza, con inversión social en trabajo de calidad, servicios y protección social.

Y son estos tres mensajes los que la EAPN en Euskadi pretende promover y facilitar. Como Junta Directiva de la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Euskadi pondremos, pues, los medios a nuestro alcance para que la participación de las personas, la cual entendemos también como una herramienta importante para la inclusión social, sea real y efectiva.

Gracias a todos y a todas por vuestra participación.

## 1. Presentación de EAPN Euskadi

- × 39 entidades socias
- × Más de 82.000 personas atendidas
- × Más de 3.000 personas (voluntarias y profesionales)
- × Presencia en todo Euskadi

La **European Anti Poverty Network – EAPN (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social)** es una coalición independiente de ONG y otros grupos involucrados en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en los Estados miembro de la Unión Europea. Esta coalición fue creada en diciembre de 1990 por organizaciones que trabajaban dentro de la Unión Europea con personas que viven en situación de pobreza y exclusión, convirtiéndose en un órgano de consulta por parte del **Consejo de Europa**. Asimismo, EAPN es socio fundador de la **Plataforma Europea de Acción Social**.

La EAPN está comprometida en la erradicación de la pobreza y la exclusión social, busca permitir que aquellas personas que sufren la pobreza y la exclusión social puedan ejercer sus derechos y deberes, así como romper con su aislamiento y su situación, y tiene como objetivo principal situar ambas cuestiones en el centro de los debates políticos de la Unión Europea.

**EAPN Europa** tiene su sede en Bruselas

**En España**, la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES) nace en 1991 y se refunda en 2004 como **red de ONG comprometidas por la inclusión social de personas que sufren pobreza y exclusión social**. Actualmente está compuesta por **18 redes autonómicas**, en el seno de las cuales pueden encontrarse organizaciones tan diversas como fundaciones, federaciones, asociaciones locales y ONG autonómicas y locales, y **15 entidades de ámbito estatal**, todas ellas de carácter no lucrativo y con un componente común: la lucha contra la pobreza y la exclusión social.

**Eapn Euskadi** se constituye oficialmente en el año 1997 (inicialmente como EAPN Bizkaia y a partir del 2004 como EAPN Euskadi) con la finalidad de agrupar a las entidades del Tercer Sector implicadas en la Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social.

Actualmente la componen 39 organizaciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco, que trabajan con diferentes colectivos de personas en situación de exclusión (personas desempleadas, extranjeras, sin hogar, con problemas de drogodependencias, desestructuración social y familiar, minorías...), dispuestas a trabajar en red, para coordinarse, intercambiar experiencias, cualificar a sus miembros, elaborar proyectos comunes, y constituir un grupo de presión con capacidad de interlocución, informando y denunciando las situaciones de pobreza y exclusión, propiciando el debate sociopolítico y presentando alternativas válidas para superar esas situaciones.

## MISION

EAPN Euskadi tiene como misión agrupar a las entidades del Tercer Sector de Euskadi implicadas en la lucha contra la pobreza y la exclusión social dispuestas a trabajar en Red, para coordinarse, intercambiar experiencias, cualificar a sus miembros, elaborar proyectos comunes, y constituir un grupo de presión con capacidad de interlocución, informando y denunciando las situaciones de pobreza y exclusión, propiciando el debate sociopolítico y presentando alternativas válidas para superar esas situaciones.

Para lograr esta Misión, la Red EAPN Euskadi está asociada a la Red de ámbito estatal, y por ende a la Red europea, con las que comparte objetivos y metodologías y participa en sus actividades. Fruto del compromiso con esta misión, las entidades asociadas aportan los recursos acordes con las acciones planteadas y aprobadas por ellas mismas.

## VISION

EAPN Euskadi aspira ser valorada y reconocida cómo una alianza de organizaciones que, poniendo a la persona en situación de pobreza y exclusión social en el centro de su actividad, busca erradicar las causas que provocan exclusión social.

De ello se desprende que desea ser percibida como una Red:

- Aglutinadora de organizaciones diversas que se complementan y ayudan.
- Innovadora en la creación de herramientas de coordinación entre entidades.
- Referente para las entidades sociales.
- Crítica ante las políticas sociales.
- Promotora de alternativas concretas que integren y afronten las nuevas situaciones y condiciones de exclusión social.
- Con capacidad de interlocución y representación.
- Con una organización horizontal, plural, independiente y eficaz.
- Agitadora de la conciencia social, sensibilizando a la opinión pública ante esta problemática.

## VALORES

EAPN Euskadi en sus relaciones con las organizaciones asociadas, con la Administración Pública, y con la sociedad en general, actuará conforme a los siguientes principios:

- Cooperación y participación en las actividades de la Red a nivel de igualdad entre las entidades miembro como corresponde a una organización horizontal.
- Salvaguarda de la heterogeneidad que genera sinergias y rentabiliza la riqueza que supone la diversidad de sus miembros.
- Opinión propia e independiente, que denuncia situaciones de pobreza y exclusión frente a los poderes públicos y privados y la opinión pública.
- Organización sin ánimo de lucro, transparente y honesta.

- Apuesta por la persona como sujeto individual, con derecho a disponer de igualdad de oportunidades, reconociendo su potencial para superar su situación, y con derecho a defender su diversidad.
- Dar voz y participación a las personas excluidas.

## 2 La participación en EAPN Euskadi. Orígenes.

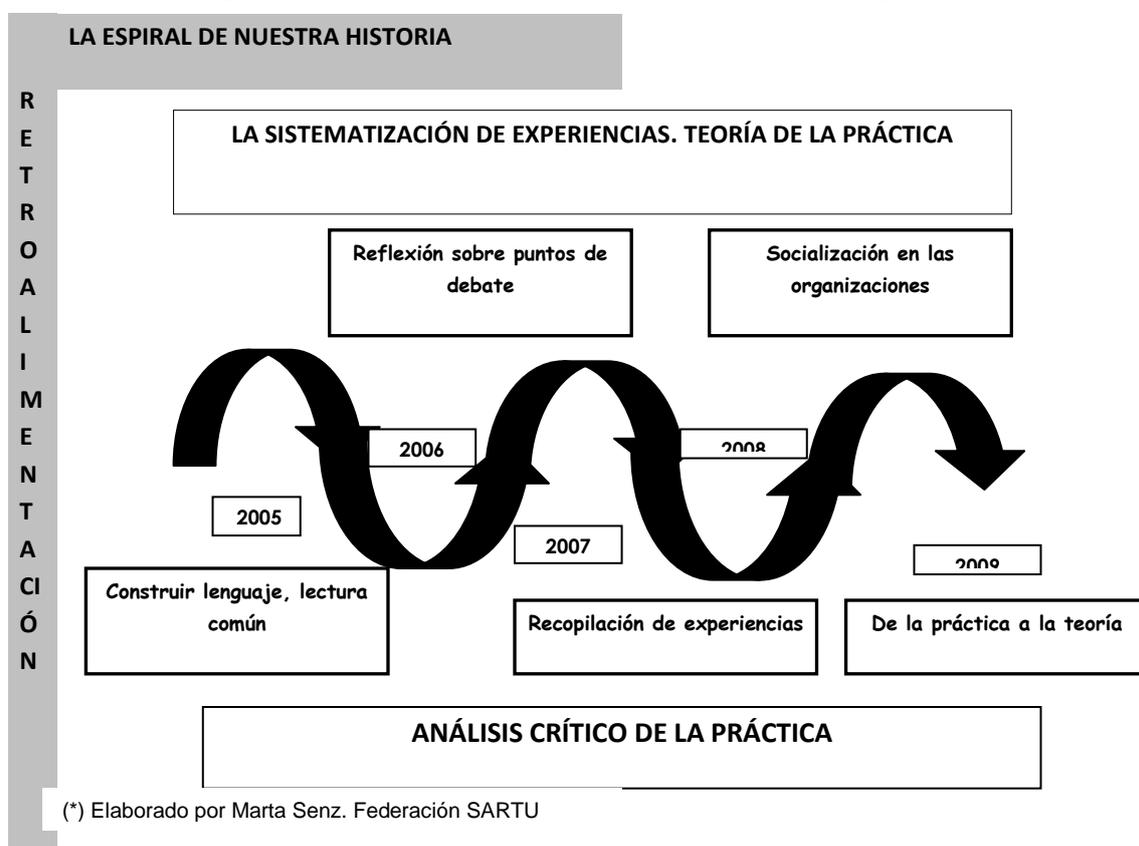
### 2.1 El grupo de Participación de EAPN Euskadi.

En el año 2005, EAPN Euskadi comenzó a dinamizar el espacio de trabajo en el que, desde el Observatorio de Procesos de Exclusión e Incorporación Social promovido por Federación Sartu, varias entidades estaban realizando una reflexión en torno al fomento de la participación de las personas en situación de exclusión social; de esta manera, se creó el grupo de trabajo de PARTICIPACIÓN al que, en el transcurso de los años, diferentes entidades se han ido adhiriendo.

Desde sus comienzos hasta la actualidad el grupo ha trabajado la promoción de la participación desde un enfoque práctico dado el conocimiento de las diferentes realidades que engloban las entidades que forman parte del grupo. Los objetivos principales de este grupo, siempre desde la perspectiva que hemos comentado, son:

- Ofrecer recursos a los colectivos que forman parte del grupo (herramientas, espacios...).
- Implicar a las organizaciones para que hagan una apuesta global hacia los procesos internos de participación.

La trayectoria del grupo, desde sus comienzos, se puede resumir en el siguiente cuadro:



El grupo de Participación lo forman entidades de la red interesadas por la participación de todas las personas dentro y fuera de sus entidades. A lo largo de los años, el grupo ha estado formado por diferentes entidades con niveles de compromiso diferentes, pero todas ellas aportando al común e interesadas por realizar también un trabajo interno dentro de sus propias organizaciones con el fin de promover la participación de todas las personas que la forman. En el año 2014, el grupo ha estado formado por las siguientes entidades: Fundación Gizakia, Federación Sartu, Asociación Bizitegi, Asociación Elkarbanatuz, CARITAS Bizkaia, Comisión Anti SIDA de Álava, Asociación Zubietxe, Fundación Etorkintza, Asociación AMIARTE y Asociación Goiztiri. Además, desde la constitución del grupo se ha colaborado con el grupo de investigación de Parte Hartuz que nos ha ayudado a tener una visión objetiva y teórica de los procesos de participación. Este enfoque, unido al conocimiento de la realidad y a la experiencia práctica que tienen las entidades sociales ayuda a dar una perspectiva global de los diferentes aspectos de la participación social.

## **2.2 Experiencias previas hasta llegar al Primer Encuentro de Participación en Euskadi.**

### **2.2.1 Una iniciativa piloto en las entidades en el marco de la Participación de las personas atendidas.**

En el año 2009 y en el marco del trabajo del grupo, las entidades que en ese momento formaban parte del grupo decidieron dar un paso más en el análisis de la participación de las personas atendidas dentro de las propias organizaciones, intentando recoger también la opinión de las personas sobre las técnicas que utilizamos para potenciar la participación.

Los perfiles de las personas con las que intervienen estas entidades son muy variados, aunque todos ellos tengan en común una situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión que les hace difícil participar en cualquier proceso, individual o colectivo, que favorezca su inserción.

Se trata de colectivos que acceden a una entidad social por encontrarse en situaciones de pobreza y exclusión social. Una vez han accedido a una entidad social, entran en un proceso de inserción laboral y social en función de las necesidades y demandas de cada una de las personas con un seguimiento realizado por profesionales de la entidad social.

Durante los últimos años, se había notado que las personas atendidas participan de la organización solamente en momentos puntuales; tanto en la organización de actividades / acciones, como en su propio proceso de inserción. Esta carencia de participación se hace más evidente por las condiciones de grave exclusión y vulnerabilidad en las que se encuentran. Sin embargo, se da la paradoja de que, generalmente, las entidades sociales comenzaron a trabajar a nivel de barrio y en estos comienzos la participación de las personas era muy alta.

En una fase previa a la experiencia que se explica en este documento, el grupo de Participación de EAPN Euskadi realizó un análisis de las herramientas y técnicas que las

entidades están utilizando para conocer las necesidades y los niveles de participación de las personas con las que están trabajando. Este análisis, se realiza desde el punto de vista de las personas profesionales y la experiencia tiene por objetivo dar voz a las personas beneficiarias conociendo sus valoraciones sobre estas herramientas que se están utilizando en las entidades<sup>1</sup>. Ante la constatación de la ausencia de herramientas, espacios, sistemas o cauces de participación de las personas en las entidades y en sus procesos de inserción social, se propone crear una metodología que favorezca dicha participación.

El aspecto más innovador de la experiencia que se llevó a cabo fue doble:

- a. Se trataba de entidades diferentes, lo que nos permitió conocer si se se podían obtener conclusiones parecidas de cada experiencia y nos podría facilitar la tarea de transferencia del proceso. Asimismo, era necesario utilizar técnicas diferentes para cada entidad.
- b. En segundo lugar, el grupo partía desde la práctica, es decir, desde lo que de hecho se está realizando, para evaluarlo y sacar conclusiones que se convertirían en la teoría.

#### **Objetivos de la experiencia:**

- Que se conozcan los niveles de participación de las personas en las entidades sociales (organización y toma de decisiones sobre aspectos concretos o generales de la entidad).
- Que se conozcan las necesidades concretas de las personas con respecto a su participación activa en las entidades sociales.
- Que se conozca la percepción de las personas sobre la entidad y de cómo viven su proceso de incorporación social.
- Que se evalúe la metodología utilizada en los programas de incorporación social con respecto a la participación de las personas.
- Que se establezcan los cauces necesarios para que las personas puedan decidir participar o no en la entidad social.

### **2.2.2 Algunas conclusiones de las experiencias desarrolladas en entidades.**

Las conclusiones obtenidas del proceso desarrollado durante un año en las entidades que en ese momento formaban parte del grupo nos permitieron tener una visión de la opinión que tenían las personas con las que trabajamos sobre nuestras técnicas participativas y sobre nuestros intentos de promover la participación más allá del propio proceso individual de inclusión de las personas.

---

<sup>1</sup> Plasmamos la reflexión realizada en el Grupo de Participación de EAPN Euskadi sobre herramientas participativas en el cuadro explicado en el apartado 2.1

Asimismo, nos permitió tener una visión global de lo que estábamos haciendo en cada entidad y de que tanto las dificultades como los aspectos exitosos no eran tan diferentes entre unas y otras organizaciones.

El proceso de trabajo se plasmó en una publicación a la que se puede acceder on line mediante el siguiente link:

<http://www.eapneuskadi.org/images/stories/documents/Participacion%20como%20herramienta.pdf>

Y algunas de las conclusiones que obtuvimos fueron las siguientes:

- **Sobre el enfoque ideológico de la participación:**
  - o La propia sociedad en la que vivimos es excluyente, y también lo es a la hora de proponer cauces de participación.
  - o Debemos generar conciencia crítica y para ello es necesario no centrarnos solamente en el proceso individual de cada persona, aunque sea el aspecto más importante.
  - o La participación es transformadora, por tanto, debe ser un proceso colectivo.
  - o La participación debe servir para reducir las diferencias y la brecha de desigualdad.
- **Sobre la apertura de procesos de participación dentro de las entidades sociales:**
  - o Debemos de entender el proceso de inclusión como un proceso de autonomía, y desarrollar procesos (y cauces) de participación se debe considerar como una herramienta importante en la inclusión social.
  - o Por tanto, cada entidad debería entender la PARTICIPACIÓN de las personas como un reto propio y convertirlo en una de sus líneas estratégicas.
  - o Esto quiere decir que la Participación debería ser un proceso transversal y no tratarlo como un aspecto más (apartado de otros, con su espacio “especial”).
- **Sobre las herramientas y procedimientos que se usan para fomentar la participación de las personas:**
  - o Es necesario tomarse tiempo y priorizar el análisis de lo que ya estamos desarrollando desde la clave de la participación. Es decir, sistematizar las experiencias de cara a poder buscar áreas de mejor o profundizar en aspectos que ya se están trabajando, antes de crear nuevos espacios o herramientas.
  - o Debemos tener en cuenta que aunque las herramientas o cauces de participación existan no está garantizada la participación de la personas.
  - o Es necesario adecuar los espacios y el lenguaje.
- **Sobre las personas que forman parte de las entidades sociales y están implicadas en los diferentes procesos:**
  - o Cada persona dentro de una entidad juega un rol diferenciado. Debemos conocer estos roles y conocer la realidad de nuestra entidad así como conocer cuáles son los miedos y dificultades. Esto nos permitirá establecer una estrategia para afrontar las dificultades y vencer resistencias. Este proceso

debe desarrollarse CON todas las personas que conforman la entidad y aprender a ADAPTARNOS.

- Promover la participación significa crear espacios compartidos y romper roles establecidos. Debemos plantearnos y respondernos hasta dónde estamos dispuestos a llegar, hasta dónde estamos dispuestos a cambiar lo establecido. Y en función de nuestra respuesta desarrollaremos una estrategia más realista.
- Una de las máximas que debemos adoptar es que debemos DAR VOZ a las personas y no hablar por ellas.

- **Sobre la influencia del entorno y sus potencialidades:**

- Debemos plantearnos las siguientes preguntas en cuanto al entorno de nuestra entidad: ¿lo conocemos? ¿qué ventajas nos ofrece? ¿en qué nos puede perjudicar?
- Es importante conocer el entorno de las personas con las que trabajamos y cómo es su participación en él. Cada persona adquiere un rol diferenciado en cada uno de los espacios donde se relaciona; es decir, que una persona no participe en la entidad, no tiene porque significar que no participe en otros espacios (tener en cuenta intereses de las personas, no demos nada por sabido o conocido).

### 3 El encuentro de participación en Euskadi. Proceso metodológico.

#### 3.1 ¿Por qué?

Tal y como hemos señalado, la iniciativa surge desde el grupo de participación de EAPN Euskadi. Entendiendo que **la PARTICIPACIÓN es una más de las brechas de la desigualdad**, junto con el acceso a derechos fundamentales, el conocimiento, el sentimiento y las aptitudes; y además **teniendo en cuenta todas las conclusiones obtenidas** de las etapas de trabajo anteriores, desde EAPN Euskadi decidimos dar otro paso y **hacer un acto público en que reuniéramos personas que se ven afectadas**, de primera mano, por las políticas sociales que se están desarrollando como lucha contra la pobreza y la exclusión social; todas estas políticas se traducen en servicios concretos y en ayudas sociales que se ofrecen a la ciudadanía en situación de pobreza, exclusión social o riesgo; asimismo, regulan el acceso y la tramitación a estos servicios y ayudas.

Siendo las personas con las que trabajamos las que son susceptibles de acceder a estos recursos y a quiénes directamente están afectando todos los cambios; queríamos conocer tres cuestiones:

1. qué conocimiento tienen las personas con las que estamos trabajando de los servicios, ayudas sociales, tramitación, etc.; así como de los cambios que se han venido dando en estos servicios.
2. Qué opinión tienen las personas de estos servicios, ayudas y de los cambios que se están dando. Asimismo, queremos saber cómo les están afectando todos los cambios.
3. Cuáles son las propuestas concretas que nos hacen al respecto.

El **objetivo de este encuentro** ha sido doble:

- En primer lugar, DAR VOZ, que sean las personas las que analicen las situaciones de pobreza y exclusión social que se dan en Euskadi con el fin de que hagan propuestas concretas de trabajo que se puedan hacer llegar a:
  - o Las entidades que forman parte de la red y de las que forman parte estas personas.
  - o Las administraciones públicas que desarrollan e implementan políticas sociales.
  - o La sociedad en general.
- En segundo lugar, poder obtener un documento concreto de propuestas que desde la red haremos llegar a quien corresponda; es decir: ELEVAR LA VOZ.

## 3.2 Metodología de trabajo

Este encuentro ha sido la conclusión de un trabajo de reflexión sobre la situación de las personas en situación de exclusión social en Euskadi, sobre la opinión que tienen de las políticas que les están afectando; así como de las propuestas que tienen de cara a mejorar la situación actual. Por ello, este trabajo dio comienzo en las entidades, con talleres en los cuáles se trabajaron estos aspectos en un entorno más conocido y al encuentro del 27 de junio se envió una delegación de cada entidad con las propuestas específicas que se habían trabajado de antemano.

En el encuentro hubo tanto representación de la Junta Directiva de EAPN Euskadi, como representación de las entidades sociales de las cuáles vienen las personas que participan; así como una representación de la Administración Pública de Euskadi; en concreto Técnicos de Acción Social de los Ayuntamientos de las tres capitales, representación de la Diputación Foral de Bizkaia y de la Diputación Foral de Gipuzkoa, así como representación del Departamento de Empleo y Políticas Sociales de Gobierno vasco. Esta representación de las entidades sociales de Euskadi y de la Administración Pública recibieron las propuestas de las personas que participan (y las previamente habían sido trabajadas en cada entidad).

Por otro lado, la Red EAPN Euskadi se comprometió a elaborar un documento final de propuestas, que recoja lo que se trabaje en las entidades y las conclusiones finales del encuentro y que hará llegar a quien corresponda.

### 3.1.1 Guía de trabajo para el encuentro de Participación en Euskadi.

Como hemos señalado, al Encuentro del 27 de Junio de 2014 llegaron delegaciones de 12 entidades sociales de la red. En concreto, nos reunimos más de 100 personas en el Museo Marítimo de Bilbao de las siguientes entidades: Fundación Gizakia, Federación Sartu, Asociación Bizitegi, Asociación Elkarbanatuz, Caritas Bizkaia, Comisión Anti SIDA de Álava, Asociación Zubietxe, Fundación Etorikintza, Asociación Amiarte, Asociación Goiztiri, RAIS Euskadi y Asociación Agiantza.

Todas estas asociaciones habían trabajado en los servicios seleccionado los temas que se iban a trabajar en el encuentro y para ello se procedió a redactar un manual o guía de trabajo que cada una adaptó a las personas con las cuales trabaja y a los espacios de participación de los que ya hace uso las personas, cuyos puntos más importantes desarrollamos a continuación.

### *3.1.1.1 Experiencias previas de encuentros de participación.*

Los encuentros de Participación de personas en situación de pobreza y exclusión social se vienen desarrollando desde el año 2002 en Europa, la mayor parte de ellos se han organizado en Bruselas y con intervención en el Parlamento Europeo.

Desde el año 2004, a nivel estatal se viene desarrollando un encuentro anual de participación de personas en situación de pobreza y exclusión social. Generalmente se realiza durante el último cuatrimestre del año (aunque a veces se ha hecho en junio) para dar opción a los diferentes territorios a organizar un encuentro en el cuál se recoja la opinión y las propuestas de las personas atendidas en las entidades sociales sobre los diferentes temas que les afectan, les preocupan o dificultan sus procesos de inclusión.

Este año 2014, el encuentro se celebrará los días 18, 19 y 20 de septiembre en Murcia. Queremos que una delegación de Euskadi tenga presencia en este encuentro estatal (gastos pagados por EAPN ES) y que esta delegación saliera de entidades que participen en el encuentro de Euskadi en junio.

Podéis encontrar más información sobre los encuentros en la página de EAPN Es. En estos encuentros estatales y europeos se recogen las propuestas concretas que han salido de cada encuentro territorial así como las conclusiones que salen del encuentro celebrado y se plasma en un informe general que se hace llegar a todas las entidades/redes que han participado, así como a las administraciones públicas que corresponda.

Aquí ofrecemos **dos enlaces a dos de los informes**:

- Informe del encuentro estatal de 2012, celebrado en Málaga los días: 14, 15 y 16 de junio. La temática general del encuentro giro en torno al tema: APORTANDO AL DESARROLLO: CIUDADANÍA ACTIVA Y CAPITAL SOCIAL.

Link al informe:

[http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/2/8ep\\_memoria\\_de\\_actuacion\\_def.pdf](http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/2/8ep_memoria_de_actuacion_def.pdf)

- Informe del 11º encuentro europeo, celebrado en Bruselas en mayo de 2012. Este encuentro tuvo como temática específica la situación de las personas sin hogar a nivel europeo.

Link al informe (en castellano):

[http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/2/SHortVersion2012ENGL\\_ES\\_fin\\_aldef.pdf](http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/2/SHortVersion2012ENGL_ES_fin_aldef.pdf)

Asimismo, **se pueden ver los siguientes videos** que ilustran el desarrollo general de los encuentros:

- IX Encuentro europeo de Participación (Parlamento. Bruselas). 25 y 26 de junio de 2010 (en castellano). [https://www.youtube.com/watch?v=y9zRm7IED\\_8](https://www.youtube.com/watch?v=y9zRm7IED_8) (5.34 minutos)
- X Encuentro europeo de Participación (Bruselas). 13 y 14 de mayo de 2011 (en castellano). <https://www.youtube.com/watch?v=N2jZRiUjI2I> (4.57 minutos)
- 5º Encuentro estatal de Participación (Zaragoza). <https://www.youtube.com/watch?v=Z5ow6zYRjck> (4.16 minutos)
- 1er Congreso de Participación estatal. Madrid, año 2010. Son sólo videomensajes (15.26 minutos). <https://www.youtube.com/watch?v=By5nOluENxU>

### *3.1.1.2 El trabajo con las entidades y con las personas participantes.*

Dentro de la guía metodológica que recibió cada entidad, junto con las sesiones de trabajo que organizamos previamente desde el grupo de participación, se incluyó la siguiente **Propuesta previa de trabajo para entidades de EAPN Euskadi**:

(A trabajar en el mes anterior al encuentro de Junio).

**El día 27 de junio queremos celebrar el 1er encuentro de participación de personas en situación de pobreza y exclusión social en Euskadi. El encuentro se organiza desde el grupo de trabajo de Participación social de la Red Europea de lucha contra la pobreza y la exclusión social en Euskadi (EAPN Euskadi) y se celebrará en Bilbao en la fecha señalada.**

Al ser éste el primer encuentro de estas características que celebramos, se explica a continuación qué es la Red EAPN Euskadi, cuál es la propuesta de encuentro y de dónde surge, cuáles son sus objetivos y, finalmente, se hace una propuesta de trabajo para las entidades que quieran participar en este encuentro.

- ✓ **Información sobre la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en Euskadi (EAPN Euskadi).**

¿Qué es EAPN Euskadi? Misión de la red y actividades.

Alguna información general:

- Pertenece a EAPN ES y EAPN Europa.
- Constituida en 1997 como EAPN Bizkaia y en 2004 como EAPN Euskadi.
- Objetivos:
  - Agrupar a las entidades del Tercer Sector en Euskadi implicadas en la lucha contra la pobreza y la exclusión social dispuestas a trabajar en red para:

- coordinarse, intercambiar experiencias, cualificar a sus miembros, elaborar proyectos comunes,
- constituir un grupo de presión con capacidad de interlocución, informando y denunciando situaciones de pobreza y exclusión social
- Propiciando el debate sociopolítico y presentando alternativas válidas para superar estas situaciones
- Formada por entidades sociales de primer nivel: 39
- Representación territorial
- Forma parte de EAPN ES y EAPN EU
- Para mirar la realidad sobre pobreza y exclusión, además de estudios e informes, tenemos una posición privilegiada:
  - Más de **82.000** personas atendidas.
  - El trabajo diario de las **39** entidades asociadas
  - Más de **3.000** personas voluntarias y profesionales
- Grupos de trabajo: Participación social, Infancia y familia, Renta Básica Universal, RGI, Comunicación, 17 de octubre...; grupos de trabajo ad hoc (según problemática concreta, para dar respuestas rápidas)
- Forma parte de la Plataforma Beste Bi de lucha contra la exclusión residencial.

Más información en la página: [www.eapneuskadi.net](http://www.eapneuskadi.net)

✓ **Información general del encuentro de Participación.**

**Fecha:** 27 de junio de 2014.

**Horario:** 10.00 a 13.00 horas (orientativo).

**Lugar:** Bilbao

**a) ¿De dónde surge esta actividad?**

Sería interesante que cada una de las entidades explique en qué consiste la Red de Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN Euskadi) a fin de que se entienda de dónde surge la iniciativa. Tenemos información en la primera página.

Se puede solicitar apoyo o materiales de la red para ilustrar el trabajo (powerpoint, folletos, publicaciones...).

¿Cómo participa la entidad en las redes?

Se trata de hacer un resumen de la participación de la entidad de la que forman parte en los diferentes grupos de trabajo, en las actividades de sensibilización, etc. Cada entidad deberá prepararlo a su nivel si les interesa informar sobre su actividad (actividad que va más allá de la intervención directa).

Sería interesante, además, hablar de su participación en otras redes de inclusión social (u otras).

**b) Explicación del encuentro: ¿Por qué lo hacemos?**

**c) Qué resultado esperamos?**

**d) Experiencias previas:**

✓ **Propuesta de talleres en las entidades.**

Con el fin de que las personas que vayan al encuentro de junio no partan de cero, se solicitará a cada entidad que se hayan trabajado los contenidos de antemano durante mayo/junio y en una fecha lo más cercana al 27 de junio que se pueda; a fin de que las personas no se “enfríen” hasta que llegue la fecha del encuentro de Euskadi.

Proponemos que este taller o actividad (más de una, si la entidad lo considera necesario) sea un momento de reflexión conjunto de las personas con las que trabajamos en las entidades. Un momento en que las personas puedan analizar la situación general de pobreza y exclusión social que se vive en Euskadi, en el que puedan conocer y hablar de los cambios que se han experimentado en los últimos años en relación a los servicios que les atienden, a las ayudas, a los trámites de acceso y, en definitiva, a las políticas sociales que les están afectando. Además, se tendrá en cuenta que quiénes pueden estar interesados/as en participar en el encuentro de junio en representación de su entidad.

- Proponemos los siguientes pasos a seguir:

**a) Elegir un tema general para el taller o actividad y recoger la opinión de las personas que atendemos en las entidades.**

Habrá que hacerlo de antemano, de manera que podremos centrar el taller en aquella temática que les esté afectando, preocupando o interesando más; pero teniendo en cuenta lo que vamos a trabajar en el encuentro general.

Asimismo, y e cara a la organización del encuentro de Euskadi, necesitamos conocer qué tipo de participación les gustaría tener en el encuentro: ponencias por parte de entidades/ políticos/as...; mezclarse en talleres con personas de otras entidades; dar una ponencia; hacer preguntas a personas representativas de administraciones públicas – formato tipo “tengo una pregunta para usted”- ...

En definitiva, conocer si prefieren una participación más activa o más pasiva de escuchar.

Desde EAPN Euskadi, una persona se coordinara con cada entidad para facilitar su desarrollo y que haya una cohesión en todas las actividades que se desarrollen. Todo lo que se organice se tendrá en cuenta de cara a la organización del encuentro de junio.

**b) Actividad dentro de cada entidad. Orientaciones.**

**Objetivo del taller**

- En cuanto a la entidad:
  - Recoger la opinión de las personas y elaborar una propuesta o varias de cómo trabajar en la lucha contra la pobreza y la exclusión social teniendo en cuenta estas opiniones.
- En cuanto a las personas que participan:

- Que las personas en situación de pobreza y exclusión social inicien un proceso de reflexión sobre las situaciones y las políticas sociales que les afectan y que lo hagan de manera colectiva.

### **Resultados esperados.**

- Que cada entidad realice al menos una actividad de reflexión sobre estas temáticas. El formato puede ser en el que la organización o el servicio seleccionado se sienta más cómodo, intentando utilizar las dinámicas que ya se conocen en la entidad (asambleas, grupos de discusión ya establecidos, taller, formación...).
- Que cada entidad elabore un informe con propuestas concretas de cómo luchar contra la pobreza y la exclusión social desde la perspectiva de las personas a las que estamos atendiendo.  
Este informe puede tener el formato que nos parezca más adecuado (informe tradicional con propuestas, un cartel, un mural, una escenificación, un video...)
- Que cada entidad pueda elegir una representación de la entidad para acudir y participar en el encuentro del 20 de junio. (Esta delegación estará constituida por un máximo de diez personas por entidad en donde se incluirá el acompañamiento).

### **Materiales de trabajo.**

A continuación, ofrecemos algunas orientaciones para poder abordar la actividad con las personas que atendemos en las entidades.

#### Guión de preguntas y orientaciones para centrar la temática.

Al centrar la temática para desarrollar la actividad, proponemos el siguiente guión de preguntas que pueden orientar el desarrollo:

- ¿Cómo te veías hace 4 años?
- ¿Cómo estás viviendo actualmente? ¿Hay cambios en tus situación?
- Pobreza y exclusión social:
  - ¿Qué cambios habéis observado en cuanto a la situación de pobreza y exclusión social en Euskadi (Bilbao, Barakaldo...) en los últimos años?
  - Sería interesante conocer la percepción de las personas sobre la situación de la pobreza y exclusión social en Euskadi y después ofrecer datos concretos (ver materiales orientativos).
  - Ante las cifras que estamos viendo sobre pobreza y exclusión social, ¿qué podemos hacer? ¿qué alternativas podemos ofrecer... a nivel individual y de sociedad? ... desde las entidades/servicios? ... ¿Qué podemos pedir a las administraciones públicas y a los que hacen las políticas?
- Políticas sociales que nos afectan:
  - ¿Habéis notado cambios en el acceso, en la tramitación, en la atención (en servicios, ayudas, etc...)?
  - ¿Qué opinión tenéis de los cambios?
  - ¿Cómo podemos ayudar? ¿Qué alternativas tenemos? ¿Cuáles proponemos?
  - ¿Qué pedimos a...
    - La ciudadanía?
    - Las entidades sociales de las que formáis parte?
    - Las administraciones públicas?

## Materiales de apoyo.

- Información sobre Pobreza y Exclusión Social en Euskadi.
  - o Informe de EAPN Euskadi de octubre de 2013. Se trata de un informe que analiza diferentes fuentes de datos desde un punto de vista más cualitativo.
  - o Powerpoint del 18 de octubre de 2013. Con motivo del día 17 de octubre – Día Internacional de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social – se realizó una jornada en la que se explicaban los datos del informe. Éste es el soporte que se utilizó.
- Powerpoint sencillo a adaptar por cada entidad como apoyo para la actividad (ANEXO 1).

## **4. El encuentro de participación. Puesta en escena.**

### **4.1 Programa del encuentro.**

Una vez desarrollados los talleres en cada una de las entidades, procedimos a recoger todas las conclusiones que habían obtenido, así como a hacer un listado de las temáticas que más estaban preocupando a las personas que iban a formar parte del encuentro. Con todo ello, construimos un programa del encuentro que se celebraría el día 27 de junio de 2014 por la mañana.

El lugar elegido para el encuentro fue el Museo Marítimo de Bilbao. La decisión sobre la elección del lugar la tomó la Junta Directiva de EAPN Euskadi y se cuidó cada detalle con el fin de que las personas que acudieran al encuentro entendieran la importancia del mismo, la importancia del trabajo que se estaba desarrollando y la importancia de las propuestas que se iban a hacer ya que el objetivo, como hemos reiterado era DAR VOZ sobre la cuestiones relacionadas con Políticas Sociales y ELEVAR LA VOZ a quien correspondiera en cada propuesta.

## I ENCUENTRO DE PARTICIPACIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL DE EUSKADI.

**Fecha:** 27 de junio de 2014.

**Horario:** de 10.00 a 13.00 horas.

**Lugar:** Museo Marítimo Ría de Bilbao. Bilbao

### **UBICACIÓN:**

**Museo Marítimo Ría de Bilbao**

Muelle Ramón de la Sota, 1

48013 Bilbao

Bizkaia

[Ver mapa más grande](#)



### **Programa:**

#### **10.00-10.10 Presentación del encuentro:**

- Mikel Barturen (Junta Directiva EAPN Euskadi)
- Elena de la Hera (Equipo técnico EAPN Euskadi)

#### **10.15-11.15 Talleres temáticos:**

- Vivienda/alojamiento
- Formación/educación
- Empleo
- Imagen social/estigmatización
- Prestaciones sociales
- Sanidad/atención sanitaria
- Documentación y trámites burocráticos
- Entidades sociales y servicios a personas
- Política en general.

#### **11.15-12.00 INTERMEDIO**

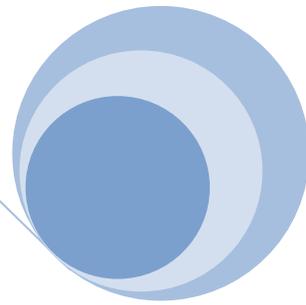
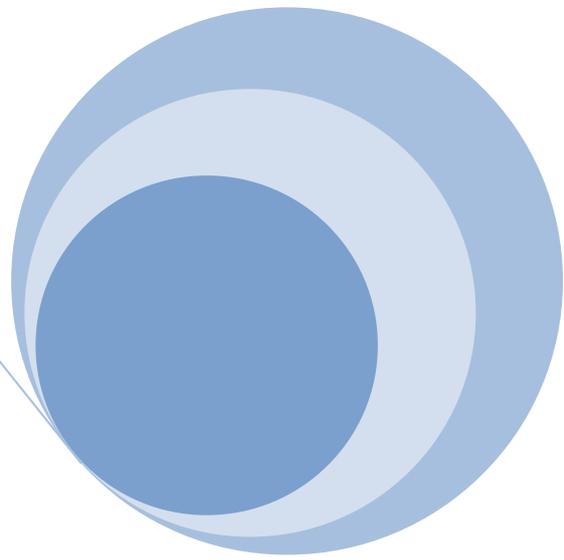
#### **12.00-12.45 Mesa de propuestas. Lectura de Propuestas a las siguientes instituciones:**

- Departamento de Empleo y Políticas Sociales de Gobierno Vasco
- Diputación de Gipuzkoa
- Diputación de Bizkaia
- Junta Directiva EAPN Euskadi

#### **12.45-13.00 Clausura:**

- Alfonso López (Coordinador EAPN Euskadi).
- Joseba Gaya (Grupo de Participación de EAPN Euskadi).

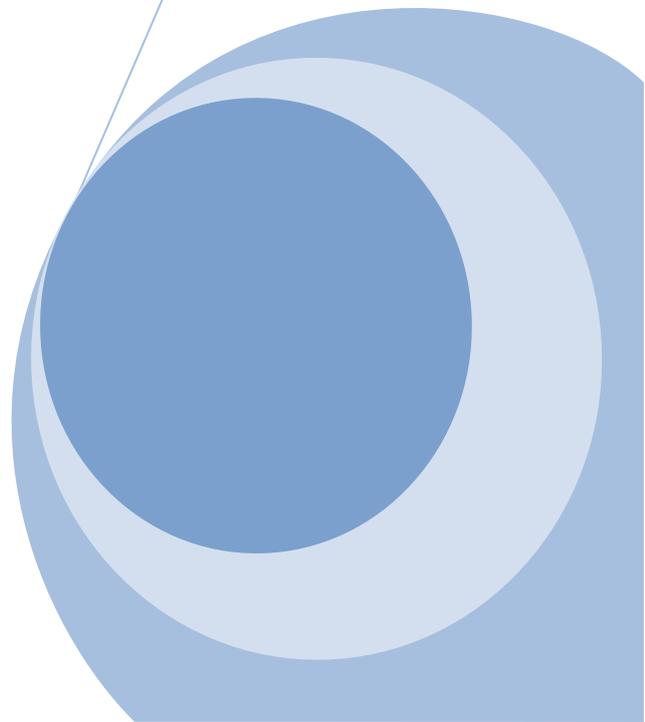
## **5. Las conclusiones del I Encuentro de participación en Euskadi.**



# La participación como herramienta para la inclusión.

I Encuentro de participación de Euskadi

usuario  
27/06/2014



## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	26
2. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS .....	27
2.1 Vivienda /Alojamiento .....	27
2.2 Formación /Educación .....	29
2.3 Empleo .....	30
2.4 Imagen Social y estigmatización .....	31
2.5 Prestaciones sociales .....	32
2.6 Sanidad y Atención Sanitaria .....	33
2.7 Documentación y trámites burocráticos .....	34
2.8 Entidades sociales y servicios a personas .....	35
2.9 Política en general .....	36

## 1. INTRODUCCIÓN

El día 27 de junio alrededor de 100 personas apoyadas por servicios de carácter social gestionados por entidades sociales de Euskadi se reúnen para poner en común el trabajo desarrollado, durante 2014, de análisis de la situación de pobreza y exclusión social, así como de los servicios que se ofrecen y de las políticas sociales de la Comunidad Autónoma Vasca.

Ésta es una iniciativa que se organiza desde el grupo de participación de EAPN Euskadi (que funciona desde el año 2005 y ha pasado por diferentes fases). Forman parte de este grupo de trabajo entidades sociales de la red<sup>2</sup> y una de las conclusiones a las que hemos llegado, es que **la participación debe ser un proceso colectivo**, es decir, las personas no sólo deben fijarse en su situación personal, (que es importante, pero deben conocer también la realidad que les rodea) sino **que perseguimos un fin transformador** y por eso debemos empezar a trabajar de manera colectiva.

El **objetivo de este encuentro** y de todo el proceso que le ha acompañado, ha sido doble:

- En primer lugar, se pretendía DAR VOZ, que sean las personas las que analicen las situaciones de pobreza y exclusión social que se dan en Euskadi con el fin de que hagan propuestas concretas de trabajo que se puedan hacer llegar a:
  - o Las entidades que forman parte de la red y de las que forman parte estas personas.
  - o Las administraciones públicas que desarrollan e implementan políticas sociales.
  - o La sociedad en general.
- En segundo lugar, ELEVAR LA VOZ, es decir, poder obtener un documento concreto de propuestas que desde la red haremos llegar a quien corresponda.

En este documento se resumen la percepción de las personas que están siendo atendidas y apoyadas desde estas políticas sociales, sus dificultades, opinión, así como su análisis y las propuestas que realizan.

---

<sup>2</sup> En 2014 forman parte de este grupo de trabajo: Asociación Elkarbanatuz, Asociación Zubietxe, Asociación AMIARTE, Fundación Gizakia, Asociación Goiztiri, Asociación Bizitegi, Fundación Etorikintza y Caritas Diocesana de Bilbao. Además de estas entidades, participan en este proceso: Asociación Agiantza, Comisión anti SIDA de Álava, Rais Donostia, SARTU Durango y SARTU Bilbao.

## 2. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Hemos dividido las conclusiones de todo el proceso y las propuestas a trabajar en bloques temáticos para facilitar su trabajo en cada una de las entidades y los talleres que se han desarrollado en el encuentro. Estos bloques son fruto de las demandas que las propias personas atendidas en diferentes servicios han querido hacernos.

Encontraremos a continuación cada uno de los bloques divididos en dificultades y problemas percibidos por las personas en cada una de las temáticas concretas seguidas, a continuación, de las propuestas concretas.

Con este documento, solicitamos que se tengan en cuenta tanto las dificultades percibidas, así como de las propuestas y que se dé respuesta en cada caso, utilizando como canal tanto la red EAPN Euskadi como las entidades sociales que han participado en el proceso para hacer llegar a las personas estas respuestas.

### 2.1 VIVIENDA / ALOJAMIENTO

#### 2.1.1 Dificultades de acceso a vivienda y/o alojamiento.

Las personas en situación de pobreza y exclusión social de la CAPV perciben especiales dificultades en el acceso a una vivienda digna, objetivo prioritario en cuanto al alojamiento, pero perciben también dificultades a la hora de acceder a plazas de alojamiento en albergues. En cuanto a las dificultades concretas, encontramos:

- Plazas limitadas en los albergues municipales. Se percibe una falta de plazas a la hora de acceder a albergues municipales.
- Duración de las estancias en alojamiento de urgencia: La estancia máxima en algunos albergues es de tres días, estancia que se estima demasiado corta.
- Los trámites para acceder a una vivienda suelen ser largos, desmotivadores y, en algunos casos, no se entiende la necesidad.
- Se constata una necesidad de vivienda en régimen de alquiler social.
- Asimismo, se constata un número importante de viviendas vacías.

#### 2.1.2 Propuestas de mejora en el área de vivienda y alojamiento.

Se realizan las siguientes propuestas a tener en cuenta y encaminadas a mejorar las dificultades de acceso a vivienda y alojamiento:

- Desarrollar estrategias de trabajo encaminadas a ofrecer vivienda de calidad y a alquileres asequibles, teniendo en cuenta que existen casos en los que no es necesaria una vivienda tutelada, sino autónoma:
  - o Aprovechar las viviendas vacías.
  - o Fomento del alquiler social.
- Valorar la posibilidad de aumentar el número de plazas en albergues con apoyo socio-educativo y ampliar el periodo de estancia.
- Revisión de los requisitos de acceso a los dispositivos de alojamiento.
- No concentrar las plazas de alojamiento en unos pocos municipios.

- Alojamientos con posibilidad de tener animales domésticos (con la reglamentación que se necesite).
- Se propone que el sistema de VPO<sup>3</sup> tenga en cuenta las necesidades de las personas en el acceso, como primer requisito y que no sea solo por sorteo.
- Es necesario revisar las políticas de vivienda:
  - para evitar desahucios
  - para que los precios sean justos, ya que la vivienda digna es un derecho.
- Valorar las posibilidades que ofrecen experiencias de otros países (sistema housing first: solucionar en primer lugar el problema de la vivienda) y adaptarlos a la realidad que existe en la CAPV.

---

<sup>3</sup> Viviendas de Protección Oficial.

## **2.2 FORMACIÓN / EDUCACIÓN**

### **2.2.1 Dificultades de acceso y seguimiento de formación / educación.**

En cuanto al acceso y a la continuación de estudios y cursos de formación, se perciben las siguientes dificultades, las cuales se agravan por la situación en la que se encuentran las personas, a veces sin alojamiento o con dificultades añadidas:

- Los requisitos para acceder a formación son cada vez más rígidos, al tiempo que la oferta disminuye.
- Hay muy pocas posibilidades de realizar prácticas.
- El no poder acceder a formación hace entrar en un círculo vicioso a la hora de buscar empleo, ya que sin formación es complicado el acceso al mercado laboral.
- A veces no se tienen en cuenta necesidades educativas especiales. Personas con estas necesidades, pueden verse muy frustradas al no avanzar en los procesos de formación.

### **2.2.2 Propuestas de mejora en el área de formación y educación.**

Se realizan las siguientes propuestas a tener en cuenta y encaminadas a mejorar las dificultades en el área de formación y educación:

- Crear programas de formación asequibles; esto conlleva la flexibilización del acceso a formación y tener en cuenta situaciones de vulnerabilidad.
- Revisar los itinerarios de algunos cursos para que al final de la formación se pueda tener una salida profesional.
- Hacer una revisión de los requisitos previos para acceder a determinados cursos (a veces se pide formación previa).
- Revisar el sistema de becas y tener en cuenta diferentes problemáticas y situaciones.
- Plantear estrategias para poder acceder a prácticas remuneradas.
- Desarrollar una oferta formativa de calidad gratuita o a bajo coste.
- Es necesario contar con servicios que puedan diagnosticar de manera adecuada las necesidades de las personas. Se trata de no ofrecer el servicio de manera estandarizada, sino especializada, teniendo muy en cuenta las necesidades específicas de cada persona.
- Solicitamos que existan sistemas de coordinación en el área de educación y formación.
- Desarrollar un plan de euskaldunización que tenga también en cuenta la situación de personas con menores recursos (por ejemplo: aumentar plazas en Escuelas Oficiales de Idiomas, reducir el coste de las clases, poder acceder a becas...).

## **2.3 EMPLEO**

### **2.3.1 Dificultades de acceso y seguimiento de empleo.**

En cuanto al acceso al empleo, se perciben las siguientes dificultades, las cuales se agravan por la situación en la que se encuentran las personas cada vez en mayor situación de vulnerabilidad:

- La situación actual de empleo hace que se caiga en economía sumergida con todo lo que conlleva (posibilidad de multas, detenciones, deportación...caer en mafias, etc.)
- Sin recursos es difícil hacer frente a gastos diarios (vivienda, transporte, alimentación, sanidad)
- Desde el contrato de inserción es cada vez más complicado buscar empleo.
- Con la excusa de la crisis, se está empezando a abusar de la situación las personas, del desconocimiento y de la desesperación de algunas personas.

### **2.3.2 Propuestas de mejora en el área de empleo.**

Se realizan las siguientes propuestas a tener en cuenta y encaminadas a mejorar las dificultades en el acceso al empleo:

- Creación de empleo de calidad. Valorar las diferentes posibilidades (innovación).
- Promover proyectos dirigidos a la orientación socio-laboral, formación... para trabajar la inclusión laboral.
- Desarrollar estrategias de coordinación entre diferentes programas y servicios (formación, educación, orientación, sistema de empleo...).
- Facilitar la contratación de colectivos más desfavorecidos con incentivos a empresas.
- Pensar en políticas de empleo que generen sueldos dignos. Apoyar a PYMES y a personas autónomas que generan empleo.
- Reparto del trabajo: jornadas de menos horas y mejor pagadas.
- Luchar por que la nueva reforma laboral se cambie a mejor.
- Tener en cuenta el entorno: por ejemplo, fomentar el empleo entre las personas de un barrio (lugar) cuando se presenta un trabajo en éste.
- Que la diferencia entre sueldos en una misma empresa no sea excesiva.
- Economía sumergida: no se puede tratar a cada persona por igual, hay que valorar cada situación y quién está "detrás de los negocios".
- En casos de problemas laborales, ¿quién nos defiende? Los sindicatos deberían mirar también por las personas más vulnerables, sin posibilidad de afiliarse por falta de recursos.
- Fomentar el empleo protegido.
- Buscar mecanismos de protección a la persona trabajadora, no solo a las empresas.
- Favorecer que se pueda acceder a la prestación de desempleo habiendo trabajado en servicio doméstico en las mismas condiciones que otros empleos.

## **2.4 IMAGEN SOCIAL Y ESTIGMATIZACIÓN**

### **2.4.1 Dificultades en cuanto a imagen social y estigmatización.**

La percepción social de las personas en situación de pobreza y exclusión social juega en nuestra contra. Se añade la imagen que se proyecta en medios de comunicación, casi siempre negativa.

Además, esta situación produce sentimientos de infravaloración, de marginación.

Se tiene la percepción de que algunas personas se aprovechan de la situación de necesidad en la que se encuentran otras personas. Es decir, un sentimiento de que hay poca solidaridad.

Siendo los prejuicios la base de la injusticia: debemos hacer algo por cambiar esta imagen negativa; ya que da la impresión de que “los pobres no podemos reclamar”.

### **2.4.2 Propuestas de mejora en el área de imagen social.**

Ante esta situación, esta imagen social que se está proyectando, tenemos las siguientes propuestas que hacer:

- Hay que trabajar con los medios de comunicación e intentar que también salgan noticias positivas y no “cebarse” en lo malo.
- Buscar maneras alternativas de comunicar, siendo objetivos en la información que se ofrece.
- Es necesario informar sobre pobreza y exclusión social a la sociedad, de las causas, de lo que conlleva. Es necesario para sensibilizar.
- Debemos promover iniciativas en las que dar a conocer el trabajo que se realiza desde las entidades, sin caer en sensiblerías, el trabajo que se hace por la dignidad de las personas.
- Hay que promocionar el trabajo en red, también para crear conciencia.
- Para cambiar la imagen hay que movilizarse socialmente en defensa de los derechos sociales.
- Son necesarias iniciativas en las que podamos hacernos escuchar, que se conozcan las situaciones y, de esta manera, intentar que nos entiendan. Esto también hará que haya una mayor implicación por parte de todos/as (también de las propias personas afectadas).
- Todas las iniciativas deben estar basadas en el respeto hacia las personas.
- Trabajar con los y las jóvenes y con la infancia: sensibilizar y hacerlo en clave positiva.
- La pobreza y el estigma puede llegar a arrastrarse desde la infancia, hay que trabajarlo en las familias y personalizar las respuestas en función de la necesidad concreta.
- Pedimos empatía.

## **2.5 PRESTACIONES SOCIALES**

### **2.5.1 Dificultades de acceso y seguimiento de prestaciones sociales.**

Las personas en situación más vulnerable no buscan compasión. Buscamos trabajo y ganarnos la vida. Acceder a una prestación se debe considerar algo pasajero, no el final del camino. Estas son las dificultades percibidas en cuanto al acceso a prestaciones sociales:

- Los requisitos de acceso a prestaciones se están endureciendo y eso hace que caigamos en un bucle que agrava la situación de indefensión.
- El trato que se da a personas en situación vulnerable cuando piden información o tratan de acceder a una ayuda no siempre es agradable.
- Se constatan diferencias en la atención en diferentes servicios: por ejemplo, mejor atención en Lanbide que en el INEM.
- El importe de las ayudas ha bajado en algunos casos, no así lo han hecho los precios.
- Requisitos como la limitación de número de personas cobrando ayudas en una misma vivienda hace que sea complicado buscar vivienda compartida (necesidad de cerciorarse de que nadie más cobra, etc.).
- Percepción de que hay más personas solicitando ayuda.

### **2.5.2 Propuestas de mejora en el área de prestaciones sociales.**

En primer lugar, se debe tener en cuenta que nuestro mayor deseo es ser autónomos/as, autosuficientes e independientes de ayudas económicas. En cuanto a este tema, se propone lo siguiente:

- Pedimos que se nos trate con dignidad.
- Flexibilización. Tener en cuenta cada situación en particular a la hora de actuar y tomar decisiones en cada caso.
- Información clara y actualizada para el acceso. No cambiar los requisitos cada poco tiempo.
- Renta Básica Universal.
- Posibilidad de acceder a ayudas sin necesidad de empadronamiento.
- Tener en cuenta la posibilidad de tramitar documentación de manera gratuita.
- Hay que buscar sistemas ágiles para ofrecer respuestas sobre las peticiones.
- Las ayudas sociales deben prever que se puedan pagar bienes básicos.
- Es necesario revisar los criterios para acceso a ayudas cuando se trabaja de manera temporal, hacer las cosas más fáciles.
- Es necesario dignificar las ayudas; potenciar la autorrealización de las personas y la colaboración entre personas (apoyo mutuo).

## **2.6 SANIDAD Y ATENCIÓN SANITARIA**

### **2.6.1 Dificultades de acceso a sanidad y en atención sanitaria.**

En cuanto al acceso a la sanidad, se perciben las siguientes dificultades, las cuales se agravan por la situación en la que se encuentran las personas cada vez en mayor situación de vulnerabilidad:

- Sin recursos económicos es difícil hacerse cargo de gastos sanitarios, por ejemplo, derivados del copago. Especialmente en tratamientos de enfermedades crónicas y/o psiquiátricas.
- La documentación es requisito para poder acceder a sanidad que no sea de urgencia (por ejemplo a tratamientos más largos). La única opción en estos casos es la utilización de las urgencias, con lo que conlleva (por ejemplo, colapso).
- Es necesario un diagnóstico para iniciar un tratamiento, las personas con dificultades de acceso a la sanidad se encuentran en especial vulnerabilidad.
- En situaciones de crisis, especialmente las que requieren hospitalización y seguimiento posterior, surgen demandas concretas que requieren flexibilidad en la atención.
- Existen muchos casos de discapacidad no reconocida (por diferentes motivos).
- Limbo de la dependencia: tal y como se realiza la valoración de dependencia, a veces solo se valora dependencia en momentos de crisis sin tener en cuenta la situación de la persona. En otros casos, aunque se valore como dependiente, no hay posibilidad de plazas.
- Aunque la atención sigue siendo buena, se nota reducción en el personal.

### **2.6.2 Propuestas de mejora en el área de sanidad y atención sanitaria.**

Se realizan las siguientes propuestas a tener en cuenta y encaminadas a mejorar las dificultades en el acceso a la sanidad y la atención sanitaria:

- Flexibilización. Tener en cuenta cada situación en particular a la hora de actuar y tomar decisiones.
- Valorar que existan plazas suficientes en diferentes municipios para procesos de convalecencia.
- Coordinación entre servicios de atención en personas en situación de vulnerabilidad y servicios de atención a domicilio (o similares)
- Se necesitan más lugares para cuidados básicos de higiene (ducha, lavadora, ropero) y que no se concentren en unos pocos municipios.
- Se necesitan servicios para personas con problemáticas asociadas de consumos o de salud mental y que se contemple la posibilidad de recaídas.
- Trabajar la prevención de manera más exhaustiva, tiene que ver también con una detección temprana con equipos especializados.
- Cambiar el sistema de valoración de dependencia y aumentar el número de plazas en servicios.
- Acelerar los trámites en caso de que haya que hacer una valoración de discapacidad.
- Queremos llamar la atención sobre lo que puede ocurrir si no se atiende a las personas porque no tienen recursos para sanidad: empeoramiento de la salud, mayor atención médica necesaria y mayor costo a la larga.
- La situación actual y la situación en que se encuentran las personas hace que se consuman antidepresivos u otro tipo de sustancias. Son necesarios servicios de apoyo psicológico, de escucha y sostenimiento moral de las personas.
- Solicitamos la modificación de la Ley de Extranjería en lo que se refiere al acceso sanitario.

## **2.7 DOCUMENTACIÓN Y TRÁMITES BUROCRÁTICOS**

### **2.7.1 Dificultades en cuanto a documentación y trámites burocráticos.**

En cuanto a la dificultad de tener documentación en regla y de los trámites burocráticos, se señala lo siguiente:

- Entre diferentes municipios, territorios hay demasiada variedad en trámites y eso hace ralentizar demasiado el proceso, así como la facilidad en cometer errores.
- Personas sin documentación se encuentran en situación complicada, hay miedo a deportaciones, a no saber dónde van a acabar.
- Cada vez hay que hacer, para cualquier cosa, más “papeleo” y más burocracia.
- Problemas para empadronarse, muchas veces es el problema que inicia otros.
- La documentación es un problema a la hora de acceder a empleo.

### **2.7.2 Propuestas de mejora en el área de documentación y trámites burocráticos.**

Proponemos lo siguiente:

- Modificación de la ley de extranjería.
- Solicitamos claridad en las respuestas (sí o no). En ambos casos, solicitamos respuestas argumentadas.
- Habría que buscar maneras de ponerse de acuerdo a nivel más amplio que el local en los trámites que hay que hacer, para cualquier cosa. Es necesario, asimismo, que los trámites no cambien cada poco tiempo y que haya información actualizada.
- Ofrecer información actualizada de trámites, documentación, cambios...
- Habría que buscar salidas para que las personas pudieran empadronarse sin tanta problemática. A veces, es el empadronamiento es la clave para acceder a derechos básicos y para comenzar procesos de inclusión; se deben tener en cuenta las situaciones concretas de las personas.
- Conciencia sobre la inmigración: es una realidad, no tiene porque ser un problema. Conocer más sobre el Fondo Europeo para inmigración.
- Valorar la posibilidad de que se atiende a las personas de manera confidencial, personalizada y teniendo en cuenta su situación concreta. Aun que los trámites deben ser claros y objetivos, sin posibilidad de interpretación dependiendo de la persona que esté atendiendo.
- Teniendo en cuenta que muchas veces los trámites son demasiado largos, habría que buscar maneras para que las personas no se fueran “cayendo” por el camino: flexibilizar los trámites, ofrecer atención personalizada en cada caso, aumentar plazos.
- Coordinación entre diferentes instituciones, entidades...
- Hay que tener muy en cuenta la situación administrativa de las familias y buscar soluciones personalizadas.

## **2.8 ENTIDADES SOCIALES Y SERVICIOS A PERSONAS**

### **2.8.1 Dificultades y problemas en cuanto a servicios a personas.**

En cuanto a los servicios que se ofrecen en los distintos municipios, se percibe que:

- Hay poca estabilidad en los servicios: personal variable.
- A veces hay monotonía en las actividades que se ofrecen, se habla poco de temas colectivos y más sobre la situación concreta de cada uno/a.
- Hay poca oportunidad de tomar decisiones.
- La privatización de los servicios podría conllevar problemas en el acceso a los mismos.
- Se está imponiendo la privatización bajo la apariencia de que lo privado es más rentable que lo público.
- Muchas actividades de ocio son “caras” cuando no se tiene ingresos habituales.
- Hay pocos equipamientos en ciudades y municipios para personas en situación de exclusión (por ejemplo: ¿dónde dejar las cosas?).
- Existe una necesidad de equipos de calle para detección, así como espacios referenciales (donde recibir correo, dejar documentación).
- Los y las profesionales que atienden están cada vez más saturadas.

### **2.8.2 Propuestas de mejora para las entidades y los servicios de atención.**

- Solicitamos a EAPN Euskadi que dote de un espacio para que las personas atendidas en las entidades puedan: ampliar conocimientos, conocer a otras personas de otras entidades, aportar puntos de vista diferentes.
- Solicitamos que se nos escuche, que haya reuniones para dar nuestra opinión cada cierto tiempo.
- Se solicitan actividades de ocio y tiempo libre más variadas, también relacionadas con deporte. Hay que revisar la oferta para poder acceder a actividades en momentos de fin de semana o festivos que es cuando las personas se pueden sentir más solas.
- Valorar la posibilidad de acuerdos con equipamientos municipales para acceder en momentos en que no haya otra oferta (ejemplo: polideportivos)
- Intentar no ser monótonos en lo que se ofrece.
- Participación en toma de decisiones: se pide mayor implicación en los centros, en los entornos. Las personas quieren también ayudar y echar una mano en la organización, que no se dé todo hecho y decidido.
- Participación en actos públicos, no solo de los servicios o entidades que nos están atendiendo. Para poder participar es necesario conocer, hay que ofrecer las claves para poder estar informados/as.
- Es necesario ofrecer información variada de lo que está ocurriendo para movilizarlos, sin perder de vista que demasiada movilización también puede perder su significado. Es importante continuar el trabajo de lucha contra la pobreza.
- Es necesaria una atención personalizada y más personal para poder atender con calidad; esto ayudaría también a que las citas no fueran tan espaciadas (trabajadoras sociales).
- Es necesario aumentar el gasto público en servicios sociales.
- Ofrecer información sobre la red de recursos existentes.
- Hay que promover recursos para mujeres.
- Las entidades sociales tienen que visibilizar el trabajo que hacen (dar a conocer).
- Valorar la posibilidad de ser voluntarios/as.
- Otros municipios deben valorar la posibilidad de abrir recursos y no concentrar todos los servicios en unas pocas ciudades.
- Coordinación entre diferentes instituciones, entidades... Existen casos en que la coordinación es muy buena, es necesario conocer las buenas prácticas y transmitir las.

## **2.9 POLÍTICA EN GENERAL**

### **2.9.1 Percepción de la situación política y dificultades que se perciben.**

- Se escuchan casos de corrupción y no se ofrecen soluciones. Esto, unido a la situación en que se encuentran las personas hace que se sientan frustrados, vulnerables y engañados.
- La democracia no parece tan real como nos la están vendiendo.
- La Unión Europea es puramente económica. Debemos tenerlo en cuenta.
- Da la impresión de que hay muchas reivindicaciones y pocas soluciones: ¿hay voluntad real?

### **2.9.2 Propuestas de mejora en cuanto a política e información política.**

- Es necesario recordar a los y las políticas a quién están representando y quiénes son susceptibles de ser “rescatados/as”.
- Información política y sobre derechos. Si las personas pueden votar, ¿por qué no estar informados/as para poder ejercer nuestro derecho?
- Es necesario buscar maneras para garantizar el Estado de Bienestar y no recortar derechos.
- Abogar por la democracia participativa: que se tengan en cuenta las opiniones a la hora de tomar decisiones.
- Hay que promover la participación de todos y todas, incluidos nosotros/as mismos/as (también la implicación y la empatía: ponerse en el lugar del otro/a). En nuestra mano está poder cambiar las cosas, pero tenemos que estar informados/as y conocer.
- Hay que pedir a la ciudadanía que apoyen el Bienestar de todos y todas.
- La ciudadanía debe estar pendiente de lo que ocurre. Perder derechos que han costado tanto conseguir es algo muy grave. Para ello hay que unirse. El movimiento ciudadano debe existir.
- Es necesario luchar y exigir transparencia política.
- Pedimos a la clase política más implicación y más sensibilidad hacia situaciones de pobreza y exclusión social.
- Se deben promover los impuestos justos y equitativos. Además, debemos promover la cultura de pagar impuestos (no evadir) como símbolo de sociedad desarrollada.
- Establecer mecanismos para una buena gestión de recursos públicos e informar sobre ellos (gasto público, no duplicidad de servicios...).
- Establecer mecanismos de vigilancia o supervisión de fraude, justos y equitativos (para todas las personas).
- Disminución de la violencia policial, especialmente con personas en situación de calle.
- Llamamos la atención sobre la situación de las prisiones, algunas saturadas.

