



## PROPUESTAS PARA LA ELABORACIÓN DEL NUEVO PLAN ESTRATÉGICO 2026-2029

DIALOGOS CON PERSONAS USUARIAS DE ENTIDADES MIEMBRO DE EAPN EUSKADI

Junio 2026

## Contenido

1. Presentación del Informe .....	3
2. Objetivos del proceso de contraste .....	5
3. Cómo se ha recogido la información .....	5
4. Resultados obtenidos: qué debemos incluir en nuestro Plan Estratégico .....	9
5. La participación en EAPN Euskadi .....	17
6. Conclusiones y Mensajes Prioritarios a tener en cuenta .....	20
Anexo 1. EAPN Euskadi en 5 frases.....	24
Anexo 2: Resumen visual de conclusiones del Dialogo con Junta Directiva .....	25
Anexo 3. Mapa Mental de conclusiones de sesiones de dialogo en entidades .....	26

## 1. Presentación del Informe

---

Durante el año 2026 se ha iniciado el proceso de construcción del nuevo Plan Estratégico de EAPN Euskadi, que tendrá una duración de tres años, es decir, para el periodo 2026-2029.

En este proceso tiene importancia recoger opiniones, evaluaciones y propuesta por parte de todos los grupos de interés con los que se trabajan en la red, tanto a nivel interno (asamblea de entidades miembro, junta directiva, equipo técnico), como a nivel externo (administraciones públicas, universidades, otras redes, etc.) y, por supuesto, es de especial importancia contrastar y debatir sobre las líneas estratégicas prioritarias con grupos de personas usuarias de las entidades miembro. Incorporar la voz de las personas usuarias de las entidades miembro al proceso de elaboración del nuevo Plan Estratégico de EAPN Euskadi no es únicamente una decisión metodológica, sino una cuestión de coherencia con la propia identidad de la red.

EAPN Euskadi se define como una red del Tercer Sector Social para la lucha contra la pobreza y la exclusión social en Euskadi, orientada a la erradicación de la pobreza, la promoción de los derechos de las personas y la presencia de la pobreza, la exclusión, la desigualdad y la inclusión social en la agenda política y social. Desde esta misión, escuchar a las personas que viven o han vivido situaciones de vulnerabilidad, pobreza o exclusión permite situar su experiencia en el centro del análisis y evitar que la planificación estratégica se construya únicamente desde miradas técnicas, organizativas o institucionales. Supone reconocer que las personas no son solo destinatarias de servicios o prestaciones, sino sujetos de derechos, con capacidad para interpretar su realidad, valorar los apoyos que reciben y formular propuestas relevantes para mejorar las políticas sociales.

Este proceso es, además, plenamente coherente con la visión y los valores de la red, que aspira a ser una alianza de organizaciones que trabaja con las personas en situación de vulnerabilidad, pobreza y exclusión, con la sociedad, con las entidades sociales y con otras redes para avanzar hacia un modelo social más justo e inclusivo. Valores como la participación, la cooperación, la diversidad, la horizontalidad, la transparencia, el respeto y el cuidado de la vida encuentran una expresión concreta en estos espacios de contraste y diálogo.

En este sentido, este proceso de recogida de opiniones y propuestas, también tiene una clara continuidad con el Plan Estratégico 2022-2025, que ya recogía como línea estratégica el compromiso con las personas en situación de vulnerabilidad, pobreza y exclusión, y señalaba la necesidad de favorecer que las personas participen en todos los ámbitos de su vida, formen parte de su comunidad, tomen parte en las decisiones que les afectan y que su voz sea escuchada y tenida en cuenta. Por ello, las sesiones realizadas no parten de cero, sino que desarrollan y profundizan un camino ya marcado por la red: avanzar desde la participación como actividad puntual hacia la participación como forma de orientar el trabajo común.

La importancia de este paso está precisamente en entender que no se trata solo de consultar, sino de dialogar, contrastar y asumir las implicaciones de lo escuchado. Preguntar a las personas por sus preocupaciones cotidianas, por su relación con los servicios, por lo que falla cuando necesitan apoyo, por los cambios urgentes en las políticas sociales o por cómo desean participar en la red implica aceptar que sus aportaciones deben tener consecuencias en la definición de prioridades, en la agenda de incidencia política, en la forma de comunicar y en los modos de relación de EAPN Euskadi con las entidades y con las propias personas participantes. Dar este paso refuerza la legitimidad de la red, mejora la calidad de sus diagnósticos, conecta la incidencia política con la experiencia vivida y obliga a generar retornos claros: explicar qué se ha recogido, cómo se incorpora al Plan Estratégico y qué compromisos se derivan de ello.

En definitiva, escuchar y tener en cuenta la voz de las personas usuarias no es un complemento del proceso estratégico, sino una condición para que el nuevo Plan sea más fiel a la misión de EAPN Euskadi, más útil para las entidades miembro y más transformador en la defensa de derechos y en la lucha contra la pobreza y la exclusión social.

Este informe recoge el proceso de contraste realizado con personas usuarias de entidades miembro de EAPN Euskadi con el objetivo de incorporar su voz, experiencia y propuestas a la elaboración del nuevo Plan Estratégico.

En primer lugar, se presentan los objetivos del proceso y la metodología utilizada para recoger la información, detallando las sesiones realizadas, el perfil de las personas participantes y el modo en que se organizaron los espacios de diálogo. En este apartado se incluye también una reflexión sobre los sesgos de participación detectados, identificando qué perfiles han estado más presentes y cuáles han quedado menos representados, con el fin de retomarlo en las conclusiones y formular propuestas que permitan mejorar la llegada de la red y la recogida de opinión de personas que habitualmente encuentran más barreras para participar.

A continuación, el informe expone los principales resultados obtenidos, organizados en torno a aquello que debería tenerse en cuenta en el nuevo Plan Estratégico: las preocupaciones expresadas por las personas participantes, su relación cotidiana con servicios, recursos y prestaciones, y las propuestas concretas que trasladan para orientar la incidencia política de EAPN Euskadi. El documento dedica también un apartado específico a la participación en la red, recogiendo la valoración que hacen de los espacios existentes y las propuestas para fortalecerlos. Finalmente, se sistematizan algunos mensajes concretos trasladados por las personas participantes y se cierra con un apartado de conclusiones, orientado a identificar aprendizajes, implicaciones estratégicas y posibles líneas de mejora para próximos procesos de escucha, participación e incidencia.

## 2. Objetivos del proceso de contraste

El **Objetivo General** de este contraste con personas usuarias de entidades miembro de la red ha sido el de recoger, ordenar y trasladar al proceso de elaboración del Plan Estratégico de EAPN Euskadi para el periodo 2026-2029 las preocupaciones, experiencias, valoraciones y propuestas de personas usuarias vinculadas a entidades de la red.

Como **objetivos específicos**, podemos señalar los siguientes:

- Identificar los principales temas relacionados con las políticas sociales y públicas que preocupan a las personas participantes en su vida cotidiana.
- Conocer su experiencia en relación con servicios, prestaciones, recursos y administraciones.
- Identificar mensajes prioritarios que deberían estar presentes en el nuevo Plan Estratégico.
- Evaluar y explorar posibles formas de participación de las personas usuarias en EAPN Euskadi.
- Contrastar, cuando ha sido posible, la valoración sobre las actividades de participación e incidencia política de la red.

## 3. Cómo se ha recogido la información

### 3.1 Modalidades de recogida de información planteadas.

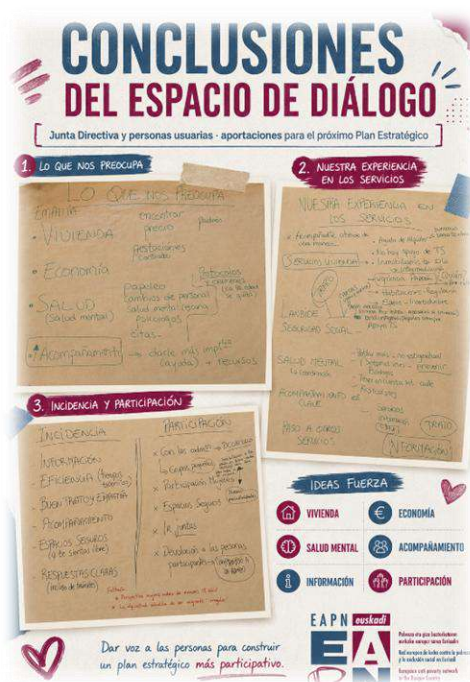
Para recoger la información se ha optado por diseñar un proceso cualitativo y participativo en el que, desde una lógica de escucha activa, dialogo y recogida de propuestas, se ha conversado con las personas usuarias participantes.

En este sentido, se han diseñado dos modalidades para poder invitar a las personas. La invitación, por su carácter participativo, se ha hecho a través del grupo de trabajo de Participación de EAPN Euskadi:

- Modalidad 1, que hemos denominado: Conversación con Junta Directiva.

Para esta modalidad, se ha organizado una sesión conjunta entre miembros de la junta directiva de EAPN Euskadi y personas participantes con un conocimiento medio-alto de la red: personas participantes en encuentros estatales de EAPN y/o en alguna de las actividades organizadas por EAPN Euskadi en los últimos años (consultas participativas, espacios de dialogo, encuentros de participación en Euskadi...).

Los objetivos planteados en esta sesión fueron los siguientes:



- Recoger prioridades (qué importa a las personas y por qué)
- Identificar dificultades en servicios/sistemas desde la experiencia y mejoras realistas en base a las experiencias de las participantes.
- Recoger ideas de cómo desarrollar la incidencia política de la red.
- Validar cómo debe ser la participación de las personas usuarias en el periodo 2026-2029.

La dinámica que se planteó fue simple: tras una explicación sobre el funcionamiento de EAPN Euskadi y rendición de cuentas del trabajo realizado en el periodo del último Plan Estratégico y los hitos más significativos (principalmente en cuanto a incidencia política y participación), se pasó a plantear tres bloques de trabajo a través de preguntas sencillas, las respuestas se fueron recogiendo en una especie de acta gráfica:

- Lo que preocupa y lo urgente: En relación a los ámbitos de trabajo de la red, ¿qué temas preocupan más en el día a día? ¿por qué y cómo afecta?
- Conocer la experiencia de las personas en los servicios y priorizar la incidencia:
  - De los temas que más preocupan, ¿conocen los servicios concretos que se ocupan de esas cuestiones?
  - ¿Han tenido experiencia en esos servicios? ¿Cómo ha sido la experiencia, el trato? ¿Cómo son los trámites? ¿Qué dificultades han experimentado o, por el contrario, qué aspectos positivos destacarían?

En todo el dialogo se intenta que las personas no se queden solamente en la queja, sino que trasladen cuestiones positivas y en el caso de las negativas, se intenta pasar a la propuesta (también para tenerlo en cuenta en la incidencia política de la red).

- Incidencia y participación:
  - Incidencia política: tras una explicación sencilla de qué es lo que llamamos incidencia, les pedimos que nos ayuden a señalar qué cuestiones son prioritarias en nuestro trabajo de incidencia. La pregunta que se hace es sencilla: Si la red pudiera pedir UNA cosa a las instituciones para que la vida fuera más fácil, ¿qué pedirías?
  - Participación: Enumeramos espacios de participación que se han ido creando en la red en los últimos años y se pregunta por los formatos concretos, por los temas que se han tratado, etc. Se hace una evaluación de los espacios y se pregunta por formatos preferidos, espacios en los que se han sentido mejor y más escuchados/as y se habla de necesidades concretas que les hayan podido surgir.

Esta sesión tuvo lugar el día 21 de abril en la sede de EAPN Euskadi con la siguiente participación:

- 18 personas usuarias de diferentes entidades sociales miembro de la red
- 3 acompañantes
- 6 personas de junta directiva de EAPN Euskadi
- 2 personas del equipo técnico.

- Modalidad 2: Sesiones de dialogo en entidades.

Con el fin de poder hablar y recoger opiniones para el próximo plan estratégico, se propuso a entidades del GT de Participación poder hacer sesiones de dialogo en las que explicar de forma muy sencilla qué es la red y cuál es su trabajo a través de una diapositiva titulada “EAPN Euskadi en 5 frases” (ver ANEXO 1). Asimismo, se explicaría la razón concreta de la reunión, es decir, poder recoger sus preocupaciones y propuestas con respecto al ámbito de las políticas sociales para poder tenerlas en cuenta en la elaboración del Plan Estratégico de la red.

A partir de esta explicación, se abriría un dialogo con participantes para hablar de cuestiones relacionadas con nuestro ámbito de trabajo, en un esquema parecido a la anterior modalidad, pero en un formato más sencillo:

- Prioridades para las personas usuarias: ¿qué temas les preocupan más?
- Servicios y mejoras: ¿cuál es la experiencia de las personas en los servicios? ¿qué debemos mantener y potenciar? ¿qué cuestiones se pueden mejorar?
- Mensajes importantes a lanzar a la red para la elaboración del plan:
  - o “lo más urgente para nosotras/os es...”
  - o “lo que más falla cuando pedimos apoyo/ayuda es...”
  - o “un cambio (realista) que pedimos es...”
  - o ¿Cómo podemos/queremos participar?



El objetivo principal de estas sesiones ha sido poder explicar qué es EAPN Euskadi a personas usuarias con menor conocimiento de la red y recoger opiniones y propuestas para trasladar al Plan Estratégico.

Esta modalidad se replicó en dos entidades del Grupo de Trabajo de Participación y participaron un total de 14 personas usuarias.

### 3.2 Alcance y límites del proceso de recogida de información.

El proceso realizado supone un avance importante para EAPN Euskadi en el fomento de la participación de las personas usuarias en la elaboración del nuevo Plan Estratégico. Haber abierto espacios específicos de diálogo, tanto con la Junta Directiva como en entidades de la red, permite incorporar de manera directa experiencias, preocupaciones y propuestas de quienes conocen en primera persona los servicios, recursos y políticas sociales sobre los que la red desarrolla su trabajo de incidencia.

No obstante, es necesario señalar también los límites de este proceso. La invitación se ha canalizado principalmente a través de entidades que forman parte del Grupo de Trabajo de Participación y, además, han participado pocas entidades en relación con el conjunto



de la red. Esto ha condicionado tanto el alcance del proceso como la diversidad de voces recogidas. Por tanto, aunque las aportaciones obtenidas son valiosas y orientadoras, no pueden considerarse plenamente representativas del conjunto de personas usuarias vinculadas a las entidades miembro de EAPN Euskadi.

Las propias dinámicas realizadas muestran, sin embargo, que existe interés, disposición y deseo de participar. Las personas participantes han expresado con claridad sus opiniones, han compartido experiencias significativas y han formulado propuestas concretas. Esto indica que hay una base importante sobre la que seguir construyendo, pero también que será necesario diseñar, en futuras ediciones del Plan Estratégico o en próximos procesos de contraste, modalidades más diversas, accesibles y planificadas con mayor tiempo. Solo así será posible llegar a más entidades, ampliar perfiles y generar condiciones reales para una participación más extensa y plural.

Asimismo, se identifica un sesgo en los perfiles de participación, a tener en cuenta en la lectura de este informe. En general, han participado personas con una vinculación frecuente y estable con sus entidades: personas que acuden de forma asidua a consejos asesores, asambleas, centros de día u otras actividades comunitarias o participativas. En muchos casos se trata de personas que no están trabajando ni participan en procesos formativos en el momento de las sesiones, lo que facilita su disponibilidad para acudir a este tipo de espacios. Esta realidad deja fuera a perfiles muy importantes cuya voz resulta imprescindible para orientar mejor el nuevo Plan Estratégico.

Entre los perfiles menos representados se encuentran personas migrantes, personas en situación administrativa irregular, jóvenes, familias y, de manera especialmente significativa, mujeres con hijos e hijas a su cuidado. El formato utilizado no siempre resulta adecuado para estas personas, ya que, por sus circunstancias vitales, laborales, familiares, administrativas o de cuidado, pasan menos tiempo en las entidades o lo hacen de forma más puntual: citas concretas, reuniones individuales, gestiones o acompañamientos específicos. Esto dificulta su presencia en espacios grupales previamente convocados y obliga a pensar en otros formatos de escucha más flexibles, cercanos y adaptados.

También queda pendiente avanzar en la participación de niños, niñas y adolescentes, no solo como colectivo a consultar, sino como parte de una línea de trabajo más amplia sobre participación infantil y adolescente en la red. Incorporar estas voces requerirá metodologías específicas, tiempos adecuados, garantías de cuidado y una reflexión propia sobre cómo generar espacios seguros y significativos para su participación.

En definitiva, este proceso ha permitido abrir un camino valioso y necesario, pero quedan muchas opiniones por recoger y muchas realidades por reflejar. La falta de tiempo ha impedido desplegar otros formatos de participación y ampliar suficientemente la llegada del proceso. Aun así, lo realizado constituye un avance importante para la red y ofrece aprendizajes claros: existe voluntad de participar, la voz de las personas aporta contenido estratégico relevante y, de cara al futuro, será necesario invertir más tiempo, diversificar metodologías y garantizar una participación más amplia, accesible y representativa.



## 4. Resultados obtenidos: qué debemos incluir en nuestro Plan Estratégico

---

### 4.1 Principales preocupaciones identificadas

El tema prioritario que señalan todas las personas participantes tiene que ver con **la VIVIENDA y el acceso a la misma**, aspecto muy relevante y sin el cual, señalan, cualquier proceso de inclusión es imposible de concluir o, incluso, de comenzar. Entre los aspectos que preocupan están:

- La propia búsqueda de una vivienda (hay poca, y aún menos si hablamos de vivienda asequible).
- El precio en el mercado de vivienda. La mayor parte de las personas son beneficiarias de prestaciones (en algunos casos son sus únicos ingresos, en otros complementan ingresos muy bajos), con estos ingresos es poco menos que imposible acceder a una vivienda.
- La dignidad de la vivienda: a veces se accede, pero las condiciones de la vivienda no son adecuadas.
- Los requisitos para acceder a las viviendas. Hay requisitos rígidos en vivienda social (que no siempre pueden cumplir). Pero, además, en el mercado libre a veces no basta con tener ingresos, sino que hay que cumplir con lo que “esperan” o lo que solicitan las personas propietarias (imagen, edad, tener o no tener hijos e hijas ...)
- Acceso a padrón, ya que acceder a un alojamiento no significa tener padrón (que es la llave de acceso a derechos sociales)
- Desconocimiento de sus derechos.
- Preocupa que se ven obligadas a compartir vivienda en la mayoría de los casos (y muchas veces no pueden elegir con quién)
- No se conocen servicios de apoyo al acceso a vivienda.

Otra cuestión que preocupa especialmente es **la ECONOMÍA**, los ingresos que puedan tener. En este sentido, se señalan algunas cuestiones:

- Acceso a prestaciones, la mayoría de los y las participantes acceden a prestaciones, pero se quejan de
  - o Requisitos de acceso y seguimiento: demasiada burocracia, muchos trámites y necesidad de acompañamiento en muchos casos.
  - o Se señala especialmente el caso de los pagos indebidos por la administración pública y la solicitud de devolución tiempo después
  - o En el caso de las AES hay quejas por tener que adelantar el dinero ya que para solicitarlas hay que presentar presupuesto o factura (se pone el caso del dentista) y los tiempos de resolución.
  - o Estigma de las prestaciones (no está bien visto ser beneficiaria de una prestación).
  - o Prestaciones de empleo: algunas personas señalan que a veces no se explican bien algunas cuestiones (por ejemplo, lo de “hacer valer derechos”) y no se benefician de lo que les corresponde.

- Necesidad de ingresos superiores para poder acceder a vivienda (relacionado con lo anterior) e incertidumbre cuando hay cambios.
- Dificultad de acceso a empleo en personas con situaciones de exclusión social (muchas personas señalan que preferirían trabajar a cobrar prestación).
- En cuanto a formación, señalan que a veces no se presta atención a las necesidades concretas de las personas.
- Pensiones: algunas personas señalan que han podido acceder a pensiones tras cumplir la edad porque han trabajado, pero no todas saben cómo solicitarlo (y algunas no saben que tienen derecho).

Otra de las cuestiones que sale con fuerza entre las preocupaciones tiene que ver con OSAKIDETZA y, en concreto, con SALUD MENTAL. Las cuestiones concretas que señalan son las siguientes:

- La burocracia y el papeleo que deben hacer (incluso para la medicación habitual), muchas personas no se sienten capaces de todos estos trámites (a veces por cansancio).
- Los cambios de profesional afectan mucho a las personas: volver a tener que contar cosas, cambios de cita porque la referencia no está y otras profesionales a cargo no pueden asumir más citas; esto hace que citas de seguimiento importantes se espacien mucho en el tiempo.
- No hay psicólogos suficientes y solo se actúan con temas de salud mental más grave (especialmente relevante en infancia y adolescencia).
- El tiempo de atención es muy corto (poca calidad).
- Se observa que el sistema de salud está desbordado y eso afecta a la calidad del servicio.
- Protocolos y exámenes periódicos se cambian con la edad y se quitan (recientemente se han ampliado en algunos casos).
- Preocupa especialmente la desconexión entre Salud y Servicios Sociales.
- En cuanto a medicación, recientemente se han finalizado servicios que ofrecían medicación de manera gratuita.

En un grupo se habla especialmente de INFANCIA Y ADOLESCENCIA, indicando que hay cuestiones como la salud mental que no se trabaja para estas edades, que están siempre más invisibilizadas. Relacionado con infancia, se habla de los problemas de acceso a atención temprana, principalmente por desconocimiento de derechos y de la poca continuidad a partir de los 6 años para poder acceder a servicios adecuados.

Se habla también, con preocupación, de la SOCIALIZACIÓN que se está promoviendo en general en un mundo cada vez más individualista y cómo está provocando problemas de SOLEDAD NO DESEADA. Les preocupa especialmente para infancia, adolescencia y juventud, pero también se habla de cómo afecta la soledad a las personas en situación de vulnerabilidad.

Otra cuestión que sale en el dialogo tiene que ver con la BRECHA DIGITAL, algo que preocupa cuando las citas y la burocracia se están solicitando sobre todo on line. Esta cuestión preocupa tanto por desconocimiento y falta de formación, pero en muchos

casos tiene que ver con el equipamiento y no poder tener acceso al mismo (no conocen subvenciones prestaciones...).

Hay una queja generalizada en cuanto a los TIEMPOS DE RESPUESTA y cómo todo ello influye en sus situaciones, en muchos casos agravándolas.

Varias mujeres señalan la importancia de que haya servicios SOLO PARA MUJERES, lo que les aportan este tipo de espacios y la importancia de cuidarlos y promoverlos. Hay preocupación por que este tipo de beneficios no se visibilicen bien (quizá por intentar cuidar los grupos de mujeres), pero son imprescindibles para las mujeres.

El ACOMPAÑAMIENTO en todos estos aspectos se revela como especialmente importante y a todas las personas les preocupa que pueda llegar un momento en que no puedan acceder a él.

Otra cuestión que señalan como preocupación, aunque no tiene que ver directamente con políticas sociales y el ámbito de actuación de EAPN Euskadi es una dificultad importante a la hora de poder desarrollar procesos de inclusión, son las dificultades con los BANCOS: abrir cuentas corrientes, las comisiones abusivas, los requisitos para poder mantener las cuentas, la atención no presencial obligatoria (digitalización), etc. En un grupo se solicita que desde la red se pueda valorar algún tipo de acción.

## 4.2 La experiencia de las personas en los servicios

### 4.2. La experiencia de las personas en los servicios

Una parte importante del diálogo con las personas participantes se centró en conocer su experiencia en relación con los servicios, prestaciones, recursos y administraciones con las que tienen contacto en su vida cotidiana. En general, las aportaciones recogidas muestran que existe una relación frecuente con diferentes sistemas de atención y protección social, pero también una experiencia marcada por la complejidad, la falta de información clara, los tiempos de espera, la burocracia y las dificultades para transitar de un servicio a otro.

En primer lugar, se observa que las personas identifican con claridad algunos servicios con los que han tenido relación directa, como Lanbide y el SEPE, especialmente en cuestiones vinculadas a prestaciones y formación; la Seguridad Social; los servicios sociales de base de los ayuntamientos; las diputaciones forales, principalmente en relación con infancia y con inclusión; Osakidetza, especialmente en el ámbito de la salud mental; o recursos vinculados al acompañamiento jurídico y tutelar, como el Instituto Tutelar de Bizkaia. Sin embargo, en materia de vivienda aparecen muchas más dudas. Las personas participantes señalan que no siempre conocen qué servicios existen, quién tiene la competencia en cada caso o dónde deben acudir cuando tienen un problema relacionado con el acceso o el mantenimiento de la vivienda. Esta falta de claridad genera desorientación y aumenta la sensación de incertidumbre.

Uno de los elementos más repetidos en las sesiones es la **dificultad de acceso al conjunto de los servicios**. Las personas participantes describen un sistema complicado, con muchos

trámites, requisitos, documentos, citas y tiempos de espera. La burocracia aparece como una de las principales barreras, no solo por la cantidad de documentación que se solicita, sino también por la dificultad para entender qué se pide, por qué se pide y qué consecuencias tiene no presentar algo correctamente o no cumplir un requisito. En este sentido, se insiste en la necesidad de simplificar los procedimientos, mejorar los sistemas de información y garantizar que las personas reciben información adecuada, actualizada y comprensible, especialmente cuando hay cambios normativos o modificaciones en los criterios de acceso a prestaciones y recursos.

**El lenguaje utilizado** por las administraciones y servicios es otra de las cuestiones señaladas. Las personas participantes consideran que muchas comunicaciones no son fáciles de entender. Se menciona, por ejemplo, que algunas cartas de Lanbide han mejorado, pero que todavía es necesario avanzar más en un lenguaje claro, accesible y comprensible para todas las personas. No se trata únicamente de traducir o simplificar documentos, sino de asegurar que la persona entiende realmente qué se le está comunicando, qué pasos debe dar, qué plazos tiene y qué consecuencias puede tener cada trámite. En este punto, se plantea también la importancia de poder solicitar acompañamiento en los propios servicios, de manera que las personas no tengan que enfrentarse solas a procedimientos complejos.

Otro aspecto destacado es la **dificultad para pasar de un servicio a otro o para ser atendida por más de un sistema al mismo tiempo**. Las personas participantes expresan que, cuando su situación combina diferentes necesidades —vivienda, salud mental, infancia, ingresos, situación administrativa, cuidados o exclusión residencial—, la respuesta institucional no siempre es adecuada. Esta dificultad apunta a una respuesta todavía deficitaria ante situaciones de interseccionalidad. Las necesidades de las personas no aparecen separadas por departamentos o competencias, pero los servicios muchas veces sí funcionan así. Esto provoca recorridos fragmentados, derivaciones poco claras y sensación de que nadie asume una mirada global sobre la situación.

En relación con lo anterior, se señala con fuerza la **necesidad de mejorar la coordinación entre servicios**. Las personas participantes consideran que no se trata de un territorio tan grande como para que no se puedan coordinar mejor las administraciones, recursos y profesionales que intervienen en una misma situación. La falta de coordinación genera duplicidades, pérdida de información, retrasos, contradicciones en las indicaciones recibidas y, en ocasiones, desprotección. También se identifican atascos y colapsos en la atención, relacionados con la falta de personal, los cambios frecuentes de profesionales o la saturación de determinados servicios. Estos elementos afectan directamente a la continuidad del acompañamiento y a la confianza de las personas en el sistema.

En cuanto al **trato recibido**, las personas participantes señalan experiencias diversas. Se reconoce la importancia de un buen trato y se valora positivamente cuando hay profesionales que escuchan, explican y acompañan. Sin embargo, también se recogen experiencias de atención directa percibidas como poco adecuadas, poco empáticas o insuficientemente cuidadas. Por ello, se plantea la necesidad de reforzar la empatía en los servicios, establecer protocolos claros para profesionales, así como garantizar canales de quejas y sugerencias accesibles, comprensibles y seguros. Para las personas

participantes, no basta con que existan formalmente estos canales; es necesario que puedan utilizarlos sin miedo, que sean claros y que las personas se sientan protegidas cuando trasladan una queja o una mala experiencia.

**La salud mental** aparece como una preocupación específica y transversal. Las personas participantes señalan que no se debería esperar a que los problemas sean graves para ofrecer apoyo. Reclaman una atención más preventiva, más accesible y más cercana, especialmente para personas en situación de calle o en situaciones de alta vulnerabilidad. También se menciona la necesidad de mejorar la atención en relación con las adicciones. En este ámbito, la demanda principal es anticiparse, no intervenir únicamente cuando la situación ya se ha agravado, y reforzar la coordinación entre salud mental, servicios sociales y recursos comunitarios.

**La vivienda es uno de los ámbitos donde se concentran más preocupaciones.** Las personas participantes señalan que existen muchas dificultades para acceder a información, ayudas y recursos. En relación con las ayudas al alquiler, se destaca el exceso de burocracia. Sobre Etxebide se mencionan problemas en la gestión de citas, requisitos considerados muy duros y situaciones de descoordinación. En relación con Alokabide, se señalan requisitos estrictos y dificultades vinculadas a modelos de vivienda que no siempre se ajustan a las situaciones reales de las personas. Por ejemplo, se plantea que hay viviendas demasiado grandes que no pueden compartirse fuera de la unidad familiar, cuando podría ser una alternativa permitir que varias personas que desean compartir puedan hacerlo, aunque no formen una misma unidad familiar. También se propone avanzar en la regulación de habitaciones, ya que se identifican abusos en este ámbito.

Asimismo, se plantea que no existen suficientes apoyos desde el ámbito social para acceder al mercado libre de vivienda. Las personas participantes consideran necesario contar con servicios de apoyo específicos, que orienten, acompañen y medien cuando sea necesario. También se señala la importancia de vigilar las situaciones relacionadas con el padrón, por las consecuencias que tiene para el acceso a derechos, prestaciones y servicios. En el ámbito de vivienda se repiten, además, las ideas de espera, incertidumbre y falta de respuestas claras. Una preocupación especialmente relevante es que no se debería separar a las familias únicamente porque no existan recursos adecuados y conjuntos para todas las personas que la componen.

Otro elemento señalado es la existencia de **pagos indebidos** en prestaciones reclamados desde la administración, en ocasiones por cantidades muy altas. Las personas participantes trasladan que estas situaciones generan mucha angustia y que el sistema debería ser más ágil, claro y proporcionado. Se considera necesario mejorar la información previa, evitar errores administrativos y establecer mecanismos más rápidos y comprensibles para revisar estas situaciones, especialmente cuando afectan a personas con pocos ingresos o en situación de vulnerabilidad.

Junto a todos estos elementos de mejora, **las personas participantes identifican un aspecto que debe mantenerse y reforzarse: el acompañamiento.** El acompañamiento aparece como una condición clave para que las personas puedan acceder a sus derechos, comprender los trámites, sostener los procesos y relacionarse con servicios que, en

muchas ocasiones, resultan complejos o poco accesibles. En este sentido, se plantea que el acompañamiento debería estar más generalizado y que debería existir la posibilidad de solicitarlo también en los propios servicios, incluso al llegar a ellos. No se trata solo de acompañar desde las entidades sociales (valorado muy positivamente), sino de incorporar una lógica de acompañamiento en el conjunto del sistema de atención.

En definitiva, la experiencia trasladada por las personas participantes muestra que los servicios existen y son necesarios, pero que su funcionamiento no siempre se adapta a las situaciones reales de quienes los necesitan. La complejidad burocrática, el lenguaje poco claro, la falta de coordinación, los tiempos de espera, la escasez de plazas y la necesidad de un trato más empático aparecen como cuestiones centrales. Para el nuevo Plan Estratégico, estas aportaciones apuntan a la necesidad de reforzar la incidencia de EAPN Euskadi en torno a unos servicios más accesibles, coordinados, comprensibles, preventivos y centrados en la dignidad y los derechos de las personas.

### 4.3 La incidencia política desde la visión de las personas

Además de recoger preocupaciones y experiencias concretas en relación con los servicios, en las sesiones se preguntó a las personas participantes dónde consideran que EAPN Euskadi debería centrar su trabajo de incidencia política durante el periodo 2026-2029. La pregunta se planteó de forma sencilla, intentando traducir la idea de incidencia a cuestiones cercanas: qué debería pedir la red a las instituciones, qué cambios harían la vida más fácil y qué temas deberían estar presentes en la agenda política y social de los próximos años.

Una primera cuestión transversal que aparece en las conversaciones es la necesidad de **rebajar el estigma asociado** a las situaciones de pobreza, exclusión, necesidad de apoyo, problemas de salud mental, dificultades de acceso a vivienda o relación con los servicios sociales. Las personas participantes señalan que, junto a los cambios normativos o de funcionamiento de los servicios, es necesario trabajar también el imaginario social. Es decir, avanzar hacia una sociedad que comprenda mejor estas realidades, que no culpabilice a las personas por necesitar apoyos y que reconozca que las situaciones de vulnerabilidad tienen causas estructurales y no únicamente individuales. En este sentido, la incidencia política de la red no debería dirigirse solo a las instituciones, sino también a generar discurso social, sensibilización y reconocimiento de derechos.

El **acceso a la vivienda** aparece como el tema prioritario sobre el que la red debería centrar una parte importante de su incidencia. Las personas participantes lo sitúan como una preocupación urgente y cotidiana, vinculada tanto al acceso a una vivienda digna como al mantenimiento de la misma. Se señalan dificultades relacionadas con los precios, los requisitos, las ayudas al alquiler, el padrón, la regulación de habitaciones, las esperas y la falta de apoyos para acceder al mercado libre. Desde esta perspectiva, la vivienda no aparece solo como un problema material, sino como una condición básica para poder sostener otros procesos personales, familiares, formativos, laborales o de salud.

La salud mental es otro de los ámbitos que las personas consideran prioritario. Se plantea la necesidad de avanzar hacia servicios de mayor calidad, más accesibles y con una mirada preventiva. Las personas participantes insisten en que no se debería esperar a que las situaciones sean muy graves para intervenir. Esta preocupación se expresa de forma especial en relación con **mujeres, personas mayores, personas en situación de calle y personas con adicciones**. También se señala la importancia de **poner el foco en niñas, niños y adolescentes**, incorporando la prevención como una prioridad. En este ámbito aparecen cuestiones como la soledad no deseada, el impacto del mundo digital, el aislamiento y la necesidad de contar con apoyos tempranos y cercanos.

Otro foco claro de incidencia tiene que ver con los tiempos, la burocracia y la eficiencia de los servicios. Las personas participantes identifican que una parte importante de lo que falla cuando solicitan apoyo está relacionada con los retrasos, la acumulación de trámites, la dificultad para entender los requisitos, la falta de respuestas claras y los procedimientos excesivamente complejos. Por ello, se considera que EAPN Euskadi podría tener aquí un campo de trabajo concreto: hacer incidencia para simplificar trámites, reducir tiempos de espera, mejorar la coordinación y exigir servicios más ágiles, comprensibles y adaptados a las situaciones reales de las personas.

El buen trato y la empatía aparecen también como elementos imprescindibles. Para las personas participantes, los servicios de índole social deberían ser espacios verdaderamente seguros, donde las personas se sientan escuchadas, respetadas y no juzgadas. Esto implica trabajar con las administraciones y los servicios para reforzar la calidad de la atención directa, la formación de profesionales, los protocolos de acogida y atención, y los mecanismos de quejas y sugerencias. La idea de **espacio seguro** no se limita a la ausencia de maltrato, sino que tiene que ver con la confianza, la claridad, la cercanía y la posibilidad de expresar necesidades sin miedo.

En relación con esto, el lenguaje fácil y las respuestas claras se identifican como una prioridad de incidencia. Las personas participantes trasladan que muchas comunicaciones administrativas, cartas, requisitos o instrucciones siguen siendo difíciles de entender. Esta dificultad tiene consecuencias directas en el acceso a derechos, porque una información poco clara puede provocar errores, retrasos, pérdida de prestaciones o situaciones de angustia. Por ello, se propone que la red insista en la necesidad de comunicaciones accesibles, lenguaje claro, información actualizada y respuestas comprensibles en todos los servicios.

Las personas participantes señalan también la importancia de reforzar los servicios con perspectiva de género. En concreto, se plantea la necesidad de generar espacios seguros para las mujeres, donde se sientan cómodas, visibilizadas y atendidas desde sus necesidades concretas. Esto implica que las respuestas no sean neutras ni homogéneas, sino que tengan en cuenta las situaciones específicas de las mujeres, especialmente cuando existen responsabilidades de cuidado, violencia, precariedad, exclusión residencial, problemas de salud mental o situaciones administrativas complejas. La perspectiva de género debería estar presente tanto en la atención como en el diseño de recursos, prestaciones y procesos de participación.



El **foco en infancia y adolescencia** aparece igualmente como una prioridad. Las personas participantes señalan la necesidad de incorporar de forma más clara la mirada de niñas, niños y adolescentes en las políticas sociales, tanto en clave de prevención como de participación. Esto supone atender sus necesidades específicas, pero también avanzar hacia formas de escucha adaptadas, que permitan conocer qué viven, qué les preocupa y qué apoyos necesitan. La infancia y la adolescencia no deberían quedar únicamente como parte de la situación familiar, sino como sujetos con voz propia y derechos específicos.

Junto a las demandas de mejora, las personas participantes identifican también **elementos positivos que deberían mantenerse y reforzarse**. El más destacado es el acompañamiento. Se considera que **el acompañamiento es fundamental** para que las personas puedan comprender trámites, acceder a recursos, relacionarse con las administraciones y sostener sus procesos. Por ello, una propuesta concreta es que EAPN Euskadi haga incidencia para que existan **puntos de información en todos los servicios y para que las personas puedan solicitar acompañamiento específico cuando lo necesiten**. Esta posibilidad debería incorporarse como una garantía de accesibilidad y no depender únicamente de la disponibilidad de las entidades sociales.

En definitiva, desde la visión de las personas participantes, la incidencia política de EAPN Euskadi en el periodo 2026-2029 debería centrarse en cuestiones muy vinculadas a la vida cotidiana y al acceso efectivo a derechos: vivienda, salud mental, reducción de la burocracia, mejora de los tiempos, buen trato, lenguaje claro, perspectiva de género, infancia y adolescencia, y refuerzo del acompañamiento. Estas prioridades muestran que las personas no reclaman únicamente más recursos, sino servicios más humanos, más comprensibles, más coordinados y más ajustados a las situaciones reales de quienes los necesitan.

## 5. La participación en EAPN Euskadi

---

Además de recoger preocupaciones, experiencias en los servicios y prioridades para la incidencia política, las sesiones han servido también para conversar con las personas participantes sobre cómo les gustaría participar en EAPN Euskadi durante el próximo periodo estratégico. Este diálogo resulta especialmente importante porque permite no solo valorar los espacios existentes, sino también identificar qué condiciones, formatos y dinámicas facilitan que las personas se sientan escuchadas, cómodas y parte de la red.

Una primera cuestión señalada es la importancia de cuidar el tamaño de los grupos. Las personas participantes expresan que se sienten más cómodas en grupos pequeños, donde resulta más fácil hablar, compartir experiencias y generar confianza. Por ello, de cara al próximo periodo, se plantea la conveniencia de combinar espacios más amplios o plenarios con momentos de trabajo en grupos reducidos. Los espacios grandes pueden ser útiles para compartir información, encontrarse como red y generar una visión común, pero los grupos pequeños favorecen más el diálogo, la escucha activa y la participación de personas que quizá no se sienten cómodas hablando en formatos más abiertos.

También se valora positivamente la posibilidad de mantener espacios de diálogo directo con las administraciones públicas. Las personas participantes consideran importante poder trasladar sus opiniones, experiencias y propuestas directamente a quienes tienen responsabilidad en el diseño, gestión o mejora de las políticas y servicios públicos. En este sentido, se menciona como ejemplo reciente el espacio de diálogo sobre los servicios de inclusión celebrado el 15 de abril en Vitoria-Gasteiz. Este tipo de espacios permiten que las personas no solo sean consultadas por la red, sino que puedan expresar directamente a la administración qué funciona, qué no funciona y qué cambios consideran necesarios. Al mismo tiempo, se plantea que estos espacios más públicos o institucionales deberían combinarse con experiencias más locales y cercanas. Algunas personas pueden sentirse más cómodas opinando en su entidad, en un entorno conocido, con personas de referencia y en un formato menos formal. Por ello, se propone mantener o ampliar espacios locales de escucha, donde las personas puedan compartir sus opiniones de forma tranquila y donde EAPN Euskadi pueda recoger, ordenar y trasladar esas aportaciones a las administraciones a través de informes, documentos de propuestas u otros canales de incidencia. Esta combinación permitiría ampliar la participación y llegar a personas que quizá no acudirían a espacios más visibles o institucionalizados.

Otro elemento central es la necesidad de crear espacios seguros para todas las personas. La participación no depende únicamente de convocar reuniones, sino de generar condiciones adecuadas para que las personas puedan expresarse sin miedo, sin sentirse juzgadas y con la seguridad de que sus opiniones van a ser respetadas. Para ello, será necesario combinar diferentes modalidades, adaptar los espacios a los distintos perfiles y cuidar especialmente los ritmos, el lenguaje, la accesibilidad y el acompañamiento. Las personas participantes señalan que la red debe trabajar para que todas las personas puedan sentirse parte, las personas jóvenes, las personas con menor trayectoria participativa o aquellas que tienen más dificultades para tomar la palabra.

En relación con esto, se considera necesario seguir manteniendo espacios específicos para mujeres. Las mujeres participantes valoran la importancia de contar con espacios propios donde poder trabajar la participación de las mujeres, compartir experiencias y abordar cuestiones que en otros formatos pueden quedar menos visibles. Estos espacios permiten generar confianza, identificar necesidades específicas y reforzar la presencia de las mujeres en los procesos participativos de la red. Al mismo tiempo, se plantea la necesidad de avanzar también en espacios para trabajar nuevas masculinidades relacionados con la participación, de manera que la perspectiva de género no se limite únicamente a espacios de mujeres, sino que interpele también a los hombres y a las formas de relación, cuidado, poder y participación dentro de la red y en los entornos comunitarios.

Otro aspecto que aparece con fuerza es la importancia de “ir juntas”. Las personas participantes señalan que sentirse acompañadas es importante, tanto por otras personas como por profesionales de referencia. El acompañamiento facilita la participación, reduce inseguridades y permite que algunas personas se animen a acudir a espacios en los que, de otro modo, quizá no participarían. Esta idea refuerza la necesidad de pensar la participación no como un acto individual aislado, sino como un proceso que requiere vínculos, confianza, preparación previa y apoyo durante y después de los espacios.

En cuanto a los formatos, se propone también realizar encuentros pequeños, centrados en temas concretos. No todos los temas interesan del mismo modo a todas las personas, por lo que puede ser útil organizar espacios específicos sobre vivienda, salud mental, prestaciones, infancia, participación de mujeres, relación con servicios u otras cuestiones que vayan surgiendo. Estos encuentros permitirían profundizar más y recoger aportaciones de personas especialmente interesadas o afectadas por cada tema. Al mismo tiempo, se considera importante buscar formatos más abiertos y flexibles para recoger la opinión de cualquier persona que quiera aportar, aunque no pueda asistir a una reunión o no participe habitualmente en espacios grupales.

Una cuestión señalada como muy importante y prioritaria es la devolución de conclusiones. Las personas participantes insisten en que participar no puede consistir únicamente en dar una opinión y no saber después qué ha pasado con ella. Por ello, EAPN Euskadi debería reforzar los mecanismos de devolución a las personas participantes, explicando qué se ha recogido, cómo se ha ordenado, qué mensajes se van a trasladar y de qué manera se incorporan sus aportaciones al trabajo de la red. Esta devolución debería hacerse primero desde la propia red, como parte del compromiso con las personas que han participado.

Además, se plantea que EAPN Euskadi debería trabajar también el compromiso de las administraciones públicas para que ellas mismas hagan devolución de los procesos en los que participan las personas. Cuando se generan espacios de diálogo con instituciones, es importante que las administraciones expliquen posteriormente qué han escuchado, qué compromisos asumen, qué cuestiones pueden incorporar y cuáles no, y por qué. Esta devolución es clave para que la participación sea percibida como útil, seria y respetuosa, y no como un ejercicio simbólico sin consecuencias.

En definitiva, las personas participantes expresan una voluntad clara de seguir participando, pero también señalan que la participación debe cuidarse mejor, diversificarse y tener efectos visibles. Para el próximo periodo estratégico, EAPN Euskadi debería avanzar hacia un modelo de participación que combine espacios amplios y grupos pequeños, diálogo directo con administraciones y procesos locales de escucha, espacios mixtos y espacios específicos, participación presencial y otros formatos de recogida de opinión. Todo ello debería ir acompañado de condiciones de seguridad, acompañamiento, lenguaje claro y devolución de conclusiones. La participación será más significativa en la medida en que las personas vean que su voz no solo se recoge, sino que se tiene en cuenta, se traslada y genera compromisos.

## 6. Conclusiones y Mensajes Prioritarios a tener en cuenta

---

El proceso de diálogo realizado con personas usuarias de entidades miembro de EAPN Euskadi permite extraer algunas conclusiones relevantes para la elaboración del nuevo Plan Estratégico 2026-2029. Aunque, como se ha señalado en el apartado metodológico, se trata de un proceso todavía limitado en cuanto a alcance, entidades participantes y diversidad de perfiles, las aportaciones recogidas ofrecen una orientación clara sobre cuáles son las preocupaciones principales, qué elementos de los servicios deben mejorarse y dónde consideran las personas que la red debería centrar su trabajo de incidencia y participación en los próximos años.

Una primera conclusión es que **la voz de las personas aporta una mirada imprescindible para la planificación estratégica de la red**. Las personas participantes no han trasladado únicamente quejas o dificultades, sino también análisis, prioridades y propuestas concretas. Han identificado problemas de funcionamiento en los servicios, han señalado qué elementos consideran más urgentes y han formulado ideas sobre cómo mejorar tanto la atención como la participación. Esto confirma que la participación de las personas usuarias no debe entenderse como un elemento complementario, sino como una fuente de conocimiento estratégico para orientar el trabajo de EAPN Euskadi.

El mensaje más claro y repetido tiene que ver con **la vivienda**. El acceso a una vivienda digna aparece como una condición básica para poder sostener cualquier proceso de inclusión. Sin vivienda, o con una vivienda inestable, precaria o insegura, el resto de procesos se debilitan: la salud, la formación, el empleo, la convivencia, los cuidados, la participación y el vínculo con la comunidad. Por ello, el nuevo Plan Estratégico debería situar la vivienda como una prioridad central de incidencia política, atendiendo no solo al acceso a vivienda pública o social, sino también a las ayudas al alquiler, el mercado libre, el padrón, la regulación de habitaciones, los apoyos para la búsqueda de vivienda y la necesidad de evitar que las familias se separen por falta de recursos adecuados.

Una segunda conclusión tiene que ver con la necesidad de **avanzar hacia servicios más accesibles, comprensibles y coordinados**. Las personas participantes valoran la existencia de servicios, prestaciones y recursos, pero señalan que muchas veces el acceso a ellos resulta demasiado complejo. La burocracia, los tiempos de espera, los requisitos, las citas, la documentación, los cambios de normativa y el lenguaje administrativo dificultan el ejercicio efectivo de derechos. En este sentido, el Plan Estratégico debería incorporar como prioridad la simplificación administrativa, la mejora de los sistemas de información, el lenguaje claro, la reducción de tiempos de espera y la coordinación entre servicios.

La experiencia trasladada por las personas muestra también que las situaciones de vulnerabilidad no se ordenan por competencias administrativas. Una misma persona puede necesitar apoyo en vivienda, ingresos, salud mental, cuidados, infancia, situación administrativa o empleo al mismo tiempo. Sin embargo, los servicios no siempre responden de manera coordinada a esta complejidad. Por ello, **la red debería reforzar su incidencia en torno a la interseccionalidad** y a la necesidad de **respuestas integrales**, evitando que las personas tengan que recorrer circuitos fragmentados, repetir su historia

en diferentes espacios o quedar atrapadas entre servicios que no terminan de asumir una respuesta global.

La **salud mental** aparece como otro mensaje prioritario. Las personas participantes reclaman servicios de mayor calidad, más accesibles y con una orientación preventiva. Se señala la importancia de no esperar a que las situaciones se agraven para intervenir y de prestar especial atención a niñas, niños y adolescentes, mujeres, personas mayores, personas en situación de calle y personas con adicciones. También se vincula la salud mental con cuestiones como la soledad no deseada, el aislamiento, el mundo digital y la falta de vínculos comunitarios. Esto apunta a la necesidad de que la red incorpore la salud mental como una línea relevante de incidencia, conectada con servicios sociales, vivienda, comunidad y participación.

Otro mensaje fuerte es la **importancia del buen trato**. Las personas participantes no hablan solo de recibir una prestación o acceder a un recurso, sino de cómo son tratadas cuando se acercan a un servicio. El trato, la empatía, la escucha, la claridad y la posibilidad de sentirse en un espacio seguro son elementos centrales. Por ello, el Plan Estratégico debería recoger la necesidad de trabajar con las administraciones y servicios públicos para reforzar protocolos de atención, formación de profesionales, canales de quejas y sugerencias accesibles, y entornos donde las personas puedan expresar sus necesidades sin miedo y sin sentirse juzgadas.

El **acompañamiento** se identifica como uno de los **elementos más valiosos y necesarios**. Las personas participantes lo señalan como una condición para comprender trámites, acceder a recursos, sostener procesos y participar. No obstante, también aparece el miedo a que este acompañamiento no esté siempre disponible o dependa en exceso de las entidades sociales. Una propuesta concreta a tener en cuenta es avanzar hacia puntos de información y acompañamiento en los propios servicios, de manera que cualquier persona pueda solicitar apoyo cuando no entiende un trámite, una carta, una cita o una respuesta administrativa. El acompañamiento debería entenderse como una garantía de accesibilidad y no como un recurso extraordinario.

Desde una **perspectiva de género**, el proceso muestra la necesidad de reforzar espacios seguros para mujeres y de incorporar de manera más clara sus necesidades específicas en los servicios, recursos y procesos de participación. Las mujeres participantes han señalado la importancia de contar con espacios propios y de que las respuestas tengan en cuenta situaciones de cuidado, maternidad, violencia, precariedad, salud mental o exclusión residencial. Al mismo tiempo, se plantea la necesidad de avanzar también en el trabajo sobre nuevas masculinidades, para que la igualdad y la perspectiva de género no recaigan solo en espacios de mujeres, sino que interpelen al conjunto de la red.

La **infancia, la adolescencia y la juventud deben tener mayor presencia en el próximo periodo estratégico**. En las sesiones se ha señalado que sus necesidades aparecen muchas veces invisibilizadas o recogidas de forma indirecta a través de las personas adultas. Es necesario avanzar en metodologías específicas para escuchar a niñas, niños y adolescentes, especialmente en cuestiones relacionadas con salud mental, atención temprana, soledad, mundo digital, participación y acceso a derechos. Esta línea requerirá

tiempos, metodologías adaptadas y espacios seguros, pero se identifica como un ámbito en el que la red debería avanzar.

En relación con **la participación**, las personas expresan **una voluntad clara de seguir participando**, pero piden **formatos más cuidados, diversos y útiles**. Se sienten más cómodas en grupos pequeños, valoran la posibilidad de hablar directamente con las administraciones y consideran importante combinar espacios amplios con experiencias locales y cercanas. También insisten en que la participación debe ir acompañada de devolución. No basta con recoger opiniones: es necesario explicar qué se ha recogido, cómo se va a trasladar, qué se incorpora y qué compromisos se generan. Esta devolución debe realizarla la red, pero también debería exigirse a las administraciones cuando participan en espacios de diálogo con personas.

Como conclusión general, el proceso confirma que EAPN Euskadi debe seguir avanzando hacia una participación más amplia, accesible, representativa y con impacto real. Lo realizado constituye un avance importante, pero quedan muchas voces por incorporar: personas migrantes, personas en situación administrativa irregular, jóvenes, familias, mujeres con hijos e hijas a su cuidado, niñas, niños y adolescentes, y otras personas que no participan habitualmente en espacios grupales de las entidades. Para llegar a ellas será necesario contar con más tiempo, diversificar formatos, acercarse a los espacios donde están, adaptar las metodologías y generar condiciones de confianza.

De cara al nuevo Plan Estratégico 2026-2029, los mensajes prioritarios que deberían tenerse especialmente en cuenta son los siguientes:

- La vivienda debe ser una prioridad central de la incidencia política de la red, entendida como condición básica para la inclusión y el ejercicio de otros derechos.
- Los servicios deben ser más accesibles, ágiles, coordinados y comprensibles, reduciendo burocracia, tiempos de espera y barreras administrativas.
- La información debe ser clara, actualizada y adaptada a todas las personas, utilizando lenguaje fácil y garantizando que se entienden los trámites, requisitos y respuestas.
- La salud mental debe abordarse desde la prevención, la calidad de la atención y la coordinación con servicios sociales, vivienda y recursos comunitarios.
- El buen trato, la empatía y la creación de espacios seguros deben ser criterios básicos en la atención directa.
- El acompañamiento debe reforzarse y generalizarse, incorporando la posibilidad de solicitar apoyo también en los propios servicios públicos.
- La perspectiva de género debe estar presente en servicios, recursos, incidencia y participación, manteniendo espacios específicos para mujeres y avanzando también en nuevas masculinidades.



- La infancia, la adolescencia y la juventud deben incorporarse con mayor claridad como sujetos con voz propia en los procesos de participación e incidencia.
- La participación debe cuidarse, diversificarse y tener devolución, para que las personas sepan qué ocurre con sus aportaciones y qué compromisos se derivan de ellas.
- La red debe seguir combatiendo el estigma asociado a la pobreza, la exclusión, las prestaciones, la salud mental, la necesidad de apoyo y el uso de servicios sociales.

En definitiva, las aportaciones recogidas sitúan el reto del nuevo Plan Estratégico en avanzar hacia una red que escuche más, llegue mejor y traslade con más fuerza la experiencia de las personas a la agenda política y social. Las personas participantes piden servicios más humanos, más claros, más coordinados y más centrados en sus derechos. También piden que su voz no quede solo recogida en un informe, sino que tenga consecuencias en las prioridades, en la incidencia y en la forma de hacer participación de EAPN Euskadi durante los próximos años.

## Anexo 1. EAPN Euskadi en 5 frases

### EAPN Euskadi en 5 frases

Para entender qué es la red y qué hacemos



- 1) Somos una **red** de entidades sociales en Euskadi.
- 2) Trabajamos para reducir la **pobreza** y la exclusión social.
- 3) Escuchamos y damos voz a las personas (**participación**).
- 4) Pedimos cambios y hacemos propuestas para mejorar ayudas y servicios (**incidencia política**).
- 5) Compartimos, **coordinamos** y aprendemos entre entidades.

Estas ideas nos ayudan a construir el Plan Estratégico 2026–2029 con la experiencia de las personas.



# CONCLUSIONES DEL ESPACIO DE DIÁLOGO

Junta Directiva y personas usuarias · aportaciones para el próximo Plan Estratégico

## 1. LO QUE NOS PREOCUPA

**LO QUE NOS PREOCUPA**

**EMPATÍA**

- VIVIENDA
  - encontrar precio
  - padrón
  - prestaciones cotizadas
- Economía
- SALUD (Salud mental)
  - papeleo
  - cambios de personal
  - salud mental (escasa)
  - psicólogos
  - citas
- Protocolos y exámenes (cu la edad se quita)
- acompañamiento → darle más impl. (ayuda) + recursos

## 2. NUESTRA EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS

**NUESTRA EXPERIENCIA EN LOS SERVICIOS**

- acompañante, atende de otra manera...
- Agencia de Alquiler
- No hay apoyo de TS
- Inmobiliarias, solo intermediarios
- urgencia, ¿quién? (Roz nolla)
- Habitación - Regulación
- Espes - Inmobiliaria
- LANBIDE (sistema para ayudas - asociación a vivienda)
- Seguridad Social - Apoyo TS
- SALUD MENTAL
  - hablar más - no estigmatizar
  - 1. Síntomas leves - prevenir
  - 2. Psicólogos
  - 3. Tener en cuenta int. calle
  - 4. Actividades
- acompañamiento CLAVE
- PASO A OTROS SERVICIOS
- TRATO
- información
- TRATO
- información

## 3. INCIDENCIA Y PARTICIPACIÓN

**INCIDENCIA**

- información
- EFICIENCIA (tiempos, trámite)
- BUEN TRATO Y EMPATÍA
- acompañamiento
- ESPACIOS SEGUROS (q te sientas libre)
- RESPUESTAS CLARAS (incluso de trámites)

**PARTICIPACIÓN**

- Con los códigos → Decidirlo
- Grupos pequeños
- Participación Mujeres
- Espacios Seguros
- Reuniones
- Devolución a las personas participantes → (compromiso a la reunión)

**IDEAS FUERZA**

VIVIENDA	ECONOMÍA
SALUD MENTAL	acompañamiento
información	PARTICIPACIÓN

**EAPN euskadi**

**EA**

**P**

Pobreza eta giza bazterketaren aurkako europar sare Euskadin

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

European anti poverty network in the Basque Country

Dar voz a las personas para construir un plan estratégico más participativo.



### Anexo 3. Mapa Mental de conclusiones de sesiones de dialogo en entidades

