



CiniselloBalsamo



# AGENZIA PER LA CASA

*REPORT A CURA DELLO STAFF DEL SERVIZIO*

*periodo Ottobre 2014 – Ottobre 2015*

## INDICE

### Parte prima:

- Premessa *pag. 3*
- A. Il Modello *pag. 3*
- B. Gli strumenti di supporto alle attività *pag. 7*
- C. Lo Staff *pag. 8*
- D. Costruzione e cura di un network *pag. 10*

### Parte seconda:

- I dati quantitativi e qualitativi *pag. 11*

## **PARTE PRIMA**

### **PREMESSA**

Il Servizio Agenzia per la Casa nasce dall'intenzione dell'Amministrazione Comunale di costruire un luogo capace di mettere a sistema le diverse misure, nazionali, regionali e comunali, consolidate sul tema della "CASA" insieme a nuovi percorsi di natura sociale sul versante del Welfare Abitativo.

Oggi più che mai il concetto di povertà tradizionalmente conosciuto è superato da quello di vulnerabilità sociale, inteso come riduzione dell'accesso ai beni primari dovuti a situazioni di incertezza economica anche solo temporanea. La lettura dei dati socio-demografici collegati ai bisogni rintracciati dai servizi sociali e sociosanitari, insieme all'analisi dei soggetti del territorio, portano alla luce nuove fasce di bisogno, o per meglio dire, nuove categorie di soggetti che sino ad oggi non entravano nella casistica dei servizi.

Tra le diverse criticità che possono portare alla vulnerabilità abitativa si possono enucleare alcune aree:

- La perdita del lavoro o la precarietà lavorativa, che si traducono nell'incapacità economica;
- L'incapacità di una oculata gestione delle proprie risorse;
- La fragilità familiare: es. nuclei monofamiliari (per separazione, vedovanza, abbandoni ecc.) , la presenza di minori e familiari con malattie cronic-degenerative;
- La presenza di patologie quali dipendenze da sostanze legali o illegali, dal gioco d'azzardo, in uno o più dei componenti familiari;
- Famiglie di origine migrante che si approciano alla cura o alla gestione della casa in modo non condiviso dai proprietari o dal vicinato. Tale comportamento è spesso dettato da una scarsissima conoscenza delle normative in vigore in caso di contratti di locazione o di compravendita di un alloggio che producono, nella maggior parte dei casi, conflitti condominiali o comunque una difficoltà ad avvicinarsi alla Pubblica Amministrazione se non quando la crisi abitativa è ormai alle fasi conclusive.

Per contro, in alcune situazioni è la perdita della casa il fattore scatenante di un vortice di eventi che possono condurre la persona o il nucleo familiare in una estrema condizione di vulnerabilità ed esclusione sociale.

### **A - IL MODELLO**

La funzione principale dell'Agenzia per la Casa è dunque quella di identificare, in un modello integrato tra istituzione, cittadino e terzo settore, la forma di risposta sociale più adeguata al singolo e alla popolazione intera, muovendosi quindi nell'implementare percorsi virtuosi già attivi e sviluppando azioni di partecipazione e di assunzione di co-responsabilità da parte della comunità.

In particolare le **attività** del Servizio possono così sintetizzarsi:

1. **La Gestione delle graduatorie ed assegnazioni di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica e di alloggi POR** si esplica affiancando, oltre alla tradizionale attività amministrativa, anche alcune azioni sociali come quelle sollecitate dal bando regionale sui Laboratori Sociali.
2. **Il Coordinamento del “Tavolo delle Regole”** si attiva quando si ravvisa un complesso ma circoscritto problema di occupazione abusiva in un edificio pubblico. Cerca di affrontare la problematica generale differenziando le situazioni singole delle famiglie coinvolte. Al Tavolo partecipano tutti i rappresentanti delle istituzioni interessate: i proprietari e i gestori delle case, le forze di polizia (Carabinieri, P.S.), i settori dell'Amministrazione coinvolti. L'esperienza, mutuata dal programma Contratto di Quartiere sulle case Aler, è ora attiva nella casa del Comune di Milano, ora gestite da M.M. in via Volontari del Sangue, 2 a Cinisello.
3. **La gestione del flusso comunicativo**, attraverso un Front Office, aperto 3 giorni alla settimana, ad accesso libero che permette di governare la correttezza delle informazioni relativamente al tema della casa. Inoltre è il luogo privilegiato, capace di filtrare la domanda espressa per un eventuale invio corretto ad altri servizi.
4. **L'attivazione e gestione di strumenti di contrasto all'emergenza abitativa** si sviluppa attraverso la pianificazione di azioni integrate con gli altri servizi del Settore Sociale ed Educativo e con le realtà del 3° e del 4° settore, al fine di contrastare la vulnerabilità e l'emergenza abitativa, che, anche attraverso la gestione di Fonti/Piani Regionali/Nazionali, si traduce in atti amministrativi e azioni di intermediazione con i proprietari.

Tra le **misure** attive o di prossima attivazione possiamo enumerare:

- il Fondo per il Sostegno all'Affitto, finanziato con fondi regionali (60%) e comunali (40%), viene attivato tutti gli anni con specifica Delibera Regionale;
- il Contributo Affitto Comunale, che può arrivare a sostenere le spese relative al canone d'affitto più spese con l'erogazione di un contributo per 4 mesi per 4 anni, nel caso di un'abitazione sita a Cinisello Balsamo, oppure di 4 mesi per 1 anno per soluzioni fuori comune;
- i fondi regionali per progetti sperimentali (ad esempio il fondo rotativo attivato con la DGR n. 1032 del 2013);
- la ricerca di soluzioni abitative temporanee;
- l'attivazione del fondo straordinario perdita lavoro/casa per il ricorso a soluzioni temporanee di residenzialità, per nuclei familiari sfrattati in particolari condizioni di fragilità economica e per brevi periodi, durante i quali il servizio co-costruisce con l'interessato un progetto individuale di accompagnamento alla soluzione abitativa. Tale fondo viene dunque attivato in via prioritaria ed esclusiva, per sostenere le spese di ospitalità/residenzialità temporanea, individuate autonomamente dalle famiglie.
- i progetti di incentivazione del canone concordato (come indicato nelle Delibere Regionali 1032/2013 e 2207/2014);
- i progetti per il contrasto alla morosità incolpevole – DGR n. 2648/2014 – misura promossa da Regione Lombardia che prevede la segnalazione alla Prefettura delle famiglie sottoposte a sfratto esecutivo per morosità. L'Ufficio, ricevuta la domanda,

valuta la documentazione e costruisce una relazione che attesti la morosità incolpevole e il progetto per la risoluzione del problema abitativo.

Nel caso di parere favorevole della Prefettura, emesso con decreto, i nominativi vengono inviati alle F.F.O. e al Tribunale di Monza per il differimento della forza pubblica nell'esecuzione degli sfratti (termine massimo di 6 mesi).

Infine, per i nuclei segnalati alla Prefettura, Regione Lombardia riconosce un contributo economico da utilizzare nel percorso di risoluzione abitativa;

- il bando a favore di nuclei familiari sottoposti a procedure esecutive di rilascio per finita locazione, promuovendo prioritariamente la sottoscrizione di nuovi contratti a canone concordato;
- il bando "Reddito di autonomia" a favore delle famiglie particolarmente disagiate per il mantenimento dell'abitazione in locazione.

## **5. Supporto e accompagnamento delle persone a rischio abitativo**

**Il modello attuale** L'équipe di supporto si è insediata, all'interno dell'Agenzia per la Casa del Comune di Cinisello Balsamo, a partire da Ottobre 2014 al fine di attivare interventi volti al sostegno abitativo di nuclei in situazione di emergenza e difficoltà, ed è composta da una coordinatrice di progetto, due educatrici professionali e un'assistente sociale, per un monte ore complessivo/settimanale di 42 ore.

Ad oggi è previsto un ventaglio di interventi diversificati e attivabili di volta in volta in base al bisogno specifico del nucleo interessato, finalizzato a promuovere e sostenere la ricerca autonoma e il collocamento in nuove abitazioni per far fronte a sfratti imminenti o già eseguiti.

Le azioni messe in campo fanno capo a un sostegno generale all'abitare attraverso interventi di tipo socio-educativo ed in presenza di requisiti stabiliti da linee guida comunali, anche di tipo economico.

Il modello prevede un percorso di accompagnamento delle famiglie che si avvicinano al servizio attraverso la sottoscrizione di un patto educativo, che impegna entrambe le parti a rispettare gli **accordi** e le scadenze stabilite durante i colloqui stessi.

La tipologia degli interventi da avviare viene definita in base alle caratteristiche di ogni nucleo e in base soprattutto ai bisogni esposti o anche più latenti. Le educatrici svolgono un lavoro di ricerca e attivazione di reti sul territorio in modo da poter formalizzare la proposta che nella maggior parte dei casi contiene anche tempi e modalità di verifica del percorso.

- ## **6. Gestione delle reti sociali intese come ampliamento delle reti locali ed extraterritoriali**
- con soggetti del pubblico (Aler, Comuni dell'ambito, altri Enti pubblici), con organi sindacali, con soggetti del terzo settore e con soggetti profit (agenzie immobiliari; cooperative edificatrici; proprietari di unità immobiliari) – attraverso la condivisione di patti che identifichino ruolo e funzioni di ciascuno.

## **7. Rinnovo dell'Accordo Territoriale ai sensi dell'art. 2 comma 3 della Legge 431/98**

Al fine di promuovere una maggiore diffusione del canone concordato nel territorio comunale, anche in relazione alle misure legate ai progetti sperimentali derivanti dalle DGR 1032/2013 e 2207/2014, dal mese di ottobre l'ufficio sta supportando l'Amministrazione Comunale per la definizione di un nuovo accordo locale per la stipula di contratti di locazione agevolati, condiviso con il maggior numero possibile di rappresentanti degli inquilini e della proprietà edilizia.

8. **Presidio dei quartieri** inteso come lavoro di “presenza” dell'Ufficio nei due quartieri tradizionalmente oggetto di attenzione “progettuale” da parte dell'amministrazione comunale:

- **S. EUSEBIO:**

L'intervento del Contratto di Quartiere 2 è in una fase di stand by per le note difficoltà economiche di Aler a procedere con i lavori nei cantieri. Attualmente, vengono organizzati degli incontri periodici con i comitati inquilini dei caseggiati coinvolti, per mantenere alcune relazioni significative, frutto di anni di lavoro attraverso metodologie consolidate e in vista di una futura ripartenza per concludere il programma.

Gli incontri che si tengono con regolarità sono quelli con i vigili di quartiere (un incontro/mese), il **Laboratorio di Quartiere** (un paio di incontri all'anno), la **newsletter** (due numeri all'anno) e l'aggiornamento del **sito internet** dedicato.

Negli scorsi mesi, in collaborazione con il Distretto Sociosanitario (ASL Milano), è stata ampliata l'esperienza locale dei **gruppi di cammino**.

Infine, con l'ottenimento del finanziamento di due progetti tramite il bando dei **Laboratori Sociali**<sup>1</sup>, l'ufficio ha curato l'approccio con il territorio, la presentazione dei partners, l'avvio nei 4 caseggiati coinvolti e la parte di regia con Aler, le cooperative sociali e il contatto con Regione Lombardia.

- **CROCETTA:**

La natura della progettualità è da tempo mutata e la presenza dell'Agenzia, si traduce attraverso gli incontri programmati insieme ai comitati e la cittadinanza che nel tempo hanno manifestato interesse , tanto da aver acquisito circa un centinaio di contatti di posta elettronica.

Gli incontri, che si tengono con regolarità, sono quelli del cosiddetto **Tavolo Crocetta** (un incontro/mese), promossi in occasione di richieste specifiche o frutto della programmazione interna all'Agenzia.

I temi attualmente di grande interesse sono: abitare, sicurezza, pulizia e spazi verdi, mercato, copertura autostrada, mancanza di spazi commerciali di prossimità, tunnel sotto la Sp5.

Gli incontri sono verbalizzati e inviati a tutta la **mailing list**. Si aggiungono altre forme di comunicazione quali la **newsletter** (due all'anno) e l'aggiornamento del **sito internet** dedicato.

Per il futuro di **L.go Milano**, in collaborazione con l'Urbanistica si sono tenuti 4 incontri di progettazione partecipata con i cittadini oltre a quelli di programmazione con l'ufficio richiedente.

Inoltre si sostiene e si partecipa alla realizzazione della **festa di quartiere**.

9. **Attività di progettazione per la partecipazione a bandi** riguardanti i temi delle politiche abitative, finalizzati al recupero di risorse aggiuntive.

---

1 Vedi ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE - parte 2° - pag 16

## **B. – GLI STRUMENTI DI SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ**

Tutti gli strumenti di seguito menzionati, hanno lo scopo di migliorare il lavoro dell'ufficio e di promuovere le fasi di monitoraggio e di valutazione del fenomeno abitativo.

1. **CARTELLA UTENTI** condivisa dallo staff dell'ufficio – raccoglie la storia pregressa ed attuale dei cittadini che si rivolgono all'Agenzia per accedere a bandi e/o contributi (ERP/POR; contributi economici comunali; domande in deroga; FSA; DGR 1032 misure per il mantenimento dell'abitazione; DGR 2648 misure per il differimento delle procedure di sfratto; bando a favore delle procedure di sfratto per finita locazione; bando “Reddito di autonomia).
2. **CRUSCOTTO** – file in OpenOffice che riassume per grandi categorie, le prestazioni/bandi e le opportunità aperte, con la possibilità di accedere direttamente, con collegamento digitale, alla pagina e/o alla documentazione connessa. Tale strumento, costantemente aggiornato, facilita gli sportellisti nel dare risposta alle diverse richieste dei cittadini in tempi brevi ma precisi.
3. **CARTELLA di accesso** allo sportello – foglio elettronico che registra nelle giornate di apertura gli utenti che accedono allo sportello; il motivo dell'accesso; le note. Nello stesso tempo rappresenta un valido strumento di primo filtro della domanda e di primo invio ai colleghi dell'Agenzia, permettendo quindi a quest'ultimi di consultare l'elenco nelle ore di back office e di gestire le domande in momenti e spazi differenti. Tale strumento viene inoltre utilizzato per le statistiche mensili degli accessi.
4. **CARTELLA SFRATTI** – strumento informatico pensato per monitorare gli stadi di evoluzione delle procedure di sfratto, dal quale si desumono le informazioni per:
  - eventuale inserimento nei colloqui di accompagnamento;
  - eventuale domanda di Morosità Incolpevole per il differimento delle F.F.O.;
  - eventuale domanda per nuclei sottoposti a sfratto per FINITA LOCAZIONE;
  - eventuale invio alle misure sperimentali per il mantenimento dell'abitazione in locazione.
5. **SITO COMUNALE - PAGINA “ABITARE”** - Da quest'estate è operativa una sezione apposita del sito comunale dedicata all'agenzia per la casa, quale strumento comunicativo supplementare dell'Ufficio. Qui convergono tutte le informazioni quali: bandi, contributi, accordi territoriali, finanziamenti straordinari, attività di quartiere, ecc. [[www.comune.cinisello-balsamo.mi.it/agenziacasa](http://www.comune.cinisello-balsamo.mi.it/agenziacasa)]
6. **SCHEDE PROGETTO INDIVIDUALE** – utilizzato dall'équipe di supporto per la stesura del progetto di aiuto concordato con il destinatario. A tale strumento si aggiunge un diario che raccoglie la storia del percorso svolto e contemporaneamente i risultati raggiunti. Infine nella cartella condivisa e quindi consultabile dallo staff, è in fase di creazione un file di sintesi dei percorsi che monitora gli appuntamenti e lo stato della lista d'attesa.
7. **SCHEDE PER IL BILANCIO FAMILIARE** – strumenti in dotazione all'équipe di accompagnamento quale supporto sulla tenuta del bilancio familiare, attraverso una relazione educativa alla gestione del denaro su obiettivi specifici utili a generare laddove

possibile una qualche capacità di risparmio, accanto a un accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro.

8. **OSSERVATORIO** – L'Osservatorio sulla Condizione Abitativa di Cinisello Balsamo si propone di monitorare le dinamiche abitative sul territorio e contribuire alla valutazione degli effetti delle politiche dell'abitare messe in campo dall'Amministrazione e dai soggetti che a vario titolo intercettano questioni abitative, innanzitutto mettendo in relazione le molteplici informazioni desumibili dalle banche dati esistenti sia all'interno del Comune che presso altri enti pubblici, ed in secondo luogo acquisendo e gestendo dati e informazioni desumibili attraverso periodiche rilevazioni presso fonti private.
  
9. **PIATTAFORMA WEB** - in fase di realizzazione all'interno di un progetto sperimentale finanziato da Regione Lombardia. Il progetto intende promuovere un cambiamento nella cultura organizzativa pubblica che trasformi l'approccio gestionale classico verso una modalità interna ed esterna, maggiormente trasversale ed integrata.  
In Particolare nell'area degli interventi di manutenzione ordinaria presso i caseggiati di edilizia pubblica, si andranno a individuare forme di intervento differenti, anche attraverso il supporto di strumentazione web, per un risultato certo e tempestivo. Oggi appare fondamentale sviluppare modalità di lavoro che prevedano l'utilizzo del web in integrazione alla forma classica, in particolare in alcuni contesti appare necessario accompagnare questi strumenti e queste modalità con della formazione e delle figure che possano svolgere un "ruolo ponte" con tutti gli abitanti.  
Un altro elemento di valorizzazione è rappresentato dalla necessità del gestore di avvalersi di procedure di controllo e di trasparenza verso i propri inquilini e la comunità, pertanto l'approccio organizzativo dovrà avvalersi di strumenti comunicativi chiari, aggiornati in tempo reale e capaci di restituire la storia dei lavori in termini di tempo e di risoluzione del problema.
  
10. **EQUIPE DI SERVIZIO** - sono programmate settimanalmente per fare il punto sulle misure aperte; aggiornare i colleghi sui percorsi seguiti da ciascun collaboratore; condividere nuovi percorsi di lavoro. Parallelamente ogni settimana ci si incontra con l'équipe educativa per preparare i colloqui di 2° livello e per analizzare il percorso nel suo insieme.

## C – LO STAFF

L'Agenzia per la Casa si fonda su esperienze e professionalità diverse, maturate negli anni, all'interno di diversi Settori dell'Amministrazione.

Professioni tecniche, sociali e amministrative che nel tempo hanno affrontato progettualità inerenti la riqualificazione urbana, la progettazione partecipata oltre alle tradizionali attività attinenti la gestione dei diversi bandi sulla Casa, così come previsto dalla normativa.

Oggi inseriti in un unico gruppo di lavoro, con gli strumenti dati, si vuole offrire una risposta sempre più differenziata ad una domanda che, a differenza del passato, deve essere predisposta con strategie ed offerte diverse e personalizzate.

## **Composizione dello staff – tipologia del contratto di lavoro**

Il gruppo di lavoro è composto da 14 professionisti di cui:

- 6 con contratto a tempo pieno
- 1 con contratto part time (18 ore)
- 5 con contratto a termine di cui 4 con scadenza al 31 dicembre 2015
- 2 doti comuni (scadenza a giugno 2016)

Nello specifico il servizio, attraverso il personale impiegato, svolge le seguenti funzioni:

- **Amministrativa/gestionale e di controllo** di tutte le attività che producono una qualche forma di erogazione e/o di assegnazione – alcuni esempi: assegnazioni alloggi ERP (graduatoria/in deroga/stato di fatto/POR) contributi comunali per il sostegno affitto; contributi regionali -FSA; contributo straordinario per crisi lavoro/casa;
- **Sociale/educativa e di mediazione** che viene giocata su livelli differenti e con soggetti differenti – alcuni esempi: colloqui di mediazione con inquilini e proprietari (misure relative alla DGR 1032); colloqui educativi di secondo livello con persone a rischio di sfratto; colloqui con inquilini e proprietari per il differimento delle F.F.O.O. nell'esecuzione di sfratti;
- **Relazionale** svolta trasversalmente da tutto lo staff durante i diversi momenti della giornata lavorativa. Tale funzione richiama oltremodo, la capacità di saper decodificare la domanda in entrata, anche quella non esplicitata, per indirizzare la persona al servizio o allo strumento più idoneo per la risoluzione del problema.
- **Monitoraggio/Verifica** periodica per garantire:
  1. il presidio costante del modello gestionale che permette eventuali aggiustamenti in itinere;
  2. la lettura del fenomeno “Abitare” nei suoi differenti aspetti (OSSERVATORIO);
  3. la verifica degli obiettivi e dei risultati;
  4. la riprogrammazione delle azioni in essere.
- **Programmatoria/Progettuale** l'attenzione costante all'analisi delle misure attivate, garantisce al servizio di ricevere una serie di informazioni sul fenomeno abitativo funzionali alla partecipazione ai bandi.
- **Informazione/Comunicazione** interna ed esterna, risponde a due macro finalità. La prima garantisce al servizio e all'Amministrazione di conoscere le differenti opportunità/misure in essere. La seconda finalità, strettamente connessa alla prima, è rivolta all'esterno e permette di promuovere la qualità dell'informazione riducendo così “il pellegrinaggio” delle persone verso altri uffici pubblici (politici/dirigenziali) alla ricerca di risposte diverse da quelle ottenuti dall'Agenzia.

Per concludere questa sezione del documento ci preme sottolineare che se da un lato le diverse professionalità che compongono il gruppo di lavoro sono da ritenersi un'importante e significativa risorsa per l'evoluzione del servizio, dall'altro ha comportato e comporta, un impegno costante di **formazione** in campo normativo per tutte le misure erogate dagli organi statali e regionali. A questo si devono aggiungere momenti di **autoformazione** per riuscire a declinare le direttive legislative applicandole nei modelli e ruoli innovati per il servizio.

**D - Costruzione e cura di un network** di comunità con i tutti i soggetti esterni all'Amministrazione, che in qualche misura hanno ruolo pubblico/sociale e civile in tema di politiche abitative. Ad oggi i soggetti intercettati sono:



## PARTE SECONDA

Questa seconda parte è pensata per restituire all'Amministrazione Comunale i dati quantitativi dell'Agenzia per la Casa, relativi al periodo da **Ottobre 2014**, data dell'istituzione dell'Agenzia per la Casa e contestuale insediamento del servizio nel Settore Sociale ed Educativo, **ad Ottobre 2015**.

| ASSEGNAZIONE ALLOGGI |                |                              |        |                               |          |                |          |
|----------------------|----------------|------------------------------|--------|-------------------------------|----------|----------------|----------|
| Anno                 | ERP            |                              |        |                               |          | POR            |          |
|                      | Da graduatoria | In deroga                    | Totale | delle quali in stato di fatto | In corso | Da graduatoria | In corso |
| <b>2014</b>          | 24             | 7                            | 31     | 7                             | -        | 2              | -        |
| <b>2015</b>          | 18             | 6 ex art. 14<br>1 ex art. 15 | 25     | 5                             | 10       | -              | 11       |

| STATISTICHE INGRESSI ALLO SPORTELLLO CASA |                   |                     |                            |               |              |
|---|-------------------|---------------------|----------------------------|---------------|--------------|
| mese                                      | n. GG di apertura | n. tot. di ingressi | Media giornaliera ingressi | Ore sportello | Media oraria |
| Novembre '14                              | 12                | 196                 | 16,3                       | 48            | 4,1          |
| Dicembre '14                              | 12                | 183                 | 15,3                       | 52,5          | 3,5          |
| Gennaio '15                               | 9                 | 187                 | 20,8                       | 36            | 5,2          |
| Febbraio '15                              | 12                | 284                 | 23,7                       | 48            | 5,9          |
| Marzo '15                                 | 14                | 274                 | 19,6                       | 57            | 4,8          |
| Aprile '15                                | 12                | 215                 | 17,9                       | 49,5          | 4,3          |
| Maggio '15                                | 12                | 270                 | 22,5                       | 48            | 5,6          |
| Giugno '15                                | 13                | 391                 | 30                         | 49,5          | 7,9          |
| Luglio '15                                | 13                | 187                 | 14,4                       | 51            | 3,7          |
| Agosto '15                                | 13                | 95                  | 7,3                        | 49,5          | 1,9          |
| Settembre '15                             | 13                | 210                 | 16,2                       | 55,5          | 3,8          |
| <b>Totali</b>                             | <b>135</b>        | <b>2.492</b>        | <b>18,6</b>                | <b>544,5</b>  | <b>4,6</b>   |

Ai quali vanno aggiunti n. **691** accessi allo sportello dedicato utilizzato per: FSA 2014 e 2015, POR 2015.

| ACCESSI AL SITO INTERNET AGENZIA PER LA CASA |                           |
|--|---------------------------|
| mese   | Visualizzazione di pagina |
| Luglio/Agosto 2015                           | 7.356                     |
| Settembre 2015                               | 5.531                     |
| <b>Totali</b>                                | <b>12.887</b>             |

| <b>STRUMENTI DI CONTRASTO ALL'EMERGENZA ABITATIVA – Periodo Gennaio/Marzo2015</b>   |                                |                 |
|---|--------------------------------|-----------------|
| <b>Tipologia Strumento</b>  | <b>n. destinatari</b>          | <b>Valore €</b> |
| <b>FSA 2013</b> controllato e liquidato nel 2014 (domande presentate 318)   | <b>114</b>                     | € 111.862,00    |
| <b>FSA 2014</b> controllato nel 2015 (domande presentate 300)   | <b>231</b>                     | € 266.788,38    |
| <b>FSA 2015</b> in fase di controllo (domande presentate 156)   | <b>127</b>                     | N.V.            |
| <b>Progetti sperimentali</b> regionali (DGR 1032) – totale persone (novembre/ottobre 2015) di cui:                          | <b>314</b>                     |                 |
| n. proprietari  | <b>143</b>                     |                 |
| n. inquilini  | <b>171</b>                     |                 |
| n. totale colloqui  | <b>314</b>                     |                 |
| n. totale di contratti a canone concordato conclusi azione 1  | <b>13 + 3 in fase chiusura</b> |                 |
| n. contratti a canone concordato azione 3 conclusi  | <b>1</b>                       |                 |
| n. appartamenti di proprietà azione 3 messi a disposizione  | <b>1</b>                       |                 |
| n. domande azione 3 presentate da potenziali inquilini  | <b>5</b>                       |                 |
| n. domande soci cooperative azione 2 DGR 1032 in corso  | <b>45</b>                      | € 22.000,00     |
| <b>Fondo straordinario</b> casa/lavoro- totale persone (gennaio-ottobre) di cui:  | <b>31</b>                      |                 |
| n. soluzioni per ospitalità temporanea  | <b>15</b>                      | € 56.810,00     |
| n. nuovi contratti di locazione   | <b>7</b>                       |                 |
| n. buoni a favore delle spese di locazione (evitato l'avvio di procedure di sfratto)  | <b>8</b>                       |                 |
| <b>Progetto graduazione</b> F.F.O. nell'esecuzione degli sfratti (DGR 2468) – totale persone (gennaio-ottobre 2015) di cui: | <b>53</b>                      |                 |
| n. avvio nuove locazione su mercato privato   | <b>8</b>                       |                 |
| n. assegnazioni ERP da Graduatoria  | <b>3</b>                       | € 145.500,00    |
| n. rientri nella famiglia di origine (genitori/suoceri – case di proprietà)   | <b>2</b>                       |                 |
| n. assegnazioni in Deroga art. 14   | <b>1</b>                       |                 |
| n. domande per assegnazione POR (in corso)  | <b>1</b>                       |                 |
| <b>Progetto Sfratti</b> per Finita Locazione  | <b>4</b>                       | € 22.000,00     |

| <b>CONTRIBUTO COMUNALE AFFITTO</b> |                      |             |             |             |             |             |                         |
|------------------------------------|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|
|                                    |                      | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>Totale 2011-2015</b> |
| <b>Domande</b>                     | <b>Totale</b>        | 34          | 33          | 35          | 42          | 32          | <b>176</b>              |
|                                    | <b>Accolte</b>       | 19          | 21          | 28          | 36          | 28          | <b>132</b>              |
|                                    | <b>Rifiutate</b>     | 15          | 12          | 7           | 6           | 4           | <b>44</b>               |
| <b>Contributi erogati</b>          | <b>Prima volta</b>   | 9           | 11          | 18          | 18          | 13          | <b>69</b>               |
|                                    | <b>Rinnovi</b>       | 10          | 10          | 10          | 18          | 15          | <b>63</b>               |
|                                    | <b>Valore totale</b> | € 44.718,40 | € 51.975,96 | € 65.750,21 | € 80.996,18 | € 64.302,18 | <b>€ 307.742,93</b>     |
|                                    | <b>Valore medio</b>  | € 2.353,60  | € 2.475,05  | € 2.348,22  | € 2.249,89  | € 2.296,51  | <b>€ 2.331,39</b>       |
| <b>Media valori canone + spese</b> |                      | € 7.562,38  | € 7.520,33  | € 7.271,81  | € 6.824,24  | € 7.063,82  | <b>€ 7.186,99</b>       |

**PROCEDURE DI EROGAZIONE CONTRIBUTI PUBBLICI** - il lavoro di controllo dei requisiti per l'ottenimento dei contributi di sostegno all'affitto ha favorito un'equa distribuzione sugli aventi diritto, evitando così l'eventuale erogazione a possibili destinatari che per errori materiali o per omesse dichiarazioni, non risultavano idonei alla misura. Tale operazione richiede un impegno di tempo/lavoro che coinvolge tutto lo staff per un periodo medio di 60 giorni all'anno, ed ha permesso di evitare l'erogazione di contributi a 87 nuclei privi dei requisiti per accedere ai fondi. Il beneficio economico per l'Amministrazione si traduce sia in una minore spesa (€ 7.972,06 nel 2013 ed € 28.000,00 circa nel 2014) sia in una maggiore entrata, legata a trasferimenti di fondi regionali a titolo premiale per le attività di controllo svolte (€ 5.550,03 nel 2013 e 11.000,00 circa nel 2014). Il saldo positivo sulle due annualità - legato alle attività di istruttoria svolte tra ottobre 2014 ed aprile 2015 - ammonta quindi a € 52.500,00 circa.

**CHIUSURA CONTRATTO DI QUARTIERE 2** – a fronte della chiusura dei cantieri a causa delle note difficoltà finanziarie dei ALER, l'ufficio tramite un'intensa relazione-negoziazione con la DG Casa – Housing Sociale e Pari Opportunità, ha ottenuto che parte dei finanziamenti prevista dal CdQ2 a favore di Aler, venissero girati sul bilancio comunale per la manutenzione straordinaria dell'edificio di Via Mozart, 23, per un totale complessivo pari ad € 203.000,00.

**STATISTICHE SFRATTI** dati calcolati sugli ultimi 4 anni e aggiornati a Settembre 2015, sono incompleti e non provengono da fonte univoca. si tratta di un monitoraggio degli accessi agli sportelli dell'Ufficio Case e dei Servizi Sociali da parte di nuclei che comunicano una situazione di sfratto.

|                      | <b>Totale</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> |
|----------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Convalida di sfratto | 48            | 4           | 4           | 21          | 19          |
| Sfratti eseguiti     | 92            | 15          | 20          | 24          | 33*         |

\* di cui **15** hanno trovato soluzioni abitative tramite la misura DGR 2468/2014 "Differimento nella programmazione delle uscite della F.F.O. nell'esecuzione dello sfratto".

**Casi seguiti casistica:**

| <b>Casi attualmente seguiti</b> | <b>Casi chiusi</b> | <b>Totale casi incontrati</b> |
|---------------------------------|--------------------|-------------------------------|
| 86                              | 57                 | 143                           |

| <b>Nuclei già sfrattati</b> | <b>proprietari</b> | <b>inquilini privati</b> | <b>Inquilini cooperative edificatrici</b> |
|-----------------------------|--------------------|--------------------------|---|
| 7                           | 14                 | 31                       | 22  |

| <b>Nuclei con minori</b> | <b>Nuclei con disabili</b> |
|--------------------------|----------------------------|
| 55                       | 10                         |

### Alcuni esempi sul lavoro di accompagnamento

Questa parte del documento intende visualizzare come il percorso deve modificarsi in funzione di una molteplicità di aspetti correlati alle storie dei soggetti inseriti nei percorsi che possono, di volta in volta rivelarsi come punti di forza o di debolezza.

L'analisi sui casi seguiti dall'équipe dimostra come i risultati possono essere raggiunti o meno in funzione della presenza di

#### **punti di forza:**

- la presenza di una rete territoriale di volontariato attiva e costruita attraverso un importante lavoro di relazione promosso dall'équipe;
- la presenza nel nucleo, di un reddito mensile anche minimo per l'inserimento nelle attuali misure progettuali per il mantenimento dell'abitazione (DGR 1032 e 2207);
- la presenza di una rete parentale/amicale che permette di supportare il nucleo per un periodo medio/lungo dando loro ospitalità ed evitando, nel contempo un dispendio economico altrimenti necessarie per gestire l'emergenza presso strutture residenziali;
- la stretta interconnessione con alcune rappresentanze sindacali, in particolare come promozione di informazioni corrette sulle misure e sulle azioni di prevenzione.

#### **punti di debolezza:**

- poche e scarse occasioni di reinserimento lavorativo, soprattutto per i **nuclei composti da persone "fragilità sociali" come ad esempio ultracinquantenni o donne sole con minori** senza una significativa rete parentale a supporto nella conciliazione della famiglia/lavoro;
- assenza di rete parentale o amicale quale risorsa di supporto nell'emergenza;
- atteggiamento "assistenzialistico" diffuso da alcune persone che si è rilevato come elemento altamente critico e alla base di molti abbandoni nel percorso di supporto.

### Alcuni esempi in termini quantitativi del percorso di accompagnamento

I primi due casi si riferiscono alla tipologia di donne sole con minori. Nel primo caso (**caso A**) la donna non ha risorse economiche (perdita del lavoro) ne tanto meno risorse di rete sociale.

Il secondo caso (**caso B**) la donna pur non avendo una rete parentale, ha un reddito minimo che permette all'équipe di proporre un accompagnamento differente verso la ricerca di un nuovo canone di locazione.

#### **Caso A**

| 1° accesso segnalazione SS | Colloquio di conoscenza | Colloquio di approfondimento/progetto | Equipe sul caso | Collocamento presso 1 struttura | Incontri per costruzione di una rete | Tutoring | Caso aperto - chiuso |
|----------------------------|-------------------------|---------------------------------------|-----------------|---------------------------------|--------------------------------------|----------|----------------------|
| 1                          | 1                       | 2                                     | 3               | 1                               | 15                                   | 17       | aperto               |

#### **Caso B**

| 1° accesso segnalazione sportello casa | Colloquio di conoscenza | Colloquio di approfondimento - progetto DGR 1032 | Tutoring | Accompagnamento attivo nella nuova soluzione abitativa | Caso aperto/ chiuso   |
|--|-------------------------|--|----------|--|---|
| 1                                      | 1                       | 2  | 3        | 1  | Caso chiuso con sottoscrizione di un nuovo contratto (1032) |

Si rappresentano ora due casi relativi a nuclei familiari con figli minorenni e/o maggiorenni in carico. Il **caso A** è relativo al percorso avviato insieme ad una famiglia numerosa con una sola entrata economica (marito) che chiaramente con la crisi economica ha determinato il crollo del nucleo e la perdita della casa di proprietà.

Il secondo caso (**B**) si riferisce ad un nucleo composto da figli minorenni e maggiorenni che permettono di mantenere un minimo di reddito utile per la soluzione del problema.

**Caso A**

| 1° accesso segnalazione sportello casa | Colloquio di conoscenza | Colloquio di approfondimento | Colloqui per costruzione e sottoscrizione di 1 progetto | Caso aperto/ chiuso                                   |
|--|-------------------------|------------------------------|---|---|
| 1                                      | 1                       | 4                            | 1   | Chiuso per rinuncia e non accettazione delle proposte |

**Caso B**

| 1° accesso segnalazione sportello casa | Colloquio di conoscenza | Colloquio di approfondimento | Colloqui ad hoc per l'orientamento al lavoro della figlia maggiorenne | Tutoring | Caso aperto/ chiuso               |
|--|-------------------------|------------------------------|---|----------|-----------------------------------|
| 1                                      | 1                       | 2                            | 1   | 4        | Chiuso per assegnazione in deroga |

Questa ultima sezione presenta alcuni esempi di percorsi aperti con nuclei familiari con in carico disabili, senza figli o persone sole.

**Caso A – nucleo con disabile**

| 1° accesso segnalazione sportello casa | Colloquio di conoscenza | Colloquio di approfondimento | Colloqui per costruzione e sottoscrizione di 1 progetto | Caso aperto/ chiuso |
|--|-------------------------|------------------------------|---|---------------------|
| 1                                      | 1                       | 1                            | 1   | aperto              |

**Caso B – nucleo senza figli**

| 1° accesso segnalazione sportello casa | Colloquio di conoscenza | Colloquio di approfondimento | Caso aperto/ chiuso |
|--|-------------------------|------------------------------|---------------------|
| 1                                      | 1                       | 1                            | aperto              |

**Caso C – persone sole**

| 1° accesso segnalazione sportello casa | Colloquio di conoscenza | Colloquio di approfondimento | Orientamento presso Centro per l'Impiego | Caso aperto/ chiuso |
|--|-------------------------|------------------------------|--|---------------------|
| 1                                      | 1                       | 1                            | 3  | aperto              |

In conclusione è possibile affermare che il processo di accompagnamento alla risoluzione di disagi abitativi, muovendosi sulla complessità e sulla multiproblematicità delle persone, determina una risposta del servizio differenziata in base alla valutazione e al progetto individuale, con la definizione di tempi di inizio e fine del percorso a cura del servizio.

## ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE

Lo staff dell'Agenzia per la Casa ha sviluppato in questi anni una forte esperienza di progettazione e partecipazione a bandi di diversa natura e scala d'intervento, utile sia dove si è vinto il bando (Città di città, CdQ 1 e 2) sia dove, pur non ottenendo il finanziamento, si è comunque presentato un progetto che è stato valutato ammissibile a finanziamento (FEI). Questa particolare modalità di lavoro richiede la capacità di definire obiettivi e scenari futuri in maniera chiara e sintetica, e la necessità di operare con tempi certi (e relativamente brevi) e risorse definite, ed è strettamente correlata alla capacità di "fare rete" con partner di diverso livello.

Su questa base negli ultimi mesi del 2014 sono stati presentati e finanziati i seguenti progetti:

- **Bando Regionale** "nuovi modelli di gestione sociale negli alloggi di edilizia residenziale pubblica, ai sensi della l.r. 27/2009 "testo unico delle leggi regionali in materia di edilizia residenziale pubblica". approvazione dei criteri per la predisposizione del bando "laboratori sociali di quartiere – nuovi spazi di attivazione sociale". La partecipazione ha visto finanziati i seguenti progetti da sviluppare su 10 mesi (Gennaio/Ottobre 2015) per un budget regionale pari ad € 120.000.

| Nome progetto   | Partnership  | Importo complessivo | Importo incassato nel 2014 | Importo da incassare nel 2015 |
|---|--|---------------------|----------------------------|-------------------------------|
| "IL CAMBIAMENTO PASSA DALLE PERSONE: promozione rappresentanza - organizzazione dell'intermediazione" | Comune di Cinisello Balsamo<br>Aler Milano<br>Ass. MARSE | € 60.000,00         | € 32.181,40                | € 27.818,60                   |
| "SI PUO' FARE: contrasto morosità incolpevole – contrasto disagio social <sup>2</sup> "<br>3.         | Comune di Cinisello Balsamo<br>Aler Milano<br>Coop. A77  | € 60.000,00         | € 32.181,40                | € 27.818,60                   |
|   |  | <b>€ 120.000,00</b> | <b>€ 64.362,80</b>         | <b>€ 55.637,20</b>            |

- **Bando Regionale** "misure sperimentali per il mantenimento dell'abitazione in locazione di cui alla d.g.r. 1032/2013" e DGR 2207/2014 - da sviluppare su 3 anni (fine 2014/2017) per un budget complessivo di **€ 401.149,62 (DGR 1032) oltre ad uno stanziamento già deliberato da Regione Lombardia per ulteriori € 179.653,87 (DGR 2207)** a seguito di un ulteriore progetto presentato i cui esiti saranno resi disponibili, a seguito di definizione di ulteriore protocollo d'intesa, presumibilmente entro giugno 2015, ed esplicitate in:

① **AZIONE 1** Azione rivolta a piccoli proprietari ed inquilini in condizione di morosità incolpevole per ottenere il blocco delle procedure di sfratto anche esecutive contestualmente alla definizione di un piano di rientro insieme alla rinegoziazione del contratto di affitto a canone concordato ex lege 431/98 ;

② **AZIONE 2** Azione rivolta alla Cooperazione abitativa e alle Fondazioni per favorire il rientro da morosità incolpevole.

③ **AZIONE 3** Azione di sostegno strutturale per la diffusione del canone concordato, ex Legge 431/98, attraverso l'istituzione di un fondo di garanzia e contributi a fondo perduto a favore dei proprietari disponibili a locare immobili a canone concordato.

- **Bando Regionale** “Linee Guida per l'attuazione delle iniziative a sostegno degli inquilini morosi incolpevoli” e contestuale assegnazione delle risorse economiche al Comune di Cinisello Balsamo pari ad **€ 165.012,00**.

Tale intervento interessa in forma prioritaria, i nuclei familiari sottoposti a sfratto per Morosità Incolpevole, in situazione di sopravvenuta impossibilità a provvedere al pagamento del canone locativo a ragione della perdita o consistente riduzione della capacità reddituale del nucleo familiare.

Il Servizio da Gennaio 2015 ha costruito un processo che prevede:

1. definizione di “linee operative” che richiamano le condizioni necessarie ed utili al fine di rendere omogenea l'applicazione della misura sul contenimento della morosità incolpevole, oltre che di consentire il coordinamento delle diverse misure attive in materia di sostegno all'affitto e contrasto dell'emergenza abitativa, nonché di attuare un'efficace attività di monitoraggio;
  2. incontri di presentazione con alcune realtà locali, con particolare attenzione, alle sigle sindacali (n. 3) per informali sulla misura e per concordare insieme modalità di diffusione verso gli inquilini;
  3. promozione dell'iniziativa tramite avviso pubblico e contatti diretti con le famiglie che comunicano allo sportello il loro procedimento di sfratto;
  4. raccolta, valutazione e segnalazione dei casi alla Prefettura di Milano e a Regione Lombardia – Tale attività richiede un tempo/lavoro medio di 10 ore settimanali per 1 persona;
  5. rapporto costante con Prefettura di Milano per accordi/mediazioni sui casi segnalati;
  6. colloqui con gli inquilini e, in alcuni casi, con i proprietari, al fine di costruire le condizioni necessarie alla fuoriuscita dal problema “sfratto” e relativa ricerca di soluzioni. L'équipe di accompagnamento sta monitorando direttamente 47 situazioni sulle 53 formalmente segnalate. A ciascun nucleo viene dedicato un tempo medio di 10 ore corrispondenti ad una media di 6/7 incontri, al quale si aggiungono le ore/lavoro di back (stimate in 10 ore settimanali) necessarie per costruire eventuali soluzioni (rapporti con Centro per l'Impiego; Punto Lavoro; agenzie immobiliari ect).
- **Decreto Ministeriale** del 29 gennaio 2015 “Fondo nazionale di sostegno per l'accesso alle abitazioni in locazione” a favore di provvedimenti esecutivi di rilascio per finita locazione, probabile assegnazione di un fondo regionale pari ad **€ 48.000,00**.

Le procedure in fase di predisposizione sono:

1. definizione di “linee operative” che richiamano le condizioni necessarie ed utili al fine di rendere omogenea l'applicazione della misura sul contenimento dei provvedimenti di sfratto per finita locazione, oltre che di consentire il coordinamento delle diverse misure attive in materia di sostegno all'affitto e contrasto dell'emergenza abitativa, nonché di attuare un'efficace attività di monitoraggio;
2. promozione dell'iniziativa tramite avviso pubblico;
3. raccolta, valutazione e segnalazione dei casi a Regione Lombardia;
4. colloqui con gli inquilini al fine di costruire le condizioni necessarie alla ricerca di

soluzioni.

- **DGR n. 4154** del 08 Ottobre 2015 "Reddito di Autonomia. Sostegno alle famiglie residenti nei Comuni ad alta tensione abitativa, per il mantenimento in locazione", fondo da definirsi. Le procedure in fase di approvazione sono:
  1. iter amministrativo per adesione e approvazione delle procedure amministrative;
  2. promozione dell'iniziativa tramite avvisi pubblici e sito comunale – apertura bando dal 02 novembre al 15 dicembre 2015;
  3. raccolta, valutazione e stesura graduatoria tramite portale regionale
  4. controlli e liquidazione ai beneficiari
- **Prossima partecipazione alla programmazione comunitaria 2014-2020** – l'Agenzia per la Casa, in concerto con Regione Lombardia e con alcune Cooperative locali, si sta attivando per aderire alla programmazione europea entro i primi mesi del 2016.

In particolare sul tema Politiche abitative, le principali **direttrici strategiche** del Piano mirano ad aumentare:

1. **l'inclusione attiva** con particolare attenzione al miglioramento dell'occupabilità per le persone molto svantaggiate e disabili o per quelle rientranti nella popolazione a rischio di povertà e marginalità estrema;
2. **il contrasto alle situazioni di marginalità estrema**, in termini di pronto intervento, per ridurre il rischio di impoverimento maggiore.

Relativamente **all'inclusione attiva**, quale strumento di contrasto all'esclusione familiare dal mercato del lavoro, si mira a:

1. prevenire la condizione di "fragilità" secondo una visione globale della persona e delle sue interrelazioni con la realtà;
2. favorire l'integrazione tra politiche del lavoro, sociali e abitative.