



Cinisello Balsamo



*AGENZIA
PER LA CASA*

REPORT
anno 2016

INDICE

Parte prima:

- Premessa *pag. 3*
- monitoraggio e valutazione delle misure *pag. 3*

Parte seconda:

- come sta cambiando la normativa sul tema ABITARE.
Il nuovo paradigma delle politiche sociali *pag. 10*

PARTE PRIMA

PREMESSA

Il presente documento è da intendersi in continuità con quello presentato a fine 2015, e rappresenta lo strumento di monitoraggio, analisi e valutazione delle azioni messe in campo nel 2016.

L'obiettivo è costruire mappe cognitive condivise e sviluppare ipotesi di discussione sui *futuri* possibili, anche alla luce dei nuovi dettami normativi in tema di abitare.

Il documento si articolerà in due parti.

parte prima

riprenderà le misure messe in campo dal servizio e, analizzando il dato quantitativo, esaminerà i seguenti parametri:

1. quantificazione del numero di persone che, a vario titolo, si avvicinano al servizio, valutazione/analisi dei bisogni riscontrati, individuazione di soluzioni diversificate/personalizzate, ideazione/realizzazione/creazione di un processo circolare di responsabilità individuale e istituzionale;
2. quantificazione del numero di partner che costituiscono ad oggi la rete, analisi del sistema di welfare locale, in grado di produrre un cambiamento culturale garantendo un servizio dell'abitare capace di rispondere ai bisogni individuali di una comunità;
3. quantificazione delle risorse pubbliche impegnate nel 2015/2016 in relazione alle misure promosse, analisi dell'adeguatezza e dell'efficacia degli strumenti nel trovare soluzioni abitative stabili e sostenibili.

parte seconda

evidenziando i nuovi e più significativi aspetti normativi sul tema dei servizi all'abitare si cercheranno possibili correlazioni con le necessità rilevate.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLE MISURE

Per i cittadini di Cinisello Balsamo, la prima porta di accesso al servizio "Agenzia per la Casa" è rappresentata dallo *sportello casa*, aperto al pubblico per 3 giorni alla settimana per un totale di 12 ore settimanali, con la presenza di un operatore di sportello in grado di accogliere ed analizzare la domanda "esplicita" portata dal cittadino fornendo una prima risposta. Successivamente lo sportellista trascrive ogni singolo accesso, indicando per ogni utente il bisogno classificato per macro aree ed inserendo le ulteriori informazioni utili alle attività del servizio in back - office.

Partendo dunque dagli accessi allo sportello avvenuti da Gennaio 2016 a Dicembre 2016 è possibile delineare un quadro dei bisogni dai quali partire per declinare le azioni che ne sono succedute e le relative soluzioni o livelli di criticità.

Nel 2016 si sono registrati **2.619** accessi; l'analisi delle domande raccolte ci permette di ricostruire, in maniera non esaustiva ma comunque utile per programmare il lavoro futuro del servizio, una mappa delle maggiori cause che determinano lo stato di "vulnerabilità" economica. Per tutti i casi conosciuti la causa principale nasce dalla **perdita totale o parziale del lavoro** che colpisce molto spesso tutti i componenti adulti/attivi del nucleo. A questa condizione, in una percentuale alta delle persone intercettate, possono sovrapporsi altri fattori critici che determinano un aggravamento della condizione economica, spesso complicata dall'apertura di finanziamenti/prestiti bancari, di seguito indicate:

1. invalidità totale al lavoro;
2. presenza di disabili/anziani;
3. gravi malattie/decessi di un componente del nucleo familiare (in alcuni casi unico portatore di reddito);
4. nascita di un figlio;
5. separazione/divorzio;
6. assenza di reti parentali/amicali.

Sul totale degli accessi è possibile evidenziare, per macro aree, la tipologia della **domanda**:

1. ricevere informazioni sul funzionamento dei **bandi** relativi alla graduatoria ERP e/o ai diversi fondi pubblici per il sostegno alla locazione – *circa il 57% del totale*;
2. dare informazioni/aggiornamenti sull'iter della **procedura di sfratto** in essere – *circa il 17% del totale*;
3. dare informazioni sul proprio stato di **vulnerabilità economica** che inizia ad incidere sulla sostenibilità del canone di locazione – *circa il 20% del totale*;
4. ricevere informazioni sulle nuove forme di **contratto di locazione a canone concordato** (inquilini/proprietari) – *circa il 6% del totale*.

I dati del bisogno/domanda rilevati in fase di primo accesso e riportati su un file condiviso con il servizio, vengono quotidianamente visti in fase di back office dai singoli operatori, che "lavorano" la richiesta ed attivano un secondo livello di accompagnamento che si traduce in colloqui di approfondimento dello stato del bisogno e nella co-costruzione di un percorso di sostegno in funzione delle concrete possibilità di ripresa di autonomia economica/abitativa del nucleo.

Dal punto di vista metodologico, il servizio si muove attraverso un sistema integrato che tiene insieme livelli diversi, complementari gli uni con gli altri, dall'attenzione alla comunicazione ed informazione coerente/condivisa che il cittadino riceve a tutti i livelli del servizio, all'integrazione ed ottimizzazione delle misure attive in funzione della reale efficacia nella soluzione del problema.

Le tabelle successive, partendo dalla macro definizione di "Vulnerabilità economica/abitativa" sopra descritta, mettono insieme il dato relativo alla tipologia di misure attive con il dato quantitativo, al fine di rendere visibile non solo il numero di offerte pubbliche messe in campo, ma soprattutto la diversificazione di risposte ad un problema ABITARE più complesso.

VULNERABILITA'/CRITICITA' ECONOMICA/ABITATIVA

ERP – risponde alle persone con un reddito basso che non sarebbero in grado di sostenere la spesa della locazione né sul mercato libero né su quello agevolato.

Le assegnazioni corrispondono al totale degli alloggi ricevuti in disponibilità nell'arco dell'anno.

tabella n. 1

Assegnazioni 2015	29 di cui 6 in deroga alla graduatoria e 1 in deroga ai requisiti	Su 29 alloggi resi disponibili, 9 sono stati assegnati in stato di fatto
Bando 21/2015	Totale nuclei in graduatoria	734
Assegnazioni 2016	20	di cui 9 in stato di fatto (7 alloggi comunali; 12 alloggi ALER, 1 comune di Milano -MM)
Bando 22/2016	Aperto dal 03/10 al 14/12/2016	749 – graduatoria provvisoria pubblicata in data 03/02/17

BANDO POR – risponde alle persone con un reddito non sufficiente per sostenere un canone sul libero mercato.

Nel 2015 è stata predisposta la verifica, da parte dell'Agenzia per la Casa, della sostenibilità dei costi (canone + spese) dell'alloggio. Questa nuova verifica ha consentito di rivalutare, anche a distanza di mesi, tutte le domande che in prima istanza erano risultate non sostenibili e, in alcuni casi, ha permesso l'abbinamento e la successiva assegnazione di un alloggio (previa visione dello stesso e ricalcolo di tutte le spese di locazione comprensive di IVA).

tabella n. 2

Bando 2016 (chiuso a giugno 2016)	Totale nuclei in graduatoria	Idonei rispetto alla sostenibilità	Alloggi assegnati ¹
	39	25	10

Le successive tabelle si riferiscono alle offerte relative al mantenimento dell'abitazione in locazione attraverso forme diverse di sostegno all'affitto.

CONTRIBUTO COMUNALE AFFITTO – risponde alle persone che hanno sottoscritto un nuovo contratto di locazione, con una delle seguenti condizioni: sfratto, appartenenza a categorie sociali fragili, casi di particolare rilevanza sociale (suffragata da relazione dei servizi), famiglie di nuova formazione

tabella n. 3

anno	Nuovi contratti	rinnovi	Spesa
2015	14	14	€ 62.500,00
2016	11	18	€ 69.700,00

FONDO SOSTEGNO AFFITTO 2015 (Regionale) – risponde alle persone che hanno un contratto di locazione vigente e con una situazione reddituale ridotta ma non ancora interessate da una procedura di sfratto

Questa misura nel 2016 non è più stata finanziata.

tabella n. 4

Domande presentate	Domande idonee	Spesa
207	127	€ 139.870,00

1 Dato aperto – assegnazioni in corso

REDDITO DI AUTONOMIA Regionale (bando aperto tra fine 2015 e inizio 2016) - risponde alle persone che hanno un contratto di locazione vigente e con una situazione reddituale ridotta, che non hanno trovato risposta con il bando FSA precedente, ma non ancora interessate da una procedura di sfratto

tabella n. 5

Domande presentate	Domande idonee	Spesa
167	41	€ 32.800,00

In sintesi, attraverso le misure comunali e regionali, nell'anno 2015/2016 sono state fornite contributi a sostegno delle spese di locazione ad un totale di **225** famiglie per una spesa complessiva di **€ 304.870,00**.

In questa sezione si riportano le misure/azioni promosse dal servizio a favore delle persone sottoposte a sfratto che si sono rivolte allo sportello.

SFRATTI (dati registrati dal servizio a seguito di comunicazione diretta del cittadino)

tabella n. 6

anno	Numero di sfratti convalidati	Numero di sfratti eseguiti	Numero sfratti attivi nel 2016
2015	66	46	
2016	41	46	circa 180

MOROSITA' INCOLPEVOLE (DGR 2648)

Misura a favore di persone sottoposte a sfratto per morosità incolpevole. Regione Lombardia ha definito una serie di categorie che determinano il concetto di incolpevolezza (perdita parziale/totale del lavoro, malattia ect) che deve sopraggiungere dopo la sottoscrizione del contratto di locazione.

tabella n. 7

Domande lavorate (da ottobre '15 a novembre '16)	Domande idonee	Casi chiusi	Soluzioni trovate	Spesa
160	95	62	Assegnazioni ERP – 14 Assegnazioni POR – 1 Nuovi contratti su mercato libero -27 Nuovi contratti a canone concordato - 2 Locazioni temporanee o rientri nel nucleo di origine – 15 Pagamento morosità e sospensione procedura sfratto - 3	€ 237.450,00

BANDO FINITA LOCAZIONE (DGR 3789)

Misura a favore delle persone sottoposte a sfratto per "finita locazione" convalidato entro il 31 dicembre 2014.

tabella n. 8

Domande pervenute	Domande idonee	Spesa
5	4	€ 22.000,00

Sul dato complessivo degli sfratti convalidati nel 2015/2016, totale di 107, circa il **48%** dei nuclei con sfratto convalidato hanno trovato una diversa soluzione abitativa attraverso un percorso di accompagnamento sociale/educativo ed un contributo economico a sostegno delle spese di cauzione per una spesa complessiva di di **€ 259.450,00**.

Trasversale a tutte le attività, le persone che accedono al servizio possono rientrare in un percorso di “**accompagnamento**” per essere sostenute in un processo di corresponsabilità nella risoluzione sociale/economica della vulnerabilità abitativa, che si traduce in consulenza per rinegoziare il canone di locazione o avviare un nuovo contratto a canone concordato, oppure in un percorso di accompagnamento educativo per facilitare la ripresa della propria autonomia sociale/economica/abitativa.

PROGETTO SPERIMENTALE PER IL MANTENIMENTO DELL'ABITAZIONE IN LOCAZIONE (CANONE CONCORDATO)

Questa opportunità, resa più appetibile a proprietari ed inquilini a seguito della sottoscrizione nel novembre 2015, da parte delle associazioni di rappresentanza del nuovo Accordo Territoriale, ha consentito di rinegoziare e/o sottoscrivere ex novo circa 60 contratti a canone concordato, garantendo agli inquilini un affitto più basso rispetto al libero mercato e il risanamento del 40% della morosità pregressa (fino ad una massimo di € 2.000,00) e ai proprietari importanti vantaggi fiscali oltre ad un bonus.

La misura relativa alla gestione della morosità ha interessato anche (azione 2) il mondo delle cooperative di abitazione.

AZIONE	Totale *	Spesa **
Azione 1 - rinegoziazione contratto vigente	42	€ 224.711,02
Azione 3 - nuovi contratti di locazione	17	€ 90.346,50
Azione 2 - a gestione diretta delle Cooperative Edificatrici ***	45	€ 45.450,00
Totale Nuclei per le tre azioni	104	€ 360.507,52

tabella n. 9 – somme utilizzate comprese le quote di fondo rotativo (eventualmente riutilizzabile) di cui alla DGR 1032 -

* dati aperti, altri contratti in fase di chiusura

** al netto dei contributi fiscali (riduzione IRPEF e IMU)

*** di cui 23.450 euro da parte cooperative

EQUIPE DI ACCOMPAGNAMENTO EDUCATIVO

L'équipe di accompagnamento educativo effettua interventi volti al sostegno abitativo di nuclei in situazioni di emergenza e difficoltà, sottoscrivendo con le parti interessate un progetto individuale che può prevedere, per alcuni di essi, anche un contributo economico per sostenere le spese correlate all'emergenza abitativa.

tabella n. 10

Totale casi seguiti	Casi chiusi	Casi aperti	Spesa (contributo economico)
261	213	48	€ 120.000,00

In sintesi attraverso le misure di sostegno alle famiglie per il mantenimento dell'abitazione in locazione, sono state accolte **365** domande/richieste di sostegno, di cui 333 famiglie hanno trovato soluzioni abitative diverse, con una spesa totale di **€ 480.507,52**.

NETWORK

Il 2016 ha rappresentato per il servizio il momento di svolta durante il quale si è cercato di mettere a sistema e di costruire spazi strutturati con i partners locali, con particolare attenzione ai soggetti privati che a diverso titolo incrociano la domanda dell'abitare.

Di seguito si riporta in sintesi le azioni svolte e i risultati ottenuti:

Azione	Stakeholder	n. totale di adesione	Risultato
Incontri con sigle sindacali e associazioni di proprietà privata	Sindacati inquilini Associazioni dei Proprietari	1) SUNIA Provinciale 2) UIL-UNIAT Provinciale 3) C.O.N.I.A. Provinciale 4) ASSOEDILIZIA aderente alla CONFEDILIZIA 5) U.P.P.I. Provinciale	Firma accordo territoriale per il Canone Concordato
Incontri con singoli proprietari	Piccoli e medi proprietari	470	Sottoscrizioni e rinegoziazioni di nuovi contratti di locazione a canone concordato
Pagina web sul sito dell'Agenzia per la casa	Cittadinanza	72.477 visualizzazioni da gennaio a dicembre 2016	Maggiore diffusione dell'informazione. Aumento utilizzo del sito come primo accesso all'informazione
Incontri con ANACI	Amministratori condominiali	Circa 10	Presentazione del servizio Agenzia per la Casa e collaborazione con lo sportello ANACI presso l'ufficio Energia/Tecnico. Accordi per future collaborazioni

Azione	Stakeholder	n. totale di adesione	Risultato
Incontro con associazioni straniere	Associazioni aderenti al Progetto CulturalMondo	1) Associazione Ihsane (Senegal) 2) Pace per lo Sviluppo Umano (associazione islamica) 3) Associazione Amici del Parco dei Partigiani (Ecuador)	Presentazione del servizio Agenzia per la Casa Accordi per future collaborazioni
Incontri con il Tavolo Crocetta	Associazioni e singoli cittadini	Circa 25 persone	Presentazione del servizio Agenzia per la Casa e delle misure attive del periodo. Diffusione delle informazioni
Partecipazione ad incontri periodici in Regione	Regione, Anci, Aler, Comuni	Regione Direzione Casa 5 Aler 7 Comuni	verifica e confronto sulle misure sperimentali in atto collaborazione alla stesura del nuovo regolamento per l'accesso e permanenza nell'Erp

LE FONTI FINANZIARIE

La tabella seguente sintetizza le fonti finanziarie pubbliche destinate al raggiungimento degli obiettivi di mandato e di programmazione generale dell'Agenzia per la Casa.

Si tratta di fondi che hanno riferimenti temporali non omogenei (alcuni annuali, altri biennali o triennali), e tipologie differenti (contributi e fondi rotativi).

E' chiaro, quindi, che il concetto di "politiche abitative" non possa prescindere dal programmare e collocare fondi per l'accompagnamento verso una ripresa dell'autonomia socio/economica.

MISURA	Fonte Finanziaria Comune	Fonte Finanziaria Stato/Regione	Arco Temporale (Spesa)
Contributo Comunale Affitto	€ 57.772,00		2016
Fondo Sostegno Affitto	€ 48.000,00	€ 192.000,00	2015
Reddito di Autonomia		€ 32.800,00	2015/2016
Morosità Incolpevole		€ 410.012,00	2015/2016
Finita Locazione		€ 48.000,00	
progetto sperimentale per il mantenimento dell'abitazione in locazione (canone concordato)	€ 114.614,18	€ 466.189,31	2014/2018 (prorogabile per la parte di fondo rotativo di cui DGR 1032)
contributo Emergenza casa/lavoro con percorsi di accompagnamento	€ 120.000,00		2015/2016

PARTE SECONDA

Come sta cambiando la normativa sul tema ABITARE. Il nuovo paradigma delle politiche sociali

L'anno 2016 è stato attraversato da importanti cambiamenti normativi che delineano una svolta nel sistema regionale in campo abitativo.

In particolare la **Legge Regionale 8 luglio 2016 - n. 16** disciplina il sistema unitario dell'offerta abitativa costituito dall'insieme degli alloggi sociali, al fine di soddisfare il fabbisogno abitativo primario e di ridurre il disagio abitativo dei cittadini.

Di seguito si riportano alcuni punti salienti del progetto regionale che definiscono il nuovo paradigma delle politiche abitative e che verranno dettagliati con successivi regolamenti regionali (art. 4 comma 4, art. 23, art. 24 comma 3, art. 25 commi 2 e 3):

- **La casa come servizio** – *art. 1 Sistema regionale dei servizi abitativi*. Si prevede una nuova unità di riferimento delle politiche abitative regionali, articolata in due componenti tra loro inscindibili: l'**alloggio sociale** diretto a soddisfare il fabbisogno abitativo primario e a ridurre il disagio abitativo dei nuclei familiari e di particolari categorie sociali in condizioni di svantaggio. Il **servizio abitativo** quale funzione omogenea costituita dalla gestione amministrativa dei servizi condominiali (funzioni di property e di facility) e dalla gestione sociale dell'inquilinato, rappresentata dai servizi di orientamento, accompagnamento, mediazione sociale, supporto all'accesso ai servizi sociali territoriali, introduzione del portierato sociale.
- **Programmazione dell'offerta abitativa pubblica e sociale** – *art. 6*. Viene introdotto il piano triennale dell'offerta dei servizi abitativi pubblici e sociali che deve coincidere con l'ambito territoriale di riferimento del Piano di Zona (Legge regionale n. 3/2008 – art. 18 "*Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale*").
- **Accesso e permanenza nei servizi abitativi pubblici** – *art. 23 comma 13*. La nuova normativa non prevede più il ricorso all'assegnazione in deroga alla graduatoria o ai requisiti (artt. 14 e 15 della Legge regionale n. 27/2009). Al fine di contenere il disagio abitativo di particolari categorie sociali, soggette a procedure di rilascio degli immobili adibiti ad uso abitativo e, per ogni altra esigenza connessa alla gestione delle situazioni di grave emergenza abitativa, Aler e Comuni destinano una quota del proprio patrimonio immobiliare, nella misura massima del 10% delle unità abitative annualmente disponibili, a **servizi abitativi transitori** assegnate ai nuclei familiari in possesso dei requisiti per l'accesso ai servizi abitativi pubblici, per una durata massima di 12 mesi non rinnovabili, mediante un provvedimento motivato del comune e comunicato a Regione Lombardia.
- **Sostenibilità dei servizi abitativi pubblici** – *art. 25*. Regione, Comune ed ALER concorrono insieme a sostenere l'accesso ai servizi abitativi pubblici dei nuclei familiari in condizioni di indigenza, attraverso un **contributo regionale di solidarietà** a carattere temporaneo, che sostiene il pagamento del canone e dei servizi di rimborso nell'ambito dei programmi volti al recupero dell'autonomia economica e sociale.

Infine, nell'ultimo semestre del 2016 Regione Lombardia, adottando la linea delle politiche integrative e preventive, ha emanato linee guida a favore dei nuclei familiari interessati da vulnerabilità abitativa che, se non accompagnati, potrebbero rischiare di scivolare nell'indigenza e nell'emergenza abitativa.

- **Contributo regionale di solidarietà agli assegnatari dei servizi abitativi pubblici in comprovate difficoltà economiche di carattere transitorio – DGR 5448 del 25 luglio 2016** Si prevede l'assegnazione di un contributo di solidarietà ai nuclei familiari assegnatari di unità abitative di edilizia residenziale pubblica, a canone sociale, in condizioni di maggiore fragilità economica in quanto appartenenti alle aree della PROTEZIONE e dell' ACCESSO, ai sensi dell'articolo 31 della citata legge regionale n. 27/2009. La novità che distingue questa misura si ritrova nella **stipula di un Patto di servizio** tra l'ente proprietario e l'assegnatario dell'alloggio sociale, in ragione dell'esigenza di stimolare un atteggiamento proattivo del beneficiario nella direzione del progressivo superamento dei fattori che ostacolano o impediscono il pieno recupero dell'autonomia economica e sociale del nucleo familiare.
- **Interventi volti al contenimento dell'emergenza abitativa ed azioni rivolte al sostegno del mantenimento dell'abitazione in locazione – DGR 5450 del 25 luglio 2016.** Si promuovono iniziative a sostegno delle famiglie per il mantenimento dell'abitazione in locazione o per la ricerca di nuove soluzioni abitative temporanee, volte al contenimento dell'emergenza, attraverso due misure.
Con la **MISURA 1** il comune si impegna a implementare l'offerta delle locazioni temporanee da destinare alle emergenze abitative.
Mentre con la **MISURA 2** si vuole sostenere le famiglie con morosità incolpevole ridotta attraverso la sottoscrizione di un Accordo di Servizio quale condizione per l'assegnazione del contributo regionale, in ragione dell'esigenza di stimolare un atteggiamento proattivo del beneficiario nella direzione del progressivo superamento dei fattori che ostacolano o impediscono il pieno recupero dell'autonomia economica e sociale del nucleo familiare.
- **Iniziative di contrasto all'emergenza abitativa: morosità incolpevole 2016 e aggiornamento DGR X/1032/2013, inerente iniziative sperimentali, e DGR X/2207/2014 e X/3789/2015 inerenti mobilità' nella locazione - DGR 5644 del 03 ottobre 2016.** Si vogliono promuovere iniziative a favore delle famiglie, in modo particolare per quelle a basso reddito che abitano alloggi in affitto sul libero mercato della locazione, attraverso una negoziazione tra inquilino moroso incolpevole e proprietario dell'alloggio, al fine di individuare la soluzione abitativa più sostenibile per entrambi i soggetti interessati. L'intero processo prevede la sottoscrizione di un accordo di servizio che verrà monitorato dal servizio.

Si vanno così definendo nuovi ruoli e funzioni per il Comune che accanto alla ricognizione dei fabbisogni abitativi e alle possibili tipologie di intervento più idoneo a soddisfare i bisogni rilevati, dovrà costruire nuove competenze in grado di governare le politiche abitative con gli altri interventi di welfare a livello comunale e di ambito.

L'Agenzia per la Casa diviene dunque il soggetto del Sistema titolato a:

1. supportare gli **inquilini assegnatari di unità abitative di edilizia residenziale pubblica** a canone sociale, attraverso percorsi di accompagnamento per il pieno recupero dell'autonomia economica e sociale;
2. supportare gli **inquilini morosi incolpevoli a rischio di emergenza abitativa** attraverso azioni di sostegno alla ricerca di una soluzione abitativa sostenibile, anche attraverso un contributo economico per le spese di avvio di un nuovo contratto di locazione;
3. accompagnare **i cittadini con attività di intermediazione e orientamento** rivolte al reperimento di alloggi in locazione a canone concordato;
4. promuovere il **piano triennale** dell'offerta dei servizi abitativi pubblici e sociali, coinvolgendo i Comuni aderenti al Piano di Zona dell'ambito di Cinisello Balsamo;
5. partecipare quale soggetto terzo agli incontri volti a favorire **accordi tra proprietari ed inquilini**.