



Gli operatori dell'Alloggio sociale e la partecipazione degli utenti: esempi in Europa

Alice Pittini

Research coordinator CECODHAS Housing Europe

Torino - URBANPROMO

13 Ottobre 2011

HOUSING EUROPE

1

CECODHAS Housing Europe

CECODHAS Housing Europe e' la Federazione Europea dell'Housing sociale, cooperativo e pubblico

45 membri in 19 paesi UE + Norvegia e Svizzera

Piu' di 41 400 operatori a livello locale (imprese pubbliche, cooperative e associazioni nel settore no-profit)

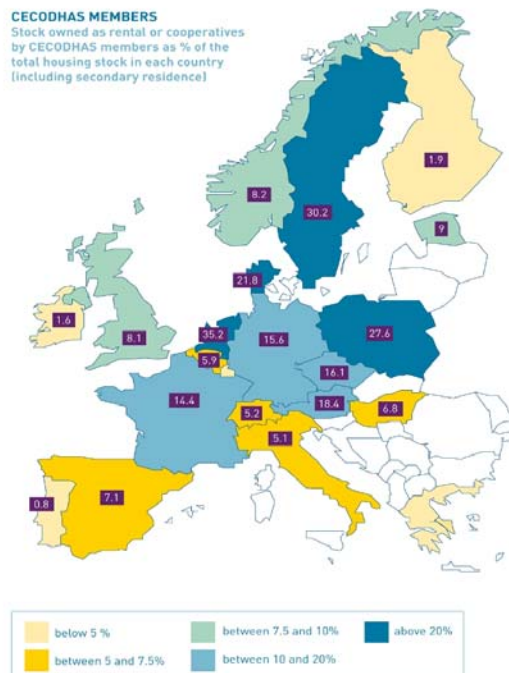
Un patrimonio di oltre 27 milioni di abitazioni, circa l'11% del patrimonio immobiliare nella UE

Circa 500 000 alloggi messi a disposizione ogni anno



CECODHAS MEMBERS

Stock owned as rental or cooperatives by CECODHAS members as % of the total housing stock in each country (including secondary residence)



HOUSING EUROPE

2

Il coinvolgimento degli utenti nell'offerta di servizi: un elemento di qualita' riconosciuto dalla UE



- ❑ Ottobre 2010: il Comitato per la Protezione Sociale (SPC) adotta un **'Framework Europeo volontario per la qualita' dei servizi sociali'**: linee guida, riferimento per le autorita' pubbliche per migliorare la qualita' dei servizi
- ❑ Il framework comprende principi di qualita' relativi alla relazione tra operatori e utenti: rispetto dei diritti degli utenti, partecipazione e empowerment
- ❑ Necessario 'incoraggiare il coinvolgimento attivo degli utenti nelle decisioni sulla pianificazione, modalita' di attuazione e valutazione dei servizi. Dare la possibilita' agli utenti di definire i propri bisogni personali, rafforzare le proprie capacita' e mantenere quanto piu' possibile il controllo delle loro vite'.
- ❑ Include inoltre principi di qualita' relativi alle relazioni tra operatori, autorita' pubbliche, partner sociali e altri stakeholders. Incoraggia il partenariato, la cooperazione e la trasparenza come basi di una buona governance.

3

HOUSING EUROPE

6 paesi, 6 diversi approcci

'Mix' di approccio organizzativo/manageriale, regolamentazione e relazioni con i sindacati e le associazioni degli inquilini.

- ❑ In Svezia l'associazione degli inquilini e' tradizionalmente molto forte e organizzata: affitti determinati da negoziati annuali
- ❑ In Olanda, forte protezione degli inquilini: obbligo di consultarli per lavori di manutenzione, diritto di rappresentanza nel comitato direttivo delle housing associations (HA). Approccio 'customare care'
- ❑ In Danimarca, principio della 'democrazia degli inquilini': ruolo centrale nel management delle associazioni e della gestione del patrimonio
- ❑ In Francia, ruolo sempre piu' importante dei rappresentanti degli inquilini dai primi anni 2000: ogni operatore HLM deve sviluppare un piano di co-decisione, monitoraggio della soddisfazione degli utenti e qualita' dei servizi
- ❑ Regno Unito: residenti e associazioni coinvolti in processi di consultazione e analisi dei bisogni della comunita' locale. Iniziativa degli abitanti fortemente incoraggiata. Valutazione annuale della performance delle HA
- ❑ In Spagna: non c'e' un quadro specifico, approcci sperimentali su iniziativa di alcune regioni/comuni e degli operatori del settore



4

HOUSING EUROPE

Wakefield and District Housing – Wakefield, England

WDH gestisce 31000 alloggi nel distretto di Wakefield, Yorkshire (in affitto e 'shared ownership'). Servizi di assistenza agli anziani e riparazioni anche in altre proprietà. Opportunità di partecipazione a più livelli:



- ❑ Direttamente nel board dell'associazione o in un comitato di gestione locale
- ❑ 'Tenant inspectors': volontari che controllano la qualità di alloggi e servizi attraverso ispezioni periodiche e forniscono indicazioni su come migliorare
- ❑ Sessioni 'Fun and feedback': gruppi di residenti invitati a discutere specifiche iniziative
- ❑ 'Youth Forum' anche via sms per coinvolgere i residenti più giovani
- ❑ Piattaforme internet per lo scambio di opinioni e commenti, per raggiungere i residenti che non riescono a partecipare personalmente
- ❑ Postazioni-ufficio messe a disposizione alle associazioni registrate
- ❑ Convenzione con CIH per il riconoscimento formale delle competenze acquisite dai residenti attraverso volontariato locale
- ❑ Family Fun Day
- ❑ Sessioni di incontro con il direttore esecutivo

HOUSING EUROPE

5



HOUSING EUROPE

Logiparc – France



Logiparc e' l'agenzia pubblica per la casa a Poitiers e gestisce circa 7500 abitazioni

- ❑ Da 10 anni Logiparc ha stabilito un 'budget partecipativo' di 500 000 Euro all'anno.
- ❑ Incontri annuali aperti a tutti gli inquilini, con la partecipazione del presidente dell'ente, rappresentanti dell'amministrazione locale e dei sindacati degli inquilini. I residenti presentano i lavori/migliorie che vorrebbero apportare.
- ❑ parte del budget per lavori e manutenzione viene affidato in gestione a sei 'consigli di co-decisione', definiti su base territoriale. Composti in modo paritario da rappresentanti degli inquilini e dell'ente.
- ❑ I consigli di co-decisione hanno il compito di visitare le aree e stabilire l'ordine di priorit  dei lavori da svolgere

7

HOUSING EUROPE

Bilbao Viviendas – Bilbao, Spain



- ❑ Agenzia comunale per la casa a Bilbao, gestisce 3736 appartamenti in affitto oltre a 968 unita' non residenziali.
- ❑ Zona di Otxarkoaga. Quartiere nato nel 1961 per lavoratori provenienti dalla campagna in cerca di lavoro. Scarsa attenzione alla qualita' degli edifici e dell'area urbana. Marginalizzazione sociale, isolamento e scarsita' di servizi, popolazione sempre piu' anziana.
- ❑ Programma di riqualificazione urbana 1992-2005, e piano di rigenerazione sociale del quartiere.
- ❑ Programma pilota iniziato nel 2010: 6 appartamenti concessi in affitto a soli 40 euro al mese a studenti universitari. In cambio, gli studenti dedicano almeno 4 ore alla settimana al volontariato nel quartiere, nell'ambito dell'animazione sociale e iniziative di vicinato
- ❑ Partnership tra l'universita' e Bilbao Vivienda, e con associazioni del terzo settore. In parte finanziato dal progetto europeo Rehabitat (per il miglioramento delle condizioni di vita dei residenti)

8

HOUSING EUROPE



HOUSING EUROPE

9

MKB Fastighets – Malmo, Sweden



- ❑ Immobili costruiti negli anni 60-70, la parte piu' problematica del quartiere Herrgarden noto per sovraffollamento, concentrazione di problematiche sociali, ambiente fisico deteriorato. Alcuni immobili di proprieta' privata e dati in affitto particolarmente degradati.
- ❑ L'azienda pubblica per la casa locale compra 6 proprieta' nel 2006 e stabilisce una sede nel quartiere per iniziare uno studio di fattibilita' per un piano di riqualificazione urbana.
- ❑ 3 visite in tre anni a ogni famiglia residente per conoscere gli abitanti e le loro esigenze. Proposte degli inquilini raccolte in 8 componenti: presenza e supervisione da parte dell'ente; manutenzione delle proprieta' e degli ambienti esterni, in particolare spazi verdi; relazioni con gli inquilini; informazione; progetti sociali (attivitа' per bambini e ragazzi).
- ❑ Coinvolgimento di varie organizzazioni: servizi sociali, scuole, piccola imprenditoria, organizzazioni no-profit, altri proprietari del quartiere.
- ❑ Partecipazione degli abitanti stessi ad alcune attivita' e in particolare i giovani (manutenzione delle aree verdi, lavori estivi, attivita' culturali)

HOUSING EUROPE

10

Conclusioni

Problemi & sfide

- ❑ Mobilizzare i residenti
- ❑ Definire una strategia e regole chiare
- ❑ Dedicare le risorse necessarie
- ❑ Superare la sfiducia

Vantaggi

- ❑ Migliore e più semplice gestione degli immobili
- ❑ Maggiore legittimità
- ❑ Qualità della vita nei quartieri interessati
- ❑ Miglioramento delle condizioni dei residenti da un punto di vista personale



HOUSING EUROPE

11



.... Grazie per l'attenzione!

Alice.pittini@housingeurope.eu

HOUSING EUROPE

12