

BILANCIO SOCIALE 2012

INDICE

Introduzione al bilancio sociale
a cura di Sergio D'Agostini

1. CHI SIAMO

- 1.1 DAR=CASA
- 1.2 I valori
- 1.3 L'organizzazione

2. I NUMERI DI DAR

- 2.1 Gli alloggi
- 2.2 I soci
- 2.3 Le persone che lavorano in DAR
- 2.4 Le reti e le alleanze

3. I NOSTRI PROGETTI

- 3.1 Come lavoriamo
- 3.2 Area rapporto sociale
 - 3.2.1 Gestire la morosità
- 3.3 Area progetti
 - 3.3.1 Gestire le manutenzioni
- 3.4 Le priorità 2013

Introduzione al bilancio sociale

Il 2012 non è stato un anno facile per DAR, la crisi e i suoi effetti si sono fatti sentire sul nostro bilancio annuale che chiudiamo in deficit.

Il perdurare della crisi economica ha aumentato la precarietà lavorativa dei nostri soci inquilini e di conseguenza, le loro difficoltà nel pagare regolarmente gli affitti. Nonostante l'impegno costante di DAR nella ricerca di soluzioni per contenere la morosità, quest'anno i tassi superano ampiamente il 5%. In questo bilancio sociale troverete le nostre riflessioni sul tema e gli aggiornamenti sulle azioni che stiamo realizzando per trattare quest'emergenza.

Al risultato economico in perdita hanno contribuito certamente anche altri fattori, tra i quali il ritardo nella realizzazione e consegna di alcuni interventi abitativi, anch'esso causato dalla difficile congiuntura, nonché il maggiore peso degli oneri tributari che da quest'anno sosteniamo per i nostri alloggi.

Le difficoltà contingenti non hanno fermato la nostra progettualità e desideriamo usare le criticità come occasioni per riflettere e migliorare. L'abitudine di leggere il contesto che ci circonda indagandone i bisogni e individuandone le risorse è da sempre una preziosa prerogativa di DAR. Questo è l'atteggiamento che ci ha guidato e ci accompagnerà anche per il prossimo anno.

Come avrete modo di leggere nel bilancio sociale, il 2012 è stato anche un anno di consolidamento di alcuni importanti interventi. La cooperativa si afferma nel ruolo di gestore sociale nel progetto di "Cenni di cambiamento" e potrà continuare il lavoro iniziato con Social City, all'interno del contratto di quartiere del Fornasè nel comune di Cormano, grazie alla contributo di Fondazione DAR e al riconoscimento di un finanziamento triennale da parte di Fondazione Cariplo.

Chiudiamo il 2012 con qualche preoccupazione ma con uno sguardo di speranza rivolto al futuro, consapevoli dell'importanza del nostro operato all'interno delle politiche per l'abitare.

Augurandovi una buona lettura del nostro bilancio sociale
Vi porgo i miei più cari saluti

Sergio D'Agostini
Presidente DAR=CASA

1. CHI SIAMO

1.1 DAR=CASA



DAR=CASA è una **cooperativa d'abitazione a proprietà indivisa**. Dal 1991 cerchiamo alloggi da offrire in locazione a costi contenuti.

Rispondiamo al bisogno di casa delle persone che non riescono a permettersi un affitto ai costi del libero mercato.

DAR è nata per rispondere alla domanda di casa della popolazione immigrata. La cooperativa è aperta a tutti ma i nostri soci sono per la maggior parte di nazionalità o origine straniera. Ci rivolgiamo a coloro che fanno fatica a sostenere i costi degli affitti in città e che tuttavia non si

trovano in condizione di bisogno tale da accedere facilmente agli alloggi di edilizia residenziale pubblica. Per regolamento, possono iscriversi alla lista di prenotazione alloggio di DAR=CASA le persone con un reddito familiare imponibile non superiore ai 41.000 euro annui.

Essere una cooperativa **a proprietà indivisa** significa offrire abitazioni esclusivamente **in locazione**. Oggi gestiamo **224 alloggi** situati prevalentemente a Milano e provincia.

I nostri alloggi sono per la maggior parte il risultato di un lavoro di **recupero dello sfritto**. Ristrutturiamo e diamo in affitto appartamenti di proprietà comunale o di ALER, altrimenti non utilizzati, perché dismessi o troppo piccoli. In alcuni casi partecipiamo a interventi di **costruzione** ex novo o **gestiamo** alloggi di proprietà di terzi.

Il nostro obiettivo è **costruire abitabilità** nei territori in cui siamo presenti. Costruire abitabilità significa **offrire un "tetto"** a condizioni sostenibili ma, nello stesso tempo, mettere **al centro** della nostra attenzione **i soci, curare le relazioni** con loro e lavorare per **migliorare la qualità della vita** nei quartieri.

Per questo motivo utilizziamo la **gestione sociale integrata**, un servizio che unisce gestione immobiliare e gestione sociale.

La **gestione immobiliare** riguarda la cura del rapporto tra gli inquilini e i propri alloggi, la manutenzione e il disbrigo delle pratiche amministrative.

La **gestione sociale** comporta l'ascolto delle esigenze degli inquilini e l'accompagnamento alla ricerca di soluzioni in caso di necessità. Facciamo conoscere ai soci i servizi della città e quelli della zona in cui abitano, svolgiamo attività di mediazione dei conflitti e curiamo l'inserimento dei soci inquilini nel quartiere di residenza.

La gestione sociale integrata è lo strumento che caratterizza il nostro modo di lavorare, stimola la reciproca fiducia tra cooperative e inquilini, promuove **equità, inclusione e coesione sociale**.

1.2 I valori

DAR cerca di trasformare in azione i principi e i **valori** che sono **alla base del movimento cooperativo**.

Questi principi sono le lenti di lettura che utilizziamo per analizzare le trasformazioni che avvengono nella società e ci guidano nella scelta delle finalità dei nostri interventi.

SOLIDARIETA'

Con il progetto **"Quindi..ci alloggiate!"** abbiamo lavorato nel quartiere San Siro dove vivono 39 famiglie di soci inquilini. Il nostro intervento ha avuto come obiettivo il miglioramento delle relazioni tra vicini di casa e la mediazione in situazioni di conflittualità. L'obiettivo è stato quello di costruire una **rete di conoscenze di vicinato** e di individuare, tra i soci da lungo tempo presenti nel quartiere, una figura che potesse essere un primo punto di riferimento per i nuovi arrivati.

Conoscere chi abita nel proprio quartiere è una risorsa importante e **può essere un aiuto** per affrontare le piccole difficoltà quotidiane.

MUTUALITA'

Attraverso il Progetto **"PrestAzioni"** stimoliamo l'**incontro** tra **domanda** e **offerta** di **piccole prestazioni di lavoro** tra i soci della cooperativa.

Dopo aver raccolto e mappato le professionalità e le competenze dei nostri soci abbiamo costruito un database, consultabile su richiesta, che raccoglie le prestazioni professionali che i soci sono in grado di offrire: lavori di idraulica, muratura, imbiancature, consegne, servizi alla

persona, catering, pulizie, lavori di sartoria, certificazioni energetiche, eccetera.

Facendo incontrare domanda e offerta di lavoro **aiutiamo gli inquilini** morosi o **in difficoltà** con il pagamento dell'affitto e moltiplichiamo le **occasioni di reciprocità** tra soci.

PARTECIPAZIONE

Nel 2012 abbiamo iniziato un percorso di confronto con gli abitanti delle quattro corti nel **quartiere Stadera**, dove vivono 48 famiglie di soci inquilini, per **decidere insieme** a loro **come utilizzare le sale comuni** ai quattro cortili.

Le sale comuni sono il risultato della ristrutturazione degli ex lavatoi di condominio che ALER ha affidato a noi e alla cooperativa NOI Coop.

Si tratta di due ambienti, spazio "A" e spazio "B" che, di comune accordo, utilizziamo per **attività culturali e sociali** dedicate agli abitanti e al quartiere: spazio "A" è una sala a più funzioni che può essere richiesta dagli abitanti per realizzare eventi, seminari, riunioni, incontri e feste private; spazio "B" ospiterà un progetto culturale e sociale innovativo.

PORTA APERTA

La porta di DAR è sempre aperta. Per rendere agevole e il più possibile equo l'accesso alla cooperativa, abbiamo scelto di adottare una **quota di associazione minima**. Per diventare soci di DAR bastano 25,82 euro.

Chiunque si rivolga a noi in Via Barrili 21 trova un **servizio di accoglienza** e segreteria attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00. Accogliamo le persone con rispetto, attenzione e ascolto e cerchiamo di essere loro utili

attraverso un servizio di primo orientamento ai servizi del quartiere e della città.

FORMAZIONE

Con il contributo di Fondazione DAR Cesare Scarponi Onlus, nel 2012 abbiamo iniziato un percorso di formazione ed empowerment che ha coinvolto un gruppo di **otto donne** insegnanti, di origine araba e di differenti nazionalità, **interessate** a dar vita a una **scuola di lingua araba**.

Il gruppo ha svolto un corso di formazione e perfezionamento a conclusione del quale ha fondato l'Associazione di Promozione Sociale **DAR el Kalimat** - *la casa delle parole*.

Dar el Kalimat si occupa di promuovere la conoscenza della cultura e della lingua araba classica e, per le donne, rappresenta **l'occasione di sperimentarsi** nell'organizzare e gestire un'attività in proprio.

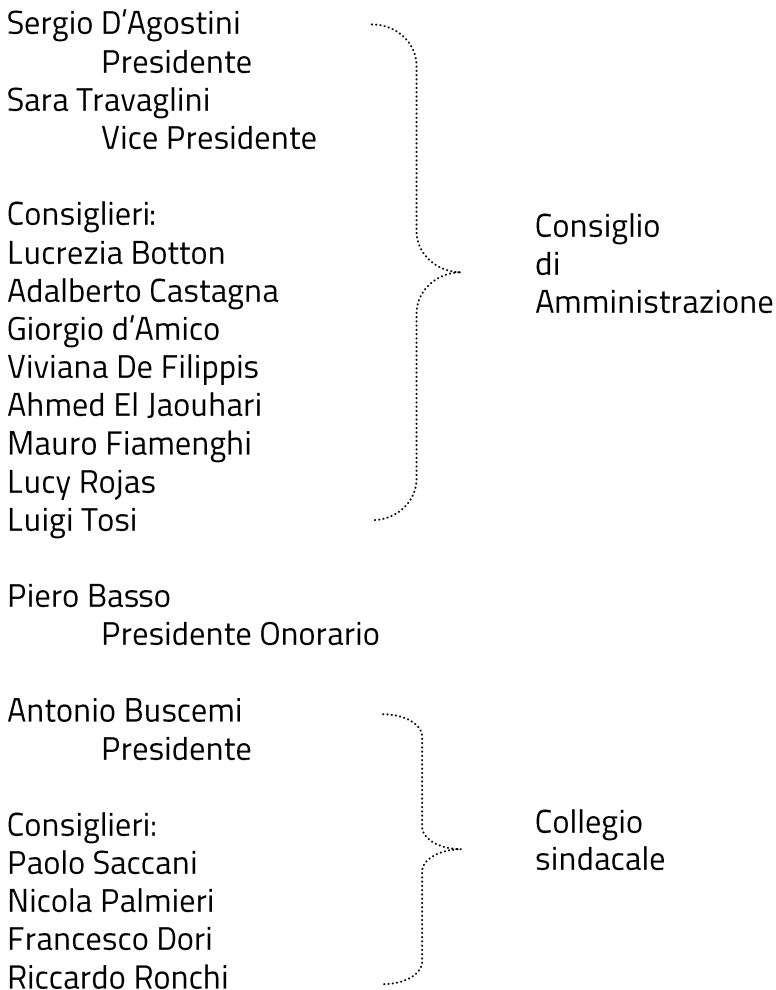
CITTADINANZA E PARI OPPORTUNITA'

Abbiamo aderito al percorso di **seminari**: "Costituzione, pari opportunità, antidiscriminazione, da straniero a cittadino, il percorso dell'integrazione", promosso dalla **Rete Progetto Diritti** di Milano. La serie di lezioni, condotte da un professionista, ha avuto l'obiettivo di **sensibilizzare** sul tema del **rispetto dei diritti degli stranieri**. Sono stati approfonditi i principi costituzionali, il quadro normativo nazionale, europeo e internazionale.

Conoscere e tutelare i diritti fondamentali è un modo per **prendere parte attiva** nella costruzione di un tessuto sociale di pari opportunità.

1.3 L'organizzazione

Gli organi sociali della cooperativa sono così composti:



Dal punto di vista organizzativo, DAR si avvale di 5 aree operative dotate di autonomia decisionale e tra loro fortemente interdipendenti:

- Area Amministrazione
- Area Rapporto Sociale
- Area Progetti
- Area Segreteria
- Area Comunicazione

Dipendenti, collaboratori e volontari sono così impiegati:

AREA AMMINISTRAZIONE

Adalberto Castagna (responsabile ad interim)
Filippo Boeri
Victoria Gomez
Anna Loberto
Jessica Melis
Milvia Prestinari

AREA RAPPORTO SOCIALE

Sara Travaglini (responsabile)
Ornella Blini
Maria Chiara Cela
Giorgio D'Amico
Mauro Fiamenghi
Jacopo Orso
Paolo Vincenti

AREA PROGETTI

Sergio D'Agostini (responsabile)
Adalberto Castagna
Marianna Taborelli
Luigi Tosi
Sara Travaglini

AREA SEGRETERIA

Nicoletta Prina (responsabile)
Maria Teresa Albè

AREA COMUNICAZIONE

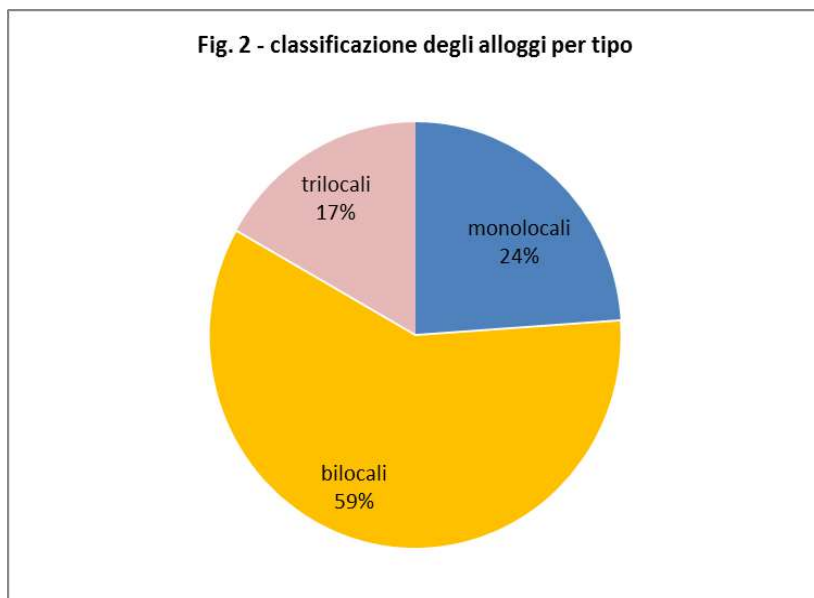
Marianna Taborelli (responsabile)
Sara Travaglini
Piero Basso
Patrizia Fabbri
Stefania Fuso Nerini
Alfred Giolaj

I NUMERI DI DAR

2.1 Gli alloggi

DAR gestisce in totale **224 alloggi**. Nel 2012 non ci sono state variazioni nella disponibilità degli appartamenti. Rimane stabile quindi il rapporto fra i 40 alloggi di nostra diretta proprietà e i 184 che gestiamo a fronte di concessioni da parte di Aler, Comune di Milano e Comune di Lodi.

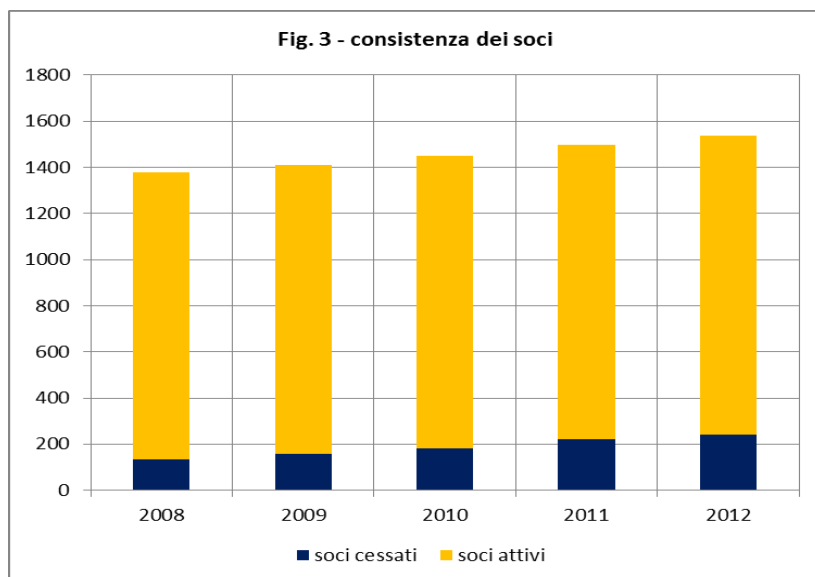
Il grafico seguente mostra come i 224 alloggi disponibili si distribuiscono per tipologia.



Più della metà degli alloggi disponibili sono **bilocali**, i **trilocali sono rari** e si trovano per la maggior parte nei complessi di recente ristrutturazione o costruzione. I **monolocali** sono invece, generalmente, il risultato di interventi di recupero degli alloggi di proprietà pubblica **sottosoglia** e sono più diffusi a Milano, nelle zone di San Siro e Quarto Oggiaro.

2.2 I soci

Da quando DAR è stata fondata, si sono associate **1538** persone. Come illustrato dal grafico successivo, negli ultimi cinque anni si rileva un **andamento crescente**, seppur debolmente, del numero degli **associati**.



I **soci attivi** nel 2012 sono in totale **1298**.

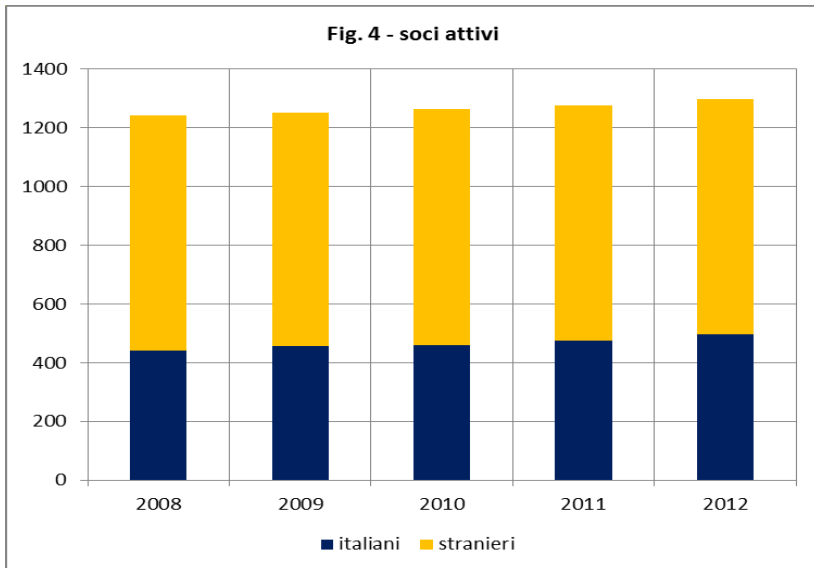
Dei soci non attivi, o cessati, fanno parte le persone che perdono il titolo per ogni causa prevista dallo statuto e dal regolamento. Tutti gli altri sono soci attivi.

Del totale dei soci attivi nel 2012 risultano **iscritti in lista** di prenotazione alloggio **555 soci**.

Tipicamente le nuove iscrizioni riguardano persone che si associano alla cooperativa perché interessate ad iscriversi alla lista di prenotazione.

A fronte di una stabilità del numero degli alloggi disponibili, del limitato turnover nelle assegnazioni e del considerevole periodo di attesa in lista, l'aumento del numero di soci conferma la centralità dell'attività di DAR e la permanenza di una **intensa domanda di alloggi a canoni sostenibili** che non viene soddisfatta, in modo adeguato, né dalle politiche pubbliche, né dagli interventi sull'abitare del mondo cooperativo e del privato sociale.

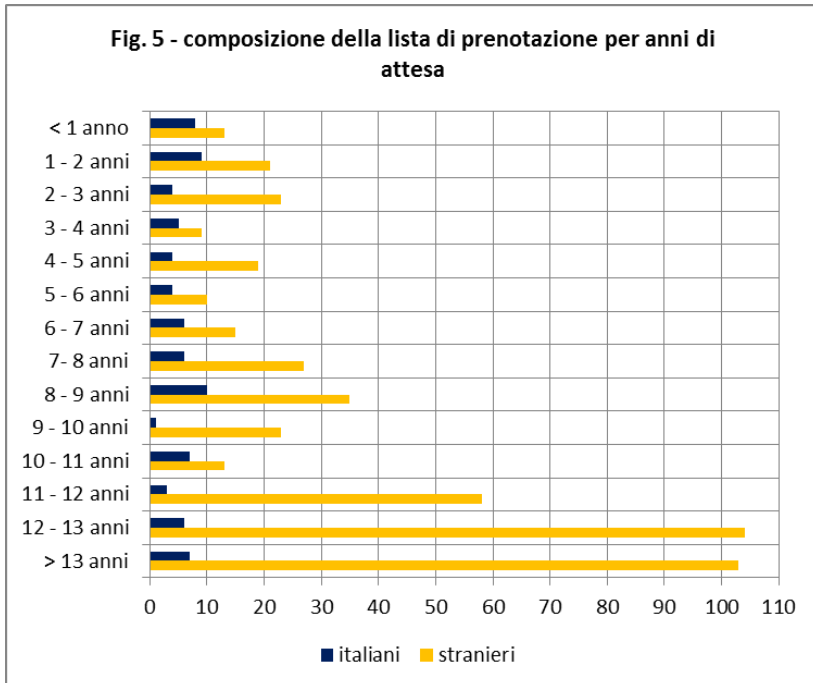
Per quanto riguarda la cittadinanza dei soci, anche nel 2012 si conferma una **maggiore presenza di cittadini stranieri** anche se, come mostra il grafico, è possibile osservare che la quota di cittadini italiani è salita progressivamente negli ultimi 5 anni.



Il tasso di cittadini stranieri sale invece con andamento stabile.

In passato, a seguito dell'inaugurazione degli interventi di Stadera e Grazioli, che richiedevano il rispetto di una quota percentuale fissa nelle assegnazioni a cittadini stranieri e italiani, i soci italiani in lista godevano di un vantaggio in termini di tempo di attesa, poiché presenti in misura minore. Oggi possiamo affermare che **i tempi di attesa non presentano differenze per nazionalità.**

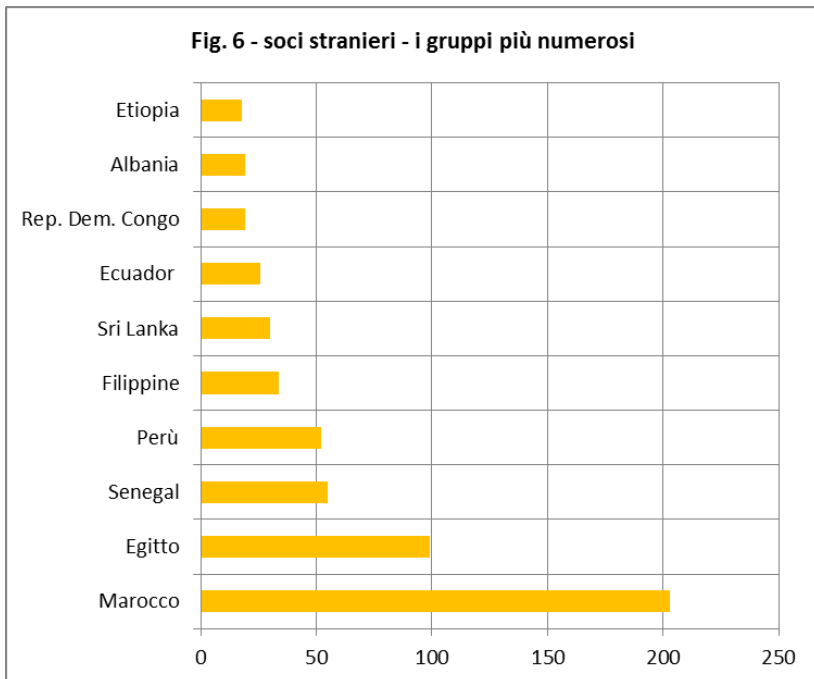
Il tempo di attesa in lista è molto lungo, presenta differenze in relazione alla tipologia di alloggio richiesta e alla zona di preferenza, e si attesta **mediamente tra i 7 e i 10 anni**.



Gli alloggi più facilmente disponibili e caratterizzati da maggior turnover sono i **monocalci**, mentre i **trilocali** sono la tipologia che presenta **il più lungo tempo di attesa**, in quanto presenti in numero minore e tendenzialmente occupati da famiglie stabili e radicate dal punto di vista delle scelte abitative.

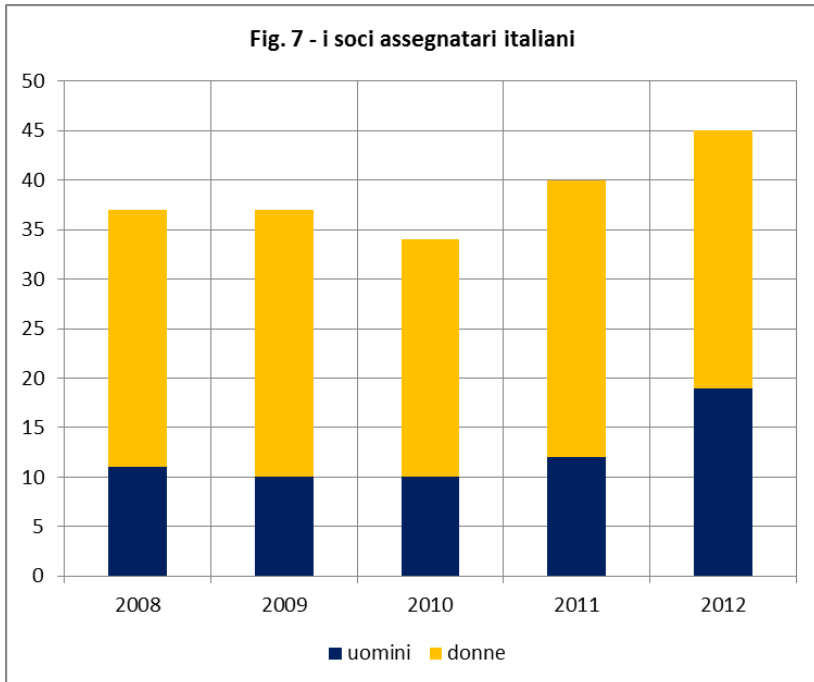
Le assegnazioni di alloggi nel 2012 sono state possibili grazie al trasferimento del precedente inquilino, per motivi di lavoro o per ritorno in patria, oppure per il passaggio in casa a canone sociale o di proprietà, ma anche a seguito di sfratti per grave e insanabile morosità.

In termini di provenienze, la popolazione dei nostri soci di cittadinanza straniera appartiene a più di **60 nazionalità**. Nel grafico sottostante, le provenienze maggiormente presenti: queste **dieci nazionalità** rappresentano il **70% dei soci stranieri**.

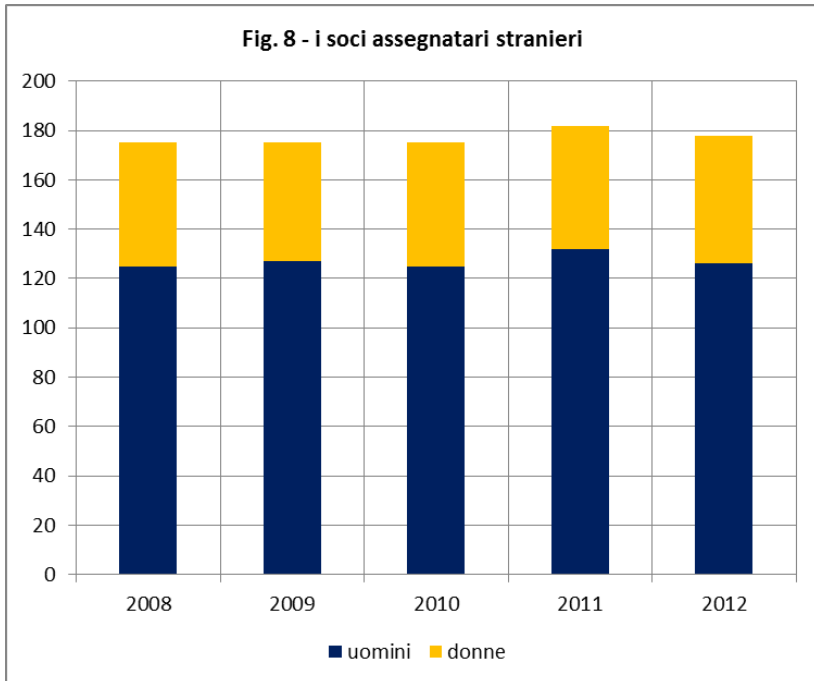


Restringendo l'attenzione ai soli **soci assegnatari** di alloggi DAR, le figure 7 e 8 mostrano che **gli stranieri sono quattro volte più numerosi degli italiani.**

In termini di ripartizione di genere, tra i soci assegnatari italiani si osserva la presenza di socie donne mentre le donne assegnatarie sono in minoranza tra gli stranieri. Il dato evidenzia la maggiore presenza di soci assegnatari single maschi e di cittadinanza straniera nelle assegnazioni dei monolocali.



La tendenza a intestare il contratto d'affitto al coniuge uomo nei nuclei familiari è diffusa abbastanza omogeneamente sia tra gli italiani che tra gli stranieri.



2.3 Le persone che lavorano in DAR

Il **gruppo** attivo di DAR è **in continua evoluzione** e ogni anno ci sono nuovi inserimenti e qualche addio, in linea con il processo di ricambio generazionale che la cooperativa sta portando avanti negli ultimi anni.

La tabella seguente mostra l'andamento del personale negli ultimi tre anni

	2010	2011	2012
Dipendenti	8	7	9
Collaboratori	3	3	2
Volontari	15	13	13
(di cui consiglieri)	8	9	9

Nel corso del 2012 Filippo Boeri, dopo un periodo in DAR come volontario del servizio civile, è entrato a far parte dell'area amministrazione e finanza. Victoria Gomez, che per 4 anni ha curato la segreteria di Dar, attualmente lavora nell'area amministrativa per la gestione del progetto "Cenni di Cambiamento", mentre Nicoletta Prina è entrata in sostituzione di Victoria come responsabile dell'area di segreteria.

Alla fine dell'anno ha rassegnato le sue dimissioni da consigliere e responsabile dell'area amministrativa Adriano Carena.

DAR persegue una **politica chiara** e in **controtendenza** in termini di **tutela del lavoro**. Tutti i rapporti di lavoro dipendente, dopo un primo periodo di inserimento, sono a tempo indeterminato. Il percorso di inserimento consiste in una fase di reciproca conoscenza e costruzione di fiducia per un buon posizionamento della nuova risorsa all'interno del contesto di lavoro e la valorizzazione delle competenze di ciascuno. A questa fase segue una stabilizzazione del contratto di lavoro, qualora non si presentino ostacoli a una felice collaborazione da entrambe le parti.

Siamo consapevoli che questo modo di operare non sia la norma nel mondo delle imprese, anche sociali, e che rappresenti un costo non indifferente per la cooperativa. Difendiamo questa scelta con coraggio perché rispecchia la nostra volontà di operare con **rispetto, equità e coerenza**, sia nei progetti che realizziamo che nell'organizzazione interna del lavoro.

Anche l'organico della Fondazione DAR Cesare Scarponi Onlus, nostro partner in diversi progetti, si è accresciuto nel 2012 con l'arrivo di Valentina Castellini, sociologa, responsabile degli interventi che la cooperativa sta realizzando in collaborazione con la Fondazione DAR e supporto per le attività di comunicazione.

3.4 Le reti e le alleanze

Le collaborazioni che DAR ha intrapreso nel corso del 2012 sono state numerose: abbiamo collaborato complessivamente con 43 diversi soggetti.

9 enti appartenenti al settore pubblico: Assessorati Regionali e Comunali, ALER, Cassa Depositi e Prestiti;

5 enti privati: Ente gestore del Fondo Immobiliare Etico Polaris, Impresa CO.G.ED., Banca Prossima, Agenzia di ricerca KCity, Società di promozione sociale Umanourbano;

29 enti del privato sociale: Legacoop abitanti, Consorzio Cooperativo ca' Granda, centri d'ascolto parrocchiali, Casa Pace Milano, Centro Internazionale Helder Camara, Sant'Angelo solidale,

Banca del tempo delle quattro corti di Stadera,
NOICoop, Laboratorio di quartiere San Siro,
Tuttimondi, Politecnico di Milano, Fondazione San
Carlo, Umanourbano, Comunità del Giambellino,
Samarcanda, Cooperativa Sociale A77, Aspea, MLFM
Lodi, ARCI Milano, Arci La Conca, Spazio S.Egidio,
CGM, La piccola carovana, Fondazione Cariplo,
Spazio Agorà ACLI, L'impronta, Tavolo sociale di
zona 5, Smarketing

La prevalenza delle realtà del privato sociale -cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, fondazioni, gruppi informali- è espressione del **grande impegno** che riserviamo agli interventi in partnership e alla **costruzione di reti** nei contesti in cui siamo presenti.

3. I NOSTRI PROGETTI

3.1 Come lavoriamo

L'organizzazione del lavoro in DAR comporta tre livelli:

1. Gestione quotidiana
2. Pianificazione
3. Governance

La **gestione quotidiana** riguarda il lavoro giornaliero che le singole aree conducono, in interazione costante, diretta e informale tra loro.

La **pianificazione** riguarda l'attività di definizione degli obiettivi di medio/lungo termine che avviene all'interno del comitato di coordinamento.

Il comitato di coordinamento è l'incontro delle 5 aree operative che avviene a frequenza prestabilita e che definisce gli obiettivi di medio/lungo termine.

La **governance** riguarda l'attività di supervisione e indirizzo che nasce all'interno del Consiglio d'Amministrazione e dell'assemblea dei soci.

Un carattere distintivo dell'operato di DAR è la presenza di una **struttura flessibile** che prende forma per adattamento, a fronte delle necessità del processo lavorativo.

Tipica inoltre è la rimodulazione delle aree operative per la creazione di **gruppi di lavoro trasversali**. Questi gruppi

sono utilizzati per approfondire tematiche specifiche o per la progettazione di nuovi interventi.

Un esempio di questa forma d'organizzazione è il gruppo morosità che riunisce mensilmente una parte del personale dell'amministrazione e del rapporto sociale ed è dedicato a individuare soluzioni per le situazioni dei soci in difficoltà nel pagare l'affitto, considerando le differenti esigenze di ogni singolo caso.

Come abbiamo precedentemente illustrato, DAR si articola in 5 aree di lavoro:

- Area Amministrazione
- Area Rapporto Sociale
- Area Progetti
- Area Segreteria
- Area Comunicazione

Mentre le attività di amministrazione, segreteria e comunicazione hanno un ruolo di supporto rispetto alla gestione ordinaria del lavoro della cooperativa, l'area progetti e quella rapporto sociale sono maggiormente coinvolte nella programmazione strategica di sviluppo.

In questo paragrafo presentiamo una sintesi delle attività delle aree **rapporto sociale** e **progetti**, e dei **gruppi morosità** e **manutenzioni**. Per questi ambiti ipotizziamo una prima serie di indicatori per dare conto del lavoro svolto da ciascuno.

3.2 Area rapporto sociale



L'area rapporto sociale si occupa di:

- assegnazione degli alloggi
- accompagnamento
- progettazione e attivazione dei progetti sociali
- gestione della morosità

Assegnazione degli alloggi

Le assegnazioni che sono andate a buon fine nel 2012, **quindici casi** in totale, sono state la conseguenza di un **amento della mobilità dei nostri soci** assegnatari.

Una famiglia di soci è riuscita ad acquistare un alloggio. Tre hanno trovato altre sistemazioni abitative in conseguenza di un trasferimento per motivi di lavoro. Altri, per

rispondere a una caduta del reddito familiare, hanno scelto un alloggio più piccolo o in condivisione con dei coinquilini per suddividere il peso del canone. Due famiglie di soci infine hanno scelto la via del ritorno in patria, a causa della difficoltà nel mantenere il posto di lavoro in Italia. Nelle 15 nuove assegnazioni dobbiamo considerare tre cambi alloggio, un cambio di intestazione del contratto ad altro familiare e cinque assegnazioni in seguito a sfratti esecutivi per gravi morosità dei soci inquilini.

Accompagnamento

Il servizio di accompagnamento è **il centro** dell'attività dell'area rapporto sociale e riguarda la **cura della relazione tra socio e cooperativa** e il **buon inserimento degli inquilini** nel luogo di residenza.

Al momento dell'assegnazione, durante la consegna chiavi, ciascun socio inquilino conosce il **referente alloggio**, che sarà per lui il **punto di riferimento** per tutte le necessità legate alla casa e alla sua manutenzione.

Dopo il primo mese i nuovi inquilini incontrano un'operatrice dell'area rapporto sociale che dopo una prima **visita all'alloggio**, li accompagna a conoscere i servizi della zona e spiega la funzione di ascolto e consulenza che DAR può offrire. Le persone che lavorano nell'area sociale orientano gli inquilini ai servizi pubblici e del privato sociale quando, durante la storia abitativa, il nucleo familiare dovesse incontrare delle difficoltà.

Dopo la prima fase di inserimento il rapporto tra soci inquilini e cooperativa rimane costante nel tempo, i referenti alloggi incontrano ogni famiglia in media una o due volte l'anno, mentre le occasioni di incontro

aumentano nel caso di eventi o attività organizzate nei quartieri.

Di seguito una sintesi degli incontri tenuti nel 2012:

Anno	2012		
	Visite per progetti specifici	Visite referenti alloggio	Visite gruppo accompagnamento
Nr visite ai soci inquilini	7	149	4
Totale soci	224		
	Progetto PrestAzioni	Altri progetti	
N. soci coinvolti nei progetti	32	6	
N. soci assegnatari coinvolti nei progetti	19	6	

Nel corso del 2012 i referenti territoriali hanno svolto 149 visite. Le visite sono state l'occasione per utilizzare il nuovo strumento della **scheda alloggio**, il format per rilevare lo stato degli appartamenti.

I dati raccolti attraverso le schede alloggio saranno la base per la **programmazione degli interventi** di manutenzione del patrimonio di DAR.

Gli alloggi che vengono visitati con più facilità, e perciò con maggiore frequenza, sono quelli che si trovano raccolti in uno stesso edificio come, ad esempio, quelli di Via Grazioli e Via Palmieri. Gli inquilini che abitano in alloggi distribuiti all'interno di condomini di gestione Aler, come nel caso di Corvetto, Quarto Oggiaro e del quartiere San Siro, sono mediamente più difficili da incontrare e il contatto con il referente si attiva in caso di richieste di manutenzione dell'alloggio o per problematiche particolari legate, ad esempio, alla morosità.

La differenza nella reperibilità dei soci inquilini è legata alla tipologia dei loro nuclei familiari. Gli alloggi sparsi sono mediamente più piccoli e abitati da single o famiglie senza figli. Queste persone hanno vite lavorative molto intense, vivono buona parte della loro giornata fuori casa e sono reperibili con maggiore difficoltà.

La **relazione di conoscenza** con il proprio referente alloggio e la flessibilità degli orari di incontro rende possibile recuperare il contatto con queste persone. Caso tipico in questo senso è il lavoro condotto per la gestione degli alloggi di Quarto Oggiaro.

Per quanto riguarda l'accompagnamento sociale, nel 2012 si sono tenute 11 **visite negli appartamenti**. Quattro incontri attivati per l'ascolto e la gestione di problematiche particolari delle famiglie e sette invece legati a progetti specifici.

A fianco delle visite all'interno degli alloggi, che si attivano in relazione a bisogni specifici, sono molto importanti le **occasioni di incontro** nel quartiere. Per questo partecipiamo alle attività e agli eventi che sono organizzati dalle realtà locali, cercando di coinvolgere direttamente, quando possibile, i nostri soci. Nel 2012 i soci che hanno preso parte ai progetti di DAR sono aumentati grazie al buon andamento dei progetti sociali.

Progettazione e realizzazione di interventi sociali

L'area rapporto sociale realizza interventi specifici per aumentare il **coinvolgimento** e la **partecipazione** dei soci alle attività della cooperativa. L'ideazione dei progetti si basa su una lettura puntuale dei bisogni e delle risorse delle persone con cui lavoriamo. Per la realizzazione di queste attività e degli interventi che promuovono la coesione sociale, DAR si avvale della collaborazione con la **Fondazione DAR Cesare Scarponi Onlus**.

Fondo PrestAzioni



Nel 2012 abbiamo proseguito il progetto **fondo PrestAzioni**, la mappatura delle competenze professionali dei soci per lo **scambio di prestazioni lavorative**.

Abbiamo aggiornato la **rilevazione delle competenze** professionali dei soci inquilini per integrare il database delle disponibilità, e abbiamo portato avanti le attività per l'**incontro tra domanda e offerta** di prestazioni tra i soci e la loro valutazione.

Nel corso dell'anno DAR è stata contattata 19 volte da persone che hanno richiesto contatti con soci che potessero svolgere lavori perlopiù relativi alla manutenzione della propria abitazione: lavori di idraulica e muratura, imbiancatura. Le **prestazioni andate a buon fine** sono in totale **13**.

A queste si aggiungono i **lavori** che la cooperativa stessa **ha commissionato**: consegne, lavori di muratura, certificazioni energetiche ecc.

Grazie a queste prestazioni 6 famiglie di soci hanno potuto **recuperare una parte del debito** maturato per un valore di 6.000 €.

Il fondo PrestAzioni è un progetto molto importante per tutti i soci di DAR. Oltre a costituire un'opportunità per gli inquilini in difficoltà economica per arrotondare il proprio bilancio familiare, è **una possibilità per incontrarsi**, intessere relazioni e **ampliare la propria rete di conoscenze**.

Dall'esperienza del fondo PrestAzioni, è nato il progetto **donne a scuola**. Realizzato con il contributo della Fondazione DAR. Otto donne di lingua araba e di differenti nazionalità sono state coinvolte in un percorso di formazione per perfezionare le proprie competenze come insegnanti di lingua araba classica. Con il nuovo anno sono

iniziati i primi corsi dedicati ai bambini delle scuole primarie.

I cortili delle genti a San Siro



Nel corso del 2012 si è concluso il progetto *Quindi..ci alloggiate*, il percorso di accompagnamento all'abitare che ha coinvolto i soci di DAR che risiedono nel quartiere di San Siro.

Nel 2011 DAR ha ristrutturato e assegnato 15 nuovi monolocali a San Siro, arrivando a gestire in quartiere 39 alloggi.

Per un anno, grazie all'intervento della Fondazione DAR Cesare Scarponi Onlus e con il contributo di un finanziamento di Fondazione Cariplo, le nuove famiglie sono state accompagnate a **conoscere il quartiere e i suoi servizi**.

DAR ha partecipato alle attività della rete territoriale del quartiere San Siro che riunisce abitanti, associazioni ed enti del terzo settore e che lavora per promuovere il benessere, la coesione sociale e lo sviluppo di comunità.

Il percorso "Quindi..ci alloggiate" si è concluso a luglio con la festa nel cortile tra via Tracia 5 e via Preneste 8.

Durante "i cortili delle genti", la festa che si tiene ogni anno in un cortile del quartiere, abbiamo realizzato

un'installazione chiamata **curare i rappORTI**, un piccolo angolo degli aromi di condominio **per stimolare l'incontro** e la conoscenza reciproca **tra vicini di casa**.

Gli abitanti del quartiere hanno partecipato attivamente alla realizzazione dell'angolo degli aromi dove sono state piantate erbe aromatiche e fiori, grazie all'aiuto di Sara e Massimo, volontari dell'associazione il Giardino degli Aromi Onlus.

Un piccolo gesto per ricordare che **le relazioni tra vicini sono una risorsa preziosa** che ha bisogno di cura e attenzione.

Il nostro intervento ha affiancato le attività di sensibilizzazione sul tema del disagio psichico. Nei caseggiati di San Siro si concentrano infatti molte persone seguite dai servizi di salute mentale ed è importante **contrastare l'isolamento e il pregiudizio**, che accompagna le loro fragilità, facendo attività di orientamento ai servizi e mediazione.

Spazio "A" e "B" gli spazi comuni di Stadera



DAR e NOICoop gestiscono **le parti comuni delle 4 corti**, l'area centrale, di recente inaugurazione, nella quale si trovano il giardino e le due sale comuni, spazio "A" e spazio "B", ricavate da quelli che erano i lavatoi di condominio.

Un tempo il luogo dove ci si trovava per lavare i panni chiacchierando, gli spazi "A" e "B" oggi sono sale dove vengono ospitate **attività interessanti per gli abitanti e per il quartiere**.

DAR=CASA e NOICoop hanno deciso di usare i due spazi per attività che promuovono l'**incontro**, l'**animazione** e la **socialità** tra abitanti, con l'obiettivo di favorire l'instaurarsi di relazioni positive tra questi, il quartiere e la città.

Lo spazio "A" è una sala comune disponibile per attività proposte dagli abitanti: può ospitare feste, incontri, riunioni, mostre, momenti di gioco, studio, tempo libero, divertimento, e iniziative culturali.

Lo spazio "B" invece sarà affidato nel 2013 a un gestore selezionato dalla cooperative attraverso il concorso **Stadera Contest**.

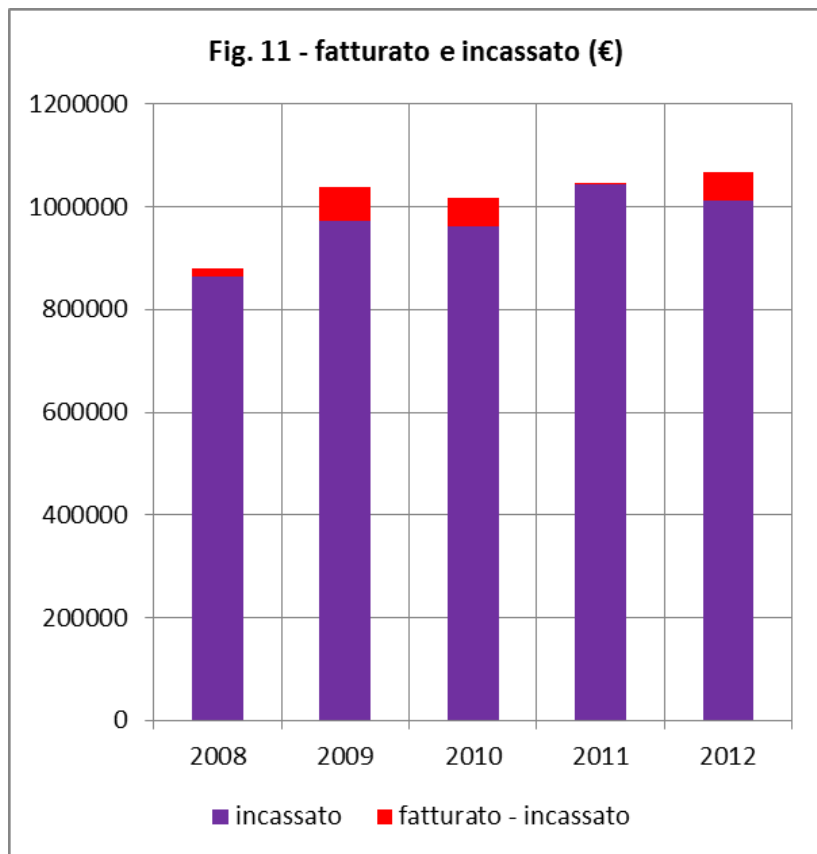
3.2.1 Gestire la morosità

Il gruppo morosità è un **gruppo di lavoro trasversale** che si occupa del ritardo o del mancato pagamento dei canoni di locazione.

L'andamento della **morosità** è un dato interessante perché fornisce **indicazioni** sullo stato di **benessere economico dei soci**, in termini di capacità di far fronte alle spese per la casa. Inoltre rende conto dell'efficacia **della nostra gestione**, ovvero della capacità di rilevare in tempo le situazioni di difficoltà e di individuare soluzioni di uscita dal disagio temporaneo.

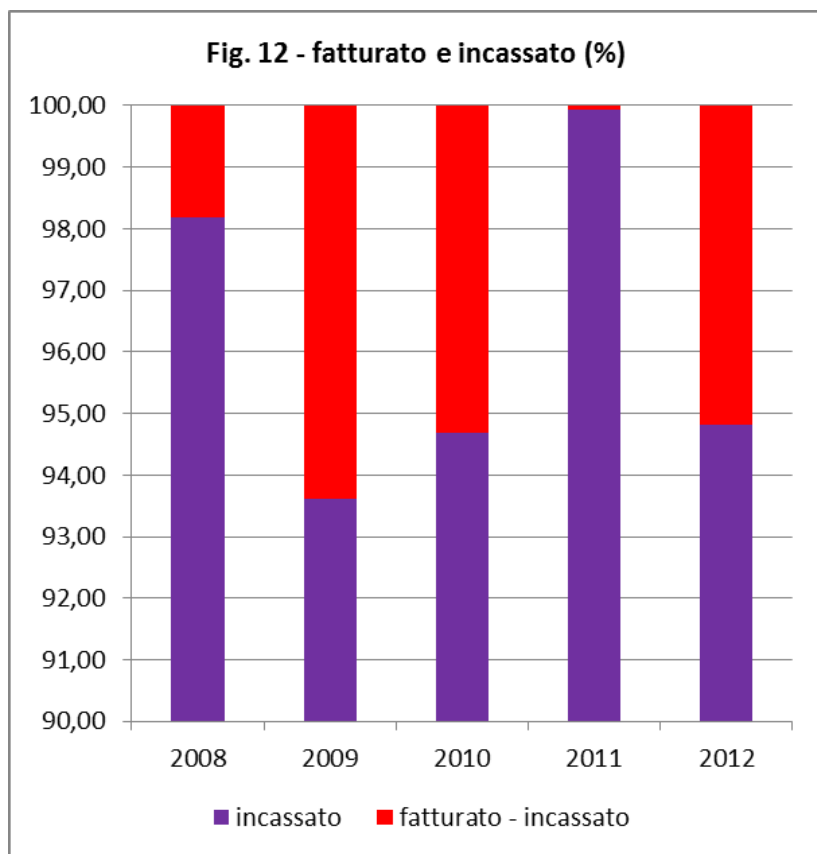
La morosità è **la differenza fra le somme fatturate** ai nostri soci, come canoni e spese, **e quelle effettivamente incassate.**

Le figure successive mostrano l'andamento in termini assoluti (fig. 11) e percentuali (fig. 12) della morosità negli ultimi cinque anni.



Come è possibile vedere, si rileva un aumento della morosità tra il 2008 e il 2009.

Questa situazione è una conseguenza della crisi economico finanziaria che ha colpito immediatamente i redditi dei nostri soci inquilini: molti di loro sono impiegati nel settore dell'edilizia e dei servizi, i primi a risentire degli effetti negativi della crisi.



Per contrastare la frequente caduta di reddito sofferta dalle famiglie dei nostri soci abbiamo aumentato il monitoraggio delle singole situazioni e favorito una maggiore flessibilità nella definizione di percorsi di rientro personalizzati attraverso gli **accordi di rientro**. Alla ricerca di occasioni per integrare il reddito dei nostri soci inquilini, abbiamo poi sperimentato il **fondo PrestAzioni**.

Queste attenzioni ci hanno consentito di tenere sotto controllo e limitare l'aumento dei tassi di morosità. Tra il 2010 e il 2011 la morosità si è ridotta sensibilmente arrivando al dato eccezionale del 2,6%. Nel corso del 2012 l'approfondirsi della crisi economica e le conseguenti difficoltà lavorative hanno riportato la morosità a un livello prossimo al 5%.

I buoni risultati del 2011 mostrano il successo della scelta di occuparsi da vicino dei nostri soci assegnatari. Tuttavia le sempre più diffuse difficoltà lavorative dell'anno successivo hanno portato a una situazione di difficile contenimento della morosità.

I dati generali mostrano che la difficoltà di trovare o mantenere un lavoro, e quindi un reddito sufficiente alle necessità del nucleo familiare, rimane il principale ostacolo alla riduzione della morosità attraverso i piani di rientro.

La generalizzazione delle difficoltà reddituali rivela inoltre l'importanza del monitoraggio e intervento anche sui casi di piccole morosità, per alleggerire da subito situazioni altrimenti irrecuperabili.

Analisi della morosità 2012

È stata presa in considerazione la popolazione dei primi 51 soci assegnatari morosi al 31 marzo 2012 (con un ritardo nel pagamento superiore a due mesi).

La numerosità del campione è significativa, si tratta di circa un quarto dei nostri soci assegnatari ovvero il 10% dei soci iscritti alla lista di prenotazione.

Le situazioni di morosità più grave riguardano la perdita del lavoro o la sensibile riduzione del reddito dei soci ai quali è affidato il sostentamento del nucleo familiare. Nella metà dei casi le difficoltà sul lavoro paiono essere le cause principali della morosità. Altre cause oggettive, tra cui sostegno alla famiglia rimasta al paese, pagamento di altri debiti, malattia, viaggi in patria, sono responsabili del 25% dei casi di morosità. I restanti casi riguardano scelte deliberate o motivazioni particolari relative all'investimento del proprio reddito in ambiti diversi dal pagamento dell'affitto.

Tipo di lavoro

Più dell'80% del campione si concentra su tre categorie professionali:

- operaio (di qualunque genere),
- artigiano/ambulante
- addetto ai servizi (di qualunque tipo, principalmente assistenza familiare).

Questi risultati mettono in luce la maggiore vulnerabilità, nell'attuale fase economica, degli operai e degli ambulanti, che vedono contrarsi il proprio reddito o diminuire le possibilità di lavoro. Gli addetti ai servizi invece, offrendo

principalmente servizi domestici e alla persona, paiono meno toccati dalla crisi economica.

Tipo di alloggio

I dati raccolti evidenziano la mancanza di una correlazione tra costo dell'alloggio e difficoltà nel pagamento del canone. Non sono gli alloggi più grandi e costosi a pesare maggiormente sui tassi di morosità.

Per comprendere l'andamento della morosità è più interessante considerare la stabilità in termini di fonti di reddito del nucleo che si insedia in un alloggio, piuttosto che il suo costo.

In termini di tipologie di alloggio, sono più a rischio, nell'ordine, monocali, bilocali e trilocali.

In un monocale spesso vive una sola persona che lavora e quando vi sono problemi di riduzione o perdita del lavoro non vi sono compagni che possano aiutarla. I nuclei familiari che hanno scelto tra bilocale e trilocale hanno affrontato in anticipo una valutazione accurata, misurando il bisogno di spazi per una famiglia numerosa, con le proprie disponibilità economiche.

Il personale di DAR accompagna con cura il socio nel momento della proposta di assegnazione: l'obiettivo è di evitare morosità rapidamente crescenti e scarsamente gestibili.

Composizione del nucleo familiare

Dai dati raccolti si deduce una particolare vulnerabilità per i nuclei composti da 2 e da 6 persone.

Si può immaginare che i nuclei di due persone siano più fragili perché spesso vi è un solo componente che percepisce reddito mentre in caso di nuclei molto numerosi la fragilità è da considerarsi legata alla proporzione tra il numero di persone che percepiscono reddito e le spese da sostenere per il mantenimento della famiglia.

Consistenza della morosità

Il debito dei soci verso la cooperativa si presenta fortemente polarizzato su pochi casi, 19 su 51.

A questa concentrazione concorre anche il fatto che quando parte la causa di sfratto, normalmente i pagamenti cessano del tutto. Tra i maggiori morosi 12 hanno in corso una causa per sfratto, procedimento legale che inizia solo quando la morosità diventa importante o quando si dà per persa la speranza di avviare un percorso di rientro dal debito.

Tipo di morosità

La morosità è continuativa per 18 dei 19 maggiori morosi mentre è saltuaria per i restanti.

Solo per 8 casi su 51 vi sono significative prospettive di rientro dalla morosità a fronte del rispetto degli accordi di rientro.

Atteggiamento nei confronti della morosità

Dei 19 grandi morosi, 12 hanno un atteggiamento aggressivo o indifferente riguardo alla morosità accumulata. E' molto probabile che tale atteggiamento sia indotto o favorito dal fatto che per alcuni di loro è in corso la causa per sfratto.

Più interessante è il dato che indica che la netta maggioranza dei soci morosi (65%) comprende la propria situazione ed è disponibile a un piano di rientro. Lavorando su queste situazioni riusciamo a contenere e limitare la morosità.

Nel complesso i dati del 2012 sulla morosità e le sue caratteristiche descrivono un andamento preoccupante e indicano quanto sia importante rilevare e intervenire sulle situazioni di morosità sin dal loro primo manifestarsi. I piani di rientro di maggiore successo sono quelli sui debiti di medio-piccola dimensione.

Strategica è l'analisi delle singole situazioni perché ciascun socio sia messo nella condizione di scegliere l'alloggio adatto alle proprie esigenze e disponibilità e, in caso di difficoltà, sia accompagnato ad una soluzione in un clima quanto più possibile accogliente e collaborativo.

3.3 Area Progetti



L'area progetti si occupa di:

- esplorare e valutare le ipotesi e i progetti per lo sviluppo futuro delle attività di DAR
- progettare e gestire l'attuazione degli interventi abitativi

La **commissione progetti** è il gruppo operativo che cura la valutazione delle ipotesi di sviluppo per le attività di DAR ed è stato formalizzato in giugno 2011. Da quel momento la commissione si incontra a cadenza mensile, aprendo la partecipazione, di volta in volta, a nuove persone a seconda del tema affrontato.

Nell'arco del 2012 abbiamo condotto tre **trattative**, di cui due iniziate nel medesimo anno: quella con la SGR Polaris,

attuatrice dell'intervento di via Cenni, per la gestione dei servizi aggiuntivi ai piani terra e di una residenza temporanea per giovani (Foyer), e quella con il Fondo Torre per la gestione di 113 alloggi che saranno costruiti in Via Voltri.

Nessuna delle trattative menzionate si è conclusa nel 2012.

Nel 2012 tuttavia abbiamo stipulato un **contratto preliminare** con il Fondo Torre attraverso il quale il fondo si è impegnato a locare alla cooperativa gli alloggi che saranno costruiti in via Voltri, perché questa li assegni in affitto a canone moderato e sociale.

A fianco dell'impegno nelle trattative nel 2012 abbiamo risposto a tre **bandi per accedere a finanziamenti** Europei, ministeriali e di Fondazione Cariplo di cui l'ultimo ha dato **esito positivo nel 2013** e ci permetterà di proseguire con la nostra presenza nel **comune di Cormano** per la realizzazione di un intervento sociale.

In termini di impegno in **attività di advocacy** presso le istituzioni, abbiamo partecipato a 20 incontri con Enti Pubblici, tra cui: Regione Lombardia (DG CASA e DG Famiglia), Comune di Milano (Assessorato alla CASA, all'Urbanistica e alle Politiche Sociali), Comune di Cormano e ALER.

Rispetto al 2011 gli incontri istituzionali sono raddoppiati. Questo risultato è frutto della riflessione sull'importanza di partecipare ai tavoli istituzionali dove vengono prese le decisioni sulle politiche dell'abitare.

Significativa è infine la partecipazione al **tavolo tecnico interistituzionale** in materia di accesso alloggiativo a favore delle fasce deboli della popolazione, promosso da

Regione Lombardia DG Famiglia in continuità con il "Progetto Radici". Questo incontro è stato l'occasione per discutere il tema dell'accesso alla casa con soggetti competenti del **terzo settore abitativo lombardo** tra i quali: Fondazione CASA Amica, Fondazione San Carlo, Fondazione Housing Sociale e SGR Polaris Investment.

Interventi abitativi

L'area progetti progetta e gestisce gli interventi abitativi. I progetti in corso di attuazione nel 2012 sono due: il progetto **Social City** a **Cormano** e il progetto **Cenni di cambiamento** in **Via Cenni** a Milano.

Social City a Cormano



Il progetto Social City a Cormano, finanziato all'interno del programma "Contratti di Quartiere", ci vede impegnati, insieme al Comune di Cormano (capofila), i progettisti ACT e OP, l'impresa CO.G.ED, la cooperativa sociale A77 e l'associazione di promozione sociale R.Ap., nella realizzazione di 75 alloggi e nell'attivazione di interventi che promuovano la coesione sociale nel quartiere.

Il progetto prevedeva la conclusione delle opere per la realizzazione di **55 alloggi a canone sociale** di proprietà del comune di Cormanò e **20 alloggi a canone moderato** di proprietà DAR entro il 30/07/2012. **La consegna**, tuttavia, **non è avvenuta nei tempi** previsti a causa di alcuni ritardi nei pagamenti da parte del Comune di Cormanò, conseguenti alle normative dettate dal "patto di stabilità", e delle difficoltà economiche dell'impresa costruttrice. Attualmente stiamo dialogando con il Comune di Cormanò per trovare la via più rapida per uscire dall'*impasse* in cui versa ad oggi l'intervento, realizzato al 95% del totale delle opere previste.

Nell'arco del 2012 siamo stati impegnati:

- nel **verificare** l'andamento dei **lavori** dell'impresa CO.G.ED. per la realizzazione dei 20 alloggi a canone moderato;
- nella **gestire il contenzioso** tra Comune e l'impresa costruttrice per giungere alla conclusione delle opere, ad oggi realizzate per il 95%;
- nel proseguimento del percorso di **accompagnamento delle famiglie** che dovranno trasferirsi negli alloggi di nuova costruzione
- nell'accompagnamento alla **visita** degli **appartamenti** in costruzione;
- nella realizzazione, con la cooperativa sociale A77, di un **video di microstorie** per raccontare il quartiere da diversi punti di vista. Il video è stato pensato come strumento di accoglienza delle nuove famiglie in arrivo in quartiere, a partire dalle esperienze di chi al Fornasè vive già da qualche tempo.

Abbiamo inoltre lavorato:

- in collaborazione con la società di ricerca KCity, alla costruzione di **un tavolo per lo sviluppo del quartiere Fornasè**, cui hanno preso parte il Comune di Cormano, DAR e A77;
- con il Comune di Cormano (Assessorato alle Politiche Sociali e Abitative, Assessorato all'Urbanistica) per il **progetto di gestione dei nuovi alloggi**, che sarà in capo a DAR=CASA per 3 anni dall'ingresso dei nuovi inquilini.

Nel 2013 DAR continuerà ad essere presente al Fornasè anche grazie a Fondazione Cariplo, che ha selezionato e premiato con un finanziamento il progetto **"Spaziare tra luoghi e relazioni"** presentato da Fondazione DAR Cesare Scarponi Onlus, Cooperativa sociale A77, Giardino degli Aromi Onlus e Comune di Cormano.

Il progetto è un percorso triennale che si pone l'obiettivo di **aumentare l'empowerment sociale della comunità** territoriale che abita nel quartiere Fornasè partendo dalla gestione degli spazi, che sono luoghi dell'abitare ma anche luoghi della socialità.

Cenni di cambiamento



Il progetto, promosso dal Fondo Immobiliare di Lombardia (già Fondo Abitare Sociale¹) gestito da Polaris Real Estate SGR SpA con la consulenza di Fondazione Housing Sociale (FHS), prevede la realizzazione di **123 alloggi**, di cui circa 50 in **locazione** con **patto di futura vendita** e i restanti in affitto a canone convenzionato, moderato e sociale, oltre a spazi di servizio e commerciali per gli abitanti e per il quartiere.

L'area di progetto, localizzata in Via Cenni (zona Via Novara), è stata concessa, dal Comune al Fondo, in diritto di superficie novantennale. La progettazione delle nuove abitazioni è molto attenta al risparmio energetico: il cantiere consegnerà edifici in pannelli di legno strutturale in classe A+ entro ottobre 2013.

Dopo aver concluso con buon esito nel 2011 le trattative con FHS e Polaris Investment, siamo stati scelti nel 2012 come gestore sociale.

Per il primo anno la gestione sociale di DAR ha comportato le seguenti attività :

- abbiamo condotto le operazioni di **raccolta delle domande per l'assegnazione** degli alloggi in affitto e in locazione con patto di futura vendita, istruito le domande e verificato la loro idoneità;
- abbiamo collaborato con FHS al **percorso partecipativo per la selezione** degli inquilini in affitto a canone moderato e convenzionato;
- abbiamo partecipato con FHS al **Tavolo delle Prime Assegnazioni** per la selezione dei futuri assegnatari;
- abbiamo partecipato al **Comitato di Indirizzo** per individuare insieme ai partner (Polaris, FHS e Comune di Milano) gli assegnatari della **quota di appartamenti a canone sociale**;
- abbiamo incontrato tutti i nuovi assegnatari per stipulare i **contratti preliminari**.

Nel 2013 continueremo a lavorare in via Cenni in due direzioni:

- porteremo a termine il processo di assegnazione degli alloggi;
- faremo partire le attività di gestione immobiliare e sociale. Nello specifico, affiancheremo le famiglie durante l'ingresso nelle nuove case e avvieremo, insieme ad FHS, il percorso condiviso con gli abitanti per la definizione delle regole di convivenza e di utilizzo degli spazi comuni a loro disposizione.

3.3.1 Gestire le manutenzioni

Il gruppo manutenzioni è un **gruppo di lavoro trasversale** che si incontra mensilmente.

Il gruppo si è costituito nel 2011, ne fanno parte i referenti delle aree progetti e rapporto sociale.

Le esigenze di manutenzione degli alloggi richiedono una **gestione condivisa** dei lavori tra cooperativa e soci inquilini.

La recente costituzione del gruppo ha stimolato una riflessione sull'assetto organizzativo del lavoro sugli alloggi, con una presa in carico specifica della supervisione delle emergenze.

Il gruppo manutenzioni svolge principalmente 3 funzioni:

- gestione delle emergenze
- gestione ordinaria
- gestione straordinaria delle manutenzioni con monitoraggio dei costi.

La gestione delle manutenzioni consiste nella **presa in carico delle segnalazioni** fatte dagli inquilini e delle indicazioni che provengono dai referenti alloggio.

Nel 2012 abbiamo predisposto la **scheda alloggio**, un format per la rilevazione annuale dello stato di conservazione degli alloggi. La scheda ci consente di individuare le problematiche maggiormente diffuse; le informazioni raccolte sono utilizzate per **monitorare** lo stato del patrimonio in gestione alla cooperativa e per **programmare** meglio gli interventi.

L'analisi delle richieste di intervento fatte dai soci mostra che esse provengono maggiormente dagli alloggi di proprietà ALER e Comune, mentre sono molto rare nei complessi di recupero recente o di nuova costruzione.

La tabella seguente mostra l'andamento delle segnalazioni suddivise per tipologia:

	2011	2012
	Costo	Costo
TOT	42.432	40.225
Manutenzioni straordinarie	13.367	17.125
di cui		12.941
emergenze		
Manutenzioni ordinarie.	9.527	19.067
sfratti	19.537	4.033

Nel 2012 si evidenzia un lieve **calo dei costi** di manutenzione **totali**, riconducibile soprattutto al numero inferiore di sfratti eseguiti nel 2012: 3 contro gli 8 del 2011. In aumento invece il costo delle **manutenzioni ordinarie** degli alloggi, dovuto ai frequenti cambi alloggio, all'aumento dei lavori di ripristino a causa di infiltrazioni e infine agli investimenti fatti per il ripristino dei bagni. Per quanto riguarda le spese sostenute per alcuni interventi di emergenza, abbiamo potuto ridurre una parte dei costi grazie al **rimborso** ottenuto da Aler e dalla nostra assicurazione che ci ha consentito di recuperare 4.711 € su una spesa di 12.941 €.

3.4 Le priorità 2013

Nell'arco del 2012 **l'inasprirsi della crisi** e la **necessità di farvi fronte** hanno senza dubbio orientato l'individuazione delle priorità di lavoro.

Le difficoltà di contesto permangono e condizioneranno il nostro lavoro anche per il prossimo anno.

Ci prepariamo ad affrontare il 2013 come un anno di cambiamento.

L'anno futuro vogliamo approfondire la riflessione sia sul contesto del nostro intervento sia sulle nostre modalità di organizzazione, nella direzione di una sempre maggiore efficienza ed efficacia.

Per il 2013 abbiamo individuato le seguenti linee di indirizzo :

Area progetti:

Prioritaria per il 2013 è la definizione di nuove **strategie di sviluppo** condivise che ci permettano di affrontare con determinazione e prudenza il prossimo quinquennio e di rendere più efficiente il nostro lavoro, con particolare attenzione al tema della **sostenibilità di bilancio** della cooperativa.

Area Rapporto Sociale:

Intensificheremo gli sforzi per la **gestione e il contenimento della morosità**. In collaborazione con il gruppo manutenzioni, utilizzeremo maggiormente il **fondo PrestAzioni** sia con l'obiettivo di prevenire e recuperare la morosità, sia per ampliare la gamma dei fornitori d'opera e

perciò lavorare sulle possibilità di risparmio della cooperativa.

Per una più completa analisi delle esigenze e delle situazioni dei nostri soci, porteremo a termine, nel prossimo anno, la ricerca relativa ai soci in attesa di alloggio.

I risultati della ricerca serviranno per conoscere meglio la nostra base sociale in termini di bisogni e risorse.

Queste informazioni saranno utili per orientare la scelta degli interventi abitativi a cui parteciperemo in futuro.

Nonostante il complicarsi delle situazioni lavorative e personali dei soci inquilini, desideriamo mantenere un nostro chiaro impegno nell'animazione del quartiere in cui siamo presenti: **svago, mutuo aiuto, reciproca conoscenza e partecipazione sono risorse in tempi di crisi.**

