

BILANCIO SOCIALE 2010-2011

INDICE

**Presentazione del bilancio sociale:
descrizione del percorso realizzato.
*Sergio D'Agostini***

CHI SIAMO

- 1. La storia**
- 2. I valori**
- 3. La *mission***
- 4. L'organizzazione**

IL PATRIMONIO

- 5. Gli alloggi**
- 6. I soci**
- 7. Le persone che lavorano a
Dar=Casa**
- 8. Le reti e le alleanze**

COSA FACCIAMO

- 9. Le attività delle aree di lavoro:
Descrizione delle aree di lavoro e
degli indicatori di efficacia**
- 10. "Dar ascolta i suoi soci. Una
valutazione dell'operato delle
diverse aree di lavoro"**
- 11. Le priorità per un anno di lavoro**
- 12. I progetti attivi e quelli in fase di
sviluppo**

Presentazione del bilancio sociale: descrizione del percorso realizzato.

Sergio D'Agostini

Il bilancio sociale che presentiamo rappresenta un salto di qualità rispetto ai precedenti e testimonia una importante evoluzione positiva di DAR=CASA.

Nei due anni in oggetto, 2010 e 2011, la cooperativa non ha di molto incrementato la propria offerta abitativa, solo 14 alloggi si sono effettivamente aggiunti alle nostre disponibilità, ma ha posto le basi per un forte rafforzamento, portando vicino al compimento il Contratto di Quartiere di Cormanò e giungendo a fine anno a chiudere un importante contratto con FHS per la gestione integrata di oltre 100 alloggi in via Cenni a Milano. Inoltre, è a buon punto un'altra trattativa che ci consentirà di disporre nel giro di due anni di circa altrettanti alloggi, a canone sociale e moderato, in zona Barona.

Nel contempo molto impegno è stato dedicato a migliorare e sviluppare l'attività di accompagnamento sociale rivolta ai nostri soci inquilini e ai contesti territoriali in cui vivono, e a un corrispondente rafforzamento della struttura direttiva e operativa, mirato anche a quel ricambio generazionale che tanto è indispensabile per assicurare continuità e sviluppo innovativo alla missione di DAR. Parte importante di tale impegno è stato anche il percorso di autovalutazione teso a monitorare l'efficacia della nostra azione che è stato svolto e di cui anche il presente bilancio costituisce un significativo esito.

Il bisogno che DAR avverte di riflettere su se stessa, sulla propria missione, sulla coerenza degli obiettivi, dei progetti e dei risultati ottenuti, sulla propria organizzazione, sulla efficacia dell'interazione con la società non è un fatto nuovo. Fa parte del suo patrimonio genetico e rappresenta una delle non poche singolarità della nostra cooperativa nel panorama delle realtà che si occupano della questione dell'abitare a Milano.

E' in questa linea d'azione che si colloca l'iniziativa, avviata all'inizio del 2011, di un corso di formazione rivolto a tutti coloro che – a vario titolo – operano in DAR con l'obiettivo di individuare strumenti operativi e indicatori in grado di aiutare la cooperativa nei processi decisionali e operativi.

L'agenzia di ricerca sociale CODICI – nella figura del suo responsabile Massimo Conte – è stata individuata come partner qualificato e affidabile per accompagnare e guidare DAR nel suo percorso.

Il corso è stato seguito dalla grande maggioranza della "comunità responsabile" di DAR, cioè dell'insieme delle persone che operano stabilmente nella cooperativa e si è articolato in dodici incontri plenari, fra aprile e novembre 2011

Oltre a prendere parte attiva a questi incontri, tutti i partecipanti hanno lavorato – individualmente o in gruppo – per predisporre le analisi e le informazioni che sono poi state portate alla discussione collettiva negli incontri plenari.

Con un processo di ampia partecipazione si sono così individuati gli indicatori di efficacia del nostro operare e si è potuta conseguire una più elevata e diffusa consapevolezza della natura di Dar, dei suoi obiettivi, dei suoi progetti.

Più specificamente, si è definito l'elenco condiviso degli obiettivi di cambiamento e la loro classificazione in termini di maggiore o minore rilevanza rispetto alla missione di DAR.

Così ad esempio, rispetto all'obiettivo "qualificare il funzionamento della struttura di DAR", si sono individuati tre campi di valutazione: collaborazioni tra aree, efficacia delle aree di lavoro, qualità del flusso informativo.

Infine, il percorso compiuto ha anche consentito di far emergere quelle criticità che, se non affrontate, potrebbero limitare l'efficacia dell'azione e le prospettive di sviluppo della nostra cooperativa quali, ad esempio, quelle che hanno a che vedere con la natura societaria di Dar, la *cooperativa di*

abitazione a proprietà indivisa, e con l'obbligo, morale prima che normativo, della mutualità prevalente ad esso connessa.

La missione di Dar è andata nel tempo divenendo più complessa e in certo senso ambiziosa, aspirando a contribuire in modo forte a soddisfare la *domanda abitativa sociale* nell'area milanese, e dunque anche al di là di quella espressa dai soci in lista d'attesa. In particolare, questo ha significato avventurarsi nella risposta alla domanda a "canone sociale", normativamente riservata a soggetti già presenti nelle graduatorie Erp comunali. Prospettiva questa che si è resa necessaria sia per la volontà di sussidiare l'ente pubblico in tale risposta, sia perché sempre più la cosa viene richiesta nei bandi di finanziamento dell'housing sociale (tipico il bando "8 aree" di Milano).

E d'altra parte da sempre Dar ha rifiutato l'idea di confinare *l'housing sociale* nella risposta alla cosiddetta "zona grigia", i troppo poveri per il mercato e i troppo ricchi (!) per accedere all'ERP a canone sociale, sia perché questo tende a nascondere che l'offerta a canone sociale manca del tutto (e quindi anche chi ne avrebbe diritto è costretto a rivolgersi a fasce di canone più elevate), sia perché solo la contaminazione fra le diverse forme di canone può veramente risolvere alla radice i problemi abitativi andando a rompere le aree di privilegio e puntando a ripristinare l'equità sociale attraverso percorsi guidati di mobilità abitativa.

Rispetto a questo ampliamento della mission è attiva la Fondazione DAR Cesare Scarponi che, grazie alla qualifica di Onlus e alla partecipazione ad alcuni bandi di finanziamento, riesce a sviluppare azioni di sostegno verso la generalità della domanda sociale. La prospettiva è che Fondazione e Cooperativa possano agire in partnership per sviluppare progetti con maggiore efficacia sociale.



CHI SIAMO

1. La storia

Dar=Casa nasce all'inizio degli anni Novanta per offrire una soluzione ai problemi abitativi soprattutto della componente immigrata: DAR significa casa in arabo ma è anche acronimo di "diritto a restare". Ben presto tuttavia, a fronte del peggioramento generale della condizione abitativa, la cooperativa estende la sua azione anche alla fascia svantaggiata della popolazione italiana.

La scelta della **cooperativa a proprietà indivisa** si giustifica con l'intenzione di agire come 'impresa sociale', offrendo soluzioni non di emergenza né assistenziali, ma anche con la volontà di rifarsi a una tradizione di solidarietà sociale propria della cooperazione.

Dar parte acquistando sul mercato privato alcuni alloggi (pochi, dati gli alti costi), prima a Vailate e poi a Milano (via Bembo), per sopperire alle iniziali difficoltà di relazione con le amministrazioni pubbliche, con cui non riesce ancora a costruire progetti.

Ma già fra 1992 e 1993 il Pio Albergo Trivulzio, sotto la direzione del commissario straordinario Sandro Antoniazzi, consente ad affittare alla cooperativa per otto anni alcuni alloggi in cascinali molto degradati nel centro di Trecella: Dar li ristruttura, e fra 1995 e il 1996 assegna altri sei alloggi a famiglie immigrate selezionate da una lista di prenotazione già ampliata a dismisura.

Il 1997 segna una svolta importante per DAR: l'avvio di accordi, prima con **Aler** e poi con il **Comune di Milano**, per **recuperare piccoli alloggi pubblici, degradati e sfitti** da tempo, che Dar ottiene in affitto per 15/16 anni a un basso canone con l'obbligo di ristrutturarli e assegnarli a propri soci.

Un ulteriore passo avanti si ha a fine millennio con l'affidamento a Dar e alla

Cooperativa La Famiglia di due delle **"Quattro Corti" di Stadera**, all'interno di un progetto di riqualificazione di un immobile di proprietà Aler: Dar ottiene così un ulteriore incremento della propria offerta (48 alloggi in un'unica corte), una maggiore articolazione delle tipologie abitative, oltre a sperimentare nuove forme di collaborazione istituzionale e con le reti locali e, anche, un programma di accompagnamento e partecipazione svolto con la Cooperativa ABCittà.

Negli anni diventa fondamentale per Dar accrescere il patrimonio proprio, indispensabile per ottenere prestiti dal sistema bancario. In questa direzione vanno i due progetti di nuova costruzione: 21 alloggi a canone concordato nel **Villaggio Grazioli**, assegnati nel 2008, realizzati attraverso la partecipazione di Dar al Consorzio Cà Granda; e in precedenza il progetto Seregno, con la realizzazione di 12 appartamenti a canone moderato assegnati attraverso graduatoria comunale nel 2007.

Nel 2005 la cooperativa inizia un percorso di rafforzamento della struttura, con l'obiettivo da un lato di sostituire collaborazioni volontarie in procinto di rallentare l'attività e favorire il ricambio generazionale, e dall'altro di strutturare maggiormente il settore della gestione sociale integrata.

La gestione sociale diventa così un tratto distintivo dell'azione della cooperativa, rafforzata dall'evidente bisogno cittadino di una risposta ai problemi abitativi in senso anche immateriale. Negli anni sono sempre più numerosi i progetti di coesione e integrazione sociale in cui Dar è protagonista.

In questa direzione, il progetto di **Contratto di Quartiere di Cormanò** in corso, Social City, vede l'attività di Dar sia come operatore dell'asse Edilizia Residenziale Pubblica, con la realizzazione di una palazzina da assegnare a canone moderato e la gestione di un intero complesso immobiliare, sia come partner

dell'asse Coesione Sociale, con la realizzazione dell'azione mobilità.



2. I valori

Piero Basso

Abbiamo chiesto a Piero Basso, fondatore e presidente onorario di DAR, di declinare i principi della cooperazione, movimento a cui DAR appartiene, secondo l'esperienza della nostra cooperativa:

I principi che stanno alla base del movimento cooperativo sono la solidarietà, la mutualità, la partecipazione.

La solidarietà è lo sviluppo di attività di utilità sociale a favore delle fasce più svantaggiate della popolazione. Nel caso di DAR si tratta di un impegno e di una responsabilità fatti propri dalla cooperativa e dai singoli soci, e di un criterio che ispira le scelte di fondo della cooperativa.

La mutualità è il rapporto di reciprocità e di mutuo aiuto tra i soci della cooperativa e tra le cooperative. Nel caso di DAR è il modo di operare per cui si chiede ad ogni socio, ciascuno secondo le proprie possibilità, di dare il proprio contributo alla realizzazione degli obiettivi comuni.

La partecipazione, cioè il concorso di tutti alle scelte di indirizzo generale e delle concrete modalità di realizzazione delle iniziative, è il fondamento stesso del movimento cooperativo. Nel caso di DAR siamo coscienti che esistono concrete differenze nella possibilità di tutti i soci di intervenire su un piede di parità nei processi decisionali, e ci sentiamo impegnati nel trovare i modi e i mezzi per assicurare a tutti la possibilità di far sentire la propria voce.

La porta aperta: la cooperativa accoglie, su un piede di parità, chiunque, condividendone i valori, intenda portare il proprio contributo di idee, di lavoro, di sostegno finanziario o semplicemente portare testimonianza della propria adesione a tali valori. Accoglie altresì, su un piede di parità, chiunque si rivolga a DAR alla ricerca di un alloggio e accetti i valori e il modo di operare della cooperativa.

Formazione: la cooperativa è tenuta a trasmettere non solo i valori ma anche il patrimonio di conoscenze costruite negli anni per permettere alle generazioni future di continuare lo sviluppo della cooperativa. In questo senso, DAR non solo favorisce lo scambio e il confronto fra le generazioni, ma promuove percorsi formativi generali e specifici, nei diversi settori di intervento.



3. La mission

DAR è da sempre impegnata nel trovare risposte alla domanda abitativa sociale. Di fronte alle carenze pubbliche, la scelta della cooperativa è quella di lavorare per costituire una risposta di “Terzo Settore Abitativo” in grado di affiancare quella delle pubbliche istituzioni.

DAR opera per la costruzione condivisa di **politiche innovative per l’abitare**, attraverso un modello d’intervento integrato basato sulla partnership pubblico/privato.

Le politiche che DAR sviluppa hanno quindi una duplice valenza, di

- *policies*, ovvero azioni tese a realizzare, all’interno dei contesti territoriali in cui è presente, un cambiamento correlato ad un problema collettivo sul tema dell’abitare inteso nella sua multidimensionalità;
- *advocacy*, ovvero attività svolte con l’obiettivo di sensibilizzare le istituzioni pubbliche e gli enti finanziatori sul tema della gestione integrata e del diritto alla casa.

QUALIFICAZIONE E INCREMENTO DELL’OFFERTA ABITATIVA.

DAR: un abitare sostenibile.

Dar ha da sempre privilegiato il **recupero del patrimonio abitativo inutilizzato**: ha infatti ristrutturato porzioni significative di patrimonio pubblico dismesso operando dunque **in contrapposizione con le logiche prevalenti di consumo di suolo** che negli anni hanno portato a sviluppare una grande produzione edilizia (170.000 abitazioni in Provincia di Milano negli ultimi 10 anni, di cui solo il 2% in affitto e il restante in proprietà) senza peraltro alleviare il fabbisogno.

Dar offre **alloggi esclusivamente in affitto a canoni sostenibili** per chi è

realmente escluso dal mercato privato. I canoni che pratichiamo sono infatti mediamente un terzo dei canoni d’affitto sul libero mercato milanese e rispondono alla domanda di una popolazione che ha un reddito medio inferiore ai 20.000 €.

Dar offre esclusivamente case in locazione perché ritiene che soltanto l’affitto possa rispondere seriamente alla domanda abitativa sociale.

GESTIONE INTEGRATA.

DAR: un abitare consapevole.

DAR non si limita a “costruire case”, ma il suo impegno sta nel **“costruire abitabilità”** nei contesti in cui opera.

La questione abitativa non può infatti essere affrontata soltanto nella dimensione fisica, ma deve coinvolgere il complesso di variabili relazionali ad essa legate.

DAR ha dunque assunto, attraverso un’esperienza ventennale, solide competenze nella **gestione sociale integrata**, competenze che sono necessarie quando si opera nel mercato dell’affitto sociale e che consistono nell’accompagnare l’inquilino affinché acquisisca gli strumenti necessari per una gestione responsabile dell’alloggio e del rapporto locativo, e per un inserimento consapevole nel contesto abitativo.

DAR offre quindi un **pacchetto integrato di gestione immobiliare e gestione sociale**, svolgendo di fatto una funzione di intermediazione tra proprietà (solitamente ALER, Comune o DAR stessa) e inquilini: l’esperienza ha insegnato infatti che è necessario conoscere gli inquilini per poterli accompagnare in percorsi abitativi individualizzati volti all’autonomia. DAR lavora dunque sulle relazioni in un’ottica di creazione della **dimensione fiduciaria** e di **integrazione e potenziamento delle competenze** disponibili.

COESIONE SOCIALE NEI TERRITORI.

DAR: un abitare coeso.

DAR lavora al **miglioramento della qualità abitativa** dei territori in cui è presente. Spesso i contesti in cui DAR è presente sono frammentati sia dal punto di vista della domanda (gli abitanti) sia dal punto di vista dell'offerta (i servizi). Lavorando attorno ad un tema centrale e trasversale (l'abitare) rispetto ai servizi e ai target cui questi si rivolgono, Dar sceglie di assumere un ruolo di **facilitatore** nei necessari **percorsi di coesione sociale** che i territori in cui è presente intraprendono. DAR affronta la questione abitativa in un'**ottica multidimensionale**: l'inserimento abitativo di una famiglia è connesso infatti all'inserimento scolastico dei figli, alla copertura sanitaria, ad aspetti lavorativi. L'obiettivo è dunque di costruire una risposta il più possibile completa, mettendo in rete le risorse disponibili (i servizi pubblici, le realtà associative, i privati) attraverso **un approccio locale integrato**.

4. L'organizzazione

DAR presenta una struttura organica, nella quale le diverse unità organizzative si caratterizzano per un alto grado di interdipendenza reciproca, tanto nei processi routinari, quanto in quelli di natura straordinaria.

Lo schema organizzativo fondamentale prevede 5 aree funzionali dotate di forte autonomia decisionale:

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

Le diverse aree si riuniscono a frequenza prestabilita nel **Comitato di Coordinamento**, organo preposto alla definizione degli obiettivi di medio/lungo termine e alla pianificazione strategica, nonché alla governance strutturale dell'organizzazione .

Il carattere distintivo dell'operato di DAR presuppone un approccio multidisciplinare, tanto in fase di progettazione, quanto nell'implementazione dei singoli progetti. A livello operativo, il coordinamento tra diverse unità non avviene per programma, ma si costruisce quotidianamente nella



forma del mutuo adattamento.

Tale modalità di lavoro si traduce in un basso grado di formalizzazione delle attività, nella presenza di ruoli di collegamento tra diverse aree e nella pratica di costituire task force multifunzionali per la gestione di ogni processo non-routine.

I flussi informativi sono orizzontali e la comunicazione è informale e presuppone un'interazione frequente e diretta tra le diverse anime della cooperativa.

Caratteri fondamentali del sistema sono la presenza di operatori dotati di solide competenze nella gestione delle dinamiche sociali e la forte cultura organizzativa che contraddistingue ogni elemento dell'organizzazione.

Complessivamente si evidenzia una struttura a tre livelli:

1. Gestione operativa per mutuo adattamento

> Interazione diretta e informale tra aree operative

2. Pianificazione strategica per programmi

> Comitato di Coordinamento

3. Governance generale

> Cda e Assemblea dei soci

La progettazione delle mansioni avviene a livello di area operativa. A ogni operatore è richiesto un notevole grado di autonomia nell'organizzazione del proprio lavoro, nonché un certo grado di flessibilità nei compiti.

DAR presenta una forte cultura adattiva, che si concretizza in un forte focus sulla rigenerazione interna, volto a ridefinire la struttura generale della cooperativa, le singole aree e le mansioni.

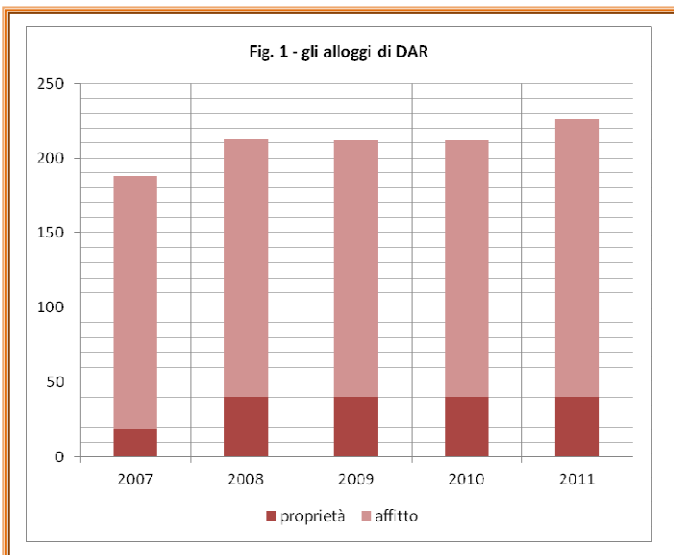
A livello operativo si sviluppano processi innovativi a carattere incrementale, mentre a livello di direzione strategica vengono definiti e finanziati percorsi formali di reengineering, che possono prevedere il coinvolgimento di professionisti esterni all'organizzazione.



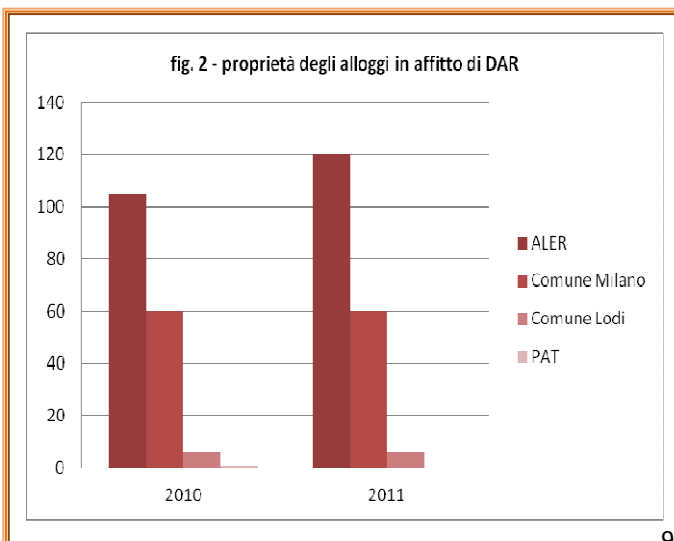
IL PATRIMONIO di DAR=CASA

5. Gli alloggi

L'insieme degli alloggi che sono nella disponibilità di Dar non ha subito variazioni fra il 2010 e l'anno precedente. Nel corso del 2011 il numero di alloggi nella disponibilità di Dar è cresciuto di 14 unità: a fronte di un alloggio restituito al Pio Albergo Trivulzio vi sono 15 monolocali ottenuti dall'Aler in zona S. Siro. Il totale degli alloggi gestiti è dato dalla fig. 1, che distingue fra alloggi di proprietà della cooperativa e alloggi ottenuti in affitto:



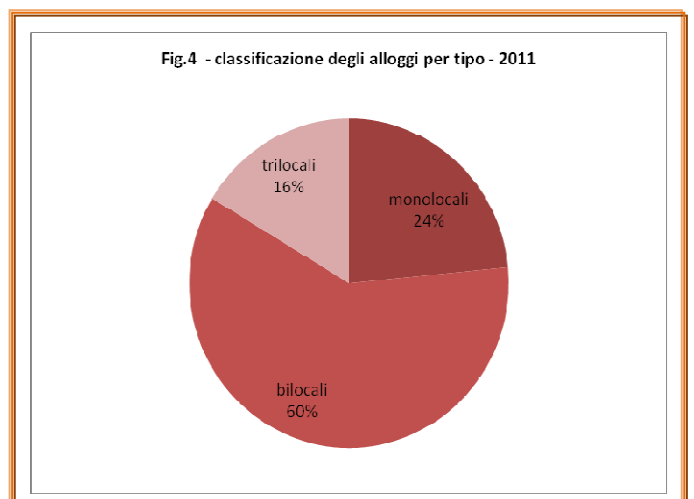
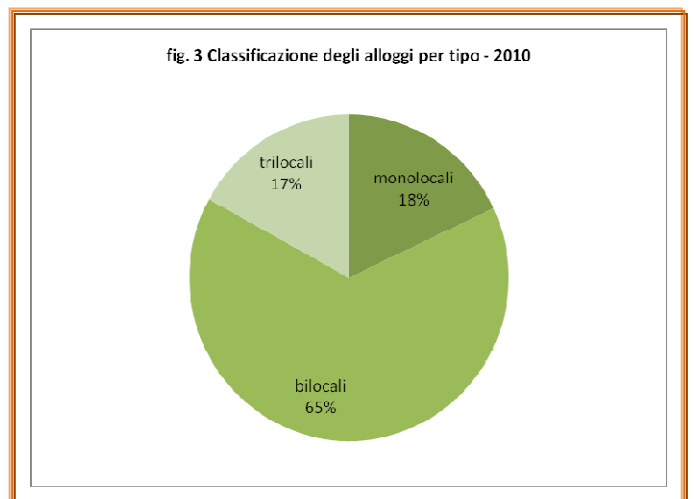
Rispetto alla titolarità della proprietà degli alloggi in affitto, la suddivisione è la seguente (fig. 2):



Nel 2011 c'è stato un incremento degli alloggi che DAR ha in affitto da ALER: si è infatti formalizzata la locazione di 15 monolocali sottosoglia, assegnati fra luglio e settembre ad altrettanti soci.

È invece terminato il rapporto con il Pio Albergo Trivulzio, con la riconsegna dell'ultimo alloggio ancora locato a DAR e assegnato a un nostro socio.

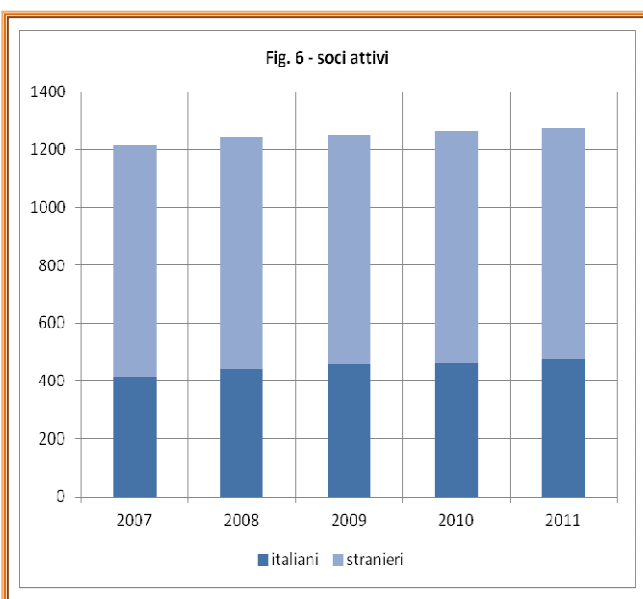
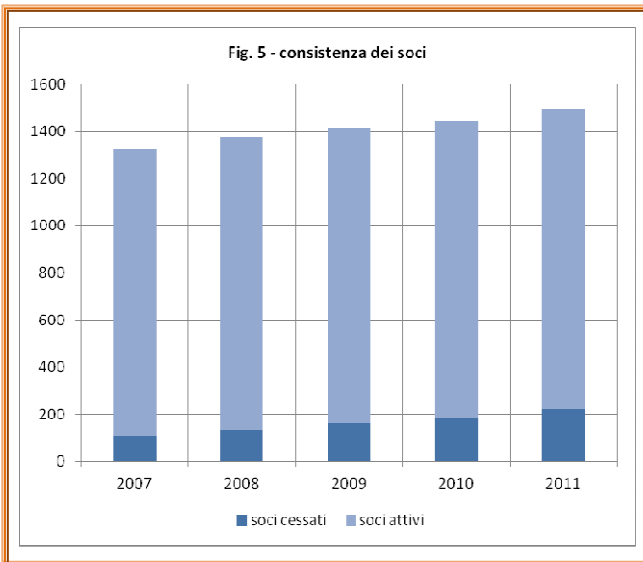
Le seguenti figure invece ci danno la classificazione degli alloggi in disponibilità di DAR in base al numero dei locali, per gli anni 2010 e 2011:



6. I soci

Il numero complessivo dei soci nell'anno 2010 ha subito un leggero incremento, superando la soglia di 1400: anche il numero di soci attivi è leggermente cresciuto, dato che il saldo attivo fra nuovi iscritti e cessati è pari a 14.

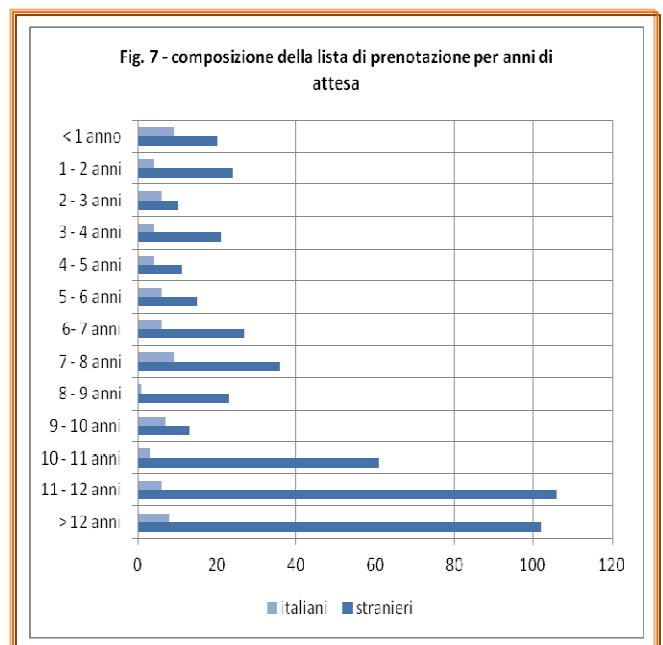
Nel corso dell'anno 2011 il numero dei soci raggiunge quasi le 1500 unità: questo risultato, però, è puramente formale in quanto il numero dei soci attivi - 1275 - è rimasto sostanzialmente inalterato rispetto al 2010.



Il turn over dei soci attivi mostra un saldo quasi nullo anche a fronte di un aumento

sia delle nuove iscrizioni (dovuto probabilmente alla disponibilità di 15 nuovi alloggi, che ha portato nuovi soci attraverso il passa-parola) sia delle cessazioni (dovuto probabilmente a due cause: le attese lunghissime per avere un alloggio e la crisi economica che ha accentuato la mobilità dei nostri soci soprattutto stranieri).

La lunghezza dell'attesa è drammaticamente descritta dalla fig. 7: la grande maggioranza dei nostri soci stranieri attende da più di 10 anni! La differenza nell'attesa fra soci stranieri e italiani è data da due fattori: in primo luogo, gli italiani hanno iniziato a iscriversi in numero significativo solo recentemente, in particolare dopo il progetto Quattro Corti nel quartiere Stadera. In alcuni progetti, dove sono previste 'concentrazioni' di soci DAR inoltre viene riservata una quota di alloggi (pari a circa un terzo del totale) a soci di cittadinanza italiana, per evitare le concentrazioni di cittadini stranieri in un unico caseggiato o un'unica corte.

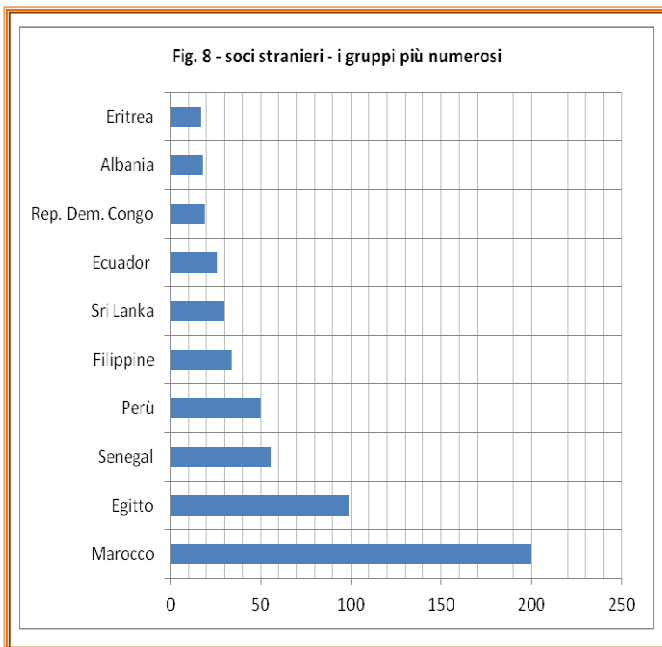


La drammaticità di questo stato di cose è solo leggermente attenuata dalla considerazione che, quando un socio che ha atteso diversi anni viene chiamato perché è arrivato il suo turno, a volte rifiuta l'offerta perché l'alloggio non ha le dimensioni

desiderate oppure è in una zona di Milano non gradita.

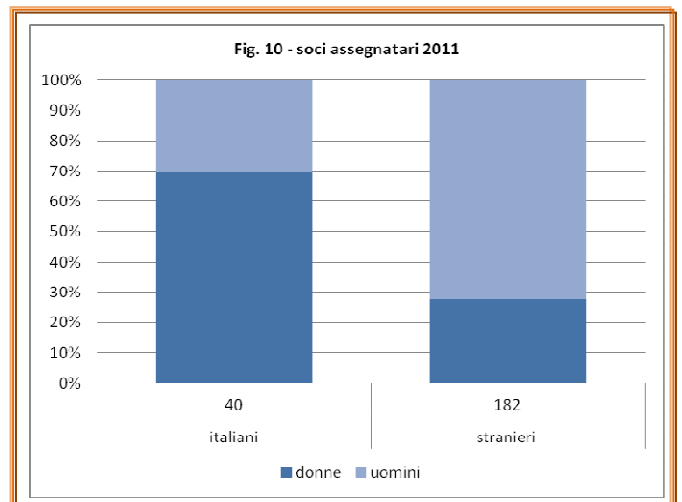
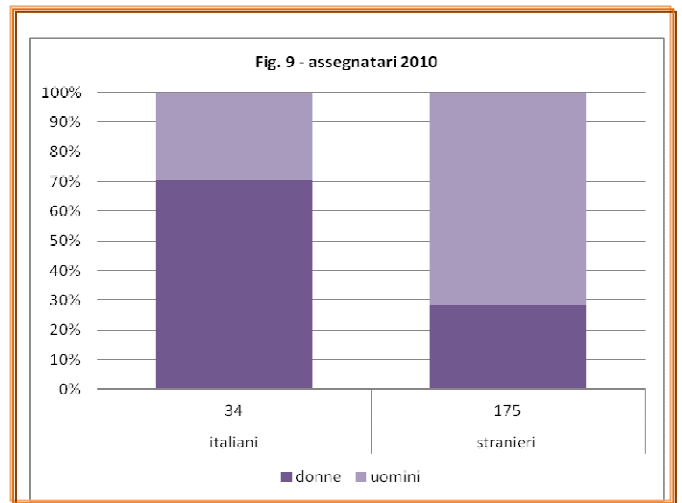
Parte dei soci iscritti alla lista di prenotazione inoltre non risulta da tempo reperibile, pur rimanendo all'interno del corpo sociale.

La popolazione dei nostri soci stranieri si frammenta in più di 60 diverse nazionalità; le 10 comunità più numerose, che raccolgono circa il 70% del totale dei soci stranieri, sono indicate in fig. 8:



Restringendoci ora ai soci assegnatari, la suddivisione fra italiani e stranieri è nettamente a favore dei soci stranieri, che rappresentano l'82% del totale.

Mentre fra gli assegnatari italiani le donne sono in maggioranza, fra gli stranieri la proporzione si capovolge nettamente a favore degli uomini.



7. Le persone che lavorano a DAR=CASA

L'azione di DAR si sviluppa grazie all'apporto di un gruppo di persone composto da diverse figure, che operano a vario titolo nei confronti della cooperativa e che contribuiscono con molteplici competenze a un'efficace gestione e allo sviluppo di DAR.

Fig.11

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

Fra il 2010 e il 2011 ci sono stati alcuni nuovi ingressi, in particolar modo di volontari nel consiglio di amministrazione, e qualche 'addio' (una lavoratrice dipendente che si è trasferita e tre figure volontarie storiche che hanno deciso di non operare più costantemente per la cooperativa, abbandonando il consiglio di amministrazione ma restando come punto di riferimento per tante attività di DAR).

Rispetto alle competenze, queste sono davvero variegata e si distribuiscono nelle figure con alcune sovrapposizioni.

Fig.12

Competenze nel campo:	2010	2011
Architettonico, urbanistico ed edilizio	4	4
Sociale	9	8
Della Mediazione linguistico culturale	2	2
Gestionale e organizzativo	4	4
Della comunicazione	4	4
Legale	1	1
Economico finanziario	4	3

Le competenze qui indicate sono state acquisite sia attraverso percorsi di studi specializzati che attraverso la formazione lavorativa, componente importante della crescita delle figure operative in DAR.

È evidente anche come alcune figure portino con sé competenze multiple, anche in ambiti differenti: questo permette un maggiore scambio nel lavoro e riflette anche la multidimensionalità dell'intervento della cooperativa, che affronta ogni giorno uno dei temi più complessi, quello dell'abitare.

7.1 Il benessere organizzativo

Nel percorso di valutazione che DAR ha costruito, con la consulenza dell'agenzia di ricerca sociale Codici, durante il 2011 è stato realizzato e distribuito un questionario dedicato a misurare il benessere organizzativo della cooperativa. Una forte esigenza, espressa dal gruppo che ha seguito il percorso e condivisa da tutta DAR, era infatti quella di valutare l'efficacia dell'azione della cooperativa anche al suo interno, nei confronti del gruppo degli 'attivi' che sono stati invitati a rispondere alle domande del questionario.

Il questionario è stato anche un'ottima occasione per sistematizzare alcuni dati interessanti riguardanti il gruppo attivo in DAR.

I risultati:

I DATI GENERALI

dai dati raccolti attraverso il questionario si rileva che:

- _ in Dar opera una maggioranza di persone di sesso femminile (circa il 60%);
- _ rispetto alle classi di età, la fascia 'centrale' (31-60 anni) è la meno rappresentata, solo il 20%, mentre le persone al di sotto dei 30 anni rappresentano il 37% e le persone al di sopra dei 60 anni il 43%;
- _ il rapporto fra dipendenti/collaboratori e volontari è all'incirca di 1:1, questo sottolinea come ancora DAR si appoggi in

maniera sostanziale sul contributo di personale volontario;

_ più della metà delle persone attive hanno iniziato a collaborare con la cooperativa negli ultimi 5 anni, esito del percorso avviato di ricambio generazionale e per una strutturazione diversa, necessaria per la crescita di DAR.

LE VOCI PRINCIPALI DI VALUTAZIONE

_ obiettivi: risultano per la maggior parte chiari e ben definiti, ed esprimono una forte coerenza nei comportamenti e un'alta condivisione da parte di tutto il gruppo;

_ valorizzazione delle risorse: vengono rilevati in linea generale l'apprezzamento e la possibilità di emersione sia della componente qualitativa che dell'iniziativa personale; più debole ma con risultati apprezzabili la proposta formativa che la cooperativa promuove;

_ ascolto: si registra un alto livello di ascolto reciproco delle esigenze, sia personali che dell'organizzazione, insieme a una buona collaborazione fra le persone;

_ informazioni: la circolazione delle informazioni è buona ed è riscontrabile la presenza di riferimenti certi;

_ conflittualità: la conflittualità registrata è molto bassa, e non si registrano né emarginazione né esclusione;

_ relazioni: c'è una forte collaborazione fra le persone e si registra un alto coinvolgimento e impegno di tutti, soprattutto all'interno delle aree di lavoro, fra le quali c'è una leggera difficoltà di relazione;

_ operatività: è il lato più debole nella percezione delle persone, con risultati comunque alti, a parte una segnalazione sulla rapidità nell'assunzione delle decisioni;

_ equità: viene registrato un atteggiamento equo, anche se mancano dei 'protocolli' per la valutazione dell'operato delle persone;

_ stress: sebbene non si possa parlare di stress, viene sottolineato molto il totale assorbimento nel lavoro;

_ utilità sociale: la percezione dell'utilità sociale è molto alta, sia in termini di lavoro

personale che di contributo dell'organizzazione alla società.

Dai risultati è evidente come tutti gli indicatori relativi a fenomeni negativi (aggressività, nervosismo, sensazione di fare cose inutili, insoddisfazione, ecc) registrino punteggi molto bassi; in controtendenza solo il pettegolezzo, fenomeno forse legato alla forte informalità dell'ambiente di lavoro.

Gli indicatori, invece, relativi a fenomeni positivi registrano punteggi molto alti, quasi massimi, soprattutto in termini di qualità delle relazioni, di condivisione, di soddisfazione personale e relativa a quello che fa l'organizzazione.

Si rileva una fortissima componente motivazionale che, se può essere (quasi) sempre riconducibile al volontariato, rappresenta una caratteristica peculiare e importantissima nei rapporti di lavoro.

DUE ASPETTI SPECIFICI

_ compiti lavorativi: all'interno dei compiti lavorativi assumono rilevanza le dimensioni della relazione e della responsabilità, che portano a un sovraccarico emotivo importante e a un certo grado di fatica mentale, mentre non si registrano monotonia, ripetitività, rigidità o isolamento;

_ propensione all'innovazione: pur con risultati positivi, la dimensione dell'innovazione rilevata è più contenuta rispetto ad altri aspetti positivi. Se l'accoglienza delle richieste dei beneficiari, la capacità di guardare agli errori del passato e la collaborazione con altre organizzazioni sono caratteristiche ben presenti del lavoro, ottengono risultati inferiori l'innovazione tecnologica e delle procedure, l'acquisizione di nuove competenze e l'introduzione di nuove professionalità, ambiti che dovranno essere valutati attentamente per una crescita della cooperativa.

Riflessioni

Rispetto ai dati raccolti è evidente come DAR si presenti come un'organizzazione "in buona salute": in particolar modo la condivisione ideale che sta alla base dell'operato di chi partecipa alla vita della cooperativa facilita le relazioni e costruisce un buon clima lavorativo, che si traduce in un impegno generale e comune verso il raggiungimento degli obiettivi della cooperativa.

Non mancano i punti di attenzione, sia per la composizione del gruppo attivo, che sottolinea la necessità di continuare verso la strada del 'ricambio generazionale', che per alcuni segnali di bisogno di innovazione e cambiamento, a cui DAR si presta sempre con grande disponibilità, nonostante l'impegno e la fatica che questo comporta.



8. Le reti e le alleanze

All'interno del corso di formazione portato avanti con Codici, uno dei temi affrontati è stato "DAR e la società".

Rispetto alla definizione della mission sono state individuate le politiche promosse dalla cooperativa: qualificazione e incremento dell'offerta abitativa, gestione integrata e coesione sociale.

Analizzando le collaborazioni intraprese nell'anno 2011 all'interno delle tre politiche individuate, osserviamo innanzitutto che queste relazioni sono molte: in totale 46, tutte con soggetti diversi.

La natura dei soggetti con cui DAR ha collaborato è variegata: 12 enti appartenenti al settore pubblico (Assessorati Regionali e Comunali, ALER, Cassa Depositi e Prestiti), 4 enti privati (Ente gestore del Fondo Immobiliare Etico Polaris, Impresa CO.G.ED., Banca Prossima, Agenzia di ricerca KCity) e 29 enti del privato sociale (1 associazione di categoria e 1 consorzio afferenti al mondo cooperativo, 3 fondazioni, 8 cooperative sociali, 1 organizzazione non governativa, 1 comitato di abitanti).

Notiamo dunque una netta prevalenza delle realtà del privato sociale, a dimostrazione del grande impegno di DAR nella costruzione di reti territoriali sia per la costruzione di percorsi di accompagnamento sociale all'abitare efficaci, sia per la conduzione di progetti di coesione sociale.

È molto frequente (circa 1 volta su 6) all'interno di una medesima relazione intrapresa la compresenza delle tre politiche che DAR porta avanti. Questo a significare che Dar promuove sempre di più interventi integrati.

Contestualmente alla promozione di politiche relative a QUALIFICAZIONE E INCREMENTO DELL'OFFERTA ABITATIVA, la cooperativa nel corso del 2011 ha

collaborato con 9 enti pubblici, 4 enti privati, 10 enti appartenenti al privato sociale. Contestualmente alla promozione di politiche relative alla GESTIONE INTEGRATA, abbiamo collaborato con 8 enti pubblici, 2 enti privati, 15 realtà del privato sociale. Contestualmente alla promozione di politiche di COESIONE SOCIALE, abbiamo tessuto relazioni con 6 enti pubblici e 20 enti del privato sociale. Osserviamo dunque una maggior diversificazione delle categorie di enti nelle collaborazioni intessute nel campo dell' OFFERTA ABITATIVA e DELLA GESTIONE, mentre nelle azioni di COESIONE SOCIALE non vi sono state relazioni con enti privati. In passato, tuttavia, relazioni con privati in progetti di coesione sociale (come nel caso della società Sikkens che ha sponsorizzato con i propri colori il progetto murale in Piazza Selinunte del quartiere San Siro) si sono dimostrati importanti per l'attivazione di risorse aggiuntive.



COSA FACCIAMO

9. Le attività delle aree di lavoro: Descrizione delle aree di lavoro e degli indicatori di efficacia

Introduzione

Nel percorso di valutazione che DAR ha costruito con la consulenza dell'agenzia di ricerca sociale Codici, per ciascuna delle aree di lavoro in cui si articola la struttura organizzativa di DAR (cfr. "La nostra organizzazione"):

- sono state indicate le funzioni, cioè le attività che sono in capo specificamente ad ogni area;
- sono stati definiti gli indicatori di efficacia al fine di dotarsi di strumenti di misurazione e valutazione dell'efficacia dell'azione di ciascun gruppo di lavoro e, più in generale, dell'operato di DAR rispetto agli obiettivi che persegue. Nello specifico, tali indicatori sono anche un mezzo per valutare l'attività di DAR rispetto all'obiettivo trasversale di qualificare il funzionamento della struttura organizzativa, in particolare in questo momento di cambiamento nel panorama della domanda e delle politiche abitative e, di conseguenza, anche del ruolo della Cooperativa in questo contesto.

Riprendiamo la suddivisione per aree di lavoro:

- Area Rapporto Sociale al cui interno c'è il Gruppo Morosità e Abusivismo;
- Area Progetti al cui interno ci sono il Gruppo Progettazione e il Gruppo Manutenzioni;
- Area Comunicazione;
- Area Segreteria;
- Area Amministrazione.

Per le aree Segreteria e Amministrazione non sono stati individuati indicatori di efficacia in quanto la loro azione riguarda attività connesse all'ordinaria gestione della Cooperativa. Abbiamo preferito

concentrarci sulle attività che presentano una maggiore specificità rispetto alla natura di DAR e al suo modo di operare.

Per l'area Comunicazione è necessario fare una precisazione: è infatti in corso d'opera la ridefinizione delle strategie e degli strumenti di comunicazione della Cooperativa in relazione ai diversi target a cui si rivolge (soci inquilini/richiedenti/prestatori, partner, Pubbliche Amministrazioni, finanziatori ecc.) al fine di rendere più fruibili le informazioni che si vogliono trasmettere. Per questo motivo e dal momento che non esistono ancora strumenti di rilevazione dei dati, sono stati individuati alcuni indicatori da testare e misurare a partire dal 2012, in funzione della pubblicazione del bilancio sociale del prossimo anno. È stato però possibile misurare il gradimento e la fruizione di alcuni strumenti di comunicazione attraverso il questionario "DAR ascolta i suoi soci" (vd. appendice)

Per la misurazione degli indicatori sono state prese in considerazione le attività degli anni a cui questo bilancio sociale si riferisce, 2010 e 2011. Si sottolinea, tuttavia, che non è stato possibile misurare tutti gli indicatori individuati in quanto per alcuni i dati non sono ricostruibili e si rende necessario la definizione di strumenti specifici di rilevazione. In questi casi, perciò, gli indicatori definiti rappresentano linee guida per il monitoraggio dell'attività dei prossimi anni.



9.1 Area rapporto sociale

Le funzioni relative al gruppo rapporto sociale sono le seguenti: assegnazioni, accompagnamento, gestione morosità, lavoro di rete sul territorio, progettazione e attivazione progetti sociali.

Assegnazioni

Nel 2010 sono state fatte 21 nuove assegnazioni, mentre sono state 30 nell'anno successivo. Sul dato del 2011 incide significativamente l'assegnazione dei 15 nuovi monolocali nel quartiere San Siro. Mentre nel 2010 il 62% delle nuove assegnazioni è da lista di prenotazione, nel 2011 questa quota si attesta all'83% (la rimanente quota riguarda i cambi alloggio). Nel 2010 la media di soci contattati è di 11,4 persone per alloggio, mentre nel 2011 è pari a 3. Questo dato dipende in parte dall'appetibilità degli alloggi offerti da DAR ma anche da un lavoro sempre più efficace sulla lista di prenotazione. Negli ultimi anni infatti si è tentato di raccogliere anticipatamente informazioni e desideri dei soci in lista di prenotazione per offrire loro alloggi in linea con le loro esigenze.

Accompagnamento

Un'attività fondamentale della funzione di accompagnamento sociale è rappresentata dalle visite presso gli alloggi dei soci inquilini, sia per verificare la condizione degli appartamenti, sia per affrontare questioni familiari specifiche (morosità, orientamento ai servizi ecc.). A partire dalla seconda metà del 2010 questa attività è stata intensificata al fine di approfondire la conoscenza dei soci e, quindi, migliorare la gestione del rapporto tra gli inquilini e la Cooperativa in un'ottica anche di prevenzione rispetto all'insorgere di alcune problematiche. Nel 2010, infatti, a fronte di 209 alloggi assegnati, sono stati visitati 99

inquilini (47%), mentre nel 2011 su 225 appartamenti assegnati i soci incontrati sono stati 205 (91%).

In quest'ottica di relazione, l'operato di DAR si caratterizza per un approccio rivolto alla partecipazione e all'attivazione delle risorse dei soci nelle attività promosse dalla Cooperativa, modalità che si iscrive nell'obiettivo più generale di promuovere la mutualità. Per questo DAR da una parte mira a coinvolgere in maniera attiva i soci nei progetti che promuove e dall'altra progetta nuovi interventi che hanno tra i propri obiettivi la valorizzazione delle capacità dei propri soci. Nel 2010 il numero dei soci attivati nei progetti/numero dei soci reperibili è pari a 11/846; nel 2011 questo rapporto si attesta a 29/867. L'incremento riguarda soprattutto l'aumentata partecipazione al progetto "Fondo PrestAzioni". Allo stesso modo c'è stato un piccolo aumento del valore dell'indicatore numero soci assegnatari attivati nelle azioni di progetto/numero soci assegnatari, che nel 2010 è pari a 10/209 e nel 2011 diventa 18/223.

Un ulteriore indicatore che misura l'attività di relazione e conoscenza dei soci è il rapporto tra numero di soci in lista di prenotazione contattati e numero di soci in lista di prenotazione reperibili (30/330 nel 2010 e 50/345 nel 2011). Anche questa intensificazione dei rapporti è collegata ad un'attività specifica, in particolare all'aggiornamento telefonico delle informazioni riguardanti i soci in lista d'attesa. (cfr. Tabella 1)

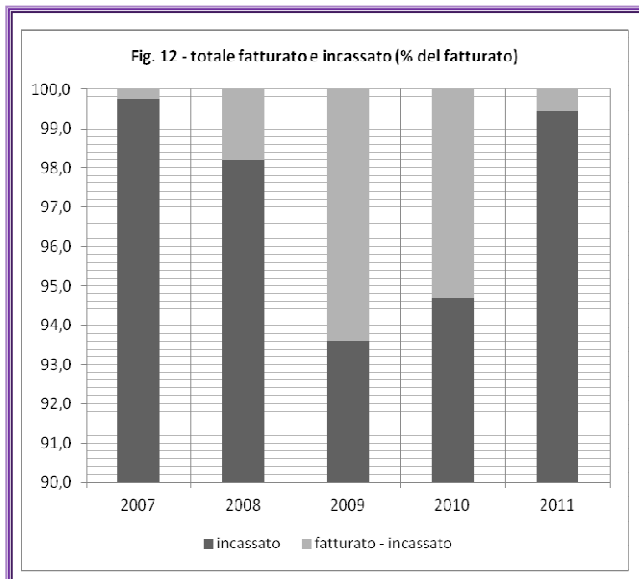
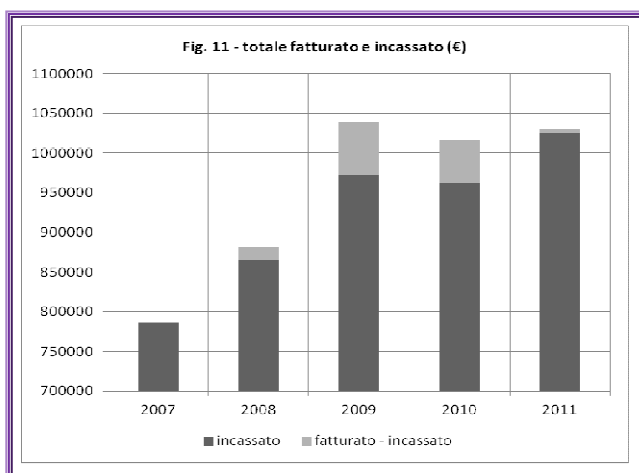


Tabella 1
Accompagnamento

Anno	2010			2011		
	Visite per progetti specifici	Visite referenti alloggi	Visite gruppo accompagnamento	Visite per progetti specifici	Visite referenti alloggi	Visite gruppo accompagnamento
Nr visite ai soci/totale soci assegnatari	21	67	11	107	73	25
Totale	99/209			205/225		
	Prestazioni	Altro		Prestazioni	Altro	
Nr soci attivati nei progetti/nr soci reperibili	3	8		39	9	
Totale	11/846			48/867		
Nr soci assegnatari attivati nelle azioni di progetto/nr soci assegnatari	3	7		26	7	
Totale	10/209			33/223		
Nr soci in lista di contattati/nr soci in lista reperibili	30/330			57/345		

Gestione della morosità

In relazione ai soci assegnatari, è di grande interesse considerare il fenomeno della morosità, cioè della differenza fra le somme fatturate ai nostri soci come canoni e spese e quelle effettivamente incassate. Dalle figure seguenti possiamo vedere l'andamento in termini assoluti e percentuali di questo fenomeno:



L'aumento della morosità fra il 2007 e il 2009 è dovuto al peggioramento della situazione economica e all'aumento del conseguente fenomeno della disoccupazione, il miglioramento, invece, che verifichiamo nel 2010 e, soprattutto, nel 2011 è certamente dovuto al miglioramento dell'organizzazione della nostra gestione che, stando più vicino ai

nostri soci è in grado di gestire le situazioni difficili con maggiore efficacia e tempestività.

Lavoro di rete sul territorio

Incontri con realtà territoriali	2010	2011
Istituzioni	5	5
TS	32	23
Gruppi informali	3	0
Sindacati	2	1
Totale	42	29
Nr iniziative/progetti in partnership con altre realtà	5	5
Nr tavoli territoriali	5	5

La Cooperativa opera prevalentemente in rete con altre organizzazioni del territorio, per aumentare l'efficacia dei progetti in cui interviene, attraverso la condivisione delle prassi operative e la messa a sistema di risorse e competenze delle realtà coinvolte. Il numero di iniziative condotte in partnership con altre realtà è lo stesso nel 2010 e nel 2011: si tratta di 5 progetti. Nel 2011 due dei cinque sono di nuova attivazione e continuano nel 2012. Sempre 5 sono i tavoli territoriali a cui DAR ha partecipato nel 2010 e nel 2011, relativi sia a progetti di cui la Cooperativa è partner che a iniziative a cui DAR partecipa in quanto soggetto del territorio.

Progettazione e attivazione dei progetti sociali

Oltre all'attività più ordinaria di gestione sociale, l'Area Rapporto Sociale si occupa anche di progettare interventi specifici a partire dalla conoscenza dei territori in cui opera e dei propri soci. L'ideazione dei progetti si basa sempre su una lettura

puntuale dei bisogni delle persone con cui la Cooperativa lavora. In alcuni casi questi progetti vengono presentati a bandi di finanziamento per cercare di ottenere contributi che li sostengano almeno nella fase di avvio.

Nel 2010 sono stati attivati 2 progetti, il *Fondo PrestAzioni* e *Una torre per la tua fantasia*; nel 2011 le nuove iniziative avviate sono altrettante: un percorso di mediazione culturale con i bambini nella corte di Stadera e *Quindi...ci alloggiate* nel Quartiere San Siro.

Tra questi l'unico progetto finanziato è *Quindi...ci alloggiate*, svolto in partnership con la Fondazione DAR Cesare Scarponi. *Una torre per la tua fantasia*, invece, è stato sostenuto da uno sponsor privato in seguito a richiesta diretta. Il *Fondo PrestAzioni* è stato presentato a quattro bandi diversi non ricevendo mai una risposta positiva probabilmente a causa della natura molto specifica dei contenuti dell'iniziativa. Il percorso di mediazione culturale con i bambini nella corte di Stadera è stato sostenuto con risorse proprie.



9.2 Area Progetti

Gruppo manutenzioni

Il gruppo manutenzioni è un gruppo di lavoro che si è costituito soltanto nel 2011, raccogliendo le attività che già erano svolte all'interno della cooperativa, ma senza occasioni di confronto regolari scadenze. Il gruppo a partire dal marzo 2011 si incontra mensilmente.

È un gruppo trasversale rispetto all'area Progetti e all'area Rapporto Sociale, perché ha a che fare sia con aspetti tecnici, sia con aspetti sociali: il lavoro di manutenzione degli alloggi infatti prevede una gestione degli alloggi condivisa da parte della cooperativa e dei soci inquilini, ciascuno secondo il proprio ruolo. La recente costituzione del gruppo ha stimolato una riflessione sull'assetto organizzativo che la cooperativa sta portando avanti nel 2012.

Il gruppo manutenzioni svolge principalmente 2 funzioni: gestione delle emergenze e gestione ordinaria delle manutenzioni con monitoraggio costi. La seconda funzione avviene ad oggi maggiormente su segnalazione fatta ai referenti alloggio territoriali. Questo ha stimolato la riflessione rispetto alla costruzione di una pianificazione delle azioni manutentive sul patrimonio abitativo della cooperativa.

Gestione delle emergenze

Nell'anno 2010 sono state raccolte dall'ufficio 28 segnalazioni, sia di tipo emergenziale che di tipo più ordinario. È stato un anno dove ha inciso molto la problematica delle infiltrazioni.

Nel 2011 le segnalazioni raccolte in ufficio sono diminuite a 8, tutte esclusivamente di tipo emergenziale.

L'ufficio dunque, che prima raccoglieva segnalazioni sia emergenziali sia di carattere ordinario, è passato alla gestione delle sole emergenze.

Un dato di fatto che sicuramente ha influenzato nel calo delle segnalazioni registrate in ufficio è che le opere di gestione ordinaria, a seguito di un passaggio graduale di competenze concluso nell'anno 2011, sono attualmente registrate e gestite in gran numero da una nuova risorsa del personale DAR (Jacopo Orso). Inoltre è stato fatto un lavoro importante sulla promozione dell'autonomia dei soci inquilini nella gestione di problematiche soprattutto non riguardanti la cooperativa. In questo caso la perseveranza dei rispettivi referenti alloggio di zona nel capacitare i soci in merito alle modalità di approccio alle diverse problematiche quotidiane e ordinarie dell'alloggio è stato di rilevante importanza. Abbiamo inoltre osservato che le segnalazioni sono relative a problematiche diffuse rispetto alla localizzazione degli alloggi, anche se riguardano sempre alloggi di proprietà ALER e Comune e mai complessi abitativi di recupero recente o nuova costruzione.

Tipologia interventi 2010-2011:

Emergenze*	69,4%
Gestione ordinaria	30,6%

*di cui

Infiltrazioni competenza ALER	36%
Infiltrazioni competenza DAR	16%
Riscaldamento	20%
Spurghi	16%
Porte	12%

Tempi

La media dei tempi di lavorazione delle segnalazioni mette in evidenza la tempestività di intervento che caratterizza DAR in ogni singola fase della gestione

della problematica (i tempi sono infatti comprensivi delle varie fasi: verifica in loco, verifica Aler e le Assicurazioni che hanno una media di 5 mesi sia per ALER che per DAR).

È però rilevante segnalare che 12 problematiche segnalate (in 5 casi tra il 2008 e il 2009) non sono ad oggi risolte. Il 90% di queste problematiche sono di competenza ALER.

Gestione ordinaria delle manutenzioni e monitoraggio costi

Nel 2010 l'ingresso di una nuova risorsa ha permesso una nuova modalità di gestione delle manutenzioni ordinarie, rendendo più assidue le visite negli alloggi per la verifica delle problematiche e di conseguenza più assidui gli incontri con i soci. Si è attivato dunque un maggior controllo di tutte le problematiche dei nostri alloggi, sia dal punto di vista delle emergenze che della gestione ordinaria delle manutenzioni. Questo tipo di lavoro, portato avanti da tutti i referenti alloggio, sta permettendo una rilevazione più precisa dello stato attuale del patrimonio DAR, importante per la valutazione di futuri possibili interventi.

Costi 2010-2011

Voce costo	2010		2011	
	v.r.	v.a. €	v.r.	v.a.
TOT		62.018,00		42.432
Manutenzioni straordinarie	41,3 %	25.619,00	29,3 %	
Costi alloggi	58,7 %	36.399,00	70,7 %	30.112,87
di cui				
Sfratti		14.516,70		19.677,24
Ripristini per nuove assegnaz.		8.213,00		6.690,60

Impianto riscaldame nto	3.661,0		
Stadera	0		
Ripristino emergenze	3.528,3		3.437, 00
Mobilità	2.700,0		
	0		
Ripristino infiltrazio ni Aler e varie	2.210,0		
	0		
Sostituzio ne caldaie	1.570,0		
	0		
Altro			308,00

Per quanto riguarda i costi totali di spesa per le manutenzioni osserviamo che nel 2010 si ha un totale di spesa maggiore rispetto al 2011 (62.018€ nel 2010 e 42.432€ nel 2011). Ciò è riconducibile al fatto che nel 2010 sono stati effettuati dei lavori di manutenzione straordinaria sia a Stadera (problemi d'infiltrazione nel vano ascensore, lavori di chiusura feritoia in cui entravano i piccioni a nidificare, creazione griglia per far defluire l'acqua piovana all'interno dei condotti di scarico centrali, manutenzione straordinaria dell'ascensore) che a Seregno (dove è stata costruita una pensilina per l'ingresso e sono stati fatti anche dei lavori di ripristino sulla facciata). Nel 2010 le spese per opere di manutenzione straordinaria (relative alle parti comuni di complessi abitativi) incidono per il 41,3%

Le opere di manutenzione straordinaria nel 2011 sono invece meno presenti: incidono infatti per il 29,3%.

La spesa più incisiva nei costi degli alloggi è sicuramente individuabile nella voce sfratti, che grava per il 40% sul totale dei costi delle manutenzioni degli alloggi.

Nel 2010 sono stati infatti eseguiti 6 sfratti: di questi solo 5 sono stati fatturati nello stesso anno e 1 nell'anno successivo,

per un costo medio ad alloggio di 2.903,34€.

All'interno della voce sfratti si possono individuare lavori di varia natura come il cambio della serratura, lo sgombero dell'appartamento, il rifacimento dell'imbiancatura, la sistemazione dei sanitari nel caso non siano riutilizzabili, il controllo dell'impianto elettrico e idrico e la sistemazione di problemi vari.

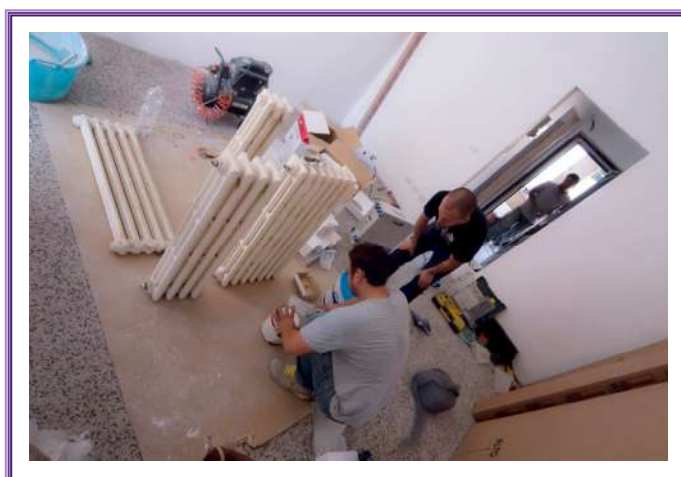
Sono state eseguite anche quattro nuove assegnazioni nel 2011 per le quali abbiamo dovuto eseguire opere di ripristino dell'alloggio per una media 2.053,25€ ad appartamento.

Come possiamo osservare, nel 2011 ancora una volta la spesa più incisiva nei costi degli alloggi è la voce sfratti, che grava per il 65% sul totale dei costi delle manutenzioni degli alloggi.

Nel 2011 hanno partecipato alla spesa 8 sfratti, per un costo medio di 2.459,65 € ad alloggio.

Sono state eseguite anche quattro nuove assegnazioni per le quali abbiamo eseguito lavori di ripristino per una media di 1.115,00€ ad appartamento.

Registriamo dunque nel 2011 una diminuzione dei costi medi per alloggio delle opere di ripristino relative a sfratti e nuove assegnazioni. Questo aspetto è probabilmente riconducibile ad un'attenzione maggiore alla scelta dei fornitori.



Gruppo Progettazioni

A partire da un'analisi dell'operato del gruppo, sono state individuate 3 principali funzioni svolte dal Gruppo Progettazioni: esplorazione e valutazione dei progetti di sviluppo, sviluppo e analisi progetti abitativi, gestione dell'attuazione dei progetti abitativi.

A partire da ogni funzione sono stati dunque individuati degli indicatori che fossero utili per valutare concretamente l'operato del gruppo di lavoro.

Analizziamo dunque l'operato del gruppo, funzione per funzione secondo gli indicatori individuati.

Esplorazione e valutazione dei progetti di sviluppo

Il gruppo operativo sui progetti ha iniziato a incontrarsi in modo scadenzato soltanto a partire dal giugno 2011. Da allora si è riunito con scadenza mensile (7 incontri in 7 mesi).

Nell'arco di tempo trascorso tra il 2010 e il 2011 DAR ha condotto 7 trattative, di cui 2 sono andate a buon fine (per una percentuale dunque del 29%): la trattativa con ALER per la gestione di 15 alloggi nel quartiere San Siro e la trattativa con Fondazione Housing Sociale per il progetto di Via Cenni. Le trattative che hanno avuto esito positivo hanno avuto una durata di 2 e 4 anni.

Ha inoltre esplorato 5 interventi, dove per "esplorazione di interventi" si intende una prima analisi di opportunità possibili che non ha condotto all'apertura di una trattativa.

DAR tra il 2010 e il 2011 ha inoltre svolto, nel merito delle trattative ma anche delle sue attività di *advocacy* presso le istituzioni, in tutto 14 incontri con Enti Pubblici, tra cui Regione Lombardia (DG Casa e DG Famiglia), Comune di Milano (Assessorato alla Casa e alle Politiche

Sociali), Comune di Lodi, Comune di Cormano, ALER.

Ha inoltre partecipato a 2 tavoli interistituzionali formalizzati:

- il "Tavolo tecnico interistituzionale in materia di accesso alloggiativo a favore delle fasce deboli della popolazione" promosso da R.L. DG Famiglia in continuità con il Progetto Radici che aveva visto coinvolta DAR insieme ad altri soggetti competenti del terzo settore abitativo lombardo attivo sul tema migrazioni (Fondazione Casa Amica, Fondazione San Carlo, Fondazione Housing Sociale)
- il Tavolo "Patto per la Casa" promosso da R.L. Dg Casa per la costituzione delle linee guida delle politiche abitative lombarde in cui, insieme a Fondazione Casa Amica, DAR=CASA ha portato le esigenze di inserimento di misure di accreditamento del terzo settore abitativo in Regione, contribuendo alla scrittura del Patto, poi approvato nel 2012.

Progetti abitativi

I progetti presi in analisi durante le trattative condotte tra il 2010 e il 2011 sono quattro. Abbiamo dunque analizzato questi progetti secondo gli indicatori individuati.

Dei 4 progetti osservati, uno è stato realizzato durante lo stesso anno 2011, permettendo a DAR di mettere a disposizione dei soci nuovi quindici alloggi nel quartiere San Siro, a Milano.

A partire inoltre dall'osservazione delle tipologie richieste dai soci in lista d'attesa al 2010, possiamo notare innanzitutto che vi sono principalmente domande di bilocali (45%) e trilocali (43%), mentre solo il 12% richiede monolocali. Questo in coerenza con l'aumento di nuclei familiari tra i nostri soci dovuta al progressivo stanziamento delle famiglie straniere nel nostro paese.

Confrontando le tipologie di alloggi richieste dai soci in lista d'attesa con le tipologie offerte all'interno dei 4 progetti presi in analisi tra il 2010 e il 2011, notiamo che vi è una discreta aderenza tra domanda e offerta. Complessivamente nei progetti sono infatti previsti il 18% di monolocali, il 41% di bilocali, il 40% di trilocali e l'1% di quadrilocali.

Gestione dell'attuazione dei progetti abitativi

Tra il 2010 e il 2011 è stato portato a termine un solo progetto abitativo che ha messo a disposizione 15 alloggi nel quartiere San Siro.

Il cronoprogramma dei lavori è stato rispettato dalle imprese realizzatrici (Edilpaul e Manomatta) che hanno realizzato le opere di ristrutturazione necessarie nell'arco dei 3 mesi pattuiti.

DAR è stata molto presente in cantiere realizzando una media di 17 presenze al mese.



10. "Dar ascolta i suoi soci. Una valutazione dell'operato delle diverse aree di lavoro"

La volontà di coinvolgere i soci assegnatari nella valutazione dell'operato della cooperativa ha trovato una modalità di realizzazione nella distribuzione di un questionario strutturato rivolto ai soci assegnatari di un alloggio DAR.

Il questionario è andato ad affrontare diverse tematiche: sono stati infatti raccolti sia dati generali relativi all'iscrizione a DAR, al genere e all'iscrizione alle graduatorie ERP che elementi conoscitivi su cittadinanza, nucleo familiare, lavoro, reddito. La parte più consistente del questionario è stata centrata sugli elementi di relazione con DAR e con il contesto: dalla modalità di conoscenza della cooperativa, alle motivazioni e le valutazioni sui contatti con DAR, alla valutazione della condizione abitativa e al capitale sociale. Infine sono stati chiesti elementi relativi alla comunicazione (sito e infodar).

Le modalità di distribuzione e raccolta dei questionari hanno visto coinvolti in particolare il settore segreteria con il gruppo rapporto sociale e il gruppo manutenzioni. La distribuzione è avvenuta attraverso un invio postale in occasione della spedizione delle fatture di inizio anno, mentre la raccolta si è organizzata per quartieri, con il passaggio diretto casa per casa di un rappresentante o un socio della cooperativa.

Questa modalità è stata anche occasione per raccogliere ulteriori eventuali segnalazioni relative alla qualità abitativa dei soci assegnatari e ha fruttato il ritiro di 153 questionari su 223 distribuiti, una percentuale pari a circa il 70%.

Dati generali

La maggioranza dei 155 soci assegnatari sono di cittadinanza straniera: sono presenti infatti 40 italiani, di cui 13 'nuovi cittadini'. Per quanto piccolo questo sembra un segnale di stabilità dei soci assegnatari e di una continuità territoriale

che forse anche la casa DAR ha contribuito a mantenere.

Rispetto ai cittadini stranieri, almeno la metà ha vissuto uno o più anni senza permesso di soggiorno, e molti – quasi un terzo – hanno preferito non rispondere a questa domanda.

Fra i 155 che hanno riconsegnato il questionario, la maggior parte vivono soli o con la famiglia (con il coniuge/convivente e/o con i figli). Solo 21 segnalano di condividere l'appartamento con altri parenti o amici. Il 23% di coloro che vivono con i figli sono famiglie monogenitoriali, mentre la grande maggioranza è composta da famiglie in cui sono presenti entrambi i genitori.

Rispetto al tema del lavoro, il 58% circa ha un contratto a tempo indeterminato.

Questo segnale positivo è accompagnato però da un 10% di persone in cerca di un'occupazione: un dato leggermente superiore in caso di cittadini stranieri, mentre la proporzione fra contratti a tempo indeterminato e le altre tipologie contrattuali e lavorative non riportano differenze significative (circa i due terzi di quanti svolgono a vario titolo un'attività lavorativa).

Rispetto al reddito annuale, a parte la quota che non ha risposto – il 18% circa – la maggioranza si attesta al di sotto dei 20.000 euro. Il 60% fra coloro che hanno fornito una risposta rileva un reddito inferiore ai 15.000 euro: anche in questo caso fra cittadini stranieri e italiani le differenze sono significative ma fino a un certo punto. All'interno della popolazione italiana infatti quasi il 50% sta sotto i 15.000 euro annuali.

La differenza sostanziale sta nella parte più 'alta' delle classi di reddito: con redditi superiori ai 25.000 euro annuali ci sono 5 soci (poco più del 3%) e sono tutti di nazionalità italiana.

Questi dati non possono che confermare quanto la situazione economica dei nostri soci sia chiaramente confrontabile con la fascia più bassa della popolazione in cerca di casa, quelli che rientrano nelle

graduatorie per l'edilizia residenziale pubblica a canone sociale, da cui sono esclusi per mancanza di offerta e per i quali DAR offre una sistemazione sostenibile alternativa. Solo una piccola percentuale ha risorse leggermente superiori, ma comunque lontane da una stabilità economica in grado di sostenere canoni diversi da quelli proposti finora dalla cooperativa.



Relazione con DAR e abitare

Dai risultati emerge come i soci siano venuti a conoscenza dell'esistenza della cooperativa attraverso il passaparola (l'80% di chi ha risposto), di parenti ma ancora di più di amici (rispettivamente il 20% e il 60% circa). Di questi la maggior parte erano già soci DAR, a testimoniare come la rete dei soci si allarghi in maniera prevalentemente informale. Quasi assenti infatti quelli che hanno conosciuto la cooperativa attraverso materiale informativo, in linea con l'azione di DAR che tende a non promuoversi nella ricerca di aspiranti soci assegnatari ma piuttosto verso target che potrebbero portare soci sostenitori. Questo non per un atteggiamento di chiusura, ma per la difficoltà di risposta al bisogno abitativo che la cooperativa vive.

I contatti dei soci assegnatari con DAR si verificano per la maggior parte per problemi legati all'alloggio, principalmente per lavori di manutenzione ma anche per problemi legati al pagamento dell'affitto e per richieste di cambio alloggio. Una quota significativa di questi soci è concentrata nel

quartiere di Corvetto, dove gli alloggi assegnati sono in cattive condizioni sia perché sono i più vecchi che per la mancanza di interventi nei caseggiati di proprietà ALER.

Molto spesso i contatti per i lavori nell'alloggio diventano occasione per raccogliere ulteriori richieste e per parlare di problematiche di diverso genere, per questo il ruolo dei referenti territoriali è particolarmente importante.

Circa il 20% dei soci ha avuto contatti con DAR per problemi personali o legati a familiari, sia per lavoro che per questioni relative ai documenti ma anche per problemi di vicinato o problemi sanitari. Il dato positivo che emerge comunque è che rispetto alla gentilezza nel trattamento dei soci, la comprensione, l'offerta d'aiuto e i tempi di risposta i pareri dei soci sono positivi: circa l'80% dei soci infatti dà valutazioni positive (fra abbastanza e molto) rispetto a questi item.

I due terzi dei soci sono inoltre soddisfatti sia delle dimensioni dell'alloggio in cui vivono che delle sue condizioni e delle condizioni del palazzo. Fra i non soddisfatti ci sono delle interessanti distribuzioni territoriali: in particolare i soci residenti a Quarto Oggiaro lamentano dimensioni troppo piccole dell'alloggio in cui vivono, mentre i soci di Corvetto sottolineano le cattive condizioni dell'alloggio e del palazzo (come già rilevato).

Appare strano che una quota non indifferente di abitanti di Via Palmieri 22 (quasi la metà di chi ha risposto di Stadera e quasi un terzo di coloro che in totale danno un parere negativo) non considerino il loro palazzo in buone condizioni, pur essendo sicuramente fra quelli di maggior qualità.

I soci inoltre rilevano come nei quartieri in cui abitano sono presenti i servizi di cui hanno bisogno (fra chi ha risposto, più del 95%) questo a testimonianza di come i quartieri popolari siano comunque dotati dei servizi principali di interesse degli abitanti.

Guardando al futuro, quasi il 90% dei soci che hanno risposto dichiarano di voler restare nell'appartamento in cui vivono attualmente, oppure di cambiare alloggio per una situazione più grande ma sempre con DAR=CASA. Questo a testimonianza di come l'offerta abitativa della cooperativa incontri le esigenze e i bisogni dei soci, ma anche di una scarsa mobilità sociale. Solo il 5% dichiara di voler comprare una casa, e metà fra questi sono soci residenti a Stadera.

Solo due soci dichiarano di voler ritornare nel proprio paese d'origine, testimoniando ancora una volta la stabilizzazione in Italia e a Milano.

Capitale sociale e partecipazione
Rispetto ai rapporti di vicinato si evidenzia un debole legame e una forte separatezza fra le persone: infatti alle domande relative al grado di conoscenza, alla relazione e alla confidenza con i vicini le risposte si attestano per più dei due terzi su dimensioni negative (poco e per niente). Soltanto alla domanda Se avessi bisogno di aiuto in casa qualcuno di loro mi aiuterebbe le risposte positive aumentano sensibilmente di percentuale (circa la metà), concentrandosi prevalentemente nel quartiere di Stadera. È vero che la dimensione di vicinato nei caseggiati di edilizia residenziale pubblica, dove sono collocati per la maggior parte i nostri soci, non è una dimensione scontata e anzi rappresenta un terreno di lavoro importante. Allo stesso modo nei quartieri dove ci sono forti concentrazioni di soci DAR e dove è stato fatto un lavoro di accompagnamento (Stadera, ma anche Grazioli e Seregno) i risultati non sono ancora troppo positivi. Questo deve spingere la cooperativa a continuare a lavorare sulla dimensione relazionale sia in termini di vicinato ma anche sulla conoscenza e valorizzazione delle reti di relazione e fiduciarie spontanee. Un altro risultato non del tutto positivo è quello relativo alla partecipazione: circa il 50% dei soci che hanno risposto al questionario ha partecipato ad almeno una

delle iniziative della cooperativa, in particolare all'assemblea dei soci e alla festa di inaugurazione degli Spazi Comuni delle Quattro Corti. Pochi invece hanno dichiarato di aver partecipato alle iniziative di altri progetti specifici.

Gli abitanti della corte di Via Palmieri in questo caso si distinguono per un alto grado di partecipazione, sia per numero che per proporzione: sono infatti più di un terzo di coloro che hanno partecipato ad almeno una iniziativa (rappresentando però un quinto del totale dei rispondenti al questionario). Questo è dato sia dalla forte partecipazione alla festa di inaugurazione degli Spazi Comuni delle Quattro Corti, sia dall'abitudine a partecipare e organizzare iniziative comuni in quartiere da vario tempo.

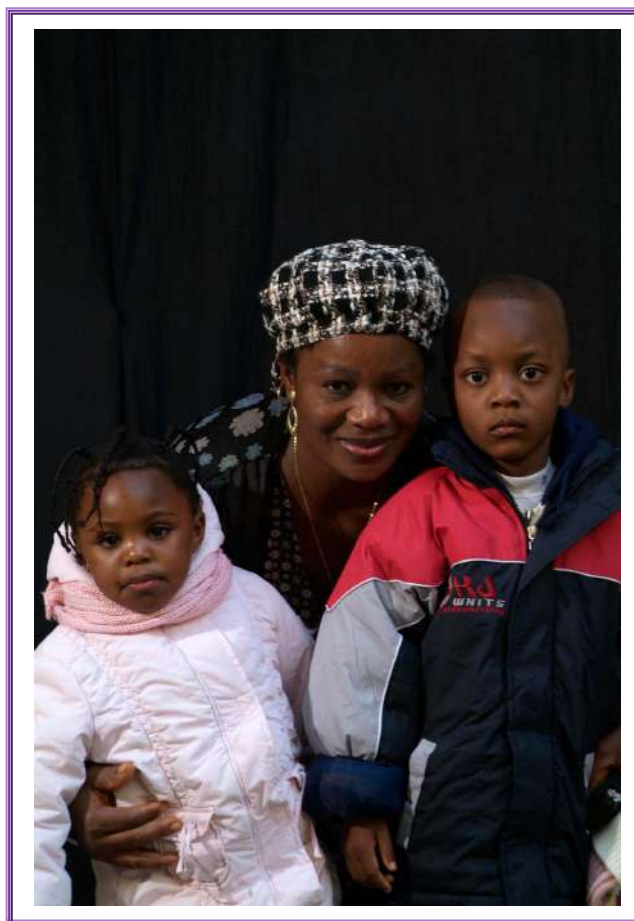
Comunicazione

Sul fronte della comunicazione dei due strumenti principali della cooperativa, InfoDar e il sito, il primo è sicuramente più conosciuto e utilizzato. Il sito non è visitato infatti dal 70% dei soci assegnatari che hanno risposto, mentre InfoDar, ricevuto con regolarità dall'83% di essi, è anche valutato positivamente sia in termini di contenuti interessanti che di accessibilità e chiarezza degli stessi. Su questo tema soltanto il 20% dei soci hanno manifestato il desiderio che venga tradotto in più lingue, con una distribuzione simile fra italiani e stranieri, non per esigenze personali quindi ma anche per sensibilità verso le difficoltà linguistiche (forse però nella realtà non così diffuse).

In generale, i dati raccolti sono per la maggior parte una conferma della conoscenza che DAR ha delle condizioni e dei pareri dei propri soci. Gli aspetti positivi sono evidenti, soprattutto per quanto riguarda la 'soddisfazione' dei soci sia per l'offerta materiale che per quella immateriale. Rimane ancora un grande lavoro da fare sull'ampliamento del capitale sociale e sulla partecipazione: questi sono gli aspetti di maggiore difficoltà, per i quali comunque la cooperativa lavora da tempo e sta

migliorando i progetti, ridefinendo obiettivi e strategie anche grazie alla raccolta di elementi di valutazione come è stato fatto con il questionario.

Per questo, l'esperienza di consultazione dei soci assegnatari non deve rappresentare un episodio, ma deve diventare una modalità di lavoro costante, attraverso anche la ricerca e la sperimentazione di nuovi e diversi strumenti di coinvolgimento. (cfr. Tabella 1 in APPENDICE)



11. Le priorità per un anno di lavoro

Il 2011 è stato un anno di importante riflessione per DAR, che si appresta nel 2012 a terminare un percorso di ridefinizione strategica della propria attività, con importanti ricadute sul lato organizzativo, della struttura e della governance.

All'interno di questo quadro la cooperativa ha individuato, grazie alle prime riflessioni sviluppate, alcune priorità operative per l'anno in corso:

- Costruire nuovi strumenti di analisi e riflessione al fine di aumentare la conoscenza del fenomeno della **morosità** dei soci assegnatari.
- Costruire una maggiore conoscenza della condizione e della situazione abitativa e sociale dei **soci in lista di prenotazione**, per una panoramica più completa della domanda che esprimono
- Attivare una revisione delle **politiche di gestione della lista di prenotazione**, sia in termini organizzativi che in relazione alle modalità di assegnazione

Le priorità individuate nascono da due importanti riflessioni sull'attività della cooperativa.

La **gestione della morosità** rappresenta un elemento qualificante dell'azione di DAR, che si appresta nel suo futuro immediato a operare per terzi in qualità di *gestore sociale*, trattando per la prima volta il problema della morosità nei confronti di inquilini non soci. L'importante mole di conoscenza che DAR ha costruito, grazie all'esperienza maturata con i propri soci, vuole essere però completata, tentando di individuare alcune caratteristiche trasversali che connotano il fenomeno. Questo tentativo, attualmente in corso, vuole dare qualche elemento di conoscenza in

più non tanto in termini di valutazione e trattamento dei casi singoli, ma al fine di fornire una lettura complessa del fenomeno, tentando di superare facili semplificazioni o generalizzazioni.

Il secondo ambito di approfondimento è quello relativo alla lista di prenotazione dei soci, che presenta ogni anno tempi di permanenza (e quindi di attesa) lunghissimi e difficoltà di assegnazione per alcune tipologie di alloggi e progetti.

Per questo dopo aver avviato un tentativo di qualificazione della lista di prenotazione, attraverso una lettera di aggiornamento biennale in cui si chiedono alcune informazioni relative alla localizzazione e al taglio dell'alloggio desiderato, si è avviata una ricerca più approfondita per conoscere le condizioni reali dei soci in lista. Questa ricerca, condotta dalla nostra volontaria e consigliera Lucy Rojas, prevede delle interviste telefoniche ai soci con domande relative alla condizione familiare, professionale, economica e abitativa dei soci. L'obiettivo di quest'anno è quello di concludere la ricerca, intensificando il lavoro finora svolto sia raggiungendo il maggior numero di soci in lista che ampliando gli elementi di conoscenza da raccogliere. Questo lavoro ha la finalità di aumentare la conoscenza di DAR sulla domanda espressa dai soci, per orientare i nuovi progetti, ma anche quella di prevedere una possibile revisione delle politiche di gestione della lista stessa, sia in termini di criteri di assegnazione che di possibile rinnovo delle caratteristiche di permanenza.

12.1 progetti attivi e quelli in fase di sviluppo

Nel 2010 e 2011 i maggiori sforzi della cooperativa sono stati spesi attorno a tre progetti:

- 15 alloggi di San Siro
- Social City di Cormano
- Cenni di cambiamento

Quindi..ci alloggiate!

Nel 2011 DAR ha acquisito in locazione 15 alloggi sottosoglia che ha ristrutturato in tre mesi e dunque assegnato a propri soci. I quindici alloggi si sono aggiunti ai ventiquattro che la Cooperativa già gestisce nello stesso quartiere. A partire da questa opportunità, la Fondazione DAR Cesare Scarponi Onlus, in collaborazione con la Cooperativa, ha definito un progetto di sperimentazione di nuove pratiche di accompagnamento all'abitare rivolte alle diverse popolazioni residenti e alle realtà del territorio, che ha come obiettivo generale quello di rafforzare le relazioni positive fra abitanti vecchi e nuovi in un intervento di gestione integrata. Il progetto è cofinanziato da Fondazione Cariplo e viene condotto in partnership con Codici-Agenzia di ricerca sociale. La cooperativa DAR agisce all'interno del progetto soprattutto nella prima fase dell'intervento, nella raccolta di elementi a partire dalla selezione dei nuovi assegnatari, la conoscenza di questi, l'inserimento nelle nuove case.



Social City, quartiere Fornasè, Cormano.

Il progetto SocialCity di Cormano è stato fra i pochi prescelti da Regione Lombardia nell'ambito dei finanziamenti disposti per i "Contratti di Quartiere", strumenti finalizzati a riqualificare di ambiti urbani degradati realizzando nel contempo un incremento dell'offerta di alloggi sociali. Con il progetto Social City, DAR=CASA insieme al Comune di Cormano, ai progettisti ACT progetti, impresa CO.G.ED e cooperative sociali (A77, Dike, RAP, ...) ha vinto nel 2008 il Bando per la costruzione di cinquantacinque alloggi a canone sociale e venti alloggi a canone moderato e per la successiva gestione dell'intero complesso. Al termine dei lavori (iniziati il 30 marzo 2010), che è previsto per il 30/07/2012, DAR sarà proprietaria dei venti alloggi a canone moderato.

La nuova offerta abitativa è stata progettata con grande attenzione al risparmio energetico: gli alloggi saranno in classe energetica A, con la presenza di pannelli solari e geotermia per il rifornimento di acqua calda sanitaria e per il funzionamento di un sistema di pannelli radianti a pavimento per il riscaldamento invernale e il raffrescamento estivo, e l'utilizzo di pannelli fotovoltaici per la produzione di energia elettrica.

Il progetto si colloca all'interno di azioni volte alla riqualificazione del quartiere Fornasè e prevede interventi nel quartiere con opere di edilizia residenziale pubblica (asse 1- Contratto di Quartiere), azioni di coesione sociale (Asse 2- CdQ), iniziative sulla sicurezza (Asse 3- CdQ), interventi di facilitazione per l'inserimento di nuove attività commerciali o produttive, ideazione di un differente sistema del verde nel quartiere, con l'obiettivo di creare anche nuove connessioni e opportunità di relazione tra il quartiere Fornasè e il resto di Cormano.

In particolare, nell'arco del 2010-2011 DAR è stata impegnata:

-sia sull'Asse 1, nel finanziare e verificare l'andamento dei lavori dell'impresa CO.G.ED. per la realizzazione dei 20 alloggi che verranno assegnati a canone moderato

-sia sull'Asse 2, nella conduzione del percorso di accompagnamento e progettazione partecipata con le famiglie degli attuali inquilini de "il Granchio" (un complesso di alloggi popolari di proprietà del Comune di Cormano che versa in una situazione di forte degrado) per la definizione di dettaglio dei nuovi appartamenti in cui le stesse famiglie saranno trasferite.

DAR inoltre si appresta (nel 2012) ad affrontare una nuova sfida che la vedrà impegnata nella gestione (per la parte di *facility management*) di oltre cinquanta alloggi di proprietà comunale. Questi alloggi saranno assegnati a canone sociale prevalentemente agli attuali inquilini de "Il Granchio", che DAR assisterà e aiuterà nel passaggio dai vecchi ai nuovi alloggi.



Cenni di cambiamento

Il progetto, promosso dal Fondo Immobiliare di Lombardia (già Fondo Abitare Sociale 1) gestito da Polaris Investment Italia Società di Gestione del Risparmio-S.P.A. con la consulenza di Fondazione Housing Sociale, prevede la realizzazione di 124 alloggi di cui circa 50 in patto di futura vendita e i restanti in

affitto convenzionato, moderato e sociale. L'area, localizzata in Via Cenni (zona Via Novara), per la costruzione dell'intervento è stata concessa al Fondo dal Comune in diritto di superficie novantennale.

Il Fondo si è dunque impegnato a sperimentare modalità innovative di selezione degli inquilini e attuare un modello di gestione integrata innovativo, con la nomina di un Ente Gestore che è stato individuato in DAR=CASA. Nel 2011 abbiamo concluso infatti con buon esito le trattative con FHS e Polaris Investment. DAR dunque a partire dal 2012 prenderà parte del tavolo delle prime assegnazioni e dunque collaborerà con FHS, Polaris e il Comune di Milano per la costruzione delle graduatorie, collaborerà con FHS alla costruzione di un percorso di accompagnamento sociale degli inquilini di Via Cenni che vorrebbe portare alla costruzione di una comunità di autogestione si occuperà della gestione immobiliare e sociale dei 124 alloggi di proprietà del Fondo .

La progettazione dell'intervento è molto attenta al risparmio energetico: il cantiere porterà alla costruzione di edifici in pannelli di legno strutturale in classe A CENED entro marzo 2013.



APPENDICE

Tabella 1

Questionario "Dar ascolta i suoi soci"

Codice area: |__|__|

Sezione 1. Chi sono i nostri soci

Le tue risposte alle domande di questa sezione ci aiuteranno a comprendere chi sono i soci di Dar che oggi vivono negli appartamenti a disposizione della Cooperativa. Sono state fatte in modo da garantire, in ogni caso, il tuo anonimato. Se tu non volessi rispondere a qualcuna di queste domande, sei libero di farlo: ti basta saltare tutte quelle a cui non vuoi rispondere.

1. Sesso f m

2. Anno di nascita |_____|

3. Iscritto a Dar dall'anno |_____|

3.1 Sei iscritto alle liste Aler? no

si

4. Nazionalità

.....
.....

ATTENZIONE

Se sei di nazionalità non italiana, vorremmo che tu rispondessi anche a queste domande. Se sei di nazionalità italiana ti chiediamo, invece, di saltare direttamente alla domanda n. 5. Grazie.

4.1 In quale città del tuo Paese hai vissuto di più prima di emigrare?

.....

4.2 In quale anno sei arrivato in Italia?

|_____|

4.3 In quale anno hai avuto il primo permesso di soggiorno?

|_____|

4.4 Sei in possesso della Carta di soggiorno? no si

4.5 Hai moglie/marito, figli o un altro parente lasciati al tuo Paese e con cui intendi ricongiungerti nei prossimi anni?

si, mia moglie o mio marito
 si, i miei figli
- numero dei figli da ricongiungere
|_____|
 si, qualche mio parente - quale

no, non devo fare nessun ricongiungimento

5. Con chi vivi nell'appartamento?

Sono possibili più risposte. Segna solo le persone che vivono stabilmente con te.

- con mia moglie o con mio marito
- con la mia attuale compagna o il mio attuale compagno
- con i miei figli - numero dei figli che vivono con te |_____|
- con qualche altro mio parente - numero di altri parenti che vivono con te |_____|
- con degli amici o delle amiche - numero di amici o amiche che vivono con te |_____|

6. In questo momento stai lavorando?

- si, ho un contratto a tempo indeterminato
- si, ho un contratto ma non a tempo indeterminato (a tempo determinato, a progetto, di collaborazione)
- si, sono un lavoratore autonomo (Partita IVA)
- si, lavoro tutti i giorni o quasi ma non ho un contratto
- si, ma lavoro solo ogni tanto e senza contratto
- non ho un lavoro, ma ne sto cercando uno
- non ho un lavoro e non ne sto cercando uno

6.1 Se stai lavorando, quale mestiere stai facendo?

6.2 Oltre a te, lavorano altri membri della tua famiglia che vivono in casa con te?

no si

7. Quale ritieni che sia il reddito annuale della tua famiglia?

- meno di 15.000 euro
- tra i 15.000 e i 20.000 euro

- tra i 20.000 e i 25.000 euro
- tra i 25.000 e i 30.000 euro
- più di 30.000 euro l'anno

8. Come sei venuto a conoscenza dell'esistenza di Dar=Casa?

- attraverso parenti
 - che erano già soci di Dar=Casa
 - che conoscevano Dar=Casa, ma non erano soci

 - attraverso amici
 - che erano già soci di Dar=Casa
 - che conoscevano Dar=Casa, ma non erano soci
- I tuoi amici sono
- italiani
 - connazionali
 - altri stranieri, quale nazionalità
-
- attraverso fonti di informazioni (giornali, radio, tv)
 - attraverso il sito di Dar=Casa
 - attraverso materiale informativo di Dar=Casa
 - altro, quale
-

9. Pensa a questo 2011. Nel corso di quest'anno ti sei rivolto direttamente a qualcuno di Dar=Casa per delle necessità legate all'appartamento?

- no si

ATTENZIONE
Se hai risposto si, ti chiediamo di rispondere anche a queste domande.

9.1. Quante volte ti sei rivolto a Dar=Casa durante il 2011 per necessità legate all'appartamento? | ____ |

9.2. Per quali motivi? Puoi dare anche più risposte.

- per dei danni nell'appartamento da fare riparare
- per un ritardo nel pagamento dell'affitto
- per la richiesta di cambio di alloggio
- altro, quale

.....

10. Nel corso del 2011 ti sei rivolto direttamente a qualcuno di Dar=Casa per delle necessità tue o della tua famiglia?

- no si

ATTENZIONE
Se hai risposto si, ti chiediamo di rispondere anche a queste domande.

10.1. Quante volte ti sei rivolto a Dar=Casa nel corso del 2011 per te o per la tua famiglia? | ____ |

10.2. Per quali motivi? Puoi dare anche più risposte.

- per problemi di lavoro
- per problemi sanitari
- per problemi con i documenti
- per le relazioni con i miei vicini
- altro, quale

.....

ATTENZIONE
Se hai risposto si alla domanda X o alla domanda X, ti chiediamo di rispondere anche a queste domande.

11. Ripensando alle volte che ti sei rivolto a Dar=Casa, come giudichi il modo in cui sei stato accolto e trattato? Di seguito trovi alcune frasi per ognuna delle quali ti chiediamo di dirci quanto sei d'accordo.

a) le persone con cui ho parlato mi hanno trattato con gentilezza

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto
- a volte si, a volte no

b) le persone con cui ho parlato hanno compreso i miei problemi e le mie necessità

- per niente
- poco
- abbastanza

- molto
 - a volte sì, a volte no
- c) ho ricevuto l'aiuto o le informazioni di cui avevo bisogno**
- per niente
 - poco
 - abbastanza
 - molto
 - a volte sì, a volte no
- d) ho ricevuto l'aiuto o le informazioni di cui avevo bisogno in tempi rapidi**
- per niente
 - poco
 - abbastanza
 - molto
 - a volte sì, a volte no

12. Nel corso del 2011 hai partecipato a qualcuna delle seguenti attività proposte da Dar=Casa?

SPECIFICARE

13. Prima di venire a vivere in un appartamento di Dar=Casa dove vivevi?

- in un altro appartamento da solo
 - in un altro appartamento con la mia famiglia attuale
 - in un altro appartamento insieme a dei miei amici
 - in un altro appartamento con i miei genitori
 - in un altro appartamento in condivisione con degli estranei
 - in un altro appartamento con la mia famiglia
 - altro, quale
-
-

14. Prima di venire a vivere in un appartamento di Dar=Casa conoscevi già qualcuno che abitava in appartamenti di Dar=Casa?

- no
- sì

ATTENZIONE

Se hai risposto sì, ti chiediamo di rispondere anche a queste domande.

14.1. Potresti indicarci i nomi delle persone che abitavano in appartamenti di Dar=Casa e che tu conoscevi prima del tuo ingresso? Se ne conoscevi più di 5, ti chiediamo di indicare i nomi di quelli con cui pensi ci fosse un rapporto più stretto

a)
.....
.....
.....

È un parente amico
 uno che conosco, ma che non considero un amico

È un italiano connazionale
di altra nazionalità, quale

b)
.....
.....
.....

È un parente amico
 uno che conosco, ma che non considero un amico

È un italiano connazionale
di altra nazionalità, quale

c)
.....
.....
.....

È un parente amico
 uno che conosco, ma che non considero un amico

È un italiano connazionale
di altra nazionalità, quale

d)
.....
.....
.....

È un parente amico
 uno che conosco, ma che non considero un amico

È un italiano connazionale
di altra nazionalità, quale

e)
.....
.....
.....

È un parente amico
 uno che conosco, ma che non
considero un amico

È un italiano connazionale
di altra nazionalità, quale

15. Credi che l'appartamento in cui vivi oggi sia adeguato ai tuoi bisogni e a quelli della tua famiglia? Di seguito trovi alcune frasi, per ognuna delle quali ti chiediamo di dirci quanto sei d'accordo.

a) l'appartamento in cui vivo è grande a sufficienza per il numero di persone che ci vivono

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto

b) l'appartamento in cui vivo è in buone condizioni e non ha bisogno di interventi di ristrutturazione

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto

c) il palazzo in cui vivo è in buone condizioni e non ha bisogno di interventi di ristrutturazione

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto

d) nella zona in cui vivo trovo tutti i servizi di cui possiamo avere bisogno

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto

16. Guardando al tuo futuro, nei prossimi 5 anni pensi di:

- restare nella casa in cui vivi attualmente
- spostarti in una casa in affitto diversa, sempre con Dar=Casa
- spostarti in una casa in affitto diversa, ma non con Dar=Casa
- comprare una casa in Italia
- andare via dall'Italia e tornare nel tuo paese
- altro, quale

.....
.....

VALUTAZIONE INFORMAZIONE DAR

17. Hai mai consultato il sito della cooperativa, www.darcasa.org?

- no si

18. Ricevi con regolarità i numeri di InfoDAR?

- no si

ATTENZIONE

Se hai risposto si, ti chiediamo di rispondere anche a queste domande.

18.1 Credi che InfoDAR sia interessante?

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto

18.2 Credi che InfoDAR sia scritto in modo chiaro e accessibile?

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto