



Associazione Vittime del Salvemini – 6 dicembre 1990

Centro per le Vittime

DISTRETTO RENO, LAVINO, SAMOGGIA

Casa della Solidarietà

Via del Fanciullo n. 6 - 40033 Casalecchio di Reno

Tel. e Fax 051/6132162

centrovittime@gmail.com www.casalecchionet.it/centrovittime

Casalecchio di Reno, 29 gennaio 2018

RELAZIONE ATTIVITA' 2017

CONSIDERAZIONI PRELIMINARI

Il 2017 ha rappresentato l'anno di conclusione di un ulteriore triennio di attività convenzionata col servizio pubblico, in particolare con ASC Insieme. Si è trattato di un triennio in cui hanno acquisito ulteriormente peso le dinamiche territoriali e lo stretto rapporto con i servizi sociali, adeguando ancor più l'attività del Centro alle esigenze della cittadinanza locale. **Con la nascita dell'Unione dei Comuni di Reno, Lavino e Samoggia, inoltre, si è anche rafforzata la tendenza a fare del Centro per le Vittime un'opportunità rivolta a tutto il Distretto.**

Rispetto alle tendenze nazionali che cercano di dare sempre più omogeneità e punti di riferimento comuni ai nuovi o consolidati servizi per le vittime, questo Centro, pur riconoscendosi in questi obiettivi, continua a mantenere una certa specificità territoriale salvaguardando lo stretto legame con gli aspetti socialmente rilevanti della "vittima", oltretutto con quelli di carattere legale e psicologico. Rimane comunque importante e fondamentale il percorso che si sta compiendo, così come la partecipazione che si sta ampliando a diverse realtà universitarie, ad importanti Aziende Sanitarie, a Istituti giudiziari e singoli magistrati, ad ordini professionali quali avvocati e psicologi. **Lo stesso coinvolgimento del Ministero di Grazia e Giustizia sembra cominciare a dare buoni frutti e, come dichiarato dallo stesso Ministro Orlando, a promuovere la diffusione e l'accreditamento di strutture di servizio allargate al mondo del volontariato.** Sempre che, la fine della legislatura, come già accaduto in passato, non comporti interruzioni e contraccolpi.

A livello territoriale, per quanto riguarda la specifica attività del Centro sul tema del contrasto alla crisi economica, rileviamo con soddisfazione come prenda sempre più corpo l'auspicato coordinamento sinergico dei diversi soggetti, istituzionali e associativi, impegnati su questo fronte. Nel corso dell'anno si sono svolte diverse iniziative pubbliche di riflessione e promozione del tema a cui il Centro ha sempre partecipato attivamente, ma, soprattutto si vanno ulteriormente arricchendo il quadro e la rilevanza delle proposte e delle attività operative.

Prima di entrare nel dettaglio dell'attività svolta, vediamo l'articolazione dei diversi progetti su cui il Centro è impegnato.

PROGETTO “EMPORIO SOLIDALE”

Il progetto dell'Emporio Solidale, in particolare, in cui anche il Centro è direttamente impegnato, rappresenta lo sforzo qualitativamente più importante e sintomatico di questa volontà di convergere su percorsi omogenei e condivisi. **Solo perseguendo una rete organica di servizi e strumenti capaci di aggredire a 360 gradi la crisi economica, si potrà fare della lotta alle povertà un'occasione di rafforzamento dell'intera coesione sociale.** In caso contrario, le difficoltà irrisolte rischierebbero di provocare contrasti e antagonismi in cui la suddetta coesione sociale sarebbe fortemente a rischio.

Nel caso dell'Emporio Solidale appare incoraggiante l'obiettivo di andare ben oltre la distribuzione di beni di prima necessità, ma di **realizzare un vero e proprio progetto di Comunità in cui i vari aspetti legati alle povertà vengono affrontati in maniera coordinata, con lo scopo di superare le cause e l'origine della situazione che si è determinata, non solo di combatterne le conseguenze.** La pluralità e la diversità dei soggetti coinvolti, istituzioni, associazionismo volontario, realtà ecclesiastiche e private, rappresenta una forte spinta alla realizzazione di tutti gli obiettivi che ne sono alla base e al superamento delle tante difficoltà da superare.

Per quanto riguarda gli strumenti che parevano ormai consolidati nella pratica del Centro vi sono invece da rilevare due forti elementi di problematicità.

PROGETTO “PICCOLI PRESTITI SULL'ONORE”

I prestiti sull'onore, al momento, sono fortemente condizionati dal progressivo rallentamento dei rientri che, ormai, compromette la possibilità di erogare nuovi contributi. Da questo dipende il fatto che, pur avendo negli scorsi anni più che raddoppiato l'importo distribuito (210.000 €) rispetto al fondo accantonato (95.000 €), ora il meccanismo è vicino all'inceppamento e il numero dei nuovi prestiti in forte diminuzione. La causa di questo va ricercata nella scelta di destinare i fondi a copertura di emergenze drastiche, ma non in grado di garantire il rientro delle quote previste, a scapito di situazione meno gravi, ma più gestibili in un'ottica di recupero dell'autonomia economica delle famiglie e dei soggetti beneficiari. Ora si pone il problema di rifinanziare il fondo, con l'obiettivo di salvaguardarne con più rigore le finalità, o di ridimensionarne definitivamente le potenzialità.

Per quanto riguarda il riepilogo numerico sul progetto si rimanda alla relazione 2016 che comprende il rendiconto complessivo dal 2007 in avanti. **Nel corso del 2017 sono stati comunque erogati ulteriori 9 prestiti per un totale di 8.133,94 € a fronte di rientri per 8.532,73 € e la chiusura di 11 prestiti saldati.**

PROGETTO “LAVORO AMICO”

Ancora più gravi le conseguenze sul progetto “Lavoro amico” a causa della riforma attuata in merito allo strumento dei voucher INPS. Come si prevedeva, il progetto, anche in forza della condivisione con i Servizi sociali, aveva permesso di distribuire alcune decine di migliaia di euro ad un certo numero di prestatori d'opera, segnalati dai servizi, in cambio di lavori socialmente utili offerti da famiglie, associazioni e dagli stessi servizi sociali. In tal modo **il compenso era il frutto di un'attività concreta, valorizzando l'impegno dell'utente in difficoltà e rispettandone, a tutti gli effetti, la dignità e la volontà di rendersi autonomo.** La modifica normativa, purtroppo, nel nostro caso, sta rendendo praticamente impossibile la continuazione del progetto stesso se non in pochissimi casi.

PROGETTO “CONTRASTO AL GIOCO D'AZZARDO”

Il tema delle ludopatie è da tempo all'attenzione del Centro per le Vittime e pensiamo che **il Piano Regionale di contrasto al gioco d'azzardo potrà essere tanto più proficuo quanto più saprà coinvolgere tutti i soggetti territorialmente impegnati sul tema.** Le attività e gli obiettivi del progetto mettono in rilievo due aspetti molto importanti che coinvolgono direttamente l'attività ordinaria già portata avanti quotidianamente dal Centro per le Vittime dell'Unione Reno, Lavino, Samoggia.

Il primo di questi aspetti riguarda proprio la tipologia organizzativa e operativa del Centro, gestito a livello di volontariato espressamente formato e teso all'accoglienza e all'aiuto delle persone in difficoltà. Da sempre opera in stretto collegamento con l'Associazionismo locale e in rete con i principali servizi sociali del territorio.

Il secondo aspetto si rifà al tema del contrasto alla crisi economica, all'individuazione e gestione di sempre nuove modalità d'intervento a sostegno delle persone e delle famiglie in difficoltà economica. Si tratta di un'area d'intervento in continua crescita quantitativa ed evoluzione qualitativa, che richiede comunque una forte diversità d'approccio per restituire dignità e recupero dell'autonomia economica perduta.

Il gioco d'azzardo e la conseguente dipendenza patologica si configura come una causa sempre più importante in tale contesto, pur permanendo una fortissima difficoltà all'emersione del fenomeno e delle sue implicazioni patrimoniali. Il più delle volte le situazioni si manifestano molto tardi, quando i familiari, raramente i diretti interessati, cominciano a rendersi conto del baratro imminente. Non entrando nel merito degli aspetti sanitari, che demandiamo agli organismi competenti (SERT prima di tutto), spesso le conseguenze sono devastanti, sia per il capitale sperperato (risparmi, liquidazioni, ecc...), che per gli impegni insostenibili che si sono determinati. **Il sovraindebitamento, infatti, finisce con l'intaccare stipendi e pensioni, quando ci sono, fino alla messa a repentaglio della casa familiare o altri beni disponibili.**

Peggio ancora se i debiti, anziché di provenienza istituzionale (banche e/o finanziarie) provengono da fonti private criminali: in questo caso, oltre agli aspetti patrimoniali, viene messa a repentaglio la stessa incolumità fisica. Anche per questo, nei rari casi in cui si arriva al giocatore, quasi mai si trova la disponibilità ad un'effettiva collaborazione.

Prima di giungere comunque alle situazioni più gravi e quando non si trova la collaborazione del giocatore, occorre preliminarmente fornire tutte le indicazioni ai familiari per riconoscere, a monte, il problema della ludopatia ed evitare di cadere inconsapevolmente nella rete debitoria anziché circoscrivere, per quanto possibile, il rischio patrimoniale della famiglia.

PROGETTO “MOROSITA' ACER”

Si tratta, in ordine di tempo, dell'ultimo progetto attivato dal Centro per le Vittime e che, a partire da una proposta dell'Assessorato al welfare di Casalecchio di Reno, coinvolge lo stesso Ufficio Casa e i Servizi sociali del territorio.

Il progetto nasce a fronte di una situazione ormai insostenibile di morosità che rischia di diventare patologica e irreversibile. Inoltre le cifre, già di per sé enormi, risentono dell'aggravio delle spese legali (a Casalecchio di Reno, per esempio, circa 500.000 € di canoni non pagati + 200.000 € circa di spese legali). Queste ultime, oltretutto, raggiungono al più l'obiettivo di liberare l'appartamento, quasi mai quello di recuperare i crediti e le risorse andate perse. Qualora si giungesse allo sfratto, vanno in ogni caso calcolate le conseguenze di carattere sociale e quelle economiche, molto pesanti, che graverebbero sui Servizi sociali in presenza di categorie protette.

Si è posto quindi il problema di filtrare i casi di morosità prima che giungano agli Uffici Legali individuando percorsi condivisi di rientro in cui le Famiglie, se vogliono e se si dimostrano credibili nel loro impegno, possano affrontare in maniera sostenibile un rientro che includa, intanto, il ripristino immediato dei pagamenti correnti, in aggiunta ad una quota mensile di recupero della morosità pregressa. Questo è possibile se si deroga dalle condizioni standard di rientro, anche rinunciando all'acconto quando questo non è nelle possibilità dell'utente.

I risultati che si realizzano sono:

1. Si evita di aggiungere spese legali al debito già maturato
2. Si arresta da subito la dilatazione della morosità
3. Riprendono gli incassi dei canoni e delle spese comuni correnti
4. Si riduce progressivamente il debito complessivo accumulato

Naturalmente, se il percorso virtuoso si arresta, riprenderà immediatamente l'iter che era stato sospeso nel tentativo di raggiungere i suddetti obiettivi. Si consideri che nel caso dei piani di rientro formulati dal Centro per le Vittime, si prevede il monitoraggio mensile dell'andamento economico familiare e la verifica del pagamento delle scadenze maturate.

Per quanto riguarda le modalità di contatto con l'utente moroso, si sottolinea l'esigenza di intercettare al più presto i casi di insolvenza, prima che l'arretrato raggiunga importi che rendano più complicato l'intervento e che scoraggino il debitore da un impegno teso al recupero della situazione. Poiché è spesso difficile distinguere tra stato di assoluta necessità e parziale opportunismo, le condizioni “inaffrontabili” diventano un alibi per adagiarsi o rassegnarsi al caso. A tal fine sarebbe opportuno studiare e concordare tra i diversi soggetti, Ente Locale, Servizi Sociali, ACER, Associazionismo, le modalità più opportune per rendere il più agevole possibile l'intervento.

Al momento, nella fase tuttora sperimentale del progetto, si prevede che le segnalazioni di morosità, prima che all'Ufficio legale ACER vengano inviate all'Ufficio Casa del Comune e da questo smistate ai Servizi Sociali e al Centro per le Vittime. **Quest'ultimo, salvo diversa indicazione dei Servizi per una gestione autonoma o congiunta del caso, prende direttamente contatto con l'utente, verifica la situazione economica familiare e concorda l'eventuale definizione del piano di rientro.**

Nel caso in cui la posizione sia già acquisita all'Ufficio Legale di ACER, la procedura viene comunque avviata, salvo informare e coinvolgere l'Avvocato di riferimento per la condivisione del piano di rientro stesso. Nella circostanza si prevede anche una delibera di approvazione della Giunta Comunale, liberatoria per l'Ufficio Legale.

A titolo esemplificativo, vediamo come si sviluppa un caso trattato dal Centro:

- 1. A seguito di segnalazione di morosità da parte di ACER all'Ufficio Casa del Comune, questo trasmette il caso ai Servizi e al Centro.**
- 2. Si verifica se il Servizio Sociale intende gestire autonomamente il caso o voglia comunque trattarlo congiuntamente al Centro Vittime.**
- 3. Il Centro contatta l'utente, eventualmente insieme all'Assistente Sociale, lo aggiorna sulla situazione debitoria, sul prossimo passaggio del caso all'Ufficio Legale, sulla possibilità di ricomporre il debito attraverso il Piano di Rientro da concordare sulla base della sua specifica situazione economica.**
- 4. Ottenuto l'assenso, si richiede all'Ufficio Morosità ACER l'estratto conto aggiornato dell'utente sulla base del quale viene concordato e sottoscritto il Piano di Rientro dell'intero importo pendente.**
- 5. In presenza di autorimessa, anche il debito di quest'ultima viene inserito nell'importo complessivo del Piano, procedendo a contestuale rinuncia della stessa se il suo mantenimento risulta economicamente difficoltoso e di ostacolo al rispetto dell'impegno assunto.**
- 6. Mensilmente il Centro incontra l'utente per verificare l'andamento complessivo del bilancio familiare e il rispetto delle scadenze previste dal Piano di rientro.**

Si tratta di un progetto sicuramente molto impegnativo, ma che sostenuto da un buon livello di collaborazione dei diversi soggetti coinvolti può diventare uno strumento di aiuto e di facilitazione per il raggiungimento dei comuni obiettivi di attenzione e rispetto per le situazioni di effettiva difficoltà, salvaguardando al contempo un aspetto importante di finanza pubblica.

A tutti, ACER in primis, si richiede una verifica attenta delle proprie procedure al fine di facilitare e accelerare la ricognizione delle insolvenze e lo scambio delle informazioni per i relativi interventi di competenza. Già ora, comunque, possiamo testimoniare di una convinta partecipazione e collaborazione di ACER e i risultati cominciano ad essere significativi. Al di là dei numeri acquisiti, inoltre, va rilevato il valore aggiunto della verifica e del confronto sulle condizioni patrimoniali e di reddito del nucleo familiare, oltre al monitoraggio previsto in itinere. Tutto ciò serve a non fare sentire soli i soggetti che vogliono sinceramente essere aiutati, ma anche a fare uscire allo scoperto chi, strumentalmente, è alla ricerca di ogni tipo di sostegno per esclusivi tornaconti personali.

A titolo indicativo, i 16 casi affrontati in via sperimentale nel corso del 2017 hanno consentito il recupero, a regime, di oltre 50.000 euro, quasi equamente divisi tra canoni correnti che si sono ripresi a pagare (27.500 € circa) e rate di ammortamento della morosità pregressa (23.900 € circa). Pur nella difficoltà di stabilire con sicurezza quanto si è realizzato e quanto si sarebbe comunque recuperato, le cifre danno una chiara dimensione della positività dell'intervento.

Da considerare, poi, il valore, non calcolabile economicamente, della serenità recuperata dai 16 nuclei familiari a fronte della prospettiva di dover subire ingiunzioni e procedimenti giudiziari fino al rischio della perdita dell'alloggio.

PROGETTI FORMATIVI NELLE SCUOLE

Il bullismo e il conflitto: gestirli in maniera assertiva

Il progetto ha una finalità preventiva e d'intervento verso fenomeni di bullismo, di conflittualità e aggressività in generale. Si parte dalla definizione e dall'approfondimento delle dinamiche e delle conseguenze del bullismo verbale e fisico per poi approfondire la differenza che intercorre tra il conflitto e il bullismo. Il conflitto può essere fonte di crescita e conoscenza se risolto efficacemente mentre il bullismo è una vera e propria forma di violenza tra pari.

Si trattano le strategie comunicative più efficaci per svincolarsi dai bulli, con particolare riferimento alla comunicazione assertiva come forma di "difesa" e di prevenzione verso episodi di prevaricazione. L'assertività è intesa come la capacità di comunicare le proprie idee e le proprie necessità nella comprensione delle esigenze altrui, senza essere né aggressivi (manipolando o svalutando l'altro) né passivi (subendo gli altri senza reagire).

I conflitti di genere: come trasformarli in opportunità di confronto e crescita

Il progetto ha come finalità la prevenzione della violenza di genere attraverso la conoscenza degli stereotipi che possono creare una scarsa considerazione dell'altro sesso, sia attraverso l'approfondimento delle dinamiche del conflitto e dei possibili modi per risolverlo positivamente.

L'obiettivo è di mostrare il conflitto in un'ottica positiva poiché se ben gestito può trasformarsi in una valida opportunità di confronto, conoscenza e crescita degli interlocutori. Si intende quindi affrontare la tematica della comunicazione assertiva come giusta alternativa all'aggressività e alla passività, salvaguardando i propri bisogni e le proprie idee nel rispetto dell'altro. I laboratori possono adattarsi per risolvere specifiche problematiche conflittuali con comportamenti prevaricatori già esistenti all'interno della classe.

I progetti, nel quadro degli interventi scolastici proposti dai Comuni, sono rivolti agli studenti delle Scuole Medie e Superiori del territorio.

Sono condotti, per conto del Centro per le Vittime, dalla Dott.ssa Angela Bianco, Psicologa e Psicoterapeuta.

Le modalità e la durata degli interventi sono concordati direttamente con i Docenti di riferimento.

Nel corso del 2017 le Classi coinvolte sono state 22.

ATTIVITA' ORDINARIA DI SPORTELLO

Per quanto attiene l'attività ordinaria di sportello sono state mantenute le 7 ore giornaliere di apertura tra mattino e pomeriggio per un totale di 223 giornate, quasi sempre con la presenza minima di 2 operatori. L'analisi della sintesi statistica evidenzia con chiarezza l'evoluzione dei nuovi casi (313) e quest'anno, per la prima volta, abbiamo considerato anche il numero delle situazioni, nate negli anni precedenti, ma tuttora in corso di trattamento (142).

Per quanto riguarda le caratteristiche dell'utenza, dal confronto con gli anni precedenti non emergono particolari variazioni nel genere anche se la percentuale di utenza femminile supera di 10 punti quella maschile e riprendono quota i casi che riguardano l'intera famiglia, circa un terzo del totale. **Decisamente significativa, invece, appare l'invecchiamento dell'utenza, dato che in 3 anni la percentuale degli over 60 aumenta progressivamente dal 28 al 36 e, ora, al 45 %.** In merito alla provenienza si rileva un recupero dell'utenza italiana, che torna al di sopra dell'80%, rispetto a quella estera, 18%, quasi tutta extracomunitaria. In merito alla cittadinanza emerge un ulteriore incremento dei Casalecchiesi a fronte di un leggero calo di tutti gli altri Comuni: **da qui l'esigenza di una rinnovata campagna informativa dei servizi del Centro rivolta a questi ultimi.** Per quanto riguarda l'orientamento al Centro questo dipende per oltre il 50% da una conoscenza diretta del servizio, per il 30% l'avvio è da parte dei servizi pubblici, il rimanente è soprattutto frutto del passa parola e di conoscenze private e associative.

Rispetto alle tematiche poste, nel quadro dei veri e propri reati contro la persona si confermano i maltrattamenti in ambito familiare, con l'aggravante di minacce, ingiurie, molestie e, in alcuni casi, lesioni fisiche, per un totale di oltre 20 casi. Poco meno i casi di reati contro il patrimonio, il cui scarso numero è sintomatico della mancanza di fiducia di trovare soluzioni efficaci e veramente riparatorie del danno subito.

Al contrario, sul fronte delle questioni legate ai consumi, le frodi e gli abusi commerciali, i rapporti bancari e finanziari le richieste di consulenza e d'intervento risultano in crescita. In questo ambito meritano un rilievo a parte le problematiche con la Pubblica Amministrazione, quasi interamente assorbite dai rapporti con l'Agenzia delle Entrate e le contravvenzioni stradali. Per lo più, comunque, si tratta di richieste per rottamazioni e rateizzazioni di cartelle fiscali e sanzioni amministrative varie. **Più una regolarizzazione, quindi, che una contestazione degli addebiti.**

Parimenti sostenute le richieste d'intervento relative a difficili situazioni familiari e sociali, da cui emerge il permanere, quanto meno, di una forte conflittualità sociale, difficilmente ricomponibile con tentativi di mediazione condivisa. La parte del leone, in tale contesto, la giocano le conseguenze delle **difficoltà economiche** che, a vari livelli, condizionano e compromettono anche i rapporti sociali e familiari se mal gestite. Discorso a parte meritano le conseguenze delle **ludopatie** e del **gioco d'azzardo**, non solo per quanto già detto precedentemente, ma per la difficoltà di fare emergere le situazioni specifiche. Questo accade anche nel caso in cui le segnalazioni pervengano dai SERT che già hanno in cura i soggetti, che a noi vengono inviati per cercare di gestire al meglio le conseguenze strettamente economiche che si sono determinate.

Relativamente alle modalità di aiuto, l'aspetto del **tutoraggio economico** risulta particolarmente rafforzato per effetto degli interventi sulla crisi economica e il consolidamento dei piani di rientro ACER. Va detto che in gran parte di questi casi l'affiancamento degli operatori sociali è sistematico e proficuo. **Rimane costantemente alto, al contempo, il coinvolgimento dei consulenti delle Associazioni dei Consumatori e la consulenza legale.** Decisamente più complesso, per vari motivi, è il coinvolgimento dell'utenza in percorsi di sostegno psicologico teso, dopo primi momenti di valutazione individuale, a proporre percorsi di gruppo e di condivisione.

Per la prima volta, quest'anno, abbiamo voluto inserire nella rilevazione statistica, oltre ai casi nuovi su cui abbiamo fin qui ragionato, anche le situazioni pregresse con trascinarsi anche sugli anni successivi. Emergono, complessivamente, 142 casi relativi a tutoraggio economico (36), gestione dei prestiti sull'onore (92), rientri da morosità ACER (7) oltre a 70 ore di sostegno psicologico e 22 ore di intervento nelle classi per i progetti formativi.

Sollecitati da più parti, abbiamo tentato di dare una valutazione anche economica alla ricaduta sociale dell'attività del Centro per le Vittime e, pur a titolo indicativo e con l'ovvia possibilità di non condividerne i parametri adottati, proponiamo anche questa lettura prima di indicare le voci oggettive che hanno caratterizzato il bilancio 2017:

1. Presenza dei volontari allo sportello, 14 ore per 223 giorni a 10 € / h	€	31.220
(Accoglienza, Tutoraggio, Gestione prestiti e morosità)		
2. Rientri dal Progetto Morosità ACER	“	51.435
3. Percorsi di sostegno psicologico, 90 ore a 100 €	“	9.000
(Attività di gruppo e colloqui individuali)		
4. Progetti di formazione nelle Scuole, 22 + 11 ore a 100 €	“	3.300
(Incontri con le classi, progettazione e organizzazione)		
5. Consulenza legale, 18 ore a 100 €	“	1.800
6. Consulenza servizio consumatori (come da convenzione)	“	<u>4.000</u>
<u>TOTALE</u>	€	<u>100.755</u>

BILANCIO 2017	
Arredamento e attrezzature	99,99
Manutenzioni	223,00
Spese gestione ufficio	690,00
Utenze telefoniche	375,06
Spese fotocopiatore e stampe	1.560,80
Spese varie	0,90
Spese postali	19,00
Servizi professionali	444,08
Cancelleria	361,34
Promozione e Informazione	300,62
Assicurazioni	953,83
Rimborsi spese	1.084,05
Collaborazioni (Ass. Consumatori e Professionisti)	7.826,00
Eventi, iniziative	865,70
Oneri bancari	212,27
Totale COSTI	15.016,64

Nel presentare questa relazione, si conferma come sempre la disponibilità a chiarire e approfondire qualsivoglia aspetto del documento nelle sedi che si ritenessero più appropriate, sia da parte di ASC Insieme, sia da parte dei singoli Comuni aderenti.

Gianni Devani
(Coordinatore Centro per le Vittime)