Favorire l’accesso ai servizi in Europa

Pubblicato il Rapporto Caritas Europa

Shannon Pfohman, | 30 marzo 2020

In tutta Europa le persone che vivono in condizioni di povertà spesso richiedono informazioni, assistenza e supporto dai servizi sociali o di consulenza della Caritas. Nel tentativo di trovare una soluzione individuale per ogni persona o famiglia, il personale e i volontari della Caritas individuano spesso delle condizioni strutturali che limitano l’accesso a prestazioni o interventi da parte di specifici target di popolazione. Le persone in condizioni di povertà spesso non sono informate dell'esistenza di un servizio pubblico, non sanno di avere diritto al servizio o non sanno che tipo di sostegno possano ricevere da esso. Altri ostacoli, tra i numerosi evidenziati, includono la difficoltà delle procedure burocratiche da espletare per la richiesta del servizio e l’incapacità di garantire risposta a tutti coloro che ne fanno richiesta.

Paradossalmente, le persone che hanno più bisogno e trarrebbero maggiori benefici dai servizi pubblici di collocamento, dall’accesso all’edilizia pubblica e sociale, dai servizi per la prima infanzia spesso sono quelle che incontrano le maggiori difficoltà ad accedervi. E anche quando riescono ad accedere, spesso trovano servizi non adeguati alle loro esigenze. Di conseguenza Caritas Europa ha ritenuto necessario analizzare le ragioni strutturali degli ostacoli che questo target di popolazione incontra, andando anche a individuare e valorizzare la ricchezza di iniziative innovative attuate dalle organizzazioni locali, regionali e nazionali delle Caritas in Europa. Sulla base dei Rapporti nazionali 'Caritas country reports' è stato realizzato il Rapporto Europeo sulla disponibilità, l'accessibilità infrastrutturale (e raggiungibilità) ed economica e l'adeguatezza dei servizi per le persone che vivono in condizioni di povertà o in situazioni di vulnerabilità, realizzato col contributo dell’Istituto per la Ricerca Sociale.

Il rapporto, tenendo conto delle competenze dell'UE nell’ambito delle politiche sociali e degli strumenti giuridici e finanziari vigenti, propone una serie di raccomandazioni che mirano a migliorare l’azione politica europea in tema di accesso ai servizi in particolare per le persone più vulnerabili o in condizione di difficoltà.

Analizziamo la situazione emersa in alcuni dei servizi considerati nell’analisi.

I servizi di collocamento pubblici

Sulla base della nostra ricerca, le persone in condizioni di povertà generalmente valutano i servizi pubblici per l'impiego come accessibili da un punto di vista del costo, anche perché nella maggior parte dei paesi i servizi sono forniti gratuitamente. Tuttavia, la disponibilità, l'accessibilità/raggiungibilità e l'adeguatezza sono emerse come problematiche. I servizi per l'impiego per esempio non sono disponibili o facilmente raggiungili ovunque: sono scarsamente presenti nelle zone rurali o difficili da raggiungere con i mezzi pubblici. Un problema emerso è poi l'adeguatezza e qualità del servizio offerto: il servizio è infatti generalmente progettato per soddisfare le esigenze della persona "media" con un discreto livello di qualificazione professionale e disoccupata da poco tempo. Le esigenze dei disoccupati di lunga durata, spesso meno qualificati e che hanno perso le competenze sociali, richiedono generalmente un approccio e un accompagnamento più personalizzato, che i servizi non sembrano attrezzati ad offrire.

La Caritas affronta queste sfide testando nuovi approcci in progetti innovativi volti alla promozione dell’occupazione tra le fasce più vulnerabili della popolazione. Nell’ambito del progetto CARLA Caritas Austria raccoglie vestiti e mobili donati dai cittadini per aiutare altre persone che non possono permettersene di nuovi: i beni donati creano opportunità di lavoro per le persone svantaggiate poco qualificate. Il loro coinvolgimento nel progetto CARLA li aiuta a (ri) scoprire e sviluppare le proprie capacità, migliorando le loro possibilità di reintegrarsi nel mercato del lavoro.

Caritas Europa raccomanda all'UE di sviluppare un quadro giuridico di norme minime sui salari e di sostenere la creazione di posti di lavoro con salario minimo adeguato, per esempio sfruttando il potenziale in termini di creazione di posti di lavoro delle imprese dell'economia sociale. La Commissione Europea e gli Stati membri dovrebbero in particolare promuovere l'occupabilità dei lavoratori giovani e anziani, puntando l’attenzione sulla green economy, che offre ampi margini di creazione

di nuovi posti di lavoro, e ampliando le opportunità di apprendimento permanente attualmente offerte dalle pubbliche amministrazioni. Inoltre, la Commissione Europea, attraverso i fondi europei, dovrebbe anche sostenere gli Stati membri nel rafforzare e modernizzare i servizi pubblici per l'impiego attraverso la formazione continua degli operatori, l'inclusione di consulenti e tutor altamente specializzati e l'attuazione di politiche mirate per ciascuna categoria del mercato del lavoro.

L’accesso all’edilizia pubblica e sociale

L'accesso ad un alloggio dignitoso e conveniente è una delle maggiori sfide per le persone che vivono in condizioni di povertà. Il problema principale è la disponibilità limitata di alloggi pubblici o sociali. La domanda è molto più ampia dell'offerta nella maggior parte degli Stati membri, mentre la ripresa dopo la crisi del 2008 ha portato a notevoli aumenti dei prezzi degli affitti sul mercato delle abitazioni private. Il sostegno all'affitto è spesso inadeguato e raramente aiuta le persone in condizioni di povertà a coprire i costi di affitto. La mancanza di un alloggio dignitoso ad un prezzo accessibile influenza in modo determinante la capacità della persona di accedere ad altri diritti sociali. Il problema dell’esclusione abitativa deve essere affrontato da entrambe le prospettive: da un lato occorre promuovere un ampliamento dell'offerta di alloggi sociali o pubblici a prezzi accessibili, e dall’altro occorre intraprendere misure per ridurre il bisogno, migliorando la situazione reddituale delle famiglie povere, aumentando ad esempio il livello del salario minimo, ove presente, o introducendolo per ridurre il rischio di in-work poverty.

Caritas Europa raccomanda pertanto all'UE e ai suoi Stati membri di attuare il pilastro europeo dei diritti sociali (EPSR). Il Principio 19 si riferisce esplicitamente all'accesso agli alloggi sociali e assistenza di buona qualità per i senzatetto. Anche la proposta, attualmente in discussione, di una misura chiamata *Child Guarantee* potrebbe svolgere un ruolo importante nel garantire l'accesso a alloggi dignitosi e convenienti a famiglie con bambini, mentre una direttiva quadro sul reddito minimo potrebbe essere fondamentale per garantire una vita dignitosa a tutti i cittadini ivi compreso l’accesso ad un alloggio adeguato.

Tra i progetti ed iniziative innovative promosse dalle organizzazioni locali della Caritas, la Caritas lussemburghese ha creato una residenza intergenerazionale, che affronta contemporaneamente le difficoltà di accesso ad alloggi (pubblici) a prezzi accessibili e l'isolamento sociale degli anziani. Sebbene in Lussemburgo il tasso di povertà tra gli anziani sia molto basso, alcune persone anziane hanno un reddito molto modesto. Queste persone sono vulnerabili non solo per le difficoltà materiali, ma anche per il loro isolamento sociale. Allo stesso tempo vi sono numerosi studenti che hanno difficoltà a pagare l'affitto. Il progetto Caritas Lussemburgo riunisce anziani e studenti sotto lo stesso tetto, quello degli anziani, che accolgono i giovani ad un costo moderato, e i giovani in cambio offrono agli anziani un sostegno nella vita quotidiana. L'aspetto innovativo è che la vita degli studenti e degli anziani è organizzata in modo tale da valorizzare i vantaggi della vita in comune. In cambio di un affitto modesto, gli studenti svolgono piccoli compiti per le persone con ridotta mobilità o autonomia, come sostenere con lo shopping o fare commissioni.

I servizi per la prima infanzia

Lo studio evidenzia che i servizi per la prima infanzia a cui possono accedere anche per famiglie in condizione di povertà sono generalmente di buona qualità. Tuttavia, secondo la ricerca, essi da un lato incontrano difficoltà nel trovare posto in tali servizi e dall’altro, anche laddove vi sia posto, il servizio è generalmente molto costoso. Una difficoltà emersa è poi legata ai criteri di accessibilità: i genitori disoccupati spesso non hanno priorità di accesso, e quelli che lavorano facendo turni la mattina presto o la sera tardi o nel week end non trovano l’aiuto di cui hanno bisogno.

13 dei 16 paesi esaminati nel report europeo negli ultimi anni hanno preso provvedimenti per affrontare tali difficoltà. Sono state stanziate risorse per ridurre il costo dei servizi per i genitori a basso reddito, e per ampliare l'offerta di posti negli asili nido.

Per affrontare le carenze evidenziate alcune organizzazioni della Caritas promuovono iniziative rivolte alla prima infanzia. Il progetto Servizi sociali per bambini con disabilità, gestito dalla Caritas Lettonia, mira a promuovere l'inclusione dei bambini con disabilità e delle loro famiglie mettendo a disposizione un centro diurno, attività riabilitative e servizi di assistenza sociale a casa.

Caritas Europa esorta l'UE ad adottare rapidamente la proposta di introduzione del Child Guarantee: questo nuovo strumento dovrebbe contribuire a garantire che ogni bambino in Europa a rischio di povertà o esclusione sociale abbia accesso (tra gli altri) a servizi per la prima infanzia gratuiti. Agli Stati membri viene richiesto di investire per aumentare la capacità dei servizi sia in termini di numero di posti sia di orari di apertura, al fine di portare l'offerta al livello della domanda.

Occorre ora riconoscere il valore aggiunto che può essere svolto da una azione europea e attivarsi subito

L'accesso universale a servizi di alta qualità è essenziale nella lotta e nella prevenzione della povertà e dell'esclusione sociale in Europa. L'accesso ai servizi è migliorato negli ultimi due anni, ma rimane problematico sotto molti aspetti: disponibilità, accessibilità dal punto di vista sia infrastrutturale che economico e adeguatezza non sono sempre garantiti o sufficienti, sia in generale che per gruppi specifici della popolazione. Il pilastro europeo dei diritti sociali, proclamato congiuntamente dalle istituzioni dell'UE, ha riportato in primo piano la dimensione sociale dell'UE. Ora è il momento di trasformare i principi in pratica. Gli Stati membri sono i principali attori nel miglioramento dell'accesso ai servizi, ma le iniziative a livello dell'UE svolgono un ruolo chiave nell’incoraggiare e sostenere politiche in tale direzione.

Accanto alle specifiche raccomandazioni relative ai servizi sopra descritti, Caritas Europa formula una serie di raccomandazioni strategiche per i policy maker dell'UE. La Commissione Europea dovrebbe proporre per il prossimo decennio una strategia Europa 2030 per la sostenibilità economica, sociale ed ecologica, tenendo conto dell'agenda ONU 2030 e dei principi del Pilastro Europeo dei Diritti Sociali. Nelle azioni del Semestre europeo dovrebbero essere rafforzati in particolare il coordinamento e la coerenza tra le politiche sociali e quelle economiche, integrandovi specifici obiettivi sociali. In tale contesto il processo di monitoraggio delle misure adottate dai paesi membri dovrebbe essere rafforzato fissando dei target specificamente legati al benessere dei cittadini e alla riduzione della povertà, da integrare agli obiettivi di bilancio. Inoltre il ruolo dei fondi europei dovrebbe essere rafforzato prevedendo nel futuro Fondo FSE+ finanziamenti specifici per sostenere la formazione attiva ed efficace di una forza lavoro specializzata, in grado di lavorare per l'inclusione degli indigenti e per lo sviluppo di servizi sociali più efficaci, affinché una più ampia fascia della popolazione sia in grado di accedere a diritti e servizi sociali.

Infine, ma non meno importante, il processo decisionale dell'UE dovrebbe essere reso più trasparente e democratico. L'UE e gli Stati membri dovrebbero tenere conto dei principi dell'agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile. Si dovrebbe inoltre promuovere azioni che favoriscano il coinvolgimento delle persone in condizioni di povertà allo sviluppo, al monitoraggio e alla valutazione dei servizi e alle misure di reddito minimo. Ciò potrebbe essere realizzando promuovendo processi di dialogo a livello sia europeo che nazionale con le persone che vivono in condizioni di povertà e le organizzazioni della società civile che rappresentano i loro interessi.