

Il laboratorio gestore sociale e il service level agreement cooperativo



Giornata di studi

Roma, 11 Maggio 2017

DAR=CASA

Cooperativa di abitanti a proprietà indivisa



- *Cooperativa di abitanti a proprietà indivisa*
- *Dal 1991 opera a Milano in particolar modo nel recupero di patrimonio pubblico*
- *Gestore sociale dal 2013 del progetto di Social Housing Cenni di Cambiamento*
- *Gestore sociale di Vivi Voltri (comparto in affitto del progetto I Giardini di Via Voltri)*



1

Property Management

Il punto di partenza

Il Property Management _ quali attività 1/2

Esiti dei questionari

ESPERIENZA COOPERATIVA

- ✓ Esperienza diffusa nella gestione diretta delle attività di property
- ✓ Prassi consolidate, competenza delle risorse

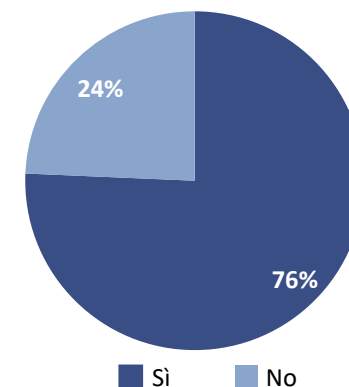
ATTIVITA' DI PROPERTY NEL SIF

Le attività di Property nel SIF
Gestione amministrativa dei contratti di locazione: dalla redazione dei contratti, alla registrazione e l'aggiornamento dei contratti
Monitoraggio contratti in scadenza e gestione turnover
Monitoraggio e attività di prevenzione e risoluzione della morosità
Adempimenti tecnico/amministrativi
Gestione dei rapporti condominiali

- ✓ Alcune attività di Property **non vengono a volte contrattualizzate** dalla SGR al Gestore Sociale:

Principali attività non svolte	no
Verifica polizze assicurative	32%
Gestione riparto bollettazione	27%
Gestione fiscale del Patrimonio Immobiliare	36%
Gestione flussi di cassa (ciclo attivo)	36%

- ✓ poiché:
 - Attività contrattualizzate dalla SGR **a terzi** (53%)
 - Attività **gestite internamente alla SGR** (23%)
 - Mancanza di **competenze** (13%)
 - **Mancanza di software adeguati** (6%)



Il Property Management _ quali attività 2/2

Dal primo workshop: primi esiti dei tavoli di lavoro

ATTIVITA' MINIME DI PROPERTY NEL SIF

Realizzazione	Comunicazione	Selezione	Attività di Property
Coinvolgimento del GS in un tavolo tecnico : - al fine di dettagliare l' offerta per quanto riguarda tipologie/tagli degli alloggi e canoni - al fine di indirizzare la progettazione verso una maggiore rispondenza del progetto ai bisogni espressi dalla base sociale/territorio	Definizione programma di marketing , soprattutto in riferimento alla conoscenza diretta del contesto Attivazione di specifiche strategie di comunicazione, grazie all'azione di interlocuzione con il territorio	Individuazione dei criteri di selezione e delle categorie preferenziali di destinatari (in collaborazione con SGR e ATS, ferma restando la normativa) Servizi di pre-insediamento Gestione avviso, selezione e assegnazione degli alloggi	Attività di prevenzione e risoluzione della morosità Gestione Turnover Adempimenti tecnico/amministrativi Gestione dei rapporti condominiali

ATTIVITA' NON PRIORITARIE DI PROPERTY NEL SIF

- ✓ Le stesse attività che a volte non vengono contrattualizzate al GS sono definite **non prioritarie** o **opzionali**. Elemento comune a tali attività è la non necessità di un rapporto diretto con gli inquilini.
 - **Fatturazione** ai conduttori
 - **Gestione fiscale** del patrimonio immobiliare
 - **Verifica polizze** assicurative
 - **Gestione riparto e bollettazione**
 - Gestione **flussi di cassa** (ciclo attivo)

Il Property Management

Individuazione delle tematiche di lavoro del workshop

ATTIVITA' MINIME DI PROPERTY NEL SIF

Realizzazione	Comunicazione	Selezione	Altre attività di Property
<p>Coinvolgimento del GS in un tavolo tecnico :</p> <ul style="list-style-type: none"> - al fine di dettagliare l'offerta per quanto riguarda tipologie/tagli degli alloggi e canoni - al fine di indirizzare la progettazione verso una maggiore rispondenza del progetto ai bisogni espressi dalla base sociale/territorio 	<p>Definizione programma di marketing, soprattutto in riferimento alla conoscenza diretta del contesto</p> <p>Attivazione di specifiche strategie di comunicazione, grazie all'azione di interlocuzione con il territorio</p>	<p>Individuazione dei criteri di selezione e delle categorie preferenziali di destinatari (in collaborazione con SGR e ATS, ferma restando la normativa)</p> <p>Servizi di pre-insediamento Gestione avviso, selezione e assegnazione degli alloggi</p>	<p>Attività di prevenzione e risoluzione della morosità</p> <p>Gestione Turnover</p> <p>Adempimenti tecnico/amministrativi</p> <p>Gestione dei rapporti condominiali</p>

- ✓ Attività **STRATEGICA** (benessere abitativo + sostenibilità economica intervento)
- ✓ Attività **FLUIDA**
 - rispetto al monitoraggio ordinario dei pagamenti
 - laddove vi sia **autonomia, chiarezza dei risultati attesi, tempi certi, definizione contrattuale**
- ✓ Attività **CRITICA**
 - rispetto alla prevenzione e risoluzione
 - laddove vi siano **tempistiche incerte, difficile collaborazione, indefinitezza nei risultati attesi.**

Condivisione delle modalità di azione e delle procedure



AZIONI, STRUMENTI: opportunità e criticità di quelli proposti e integrazione con l'esperienza cooperativa



TEMPISTICHE: comprenderne le ragioni per rispondere in modo efficace



ATTORI:

- risorse e competenze del team del GS
- definire modalità e strumenti per la collaborazione con altri eventuali soggetti contrattualizzati su specifiche attività di property (opzionali o non prioritarie)

2

Property Management

I primi risultati condivisi, temi emergenti e proposte

Il *Property Management*

L'approccio del Gestore Sociale

IL RUOLO DEL GESTORE SOCIALE

Il *Property Management* costituito da alcune **attività tecniche** che più di altre **impattano sulla comunità**

Attività tecniche che attraverso la Gestione Sociale vengono :

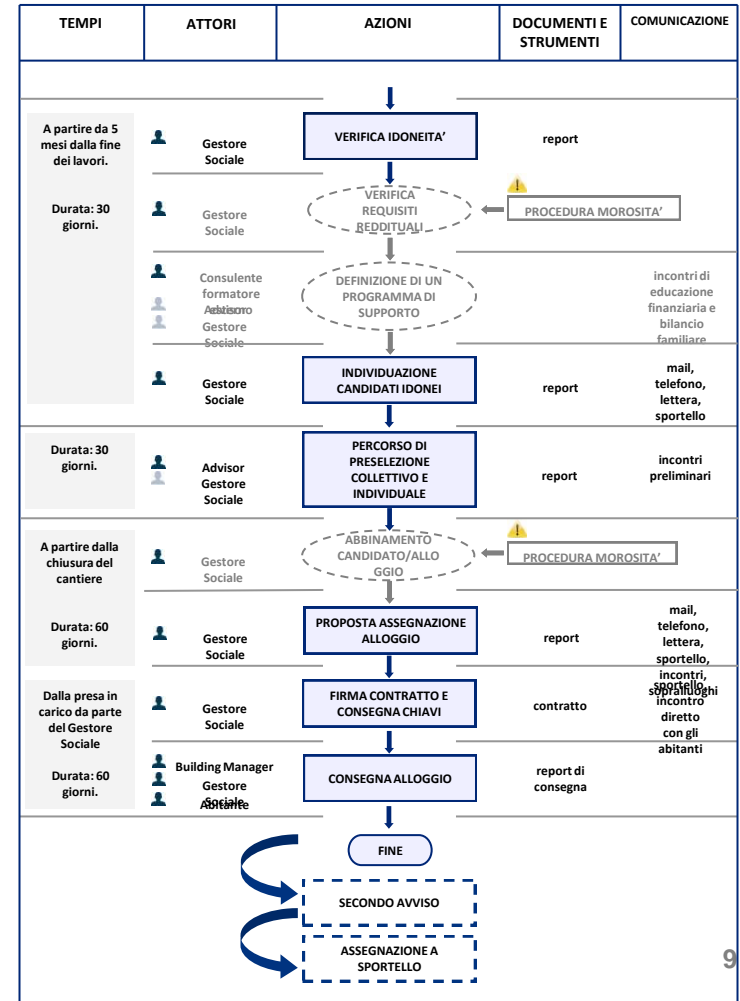
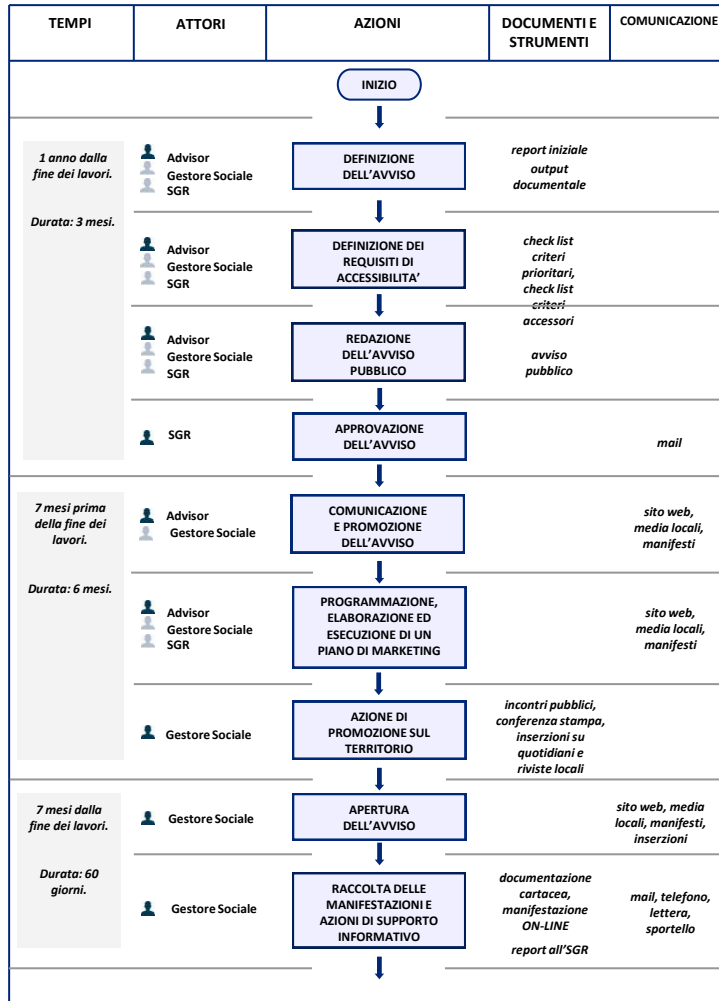
- ✓ **contaminate dall'attività di *Community***
- ✓ **rideclinate verso un obiettivo sociale**
- ✓ connotate dal punto di vista della **risposta ai bisogni degli abitanti**
- ✓ **Adattate in contesti di intervento differenti e target diversi** come richiesto dagli interventi di Housing Sociale

**La selezione, commercializzazione
e assegnazione degli alloggi**

**La prevenzione, gestione e risoluzione
dei casi di morosità**

Il Property Management

La procedura per la selezione, commercializzazione e assegnazione degli alloggi



Il Property Management

La procedura per la selezione, commercializzazione e assegnazione degli alloggi

FASE DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

TEMPI	ATTORI	AZIONI	DOCUMENTI E STRUMENTI	COMUNICAZIONE
		INIZIO		
1 anno dalla fine dei lavori. Durata: 3 mesi.	Advisor Gestore Sociale SGR	DEFINIZIONE DELL'AVVISO	report iniziale output documentale	
	Advisor Gestore Sociale SGR	DEFINIZIONE DEI REQUISITI DI ACCESSIBILITA'	check list criteri prioritari, check list criteri accessori	
	Advisor Gestore Sociale SGR	REDAZIONE DELL'AVVISO PUBBLICO	avviso pubblico	
	SGR	APPROVAZIONE DELL'AVVISO		mail
7 mesi prima della fine dei lavori. Durata: 6 mesi.	Advisor Gestore Sociale	COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DELL'AVVISO		sito web, media locali, manifesti
	Advisor Gestore Sociale SGR	PROGRAMMAZIONE, ELABORAZIONE ED ESECUZIONE DI UN PIANO DI MARKETING		sito web, media locali, manifesti
	Gestore Sociale	AZIONE DI PROMOZIONE SUL TERRITORIO	incontri pubblici, conferenza stampa, inserzioni su quotidiani e riviste locali	
7 mesi dalla fine dei lavori. Durata: 60 giorni.	Gestore Sociale	APERTURA DELL'AVVISO		sito web, media locali, manifesti, inserzioni
	Gestore Sociale	RACCOLTA DELLE MANIFESTAZIONI E AZIONI DI SUPPORTO INFORMATIVO	documentazione cartacea, manifestazione ON-LINE report all'SGR	mail, telefono, lettera, sportello

RISORSE E COMPETENZE DEL TEAM DEDICATO



APPROCCIO INTEGRATO

RUOLO DEL COMMUNITY MANAGER

Conoscenza specifica del territorio

Capacità di networking

Coinvolgimento di stakeholders locali, associazioni del territorio e delle istituzioni

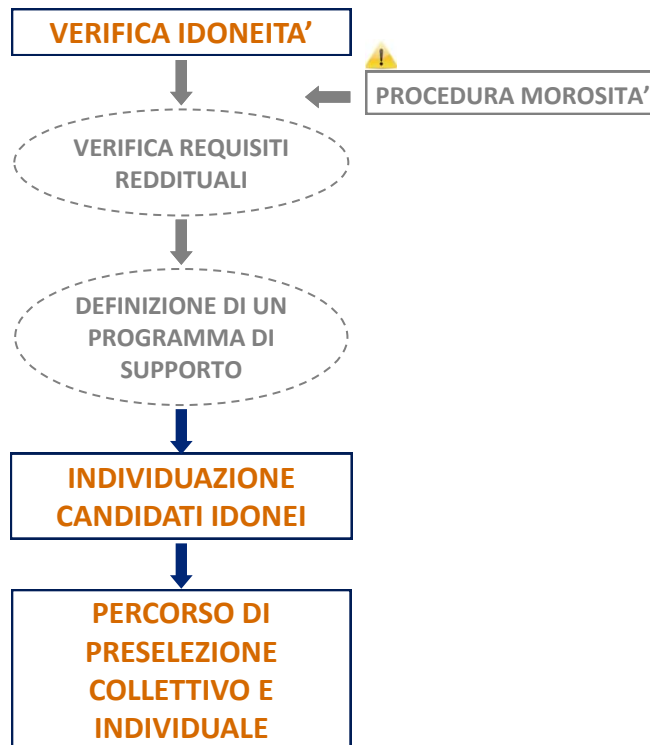
**PROGRAMMAZIONE,
ELABORAZIONE ED
ESECUZIONE DI UN
PIANO DI MARKETING**

Il Property Management

La procedura per la selezione, commercializzazione e assegnazione degli alloggi

LA FASE DI SELEZIONE

RISORSE E COMPETENZE DEL TEAM DEDICATO



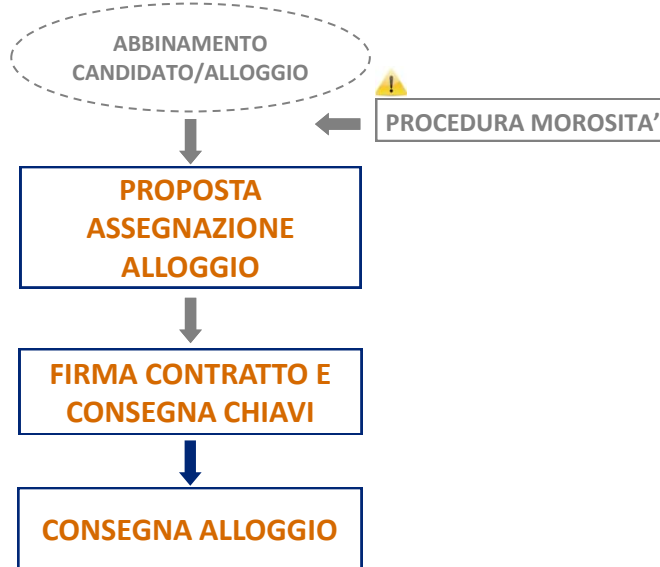
TEMPI	ATTORI	AZIONI	DOCUMENTI E STRUMENTI	COMUNICAZIONE
A partire da 5 mesi dalla fine dei lavori.	Gestore Sociale	VERIFICA IDONEITA'	report	
Durata: 30 giorni.	Gestore Sociale	VERIFICA REQUISITI REDDITUALI	PROCEDURA MOROSITA'	
	Consulente formatore esterno Advisor Gestore Sociale	DEFINIZIONE DI UN PROGRAMMA DI SUPPORTO		incontri di educazione finanziaria e bilancio familiare
	Gestore Sociale	INDIVIDUAZIONE CANDIDATI IDONEI	report	mail, telefono, lettera, sportello
Durata: 30 giorni.	Advisor Gestore Sociale	PERCORSO DI PRESELEZIONE COLLETTIVO E INDIVIDUALE	report	incontri preliminari
A partire dalla chiusura del cantiere	Gestore Sociale	ABBINAMENTO CANDIDATO/ALLOGGIO	PROCEDURA MOROSITA'	
Durata: 60 giorni.	Gestore Sociale	PROPOSTA ASSEGNAZIONE ALLOGGIO	report	mail, telefono, lettera, sportello
Dalla presa in carico da parte del Gestore Sociale	Gestore Sociale	FIRMA CONTRATTO E CONSEGNA CHIAVI	contratto	incontri, sportello, incontro diretto con gli abitanti
Durata: 60 giorni.	Building Manager Gestore Sociale Abitante	CONSEGNA ALLOGGIO	report di consegna	
		FINE		
		SECONDO AVVISO		
		ASSEGNAZIONE A SPORTELLO		

Il Property Management

La procedura per la selezione, commercializzazione e assegnazione degli alloggi

LA FASE DI ASSEGNAZIONE

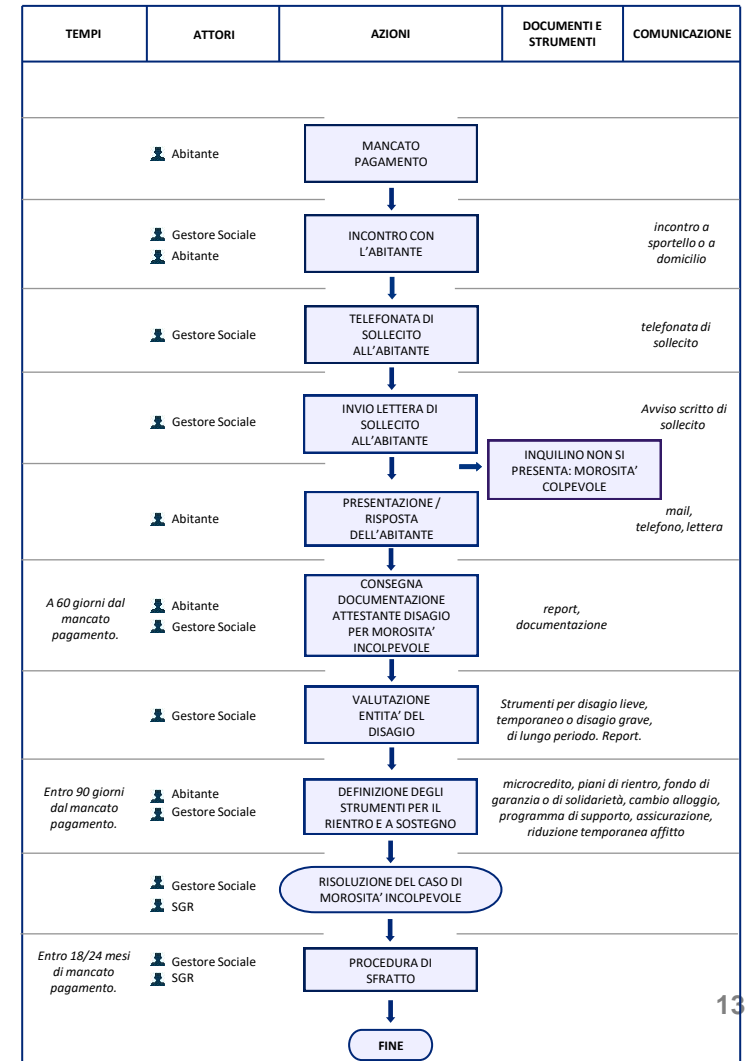
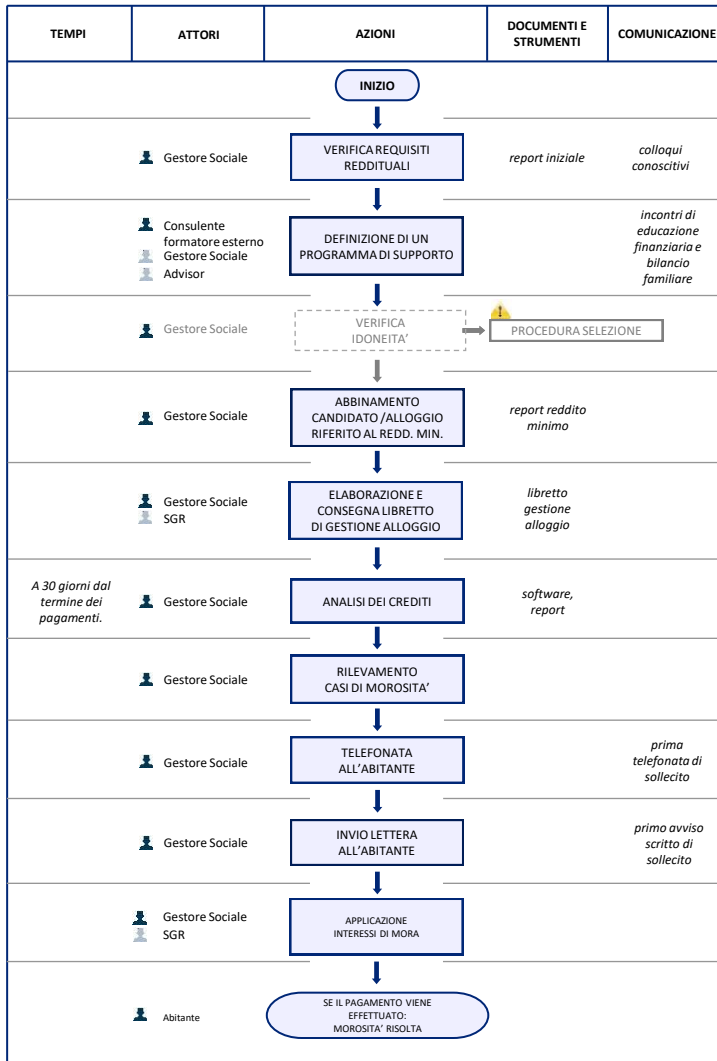
RISORSE E COMPETENZE DEL TEAM DEDICATO



TEMPI	ATTORI	AZIONI	DOCUMENTI E STRUMENTI	COMUNICAZIONE
A partire da 5 mesi dalla fine dei lavori.	Gestore Sociale	VERIFICA IDONEITA'	report	
Durata: 30 giorni.	Gestore Sociale	VERIFICA REQUISITI REDDITUALI	PROCEDURA MOROSITA'	
	Consulente formatore esterno Advisor Gestore Sociale	DEFINIZIONE DI UN PROGRAMMA DI SUPPORTO		incontri di educazione finanziaria e bilancio familiare
	Gestore Sociale	INDIVIDUAZIONE CANDIDATI IDONEI	report	mail, telefono, lettera, sportello
Durata: 30 giorni.	Advisor Gestore Sociale	PERCORSO DI PRESELEZIONE COLLETTIVO E INDIVIDUALE	report	incontri preliminari
A partire dalla chiusura del cantiere	Gestore Sociale	ABBINAMENTO CANDIDATO/ALLOGGIO	PROCEDURA MOROSITA'	
Durata: 60 giorni.	Gestore Sociale	PROPOSTA ASSEGNAZIONE ALLOGGIO	report	mail, telefono, lettera, sportello
Dalla presa in carico da parte del Gestore Sociale	Gestore Sociale	FIRMA CONTRATTO E CONSEGNA CHIAVI	contratto	incontri, sportello, incontro diretto con gli abitanti
Durata: 60 giorni.	Building Manager Gestore Sociale Abitante	CONSEGNA ALLOGGIO	report di consegna	
		FINE		
		SECONDO AVVISO		
		ASSEGNAZIONE A SPORTELLO		

Il Property Management

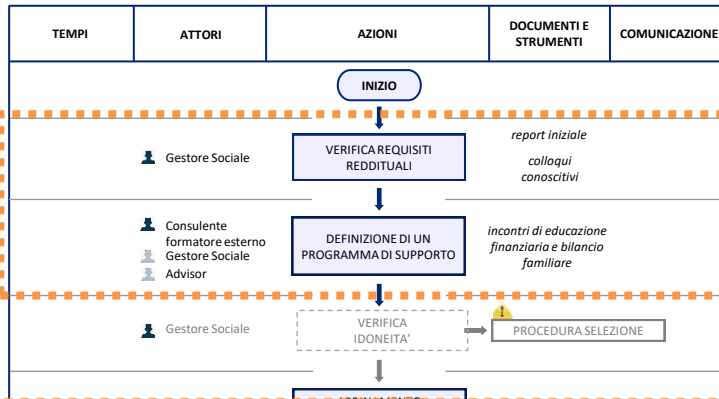
La procedura per prevenzione, gestione e risoluzione dei casi di morosità



Il Property Management

La procedura per prevenzione, gestione e risoluzione dei casi di morosità

FASE.1 PREVENZIONE



RISORSE E COMPETENZE DEL TEAM DEDICATO



AZIONI



STRUMENTI

I colloqui conoscitivi individuali

come strumento fondamentale e prioritario al fine di approfondire la conoscenza della situazione del candidato

Momenti di educazione finanziaria

Per rafforzare la consapevolezza dei candidati nella gestione del bilancio familiare



Il Property Management

La procedura per prevenzione, gestione e risoluzione dei casi di morosità

FASE.2 MONITORAGGIO, GESTIONE E RISOLUZIONE

VALORIZZAZIONE DEL KNOW HOW COOPERATIVO

Capacità di fare rete con i soggetti del territorio del terzo settore ed enti pubblici

Progetti di reintegrazione nel mondo del lavoro

Utilizzo consolidato di strumenti per il sostegno, la gestione e risoluzione della morosità

Esperienza autonoma e prassi consolidate

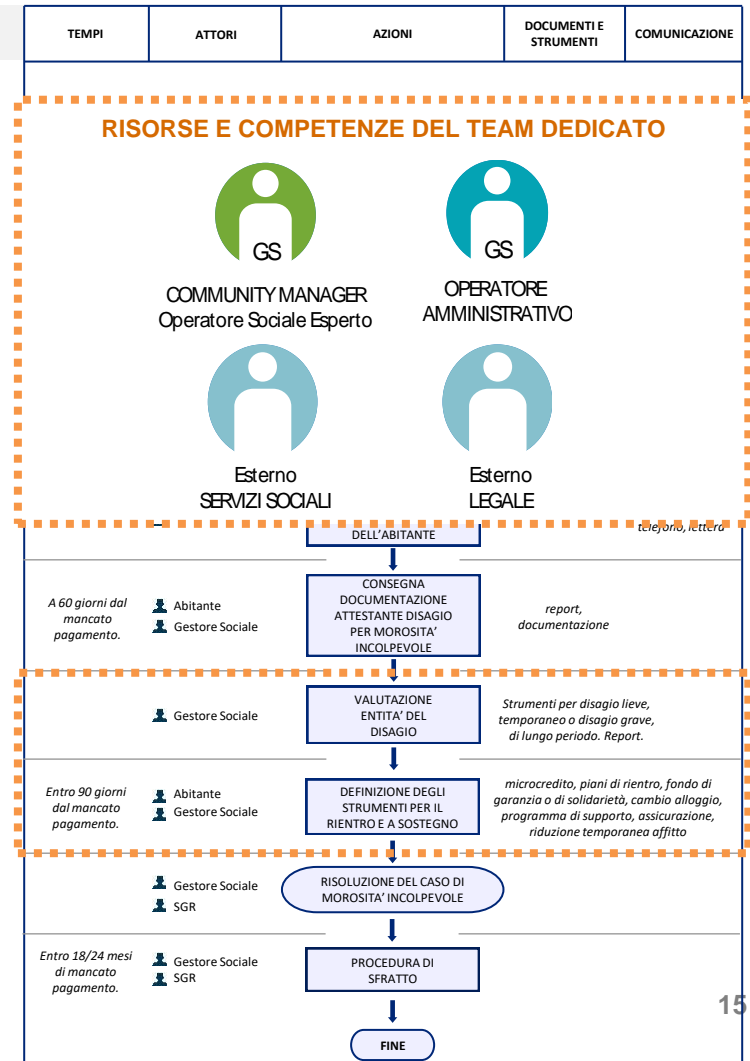


Proposta

UTILIZZO DI UN GESTIONALE

Per rendere più efficace l'azione di monitoraggio

Per il monitoraggio e storico dei casi di morosità



La Gestione Sociale

Proposta di un Gestionale con approccio integrato



Che permetta e faciliti:

- **Apertura/chiusura ticket**
- **Comunicazione** con la Sgr/Inquilino
- Attivazione di un **SISTEMA DI QUALITÀ AZIENDALE** volto alla:
 - Elaborazione dello **storico delle problematiche**
 - Elaborazione **budget annuale** sulla scorta dello storico
 - **Elaborazione di statistiche** come monitoraggio delle criticità e evidenza dell'azione del gestore sociale
 - Per la **selezione di fornitori** più qualificati e forniture più idonee



LA SELEZIONE

Che permetta e faciliti:

- L'elaborazione di un **DATABASE UNICO** per la gestione delle manifestazioni di interesse
- La gestione dell' **anagrafica di tutti i candidati** e suo continuo aggiornamento
- L' **automatizzazione** della ricezione delle **manifestazioni di interesse**/ abbinamento candidato e alloggio automatico
- Unico gestionale per **un unico centro candidature** per la gestione delle informazioni durante l'apertura degli avvisi

LA GESTIONE DELLA MOROSITA'

Che permetta e faciliti:

- L'elaborazione di **uno storico della situazione di morosità**
- **Monitoraggio** e accesso dati immediato