

In queste settimane molti Comuni hanno erogato buoni spesa per i nuclei familiari in difficoltà. Vi raccontiamo come e perché questa amministrazione della provincia di Varese ha scelto di usare la piattaforma digitale TradateWelfare



Il Covid-19 non è solo un'emergenza sanitaria ma anche sociale. Nelle ultime settimane si è acuita rapidamente la questione economica legata al lockdown e quindi alla chiusura di molte attività lavorative e, di conseguenza, sono aumentate fortemente le segnalazioni e gli appelli da parte di famiglie in difficoltà che chiedono aiuto per mangiare. Proprio dal punto di vista della povertà alimentare, attraverso il potenziamento dei pasti distribuiti, sono state prese in carico le persone senza dimora che vivono nelle strade e che sono assistite dai centri di accoglienza presenti in ogni città; inoltre, in molte zone del nostro Paese è cresciuta la consegna di "pacchi viveri" ai nuclei familiari più fragili.

Come è noto il Presidente del Consiglio Conte, nella conferenza stampa del 28 marzo scorso, a pochi giorni dal [Decreto Cura Italia](#), annunciava l'approvazione di un DPCM per versare 4,3 miliardi ai Comuni, anticipando le risorse del fondo di solidarietà dei Comuni stessi, per erogare già dalla settimana successiva buoni spesa per i cittadini più bisognosi. È stato inoltre previsto un ulteriore stanziamento ai Comuni di 400 milioni di euro con il vincolo di destinarlo alle persone senza mezzi per fare la spesa attraverso buoni

acquisto ed erogazioni di generi alimentari.

I buoni spesa Covid-19

Come previsto dall'Ordinanza 658 della Protezione civile, il Ministero dell'Interno ha reso immediatamente disponibili i 400 milioni di euro sul Fondo per i Comuni per assegnare i buoni spesa oppure per comprare e distribuire direttamente generi alimentari e prodotti di prima necessità alle famiglie povere. La quota che spetta ad ogni Comune per questa misura di solidarietà alimentare è stata fissata in base al numero di abitanti e all'indice di povertà.

A partire da aprile 2020 ogni Comune, con l'aiuto di volontari del Terzo Settore, ha iniziato a distribuire i buoni spesa Covid-19 ai cittadini bisognosi per l'acquisto di alimenti, farmaci e beni di prima necessità. La scelta della platea di famiglie beneficiarie, le modalità di assegnazione e le procedure per fare domanda sono state stabilite da ogni amministrazione in collaborazione con l'Ufficio dei servizi sociali. Ad ogni modo tutti possono beneficiare dei buoni spesa (famiglie con figli, coppie e single): ogni Comune ha però stabilità dei criteri di precedenza e dei criteri minimi di accesso agli aiuti, dando la priorità a chi non riceve già altre forme di sostegno pubblico (come il Reddito di cittadinanza, la Naspi e la cassa integrazione).

L'importo del buono acquisto ha mediamente un valore di 300 euro ma può variare tra i 100/200 euro e i 500/600 euro a seconda delle specifiche situazioni: per ovvie ragioni, di solito i bonus più elevati sono assegnati ai nuclei familiari più numerosi. I buoni spesa sono generalmente rivolti ai residenti, ma possono essere destinati anche ai cittadini che in questo momento sono domiciliati fuori dal Comune di residenza. Da segnalare poi che alcuni Comuni hanno incluso tra i beneficiari anche i cittadini non comunitari in possesso di un valido permesso di soggiorno.

Ogni amministrazione ha anche previsto una specifica procedura che le persone devono seguire per fare richiesta dei buoni spesa: le modalità per fare domanda variano quindi da Comune a Comune. Alcuni hanno richiesto ai cittadini di compilare la domanda, scaricabile dal proprio portale, e di farla pervenire via mail o in altro formato elettronico; altri hanno richiesto la compilazione di un form online sul sito web del Comune; altri ancora hanno pubblicato un bando con tutti i dettagli.

Alcuni hanno puntato alla digitalizzazione dei buoni spesa per fornire una risposta tempestiva. Tra questi c'è il Comune di Tradate, in provincia di Varese, il quale ha valorizzato la [piattaforma digitale](#)

già operativa da alcuni mesi per l'erogazione di servizi e prestazioni sociali. Ne abbiamo parlato con Mariella Luciani, Responsabile Servizi Sociali e Ufficio di Piano, che ci ha fornito oltre ai dati aggiornati sulla misura, anche spunti di riflessione sulle potenzialità della digitalizzazione dei servizi sociali.

L'emergenza alimentare a Tradate

L'urgenza di dover garantire aiuti sul piano alimentare ha costretto i servizi sociali dei Comuni ad utilizzare strumenti che pur salvaguardando un minimo di relazione sociale garantissero una risposta immediata e a distanza. L'emergenza sanitaria in atto ha richiesto infatti di rispondere ai bisogni dei cittadini rinunciando al colloquio conoscitivo e alla valutazione del problema e, allo stesso tempo, la messa in campo soluzioni rapide. Il bando per l'erogazione dei buoni spesa del Comune di Tradate, così come di altri Comuni, ha permesso l'inoltro della domanda di aiuto via e mail o per telefono.

Come ci ha spiegato la Responsabile Servizi Sociali e Ufficio di Piano, "in meno di una settimana, ai servizi sociali sono arrivate 249 richieste, il 110% in più di quelle che normalmente si raccolgono nei bandi comunali per gli aiuti economici. E di queste oltre la metà, sono state raccolte per telefono o hanno necessitato di un contatto telefonico con le assistenti sociali per comprendere meglio la situazione e valutare il reale diritto al buono alimentare". Dopo tre giorni dall'inoltro della domanda le prime persone hanno ricevuto la risposta di accettazione del beneficio e, dopo circa una settimana, 91 persone (pari al 100% degli aventi diritto) avevano a disposizione i buoni per la spesa. Nelle successive due settimane le persone che hanno fatto richiesta di buoni alimentari sono aumentate del 35%.

Questi dati permettono di evidenziare due aspetti significativi: la rapida capacità di intervento e l'importanza della dimensione relazionale. La gestione delle domande, per un Comune di circa 19.000 abitanti come Tradate, è stata infatti possibile grazie al lavoro di analisi, veloce ma incisivo, effettuato dalle assistenti sociali, da un basso livello di burocratizzazione della procedura e soprattutto dalla presenza della piattaforma [TradateWelfare](#), già operativa nell'Ambito territoriale da alcuni mesi. In un numero elevato di casi, le richieste di aiuto alimentare, anche se avvenute "a distanza" e senza un contatto fisico, sono passate attraverso la relazione tra cittadino e assistente sociale tramite un colloquio telefonico a testimonianza che la dimensione sociale non viene meno quando necessaria e che l'accompagnamento può realizzarsi anche attraverso il ricorso a strumenti digitali.

La piattaforma TradateWelfare

TradateWelfare è una piattaforma di e-commerce per i servizi sociali e insieme un sistema di relazioni tra l'Ente pubblico e il Terzo Settore che - come sottolineato da Mariella Luciani - ha deciso di mettere a disposizione della comunità le proprie competenze professionali collaborando con l'Ufficio di piano alla costruzione di un diverso sistema di accesso e utilizzo dei servizi e delle prestazioni sociali.

Alla fine del 2018 l'Ufficio di piano di Tradate, avendo accreditato alcuni servizi, aveva la necessità di trovare uno strumento per far conoscere le peculiarità delle singole attività e permettere alle persone e alle famiglie di scegliere in modo consapevole la cooperativa a cui rivolgersi. [Come vi abbiamo raccontato qui](#), il consorzio CGM in quel periodo stava promuovendo la propria piattaforma per il welfare aziendale, pensata per presentare in modo chiaro e accattivante un ventaglio di servizi alla persona, inclusi nei piani di welfare, ai lavoratori.

Dall'incontro tra l'Ufficio di Piano di Tradate e il Gruppo Cooperativo CGM è nata l'idea di costruire una piattaforma digitale - TradateWelfare.it - per presentare i servizi accreditati in modo sia da permettere ai cittadini di scegliere con maggior consapevolezza l'ente a cui rivolgersi per utilizzare il proprio voucher, ma anche di poter acquistare servizi sociali dalle cooperative del territorio e pagarli direttamente on line. La costruzione di questo sistema è stata possibile grazie alla disponibilità di 12 cooperative accreditate (su 14) che hanno investito in formazione per comprendere le caratteristiche delle vendite on line, costruire la presentazione delle proprie attività per un grande pubblico, ampliare l'offerta di servizi in modo da poter rispondere a bisogni diversificati e organizzarsi per accogliere le richieste derivanti non da un ente, ma da parte di singoli cittadini e famiglie.

Dopo una fase di avvio e organizzazione, il sistema TradateWelfare ha messo a disposizione dei cittadini dei Comuni afferenti all'Ambito territoriale servizi per i bambini, le persone disabili e gli anziani e si è arricchito con altri servizi di welfare, attivati in tutta Italia, erogati dalle cooperative selezionate da CGM e presenti nella piattaforma così che i tradatesi - grazie a questo strumento - potessero riuscire a trovare soluzioni di welfare, affidabili e accessibili, sia per loro che per i propri familiari che vivono in altri territori.

I vantaggi di TradateWelfare nell'emergenza alimentare

Tornando all'emergenza alimentare legata al Coronavirus,

TradateWelfare, grazie all'accordo con il consorzio CGM, già detentore della convenzione per i servizi di welfare aziendale, ha potuto beneficiare della presenza di catene commerciali (Carrefour, Eurospin, ecc) attive a livello nazionale e presenti in città ai quali ha aggiunto i commercianti locali e le farmacie che si sono rese disponibili ad accettare i buoni spesa del Comune. I servizi sociali, potendo beneficiare già di una buona rete di supermercati, in poco meno di una settimana hanno attivato gli accordi per completare l'offerta dei negozi in cui le persone potevano recarsi per fare la spesa, salvaguardando anche le realtà locali.

Particolarmente significativi sono stati anche i vantaggi per i cittadini più vulnerabili e bisognosi che hanno potuto sperimentare una serie di facilitazioni. In primo luogo, ogni beneficiario ha potuto scaricare i buoni spesa direttamente dalla piattaforma, senza doverli ritirare presso sportelli dedicati e senza che il Comune organizzasse la consegna al domicilio. Ad ogni beneficiario è arrivata sulla propria mail l'indicazione su come fare ad accedere alla piattaforma e ottenere i buoni spesa. In secondo luogo ogni persona ha potuto scegliere, all'interno del budget autorizzato dal Comune, l'importo del buono da scaricare e il luogo in cui andare a spenderlo. Alcune persone hanno preferito scaricare buoni da € 10,00 o € 20,00 per la farmacia e invece buoni dal valore più elevato, fino ad un massimo di € 50,00, per i supermercati. In terzo luogo, questo sistema ha garantito l'anonimato: la persona che si reca a fare la spesa infatti non viene identificata come un utente del servizio sociale in quanto, il buono stampato o scaricato sul telefono, è identico a quelli, di ampia diffusione, che normalmente usano i supermercati.

Mariella Luciani spiega che l'erogazione dei buoni spesa tramite TradateWelfare ha rappresentato anche "un alleggerimento delle attività rimaste in capo al Comune di Tradate che è stato sgravato di tutta l'attività inerente la stampa o l'acquisto dei buoni, l'attribuzione alle persone e la consegna". Parte dell'attività è ricaduta sui richiedenti che hanno investito il loro tempo e le loro abilità nell'ottenimento del beneficio e hanno così avuto l'opportunità di "mettere in campo tutte le loro capacità", secondo il principio dell'attivazione dei beneficiari volta a valorizzare l'autonomia delle persone fragili.

"La preoccupazione del Servizio sociale nel momento in cui ha deciso di utilizzare TradateWelfare per l'erogazione dei buoni alimentari" - prosegue Luciani - "era che alcuni cittadini avrebbero potuto essere in difficoltà con l'utilizzo di una piattaforma o più in generale non avessero a disposizione un device appropriato". I dati delle prime tre settimane di utilizzo della piattaforma sembrano attestare però

che solo il 13% dei richiedenti non sia in possesso di un indirizzo e-mail o abbia scelto di non scaricare i buoni spesa dalla piattaforma chiedendo che gli fossero recapitati al domicilio. Queste persone sono state comunque prese in carico dai Servizi sociali, dato che il sistema è stato impostato per permettere di stampare e attivare i buoni spesa anche alle persone senza abilità tecnologiche.

TradateWelfare, già dalla sua creazione, aveva previsto degli strumenti per il supporto e l'accompagnamento dei cittadini all'utilizzo della piattaforma attivando i social point supportati da un call center. E proprio i servizi di supporto si sono rivelati fondamentali nel fronteggiare l'emergenza alimentare: il 23% dei beneficiari dei buoni hanno infatti contattato il call center per farsi aiutare nell'utilizzo della piattaforma e in alcuni casi per farsi guidare fino a scaricare i buoni spesa.

Digitalizzazione e servizi sociali

TradateWelfare è nato per aiutare i cittadini nella ricerca e nell'accesso di servizi di welfare. È stato rapidamente rimodulato per includere l'erogazione dei buoni spesa in questa situazione di emergenza mantenendo - nei confronti dei potenziali beneficiari - un'interfaccia accattivante e facilmente fruibile e - rispetto al lavoro di back end dei Servizi sociali - un format semplice, affidabile e versatile.

La digitalizzazione della maggior parte delle prestazioni sociali non può però prescindere dal contatto con le persone in modo da non perdere la funzione, tipica del servizio sociale, di orientamento e accompagnamento dei soggetti più fragili e bisognosi di aiuto. Se pertanto da un lato l'informatizzazione di alcuni sistemi deve essere realizzata focalizzandosi sul cittadino, dall'altro, le software house devono costruire prodotti e servizi di supporto rispettosi delle esigenze e delle peculiarità del lavoro nei servizi sociali. Nel caso di TradateWelfare la software house è stata in grado di costruire un sistema attivabile rapidamente, che fosse anche versatile e in grado di dialogare con i social point: "veloce nel caricamento dei dati e dei budget, preciso nell'elaborazione dei report di utilizzo sia per i beneficiari che per gli esercizi commerciali, chiaro da usare e di facile intuizione integrato dal call center dedicato agli operatori per la gestione delle innumerevoli eccezioni che tipicamente si riscontrano nel caso dei servizi alla persona" come sottolineato dalla Responsabile Servizi Sociali e Ufficio di Piano.

Il passaggio alla cosiddetta "fase 2", l'incertezza che sembra riservare il futuro sull'evoluzione della pandemia e l'elevato rischio di nuovi picchi di contagio rendono evidente che sarà necessario fare

affidamento ancora a lungo su strumenti digitali per rendere possibile fornire risposte concrete pur in una situazione di distanziamento fisico. Le buone prassi evidenziano inoltre che occorre riprogrammare i servizi sociali del futuro cercando di mettere a sistema le competenze, anche digitali, maturate nell'emergenza Coronavirus ripensando gli strumenti per garantire servizi alle persone e insegnando anche ai più fragili ad utilizzare strumenti informatici in modo da poter raggiungere tutti anche se a distanza.

(Fonte articolo: secondowelfare - fonte foto: secondowelfare)