

Marina Subirats Cardona

***CAPÍTOL 20 “MILLORS MODELS DE
PRÀCTICA DE LA GESTIÓ DE L’HABITATGE
EN L’HABITATGE DE LLOGUER SOCIAL”***

CHAPTER 20: “Best practice models of housing management in social rental housing”

TREBALL DE FI DE GRAU

Dirigit pel Dr. Sergio Nasarre Aznar

Grau de Dret



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Tarragona

2023

Aquest TFG s'ha desenvolupat en la modalitat de (marcar l'opció que correspongui i completar)

Treball de Recerca

La recerca es presenta seguint les normes per a autors previstes a la Revista Estudios penales y criminológicos.

<http://www.usc.es/revistas/index.php/epc/information/authors>

Simulació de judici

Dictamen/Informe

APS

L'entitat a la que s'ha prestat servei és *European Housing Studies Housing +*.

TFG vinculat a pràctiques

El lloc on s'han desenvolupat les pràctiques és.....

Resum

Aquest treball de fi de grau està basat en un Aprenentatge de Servei a través d'una participació en un projecte finançat per la Unió Europea. S'ha estudiat el tema de l'habitatge social amb profunditat per després crear unes preguntes i així poder gamificar-les per la utilització de futurs estudiants. Es podrà apreciar una visió general de tot el que implica aquesta gestió social.

Resumen

Este trabajo de fin de grado está basado en un Aprendizaje de Servicio a través de una participación en un proyecto financiado por la Unión Europea. Se ha estudiado el tema de la vivienda social con profundidad para después crear unas preguntas y así poder gamificarlas para la utilización de futuros estudiantes. Se podrá apreciar una visión general de todo el que implica esta gestión social.

Abstract

This final degree project is based on Service Learning through participation in a project funded by the European Union. The topic of social housing has been studied in depth and then questions have been created in order to gamify them for the use of future students. An overview of what social housing management is all about can be seen.

Paraules clau / Keywords

Habitatge social – Investigació – Realitat – Problemàtica – Ciutadans – Política
--

ÍNDEX

1. METODOLOGIA.....	5
2. INVESTIGACIÓ DEL TEMA	7
3. RESULTATS OBTINGUTS	13
4. FITXES AMB LES PREGUNTES.....	15
5. IMPACTE SOCIAL.....	26
6. REFLEXIÓ FINAL	28
7. BIBLIOGRAFIA	29
8. ANNEXOS	31
8.1. <i>Annex 1</i>	31
8.2. <i>Annex 2</i>	34

1. METODOLOGIA

El present treball ha estat realitzat a través de la metodologia *APS*, és a dir, *Aprenentatge de Servei*, el qual ha estat finançat per la Unió Europea, i s'ha treballat conjuntament amb la col·laboració de *EUROPEAN HOUSING STUDIES HOUSING +*.

El primer dia de la reunió es va exposar aquesta oportunitat per part del Dr. Nasarre, de poder participar en aquest projecte europeu, però era un plantejament que requeria de moltíssima investigació i aprenentatge per part de l'alumnat. Es van mostrar els diferents títols dels capítols que es podien escollir per realitzar aquest treball, l'alumnat va anar escollint per ordre fins que finalment cada persona ja sabia el seu tema.

A partir d'aquí es va proporcionar el capítol en format paper, on podien trobar la informació inicial que podien seguir per començar la seva investigació. Allí trobarien els autors del capítol, una taula de continguts, informació general sobre el tema, és a dir, els conceptes, reptes, les pràctiques realitzades, el marc socioeconòmic – legal, etc. També hi havia l'explicació centrada en un sol país, en el cas del Capítol 20 es va prendre en consideració la investigació realitzada sobre el focus nacional del Regne Unit.

A més, dintre d'aquest suport en format paper, també hi havien alguns punts clau que servien com a referència per l'alumnat, com serien l'explicació breu de la gestió de l'habitatge social, que el control d'aquests habitatges es realitzava a través de les assignacions, els serveis que se'ls proporcionava a les persones que habitaven, les facilitats per pagar un lloguer més baix a l'habitual o fins i tot no pagar-lo, si hi havia algun problema en quan a reparacions i manteniments, qui era el responsable de d'aquestes, si per algun cas hi ha conflictes amb els veïns o entre inquilins, com també seria la seguretat de la comunitat, suport tant als inquilins com als arrendataris, etc. Eren uns punts que servien de guia per saber on començar a buscar per part de l'alumnat.

Tanmateix, també es proporcionava un apartat amb material addicional amb comunicats de premsa, contingut audiovisual, lectures, manuals, etc. Per poder trobar informació real i verídica sobre el tema.

Després de realitzar aquesta reunió on es va proporcionar aquesta informació a l'alumnat, era feina d'aquest realitzar la investigació pertinent per poder ser capaços de formular entre 10 i 15 preguntes sobre aquest tema, per a que aquestes poguessin formar part del projecte de gamificació.

Primer que res, s'ha de tenir present que tots els documents, llibres, revistes que s'han buscat estaven en anglès, fet que dificultava la comprensió, ja que s'havia d'anar traduint tot el contingut ja que el vocabulari utilitzat era molt especialitzat i concret en la matèria. Ha estat un plus de dificultat, però tot i així, s'ha pogut realitzar la investigació de forma molt correcta.

En primer lloc vaig decidir començar amb les lectures físiques, per poder fer una primera exploració sobre el tema i saber com afrontar les diferents parts de la investigació. El primer document que vaig llegir va ser "*Habitatge social: una part clau de la política d'habitatge passada i futura*", una documentació emesa per l'*Organització de Cooperació i Desenvolupament Econòmic (OECD)*. A partir d'aquí vaig anar investigant poc a poc a través de totes les facilitats que se'ns havien proporcionat, mitjançant vídeos, revistes, entrevistes, etc.

Un cop realitzada la investigació, i amb algunes reunions amb el Dr Nasarre i la Dra. Caballé per si no enteníem alguna cosa sobre el nostre tema, vaig poder realitzar les preguntes per gamificarles, amb les diferents opcions i punts de vista des de la perspectiva de varis interventors en el procés de l'habitatge social.

¹ OECD (2020). "*Social housing: A key part of past and future housing policy*" <https://www.oecd.org/social/social-housing-policy-brief-2020.pdf>

2. INVESTIGACIÓ DEL TEMA

En primer lloc és convenient explicar el tema principal de l'estudi, ja que va ser el primer que vaig haver d'informar-me per començar a explorar. La qüestió principal d'aquest treball era l'habitatge social, per això vaig haver d'investigar en profunditat per saber de forma exacta què era i com funcionava.

L'habitatge social, és un habitatge molt més assequible que la resta, és una categoria d'habitatge destinat a ajudar a les persones amb un nivell d'ingressos baix i que no es poden permetre l'elevat cost d'un apartament en l'actualitat. Per això, la finalitat d'aquest habitatge és proporcionar una llar adequada i accessible a les persones que no s'ho poden permetre pel sector privat.

Les organitzacions governamentals o sense ànim de lucre solen donar suport a aquest tipus d'habitatge que es crea a través d'iniciatives i polítiques públiques. Normalment aquests domicilis es construeixen en grans quantitats i es distribueixen en grans complexos, com podrien ser apartaments, cases adossades o estructures multi familiars.

Després d'esbrinar què era un habitatge social vaig haver d'investigar el seu funcionament, és per això que vaig consultar la pàgina oficial de la *Organització de Cooperació i Desenvolupament Econòmic* (OECD), específicament un document anomenat, *Habitatge social: una part clau de la política d'habitatge passada i futura*. En aquesta documentació vaig poder trobar els elements clau per entendre el funcionament d'aquesta qüestió. Vaig descobrir que es seguien un sistema d'assignació per determinar a qui se li havia d'assignar un habitatge social i perquè. Tot i que els criteris d'accés varien bastant d'un país a un altre i havien alguns punts en comú².

Aquests tipus d'habitatges han de seguir un sistema d'assignació per decidir a qui se li proporciona aquest tipus de benefici i de quina forma. Cada Estat realitza aquesta selecció de la forma més convenient, però tot i així, tal i com s'ha dit, hi ha alguns aspectes que són comuns a tots, com seria tenir en compte la quantitat de gent que conforma el nucli familiar i el seu nivell d'ingressos, dos requisits habituals per accedir a un habitatge

² Podreu trobar una taula amb els criteris d'alguns països que conformen la OECD a l'Annex 2.

social. A més, en la majoria de països que conformen la *OECD*, les persones que accedeixen a aquests habitatges solen rebre ajudes econòmiques en forma de subvencions per abaratir més el preu. L'objectiu principal és promoure opcions per a que totes les persones puguin tenir un domicili amb condicions per viure, es pretén millorar la qualitat de vida dels ciutadans i fomentar la integració social en barris on puguin coexistir persones de diversos orígens socioeconòmics.

Els *sistemes d'assignació* es basen en llistes d'espera, sistemes de punts, permisos d'elecció, nominacions de les autoritats estatals i altres tècniques que estan cobertes per requisits legals, administratius i de política pública pel que fa als lloguers i assignacions. Els objectius i l'esperit de l'organització de l'habitatge social estan recolzats per polítiques d'assignació, que tenen com a propòsit satisfer els requisits d'habitatge, fer el millor ús del ventall d'habitatges disponibles, a més de generar comunitats sostenibles.

Els requisits d'elegibilitat podrien alterar-se, i les connexions de dependència del benestar plantegen dificultats significatives. En particular, quan els inquilins sofreixen canvis inesperats pel que respecta a les condicions personals, familiars, sanitàries, econòmiques o laborals, és vital que coincideixi amb el tipus, la mida i altres característiques de l'habitatge amb el nivell necessari de suport personal.

Dintre d'aquests sistemes d'assignació, també trobem uns *sistemes de gestió* d'aquests habitatges socials, la funció d'aquests es basa en la gestió dels pagaments, els controls establerts per assegurar-se que tot estigui de forma correcta, informes periòdics de seguiment...

És per això que les polítiques que regeixen l'establiment d'aquests lloguers, sempre estan basades en els diferents nivells d'ingressos de les persones habitants, els sistemes de recollida de lloguers on també s'inclouen els pagaments electrònics, càrrecs de servei, patrons de seguiment de pagament, control de retards, sistemes alternatius d'amortització, així com la preparació d'informes per a possibles accions legals en cas de deutes, són tots coneixements necessaris per *gestionar els ingressos de lloguer i fer front als endarreriments*.

S'ha de tenir present que molts cops aquestes famílies presenten dificultats al moment de pagar el lloguer, és per això que les arres poden reduir-se a través d'un accés a un suport personal i pressupostari. Tot i que en la gran majoria de situacions es poden arribar a buscar solucions per recuperar endarreriments, no sempre és possible, el que pot provocar com a últim recurs el desnonament.

Un altre aspecte a tenir en compte que vaig poder descobrir a través de la lectura del llibre, *La gestión de la vivienda social en clave europea*, de la Dr. Núria Lambea Llop, va ser la feina que realitzen els gestors d'habitatge social.

La *gestió d'un habitatge social* canvia segons l'estructura legal, la mida i el nivell d'intervenció (nacional, regional o local) de les organitzacions a Europa. Les poblacions amb més habitatges de lloguer social es troben en nacions on el control el tenen les associacions d'habitatges sense ànim de lucre (o amb ànim de lucre limitat), com serien Països Baixos, Finlàndia, Regne Unit i Àustria, d'altra banda, en les nacions les quals tenen proveïdors d'habitatge públic, com serien Hongria, Letònia i Espanya, hi ha menys població utilitzant els habitatges socials.

La gestió de l'habitatge implica interaccions amb nombroses parts interessades, així com obligacions establertes legalment per part dels propietaris socials. Aquestes obligacions van acompanyades amb freqüència, d'un sistema de rendició de comptes a través d'agències governamentals, reguladors, defensors del poble o els tribunals.

Aquestes accions han de ser supervisades per gestors d'habitatges socials que han de ser conscients de preocupacions més enllà de l'habitatge, com seria per exemple, l'exclusió social, el racisme, l'homofòbia, etc. Són problemes que tenen un impacte en la vida dels inquilins, ja que molts d'ells han patit algun tipus de discriminació, per això l'adjudicació d'un habitatge social els serveix d'ajuda per recuperar-se.

Un *gestor d'habitatge social* ha de desenvolupar e implantar sistemes eficaços per a gestionar també reparacions en cas de necessitat, o simplement el manteniment de l'habitatge social. És necessari que tingui coneixement de la llei de lloguers, el funcionament de contractació d'especialistes en casos de reparació o manteniment, que tingui coneixements pressupostaris en quan a controlar que aquestes accions es realitzin

de forma correcta... Tot i que té la màxima responsabilitat en cas d'incompliment de les normes, la participació i el compromís dels inquilins també serveixen per conservar i mantenir l'habitatge, a més de les instal·lacions comunes, això es realitza a través de permetre que aquests puguin realitzar petites reparacions per alliberar feina al gestor.

Un altre aspecte important que crec que és important remarcar és el fet de que molts cops associem als inquilins d'un habitatge social a persones problemàtiques que creen inseguretat al barri on estan situats, gràcies a la lectura del document *Direcció General de Polítiques Internes de la Unió Europea*, emès pel *Parlament Europeu*, vaig descobrir que no és així, que com a tots els barris poden haver problemes, però no pel fet de viure en un habitatge social significa que hagi de ser conflictiu, tot i així, la *seguretat ciutadana* és un aspecte important a tenir en compte per part de les autoritats.

És per això que es va impulsar la creació de polítiques internes per proporcionar més seguretat a la ciutadania i que aquesta no es sentís insegura ni jutgés als inquilins d'aquests habitatges d'aquesta inseguretat. La prevenció de la delinqüència és un aspecte comunitari bàsic d'aquestes polítiques, es busca implantar un sistema basat en solucions integrals. Es busca una solució a nivell grupal, es remarca la importància del coneixement i existència d'un ordre social local. Aquestes polítiques busquen ampliar els mecanismes de control social que operen a nivell de barri, treballant conjuntament amb la policia pertinent. En quan a l'àmbit de l'habitatge social, els gestors de l'habitatge social tenen l'obligació de col·laborar i si hi ha algun cas conflictiu, s'han de formar associacions entre els inquilins i funcionaris de l'administració local per estudiar com solucionar qualsevol problemàtica.

Després de conèixer bé el tema, vaig voler descobrir com estava la *situació en l'actualitat* després d'haver passat una pandèmia mundial. Vaig començar a investigar per la pàgina web de la *OECD*, i vaig observar que la crisi econòmica i els canvis al mercat immobiliari que aquesta ha provocat han impulsat a un augment en la demanda dels habitatges socials.

Aquest fet ha provocat que apareguin noves qüestions a tenir en compte, ja que fins aquest succés, aquest àmbit estava abandonat, com serien la diversificació de les estratègies de finançament, la millora de les eficiències energètiques i les necessitats especials dels habitatges.

La demanda és tan gran i variada, ja que hi ha molta diferència tant d'edats com de situacions entre els demandants, que s'ha presentat un projecte innovador d'habitatge social, que consisteix en fer "mini estudis" dels casos, donant importància a les necessitats de les diferents generacions que demanden d'aquesta ajuda, construir nous edificis i que aquests siguin energèticament eficients, amb la finalitat de proporcionar habitatges socials d'última generació juntament amb serveis urbans de qualitat i potenciar la participació dels residents.

Un cop realitzada tota la investigació pertinent sobre el tema, i sent finalment una experta en la matèria, venia el moment de la *creació de les preguntes*. Va ser un procés un poc complicat, ja que ens havíem de posicionar dintre dels diferents personatges que anàvem creant, teníem que tenir en compte com les nostres respostes afectaríem als diferents sectors, ja que si realitzàvem una resposta molt negativa per a algun dels sectors aquesta podia fer que el joc s'acabés; per tant, havíem d'estar pendents de moltíssims factors perquè tot surtis de forma correcta.

Vam realitzar una primera reunió amb el tutor per saber com crear aquestes preguntes, ja que van sorgir molts de dubtes en quan a l'enfocament d'aquestes, si es pretenia un aspecte més general o més directe, com havíem de realitzar les ponderacions... Poc a poc ens va anar guiant i ajudant per entendre com realitzar-les. Ens vam reunir diferents cops al llarg de l'any, on cada vegada havíem de presentar unes preguntes amb les seves pertinents respostes i ponderacions. Finalment aquestes qüestions van acabar sent supervisades tant pel Dr. Nasarre com la Dra. Caballé i un cop aquestes van ser correctes, entrava en joc la *gamificació*.

Per explicar-nos el procés de com gamificar aquestes preguntes vam poder contar amb l'ajuda de la Fundació *GENCON*. Vam fer una primera reunió on se'ns va explicar de forma detallada com havia de ser el procés per crear el joc, se'ns va proporcionar un manual per si ens sorgien qualsevol tipus de dubtes i sempre teníem un contacte constant, ja que la realització del joc sempre ens donava algun tipus de problema, perquè s'ha de tenir en compte que era el primer cop que l'alumnat creava un joc online i no coneixia bé el funcionament, a més que tant les preguntes com les respostes, les ponderacions i les notes explicatives havien de ser en anglès, per tant, ens trobàvem davant un plus de dificultat.

L'objectiu del joc és resoldre el màxim número de problemes i evitar que algun dels quatre poders, la ciutadania, l'Estat, els bancs i els gestors de l'habitatge obtinguin un control absolut de les decisions, és a dir, anul·lar els altres tres poders, o tot el contrari, que es convertís en irrellevant, per tant, cap dels extrems és el correcte. En el cas de l'habitatge social els bancs estan en una posició neutral en tots els aspectes, ja que aquest sobreviu gràcies a diner públic, no privat.

Un cop el joc va ser correcte, se'ns va passar el provisional per què poguéssim tenir l'opció de provar-lo i veure que tot estès conforme nosaltres ho havíem realitzat, que les preguntes estiguessin correctes, que l'elecció de les respostes concordes amb les ponderacions i que si hi havia alguna nota explicativa, aquesta aparegués en el moment que s'havia planejat.

El procés de buscar d'informació, comprensió del tema i entendre les lectures va ser llarg, ja que, pot semblar repetitiu, però és un aspecte que s'ha de tenir molt en compte, el fet del llenguatge. Tots els documents que hi havia sobre el tema eren en anglès, això significava estar constantment traduïnt per assegurar 100% que el tema s'entenia amb claredat. Des d'un punt de vista exterior pot semblar una tonteria, però suposava una inversió de temps molt elevada, ja que el llenguatge utilitzat no era el quotidià que t'ensenyen a l'escola, sinó que era especialitzat en la temàtica, cosa que complicava molt més la comprensió.

En aquest aspecte la investigació es basava a nivell europeu, en un àmbit més general, conèixer el funcionament de cada Estat Membre de la Unió Europea, no centrar-se solament en un d'aquest. Si que és cert que en quan a l'Estat Espanyol vaig poder profunditzar molt més en la investigació per poder realitzar les preguntes, ja que com és obvi, l'accés a la informació era molt més fàcil i comprensible que en els altres casos.

He pogut aprendre moltíssim d'aquest àmbit i el procés d'investigació a través de la comunitat europea m'ha proporcionat una amplitud de coneixements per poder realitzar les preguntes pertinents per a que en un futur els jugadors puguin entendre bé què és l'habitatge social, com funciona i per a quina finalitat ha estat creat.

3. RESULTATS OBTINGUTS

A continuació, les preguntes finals després de realitzar la investigació pertinent amb els diferents personatges utilitzats per observar els diversos punts de vista ³:

SOCIAL WORKER: “*Should the social housing manager take into account the specific needs of users?*”

- ⇒ “*No, it wouldn't be the right thing to do.*”
- ⇒ “*Yes, it would be the right thing to do, but it is expensive and complicates management.*”

SOCIAL TENANT: “*Should social housing managers provide community security for social housing and its surroundings, such as disputes or behavioral problems?*”

- ⇒ “*No, those managers are not responsible for this and it is too expensive and complicate.*”
- ⇒ “*Yes, social housing managers must offer mediation or dispute resolution services.*”

SOCIAL WORKER: “*There is a problem of substandard housing that is causing unrest among users, what can I do?*”

- ⇒ “*You don't have to do anything; these are normal problems in apartments.*”
- ⇒ “*You must design and implement repairs and maintenance of the social housing stock that you manage.*”

DISABLED SOCIAL TENANT: “*Should my apartment be adapted to my special needs?*”

- ⇒ “*No, you must wait for another apartment that suits your needs.*”
- ⇒ “*Yes, they are obliged to adapt the dwelling taking into account people with disabilities.*”

SOCIAL TENANT: “*I have found a job, so my financial situation has improved, what should I do?*”

- ⇒ “*You should not do anything. Stay in the house until they realize it.*”

³ La traducció la podreu trobar a l'Annex 1.

⇒ *“You must notify your new financial situation to the social landlord.”*

SOCIAL WORKER: *“A social tenant has vandalized the flat she was occupying.”*

⇒ *“She must pay for the repairs.”*

⇒ *“The State (public money) will take care of the caused damage.”*

SOCIAL TENANT: *“My boiler has broken down, should I or the government fix it?”*

⇒ *“You are responsible for it.”*

⇒ *“The government is responsible for fixing it.”*

JUDGE: *“An empty social flat has been squatted. What should I do?”*

⇒ *“Evict the squatters and re-establish the order of the social housing waiting list.”*

⇒ *“Keep the squatters. They might be also vulnerable; no matter the others in need still remain in the waiting list.”*

NGO: *“I want to use my NGO to provide social housing for those in need.”*

⇒ *“No, social housing should not be provided/managed by NGOs or the third sector; just the State.”*

⇒ *“Ok. Go ahead. Better you than the State.”*

SOCIAL LANDLORD: *“A social tenant does not want to leave even if she does not pay the reduced rent.”*

⇒ *“You can do nothing. You are a social landlord.”*

⇒ *“If the relevant communications have been made and she still does not leave, you can initiate eviction proceedings.”*

SOCIAL TENANT: *“My housing manager is behaving disrespectfully towards me and behaving inappropriately. What shall I do?”*

⇒ *“You can do nothing. Just thankful to the State that provides you a roof.”*

⇒ *“You can report it to the public body in charge of social housing management to denounce the behavior of the manager and to request a solution to the problem.”*

4. FITXES AMB LES PREGUNTES

CAPITOL I PREGUNTA

AGENT SOCIAL: Ha de tenir en compte el gestor d'habitatges socials les necessitats específiques dels usuaris?

RESPOSTES

NEGATIVA: No, no seria el correcte.

POSITIVA: Sí, seria el correcte, però és car i complica la gestió.

EXPLICACIÓ DEL PERQUÈ DE LES PREGUNTA I DE LES RESPOSTES

En aquesta pregunta el que s'ha intentat mostrar és si l'adaptabilitat dels habitatges socials a les necessitats dels usuaris és correcta o no.

Es pot veure des de diferents perspectives, ja que si ho observes des del punt d'adaptació d'aquestes, estariem parlant d'un privilegi per a les persones que donaria peu a una gran despesa per part del Govern, ja que haurien d'atendre a totes les necessitats específiques de tots els habitants i no se'n podrien fer càrrec ni pel que fa a l'àmbit temporal, ja que suposaria una gran inversió de temps, ni econòmicament. S'haurien de tenir en compte molts factors perquè ningú es pugui sentir discriminat.

Però també es pot entendre des del punt de vista d'humanització per part del Govern, tenir en compte les persones que habiten en aquestes llars i les seves necessitats per intentar donar solució i facilitar-los-hi la vida.

EXPLICAR EL PERQUÈ DE LES PONDERACIONS

A nivell general, com és obvi, a l'Estat l'adaptació a les necessitats de les persones els suposa un gran cost econòmic que no els va bé. D'altra banda, als gestors d'habitatge social, que no es realitzin aquestes activitats també els suposa un punt positiu ja que no tenen que estar pendent de les propostes de les persones, per tant, menys feina per aquests. Pels ciutadans òbviament és un aspecte negatiu perquè no tindran aquests privilegis.

D'altra banda, si finalment si que es realitzen aquestes adaptacions per als habitants d'aquests habitatges és una qüestió molt positiva, com és lògic. Però per als gestors de l'habitatge els suposaria molta més feina, en quan a saber quines són les necessitats de cadascú, comunicar-ho a l'autoritat pertinent... per tant, per ells seria un aspecte negatiu, ja que els donaria molta més feina.

CAPITOL I PREGUNTA

INQUILÍ SOCIAL: Els gestors d'habitatges socials haurien de proporcionar seguretat comunitària per als habitatges socials i els seus voltants, com ara disputes o problemes de comportament?

RESPOSTES

NEGATIVA: No, aquests directius no són responsables d'això i és massa car i complicat.

POSITIVA: Sí, els gestors d'habitatges socials han d'oferir serveis de mediació o resolució de conflictes.

EXPLICACIÓ DEL PERQUÈ DE LES PREGUNTA I DE LES RESPOSTES

Molts cops, en els habitatges socials viuen persones que han sofert algun tipus d'exclusió social o problemàtica, com serien gent d'altres races que han sofert racisme, persones homosexuals que han sofert homofòbia, també persones que han passat per una drogoaddicció o estant passant pel procés de desintoxicació, víctimes de violència de gènere... Aquest fet pot generar molts cops problemes o disputes entre els veïns que habiten a l'edifici on està situat l'habitatge social, és per això que s'ha realitzat aquesta pregunta, per qüestionar si en aquests casos hauria d'intervenir l'autoritat pertinent o el gestor de l'habitatge social, o fins i tot no hauria d'intervenir ningú.

La finalitat és veure aquesta problemàtica des de les dues perspectives, des del punt de vista de no fer res i deixar que el problema es solucioni sol, o l'altra part d'intervenir i intentar solucionar-ho.

EXPLICAR EL PERQUÈ DE LES PONDERACIONS

Des del punt de vista de no intervenció per part dels gestors, a aquests els afecta de forma positiva per una senzilla raó, bàsicament perquè així no tenen feina i se n'obliden del problema. Però des del punt de vista de la ciutadania és negatiu perquè a ningú li agrada viure en un lloc on hi ha problemes, no s'hi viu còmodament i hi ha mala convivència, d'altra banda és un fet que dona molta mala imatge en quan a Estat a més d'una mala publicitat i efectivitat en quan a la gestió de la resolució de problemes.

Però si finalment si que s'intervé, per a la ciutadania és molt positiu, com és obvi, ja que es soluciona el problema i es donen les eines per si torna a passar un altre cop. Però per als gestors de l'habitatge suposaria un plus de feina que de l'altra manera no tindrien, el mateix es podria entendre des del punt de vista de l'Estat, tot i que no intervenint donen molt mala imatge, la intervenció els dona feina i els fa gastar diners en programes de mediació, resolució de conflictes... fet que no li agrada per tot el que suposaria, treballar de més a més de ser econòmicament perjudicial.

CAPITOL I PREGUNTA

AGENT SOCIAL: Hi ha un problema d'infravivenda que esta causant disturbis entre els usuaris, què puc fer?

RESPOSTES

NEGATIVA: No cal que facis res; aquests són problemes normals als apartaments.

POSITIVA: Has de dissenyar i implementar reparacions i manteniment del ventall d'habitatges socials que gestiones.

EXPLICACIÓ DEL PERQUÈ DE LES PREGUNTA I DE LES RESPOSTES

En aquesta pregunta volia mostrar una situació que per desgràcia és viu molt en aquests tipus d'habitatges. La infravivenda és un habitatge que manca de les condicions mínimes per ser habitada. En el cas d'aquesta pregunta volia explicar una situació molt rutinària que es dona contínuament, que és que en aquests habitatges viuen moltes persones més de les que podrien habitar, és a dir, un apartament que és de tres persones però en viuen deu, això implica viure en condicions que no són per res del món tolerables a més de poc higièniques.

Com s'ha pogut observar en les preguntes anteriors, el que he fet és analitzar els dos punts de vista, i quina seria l'acció més adequada per solucionar aquest problema. Des del punt de vista de la no intervenció i fer com si no passes res, i des de l'altre punt de vista, la part d'intentar buscar una solució per resoldre el problema.

EXPLICAR EL PERQUÈ DE LES PONDERACIONS

Si no s'intervé, pels ciutadans afecta negativament, ja que com s'ha dit, les condicions d'habitabilitat en les que aquestes persones viuen no són les correctes, i molt menys s'ha de permetre que s'estigui vivint d'aquesta forma. Però des del punt de vista de l'Estat i dels gestors de l'habitatge, el fet de no intervenir és positiu ja que així fan menys feina, no treballen, per tant, això els agrada.

Però si sí que s'intervé, pels ciutadans afecta positivament, i em remeto al que he dit anteriorment, ja que és tot el contrari, les seves condicions passaran a millorar, per tant la seva qualitat de vida també. Però pel que fa a l'Estat i als gestors de l'habitatge els afectarà de forma negativa, ja que aquests hauran de treballar més i per l'Estat suposaria un cost econòmic redistribuir a les persones en altres habitatges socials, adaptar l'habitatge a les condicions necessàries per a que aquests visquin en les condicions correctes, implementar les reparacions convenients, a més del cost que suposaria el manteniment d'aquest habitatge.

CAPITOL I PREGUNTA

INQUILÍ SOCIAL DISCAPACITAT: El meu apartament hauria d'adaptar-se a les meves necessitats especials?

RESPOSTES

NEGATIVA: No, has d'esperar un altre apartament que s'adapti a les teves necessitats.

POSITIVA: Sí, estan obligats a adaptar l'habitatge tenint en compte a les persones amb discapacitat.

EXPLICACIÓ DEL PERQUÈ DE LES PREGUNTA I DE LES RESPOSTES

Aquesta qüestió pretén fer pensar als jugadors del joc sobre una cosa tant bàsica com és poder viure a casa teva amb total normalitat, però des del punt de vista d'una persona amb discapacitat física, ja que normalment estem tan acostumats al nostre dia a dia, que molts cops en oblidem que hi ha altres tipus de normalitat. En aquest cas, la persona que realitza aquesta qüestió és un noi amb cadira de rodes que viu a un habitatge social i vol saber si aquest ha de ser adaptat a les seves necessitats especials, com serien fer les portes de les habitacions més grans per poder passar amb la cadira, adaptar a la seva altura la cuina...

Com en les altres preguntes, es pretén mostrar els dos punts de vista de l'assumpte, el fet d'adaptar l'habitatge o no què és el que implica. A més, en aquesta pregunta, he volgut afegir una qüestió explicativa que m'ha semblat important i és la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, que ve a dir que els gestors d'habitatge social tenen l'obligació d'adaptar la llar, ja que entra dintre dels drets de les persones amb discapacitat.

EXPLICAR EL PERQUÈ DE LES PONDERACIONS

Si finalment no s'adapta l'habitatge a les necessitats de les persones amb discapacitat, suposaria un aspecte negatiu per la població, bàsicament perquè els hi dificulta la vida a més de deixar entre veure la poca empatia cara a aquestes persones. Pel que fa a l'Estat, no realitzar aquesta adaptació suposaria un aspecte positiu, bàsicament perquè no tindrien que gastar diners en l'adaptació ni temps, per tant, tindrien que treballar menys. D'altra banda, això suposaria un aspecte negatiu per als gestors de l'habitatge, ja que aquests haurien de treballar el doble, perquè els inquilins amb discapacitat tindrien sempre problemes i estarien sempre en contacte amb aquests per intentar solucionar-ho.

Però si al final sí que s'adapta l'habitatge a les necessitat, per la ciutadania seria òbviament un punt positiu, es tindria en compte la seva opinió i els facilitaria la seva vida. Per a l'Estat seria tot el contrari, suposaria un increment en el cost econòmic, de temps a més de tenir molta més feina en pensar la forma adequada d'adaptabilitat. Per als gestors de l'habitatge social també seria un aspecte positiu, ja que tindrien menys feina, perquè els inquilins no el molestarien explicant el seus problemes, ja que aquests estarien solucionats.

CAPITOL I PREGUNTA

INQUILÍ SOCIAL: He trobat una feina, així que la meva situació financera ha millorat, què hauria de fer?

RESPOSTES

NEGATIVA: No fas res. Queda't a la casa fins que se n'adonin.

POSITIVA: Has de notificar la teva nova situació financera al propietari social.

EXPLICACIÓ DEL PERQUÈ DE LES PREGUNTA I DE LES RESPOSTES

El que es pretén tractar en aquesta pregunta és una qüestió que per desgracia passa molts cops en aquest àmbit, especialment al nostre país, Espanya. Ja que la gent que viu en habitatges socials, com s'ha explicat anteriorment en una pregunta, son persones que tenen algun tipus de problema, ja sigui social o econòmic, per tant, el lloguer social és molt més baix que el de la resta de ciutadania, per tal de facilitar-los la inclusió. És per això que moltíssima gent s'acostuma a aquest preu, i el moment que aquests ja tenen una feina i no necessiten d'aquest benefici social, no volen marxar.

Aquesta qüestió pretén fer pensar en què seria el correcte des d'un punt de vista neutral, i si seguir aprofitant-se d'aquest benefici tot i havent millorat la seva situació, és una forma correcta d'actuar o no.

EXPLICAR EL PERQUÈ DE LES PONDERACIONS

En aquest cas, el fet de no notificar la millora de la meva situació té una clara ponderació negativa per tothom, tant pels ciutadans, ja que aquests estan pagant a aquesta persona un habitatge social, en teoria per ajudar-la, però realment aquesta ja s'ha recuperat, per tant, és un servei que podria utilitzar una altra persona que vertaderament si que ho necessites. Per l'Estat i per als gestors de l'habitatge és un aspecte negatiu, pel que fa tant en l'àmbit econòmic com de pèrdua de temps per a la utilització d'altres persones.

Però si sí que es notifica aquesta nova situació financera, pel contrari al punt anterior, és un punt positiu. Ja que suposaria beneficis tant per la població, perquè aquest habitatge podria estar utilitzat per persones que si que ho necessiten, per l'Estat també és positiu perquè no estan perdent diners en gent que ja s'ha recuperat i pels gestors de l'habitatge també.

És un aspecte que vist des de fora pareix molt obvi, però es dona d'una forma molt més comuna de el que la gent es pensa, ja que molts d'ells aguanten el màxim temps possible fins que l'autoritat pertinent se n'adona d'aquesta millora econòmica, perquè així, tot el temps que hagin estat vivint a l'habitatge social pagant menys lloguer que la resta de població, és tot el que s'estalvien per al futur.

CAPITOL I PREGUNTA

AGENT SOCIAL: Un inquilí social ha destrossat el pis que ocupava.

RESPOSTES

NEGATIVA: Ha de pagar les reparacions.

POSITIVA: L'Estat (diners públics) s'encarregarà dels danys causats.

EXPLICACIÓ DEL PERQUÈ DE LES PREGUNTA I DE LES RESPOSTES

Aquesta pregunta reflexa una qüestió diària, no solament en l'aspecte de l'habitatge social, sinó en qualsevol tipus de lloguer. Per això em va semblar curiós plasmar-ho, per poder esbrinar quina seria l'actuació correcta en aquest cas en concret.

Les respostes són bàsiques, l'opció de que ho arregli l'inquilí o l'opció de que ho arregli l'Estat a través de diners públics.

EXPLICAR EL PERQUÈ DE LES PONDERACIONS

En aquesta part, si l'inquilí paga ell mateix les reparacions pertinents, suposa un aspecte positiu tant per l'Estat com per la ciutadania, ja que no es gasten diners públics, per arreglar unes accions fetes amb mala voluntat per una persona. En aquesta pregunta s'ha d'entendre ciutadania en general, no des del punt de vista de l'inquilí al qual li toca pagar la reparació, ja que per a aquest suposarà un cost, però per la resta de població li suposarà un benefici en quan a globalitat.

D'altra banda, si finalment s'arreglen els desperfectes amb diners públics, em remeto al que he dit però de forma contrària. Per a l'Estat i la ciutadania suposaria un cost de diners, però per a l'inquilí suposaria un gran punt positiu, ja que a més de destrossar la casa, no li suposa cap tipus de despesa.

CAPITOL I PREGUNTA

INQUILÍ SOCIAL: La meva caldera s'ha trencat, l'hauré d'arreglar jo o el govern?

RESPOSTES

NEGATIVA: Vostè és responsable d'això.

POSITIVA: El govern té la responsabilitat de fixar-lo.

EXPLICACIÓ DEL PERQUÈ DE LES PREGUNTA I DE LES RESPOSTES

Aquesta qüestió va molt relacionada amb l'anterior, però enfocada des del punt de vista de l'inquilí. És un problema que és tant quotidià, que en aquestes ocasions és difícil determinar qui tindria la responsabilitat, però finalment no deixa de ser un lloguer com qualsevol altre, tot i tenir un poc més de beneficis en quant al cost.

En aquesta part veure'm què passa si aquest inconvenient l'arregla el propi inquilí o què passa si finalment l'arregla el govern com suposat propietari de l'habitatge que és.

EXPLICAR EL PERQUÈ DE LES PONDERACIONS

El fet de què sigui l'inquilí qui arregli aquest inconvenient a la població no li suposa ni un aspecte negatiu ni positiu, ja que és una acció molt comuna que realitza la majoria de la població. En canvi, a l'Estat li suposa un aspecte positiu, ja que aquest no tindrà que pagar la reparació ni la nova caldera. Pel que fa al gestor de l'habitatge social també li suposaria un aspecte positiu, però per una simple qüestió, menys feina, ja que si s'ho arregla l'inquilí, el gestor no tindrà que fer cap tipus d'esforç.

D'altra banda, si és el govern qui arregla la caldera, per a l'inquilí és un aspecte positiu com és obvi, ja que aquest no perd ni diners ni temps amb la reparació, però per a l'Estat suposaria un aspecte negatiu pel mateix motiu, s'haurà de gastar uns diners a més d'invertir temps amb la substitució d'aquesta. Per als gestors de l'habitatge suposaria un aspecte negatiu, bàsicament pel contrari que s'ha nomenat anteriorment, és a dir, els suposaria una feina d'organització i control de les accions, que aquestes es realitzin de forma correcta, per tant, haurien de treballar més, cosa que no els hi agradaria.

CAPITOL I PREGUNTA

JUTGE: Han ocupat un pis social buit. Què hauria de fer?

RESPOSTES

NEGATIVA: Expulsa els ocupants i torna a restablir l'ordre de la llista d'espera d'habitatges socials.

POSITIVA: Manteniu els ocupants. També podrien ser vulnerables; no importa que els altres que ho necessitin continuïn estant en la llista d'espera.

EXPLICACIÓ DEL PERQUÈ DE LES PREGUNTA I DE LES RESPOSTES

En aquesta pregunta volia plasmar una situació que està en la base de la actualitat en la nostra societat, ho he volgut enfocar des del punt de vista de l'estudi del capítol, és a dir, des del punt de vista d'una ocupació d'un habitatge social, ja que pot provocar certs dubtes, perquè es suposa que els ocupes són gent que també tenen algunes necessitats, com serien els inquilins de l'habitatge social. Però, tot i així pot provocar incomoditat en quan a la diferenciació d'uns i altres, ja que alguns han d'estar molt temps en llista d'espera fins poder accedir a un habitatge i d'altres entre sense cap tipus de permís.

Per això m'ha semblat correcte enfocar aquesta problemàtica des del punt de vista de la justícia, i quina seria l'acció correcta per actuar. En aquest cas, he volgut afegir una nota informativa també, bastant convenient per saber distingir el perquè d'una opció o d'una altra.

EXPLICAR EL PERQUÈ DE LES PONDERACIONS

En el cas d'expulsió dels ocupants, suposaria un aspecte positiu per la població, perquè per molt que aquests també tinguin situacions precàries d'economia, no els dona dret a saltar-se el procediment que si que segueix la resta de la població. Tant per a l'Estat com per als gestors de l'habitatge també seria un aspecte positiu, ja que tot seguiria la seva normalitat i no suposaria cap problema, ja que tenir a unes persones dintre d'un pis sense pagar i havent evitat tot el procediment, no aporta res positiu, per molt que aquests també tinguin una situació vital complicada, ja que suposaria una discriminació, per què uns si que han d'esperar i altres no.

Però en el cas de deixar-los continuar a l'habitatge, entenent que també tenen dret perquè compleixen amb la finalitat de l'habitatge social, suposaria per a la ciutadania un aspecte negatiu bàsicament perquè s'estaria patint una discriminació per part de l'Estat en el fet de proporcionar aquesta ajuda. Tant per a aquest i com per als gestors també suposaria un aspecte negatiu, pel fet de no poder controlar qui obté el benefici i qui no, molta més feina d'organització, a més de la opinió pública al respecte. L'acceptació general de la situació d'habitatge social estaria afectant els drets dels quals necessiten esperar que se'ls assigni un pis social.

CAPITOL I PREGUNTA

ONG: Vull utilitzar la meua ONG per a proporcionar habitatge social a aquells que ho necessiten.

RESPOSTES

NEGATIVA: No, els habitatges socials no haurien de ser proporcionats/gestionats per les ONG o el tercer sector; només l'Estat.

POSITIVA: D'acord. Endavant. Millor tu que l'Estat.

EXPLICACIÓ DEL PERQUÈ DE LES PREGUNTA I DE LES RESPOSTES

En aquesta qüestió volia parlar sobre un tema que no és molt comú però que sí que succeeix, i és el fet de gestionar els habitatges socials a través d'ONG, ja que aquestes són organitzacions privades sense ànim de lucre que treballen per aconseguir diversos objectius socials i humanitaris, incloent l'atenció a les necessitats bàsiques de la població, com seria l'habitatge, en aquest cas. Per això un aspecte important a tenir en compte és el fet de treballar conjuntament l'Estat i les ONG per proporcionar solucions accessibles a les persones que ho necessiten.

Aquesta pregunta el que pretén és mostrar la diferència que implicaria en la societat si aquestes organitzacions col·laboressin amb les autoritats competents per un bé comú, ja que el treball conjunt podria incloure una milloria en quan a flexibilitat i capacitat d'adaptació de les necessitats específiques.

EXPLICAR EL PERQUÈ DE LES PONDERACIONS

El fet de no deixar participar a les ONG per poder proporcionar habitatge social als que ho necessiten afecta de manera negativa a la ciutadania perquè deixen de tenir altres tipus d'opcions per poder accedir a aquests habitatges, ja que si les ONG participessin, s'obriria una altra possibilitat per poder aconseguir-ne un i no només seria la llista d'espera de l'Estat. Per a aquest també seria un aspecte negatiu perquè continuaria tenint feina, cosa que de l'altra manera, les ONG li alliberarien treball en quan a organització i control dels habitatges. Per als gestors de l'habitatge social en canvi, seria un aspecte positiu, ja que aquests tindrien menys feina, perquè si les ONG poguessin proporcionar habitatge social, això implicaria que necessitarien més gestors per controlar que tot es realitzés de forma correcta. Però si finalment s'acceptés la participació de les ONG en aquest àmbit, per a la ciutadania seria un aspecte molt positiu pel mateix fet que s'ha nomenat anteriorment, veurien multiplicades les opcions de poder accedir a un habitatge social, a més de més rapidesa a l'hora de l'assignació. Per a l'Estat també seria positiu, i em remeto a l'anterior, els alliberaria de feina. I per als gestors de l'habitatge continuaria sent un punt positiu, però des del punt de vista de la gestió, si els donessin poder per gestionar aquests habitatges, a més de proporcionar-los, això implicaria menys feina per als gestors, cosa que els agrada.

CAPITOL I PREGUNTA

PROPIETARI SOCIAL: Un inquilí social no vol marxar encara que no pagui el lloguer reduït.

RESPOSTES

NEGATIVA: No pots fer res. Ets un terratinent social.

POSITIVA: Si s'han fet les comunicacions pertinents i encara no s'ha anat, es pot iniciar un procediment de desnonament.

EXPLICACIÓ DEL PERQUÈ DE LES PREGUNTA I DE LES RESPOSTES

Aquesta pregunta va molt lligada a alguna de les anteriors, i el que es pretén és inserir qüestions quotidianes que no només passen en l'àmbit de l'habitatge social, també en els lloguers habituals. A més de ser un tema que està bastant en la nostra actualitat, per això m'ha agradat el fet d'aprendre com es gestionaria en aquest tipus de situacions.

Trobarem les dos opcions que poden ocórrer, el fet de no fer res perquè no tens el suficient poder o el fet de començar un procediment de desnonament per intentar fer sortir a aquesta persona que no paga.

EXPLICAR EL PERQUÈ DE LES PONDERACIONS

El fet de que la persona continuï a l'habitatge només aporta aspectes negatius, ja que com és obvi, per a la ciutadania el que fa es aprofitar-se d'una situació que podria estar utilitzant una persona que si ho necessites i realitzés les seues obligacions de forma correcta, a més que la població a través dels seus impostos està pagant l'habitatge d'aquesta persona i aquesta viu gratuïtament a l'apartament. Tant per a l'Estat com per als gestors també els suposa un aspecte negatiu pel fet de tenir una persona que no compleix amb l'establert, per tant, perden diners i crear una sensació de malestar i disconformitat amb la resta de la població que tampoc beneficia a l'Estat.

D'altra banda, si finalment es comença el procés de desnonament, aquest fet provocaria en la ciutadania un punt positiu perquè veurien les conseqüències dels seus actes, també ho podria aprofitar una persona que realment volgués, i els ciutadans veurien ben invertits els seus impostos. D'altra banda, per l'Estat es podria entre un aspecte neutral, ja que sí, no perdran diners però a la vegada el fet d'iniciar el procés de desnonament li fa tenir més feina, cosa que tampoc li agrada, és per això la neutralitat. Però en quan als gestors de l'habitatge social, seria un aspecte positiu perquè seguirien amb la seva normalitat, no tindrien que realitzar més feina, ja que tindrien un problema menys de gestionar.

CAPITOL I PREGUNTA

INQUILÍ SOCIAL: El meu gerent d'habitatge s'està comportant de manera irrespectuosa cap a mi i inadecuadament. Què he de fer?

RESPOSTES

NEGATIVA: No pots fer res. Només gràcies a l'Estat que et proporciona un sostre.

POSITIVA: Pots informar l'organisme públic responsable de la gestió de l'habitatge social per denunciar el comportament del gestor i demanar una solució al problema.

EXPLICACIÓ DEL PERQUÈ DE LES PREGUNTA I DE LES RESPOSTES

Finalment volia realitzar una pregunta més humana, en quan a problemes més personals que poden sorgir en alguna d'aquestes actuacions. Vaig creure important remarcar l'aspecte humà de les relacions que es poden establir entre un inquilí social i el seu gestor. Ja que molts cops els inquilins poden patir algun tracte discriminatori o injust, abús verbal o intimidació, una violació de la intimitat... Aquesta pregunta és per fer reflexionar al jugador sobre quines coses no s'han de permetre per molt que la teva situació es pugui considerar d'inferioritat. Aquí també vaig decidir afegir una petita explicació de perquè qualsevol comportament inadequat per part del gestor pot tenir conseqüències negatives.

Per això en les respostes es pot observar quines serien les dos opcions que es podrien realitzar si passes alguna d'aquestes situacions esmentades, afrontar el problema o deixar que segueixi succeint.

EXPLICAR EL PERQUÈ DE LES PONDERACIONS

El fet de no fer res, seguir aguantant els comportaments irrespectuosos, per a la ciutadania és un aspecte negatiu, no fa falta explicar el perquè. Per a l'Estat pot ser un aspecte positiu pel fet de no tenir que fer més feina d'investigació, correcció, demanar disculpes... I com és obvi, en qualsevol relació de superioritat, el fet de continuar amb la mateixa dinàmica és un aspecte positiu per al gestor de l'habitatge, ja que aquest continuarà comportant-se de manera incorrecta.

Però el fet d'informar d'aquestes actuacions i demanar una solució, és un aspecte positiu per a la ciutadania, ja que la situació es millorarà i obtindrà justícia. En canvi, per a l'Estat suposaria un aspecte negatiu però simplement pel fet d'haver de realitzar les actuacions nombrades anteriorment d'investigació, correcció... I com és obvi, per al gestor de l'habitatge suposarà un gran aspecte negatiu perquè investigarà les seves actuacions i els seus comportaments, i si és cert el que l'inquilí exposa, tindrà un greu problema.

5. IMPACTE SOCIAL

El que es pretén en aquest projecte és ajudar a estudiar una problemàtica social actual d'una forma més lúdica per als estudiants. En aquest cas, el Capítol 20 parla sobre l'habitatge social, un tema que molts cops pot resultar complicat d'entendre perquè no és una qüestió que es treballi molt ni que sigui molt quotidiana.

El fet de crear un joc que el seu funcionament sigui fàcil d'entendre, que puguin jugar en qualsevol lloc i que estigui creat per altres estudiants, fet que fa que el llenguatge utilitzat sigui molt més comprensible, és un punt a favor per introduir la matèria. El que es pretén es donar a conèixer aquest àmbit del dret civil, que els hi entri curiositat i ganes d'aprendre a partir d'unes preguntes que la seva finalitat és fer-los pensar i qüestionar-se ells mateixos que és el que saben i que és el que els agradaria conèixer. És un bon incentiu per a motivar a l'alumnat i que aquests vegin que molts cops les coses són molt més entretingudes del que semblen. També pot fer que altres estudiants s'interessin pel tema, que els entri curiositat i vulguin investigar més, que se'ls hi pugui obrir un món que de primeres no els generava cap tipus d'interès i a partir d'anar jugant partides aquests vagin apareixent.

S'ha realitzat un treball previ d'investigació a fons sobre el tema, ja que per als estudiants que hem creat el joc també era un terreny desconegut. S'han realitzat diferents tutories per preguntar les qüestions que se'ns anaven sorgint. Hi ha molta feina darrera d'aquest joc, però la finalitat estava clara, deixar marca en un futur, i sentir orgull d'ajudar a futures generacions al moment de comprendre i entendre el tema treballat. I ja no solament a futurs estudiants de la carrera de dret, relacions laborals o altres carreres relacionades, sinó també per professionals immobiliaris que han d'estar constantment actualitzant-se sobre les novetats del mercat, o funcionaris especialitzats en el tema, aquest joc és un bon mètode per fer repàs o actualització d'una forma ràpida, molt més comprensible i lúdica.

És per això que crec que és una bona forma de promoure l'estudi, crec que he fet bé de forma part del projecte, l'impacte que tindrà en un futur serà bastant més gran del que en un principi ens podem arribar a imaginar.

A mesura que vas jugant al joc vas canviant de rol, per tant, aquest fet provoca una conscienciació i una empatia cara als personatges, perquè pots descobrir la dificultat que suposa prendre decisions que saps que poden afectar a altres persones.

Aquest punt suposa un canvi de pensament i actitud a mesura que vas jugant i a mesura que vas realitzant més partides, ja que a cada partida pots aprendre una cosa nova depenent de les decisions que escull, pots adonar-te'n que depenent quin rol estiguis interpretant pot afectar d'una manera o d'una altra a la resta de personatges.

A més d'anar aprenent cada cop que vas avançant, ja sigui observant les conseqüències que tenen les decisions que vas prenent com a jugador, els textos explicatius que apareixen quan escull una opció t'informen del perquè afecta d'una forma o d'una altra o quina seria la millor decisió, també t'ho passes bé, ja que no es fa gens pesat, és molt dinàmic i s'entén de manera senzilla. Per això crec que suposarà un gran punt d'inflexió, no solament en la forma d'explicar el tema en una universitat, sinó també en la forma de comprensió cara a un públic que està acostumat a que les coses s'expliquin de la forma més complexa possible, i amb aquesta iniciativa es demostra que no és cert.

El joc ha estat una creació per solucionar una necessitat social que feia temps que demanava ajuda, i és el fet de la modernització en la forma d'explicar les matèries. La societat va canviant, per tant, el correcte seria anant canviant i adaptant-nos a les necessitats que apareixen, i aquest ha estat el màxim motiu que ha impulsat que la Unió Europea vulgui finançar un projecte com aquest, perquè creu que serà important per a l'ensenyament i per compensar la falta de formació d'alguns operadors en l'àmbit de l'habitatge.

6. REFLEXIÓ FINAL

Emprendre el treball de fi de grau en modalitat Aprenentatge de Servei ha estat tot un repte tant a nivell personal, com educatiu i d'investigació. El fet de participar en un projecte europeu com aquest, a través del *European Housing Studies Housing +*, a més de brindar-nos molts beneficis en quant a nivell curricular, també ens ha proporcionat una gran quantitat de coneixements sobre un àmbit molt desconegut. La satisfacció per contribuir a l'avanç de l'aprenentatge legal a través d'aquesta gamificació és molt més superior al patiment d'aquests mesos per intentar recollir el màxim d'informació possible, assimilar-la i finalment realitzar les qüestions pertinents.

Basant-me en el meu tema, l'habitatge social, puc assegurar que ha estat tot un descobriment, ja que mai havia sentit a parlar sobre aquest i tot el que comporta la seva utilització. He pogut aprendre que la ignorància és un dels grans problemes encoberts que fa que la societat no evolucioni de forma adient, ja que per exemple com és aquest cas, si la gent estès realment ben informada, podria aprofitar aquest benefici en moltes més situacions de les que es pensen.

El procés d'investigació ha suposat tot un desafiament, pel fet que des d'un principi abordar aquesta qüestió era tota una incògnita on se'm plantejaven molts dubtes en quan a certesa. Certesa de saber si estava buscant al lloc idoni, certesa per saber si la informació que trobava era l'adequada per aprendre del tema, certesa per saber si estava traduint de forma correcta els documents, etc.

Després va arribar el desafiament de crear les preguntes amb les seves pertinents respostes i ponderacions. Em remeto a aquest com un repte pel simple fet de la complicació que suposava escollir bé el personatge perquè quadrés amb la pregunta, que les respostes tinguessin sentit i finalment que les ponderacions fossin les adequades per poder anar avançant al joc.

És un projecte amb una previsió de futur molt positiva, el fet de modernitzar l'ensenyament és un aspecte clau en els moments actuals, i aquesta iniciativa compren tots aquests punts. Ha estat un procés llarg i dur, on m'he trobat en moltes dificultats, però tot i així, ho tornaria a repetir, perquè crec amb aquest projecte i el que implicarà.

7. BIBLIOGRAFIA

DG for Internal Policies, *Social Housing in the EU*. (2013). European Parliament.

[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/note/join/2013/492469/IPOL-EMPL_NT\(2013\)492469_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/note/join/2013/492469/IPOL-EMPL_NT(2013)492469_EN.pdf)

Vienna's Unique Social Housing Program | HUD USER. (s. f.).

https://www.huduser.gov/portal/pdredge/pdr_edge_featd_article_011314.html

Social housing: A key part of past and future housing policy. (2020). OECD

<https://www.oecd.org/social/social-housing-policy-brief-2020.pdf>

Lambea Llop, N. (2022). *La gestión de la vivienda social en clave europea*. Valencia, Tirant lo Blanch.

State of Housing in Europe 2021. (s. f.). <https://www.stateofhousing.eu/#p=1>

Good Practice Guidelines: Repair and Maintenance of Dwellings | The Housing Agency.

(s. f.). <https://www.housingagency.ie/publications/good-practice-guidelines-repair-and-maintenance-dwellings>

Darley, G. (2010). *Octavia Hill: Social Reformer and Founder of the National Trust*.

<http://ci.nii.ac.jp/ncid/BB03698724>

Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD) | Division for Inclusive Social Development (DISD).

(s. f.). <https://social.desa.un.org/issues/disability/crpd/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-crpd>

Pierce, J. (2019) Understanding approaches to tenant participation in social housing UK

Collaborative Centre for Housing Evidence: <https://www.ceci.org.uk/wp-content/uploads/2020/02/UAtTP.pdf>

Priemus, H. (2012). "Managing social housing", in Clapham, D. F., Clark W. A. V. And Gibb, K. The SAGE Handbook of Housing Studies. (London: SAGE)

Winther, M. S. K. (s. f.). *POLÍTICA DE VIVIENDA EN LOS ESTADOS MIEMBROS DE LA UE*. https://www.europarl.europa.eu/workingpapers/soci/w14/summary_es.htm

Paleo Mosquera, N. (2020). *Políticas y derecho a la vivienda. Gente sin casa y casas sin gente*. Valencia, Tirant lo Blanch.

Crawford A. & Evans, K. (2017) *Crime Prevention and Community Safety*. https://livrepository.liverpool.ac.uk/3012373/1/SOC_KE_17_02.pdf

8. ANNEXOS

8.1. Annex 1

AGENT SOCIAL: Ha de tenir en compte el gestor d'habitatges socials les necessitats específiques dels usuaris? // *“Should the social housing manager take into account the specific needs of users?”*

- ⇒ No, no seria el correcte. // *“No, it wouldn't be the right thing to do.”*
- ⇒ Sí, seria el correcte, però és car i complica la gestió. // *“Yes, it would be the right thing to do, but it is expensive and complicates management.”*

INQUILÍ SOCIAL: Els gestors d'habitatges socials haurien de proporcionar seguretat comunitària per als habitatges socials i els seus voltants, com ara disputes o problemes de comportament? // *“Should social housing managers provide community security for social housing and its surroundings, such as disputes or behavioral problems?”*

- ⇒ No, aquests directius no són responsables d'això i és massa car i complicat. // *“No, those managers are not responsible for this and it is too expensive and complicate.”*
- ⇒ Sí, els gestors d'habitatges socials han d'oferir serveis de mediació o resolució de conflictes. // *“Yes, social housing managers must offer mediation or dispute resolution services.”*

AGENT SOCIAL: Hi ha un problema d'infravivenda que esta causant disturbis entre els usuaris, què puc fer? // *“There is a problem of substandard housing that is causing unrest among users, what can I do?”*

- ⇒ No cal que facis res; aquests són problemes normals als apartaments. // *“You don't have to do anything; these are normal problems in apartments.”*
- ⇒ Has de dissenyar i implementar reparacions i manteniment del ventall d'habitatges socials que gestiones. // *“You must design and implement repairs and maintenance of the social housing stock that you manage.”*

INQUILÍ SOCIAL DISCAPACITAT: El meu apartament hauria d'adaptar-se a les meves necessitats especials? // *“Should my apartment be adapted to my special needs?”*

- ⇒ No, has d'esperar un altre apartament que s'adapti a les teves necessitats. // *“No, you must wait for another apartment that suits your needs.”*

- ⇒ Sí, estan obligats a adaptar l'habitatge tenint en compte a les persones amb discapacitat. // *“Yes, they are obliged to adapt the dwelling taking into account people with disabilities.”*

INQUILÍ SOCIAL: He trobat una feina, així que la meva situació financera ha millorat, què hauria de fer? // *“I have found a job, so my financial situation has improved, what should I do?”*

- ⇒ No fas res. Queda't a la casa fins que se n'adonin. // *“You should not do anything. Stay in the house until they realize it.”*
- ⇒ Has de notificar la teva nova situació financera al propietari social. // *“You must notify your new financial situation to the social landlord.”*

AGENT SOCIAL: Un inquilí social ha destrossat el pis que ocupava. // *“A social tenant has vandalized the flat she was occupying.”*

- ⇒ Ha de pagar les reparacions. // *“She must pay for the repairs.”*
- ⇒ L'Estat (diners públics) s'encarregarà dels danys causats. // *“The State (public money) will take care of the caused damage.”*

INQUILÍ SOCIAL: La meva caldera s'ha trencat, l'hauré d'arreglar jo o el govern? // *“My boiler has broken down, should I or the government fix it?”*

- ⇒ Vostè és responsable d'això. // *“You are responsible for it.”*
- ⇒ El govern té la responsabilitat de fixar-lo. // *“The government is responsible for fixing it.”*

JUTGE: Han ocupat un pis social buit. Què hauria de fer? // *“An empty social flat has been squatted. What should I do?”*

- ⇒ Expulsa els ocupants i torna a restablir l'ordre de la llista d'espera d'habitatges socials. // *“Evict the squatters and re-establish the order of the social housing waiting list.”*
- ⇒ Manteniu els ocupants. També podrien ser vulnerables; no importa que els altres que ho necessitin continuïn estant en la llista d'espera. // *“Keep the squatters. They might be also vulnerable; no matter the others in need still remain in the waiting list.”*

ONG: Vull utilitzar la meua ONG per a proporcionar habitatge social a aquells que ho necessiten. // *“I want to use my NGO to provide social housing for those in need.”*

- ⇒ No, els habitatges socials no haurien de ser proporcionats/gestionats per les ONG o el tercer sector; només l'Estat. // *“No, social housing should not be provided/managed by NGOs or the third sector; just the State.”*
- ⇒ D'acord. Endavant. Millor tu que l'Estat. // *“Ok. Go ahead. Better you than the State.”*

PROPIETARI SOCIAL: Un inquilí social no vol marxar encara que no pagui el lloguer reduït. // *“A social tenant does not want to leave even if she does not pay the reduced rent.”*

- ⇒ No pots fer res. Ets un terratinent social. // *“You can do nothing. You are a social landlord.”*
- ⇒ Si s'han fet les comunicacions pertinents i encara no s'ha anat, es pot iniciar un procediment de desnonament. // *“If the relevant communications have been made and she still does not leave, you can initiate eviction proceedings.”*

INQUILÍ SOCIAL: El meu gerent d'habitatge s'està comportant de manera irrespectuosa cap a mi i inadequadament. Què he de fer? // *“My housing manager is behaving disrespectfully towards me and behaving inappropriately. What shall I do?”*

- ⇒ No pots fer res. Només gràcies a l'Estat que et proporciona un sostre. // *“You can do nothing. Just thankful to the State that provides you a roof.”*
- ⇒ Pots informar l'organisme públic responsable de la gestió de l'habitatge social per denunciar el comportament del gestor i demanar una solució al problema. // *“You can report it to the public body in charge of social housing management to denounce the behavior of the manager and to request a solution to the problem.”*

8.2. Annex 2

Eligibility criteria for social housing in selected OECD countries¹

	Eligibility	Income threshold?	Priority allocation
Countries with a large social housing stock (over 20% of total housing stock):			
Austria	Criteria assessed in selecting eligible households include income levels and household composition/size.	Yes	Priority allocation takes into account: time spent on waiting list, disabled household member, and current housing situation. Allocation schemes vary by provider; in the case of <i>Wiener Wohnen</i> , there are fast-track procedures for urgent cases.
Denmark	All households are eligible.	No	Priority allocation takes into account: time spent on waiting list, disabled or elderly household member, current housing situation and household composition/size. Also, municipalities can assign households to social housing, which takes priority of waiting list.
The Netherlands	80% of new units must be allocated to households with an annual income below a given threshold; 10% of new units may be allocated to households with an annual income that falls between a slightly higher range; housing associations may freely allocated to the remaining 10%.	Yes	Certain groups take precedence: households with problems related to health, security, social factors, force majeure or calamities.
Countries with a moderately sized social housing stock (between 10-19% of total housing stock):			
Ireland	Income ceilings; must not have previous rent arrears; and there must be no suitable alternative accommodation available.	Yes	A range of social criteria to determine vulnerability; in Dublin, among eligible households, social housing is allocated in first priority to specific cases (relating to medical or welfare conditions, the homeless and Travellers); in second priority to, inter alia, people living in overcrowded conditions; and in third priority to all other eligible households.
United Kingdom (England) ²	Application is open to all British citizens or non-citizens who have the right to stay in the UK for an unlimited time. Allocation by local authorities according to their own criteria.	varies across local authorities	Local authorities must give 'reasonable preference' to people who are officially classified as homeless; people living in overcrowded, unsatisfactory or insanitary accommodation; people who need to move on medical or welfare grounds, including relating to a disability; and people who need to move to avoid hardship to themselves or others. Additional criteria can be set at local level.
Countries with a small social housing stock (approx. 2-9% of total housing stock)			
Germany	Income ceilings decided by each regional authority (Länder) and direct allocation by municipalities; requires legal residency of at least one year	Yes	
Italy	Income ceilings; occupational or residential link with the municipality; nationality	Yes	Point system based on housing conditions and number of dependent children
Countries with a very small social housing stock (less than 2% of social housing stock)			
Estonia	Municipalities can determine their own eligibility criteria.	varies across local authorities	In the capital area, priority is accorded to young families and essential workers (e.g. teachers, doctors, nurses).
Latvia	Low-income households	Yes	Priority to people who are victims of natural disasters, as well as to households that have been evicted and are low-income, elderly, disabled, taking care of a dependent child/elderly or disabled person, and/or several other specific cases.

Note: 1. For information on other countries, refer to [indicator PH4.3](#) in OECD (2020_[2]). 2. Housing policy is devolved in the United Kingdom; as such, the social housing systems throughout the United Kingdom differ in some respects.

Source: Adapted from OECD (2020_[25]), European Parliament (2013_[23]); OECD QuASH; OECD (2020_[2]).