

Auditoría sobre participación de FEANTSA y OSW



Involucrar a las personas sin hogar en la toma de decisiones que afectan a los servicios de los que son usuarios:

Una visión de conjunto de las prácticas existentes entre las entidades que trabajan con este colectivo

ESTE INFORME ESTÁ FINANCIADO CON CARGO A FONDOS PROCEDENTES DE LA INICIATIVA COMUNITARIA EQUAL Y EL FSE



FEANTSA



La foto de la portada fue enviada por la organización Kilimaka de Grecia

Sumario Ejecutivo

Antecedentes:

En el marco de su actual programa, TMD Londres (Abordar en Londres la problemática de las personas que experimentan desventajas múltiples a través de la mejora de la Empleabilidad), OSW se dirigió a FEANTSA para confiarle la realización de una auditoría de las prácticas existentes entre sus miembros en el campo de la participación de los usuarios. El objetivo de esta auditoría es obtener una visión de conjunto de las prácticas existentes en los Estados Miembros de la UE; identificar algunas prácticas recomendables o innovadoras en este área; examinar las opiniones, enfoques e inquietudes predominantes entre las entidades que trabajan con el colectivo de personas sin hogar e identificar las barreras comunes a la participación de los usuarios.

A tal fin, se envió a todas las organizaciones que son miembro de FEANTSA un cuestionario sobre participación. El cuestionario se redactó deliberadamente en términos muy generales y partiendo de una interpretación amplia del término participación, a fin de atender a la vasta y dispar gama de experiencias en este área entre los distintos miembros de FEANTSA. Se recibieron treinta y seis respuestas, procedentes de un total de 16 Estados Miembros de la UE, incluyendo tres de los nuevos Estados Miembros. A continuación se resumen los hallazgos que resultaron de las respuestas al cuestionario.

La participación en los países de la UE:

Quizás el hallazgo más importante que emergió del cuestionario fue el fuerte apoyo y confianza de los que goza el principio de participación entre las entidades que trabajan con el colectivo de personas sin hogar en la UE. Con la sola excepción de una organización portuguesa que trabaja con personas sin hogar inmigrantes de los países del Este, todas las organizaciones que contestaron el cuestionario tratan de promover la participación de los usuarios dentro de sus estructuras. En el caso de esta organización portuguesa, el hecho de trabajar con inmigrantes a corto plazo, con todo lo que esto implica en términos de barreras lingüísticas y culturales, y haciendo frente a situaciones de inmediata urgencia, hacen que la participación no sea realmente factible. No

obstante, incluso esta organización procura consultar a sus usuarios a fin de responder de forma más efectiva a sus necesidades.

Muchas de las organizaciones que respondieron al cuestionario describieron la participación como un elemento inherente y clave en su enfoque, filosofía y la "cultura" de su organización. Muchas de estas organizaciones consideran que la participación es un elemento esencial del proceso de reinserción social y, como tal, constituye una parte fundamental de su trabajo.

Las formas que puede tomar la participación, así como lo que cada organización entiende por participación, varían. No obstante, han surgido ciertos planteamientos frecuentes y que comparten varias de las organizaciones:

- La participación activa de las personas sin hogar en el diseño y puesta en práctica de su plan de tratamiento y reinserción es absolutamente fundamental para su éxito. Este es un principio que casi todas las entidades que trabajan con personas sin hogar en la UE tratan de poner en práctica.
- La participación en forma de reuniones de, y con, los usuarios de los servicios está presente en una forma u otra en casi todas las organizaciones que respondieron al cuestionario.
- Estas reuniones pueden adoptar la forma de:
 - Reuniones de los residentes en proyectos residenciales
 - Asambleas celebradas de forma periódica para consultar a los usuarios sobre cuestiones específicas.
 - Grupos informales de discusión
 - Grupos de trabajo sobre proyectos
 - Reuniones de carácter formal entre los usuarios y los representantes de la administración de la organización.
- En aquellos casos en los que existe la obligación legal de aplicar los principios de participación, a menudo encontramos estructuras de carácter más formal –tales como un Consejo de Clientes– que es donde se centran principalmente las actividades en este área. Este es el caso en Francia, Dinamarca, los Países Bajos y Hungría. Sin embargo, las organizaciones que trabajan en estos países señalaron que su apoyo a la

2

participación de los usuarios era anterior a la entrada en vigor de la obligación legal y que aún se seguían manteniendo otras prácticas de carácter más informal.

- Tan sólo en el Reino Unido y Holanda se ha encontrado algún caso en el que los usuarios tomaran parte en los procesos de selección del personal de la organización y únicamente hicieron referencia a esta práctica dos organizaciones.
- Las consultas en forma de cuestionarios de satisfacción y buzones de sugerencias constituyen una práctica bastante extendida para recoger las impresiones de los usuarios en este área.
- Existen algunos ejemplos de participación de los usuarios a través de su implicación en proyectos de investigación referentes a los servicios que ellos utilizan.
- En algunas de las Organizaciones que respondieron al cuestionario, la participación de los usuarios tenía lugar a través de la transferencia de responsabilidad a los mismos sobre algunas de las tareas de gestión y operación del centro.
- Ciertas organizaciones también hicieron alusión a la organización de cursos de formación e intercambios sobre este tema. Por lo general, tales intercambios incluyen contribuciones de los usuarios de los servicios.

Beneficios:

Todas las organizaciones que respondieron al cuestionario se mostraron muy seguras a cerca de los beneficios que se derivaban de la participación. A pesar de que tenía un mayor impacto sobre los servicios y formas de trabajar para unos que para otros, a todos les parecía que los beneficios generales que se derivaban de la participación eran innegables.

- Casi todas las organizaciones que respondieron dijeron que la participación de los usuarios en la concepción y organización de los servicios traía como resultado unos servicios más efectivos, mejor orientados y más útiles (94.4%).
- La satisfacción del personal (13.9%) y los usuarios ((83.3%) son otro resultado de la participación.
- Muchas organizaciones estimaban que una mayor confianza, capacitación e inversión personal en los procesos de toma de decisiones eran algunos de los beneficios positivos que se derivaban para los usuarios de los servicios (58.3%).

- Algunas organizaciones creían que uno de los beneficios que resultaban para las entidades que trabajan con este colectivo, es que les hacía replantearse sus percepciones sobre los usuarios y las relaciones con ellos (19.4%).
- Algunos manifestaron que veían la participación como un paso positivo y fundamental hacia la reinserción social (19.44%).

Barreras y peligros

La mayoría de las organizaciones reconocieron que implantar una participación real de las personas sin hogar en las estructuras de sus respectivas organizaciones puede no ser tarea fácil y advirtieron que unas expectativas demasiado altas pueden ser un obstáculo.

- Muchas organizaciones mencionaron el abuso de determinadas sustancias y la mala salud, como un obstáculo para la efectiva participación de las personas sin hogar (22.22%).
- También destacaron el hecho de que, dadas la fragilidad y vulnerabilidad de muchos de los usuarios, asumir responsabilidades y un rol activo dentro de la organización no es realmente una posibilidad (25%).
- Algunas organizaciones mencionaron la frustración y la toma del control por parte del personal de la organización, de la marcha de las reuniones de participación, como uno de los peligros a evitar. Para que la participación funcione hacen falta paciencia y tiempo (13.9%).
- Algunas organizaciones pensaban que eran consideraciones de índole práctica, relacionadas con el tiempo y el dinero, las que les impedían hacer tanto como les gustaría (13.9%).
- Muchas organizaciones estimaban que existía una problemática contradicción entre la estrecha implicación de los usuarios en la gestión de los servicios, por un lado, y el querer que sean capaces de abandonar ese servicio, probablemente en un período de tiempo bastante corto, por el otro. (22.2%)

Conclusiones

Los miembros de FEANTSA que respondieron al cuestionario consideraban que la participación de los usuarios era un aspecto fundamental de su labor y uno que muchos (80.6%) tienen previsto seguir desarrollando e invirtiendo en él, en el futuro. Para algunos, era un ele-

mento relativamente nuevo de su trabajo (16.7%), especialmente aquellas formas de participación tales como las reuniones de usuarios y la consulta a los mismos.

Sin embargo, está claro que la participación de los usuarios es un principio y una práctica claramente consolidados entre muchas de las organizaciones del sector, que operan en los 15 Estados Miembros que respondieron de forma positiva a este cuestionario y, por eso, debemos concluir que los beneficios que se derivan de la participación pesan mucho más que las dificultades que ésta plantea. En algunos países como Hungría, Dinamarca, Francia y Holanda la participación de los usuarios ha quedado plasmada en la ley.

La ausencia de respuestas al cuestionario por parte de los miembros de FEANTSA en países como Austria, Finlandia, Latvia, Lituania, Polonia, Eslovaquia, Malta y Eslovenia es debida, en gran parte, a las barreras del idioma (el cuestionario únicamente se encontraba disponible en francés e inglés. Los miembros de FEANTSA en España y Hungría lo tradujeron a los idiomas de sus respectivos países por iniciativa propia), así como a la falta de tiempo o recursos para dedicarlos a este trabajo extra. No se debe suponer de forma automática que estas organizaciones y países no tienen experiencia, o interés en esta área, ya que ciertos miembros de FEANTSA, que no respondieron al cuestionario, se sabe que están activos en este campo. No obstante, este informe ofrece una visión de conjunto de la situación únicamente en los 16 países que sí respondieron al cuestionario.

Las organizaciones que respondieron al cuestionario expresaron su interés en el informe que se elaboraría con sus respuestas y en averiguar más cosas a cerca de lo que se está haciendo en otros países. Algunas organizaciones consideraron que éste era un tema que era útil someter a consideración en estos momentos, ya que es probable que en ciertos países se imponga por ley la obligación de aplicar ciertas prácticas de participación de los usuarios.

Índice

4

Resumen Ejecutivo	1
Antecedentes	6
FEANTSA	6
OSW y TMD Londres	6
Objetivos de la Auditoría sobre participación	6
Preparar un cuestionario	7
¿Qué organizaciones respondieron al cuestionario?	7
¿Qué organizaciones no respondieron al cuestionario?	8
Distintas formas de entender la participación de los usuarios y los objetivos que las sustentan	9
Niveles de participación	9
Definiciones de participación	9
Un modo efectivo de incrementar la calidad de los servicios: una forma práctica de entender la participación	9
Promover la democracia, la ciudadanía y el desarrollo: una forma filosófica y basada en derechos de entender la participación ..	10
Formas de participación	11
Prácticas universales	11
Reuniones de Usuarios en proyectos residenciales y centros de día	11
Asambleas de carácter periódico para consultar a los usuarios sobre un asunto específico	12
Reuniones formales entre los usuarios y los representantes de la administración del centro	12
Grupos informales de discusión y grupos de trabajo sobre proyectos	12
Participación paralela: consultas a través de cuestionarios	13
Participación mediante la transferencia de responsabilidad a los usuarios sobre determinados aspectos prácticos del servicio ...	13
Participación mediante la organización de formación e intercambios sobre este tema	13
Beneficios de la participación.	15
La participación como una parte del modo de trabajar – un paso hacia la reinserción social	15
Mejores servicios – satisfacción del personal y los usuarios	15
Legitimidad política de la organización	16
Echar abajo las barreras y “sacudir” las percepciones	16

Barreras y peligros	17
Expectativas demasiado altas	17
Consideraciones pragmáticas: Salud, abuso de sustancias y estancias de corta duración	17
Acaparamiento de la participación	17
Barreras de índole práctica	18
Problemática contradicción entre la implicación y la transición	18
Algunas prácticas innovadoras: un análisis más detenido	19
España: Associació Raixa –formar a los pacientes para que pasen a formar parte del equipo del centro	19
Países Bajos y Dinamarca: participación de personas sin hogar y de las que lo fueron en la elaboración de políticas	19
Investigación por los pares en el Reino Unido e Irlanda	21
Red de Participación en Alemania: (Die Bundesbetroffeneninitiative - BBI)	22
Conclusiones	24
Anexo 1: El cuestionario sobre participación	27
Anexo 2: Organizaciones que han respondido al cuestionario	32

Antecedentes

6

Este informe ha sido elaborado por la ONG europea FEANTSA, sobre la base del encargo que una de sus organizaciones miembro del Reino Unido, OSW¹, le hizo en nombre de la Agrupación de Desarrollo EQUAL que gestiona (TMD Londres “Abordar en Londres la problemática de las personas que experimentan desventajas múltiples a través de la mejora de su Empleabilidad”). Este proyecto abarca varias cuestiones relacionadas con la empleabilidad y hacer más fácil el acceso y vuelta al mercado de trabajo de las personas desfavorecidas. El proyecto está financiado con fondos procedentes de la iniciativa comunitaria EQUAL y el Fondo Social Europeo.

FEANTSA

FEANTSA es la Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con las Personas Sin Hogar. Fue fundada en 1989 como organización no gubernamental de carácter europeo. FEANTSA está formada por alrededor de 90 organizaciones procedentes de 24 de los Estados Miembros de la Unión Europea, y cuenta así mismo con algunos miembros colaboradores de fuera de la UE. Sus miembros son ONGs que prestan una amplia gama de servicios a personas sin hogar, incluyendo alojamiento y acompañamiento social. OSW es una de estas organizaciones miembro de FEANTSA.

FEANTSA es la única gran red Europea que se centra de forma exclusiva en la cuestión de las personas sin hogar a nivel europeo. Recibe apoyo económico de la Comisión Europea para la puesta en práctica de su programa de acción. FEANTSA trabaja de forma estrecha con las Instituciones Europeas.

OSW

Off the Streets and into Work² (OSW), es una organización benéfica del Reino Unido que proporciona apoyo a las personas sin hogar, o que están en riesgo de serlo,

para que escapen de la pobreza y la exclusión. Su objetivo es ayudar a las personas sin hogar a avanzar hacia la empleabilidad, desarrollando las diversas habilidades y competencias que les permitirán acceder al mercado de trabajo.

OSW funciona como una red, basada en la relación entre un pequeño equipo central y un grupo más amplio de agencias que participan y contribuyen de diversas maneras en la puesta en práctica del programa de OSW.

Objetivos de la Auditoría sobre Participación

OSW defiende firmemente un enfoque participativo de la prestación de los servicios a sus “clientes”, y sostiene que la participación de los usuarios es un elemento clave para vencer la exclusión y cimentar la empleabilidad de los mismos. No cabe duda de que el apoyo a la fuerte participación de los usuarios en la prestación de los servicios está bastante extendido en el Reino Unido, que, en ocasiones, es visto por los países vecinos un tanto como el cabecilla o el líder en este campo*. OSW quería tener una idea más exacta sobre cuáles son los puntos de vista y las prácticas existentes en otros países de la UE.

En el marco del proyecto, esta auditoría sobre participación ayuda a la AD TMD Londres a establecer una línea de base para las prácticas de participación existentes en los Estados Miembros de la UE. Sirve para conocer lo que se está haciendo en la actualidad en este campo (las prácticas recomendables o las prácticas emergentes); así como para identificar las barreras, cuestiones, políticas o inquietudes que pueden inhibir la consideración o la puesta en práctica, entre las instituciones que trabajan con el colectivo de personas sin hogar, de un enfoque participativo. Gracias a esta auditoría se establece la línea de base contra la que se podrá medir el progreso

¹ OSW (Off the Streets and into Work)

² Fuera de las calles y en un trabajo

* La ONG Irlandesa Simon Communities of Ireland precisó en su respuesta al cuestionario que sus progresos en este área estaban enormemente influenciados por las prácticas existentes en el Reino Unido.

realizado cuando al final del programa EQUAL, en el 2007, se lleve a cabo la evaluación formal del mismo por peritos independientes.

También dentro de FEANTSA, esta iniciativa para establecer una visión global de las prácticas existentes en este área en los países de la UE, ha sido muy bien recibida. A lo largo de los últimos años, los miembros de FEANTSA han venido expresando su apoyo en favor de un enfoque participativo y han pedido a FEANTSA que preste mayor atención a este tema dentro de sus propias estructuras. Llevar a cabo esta auditoría ha resultado ser un valioso primer paso hacia un claro y estructurado enfoque sobre la cuestión de hacer de la participación un elemento central del trabajo de FEANTSA. Ha servido para poner de relieve los que, según los miembros de FEANTSA, son el potencial y los puntos fuertes de un enfoque participativo y también algunas prácticas eficaces en este área, así como los obstáculos y los peligros que pueden hacer difícil una buena participación.

Preparar un cuestionario

Se decidió que consultar a los miembros mediante un cuestionario sería la forma más conveniente de reunir la información para la auditoría sobre participación. Asimismo, se estimó que una mezcla de preguntas abiertas y cerradas sería la mejor fórmula, dado que el marco común de las preguntas cerradas permite un cierto grado de comparación, mientras que las preguntas abiertas dejan espacio para la descripción de los distintos enfoques y formas de participación.

El cuestionario hacía igualmente necesario que se propusiera una noción común de lo que debe entenderse por participación que sirviera como base para responder al cuestionario. Tanto FEANTSA como OSW, creyeron que era importante no imponer ninguna definición con el cuestionario, ya que esto podría suponer la exclusión de prácticas y enfoques, en potencia interesantes, y de relevancia. Se decidió sugerir como definición de participación “la implicación de las personas sin hogar en los procesos de toma de decisiones que afectan a los servicios que se destinan a ellos”, sin desarrollarla más. De

esta forma se dejaba la puerta abierta a las personas que respondieron al cuestionario para que interpretasen este término según sus experiencias en este área. La versión final del cuestionario que se circuló entre los miembros de FEANTSA puede encontrarse en el Anexo 1º de este informe.

¿Qué organizaciones respondieron al cuestionario?

El cuestionario se envió a 90 organizaciones, todas ellas entidades que trabajan con el colectivo de Personas Sin Hogar. Se recibieron respuestas de 36 organizaciones procedentes de 16 de los Estados Miembros de la UE. A pesar de que, a primera vista, el nivel de respuesta pudiera parecer un tanto decepcionante, debe tenerse en cuenta que en muchos países, las organizaciones miembro de FEANTSA están representadas por una Federación de Organizaciones con capacidad para ofrecer una respuesta aplicable a todo el territorio de la región o país en cuestión. Además, en muchos países, las grandes redes de organizaciones están acostumbradas a presentar una visión general de la situación cuando se les solicita y las organizaciones que son miembros asociados de FEANTSA, y que son más pequeñas, puede que opten por permitir quedar representadas en las respuestas que den las Redes de las que forman parte, en lugar de responder individualmente. Esto significa, que se puede considerar que las respuestas obtenidas ofrecen una visión de conjunto representativa y buena, pese a que el índice de respuesta no sea particularmente alto.

En los países que se cita a continuación hubo Federaciones de Organizaciones que respondieron al cuestionario: en Bélgica (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk que es una Federación de Organizaciones de la parte flamenca); en Francia (FNARS, FAPIL y Habitat et Humanisme que son tres Federaciones de Organizaciones de ámbito nacional); en Italia (FIOpsd que es la organización de ámbito nacional que aglutina a todas las organizaciones italianas); en Alemania (BAGW es una Federación de Organizaciones de ámbito nacional); y en Luxemburgo (Caritas Luxemburgo que es la red de organizaciones de Caritas en ese país y es el único miembro de FEANTSA en ese país).

Los dieciséis países de los que se recibió alguna respuesta son los siguientes: Bélgica, República Checa, Dinamarca, Estonia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Holanda, España, Suecia y el Reino Unido. En el Anexo 2º de este informe se puede encontrar la lista completa de las organizaciones que han respondido al cuestionario.

¿Qué organizaciones no respondieron al cuestionario?

No se recibió ninguna respuesta de los miembros de FEANTSA en Austria, Finlandia, Latvia, Lituania, Polonia, Eslovaquia, Malta y Eslovenia.

Uno de los factores clave detrás del índice relativamente bajo de respuestas al cuestionario, fue la barrera lingüística. El cuestionario se envió en inglés y en francés. Asimismo, gracias a los esfuerzos de los miembros de FEANTSA en España y Hungría, también se dispuso de versiones del cuestionario en los idiomas respectivos de estos dos países. Las respuestas que se recibieron reflejan claramente este hecho (10 respuestas del Reino Unido e Irlanda, 3 de Federaciones de Organizaciones en Francia, 3 de Hungría y 4 de España). La ventaja de recibir y poder contestar al cuestionario en el idioma del país de origen, supuso que las respuestas recibidas de las organizaciones que habían recibido, y podían contestar al cuestionario en su propia lengua, eran a menudo más elaboradas y detalladas que las que se obtuvo de aquellas que debían responder en un idioma que no era el suyo.

La ausencia de respuesta por parte de los miembros de FEANTSA en países como Austria, Finlandia, Latvia, Lituania, Polonia, Eslovaquia, Malta y Eslovenia, puede en gran medida explicarse en base a este hecho. Aquellos miembros a los que se preguntó de manera informal sobre los motivos por los que no habían contestado al cuestionario, mencionaron la falta de tiempo o recursos. Señalaron que era difícil para ellos encontrar el tiempo para sentarse y trabajar en un documento, en un idioma que no es el propio, cuando tenían otros asuntos más urgentes de su trabajo diario que atender.

El que los niveles de respuesta más bajos se concentren en los nuevos Estados Miembros de la UE no hace más que reflejar el hecho de que las organizaciones de estos Estados han sido miembros de FEANTSA únicamente desde Octubre del 2004 y sólo de forma gradual van asumiendo un papel más activo dentro de la organización.

Por eso, no debería suponerse de forma automática que la falta de respuesta implica una falta de experiencia o interés en éste área, pues se sabe que algunos de los miembros de FEANTSA, que no respondieron al cuestionario, están activos en este campo.

Sin embargo, debido a la ausencia de respuestas procedentes de estos países, el presente informe ofrece una visión de conjunto únicamente de las prácticas de participación en los 16 países que sí respondieron al cuestionario.

Distintas formas de entender la participación de los usuarios y los objetivos que las sustentan

Niveles de participación

Quizás el hallazgo más importante que emergió del cuestionario fue el fuerte apoyo y confianza de los que goza el principio de participación entre las entidades que trabajan con el colectivo de personas sin hogar en la UE. El cuestionario sirvió para poner de relieve unos altos niveles de participación, presentes casi de forma uniforme, en todas las organizaciones que respondieron al cuestionario. Con la sola excepción de una organización portuguesa (que trabaja con personas sin hogar inmigrantes de los países del Este) todas las organizaciones que contestaron el cuestionario tratan de promover la participación de los usuarios dentro de sus estructuras. (En el caso de esta organización portuguesa, el hecho de trabajar con inmigrantes a corto plazo, con todo lo que esto implica en términos de barreras lingüísticas y culturales, y haciendo frente a situaciones de inmediata urgencia, hacen que la participación no sea realmente factible. No obstante, incluso esta organización procura consultar a sus usuarios a fin de responder de forma más efectiva a sus necesidades. Muchas de las organizaciones que respondieron al cuestionario, consideran la participación de los usuarios como un elemento inherente y clave de su forma de enfocar la prestación de sus servicios.

Definiciones de participación

De hecho, muy pocos de entre los que respondieron al cuestionario, tenían en realidad una definición, digamos oficial, del concepto de participación. Las organizaciones procedentes de alguno de los países donde se impone por ley la obligación de aplicar determinadas prácticas en este campo, sugirieron que la participación podría definirse, de forma rigurosa, en términos de la observancia de estas obligaciones oficiales, pero que su propia forma de entender la participación de los usuarios iba más allá del marco establecido por la ley. Así, en Holanda y Hungría por ejemplo, la participación puede ser entendida como el establecimiento de Consejos de

clientes o foros de clientes, aunque en realidad, las organizaciones que trabajan con personas sin hogar en estos países, por lo general, también comparten formas de entender la participación más filosóficas y basadas en derechos, así como las visiones prácticas que se detallan más abajo. Estas dos formas de entender la participación (la más práctica y la ética) se examinan de forma separada a continuación por motivos de mayor claridad; sin embargo, en muchos casos, las organizaciones que respondieron se adhirieron a ambas.

Un modo efectivo de incrementar la calidad de los servicios: una forma práctica de entender la participación

La forma de entender la participación descrita por muchas de las organizaciones que respondieron al cuestionario se apoyaba en la creencia de que las consultas frecuentes y la cooperación con los usuarios de los servicios trae como resultado unos servicios de mejor calidad. Por eso, entienden la participación en términos muy prácticos; como la implicación de los usuarios en el diseño y la organización de los servicios. Cuanto mayor es el conocimiento que se tiene a cerca de las necesidades de los usuarios, mejor se puede responder a ellas. Muchos insistieron en el hecho de que las personas sin hogar debían participar en la planificación y puesta en práctica de sus respectivos itinerarios de desarrollo y reinserción, como única forma de que se pudieran obtener buenos resultados. Algunos destacaron que promover la participación de los usuarios mejora las relaciones entre el personal y los usuarios y que es muy importante para los usuarios sentir que tienen voz y voto en la forma en que se organizan los servicios, ya que se crea un sentimiento de implicación y propiedad (lo sienten como algo suyo). La organización checa, Armada Spasy, explicó que la participación “es parte de la evaluación de que el servicio es de buena calidad. Ya que supone que el usuario es capaz de tomar parte en el desarrollo de los servicios a nivel práctico”.

Algunas organizaciones describieron su forma de entender la participación como algo que incluye, no sólo la intervención de los usuarios en el diseño y organización de los servicios, sino también en la prestación del servicio (tras haber recibido la formación oportuna, o dentro de un marco de apoyo). En algunos sentidos, este enfoque combina ambos, un enfoque muy práctico y basado en la necesidad y un enfoque basado en valores. La prestación u organización de los servicios por los usuarios puede mejorar la calidad y así como un funcionamiento fluido de los servicios, pero también requiere un trabajo considerable por parte del personal de la organización, que son los que proporcionan la formación y el marco de apoyo que hacen esto posible. Esto está justificado por la convicción, en primer lugar, de que conferir la prestación del servicio a los usuarios del mismo, es la forma más auténtica y democrática de poner en práctica la participación y en segundo, de que es un paso esencial hacia la capacitación de los usuarios. La participación de los usuarios puede, no obstante, tomar formas muy prácticas y prosaicas; La Organización francesa Habitat et Humanisme contó cómo los usuarios que viven en sus dependencias participan en turnos de limpieza, cocina, o para atender la recepción por las noches etc. aunque siempre dentro de un marco de apoyo.

Promover la democracia, la ciudadanía y el desarrollo: una forma filosofía y basada en los derechos de la persona de entender la participación

Algunas de las organizaciones que respondieron al cuestionario describieron la participación de los usuarios como una parte fundamental de la filosofía y la cultura de sus respectivas organizaciones. Por eso para estas organizaciones la mejora de la calidad de los servicios podría ser vista como un efecto muy deseable, pero secundario; siendo el principal objetivo involucrar a las personas sin hogar en la toma de decisiones y hacer que tengan un papel activo a fin de empezar a trabajar para deshacer los efectos, que sobre estas personas, ha tenido el haber estado marginados, dentro de la sociedad, de la toma de decisiones y la ciudadanía.

Así, la organización “Nuevo Albergo Popolare” en Italia, por ejemplo, ha organizado el total funcionamiento de sus servicios, partiendo de este principio y los percibe como la encarnación de una “especie de ciudadanía pro-activa para gente que solía estar marginada”. Esta forma de entender la participación está fuertemente basada en los derechos - el derecho de las personas sin hogar a participar de forma democrática en la organización de los servicios- pero también en el deseo de capacitarles para ejercer sus derechos como ciudadanos en la sociedad. Puede ser un intento de dar sentido a este período de la vida de los usuarios y de poner de relieve la importancia de estar presente cuando se toman decisiones. De ahí que la participación sea una parte indispensable del proceso de reinserción social.

Esta es igualmente una forma de entender la participación, deliberadamente centrada en las personas. Al promover la participación, las organizaciones que trabajan con este colectivo buscan de forma activa cambiar la visión que se tiene de los usuarios, como personas con necesidades, a una visión de los usuarios como un recurso y como actores. Esta concepción se basa en la creencia de que los usuarios de los servicios son los principales actores de su situación y también los principales actores en la solución. La organización Salvation Army de Hungría, explica que la participación dentro de sus estructuras crece sobre la base de su creencia fundamental y de carácter cristiano, de que el mundo únicamente pueden cambiarlo las personas que han sido transformadas (por la gracia de Dios), por lo que el cambio debe empezar desde la persona. Mientras, la Organización Centrum voor Dienstverlening, de los Países Bajos, trabaja sobre la base de que los usuarios son un “espejo” (que refleja la calidad de los servicios) y un “contra-socio” (esto es, un socio de igual peso, en todos los procesos relacionados con el servicio).

Aunque tanto las formas de entender la participación varían un tanto y los objetivos que los sustentan pueden ser diversos, las formas que toma la participación tienden, sin embargo, a ser bastante similares de un país a otro, tal y como tendremos ocasión de comprobar en la siguiente sección.

Formas de participación

Prácticas Universales:

Algunas de las prácticas de participación eran comunes a la inmensa mayoría de las organizaciones que respondieron al cuestionario. Entidades de todos los países miembros de la UE destacaron que, según su experiencia, la participación activa de las personas sin hogar en el diseño y puesta en práctica de sus respectivos tratamientos e itinerarios de reinserción es absolutamente fundamental para su éxito. Éste es un principio que casi todas las organizaciones intentan aplicar en la medida de lo posible. En algunos casos, tales como el de FILOS en España, es en las reuniones de cada usuario con el Gerente del centro y un trabajador social, donde se recogen las impresiones de los usuarios sobre la calidad de los servicios y el grado de satisfacción. Una u otra forma de participación a través de reuniones de, y con, los usuarios, está presente en casi todas las organizaciones que respondieron al cuestionario. La forma que adquieren estas reuniones varía en cierto modo en función de la naturaleza del proyecto o servicio y de los objetivos de la reunión. Algunos de los ejemplos más habituales se examinan a continuación.

Reuniones de Usuarios en proyectos residenciales y Centros de día

En los casos en que las organizaciones ofrecen alojamiento a los usuarios, la participación a menudo se realiza a través de reuniones de residentes. Éstas se organizan, por lo general, con regularidad y de forma periódica. Reuniones del mismo tipo tienen lugar en los centros de día, aunque la participación en estos casos puede ser menor y hay una mayor rotación en la asistencia a las mismas. Las respuestas al cuestionario sugieren que tales reuniones son más frecuentes en proyectos de menor tamaño, en los que los residentes están muy implicados en la gestión diaria del centro. Las reuniones, que por lo general son semanales, son muy útiles ya que permiten sacar a la luz los problemas y ocuparse

de ellos con prontitud. Asimismo, son también un buen foro para planificar el día a día de la organización (las tareas comunes y la vida en común). Este tipo de reuniones fue mencionado por proyectos tales como un albergue para mujeres sin hogar en Hungría, un proyecto de reciclaje gestionado por los usuarios en el marco de la Organización Kilimaka en Grecia y un proyecto residencial gestionado por Habitat et Humanisme en Francia. También se hizo referencia a este tipo de reuniones en relación con la operación de los pisos gestionados por Arrels Fundació en España.

En proyectos de mayor dimensión y albergues, parecería sin embargo que lo más corriente son las reuniones de carácter mensual o incluso trimestral. De igual forma, en estas reuniones es posible que se aborden los problemas de tipo práctico que se planteen en el marco del servicio. A menudo, estas reuniones buscan asimismo consultar e implicar a los usuarios en el desarrollo de proyectos culturales o de ocio. Los centros y albergues de mayor tamaño en Estonia, Luxemburgo, los Países Bajos, Dinamarca y otros, hicieron referencia a reuniones de este tipo. Un ejemplo de este tipo de reuniones vino de Francia; el "Consejo de Vida Social", presente en la mayor parte de servicios a gran escala que se integran dentro de la Federación de Organizaciones de carácter nacional FNARS. Francia es uno de los países donde la creación de mecanismos de participación de los usuarios constituye una obligación impuesta por ley. De forma bastante inusual, la ley de este país no especifica la forma en que se ha de llevar a cabo la participación de los usuarios, sino que deja al criterio de las organizaciones mismas el desarrollo de formas efectivas de participación. El "Consejo de Vida Social" es una práctica bastante habitual, aunque a menudo se emplea en conjunción con otras formas de participación. El "Consejo de Vida Social" consiste en una asamblea general a la que pueden acudir todos los residentes que lo deseen. En la práctica, alrededor del 60 por ciento de los residentes suelen participar, los otros acostumbra a estar en un estado de confusión y vulnerabili-

dad tal que les es imposible tomar parte. Este Consejo se reúne una vez cada tres meses. Tanto su presidente como el secretario son elegidos por los residentes mediante, en general, votación secreta. La Organización está representada en las reuniones por el Director del centro, aunque también están presentes trabajadores sociales, un representante electo del personal de la organización y un administrador voluntario. No obstante, el Consejo no es una estructura de toma de decisiones y tampoco ejerce ningún poder sobre el funcionamiento de la organización. Su finalidad es principalmente la de servir de foro para el debate y el intercambio. En el Consejo se debate sobre temas relativos a los servicios prestados, el edificio, las reglas del servicio y las reglas de la casa, cómo la gente se relaciona dentro de las estructuras, las actividades de ocio y culturales, etc. El Consejo tiene su propio reglamento. Los asistentes deben pedir la palabra y no pueden hacer uso de este foro para saldar cuentas pendientes o resolver conflictos de carácter personal. El orden del día de la reunión se distribuye con ocho días de antelación y todos los residentes pueden añadir puntos al mismo. También se levanta acta de la reunión. La sesión termina con una reunión en la cafetería. El funcionamiento del Consejo se somete a evaluación cada año.

Asambleas de carácter periódico para consultar a los usuarios sobre un asunto específico

Además de estas reuniones de carácter regular, muchas organizaciones tienen un sistema a través del cual se pueden convocar reuniones extraordinarias en caso de que haya algún problema. Al nivel más simple, muchas organizaciones señalaron que los usuarios tienen la opción de dirigirse al director del centro y reunirse con él para solucionar cuestiones específicas. Este es, por ejemplo, el caso de la Escuela Kofoed en Dinamarca. Procedimientos algo más formales para la convocatoria de reuniones tras la presentación de una queja concreta, los encontramos en aquellos países en los que existe una obligación legal de implicar a los usuarios. Así, en Hungría, las organizaciones que respondieron al cuestionario explicaron que en su país las organizaciones tienen la obligación de crear dentro de sus estructuras un órgano conocido como

“Tribunal de defensa”. Éste es un órgano de carácter representativo que tiene algunos poderes de toma de decisiones. Por lo general, se reúne una vez al trimestre, pero también existe un procedimiento según el cual se ha de convocar una sesión extraordinaria dentro de los treinta días siguientes a la presentación de una queja por parte de un usuario. El tribunal está formado por dos usuarios, un familiar de un usuario, una persona que representa a los trabajadores del centro, y una persona que representa la Institución y que es nombrada por el Director. Este tribunal puede dar su opinión a cerca de los servicios que presta la organización. También puede debatir las quejas presentadas y definir y poner en marcha las medidas que se tomarán en respuesta.

Reuniones formales entre los usuarios y los representantes de la administración del centro

El “Tribunal de defensa” descrito anteriormente, es un ejemplo de reunión formal entre los usuarios y los representantes de la administración del centro. Este tipo de estructuras también existen en otros lugares pero sin la posibilidad de convocar reuniones extraordinarias cada vez que un usuario presenta una queja. En otros países asociaciones de representantes de los usuarios representan a los usuarios en las reuniones administrativas que tienen lugar en el seno de la organización. En St Mungo’s, en el Reino Unido, grupos focales de usuarios dan su punto de vista en las discusiones que sobre este tipo de cuestiones tienen lugar dentro de la estructura administrativa de la organización. En Holanda, las Organizaciones cuentan con una « Junta de Clientes » que durante todo el año se ocupa de asuntos tales como la satisfacción de los usuarios, la eficiencia de los servicios, etc. Y que se reúne de forma regular con la administración del centro.

Grupos Informales de discusión y grupos de trabajo sobre proyectos

Muchas organizaciones describieron un sistema de reuniones informales durante las cuales los usuarios pueden compartir e intercambiar ideas, así como hablar de las

cuestiones que deseen. En ocasiones, cuando hay una buena dinámica, estos grupos evolucionan y se centran en proyectos específicos, transformándose así en una especie de grupos de trabajo para un proyecto determinado. Así, encontramos algunos ejemplos de este tipo de grupos de trabajo en Dinamarca, en la Escuela Kofoed, que trabajó en colaboración con el personal del centro para crear un periódico de calle o en Francia, en la Organización Habitat et Humanisme, donde un grupo gestionado por los usuarios organizó un torneo de fútbol entre las diferentes organizaciones de la ciudad. Muchas organizaciones en Holanda, Dinamarca, España y Grecia comentaron que este tipo de experiencias han llevado con frecuencia a los usuarios a tratar de forma directa con los medios de comunicación sobre asuntos relacionados con su situación y los servicios a su disposición.

Participación Paralela: Consultas a través de cuestionarios

Las consultas a los usuarios en forma de cuestionarios de satisfacción y buzones de sugerencias son una práctica bastante extendida para recoger las impresiones de los usuarios sobre el servicio. Muchas de las organizaciones solicitan a todos los usuarios que completen un cuestionario al final de su estancia evaluando los servicios recibidos. Otras circulan cada cierto tiempo cuestionarios entre las personas que en ese momento están utilizando el servicio. Los cuestionarios se utilizan con el fin de desarrollar y mejorar el servicio. Las organizaciones francesas e inglesas a menudo ponen a disposición de los usuarios buzones de sugerencias o cuadernos para que estos hagan llegar sus sugerencias y también sus quejas, sobre las que puede que con posterioridad se debata en las reuniones de usuarios.

Participación mediante la transferencia de responsabilidad a los usuarios sobre determinados aspectos prácticos del servicio

Esta práctica ya se mencionó en la sección dedicada a las formas de entender la participación. Es algo que hacen algunas de las organizaciones que respondieron

al cuestionario, cuando la naturaleza del servicio lo hace posible. El objetivo perseguido es crear un sentimiento de propiedad, implicación y capacitación en los usuarios haciendo que asuman un papel activo dentro de la organización. Organizaciones en Francia, España y el Reino Unido mencionaron su costumbre de involucrar a los usuarios en la realización de ciertas tareas de la rutina diaria tales como la limpieza, cocinar, el transporte, hacer las camas etc. La realización de estas tareas a menudo tiene carácter voluntario.

Participación mediante la organización de formación e intercambios sobre este tema

La organización belga Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, imparte formación sobre participación a las organizaciones que forman parte de su Red. La práctica ha tenido bastante éxito y ha traído consigo fructíferos intercambios sobre este tema. También en Francia, las organizaciones miembro de FNARS realizan intercambios a nivel nacional y regional sobre este tema. En el curso de estos intercambios las organizaciones presentan experiencias que han dado buenos resultados, por lo general, los usuarios participan en la presentación de las experiencias y en el debate. Estos intercambios son asimismo considerados como provechosos por los miembros de la Red. En el Reino Unido, la organización Groundswell, que promueve y desarrolla iniciativas de auto-ayuda para las personas sin hogar, imparte formación sobre el tema de la efectiva participación de los usuarios a aquellas organizaciones interesadas. Otra de las organizaciones que respondió al cuestionario, St Mungo's, y que tomó parte en estas sesiones formativas impartidas por Groundswell, afirmó que constituían una buena forma de avanzar hacia la introducción de buenas prácticas en sus propias estructuras.

En esta sección la intención era ofrecer una visión de conjunto de las prácticas más comunes y extendidas en el campo de la participación a las que hicieron mención la mayoría de las organizaciones que respondieron al cuestionario. Hubo referencias en los cuestionarios a unas cuantas prácticas bastante innovadoras que no

14

encajan dentro del marco general de esta sección y que se expondrán con más detalle en la última sección del informe sobre prácticas innovadoras. Entre estas se incluyen, por ejemplo; la "investigación por los pares", personas sin hogar que llevan a cabo estudios sobre cuestiones relacionadas con el sinhogarismo; la participación de las personas sin hogar en el desarrollo de políticas a nivel local a través de estructuras de carácter participativo; la formación de los usuarios para que trabajen dentro de las propias organizaciones o la creación de una red de usuarios que opera mano a mano con las entidades prestadoras de servicios.

Beneficios de la participación de los usuarios

La participación como una parte del modo de trabajar – un paso hacia la reinserción social

Todas las organizaciones que respondieron al cuestionario se mostraron muy seguras respecto de los beneficios que se derivan de la participación de los usuarios. Aunque poner en práctica una buena participación no es siempre tarea fácil, de las respuestas al cuestionario se desprende que para las organizaciones es casi un alivio establecer estructuras de participación ya que dan respuesta a una necesidad de la que estas entidades venían siendo cada vez más conscientes. Dentro de las organizaciones, ha existido, desde hace ya mucho tiempo, la firme convicción de que los usuarios debían estar estrechamente implicados en el diseño y la puesta en práctica de los servicios, y ver que esto va tomando forma resulta altamente satisfactorio, incluso si el proceso no está exento de complicaciones. Tal y como lo expresó la organización del Reino Unido ST Mungo's: "Hemos, durante mucho tiempo, tenido el deseo de implicarnos en este aspecto de nuestro trabajo. El principal obstáculo ha sido siempre el no saber cómo hacerlo de manera eficaz en la práctica." De igual forma, la Organización "The Simon Communities", en Irlanda, se encuentra en estos momentos en mitad de un proceso de acumulación de experiencia y conocimientos en el área, puesto que tienen la impresión de que es algo de lo que en la actualidad carecen sus servicios y que quieren agregar. En Francia, FNARS explicó que, a pesar de que la ley aprobada en el 2002 hizo de la participación una obligación legal, muchas de las prácticas en este área eran anteriores a esta ley, ya que "la participación constituye una parte de los que son el objetivo y la razón de ser de esta organización: Esto es, la integración social". Del mismo sentimiento se hizo eco la organización danesa, SBS §94 Samarbejdende boformer efter servicelovens, que al describir los motivos por los que había puesto en práctica mecanismos de participación, declaró que "es lo éticamente correcto. Si queremos

una solución sostenible es absolutamente necesario implicar a los usuarios". El hecho de que casi todas las organizaciones que respondieron al cuestionario mencionaran la influencia de los usuarios como una de las razones por las que habían decidido introducir en sus estructuras mecanismos de participación, también apunta a esa convicción subyacente de que la participación debería ser una parte de sus respectivas formas de trabajar. Se cree firmemente que la participación es un paso positivo hacia la reinserción social y que éste es su valor fundamental.

Mejores servicios – satisfacción del personal y los usuarios

Aunque la participación tenía un mayor impacto en los servicios y formas de trabajar, para unos más que para otros, todos consideraron que sus beneficios en términos generales eran innegables. Casi todas las organizaciones que respondieron al cuestionario afirmaron, que la participación de los usuarios en la concepción y organización de los servicios traía consigo unos servicios mejor orientados, más eficaces y útiles. Estas organizaciones subrayaron que la participación les había proporcionado una mejor comprensión sobre cuáles son las necesidades reales de los usuarios y que esto les había permitido responder a ellas de forma realista y bien enfocada. Caritas de Luxemburgo también puso de relieve el hecho de que "la visión de los usuarios a cerca de los objetivos y el funcionamiento de los servicios a menudo se aparta bastante del objetivo y funcionamientos oficiales (esto es, la opinión del personal de la organización y de la organización en su totalidad.)"

La satisfacción de los usuarios y el personal, también son resultado de la participación. Los usuarios, por lo general, encuentran que los servicios son de mejor calidad cuando ellos han tomado parte en la configuración de los mismos para que respondan a sus necesidades y prioridades. Muchas organizaciones estimaron que una

mayor confianza, capacitación e inversión personal eran algunos de los beneficios que resultaban para los usuarios de la participación.

16

Legitimidad política de la organización

Organizaciones de Alemania, Italia y los Países Bajos destacaron como uno de los resultados positivos de la participación, la mayor legitimidad política de las organizaciones. En general, las organizaciones consideraron que las estrategias políticas de defensa de los derechos de las personas sin hogar y los contactos con los medios de comunicación tienen un mayor éxito cuando se basan en la participación de los usuarios.

Echar abajo las barreras y “sacudir” las percepciones

Ciertas organizaciones comentaron cómo la participación de los usuarios les había obligado a replantearse ciertas percepciones que, inconsciente o conscientemente, habían mantenido. A un nivel muy simple, varias organizaciones se refirieron a la importancia de ver a los usuarios como personas adultas. Las organizaciones que respondieron también contaron cómo habían cambiado sus ideas a fin de ver a las personas sin hogar como compañeros y actores en su propia situación. Todos consideraron este cambio como muy positivo.

Barreras y peligros

A pesar de que los beneficios derivados de la participación gozan de muy buena acogida entre las organizaciones que respondieron al cuestionario, no hubo ninguna organización para la cual promover la participación hubiera sido un camino de rosas, muy al contrario, todas sufrieron reveses y problemas en el proceso. En muchos casos, estos problemas o barreras puede que aún no hayan desaparecido.

Expectativas demasiado altas

La mayoría de las organizaciones reconocieron que introducir una auténtica participación de los usuarios dentro de sus estructuras puede ser una tarea difícil y advirtieron que, unas expectativas demasiado altas, también pueden ser un obstáculo. Muchas organizaciones avisaron que la participación puede al principio ser una lucha constante y que muchas organizaciones pueden tener la impresión de que los usuarios no desean participar y sentirse como resultado frustrados o desilusionados al ver que las reuniones no son un éxito inmediato. La organización belga, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, también advirtió del peligro que entraña hacer los procedimientos de participación demasiado formales y complicados, ya que esto podría intimidar a los usuarios y hacer que pierdan interés. La organización Groundswell, del Reino Unido, señaló que "a veces, los usuarios pueden sentirse desilusionados o desencantados si los gestos dan la impresión de ser meramente simbólicos". Por lo tanto, resulta claro que unas expectativas muy altas, en particular durante las primeras fases, pueden constituir un verdadero peligro para la participación.

Consideraciones pragmáticas: Salud, abuso de sustancias y estancias de corta duración

Muchas de las organizaciones que respondieron al cuestionario citaron el abuso de las drogas o el alcohol y el deterioro físico o psíquico de los usuarios, como obstá-

culos para la efectiva participación de los mismos en sus estructuras. Las enfermedades mentales relacionadas con el abuso de sustancias pueden simplemente suponer que la participación no sea una opción. El estado frágil y vulnerable de muchos de los usuarios, puede implicar el que la asunción de responsabilidades y un papel activo dentro de la organización esté más allá de sus capacidades reales, al menos durante un cierto período de tiempo. Puede que tampoco ellos tengan la suficiente confianza para asumir este tipo de rol activo. Estos factores son un problema en relación a todas las modalidades de participación, ya sea reuniones, cuestionarios o participación en proyectos o en la administración del servicio. El hecho de que muchas organizaciones sólo prestan sus servicios por cortos períodos de tiempo constituye asimismo una barrera para ciertas formas de participación. A penas queda tiempo para aplicar muchos de los mecanismos de participación que se han descrito en este informe. Las organizaciones que prestan este tipo de servicios y que respondieron a nuestro cuestionario, en general se limitan a aplicar el sistema de cuestionarios y buzones de sugerencias y a la implicación de las personas sin hogar en el desarrollo de sus respectivos planes de servicio. También está el hecho de que los usuarios que únicamente recurren a este tipo de servicios (a los que se prestan únicamente en base a períodos de tiempo cortos) puede que no experimenten ningún deseo real o motivación para involucrarse.

Acaparamiento de la participación

Como se mencionó en la primera sección, hay muchas probabilidades de que la participación de los usuarios sea lenta y difícil al principio. Algunas organizaciones mencionaron la frustración y la toma del control de la marcha de las reuniones de participación, por parte del personal de la organización, como una de las trampas en las que se ha de evitar caer. Para que la participación funcione se necesitan paciencia y tiempo. Por otro lado, hubo algunas organizaciones que igualmente mencio-

18

narón, entre los escollos que pueden surgir en el camino, el de la toma de control de los procesos de participación por parte de ciertos usuarios y que puede llegar hasta el punto de apartar a otros usuarios de los mismos. Si bien es muy positivo que el proceso de participación saque a la luz las cualidades de liderazgo de algunos de los usuarios, es importante que la dominancia de uno, o de un pequeño grupo de usuarios, no lleve a la exclusión de otros.

Barreras de índole práctica

Algunas organizaciones dijeron que había otras consideraciones de tipo práctico, relacionadas con el tiempo y el dinero, que les impedían hacer tanto como les gustaría. Se sentían incapaces de estirar más sus recursos para abarcar nuevas actividades, pese a tener la motivación para hacerlo. La organización checa Armada Spasy explicó asimismo que el miedo presente entre los usuarios, que creen que hay un riesgo asociado a la crítica del servicio, también dificultaba la participación en las estructuras de la organización. Esta organización explicó que “el concepto de reuniones con el Director del centro tiene aún que vencer la creencia de que quien habla en contra de la organización será de alguna forma penalizado”. Este problema, que únicamente fue mencionado por esta organización, podría parecer un legado del anterior Régimen Comunista. A pesar de que ninguna otra organización hizo referencia a este obstáculo, es ciertamente posible que el mismo esté presente en algún otro de los nuevos Estados Miembros de la UE.

Problemática contradicción entre la implicación y la transición

Muchas organizaciones pusieron de relieve una de las reservas o dudas sobre la participación y que se había dejado sentir a lo largo del tiempo, a saber, que hay una problemática contradicción entre la estrecha participación de los usuarios en la gestión de los servicios, por un lado, y el querer que sean capaces de seguir hacia delante y dejar el centro en el período de tiempo más corto posible. Esto puede ser un gran dilema, ya que bajo ningún concepto, quieren que la participación se convirtiese en algo que provocase su permanencia en el centro que, después de todo, está concebido como un espacio de transición.

Algunas prácticas innovadoras: un análisis más detenido

España: Associació Rauxa –formar a los pacientes para que pasen a formar parte del equipo del centro

La Associació Rauxa es una ONG sin ánimo de lucro, formada básicamente por voluntariado, con el objetivo primordial de paliar la situación de los indigentes o transeúntes crónicos, prioritariamente alcohólicos, a través de la oferta de un tratamiento de la adicción al alcohol y otras drogas.

El tratamiento de alcoholismo crónico suele durar unos dos años y medio y se compone de las siguientes etapas:

- 1) Oferta de recurso de transición a nivel de calle, donde se estimula la motivación para iniciar tratamiento: FURGONETA RAUXA con 6 literas (empezó en enero 1990).
- 2) Oferta recurso socio-sanitario donde se realiza tratamiento de la dependencia del alcohol: ALBERGUE RAUXA - Comunidad Terapéutica Urbana, con 18 camas (febrero 1991).
- 3) Oferta de recurso de reinserción donde se alcanza un nivel de independencia y autonomía con grados diferentes de tutela, con la posibilidad de ser temporal o permanente: PISOS RAUXA (diciembre 1992).
- 4) Oferta de recurso de reinserción laboral:
 - COOPERATIVA LABORAL RAUXA (octubre 1994)
 - Restaurante-Cafetería sin alcohol, la Terrasseta, donde a parte de menús diarios para el público general se ofrece a la población indigente A la población indigente 133 cenas diarias de 18h a 21h. En convenio con la Administración local.
- 5) ALTA. El objetivo es que una vez que se les da el alta los pacientes mantengan un estilo de vida diferente, libre de drogas y adicción.

Esta organización cuenta asimismo con la interesante posibilidad de ofrecer a los pacientes la oportunidad de recibir formación a fin de pasar a formar parte del personal del centro. Esta es una práctica que se viene aplicando desde hace al menos diez años.

Los pacientes que tienen capacidad para ello, pueden elegir si desean realizar un curso a fin de prepararse para trabajar en el centro como profesionales. Aquellos que realizan con éxito los cursos obtienen el Diploma de auxiliar de clínica o el de auxiliar de psiquiatría. Muchos asisten a un curso de especialización de 700 horas sobre "Toxicomanías" en el Hospital San Pablo, impartido por excelentes profesionales en la materia.

Además, todas las personas que trabajan en la Associació Rauxa, así como los voluntarios, han de realizar un curso básico sobre alcoholismo que se imparte en el Centro por la Doctora que está al frente la organización y un rehabilitado.

Países Bajos y Dinamarca: participación de personas sin hogar y de las que lo fueron en la elaboración de políticas

Países Bajos: Los Consejos de clientes participan en la elaboración de políticas a nivel local

La organización holandesa Centrum voor Dienstverlening, habló en su respuesta al cuestionario, de las Juntas de Clientes que se han establecido en cumplimiento con la obligación impuesta por ley de promover la participación de los usuarios. Estas Juntas están compuestas exclusivamente por usuarios de los servicios y funcionan en colaboración, junto al resto de la organización. Estas Juntas examinan diversas cuestiones relacionadas con la provisión de los servicios y su opinión tiene que adjuntarse a todas las solicitudes de financiación y demás, de forma que sin ella la solicitud no podrá ser admitida a trámite. Estas Juntas asesoran a la Junta Administrativa sobre los de vista de los usuarios cuando hay alguna nueva iniciativa programada.

Las autoridades locales también tienen un gran interés en trabajar en con la Junta de Clientes, y recibir sus aportaciones, cada vez que se plantea algún cambio o

iniciativa en el municipio. Es una práctica muy extendida entre las Juntas de Clientes la celebración reuniones anuales con los responsables políticos y los ciudadanos cuando hay algún cambio importante en la legislación o como una forma de acción política de carácter social.

Esto se debe en parte al hecho de que las Juntas de Clientes son un fenómeno arraigado dentro del sector social en los Países Bajos. Tienen un gran peso político en el área de la Asistencia social. Ciertas Juntas de clientes, tales como las de personas discapacitadas, son muy influyentes. Si las Juntas de clientes que representan a las personas sin hogar alcanzan este tipo de influencia y poder político, la posición de las personas sin hogar habrá avanzado sin duda.

DINAMARCA: EL CONSEJO PARA LAS PERSONAS SOCIALMENTE MARGINADAS

Esta iniciativa política nacional en Dinamarca fue mencionada por las organizaciones de este país que respondieron al cuestionario.

Las organizaciones miembro de FEANTSA, SAND y Projekt Udenfor, están involucradas en esta iniciativa.

Cometido del Consejo para las personas Socialmente Marginadas:

Prácticamente todos los colectivos de la sociedad danesa tienen su propio portavoz para representarles y a menudo se trata de organizaciones bastante grandes y eficientes: sin embargo este no es siempre el caso para los grupos más débiles. El Gobierno ha intentado poner remedio a esta situación mediante la creación de un organismo que represente a los colectivos vulnerables y marginados: el Consejo para las personas Socialmente Marginadas. Dentro de la categoría de personas socialmente marginadas se incluye principalmente a las personas sin hogar, toxicómanos, prostitutas, enfermos mentales, personas alcohólicas, etc.

El Consejo de Personas Socialmente Marginadas es nombrado por el Ministerio de Asuntos Sociales, aunque se mantiene independiente de él. Este organismo mide el progreso de las iniciativas sociales en beneficio de los colectivos más débiles con respecto al programa

de acción del Gobierno. Asimismo elabora un informe anual sobre la situación de los colectivos más débiles y presenta propuestas que se dirigen a estos colectivos, incluyendo propuestas sobre el modo en que la sociedad civil puede seguir contribuyendo a la resolución de los problemas sociales. Cuando haga falta, el Gobierno consulta al Consejo.

Este Consejo lo integran 8-12 miembros nombrados personalmente en virtud de su especial comprensión, así como su experiencia y conocimientos sobre las distintas áreas. Este organismo cuenta con la asistencia de una secretaria bajo los auspicios del Ministerio de Asuntos Sociales. Actualmente, el Consejo cuenta entre sus miembros con un ex-transeúnte, una persona que ha sufrido una enfermedad mental, asistentes sanitarios y varios representantes de las entidades privadas que trabajan con colectivos desfavorecidos.

Estrategias del Consejo

Sobre la base del que es su cometido, este organismo trabaja para mejorar las condiciones (tanto a corto como a largo plazo) del colectivo de personas socialmente excluidas. La estrategia tiene dos flancos: primero, aumentar los conocimientos que la sociedad tiene sobre estos grupos y segundo (estrechamente ligado al primero), aumentar las posibilidades de las personas socialmente marginadas de participar y de que se oigan sus voces en el debate público.

Para el Consejo, tratar a las personas marginadas en pie de igualdad con los demás ciudadanos, implica tres dimensiones que están conectadas entre sí:

- Inclusión e integración social
- Un nivel de vida razonable
- La participación en actividades, incluyendo el Mercado laboral

El Consejo persigue aumentar la comprensión sobre estos temas entre los distintos actores de la sociedad, esto es, los políticos (tanto a nivel central como local), el sector empresarial, el mercado de trabajo, los movimientos asociacionistas y la población general. El Consejo

intenta incrementar la conciencia social sobre las condiciones reales en que viven estas personas marginadas, cómo se ven afectados por las tendencias generales en la sociedad y cómo la intervención las medidas políticas, programadas y adoptadas, tienen un efecto sobre las condiciones en que viven estas personas.

Una lista completa de las propuestas hechas por este organismo se puede obtener en www.udsatte.dk

Investigación por los pares en el Reino Unido e Irlanda

Este mecanismo de participación lo mencionaron dos organizaciones en sus respectivas respuestas al cuestionario, Groundswell del Reino Unido y Heart Project en Irlanda. Sin embargo, este tipo de proyectos no parece que constituyan una práctica muy extendida y ninguna de las otras organizaciones mencionaron nada similar.

Groundswell describe “la investigación por los pares” como la utilización de personas que han vivido en la calle para que lleven a cabo encuestas, dirijan grupo focales etc. con personas que viven esa situación en la actualidad. Groundswell considera esta experiencia como una de sus iniciativas de mayor éxito.

El reciente informe elaborado por OSW “Sin casa, sin trabajo: salir hacia delante desde espacios de transición”, que presenta las experiencias de personas sin hogar que intentan prepararse para la búsqueda de un empleo o para encontrar un empleo y que fue llevado a cabo por individuos que habían experimentado ellos mismo esa situación. El equipo de Groundswell formado por siete investigadores voluntarios llevó su misión a buen término.

Todos los investigadores habían con anterioridad recibido formación sobre técnicas de investigación y realización de entrevistas. Asimismo a fin de garantizar unos estándares consistentes en la investigación, también realizaron un curso complementario especialmente diseñado para ellos sobre realización de entrevistas y dirección de grupos focales. Durante las sesiones formativas, los “investigadores pares” examinaron el borrador de la encuesta, el programa de entrevistas, así como las cues-

tionones destinadas al grupo focal. Estos supieron servirse de su propia experiencia y sugirieron bastantes cambios a la versión provisional del documento.

Este enfoque resultó un verdadero éxito, como se dijo en el informe mismo: “La participación de los “investigadores pares” en el diseño de la metodología y en la realización de encuestas, entrevistas y dirección de los grupos focales, supuso una diferencia considerable en el nivel y calidad de los datos obtenidos. Muchas de las personas sin hogar que participaron en el estudio dijeron que no habrían sido tan abiertos ni tan comunicativos a cerca de sus propias experiencias de no haber sido porque el entrevistador tenía experiencia de primera mano sobre algunas de las cuestiones. Es más, muchos de los encuestados vieron en los “investigadores pares” modelos a seguir, y se inspiraron en ellos para involucrarse más en el diseño de los servicios para personas sin hogar.”

Sin duda se obtuvieron tan buenos resultados que OSW ha vuelto a utilizar el mismo enfoque para llevar a cabo otro estudio, esta vez sobre las experiencias y aspiraciones de las personas sin hogar en relación al voluntariado.

El proyecto Heart: proyecto irlandés que se corresponde con lo que Groundswell describe como “investigación de pares”. El foco del estudio que están llevando a cabo es también la participación que es, tal y como han confirmado los miembros irlandeses de FEANTSA, un área de su labor que se encuentra aún relativamente poco o insuficientemente desarrollada, en la que no obstante cada vez quieren centrarse más. El proyecto se puso en marcha en respuesta a un estudio llevado a cabo por los usuarios a cerca de los servicios de salud mental ofrecidos por la Western Health Board (Autoridad pública regional en materia de sanidad). El estudio puso igualmente de relieve la necesidad de garantizar que los servicios adoptan “un enfoque abierto y honesto, abordan el problema de la discriminación, prestan un servicio equitativo y se ocupan de las cuestiones que afectan a las personas sin hogar”. El método empleado es el de investigación participativa que involucra a los participantes en todos los aspectos del estudio y les reconoce la propiedad del mismo. Sus objetivos son:

- La creación de alianzas entre los usuarios del servicio y quienes lo prestan, garantizando unos servicios más eficaces
- Facilitar la capacitación de los usuarios y evaluar los servicios desde las experiencias directas de las personas sin hogar
- La utilización de los resultados del estudio para informar la planificación de los servicios destinados al colectivo de personas sin hogar
- El desarrollo de un modelo de participación de los usuarios que se pueda poner en práctica en las organizaciones que trabajan con este colectivo

El proyecto está ahora en su sexto mes de vida. El equipo de investigadores está elaborando un cuestionario que ha venido de su propia experiencia directa como personas sin hogar. Este es el núcleo del método participativo de investigación. La investigación se llevará a cabo entre los meses de Mayo y Julio, e incluirá cuestionarios, grupos focales y entrevistas, así como investigación primaria y secundaria.

Cuando el proyecto llegue a su fin, el objetivo es haber puesto en marcha un foro de usuarios que sea capaz de ayudar en la planificación y desarrollo en curso de los servicios en el área de Galway.

Red de Participación en Alemania: La Iniciativa Federal de Usuarios de Servicios (Die Bundesbetroffeneninitiative - BBI)

La Iniciativa Federal de los Usuarios de Servicios (BBI) ha existido como organización independiente durante diez años. El apoyo recibido de la Bag-Wohnungslosenhilfe (Federación de Organizaciones de ámbito nacional que aglutina a entidades que trabajan con las personas sin hogar) fue el que ayudó a esta iniciativa a despegar. La BBI existía como iniciativa en 1992-93. Empezó a existir gracias de los esfuerzos de las personas sin hogar de Berlín, Colonia, Braunschweig y diversas ciudades del sur de Alemania. Se fundó como organización en 1994. Según lo dispuesto por los Estatutos de la organización, su objetivo y misión son los de representar los intereses de las personas sin hogar frente al Estado, el Sistema de Protección Social y la sociedad.

Las necesidades y expectativas de las personas sin hogar en Alemania han cambiado de forma decisiva a lo largo de los últimos diez años. Con la mejora de la calidad del trabajo de integración, los objetivos más generales han pasado a ser cada vez más importantes; tener voz y voto en todo lo referente a los servicios destinados a personas sin hogar; labor política en defensa de los derechos humanos de las minorías; y participación política sobre la base de un mandato político. La BBI ve su tarea como una labor de observación, sobre la base de estos objetivos, de los cambios ocurridos dentro de diversas organizaciones e iniciativas, así como la implicación en las políticas sociales a nivel nacional. La BBI es ahora vista como una organización totalmente consolidada, que empezó a existir por sus propios medios y para sus propios fines.

Los primeros años fueron muy duros para la organización. Cuando la BBI pasó de ser una iniciativa dentro del marco de la Federación de Organizaciones BAGW a ser una organización independiente, perdió todas las ventajas materiales que la BAGW había puesto a su disposición. La nueva organización comenzó su trabajo sin tener el dinero suficiente, sin un local y sin ningún tipo de equipamiento técnico. La organización pasó los diez primeros años tambaleándose al borde del colapso material. Únicamente a base de seguir una línea coherente consistente en que todos los proyectos y actividades de la organización debían estar financiados por los participantes, ha sido posible su trabajo.

Desde 1990 al 2000, todavía tenía a su disposición fondos federales para la organización de su conferencia anual. Sin embargo, una conferencia anual de 2 o 3 días de duración era demasiado poco para que pudiese surgir alguna estrategia real. Cada año había un nuevo equipo y nuevos representantes. Los conflictos y luchas de poder eran un problema continuo, como también lo eran la falta de medios económicos y de un sistema o protocolo. Un acuerdo seguía siendo difícil de conseguir. Fue una experiencia bastante amarga: parecía que las personas sin hogar eran incapaces de actuar como grupo de presión.

El punto de inflexión en el desarrollo de la BBI llegó con la fundación de una organización de carácter regional

con un estatus oficialmente reconocido (LAG – Landesarbeitsgemeinschaft) y la buena disposición de personas comprometidas procedentes de Colonia, Berlín, Freiburg, Karlsruhe y Offenburg para actuar en consecuencia. A pesar de las dificultades comprensibles, se fue desarrollando de forma gradual una red estable. Desde entonces, las personas sin hogar de alrededor de una docena de organizaciones se han implicado en la organización (BBI). El Comité Ejecutivo se reúne entre cinco o seis veces al año, los miembros quizás dos. Esto también ha sido posible gracias a la buena disposición de las entidades que trabajan con este colectivo

Con el apoyo de los miembros la BBI trabaja durante todo el año en una serie de áreas:

- Preparación de reuniones de los miembros, informar al público general.
- Participación en reuniones de entidades que trabajan con las personas sin hogar sobre temas tales como las políticas de expulsión en Alemania, los cambios en la política social en el contexto de la agenda de 2010, etc.
- Participación en las conferencias federales de la BAGW que se celebran cada dos años mediante la organización de un taller o la participación en un taller temático.
- Reuniones con los periódicos de calle alemanes.
- Elaboración de documentos que reflejan su opinión sobre los cambios que se operan en las políticas sociales en las áreas de salud, empleo y el endurecimiento de las prácticas de expulsión a nivel local.
- Un mayor número de discusiones con entidades que trabajan con el colectivo de personas sin hogar sobre la aplicación de conceptos clave en el trabajo social.
- Cooperación en los Comités especializados de la BAGW y en conferencias y reuniones organizados por los Servicios para personas sin hogar de las Iglesias Católica y Evangélica.
- Participación en la “Berbertreffen” anual (congregación anual de personas de tradición cultural Berebere) que se celebra en Offenburgo.
- Ayudar y prestar su apoyo a las reuniones individuales de proyectos en Alemania.
- Publicación de experiencias y opiniones.

Se ha desarrollado una estrecha relación de diálogo y colaboración con la Confederación de organizaciones BAGW. Las conferencias nacionales que BAGW organiza, sus seminarios y conferencias, así como su trabajo como grupo de presión, no habría estado completo sin la contribución de la BBI. La BBI participa como socio en pie de igualdad en los procesos de toma de decisiones que rodean a estos eventos y esto es algo sobre lo que ambas organizaciones están muy contentas.

En su programa de trabajo de 2001, BAGW adoptó una clara posición sobre la participación de personas sin hogar: “Afirmamos la libertad y mayoría de los usuarios. Esto se debe expresar a través del respeto de sus derechos a elegir y su libertad para aceptar o rechazar los servicios que se les ofrecen, a través del trabajo como socios iguales en el proceso de desarrollo y reinserción y a través del respecto de su derecho de autodeterminación. Nuestra meta para las personas sin hogar es la autodeterminación, la aceptación de los diferentes estilos de vida, la seguridad material, la construcción de redes de solidaridad a través de autoorganización y el fortalecimiento de una forma de hacer política que permita la participación de los afectados.”

Conclusiones

24

- Los miembros de FEANTSA que respondieron al cuestionario estimaron que la participación de los usuarios era una faceta vital de su labor y una que muchos tienen planeado seguir desarrollando e invertir en ella, en el futuro. Para algunas de estas organizaciones, la participación de los usuarios era un elemento relativamente nuevo de su trabajo, en particular la participación en forma de reuniones de usuarios y la realización de consultas a los mismos. Sin embargo, lo que está claro es que la participación es ahora un principio obviamente consolidado entre las organizaciones de los 25 Estados Miembros de la UE que trabajan con personas sin hogar que respondieron de forma positiva al cuestionario. En Hungría, Dinamarca, Francia y los Países Bajos ha quedado recogido en la ley.
- Todos los que respondieron expresaron su convicción de que la participación tiene un impacto positivo sobre la calidad de los servicios así como sobre la relación entre el personal del centro y los usuarios. Otro de los resultados positivos derivados de la participación, que se mencionó de forma repetida en las respuestas al cuestionario, fue la capacitación y el progreso hacia la reinserción por parte de los usuarios. Algunas organizaciones también expresaron la creencia de que promover la participación de los usuarios es parte de una forma de enfocar la prestación de servicios democrática, ética y basada en los derechos de la persona.
- n Todos los que respondieron al cuestionario reconocieron que el abuso del alcohol u otras drogas, la enfermedad y la vulnerabilidad que la indigencia crea pueden verdaderamente suponer un obstáculo para la participación. Sin embargo, reinaba entre las organizaciones un sentimiento pragmático de que estos problemas son parte de su trabajo diario y son parte del marco dentro del que operan y en el que aún así es deseable que la participación tenga lugar.
- n Otras barreras y peligros, tales como una expectativas demasiado altas, procedimientos demasiado complejos, la frustración inicial e inexperiencia, pueden superarse a base de tiempo y paciencia.
- n La organizaciones que respondieron al cuestionario también manifestaron su interés en la auditoria sobre participación y en aprender más cosas sobre lo que está sucediendo en los otros países en esta área. Algunos países tales como España, estimaron que es un tema que resulta útil someter a consideración en este momento ya que es bastante probable que en el futuro se imponga mediante ley la obligación de implantar ciertas prácticas de participación.
- n Democracia participativa: Por último, queda claro en este informe que los esfuerzos hechos por los miembros de FEANTSA, para introducir mecanismos que permitan la participación de los usuarios en sus estructuras, se apoya en el deseo de ser democráticos y promover un sentimiento de implicación e incluso ciudadanía. Está pues claro que es importante mirar más allá de los detalles prácticos de la participación en el funcionamiento del día a día de los servicios, para ver su valor inherente en un contexto más amplio. La participación es también ver a las personas vulnerables como ciudadanos de pleno derecho, con un sitio propio en la sociedad, y tender un puente sobre la línea divisoria que aísla en nuestras democracias a los colectivos marginados de la toma de decisiones que les afectan y tienen un impacto sobre sus vidas. La participación es reconocer el hecho de que las personas sin hogar y las personas pobres deberían ser capaces de expresar sus opiniones y su visión de la situación que ellos han vivido y que su conocimiento (de primera-mano) de los asuntos que tienen un impacto sobre el sinhogarismo y la pobreza es de gran valor si de veras se quiere, a largo plazo, progresar en este área.

Este es el motivo por el cual es igualmente importante considerar, incluso las estructuras de participación más simples establecidas por las Organizaciones, en términos de capacitación. El hecho de ser capaz de participar en puede ser un valioso paso adelante Tal y como ha demostrado esta auditoría, la participación de las personas sin hogar en los procesos de toma de decisiones a nivel local e incluso nacional, está poco a poco convirtiéndose en una realidad en algunos países. Las voces de las personas sin hogar están también siendo escuchadas en círculos más amplios gracias a su participación en proyectos de investigación (a veces, como en el caso de Irlanda y Reino Unido, adoptando un papel dirigente).

Una vez al año, durante los últimos cuatro años, la presidencia de la UE y la Red Europea de Lucha contra la Pobreza (EAPN) vienen organizando una reunión a nivel europeo de las personas que viven en la pobreza. Este evento reúne a personas de todos los países miembros de la UE a fin de que intercambien opiniones y experiencias y, por encima de todo, hagan oír sus voces a nivel europeo y les recuerden el objetivo que la propia UE se ha fijado de erradicar la pobreza. En el 2005, Bruno Goncalvez, un participante de Portugal, en su discurso de apertura de la conferencia, subrayó cómo la plena participación es la base de la ciudadanía y los derechos de otros.

“Creo que sólo una Europa social que garantice el disfrute de los derechos , el respeto del principio fundamental de que cada individuo tiene derecho a vivir de forma digna, sin importar el país del que proceden, su etnia religión o sexo, puede ofrecer una ciudadanía real. Eso es lo que espero de Europa: una Europa verdadera que garantice iguales derechos y la posibilidad para todos los ciudadanos de participar en todos los aspectos de la vida, de ser oídos a nivel local, nacional y en las Instituciones Europeas. Este respeto y esta comunicación es el único camino para construir una Europa verdaderamente social.”

Anexo 1: El cuestionario sobre participación

26

Cuestionario para una Auditoría sobre Participación

La implicación de las personas sin hogar en los procesos de toma de decisión que afectan a los servicios de los que son usuarios

Bruselas, febrero de 2005

Preámbulo:

¿Qué es la participación?

El término “participación” hace referencia a la plena inclusión en los procesos de toma de decisiones. Es un término que a menudo se utiliza en los debates sobre la ciudadanía, ya que la participación en los procesos democráticos a nivel nacional es una parte del pleno ejercicio de los derechos como ciudadano. Sin embargo, este mismo principio va haciéndose un sitio entre las organizaciones no políticas que procuran funcionar de forma inclusiva y democrática.

En el contexto de este cuestionario, definiremos el término participación como la implicación de las personas sin hogar en el diseño y/o el proceso de toma de decisiones que tengan un impacto sobre los servicios de que son usuarios.

Objetivo de la Auditoría sobre Participación

Este cuestionario pretende obtener una visión general sobre la participación de las personas sin hogar en los procesos de toma de decisiones que tienen un impacto sobre los servicios de los que son usuarios. FEANTSA es consciente de que las experiencias en este campo varían de país a país, así como entre las diversas organizaciones.

Esta Auditoría pretende tomar una fotografía del punto en que nos encontramos en este momento, cuáles son las prácticas existentes, que cuestiones se plantean para las agencias. FEANTSA espera que la información que se obtenga como resultado de este ejercicio contribuya al proceso de aprendizaje sobre esta cuestión.

En caso de que tengáis alguna duda en relación a este ejercicio o el contenido del cuestionario no dudéis en contactar a:

Dearbhal.Murphy@feantsa.org

Tel: +32 (0)25344930

Fecha límite

La fecha límite para enviar las respuestas al cuestionario es el **lunes 4 de Abril**.

Cuestionario

Q1: ¿Tiene vuestra organización una definición específica del término «participación», o una interpretación clara del mismo que utilizéis en vuestro trabajo?

- Si** **No**

En casi afirmativo, podríais describirlas:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Q2: ¿Tiene vuestra organización experiencia en el terreno de la participación de los usuarios?

- Si** **No**

En caso afirmativo, podríais indicar cuál de las prácticas que se enumeran a continuación aplica vuestra organización:

- Intercambios de información de carácter informal y consulta por parte de los trabajadores a los usuarios (de forma individual)
- Un grupo que se reúna regularmente, donde los usuarios pueden expresar su punto de vista
- Reuniones ocasionales en las que los usuarios pueden contribuir
- Participación de personas sin hogar en las estructuras de toma de decisión de vuestra organización (ejemplo, representantes de los usuarios que participen en el Consejo de Administración)
- Participación de los usuarios en la selección del personal de la organización
- Formación impartida a las personas sin hogar a fin de que estas puedan defender sus intereses en otros procesos de toma de decisiones que les afecten fuera del marco de vuestra organización
- Otros

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Q3: En caso de que la respuesta a la pregunta número 2 haya sido positiva, ¿podrías dar más detalles sobre el tipo de actividades que ha emprendido vuestra organización en este campo?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Q4: ¿Por qué motivos ha adoptado vuestra organización un papel activo en la promoción de la participación de los usuarios?

- Estamos obligados por ley
- Es uno de los criterios que hemos de cumplir para obtener financiación
- Los miembros de nuestra organización así lo han pedido
- Han sido nuestros usuarios los que han influido en nuestra decisión de otorgarles una mayor participación
- Otros

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Q5: ¿Hay alguna iniciativa que vuestra organización haya tomado en este campo que consideréis un éxito? En caso afirmativo podríais describirla:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Q6: ¿Cuáles son las barreras u obstáculos con los que se ha topado vuestra organización?
¿Qué ha sido exactamente lo que ha fallado?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Q7: ¿Qué impacto ha tenido la participación de los usuarios sobre vuestra organización o los servicios que la misma presta?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Q8: En caso de que la respuesta a la pregunta número 2 hubiera sido negativa, ¿existe algún motivo específico por el cual vuestra organización ha decidido permanecer inactiva en este campo?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Anexo 2: Organizaciones que respondieron al cuestionario

- Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (Bélgica)
- Armada Spasy (República Checa)
- SBS §94 Samarbejdende boformer efter servicelovens (Dinamarca)
- Koefoeds Skole (Dinamarca)
- Tallinna Hoolekande Keskus (Estonia)
- FNARS (Francia)
- FAPIL (Francia)
- Habitat et Humanisme (Francia)
- BAGW (Alemania)
- Klimaka (Grecia)
- Salvation Army (Hungría)
- Albergue para mujeres gestionado por la organización “Salvation Army” (Hungría)
- ReFomix (Hungría)
- Heart Project – Cope (Irlanda)
- Simon Communities of Ireland (Irlanda)
- Nuovo Albergo Popolare – Opera Bonomelli du Bergamo (Italia)
- FIO.psd (Italia)
- Caritas Luxemburgo (Luxemburgo)
- Smo-Helmond (Holanda)
- De Bocht (Holanda)
- Kessler Stichting (Holanda)
- Centrum voor Dienstverlening (Holanda)
- Serviço Jesuíta aos Refugiados (Portugal)
- Arrels Fundació (España)
- FILOS (España)
- Association Rauxa (España)
- AEP Desenvolupament Comunitari (España)
- La Red Sueca para asuntos de Vivienda y Sinhogarismo (Suecia)
- St Mungo’s (Reino Unido)
- Groundswell (Reino Unido)
- The Connection at St. Martin’s (Reino Unido)
- Thames Reach Bondway (Reino Unido)
- Depaul Trust (Reino Unido)
- Off the Streets and into Work (Reino Unido)
- Reino Unido: Dos organizaciones sin identificar enviaron sus respuestas al cuestionario, por correo y por fax, pero olvidaron especificar los nombres y datos de contacto de sus respectivas organizaciones.



FEANTSA

**European Federation of National
Organisations working with the
Homeless**

194, Chaussée de Louvain
1210, Brussels
Belgium

Tel: +32 (0)2 538 66 69

Fax: +32 (0)2 539 41 74

Email: info@feantsa.org



Off the Streets and into Work

Off the Streets and into Work

4th Floor
The Pavilion
1 Newhams Row
London SE1 3UZ
England

Tel: 020 7089 2722

Fax: 020 7089 2750

Email: info@osw.org.uk



Equal

European Social Fund Division

Email: ESF.FEEDBACK@DfES.gsi.gov.uk

Equal Programme for Great Britain

E-mail: equal@ecotec.co.uk



**Tackling Multiple Disadvantage in
London by Improving Employability**