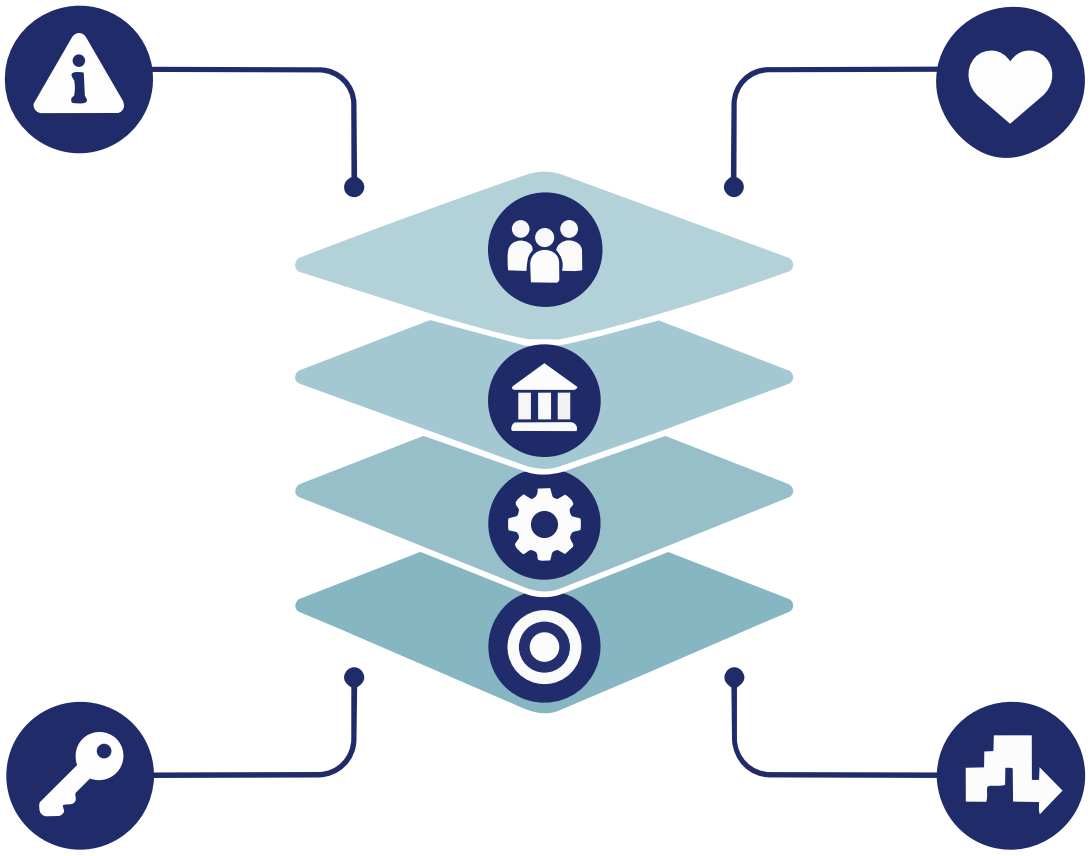
PIATTAFORMA NAZIONALE
CONTRO LA
POVERTÀ

Misure per contrastare il non ricorso alle prestazioni sociali legate al bisogno

Guida della Piattaforma nazionale contro la povertà



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'interno DFI
Ufficio federale delle assicurazioni sociali UFAS

Schweizerischer Gemeindeverband
Association des Communes Suisses
Associazione dei Comuni Svizzeri
Associaziun da las Vischnancas Svizras

SODK CDAS CDOS
Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren
Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales
Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali

Schweizerischer Städteverband
Union des villes suisses
Unione delle città svizzere

Colophon

Gruppo di progetto
Ammon Nina (Associazione dei Comuni Svizzeri ACS), Bennour Salomon (Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale CSIAS), Blanchet Nathalie (Direction générale de la cohésion sociale, Cantone di Vaud), Dörig Remo (Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali), Ehrler Franziska (Unione delle città svizzere), Gisler Marcel (organo di coordinamento CII del Cantone di Lucerna), Ioset Amanda (Associazione romanda e ticinese delle istituzioni d'azione sociale ARTIAS), Lang Edith (Dienststelle Soziales und Gesellschaft, Cantone di Lucerna), Rossel Marianne (ATD Quarto mondo), Schmidlin Sabina (Segreteria nazionale CII), Sirmoglu Avji (Internetcafé Planet 13), Zaugg Andrea

Responsabile del progetto
Zbinden Mirjam, Piattaforma nazionale contro la povertà, Ufficio federale delle assicurazioni sociali, gegenarmut@bsv.admin.ch

Autori
Elsener Nadine e Gertel Ethan, econcept

in collaborazione con
Chiapparini Emanuela e Hümbelin Oliver, Berner Fachhochschule
Masé Aline, Caritas

Copyright
Ufficio federale delle assicurazioni sociali, 3003 Berna

Impaginazione
Nick Billinger – Visuelle Gestaltung
Ackersteinstrasse 172, 8049 Zurigo

Ordinazione gratuita
UFCL, Pubblicazioni federali per clienti privati, 3003 Berna
www.bundespublikationen.admin.ch/it
Numero di ordinazione 318.871.3I

Scaricabile dal sito Internet
www.gegenarmut.ch/it/non-ricorso

Indice

Parte 1 Panoramica e ventaglio di misure

1 **Qual è l'obiettivo di questa guida?** 4
2 **A cosa servono le prestazioni legate al bisogno?** 8
3 **Quali sono i motivi del non ricorso?** 10
3.1 Quali sono gli ostacoli che rendono difficile l'accesso alle prestazioni legate al bisogno? 12
3.2 A quali livelli d'intervento possono essere adottate misure? 14
4 **Perché bisogna fare qualcosa per contrastare il non ricorso alle prestazioni dello Stato sociale?** 16
4.1 Il non ricorso quale problema strutturale della politica sociale 16
4.2 Tipi di problematiche individuali: povertà, salute, indebitamento 16
4.3 Conseguenze sistemiche: disparità, problemi di gestione e perdite di efficienza 16
4.4 Effetti specifici per sistema di prestazioni 18
4.5 Quali sono le conseguenze per il mondo politico e l'Amministrazione? 18
5 **Cosa si può fare concretamente per contrastare il non ricorso?** 20
5.1 Comunicare e informare facendo presa sull'opinione pubblica 21
5.2 Impostare le prestazioni in modo accessibile ed equo 22
5.3 Adeguare l'esecuzione alle risorse dei gruppi target 24
5.4 Informare e comunicare in maniera adeguata ai gruppi target 26
5.5 Rivolgersi attivamente ai gruppi target 29
5.6 Agevolare l'esame del diritto a prestazioni, la presentazione delle richieste e la fruizione delle prestazioni 32

Parte 2 Informazioni di base

6 **Come funzionano le tre principali prestazioni legate al bisogno?** 36
6.1 Aiuto sociale 36
6.2 Prestazioni complementari all'AVS/AI 38
6.3 Riduzione individuale dei premi 39

7 **Cosa si sa sull'entità del non ricorso e sui gruppi demografici interessati dal fenomeno?** 40
7.1 Aiuto sociale 40
7.2 Prestazioni complementari all'AVS/AI 41
7.3 Riduzione individuale dei premi 41
7.4 Principali fattori di rischio e gruppi a rischio 42

Parte 3 Letteratura di approfondimento e Bibliografia

8 **Letteratura di approfondimento** 46
9 **Bibliografia** 48

1 Qual è l'obiettivo di questa guida?

Le prestazioni sociali legate al bisogno (in breve «prestazioni legate al bisogno») servono a sgravare le persone e le economie domestiche in condizioni economiche modeste in modo da garantire a tutte la copertura di base e prevenire la povertà. Queste prestazioni svolgono un ruolo importante nel sistema di sicurezza sociale svizzero, ma una parte significativa degli aventi diritto non ne fruisce: si stima che per alcune prestazioni e in determinati Cantoni il tasso di non ricorso arrivi a raggiungere anche il 40 per cento (🔑 v. cap. 7, Seite 40; al riguardo cfr. anche UFAS 2025b, n. C.1.1).

! Sono **aventi diritto** coloro che sostanzialmente adempiono le condizioni per la riscossione di una prestazione sociale.

Si verifica un **non ricorso** quando una persona non riscuote una prestazione sociale, benché vi abbia diritto.

I **tassi di non ricorso** sono calcolati confrontando il numero degli aventi diritto che non riscuotono una prestazione con il numero complessivo degli aventi diritto (beneficiari e non). Poiché la situazione individuale non può essere rappresentata in modo esatto in tutti i casi, si tratta di approssimazioni (🔑 v. cap. 7, Seite 40).

Le conseguenze del non ricorso possono essere gravi, non solo per le persone direttamente interessate, ma anche per i loro familiari e la società nel suo complesso. Se i problemi finanziari non vengono affrontati, si rischia una cronicizzazione della povertà. Ne può risultare una spirale negativa, in cui i problemi finanziari, sociali e di salute si rafforzano a vicenda e si consolidano. La sicurezza abitativa è messa a repentaglio, le prestazioni mediche non possono più essere pagate e lo sviluppo personale dei figli rischia di subire limitazioni durevoli (De Schutter 2022; Lucas e Ludwig 2019).

Più questo processo si protrae, più le risorse personali (sia fisiche che psichiche) che sarebbero necessarie per poter uscire con le proprie forze da una situazione di bisogno si affievoliscono. In casi estremi, la povertà minaccia di consolidarsi sull'arco di più generazioni (al riguardo cfr. UFAS 2025a, n. B.4.2; Parolin et al. 2025). Inoltre, se le disparità sociali si acuiscono, la coesione sociale e la fiducia nel sistema politico e giudiziario risultano minate (al riguardo cfr. UFAS 2025a, n. B.5.2; De Schutter 2022; Eurofound 2015; Lucas et al. 2021). Le prestazioni legate al bisogno sono tese a evitare tali spirali negative o ad aiutare a interromperle.

Il non ricorso non è dunque un problema individuale, bensì una questione di portata sociale, e implica quindi una responsabilità dello Stato. Il mondo politico e l'Amministrazione influenzano in misura determinante l'accessibilità delle prestazioni legate al bisogno, disponendo così di un ampio margine d'intervento. Per sfruttarlo in modo mirato, occorre una comprensione approfondita delle strutture e dei processi che favoriscono il non ricorso.

! La presente guida mostra come viene a crearsi il fenomeno del non ricorso e come lo si può ridurre. Si rivolge agli specialisti e ai decisori del mondo politico, delle autorità e delle istituzioni private responsabili per l'impostazione e l'erogazione delle prestazioni legate al bisogno. Intende fornire indicazioni utili per migliorare le strutture esistenti e impulsi per attuare nuove misure tese a contrastare il non ricorso.

Come è strutturata la guida?

Parte 1 – Panoramica e ventaglio di misure

- Informazioni di base circa la funzione e gli effetti delle prestazioni legate al bisogno (🔎 cap. 2, Seite 8)
- Illustrazione dei motivi del non ricorso e dei campi d'azione di rilievo (🔎 cap. 3, Seite 10)
- Argomenti principali per l'adozione di misure tese a contrastare il non ricorso (🔎 cap. 4, Seite 16)
- Ventaglio di approcci d'intervento efficaci per contrastare il non ricorso (🔎 cap. 5, Seite 20)

Parte 2 – Informazioni di base

- Descrizione delle tre principali prestazioni legate al bisogno: aiuto sociale, prestazioni complementari all'assicurazione per la vecchiaia e per i superstiti (AVS) e all'assicurazione invalidità (AI) (PC all'AVS/AI) nonché riduzione individuale dei premi (RIP) (🔎 cap. 6, Seite 36)
- Informazioni sull'entità del non ricorso alle principali prestazioni legate al bisogno e sui fattori di rischio noti (🔎 cap. 7, Seite 40)

Panoramica e ventaglio di misure

2 A cosa servono le prestazioni legate al bisogno?

Le prestazioni legate al bisogno sono prestazioni erogate dagli enti pubblici in funzione del reddito e della sostanza, tese a garantire la copertura del fabbisogno di base. Esse intervengono a titolo sussidiario, vale a dire quando il reddito, la sostanza e le prestazioni delle assicurazioni sociali non bastano a coprire il fabbisogno. La riscossione delle prestazioni legate al bisogno presuppone l'esame delle condizioni economiche da parte dell'autorità competente. L'ammontare delle prestazioni viene quindi stabilito caso per caso.

In generale si può distinguere tra i tipi seguenti di prestazioni legate al bisogno:

- prestazioni legate al bisogno che offrono uno sgravio parziale: riducono le spese in specifiche situazioni della vita o permettono a tutti di accedere a beni di importanza vitale;

- prestazioni legate al bisogno per garantire il fabbisogno vitale: coprono il minimo sociale vitale in determinate situazioni della vita.

L'aiuto sociale interviene quale prestazione legata al bisogno per garantire a posteriori il fabbisogno vitale ed è considerato l'ultima rete di salvataggio nel sistema di sicurezza sociale svizzero (v. figura 1). Viene erogato a prescindere dal contesto.

In termini di volume di spesa, l'aiuto sociale, le PC all'AVS/AI e la RIP rappresentano le prestazioni legate al bisogno più significative: esse assorbono oltre il 90 per cento degli esborsi (UFAS 2025b, pag. 32). Per ulteriori informazioni su queste tre prestazioni si rimanda al (cap. 7, Seite 40).

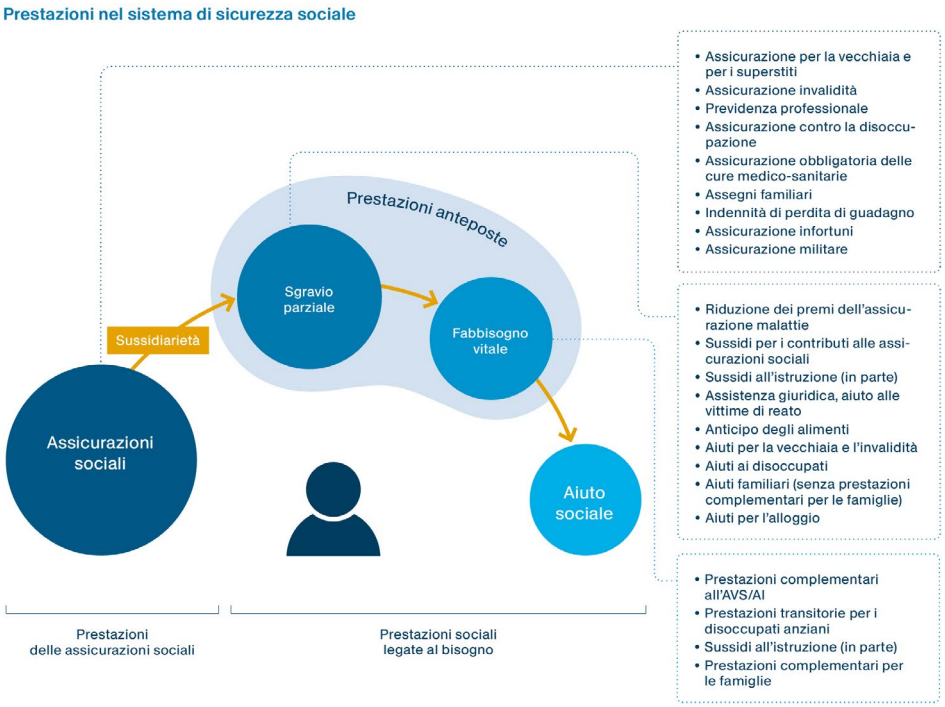


Figura 1 *Prestazioni sociali legate al bisogno nel sistema di sicurezza sociale. Fonte: UFAS 2025b, figura 2, pag. 28.*

Prestazione delle assicurazioni sociali: prestazione assicurativa che protegge dalle conseguenze economiche di determinati rischi indipendentemente dalla situazione reddituale e patrimoniale. Le assicurazioni sociali sono obbligatorie e vengono finanziate tramite i contributi assicurativi.

Prestazione legata al bisogno: prestazione erogata dagli enti pubblici soltanto alle persone in condizioni economiche modeste.
Può essere riscossa soltanto dopo aver esaurito il diritto alle prestazioni che intervengono a monte. Le prestazioni legate al bisogno sono finanziate tramite il gettito fiscale.

Per ulteriori informazioni si rimanda a UFAS 2025b, capitolo A.

I principali responsabili per l'impostazione e l'esecuzione delle prestazioni legate al bisogno sono i Cantoni, che possono delegare alcuni compiti ai Comuni. Le autorità competenti dispongono spesso di un ampio margine d'intervento per la definizione delle condizioni di diritto e il calcolo delle prestazioni. Prescrizioni dettagliate a livello federale esistono unicamente per le PC e le prestazioni transitorie. Per quanto concerne l'aiuto sociale, molti Cantoni si basano in modo facoltativo sulle raccomandazioni della Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale (CSIAS). Alcuni Cantoni e Comuni si sono inoltre muniti di proprie prestazioni legate al bisogno, la più diffusa delle quali è costituita dagli aiuti familiari (12 Cantoni).

Per quanto concerne l'informazione e la consulenza in merito alle prestazioni legate al bisogno nonché il sostegno nel processo per la loro riscossione, anche gli attori non statali svolgono un ruolo importante (Sutter 2026). I servizi specializzati e di consulenza della società civile fungono spesso da primo punto di contatto, contribuendo così ad abbattere le barriere all'accesso e a ridurre il non ricorso alle prestazioni.

! Nel caso delle economie domestiche di persone attive (che non percepiscono rendite di vecchiaia), nel 2023 l'erogazione di prestazioni legate al bisogno ha permesso di scongiurare una situazione di povertà reddituale per circa 230 000 persone (UFAS 2025b, pag. 49). Per circa un quarto, la sola RIP è risultata già sufficiente a tal fine, mentre per circa il 7 per cento è bastata una combinazione di RIP e altre prestazioni legate al bisogno anteposte. Quasi il 21 per cento ha potuto scongiurare la povertà reddituale grazie alle PC e il 46 per cento grazie all'aiuto sociale.

Persone non colpite da povertà grazie alle prestazioni sociali legate al bisogno: prestazioni determinanti (nell'economia domestica), 2023

Persone in economie domestiche senza rendite di vecchiaia

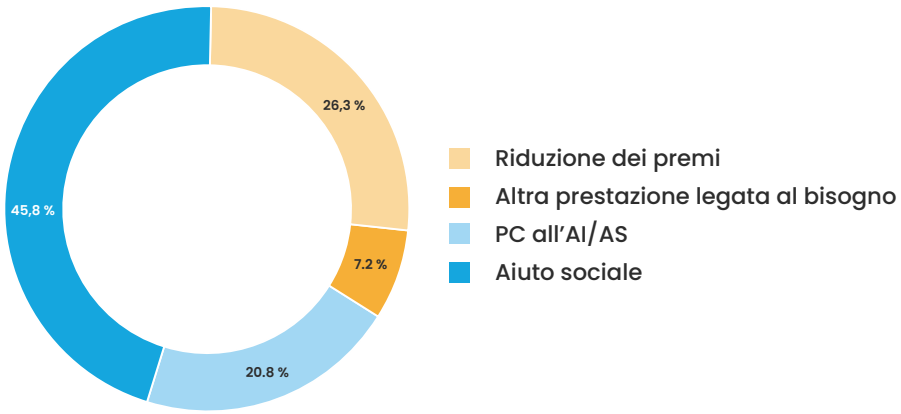


Figura 2 *Persone in economie domestiche senza rendite di vecchiaia non colpite da povertà grazie alle prestazioni sociali legate al bisogno: prestazioni determinanti (nell'economia domestica), 2023. Fonte: UFAS 2025b, figura 8, pag. 50. Nota: «AS»: assicurazione per i superstiti. A causa degli arrotondamenti, la somma delle percentuali può non corrispondere esattamente a 100.*

3 Quali sono i motivi del non ricorso?

Il non ricorso alle prestazioni legate al bisogno è generalmente riconducibile a una combinazione sfavorevole di fattori a livello individuale, istituzionale e sociale che possono rafforzarsi a vicenda. L'incidenza dei singoli fattori è difficile da determinare in modo isolato e varia a seconda della prestazione in questione e del gruppo target. Al fine di riuscire a fornire spunti per un approccio efficace teso a contrastare il non ricorso, nella presente guida si procede a una semplificazione di questa complessità. Di seguito si fa quindi una distinzione tra ostacoli e livelli d'intervento:

- gli ostacoli riflettono il punto di vista delle persone interessate: mostrano le sfide che gli aventi diritto a prestazioni devono affrontare e che favoriscono il non ricorso;
- i livelli d'intervento concernono le autorità e gli organi esecutivi: mostrano quali strutture e attori caratterizzano il sistema di prestazioni e dove sussiste potenziale per eliminare gli ostacoli.

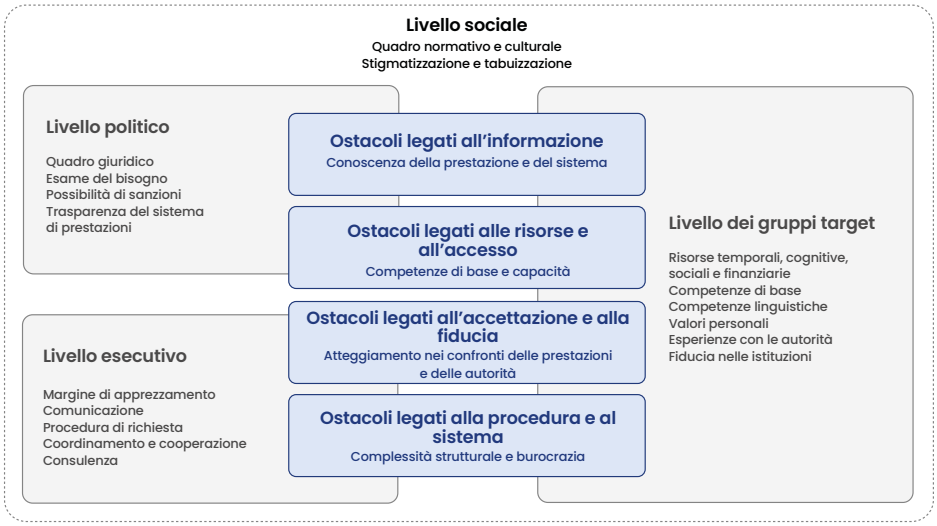


Figura 3 *Panoramica dell'interdipendenza tra la dimensione dei quattro ostacoli e quella dei quattro livelli d'intervento. Fonte: UFAS 2025b, figura 38, pag. 93.*

Le sfide emerse dalla ricerca scientifica possono essere riassunte in quattro ostacoli, che corrispondono a quattro momenti importanti del processo per la fruizione di una prestazione (dalla presa d'atto di un diritto fino alla presentazione della richiesta e alla riscossione della prestazione). Gli ostacoli possono essere differenziati per scopi analitici, ma nella realtà s'intrecciano tra loro.

Ostacoli legati all'informazione: spesso le persone interessate non sanno di avere diritto a prestazioni, non conoscono le prestazioni disponibili o non capiscono sufficientemente le relative condizioni o procedure.

Ostacoli legati alle risorse e all'accesso: esercitare il diritto a una prestazione richiede tempo, energia e competenze linguistiche. Proprio nelle situazioni di vita precarie, spesso queste risorse mancano.

Ostacoli legati all'accettazione e alla fiducia: sentimenti quali vergogna, paura di essere stigmatizzati o sfiducia nei confronti delle autorità possono indurre le persone interessate a rinunciare alle prestazioni spettanti loro.

Ostacoli legati alla procedura e al sistema: la complessità delle procedure di richiesta e la mancanza di chiarezza sulla ripartizione delle competenze e di coordinamento tra gli organi competenti complicano l'accesso alle prestazioni.

Questi ostacoli sono frutto dell'interazione tra processi, azioni e reazioni ai quattro livelli d'intervento (🗋 al riguardo cfr. UFAS 2025b, n. C.1.2). Insieme, costituiscono il complesso organizzativo nel quale operano i sistemi delle prestazioni legate al bisogno.

Al **livello sociale**, i processi normativi e culturali influenzano il modo in cui le istituzioni e la popolazione si pongono per principio nei confronti delle prestazioni legate al bisogno.

Al **livello politico**, le istituzioni statali competenti stabiliscono i criteri per il diritto alle prestazioni e le condizioni quadro per l'esecuzione.

Al **livello esecutivo**, le autorità competenti definiscono le strutture e i processi determinanti per l'accesso a una prestazione. I servizi di consulenza dello Stato e della società civile possono agevolare l'accesso.

Al **livello dei gruppi target** (individui) si collocano le caratteristiche personali che influiscono sulla misura in cui i diversi ostacoli incidono sull'accesso alle prestazioni.

Anche i livelli d'intervento possono essere differenziati per scopi analitici, ma nella realtà sono interrelati. Di conseguenza, una prestazione situata a un livello d'intervento può incidere anche sugli altri livelli e al contempo ridurre diversi ostacoli. Il potenziale contributo alla riduzione di un determinato ostacolo a un certo livello è tuttavia variabile. La tabella seguente mostra in modo semplificato a quale livello è possibile affrontare i singoli ostacoli e con quale efficacia.

	Livello sociale	Livello politico	Livello esecutivo	Livello dei gruppi target
Ostacoli legati all'informazione	● basso	● basso	●●● elevato	●●● elevato
Ostacoli legati alle risorse e all'accesso	● basso	● basso	●●● elevato	●●● elevato
Ostacoli legati all'accettazione e alla fiducia	●●● elevato	●● medio	●● medio	●●● elevato
Ostacoli legati alla procedura e al sistema	● basso	●●● elevato	●●● elevato	● basso

Tabella 1 *Potenziale di efficacia delle misure ai quattro livelli d'intervento per ridurre i quattro tipi di ostacoli.*

3.1 Quali sono gli ostacoli che rendono difficile l'accesso alle prestazioni legate al bisogno?

3.1.1 Ostacoli legati all'informazione

Gli ostacoli legati all'informazione sussistono quando gli aventi diritto sono informati in misura insufficiente circa le prestazioni legate al bisogno disponibili. Ciò va dal semplice fatto di sapere dell'esistenza di una prestazione, passando per la conoscenza del suo scopo e delle relative condizioni di diritto, fino alla comprensione delle modalità di presentazione della richiesta. Se manca anche una sola di queste informazioni, è probabile che un diritto non venga esercitato.

Tali ostacoli si presentano quando manca l'accesso alle fonti d'informazione oppure le informazioni non sono elaborate e fornite in modo adeguato ai gruppi target. Di conseguenza, le offerte informative, sia analogiche che digitali, non raggiungono tutti i gruppi demografici nella stessa misura. Inoltre, spesso le informazioni rilevanti non sono riconoscibili in quanto tali, poiché sono redatte in un linguaggio burocratico, sono giuridicamente complesse e presuppongono conoscenze delle strutture istituzionali. A complicare ulteriormente la situazione si aggiungono le differenze a livello cantonale e la mancanza di chiarezza sulla ripartizione delle competenze e di coordinamento tra gli organi competenti.

La mancanza di informazioni incide anche sulla percezione di sé: chi non conosce le condizioni di diritto ritiene generalmente che una prestazione sia «pensata per altri» e non si sente interessato dalle informazioni al riguardo (Hümbelin et al. 2021). Pertanto, spesso la mera disponibilità di offerte informative non basta per superare gli ostacoli legati all'informazione: le misure informative risultano efficaci soltanto se vengono rese accessibili attivamente e al momento giusto (Eurofound 2015).

Gli ostacoli legati all'informazione sono particolarmente presenti tra le persone che hanno scarsi contatti con le autorità e le istituzioni, un basso livello di formazione formale, conoscenze linguistiche limitate e reti sociali circoscritte. Si tratta dunque tendenzialmente di quei gruppi demografici che in Svizzera sono già esposti a un rischio più elevato di ritrovarsi in una situazione di bisogno finanziario e dipendono quindi con maggiore probabilità dalle prestazioni legate al bisogno.

3.1.2 Ostacoli legati alle risorse e all'accesso

Gli ostacoli legati alle risorse e all'accesso si presentano nell'interazione tra le risorse individuali di una persona e le condizioni quadro per la riscossione di una prestazione. Tutte le informazioni rilevanti sono disponibili, ma all'avente diritto mancano le risorse necessarie per presentare una richiesta e affrontare la relativa procedura. Recarsi presso l'ufficio competente, compilare moduli complessi, adempiere ampi obblighi di prova e affrontare procedure a più livelli implicano un onere considerevole e costituiscono ostacoli all'accesso cui è particolarmente difficile far fronte in situazioni di vita precarie.

In questo caso non si tratta di mancanza di volontà, bensì di limitazioni quali l'insufficienza di tempo o energia in situazioni difficili, scarse competenze di base, barriere linguistiche, problemi psichici o limitazioni dovute ad altri problemi di salute. Poiché le limitazioni strutturali variano in base ai singoli individui, gli ostacoli legati alle risorse e all'accesso sono molto eterogenei. Ad esempio, le offerte digitali semplificano l'accesso nel caso di tante persone, ma per quelle che non dispongono di competenze o apparecchi digitali rappresentano un ulteriore ostacolo.

Alcuni studi mostrano che l'onere legato alla procedura di richiesta è spesso percepito come troppo elevato rispetto al beneficio atteso, il che favorisce il non ricorso alle prestazioni (Debonneville et al. 2025; Hümbelin et al. 2021). Questo effetto è particolarmente marcato nei casi in cui la lacuna di copertura del bisogno è modesta: se il prevedibile importo della prestazione è esiguo, l'onere appare rapidamente sproporzionato, anche se la situazione finanziaria è oggettivamente precaria.

Gli ostacoli legati alle risorse e all'accesso riguardano soprattutto le persone con problematiche multiple, ad esempio i genitori soli con figli a carico, le persone anziane, quelle con passato migratorio e quelle con problemi psichici o di salute in generale.

3.1.3 Ostacoli legati all'accettazione e alla fiducia

Gli ostacoli legati all'accettazione e alla fiducia sono riconducibili ad atteggiamenti soggettivi che si formano nel contesto sociale, a fronte di un determinato quadro normativo e culturale. Questi inducono gli aventi diritto a rinunciare consapevolmente a presentare una richiesta di prestazioni, benché dispongano sia delle informazioni che delle risorse necessarie.

Tra le cause più frequentemente all'origine degli ostacoli all'accettazione figurano i sentimenti di vergogna, la paura di essere stigmatizzati e il desiderio di indipendenza. Questi sono particolarmente marcati nel caso delle prestazioni dell'aiuto sociale, la cui riscossione è spesso legata, a livello sociale, a giudizi negativi e a rigide prescrizioni finanziarie e amministrative. Vi si ritrovano le narrazioni sociali che attribuiscono alla situazione di bisogno una connotazione morale e la presentano come un fallimento personale. Dati empirici mostrano che il tasso di non ricorso nelle zone rurali è più elevato di quello nelle zone urbane; ciò fa presumere che la paura di essere stigmatizzati abbia un effetto particolarmente inibitorio nelle realtà sociali più ristrette (Hümbelin 2019).

Gli ostacoli legati alla fiducia sono frutto dello scetticismo nei confronti dello Stato e delle autorità. Tra le cause più frequenti figurano delusioni precedenti come pure il timore di arbitrarietà, ingerenza o conseguenze negative in altri ambiti della vita (p. es. in termini di diritto di soggiorno). Alcuni studi dimostrano che la scarsa fiducia nei confronti delle istituzioni e le esperienze negative con le autorità aumentano in misura quantificabile il non ricorso alle prestazioni (Hümbelin e Vogel 2025).

Gli ostacoli legati all'accettazione e alla fiducia sono difficili da individuare, spesso si manifestano in modo sottile e inconscio, ma sono particolarmente tenaci. Di conseguenza, non basta semplificare le procedure o migliorare le informazioni: occorrono la destigmatizzazione a livello sociale, sportelli facilmente accessibili e l'instaurazione di un rapporto di fiducia tra le autorità e la popolazione.

3.1.4 Ostacoli legati alla procedura e al sistema

Gli ostacoli legati alla procedura e al sistema si presentano generalmente quando strutture complesse si scontrano con situazioni di vita problematiche. Tra le cause più frequenti vi sono complicati esami del diritto, la mancanza di chiarezza sulla ripartizione delle competenze e il margine di apprezzamento delle autorità. Ciò fa sembrare le procedure non trasparenti e causa insicurezza tra i gruppi target, che, pur disponendo di ampie informazioni, sufficienti risorse e intenzioni reali, potrebbero esitare a presentare una richiesta.

Spesso le persone in situazioni di vita difficili presentano problemi su più fronti e necessitano pertanto di sostegno da parte di diverse istituzioni. Il sistema sociale svizzero si fonda tuttavia sulla distinzione tra le varie competenze e i diversi tipi di prestazioni. Da analisi comparative emerge che i sistemi sociali frammentati e caratterizzati da onerosi iter amministrativi, favoriscono il non ricorso alle prestazioni (🗋 Janssens e Van Mechelen 2017). Inoltre, i lunghi tempi di trattamento, le continue rivalutazioni e le eventuali richieste di restituzione possono avere effetti dissuasivi. La necessità di indicare dettagliatamente la propria situazione personale e finanziaria per riscuotere l'aiuto sociale e le PC può essere percepita come umiliante e favorire ulteriormente la decisione di non presentare la relativa richiesta (🗋 Coullery et al. 2025).

Per le persone senza cittadinanza svizzera, le disposizioni della legge federale sugli stranieri e la loro integrazione (LStrI) concernenti l'aiuto sociale generano incertezze esistenziali, anche laddove dal punto di vista giuridico il rischio concreto sia minimo. Molte persone interessate rinunciano a richiedere prestazioni cui avrebbero diritto per motivi di prudenza (🔎 cap. 7.4, Seite 42).

Gli ostacoli legati alla procedura e al sistema risultano dunque dall'interazione tra la concezione e l'attuazione dei sistemi di prestazioni, da un lato, e le reazioni degli aventi diritto, dall'altro. Di conseguenza, le relative misure intervengono sulle strutture e sui processi istituzionali. È infatti comprovato che le procedure automatizzate e proattive, con le quali le prestazioni sono rese accessibili senza la presentazione attiva di una richiesta o con un onere minimo, possono aumentare il ricorso alle prestazioni (🗋 Eurofound 2015; OCSE 2024).

3.2 A quali livelli d'intervento possono essere adottate misure?

3.2.1 Livello sociale: percezione del sistema di prestazioni

Il livello sociale include il quadro normativo e culturale nel quale il sistema di prestazioni viene impostato, attuato e fruito. Le norme e la cultura agiscono perlopiù in modo inconscio e indiretto, ma influenzano in misura determinante l'accettazione politica e sociale delle prestazioni legate al bisogno e l'atteggiamento nei confronti dei loro beneficiari. Ad esempio, incidono sull'atteggiamento del legislatore e dei votanti nei confronti delle riforme e sul modo in cui le autorità esecutive svolgono il proprio mandato (🔎 cap. 4.1, Seite 16). Inoltre, influenzano il comportamento degli aventi diritto rispetto al diritto in questione, il modo in cui questi affrontano la stigmatizzazione e le loro eventuali riserve nei confronti del sostegno statale (🔎 cap. 3.1.3, Seite 13).

Le norme e la cultura sono frutto di processi sociali complessi sviluppatisi nel corso del tempo. Per contrastare in modo mirato meccanismi quali la stigmatizzazione, che favoriscono il non ricorso alle prestazioni, occorrono misure a lungo termine e di ampio respiro. Poiché l'impatto del livello sociale è così profondo, le misure a questo livello d'intervento incidono notevolmente anche sugli altri livelli.

3.2.2 Livello politico: impostazione del sistema di prestazioni

Il livello politico determina il bisogno coperto da una certa prestazione, le condizioni di diritto applicabili e gli obblighi legati alla fruizione della medesima (cap. 3.1.4, Seite 13). Le decisioni delle autorità competenti si ripercuotono anche sugli altri livelli: rafforzano la considerazione normativa su cui si fondano, stabiliscono il quadro per le autorità esecutive e indirizzano così la fruizione del sistema di prestazioni. Il livello politico definisce dunque le condizioni di base per l'accessibilità delle prestazioni (Coullery et al. 2025). Numerosi sistemi di prestazioni sono impostati in modo molto specifico, capillare e restrittivo, per prevenire gli abusi, il che ha però un impatto su tutti gli aventi diritto.

Le misure che intervengono direttamente sull'impostazione del sistema di prestazioni richiedono una ponderazione politica degli interessi in gioco e onerosi processi legislativi e di revisione, ragion per cui sono adottate piuttosto raramente. A titolo di esempio si può menzionare la revisione della legge sull'aiuto sociale del Cantone di Ginevra (in vigore dall'inizio del 2025), tesa a eliminare gli ostacoli all'accesso. Gli sforzi di questo tipo sono complicati dal fatto che la regolamentazione delle prestazioni legate al bisogno persegue, oltre a obiettivi di politica sociale, anche obiettivi politici di natura normativa, finanziaria o migratoria (Borrelli et al. 2021).

3.2.3 Livello esecutivo: attuazione del sistema di prestazioni

Il livello esecutivo è quello a cui il sistema di prestazioni viene attuato. Ciò include la chiara definizione delle competenze, il coordinamento tra i vari fornitori di prestazioni, l'informazione sulle prestazioni, la comunicazione con i gruppi target e la gestione strategica delle procedure, dalla richiesta fino alla fruizione delle prestazioni. L'esecuzione contribuisce quindi in misura sostanziale all'esercizio dei diritti formali e al raggiungimento degli obiettivi del sistema di prestazioni. Procedure poco chiare, requisiti amministrativi elevati e interruzioni a livello di coordinamento possono favorire il non ricorso alle prestazioni (Eurofound 2015).

Dato che l'esecuzione avviene nel quadro di un sistema ben definito, ma che dispone di un ampio margine di apprezzamento, le misure a questo livello possono essere attuate in modo più facile e rapido rispetto a quelle che si collocano al livello politico. Questo margine di apprezzamento può essere sfruttato per ridurre il fenomeno del non ricorso, anche se le misure restano vincolate al contesto politico e giuridico.

3.2.4 Livello dei gruppi target: fruizione del sistema di prestazioni

Le misure al livello dei gruppi target si prefiggono di migliorare le risorse e i margini d'intervento degli aventi diritto. A seconda della situazione personale, le medesime intenzioni e procedure possono avere un impatto molto diverso: gli aventi diritto hanno un accesso diverso alle informazioni (v. n. 3.1.1, Seite 12), dispongono di tempo in misura differente (v. n. 3.1.2, pag. 12), hanno avuto esperienze diverse con le autorità (v. n. 3.1.3, Seite 13) e presentano statuti eterogenei in materia di cittadinanza (v. n. 3.1.4, Seite 13).

Le misure al livello dei gruppi target intervengono nel contatto diretto tra le istituzioni e gli aventi diritto. In questo modo è possibile ridurre efficacemente il fenomeno del non ricorso alle prestazioni senza dover modificare radicalmente il sistema esistente. Ciò presuppone una comprensione approfondita delle realtà di vita dei singoli gruppi target.

4 Perché bisogna fare qualcosa per contrastare il non ricorso alle prestazioni dello Stato sociale?

4.1 Il non ricorso quale problema strutturale della politica sociale

In Svizzera, come in altri Stati sociali moderni, il non ricorso alle prestazioni legate al bisogno è un problema strutturale della sicurezza sociale. Dalla ricerca emerge che il fenomeno non è soltanto da ricondurre al comportamento individuale, ma è anche influenzato in modo determinante dall'impostazione dei sistemi di prestazioni (🗋 Janssens e Van Mechelen 2017, 2022).

Il monitoraggio della povertà constata che il non ricorso è un problema non soltanto di esecuzione, ma anche di impostazione (policy design): le condizioni di diritto, le procedure e le competenze istituzionali determinano in misura sostanziale l'effettiva accessibilità delle prestazioni legate al bisogno per i potenziali aventi diritto (🔑 v. cap. 7, Seite 40; al riguardo cfr. anche UFAS 2025b, n. C.1). Emerge una discrepanza tra i diritti giuridicamente esercitabili e il loro effettivo esercizio al livello esecutivo. Questa compromette non solo la copertura sociale individuale delle persone interessate, ma anche l'efficacia, la gestibilità e il raggiungimento degli obiettivi delle prestazioni dello Stato sociale in generale (Lucas et al. 2021).

A seconda delle prestazioni, dei Cantoni e dei metodi in esame, i tassi di non ricorso si attestano tra circa il 25 per cento e il 40 per cento (🔑 v. cap. 7, Seite 40; al riguardo cfr. anche UFAS 2025b, n. C.1.1). Questo fenomeno concerne dunque ampie fasce della popolazione e non è marginale.

4.2 Tipi di problematiche individuali: povertà, salute, indebitamento

Il non ricorso alle prestazioni aumenta il rischio che, nonostante il diritto alle medesime, le economie domestiche rimangano durevolmente al di sotto del minimo vitale definito nell'ambito della politica sociale, e quindi in situazioni di precarietà. Dalla ricerca emergono correlazioni tra l'incertezza finanziaria persistente e una serie di dimensioni problematiche, tra cui la salute e i problemi psicosociali, l'indebitamento e gli arretrati di pagamento, la situazione abitativa, la formazione e gli effetti a livello intergenerazionale nonché la partecipazione sociale. Spesso i problemi non si manifestano in modo isolato: si rafforzano a vicenda e possono contribuire a consolidare percorsi di povertà e di precarietà (🗋 al riguardo cfr. UFAS 2025a, n. B.4.2). Di conseguenza, il non ricorso non ha soltanto ripercussioni a breve termine, ma può anche complicare nel lungo periodo la stabilizzazione sociale ed economica delle economie domestiche interessate (🗋 De Schutter 2022).

4.3 Conseguenze sistemiche: disparità, problemi di gestione e perdite di efficienza

Il non ricorso ha conseguenze sistemiche rilevanti per la sicurezza sociale che vanno oltre quelle individuali, come esposto di seguito.

Esercizio impari dei diritti dello Stato sociale: spesso tra le persone che dispongono di scarse informazioni, presentano difficoltà linguistiche, possiedono uno statuto di diritto degli stranieri con potenziali rischi di sanzioni o si trovano in situazioni di vita particolarmente precarie si rileva un tasso di non ricorso alle prestazioni legate al bisogno superiore alla media. Di conseguenza, i gruppi demografici maggiormente colpiti dalla

marginalizzazione sono anche interessati in misura maggiore da fattori che favoriscono il non ricorso (Guggisberg e Gerber 2022; Lucas et al. 2021). Ciò può contribuire a rafforzare le disparità già esistenti. Emerge una discrepanza tra l'uguaglianza giuridica formale e l'effettiva accessibilità delle prestazioni dello Stato sociale (Coullery et al. 2025; De Schutter 2022). Se sussistono diritti giuridici che però non vengono esercitati, la fiducia nelle istituzioni pubbliche si riduce (De Schutter 2022; Lucas et al. 2021).

Esclusione sociale: la partecipazione sociale e politica è una delle colonne portanti del sistema democratico, ma presuppone un certo volume di risorse personali e finanziarie. Le persone che non dispongono di risorse finanziarie sufficienti sono più spesso isolate a livello sociale, disinteressate sul piano politico e scettiche nei confronti del sistema politico e giudiziario (al riguardo cfr. UFAS 2025a, n. B.5.2).

Problemi di gestione nello Stato sociale: i dati amministrativi riflettono in primo luogo il ricorso effettivo alle prestazioni, non l'entità dell'insieme dei diritti esistenti. Le decisioni di politica sociale concernenti bilanci, riforme e impostazione delle prestazioni si basano dunque su un quadro distorto della portata, dei costi e degli effetti delle prestazioni.
Perdite di efficienza: le prestazioni preventive e quelle per garantire il fabbisogno vitale non vengono sfruttate appieno; parallelamente, gli interventi successivi risultano spesso più costosi (Eurofound 2015). In un'ottica macroeconomica, il non ricorso può dunque implicare un trasferimento di costi ad altri sistemi, in particolare a quelli della sanità e della socialità, oppure una loro procrastinazione.

Efficacia della lotta alla povertà: in mancanza delle prestazioni legate al bisogno, la povertà in Svizzera sarebbe nettamente più diffusa: nell'ambito del monitoraggio della povertà si è calcolato che circa il 4 per cento della popolazione riesce a raggiungere il minimo vitale sociale soltanto grazie a queste prestazioni; senza di esse il tasso di povertà sarebbe superiore al 12 per cento (UFAS 2025b, pag. 48 segg.). Il non ricorso alle prestazioni indica che il margine d'intervento della politica sociale per la lotta alla povertà non viene sfruttato appieno.

Perdita di fiducia: se i richiedenti ritengono che le condizioni di diritto non siano trasparenti, le decisioni risultano incomprensibili per loro o la riscossione delle prestazioni è vincolata a condizioni, ne può risultare un sentimento di sfiducia nei confronti del sistema sociale e delle istituzioni statali in generale (De Schutter 2022).

4.4 Effetti specifici per sistema di prestazioni

Aiuto sociale: l'aiuto sociale garantisce il minimo vitale sociale previsto per legge in Svizzera e interviene a titolo sussidiario rispetto ad altre prestazioni. Il non ricorso indica che gli aventi diritto rimangono al di sotto di questo minimo e dipendono da strategie di gestione informali o incerte (Elsener 2023; Hümbelin et al. 2021). Di conseguenza, anche le prestazioni di consulenza, sostegno e integrazione legate alla riscossione dell'aiuto sociale restano inutilizzate e il loro potenziale di stabilizzazione per consentire di uscire dalla situazione di povertà risulta inefficace.

Prestazioni complementari all'AVS/AI: attualmente le PC sono parte integrante del primo pilastro. Esse includono, oltre alle prestazioni periodiche, anche il rimborso delle spese di malattia e d'invalidità. In particolare nel settore dei rimborsi, può sorgere un elevato rischio di non ricorso, dato che queste ulteriori prestazioni sono perlopiù poco conosciute.

Riduzione individuale dei premi: il diritto costituzionale impone alla Confederazione e ai Cantoni di garantire l'accesso alle cure mediche di base (art. 117a della Costituzione federale). La RIP è uno strumento fondamentale per far sì che la copertura assicurativa obbligatoria rimanga finanziariamente sostenibile per tutti. Il non ricorso accresce il rischio di sovraccarico finanziario e può comportare arretrati di pagamento, procedure di esecuzione e indebitamento.

4.5 Quali sono le conseguenze per il mondo politico e l'Amministrazione?

Il non ricorso compromette allo stesso tempo la copertura sociale individuale, l'efficacia delle prestazioni legate al bisogno e la qualità della gestione a livello amministrativo e politico. Per il mondo politico e l'Amministrazione ne deriva un chiaro mandato d'intervento teso a rafforzare l'effettivo esercizio dei diritti previsti dallo Stato sociale. I punti prioritari sono:

- ridurre sistematicamente gli ostacoli all'accesso amministrativi e informativi;
- migliorare l'approccio proattivo nell'individuazione dei potenziali aventi diritto a prestazioni e nel contatto con i medesimi;
- sviluppare ulteriormente i processi esecutivi nell'ottica di un'attuazione coerente delle prestazioni legate al bisogno orientata agli utenti.

Inoltre, il problema del non ricorso mostra l'importanza di un policy design accessibile e coerente: l'efficacia delle prestazioni legate al bisogno dipende non solo dal loro inserimento nell'ordinamento giuridico, ma anche dalla concreta impostazione delle condizioni di diritto, delle procedure e delle competenze istituzionali. L'obiettivo non è di ampliare il livello delle prestazioni o dei gruppi target, bensì di garantire la reale efficacia dei diritti già previsti dalla politica sociale.

Perché bisogna fare qualcosa per contrastare il non ricorso alle prestazioni dello Stato sociale?

5 Cosa si può fare concretamente per contrastare il non ricorso?

Il presente capitolo illustra possibili approcci d'intervento che contribuiscono, direttamente o indirettamente, a ridurre il fenomeno del non ricorso. La struttura del capitolo ricalca il processo cui sono tipicamente confrontati gli aventi diritto: gli approcci d'intervento sono raggruppati in funzione delle diverse fasi del suddetto processo, vale a dire la comunicazione pubblica e l'impostazione della prestazione, l'informazione dei gruppi target, la valutazione dell'adempimento delle condizioni di diritto, la presentazione della richiesta e l'accompagnamento del processo.

Per ognuno degli approcci in questione vengono illustrati i relativi livelli d'intervento e ostacoli alla riscossione delle prestazioni. A tale proposito occorre sottolineare che molte misure possono incontrare diversi ostacoli e situarsi a diversi livelli d'intervento (🔎 al riguardo v. cap. 3). Gli approcci d'intervento sono illustrati con l'ausilio di esempi pratici tratti da diversi ambiti e contesti.

Tali esempi sono volutamente descritti in maniera sintetica e servono da spunto, evidenziando gli aspetti cruciali e il modello di efficacia auspicato. Per l'attuazione di una misura nel suo contesto occorre un'analisi approfondita della situazione e degli obiettivi specifici. Il ventaglio di esempi pratici proposti non ha pretesa di esaustività, ma testimonia la varietà delle misure tese a contrastare il non ricorso.

Come sono stati selezionati gli esempi pratici?
Gli esempi pratici risultano, da un lato, da una ricerca effettuata online e nella letteratura scientifica e, dall'altro, da proposte del gruppo di progetto e di altri specialisti. Per la raccolta delle segnalazioni del gruppo di progetto e degli specialisti è stata creata una banca dati online diffusa dal gruppo di progetto. Gli autori hanno esaminato la pertinenza degli esempi raccolti e provveduto a una selezione preliminare, in seguito discussa, convalidata e integrata insieme al gruppo di progetto. La selezione proposta qui di seguito si basa sulla valutazione specialistica del gruppo di progetto; l'efficacia delle misure in questione non è comprovata in tutti i casi.

La tabella seguente offre una panoramica degli approcci d'intervento e dei rispettivi modelli di efficacia, illustrati in dettaglio più avanti.

Approcci d'intervento	Livelli d'intervento	Ostacoli	Pagina
Comunicare e informare facendo presa sull'opinione pubblica	— Livello sociale — Livello dei gruppi target	— Ostacoli legati all'accettazione e alla fiducia — Ostacoli legati all'informazione	21
Impostare le prestazioni in modo accessibile ed equo	— Livello esecutivo — Livello politico	— Ostacoli legati alla procedura e al sistema	22
Adeguare l'esecuzione alle risorse dei gruppi target	— Livello esecutivo	— Ostacoli legati alla procedura e al sistema — Ostacoli legati alle risorse e all'accesso	24
Informare e comunicare in maniera adeguata ai gruppi target	— Livello dei gruppi target — Livello esecutivo	— Ostacoli legati all'informazione — Ostacoli legati alle risorse e all'accesso	26
Rivolgersi attivamente ai gruppi target	— Livello esecutivo — Livello dei gruppi target	— Ostacoli legati alle risorse e all'accesso	29
Agevolare l'esame del diritto a prestazioni, la presentazione delle richieste e la fruizione delle prestazioni	— Livello esecutivo — Livello dei gruppi target	— Ostacoli legati alla procedura e al sistema — Ostacoli legati alle risorse e all'accesso — Ostacoli legati all'accettazione e alla fiducia	32

Tabella 2 *Panoramica delle misure illustrate, dei relativi livelli d'intervento e dei relativi ostacoli*

5.1 Comunicare e informare facendo presa sull'opinione pubblica

5.1.1 Sensibilizzare e destigmatizzare

Di cosa si tratta? Spesso chi finisce in difficoltà finanziarie prova vergogna e teme di essere considerato un fallito dall'ambiente sociale. Questa dimensione sociale può pesare al punto tale da indurre i diretti interessati a rinunciare a prestazioni cui avrebbero diritto.

Cantone di Ginevra, campagna «#çapeutarriver»: la campagna «#çapeutarriver» («Può succedere anche a te») dell'Ufficio del sostegno sociale (Hospice général) del Cantone di Ginevra, rivolta al grande pubblico, intende abbattere pregiudizi socialmente radicati nei confronti della povertà e della riscossione di prestazioni sociali tramite i social media, manifesti e storie personali divulgate sui media.

Quali sono gli effetti auspicati? Se la povertà è intesa come una sfida sociale che può colpire chiunque e viene data visibilità al diritto alle prestazioni, diminuisce il timore dei diretti interessati di essere stigmatizzati in caso di ricorso al sostegno che spetta loro.

A quali aspetti va prestata attenzione? L'evoluzione delle norme sociali richiede tempo e sforzi continui. Inoltre, con gli strumenti di comunicazione tradizionali spesso si raggiunge chi è già sensibilizzato anziché coloro che vanno ancora convinti, il che va tenuto

in debita considerazione in fase di elaborazione della strategia comunicativa. L'obiettivo delle misure in questo campo non è di influenzare direttamente gli approcci individuali nei confronti delle prestazioni sociali, bensì di modificare in generale la percezione che la società ha della povertà e della fruizione di queste prestazioni. Di conseguenza, è pressoché impossibile attestare una ripercussione diretta sugli approcci in questione.

5.1.2 Informare su offerte e prestazioni

Di cosa si tratta? Si parte sovente dal presupposto che chi ha potenzialmente diritto a prestazioni sociali sia in grado di assumere un ruolo attivo, di informarsi e di orientarsi all'interno del sistema di prestazioni. Spesso, però, i diretti interessati non dispongono delle risorse necessarie in tal senso. Mediante campagne informative ad ampio raggio, è possibile raggiungere direttamente i gruppi target e coinvolgere le persone del loro ambiente come moltiplicatori.

Cantone del Giura, «Ju-lien»: insieme a vari partner sociali, nell'estate del 2024 il Cantone del Giura ha lanciato la piattaforma informativa «Ju-lien». Le persone possono annunciarsi via SMS o sul sito Internet. Entro cinque giorni saranno contattate da un operatore sociale, che potrà fornire consulenza in merito a un eventuale diritto all'aiuto sociale, alla RIP o alle PC e, se del caso, indirizzarle verso gli uffici competenti. Parallelamente, una campagna informativa con annunci sui giornali e manifesti in diversi luoghi pubblici richiama l'attenzione su questo servizio di consulenza gratuito e confidenziale, sensibilizzando al contempo sul fatto che la povertà è un fenomeno presente nella regione.

Quali sono gli effetti auspicati? Grazie a una presenza visibile nella vita quotidiana coniugata a un'offerta a bassa soglia di informazioni orientative, è possibile raggiungere persone che non si rivolgerebbero di propria iniziativa a un consultorio e sensibilizzare anche il resto della popolazione.

A quali aspetti va prestata attenzione? Fino all'affermazione a lungo termine di un'offerta, le richieste variano a seconda del grado di visibilità pubblica della relativa campagna informativa; in assenza di misure successive o di una reiterazione continua del messaggio, l'effetto della campagna svanisce. Il raggiungimento diretto dei gruppi target dipende inoltre dalla misura in cui la campagna è presente nella loro vita quotidiana.

5.2 Impostare le prestazioni in modo accessibile ed equo

5.2.1 Armonizzare le condizioni quadro dell'esecuzione

Di cosa si tratta? L'impostazione e l'esecuzione delle prestazioni legate al bisogno variano a seconda dell'autorità competente e offrono a volte un notevole margine di manovra. Se e in che misura una persona in una situazione di bisogno finanziario ottiene un sostegno dipende quindi anche dal suo luogo di domicilio e, talvolta, da chi si occupa del suo dossier. Per le autorità competenti diventa dunque più difficile ottimizzare l'esecuzione attraverso la collaborazione e lo scambio di esperienze. Per ovviare a questo problema, gli organi esecutivi possono implementare standard uniformi e condividere le loro prassi.

Linee guida della CSIAS: insieme ai suoi membri, la CSIAS elabora linee guida e aiuti pratici ai fini di un'esecuzione uniforme. Nel portale online della CSIAS, tutte le pubblicazioni specialistiche sono suddivise per temi e collegate alle rispettive linee guida della CSIAS. Cantoni e Comuni possono integrare i propri manuali e ausili nel portale online, ottenendo così un pratico strumento di lavoro per la consulenza sociale.

Quali sono gli effetti auspicati? Basi comparabili e strutture uniformi riducono il rischio di disparità di trattamento e accrescono l'affidabilità e la trasparenza dell'esecuzione per tutte le parti coinvolte. L'impatto sul non ricorso è maggiore se gli aventi diritto hanno accesso a queste informazioni.

A quali aspetti va prestata attenzione? Ogni Cantone dispone di proprie basi giuridiche.

5.2.2 Evitare effetti collaterali indesiderati

Di cosa si tratta? La fruizione di alcune prestazioni legate al bisogno, e in particolare dell'aiuto sociale, è legata a rigide condizioni e, per alcuni gruppi, può comportare pesanti conseguenze (p. es. ripercussioni a livello di diritto degli stranieri, cessazione dell'attività lucrativa indipendente). Di conseguenza, può capitare che molte persone in situazioni precarie rinuncino a richiedere tali prestazioni, pur avendovi diritto. In alcuni casi, le prestazioni possono essere impostate in modo tale da non provocare conseguenze dissuasive in altri ambiti della vita, oppure facendo sì che i diretti interessati siano perlomeno informati in modo tempestivo e trasparente sulle condizioni concrete per la fruizione delle prestazioni in questione.

Cantone di Zurigo, copertura dei premi residui: il Cantone di Zurigo ha creato lo strumento della copertura dei premi residui. Chi non raggiunge il minimo vitale secondo il diritto in materia di aiuto sociale, ha richiesto la RIP e non vuole ricorrere all'aiuto sociale ha la possibilità di richiedere la copertura dei premi residui al servizio sociale comunale competente. Questa prestazione non è espressamente soggetta ad alcun obbligo di notifica alle autorità competenti in materia di stranieri.

Quali sono gli effetti auspicati? Evitare che una prestazione abbia conseguenze dissuasive in altri ambiti della vita consente di abbattere a livello strutturale i principali ostacoli legati all'accettazione e alla fiducia nei confronti della prestazione stessa e di accrescere l'impatto in termini di politica sociale.

A quali aspetti va prestata attenzione? Le regole in materia di condizioni e sanzioni sono perlopiù stabilite per legge e non possono essere modificate al livello esecutivo. Già durante la procedura di richiesta, è dunque importante illustrare in modo trasparente e comprensibile quali sono le condizioni della fruizione di una prestazione nel caso specifico.

5.3 Adeguare l'esecuzione alle risorse dei gruppi target

5.3.1 Rafforzare il coordinamento tra Cantoni e Comuni

Di cosa si tratta? Chi percepisce prestazioni sociali e si trasferisce in un altro Cantone o in un altro Comune deve affrontare nuovamente tutto l'iter amministrativo della richiesta e ripresentare tutti i documenti presso il nuovo luogo di domicilio. A causa di questi ostacoli burocratici, può capitare che persone che già percepivano prestazioni si ritrovino fuori dal sistema. Inoltre i collaboratori di diversi uffici sono costretti a fare due volte lo stesso lavoro.

Scambio di dati in caso di trasferimento in un altro Cantone: in base alle attuali direttive federali in materia di PC, per il calcolo delle PC le autorità del nuovo Cantone di domicilio possono basarsi sui calcoli del precedente Cantone di domicilio. I nuovi arrivati devono continuare a far valere il loro diritto di propria iniziativa, ma il Cantone può esentarli da una parte degli obblighi di prova.

Quali sono gli effetti auspicati? Riducendo gli oneri amministrativi per le nuove richieste di prestazioni sociali dovuti a traslochi, diminuisce il rischio che alcune persone perdano prestazioni sociali pur continuando ad avervi diritto. Inoltre diminuiscono gli oneri di controllo per le autorità.

A quali aspetti va prestata attenzione? Questa semplificazione risulta utile soltanto per le persone proattive.

5.3.2 Rafforzare il coordinamento tra le autorità competenti

Di cosa si tratta? Se le diverse autorità e istituzioni agiscono in maniera non coordinata, gli aventi diritto rischiano di cadere nelle maglie della pluralità di competenze nel sistema sociale svizzero. Può dunque capitare che i diretti interessati vengano rimpallati da un ufficio all'altro o non abbiano accesso a offerte per cui entrerebbero in linea di conto.

Cantone di Basilea Campagna, centro di valutazione: con la revisione parziale della legge sull'aiuto sociale, il Cantone di Basilea Campagna ha creato le basi legali per un centro cantonale di valutazione, che aiuta chi ha perso la propria base di sussistenza a integrarsi nel mercato del lavoro e, idealmente, a evitare il ricorso all'aiuto sociale. Oltre a fornire servizi di consulenza, funge da tramite tra le diverse istituzioni sociali cantonali indirizzando i diretti interessati verso gli organi competenti e promuove attivamente i contatti tra le suddette istituzioni.

Quali sono gli effetti auspicati? Un coordinamento rafforzato tra gli organi competenti riduce le lacune nell'assistenza che comportano un non ricorso strutturale alle prestazioni e aiuta i diretti interessati a trovare le offerte che fanno al caso loro. Inoltre sgrava le altre istituzioni, che possono concentrarsi maggiormente sulle proprie attività principali e devono reindirizzare meno persone verso altri uffici.

A quali aspetti va prestata attenzione? Un coordinamento efficiente tra le autorità presuppone una chiara ripartizione delle responsabilità e delle competenze tra gli organi coinvolti e basi legali conformi al diritto in materia di protezione dei dati. Un tale coordinamento non permette però di raggiungere facilmente chi non ha o non vuole avere contatti con autorità o sportelli.

5.3.3 Intensificare la collaborazione con consultori e servizi specializzati

Di cosa si tratta? Nella maggior parte dei casi, incombe agli aventi diritto mettersi in contatto con le autorità esecutive competenti. Occorre dunque conoscere le prestazioni sociali in questione e sapere quali organi ne sono responsabili. Servizi specializzati e sportelli promossi dalla società civile possono agire da moltiplicatori e colmare in modo mirato lacune conoscitive.

Cantone del Giura, formazione di fornitori di prestazioni terzi: nel Cantone del Giura, il servizio PC competente organizza regolarmente corsi di formazione per agenzie AVS, servizi sociali, organizzazioni Spitex e notai, allo scopo di sensibilizzarli e di rafforzare il loro ruolo di moltiplicatori.

Cantone di Vaud, affiancamento lavorativo (job shadowing): il Cantone di Vaud offre ai collaboratori delle agenzie AVS la possibilità di affiancare specialisti dei servizi PC nella loro attività quotidiana, al fine di migliorare la collaborazione tra i vari organi.

Quali sono gli effetti auspicati? Chi è a diretto contatto con gli aventi diritto e conosce le condizioni di diritto concrete è in grado di riconoscere il non ricorso e affrontare la questione con i diretti interessati.

A quali aspetti va prestata attenzione? I collaboratori devono disporre di conoscenze aggiornate ed esatte sulle prestazioni sociali e sulle offerte disponibili. In ultima analisi, però, i diretti interessati devono comunque agire di propria iniziativa; nel caso di persone socialmente isolate o critiche nei confronti delle autorità, la sola informazione spesso non basta.

5.3.4 Prevedere uno sportello unico per accedere a diverse prestazioni

Di cosa si tratta? Le persone in situazioni di vita difficili devono spesso fare i conti con problematiche multiple e hanno diritto a diverse prestazioni sociali e/o legate al bisogno. Siccome il sistema sociale svizzero è fortemente frammentato, le persone in questione devono sovente rivolgersi a più autorità, compilare vari moduli di richiesta e coordinarsi con diversi specialisti. Se invece si offre la possibilità di accedere a diverse prestazioni tramite uno sportello unico («one stop shop»), lo sforzo richiesto agli aventi diritto si riduce notevolmente.

Cantone di Neuchâtel, sportelli sociali regionali: il Cantone di Neuchâtel ha istituito sette sportelli regionali («guichets sociaux régionaux»), che fungono da interlocutore di riferimento per domande e presentazioni di richieste riguardanti tutte le prestazioni sociali. Gli utenti devono compilare un unico modulo, sulla base del quale viene valutato contemporaneamente il loro diritto a diverse prestazioni (p. es. RIP, aiuto sociale, borse di studio). Maggiori informazioni sono disponibili sul sito Internet del Guide Social Romand.

Quali sono gli effetti auspicati? Gli sportelli unici riducono il dispendio di tempo, gli oneri amministrativi e il carico emotivo per gli aventi diritto. Inoltre, possono contribuire a ridurre il fenomeno del non ricorso in diversi sistemi di prestazioni contemporaneamente.

A quali aspetti va prestata attenzione? Per risultare efficaci e raggiungere aventi diritto che finora non hanno fruito di prestazioni, gli sportelli unici devono essere concepiti prestando attenzione alla loro accessibilità. Di conseguenza, fattori quali l'ubicazione, l'organizzazione dei locali e l'approccio con gli utenti sono molto importanti.

5.3.5 Valutare le condizioni di diritto e concedere prestazioni in modo automatico

Di cosa si tratta? Per alcune prestazioni legate al bisogno bastano i dati fiscali e altri dati amministrativi per determinare il diritto alle stesse. In linea di principio, dunque, le istituzioni statali dispongono già di tutte le informazioni necessarie per valutare se sussista il diritto a una prestazione, mentre alcuni aventi diritto dal canto loro ignorano la possibilità di fruirne. Le autorità possono quindi procedere di propria iniziativa alla valutazione delle condizioni di diritto e concedere prestazioni in modo automatico.

Cantone di Appenzello Interno, procedura automatica: nel Cantone di Appenzello Interno e in altri Cantoni, gli aventi diritto alla RIP vengono individuati sulla base dei dati disponibili. Una volta accertato il diritto, la RIP è concessa e i beneficiari sono informati sul suo ammontare senza che questi ultimi debbano fare alcunché.
Il monitoraggio periodico relativo all'efficacia della RIP realizzato dall'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP), disponibile gratuitamente online, fornisce una panoramica delle procedure nei vari Cantoni.

Quali sono gli effetti auspicati? Valutando le condizioni di diritto e concedendo le prestazioni in modo automatico, le ripercussioni di una carenza di informazioni, risorse e fiducia nelle istituzioni pubbliche possono essere ridotte notevolmente.

A quali aspetti va prestata attenzione? Le procedure automatiche potrebbero sfociare in una nuova forma di non ricorso qualora la popolazione dovesse fare affidamento sui processi di valutazione automatici e non assumere un atteggiamento attivo. Eventuali errori possono rimanere nascosti a lungo. Dal punto di vista del diritto in materia di protezione dei dati, l'utilizzo di dati fiscali o di altri dati amministrativi necessita perlopiù di una base legale.

5.4 Informare e comunicare in maniera adeguata ai gruppi target

5.4.1 Presentare le informazioni in maniera accessibile

Di cosa si tratta? La complessità dei sistemi di prestazioni, la mancanza di informazioni e la loro incomprensibilità costituiscono cause frequenti del non ricorso. Ciò vale in particolare per le persone con un basso livello di formazione formale, conoscenze linguistiche limitate e scarsa familiarità con il sistema sociale svizzero. Presentare e divulgare le informazioni in funzione dei gruppi target può aiutare a renderle più accessibili. In altre parole, occorre tra l'altro utilizzare un lessico semplice, adottare una terminologia uniforme e spiegarne il significato, fornire le informazioni in diverse lingue e ricorrere a formati di comunicazione accessibili (p. es. video esplicativi e opuscoli). Ciò riduce anche il tempo che le autorità devono impiegare per fornire spiegazioni.

Città di Zurigo, «Zürich für alle»: si tratta di un progetto pilota della Città di Zurigo lanciato nel 2025, che consente a tutti gli uffici e organi dell'amministrazione comunale di far valutare l'accessibilità di determinati servizi, siti Internet e moduli da persone appositamente formate provenienti da gruppi demografici vulnerabili. L'Università di scienze applicate di Zurigo (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften [ZHAW]) provvede all'accompagnamento scientifico del progetto pilota.

Cantoni di Basilea Città e Basilea Campagna, «Hallo Basel-Stadt»/ «Hallo Baselland»: i Cantoni di Basilea Città e Basilea Campagna hanno creato le piattaforme online plurilingui «Hallo Basel-Stadt» e «Hallo Baselland» che, rispettivamente in 20 e 17 lingue, forniscono informazioni circa la sicurezza sociale, le finanze e altri temi della vita quotidiana. I testi sono redatti in un linguaggio semplice. Con un semplice clic, è possibile scaricare nella lingua desiderata tutti i contenuti su un determinato tema. Questo strumento aiuta anche gli organi amministrativi e i consultori ad adempiere i loro compiti informativi.

Cantone di Basilea Città, video esplicativi: per diverse prestazioni, il Cantone di Basilea Città ha realizzato video esplicativi in varie lingue che, in maniera facilmente comprensibile, illustrano in cosa consiste la prestazione, chi vi ha diritto e cosa occorre fare per fruirne. Pure la CSIAS sul proprio sito Internet propone video esplicativi in varie lingue sull'aiuto sociale, che su richiesta mette a disposizione dei servizi sociali.

Quali sono gli effetti auspicati? Le offerte informative sviluppate tenendo sistematicamente conto del punto di vista dei gruppi target risultano facilmente accessibili e comprensibili. In questo modo, i gruppi target possono prendere decisioni con cognizione di causa.

A quali aspetti va prestata attenzione? È fondamentale che le offerte in questione siano conosciute e utilizzate. Ciò vale anche per gli specialisti, che possono ricorrervi nell'ambito del loro lavoro quotidiano e segnalarle ai propri utenti. Queste misure migliorano principalmente l'accessibilità delle informazioni, ma non incidono sulle barriere strutturali.

5.4.2 Coinvolgere i «peer»

Di cosa si tratta? Per molte persone che necessitano di sostegno è più facile parlare con qualcuno che ha vissuto situazioni simili. Ciò vale in particolare per chi ha avuto esperienze negative con autorità o specialisti e quindi ha perso la fiducia nei loro confronti. In simili situazioni, i «peer» (pari) possono creare ponti e trasmettere vicinanza e credibilità.

Progetto di ricerca «POPCORN»: si tratta di un progetto pratico e di ricerca sviluppato dalla Scuola universitaria professionale di Berna (Berner Fachhochschule [BFH]) con persone con esperienza di povertà e specialisti, che mira all'elaborazione di una strategia di lavoro tra pari su misura per Berna, Neuchâtel e Bienne: lo scopo è rendere persone che hanno avuto esperienze di povertà in grado di affiancare e informare altre persone che si trovano attualmente nella stessa situazione e aiutarle ad accedere alle offerte di sostegno.

Internetcafé Planet13: questo Internet café nel Cantone di Basilea Città è stato progettato e realizzato da e per le persone con esperienza di povertà. Oltre a un accesso a Internet, offre anche un aiuto concreto nella compilazione di moduli, fornisce consulenze giuridiche in materia di aiuto sociale e accompagna le persone presso uffici e autorità.

Rete della terza età: Pro Senectute coordina una rete di volontari costituita da pensionati che hanno dimestichezza con le pratiche amministrative, la quale aiuta le persone anziane tra l'altro nei contatti con le autorità.

Quali sono gli effetti auspicati? I «peer» conoscono per esperienza personale la situazione di vita dei diretti interessati nonché le relative sfide e incertezze. Ciò consente di comunicare su un piano di parità e di instaurare un rapporto di fiducia. Queste persone vengono pertanto considerate più credibili e alla mano rispetto agli specialisti del settore. Gli approcci di questo tipo risultano utili in particolare nei casi in cui la stigmatizzazione, la sfiducia nei confronti delle autorità o l'isolamento sociale ostacolano l'accesso alle offerte formali.

A quali aspetti va prestata attenzione? L'attività di «peer» è spesso svolta su base volontaria e a volte gli stessi «peer» vivono in situazioni difficili. Il sostegno dello Stato, forme di affiancamento e corsi di formazione possono contribuire a evitare che l'attività in questione finisca per risultare un peso per gli stessi «peer». Inoltre, affinché l'accompagnamento dei «peer» mantenga la sua efficacia, occorre garantirne la qualità.

5.4.3 Raggruppare consulenza e informazioni relative a diverse prestazioni

Di cosa si tratta? Quando si manifestano contemporaneamente problemi in diversi ambiti della vita, ad esempio difficoltà finanziarie, familiari e di salute, i diretti interessati devono spesso rivolgersi a diversi organi per ottenere un sostegno ad ampio spettro. In questi casi, uno sportello centralizzato può riunire presso un unico servizio le informazioni, la consulenza e l'orientamento in merito a diversi temi e sistemi di prestazioni.

Cantone di Friburgo, «Fribourg pour tous»: questo servizio di informazione e orientamento fornisce gratuitamente e senza impegno risposte a domande in merito alla famiglia, alle prestazioni sociali, al lavoro, alla salute e all'integrazione. Il gruppo è formato da operatori sociali e le prestazioni si limitano all'offerta di informazioni; all'occorrenza, gli utenti vengono direttamente indirizzati verso l'organo competente. «Fribourg pour tous» fa capo al Dipartimento della sanità e della socialità.

Città di Lucerna, «Sozial Info REX»: questo sportello centralizzato della Città di Lucerna funge da primo interlocutore per informazioni e consulenze concernenti l'ambito sociale e quello sanitario. Inoltre chiarisce se sussiste il diritto all'aiuto sociale finanziario, assiste gli utenti nella lettura e nella scrittura di documenti e li aiuta a individuare i servizi competenti per il loro caso.

Quali sono gli effetti auspicati? Servizi centralizzati di informazione e consulenza fungono da punti di accesso a bassa soglia. Gli utenti ottengono un sostegno di base senza dover prima specificare e precisare le proprie necessità di consulenza, chiarire autonomamente le competenze e rivolgersi a diversi organi. Ciò consente di predisporre rapidamente un sostegno su misura e stabilire al tempo stesso un contatto con gli organi competenti.

A quali aspetti va prestata attenzione? La visibilità di sportelli e consultori e il modo in cui vengono percepiti dipende notevolmente da fattori quali l'ubicazione, l'organizzazione dei locali e l'approccio con gli utenti.

5.5 Rivolgersi attivamente ai gruppi target

5.5.1 Informare proattivamente in occasione di determinati eventi della vita

Di cosa si tratta? L'informazione risulta più efficace quando i destinatari sono particolarmente ricettivi. Nel caso delle prestazioni legate al bisogno, si tratta in primo luogo dei momenti in cui, ad esempio a seguito del pensionamento, della nascita di un figlio, di un divorzio o della perdita del posto di lavoro, la situazione finanziaria di una persona cambia in misura tale che potrebbe insorgere un diritto alle suddette prestazioni.

Cantone di Ginevra, informazioni sul pensionamento: il Cantone di Ginevra informa tramite lettera tutte le persone di 64 anni sulle rendite AVS e sullo strumento delle PC. Alla prima decisione di rendita allega inoltre un volantino colorato che informa nuovamente sulle PC.

Cantone del Giura, informazione insieme al rendiconto fiscale: a ogni rendiconto fiscale, il Cantone del Giura segnala ai beneficiari di una rendita AVS la possibilità di fruire di PC.

Informazione in occasione di eventi cantonali e comunali: numerosi Cantoni e Comuni informano in maniera adeguata ai gruppi target, organizzano incontri informativi aperti al pubblico o partecipano a eventi e fiere locali.

Quali sono gli effetti auspicati? Chi, a causa di una modifica delle proprie condizioni di vita, è costretto a esaminare a fondo la propria situazione finanziaria e l'eventuale necessità di sostegno si dimostra più ricettivo verso le informazioni e offerte del caso.

A quali aspetti va prestata attenzione? Non tutti gli eventi con pesanti ripercussioni finanziarie vengono automaticamente segnalati alle autorità statali: una perdita del posto di lavoro, ad esempio, viene rilevato soltanto in caso di iscrizione all'assicurazione contro la disoccupazione. Inoltre, eventi di questo tipo non comportano necessariamente il diritto a una prestazione legata al bisogno, dato che occorre prima procedere a una verifica dell'adempimento delle relative condizioni. L'impatto delle misure in questo ambito può tuttavia essere rafforzato grazie alla collaborazione con altri attori quali i datori di lavoro, i consultori sociali o i servizi sanitari.

5.5.2 Valutare proattivamente il diritto a prestazioni e informare in modo mirato al riguardo

Di cosa si tratta? Il diritto alle prestazioni legate al bisogno dipende in misura determinante dalla situazione finanziaria, che può essere dedotta in parte dai dati fiscali e da altri dati amministrativi. Le istituzioni statali dispongono quindi di importanti elementi che possono indicare un eventuale diritto a prestazioni, mentre d'altro canto molte persone in difficoltà finanziarie ignorano di avervi potenzialmente diritto. Le autorità possono dunque sfruttare i dati a loro disposizione per informare proattivamente i potenziali aventi diritto.

Esame del diritto alle prestazioni sulla base dei dati fiscali: la maggioranza dei Cantoni calcola il diritto alla RIP basandosi sui dati fiscali. I richiedenti devono quindi fornire solamente indicazioni per l'identificazione personale e non sono tenuti a fornire ulteriori informazioni.

Comunicazione scritta in merito a un eventuale diritto: alcuni Cantoni inviano per posta il modulo per la richiesta della RIP ai potenziali beneficiari presso il loro domicilio. Singoli Cantoni forniscono addirittura moduli precompilati con i dati già disponibili, il che riduce ulteriormente gli oneri per gli aventi diritto.

Il monitoraggio periodico relativo all'efficacia della RIP realizzato dall'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP), disponibile gratuitamente online, fornisce una panoramica delle procedure nei vari Cantoni.

Quali sono gli effetti auspicati? Ai fini del raggiungimento dei destinatari, informazioni personali e adeguate al bisogno risultano più efficaci rispetto a informazioni generiche. L'impiego automatico dei dati già noti alle autorità può ridurre ulteriormente gli oneri per i diretti interessati.

A quali aspetti va prestata attenzione? In molti sistemi di prestazioni, i dati fiscali forniscono soltanto indizi di un potenziale diritto e quindi le procedure ordinarie di richiesta e di verifica restano necessarie, il che comporta oneri. Dal punto di vista del diritto in materia di protezione dei dati, l'utilizzo di dati fiscali o di altri dati amministrativi necessita perlopiù di una base legale.

5.5.3 Contattare attivamente gli utenti in caso d'interruzione della procedura

Di cosa si tratta? Chi chiede la documentazione in vista di una richiesta ha già superato i primi ostacoli e ha contattato le autorità competenti, tuttavia senza impegno e in maniera perlopiù unilaterale. Il rischio di fermarsi a questa fase è elevato, soprattutto per le persone con poche risorse. Mettendosi di propria iniziativa in contatto con i diretti interessati e offrendo il proprio aiuto, gli organi competenti possono contribuire a evitare un non ricorso durevole.

Comune di Uster, presa di contatto attiva con gli utenti: il Comune di Uster contatta attivamente chi ha chiesto i documenti in vista dell'ottenimento di prestazioni dell'aiuto sociale o di PC, ma entro un mese non ha ancora presentato la relativa richiesta.

Quali sono gli effetti auspicati? Nel caso delle persone che hanno autonomamente compiuto i primi passi, vi sono maggiori probabilità che abbiano diritto alle prestazioni e siano raggiungibili. Il fatto che le autorità prendano contatto testimonia che esse intendono offrire un sostegno attivo.

A quali aspetti va prestata attenzione? La misura presuppone che le interruzioni delle procedure di richiesta vengano sistematicamente rilevate e monitorate. Inoltre, essere contattati dalle autorità senza volerlo potrebbe far sentire sotto pressione le persone interessate, ragion per cui i toni e i contenuti dell'approccio risultano fondamentali.

5.5.4 Coinvolgere attori terzi quali moltiplicatori

Di cosa si tratta? Spesso gli aventi diritto sono in contatto con specialisti esterni alle istituzioni sociali competenti per il loro caso (p. es. operatori sociali, collaboratori Spitex, curatori). Tali specialisti potrebbero segnalare eventuali diritti a prestazioni, ma alcuni di essi non dispongono di conoscenze concrete in materia oppure non sono consapevoli che ciò fa parte del loro ruolo. Se formati e coinvolti in modo mirato, tali attori possono agire da moltiplicatori a bassa soglia in grado di raggiungere tempestivamente i diretti interessati.

Cantone di Vaud, «Vaud pour vous»: in collaborazione con Caritas Vaud, l'Association Régionale pour l'Action Sociale (ARAS), l'Aiuto delle Chiese evangeliche svizzere (ACES), Pro Senectute, il Centre Social Protestant (CSP) e Prométerre, il Cantone di Vaud ha lanciato un programma congiunto, nell'ambito del quale i partner della società civile propongono varie offerte per ovviare a difficoltà finanziarie e personali, tra cui consulenze finanziarie, assistenza nel disbrigo di pratiche amministrative o corsi di informatica. I relativi progetti, rivolti a gruppi target eterogenei con bisogni specifici, si svolgono presso varie sedi.

Coinvolgimento di moltiplicatori: in diversi Cantoni, Pro Senectute, ONG e altri attori sono coinvolti attivamente nella trasmissione di informazioni sulle prestazioni legate al bisogno. Numerosi Cantoni offrono formazioni o consulenze mirate in materia di PC al personale e ai partner che sono regolarmente in contatto con i beneficiari di rendite AVS (p. es. collaboratori Spitex, curatori).

Progetto pilota «Soziales Rezept in der Hausarztpraxis»: dall'inizio del 2025, questa iniziativa di «ricetta sociale presso lo studio del medico di famiglia» di Careum, della ZHAW e del Medizin & Chiropraktik Zentrum Winterthur è portata avanti in uno studio di medici di famiglia di Winterthur. Con l'ausilio di uno strumento di screening, ai pazienti viene chiesto se presentano problemi sociali quali solitudine oppure difficoltà finanziarie o abitative. In caso di bisogno, il medico di famiglia prescrive una «ricetta sociale», che indirizza i diretti interessati verso i pertinenti servizi sociali e pubblici.

Quali sono gli effetti auspicati? I moltiplicatori che godono già della fiducia dei diretti interessati sono in grado di informarli sulle prestazioni e di indirizzarli in tal senso risultando credibili. Ciò consente di raggiungere anche persone che non contatterebbero di propria iniziativa le autorità. L'azione congiunta di attori pubblici e della società civile permette di sfruttare sinergie e di evitare interruzioni di coordinamento nel sistema.

A quali aspetti va prestata attenzione? L'attuazione di misure di questo tipo risulta onerosa anche per gli attori terzi. Il coinvolgimento di questi ultimi risulta più efficace se essi affiancano attivamente gli aventi diritto fino alla presentazione della richiesta di prestazioni.

5.5.5 Offrire servizi di consulenza di prossimità

Di cosa si tratta? Molti servizi di consulenza partono dal presupposto che gli utenti si rechino presso di loro. Di conseguenza, spesso le persone con risorse limitate, che non sono in grado di specificare meglio il loro bisogno di sostegno o evitano per principio il contatto con le autorità non riescono ad accedervi.

Bienne, servizio di consulenza itinerante rivolto agli anziani: la «Mobile Altersarbeit Biel Ost» è stata creata dalla fondazione Alterswohnheim Büttenberg. Si tratta di un'offerta di consulenza di prossimità destinata alle persone anziane e ai loro familiari. Gli specialisti del servizio, presenti in luoghi quali mense e punti d'incontro, informano tra l'altro sulle prestazioni sociali disponibili e, all'occorrenza, indirizzano direttamente i loro interlocutori verso consultori specializzati. Il primo colloquio può avvenire in modo flessibile, anche online o a domicilio.

Distretto del Jura-Nord vaudois, «Oasis Junova»: questo progetto dell'Association Régionale d'Action Sociale (ARAS), che riunisce i 73 Comuni del distretto del Jura-Nord vaudois, adotta un approccio simile. Un gruppo itinerante si rivolge attivamente alla popolazione nei luoghi pubblici; l'offerta è gratuita, confidenziale e, su richiesta, può essere fruita anche in forma anonima. Oasis fornisce consulenze personali su questioni inerenti alle assicurazioni sociali, al lavoro, alla salute, all'integrazione o alla famiglia.

Quali sono gli effetti auspicati? Chi si rivolge alle persone nei luoghi da loro abitualmente frequentati, senza porre condizioni preliminari, riesce anche a raggiungere coloro che non contatterebbero le autorità di propria iniziativa. Questo approccio può risultare efficace soprattutto per i gruppi target con problematiche multiple e necessità di orientamento.

A quali aspetti va prestata attenzione? Le attività di prossimità richiedono tempo e risorse. Rivolgersi attivamente alle persone richiede molta sensibilità: l'approccio non dev'essere percepito come stigmatizzante o invadente. Inoltre, iniziative di questo tipo non permettono di raggiungere le persone molto isolate a livello sociale.

5.6 Agevolare l'esame del diritto a prestazioni, la presentazione delle richieste e la fruizione delle prestazioni

5.6.1 Ridurre i contatti con le autorità tramite strumenti digitali

Di cosa si tratta? Per molti diretti interessati, recarsi presso un ufficio pubblico risulta gravoso e fonte di remore. Strutture e processi digitali possono ridurre tali ostacoli, dato che l'accesso non dipende da orari di apertura o ubicazione e non occorre interagire con altre persone.

Città di Zurigo, richiesta online: l'Ufficio delle prestazioni supplementari all'AVS/AI della Città di Zurigo propone sul suo sito Internet tre modalità di richiesta: una tramite un conto online che consente la trasmissione sicura di documenti in formato digitale, una per e-mail e una tramite un modulo PDF scaricabile da spedire per posta. Per la richiesta tramite conto online si può utilizzare lo stesso login valido anche per gli altri servizi digitali della Città di Zurigo (p. es. per la dichiarazione d'imposta). Prima di presentare la richiesta, è inoltre possibile verificare anonimamente, sullo stesso sito Internet dell'Ufficio, se sussista un diritto alle PC.

Cantoni di Basilea Città e Argovia, buca delle lettere digitale: i beneficiari dell'aiuto sociale del Cantone di Basilea Città hanno la possibilità di inoltrare online giustificativi, fatture e altri documenti tramite una buca delle lettere digitale. Le indicazioni e i file sono trasmessi in modo sicuro direttamente all'organo competente. Il Cantone di Argovia dispone di un servizio simile («myCockpit»).

Quali sono gli effetti auspicati? La possibilità di effettuare importanti fasi della procedura in modo flessibile e autonomo riduce le remore a chiedere prestazioni o inviare documenti.

A quali aspetti va prestata attenzione? Le offerte digitali non permettono di raggiungere tutti i gruppi target in egual misura. Le persone con competenze digitali limitate o senza un accesso a Internet necessitano di canali di comunicazione analogici. Laddove sono già disponibili servizi online, si possono sfruttare i sistemi di login o i siti Internet esistenti. In aggiunta è possibile promuovere le competenze digitali dei gruppi target affinché questi ultimi siano effettivamente in grado di utilizzare gli ausili digitali per accedere alle prestazioni.

5.6.2 Consentire una verifica autonoma del diritto a prestazioni

Di cosa si tratta? Molte persone non presentano una richiesta di prestazioni sociali perché non sono certe di avervi diritto e considerano troppo oneroso un accertamento

presso l'ufficio competente. Spesso, però, tale diritto è determinato in base a parametri chiaramente definiti. La disponibilità di strumenti a bassa soglia per verificare autonomamente l'adempimento delle relative condizioni può fornire indicazioni rilevanti al riguardo e accrescere la motivazione degli aventi diritto.

Cantone di Basilea Città, test rapido per varie prestazioni sociali: il Cantone di Basilea Città propone diversi strumenti online per verificare autonomamente la sussistenza di un diritto, vale a dire un test rapido che offre prime indicazioni sulle prestazioni che potrebbero entrare in linea di conto e calcolatori specifici per la RIP, i contributi agli affitti, l'anticipo degli alimenti e l'aiuto sociale. Tutti i dati inseriti sono completamente anonimi.

Calcolatori online: la Confederazione, la maggior parte dei Cantoni e varie ONG (tra cui Pro Senectute) propongono sui propri siti Internet un calcolatore online per accertare, in maniera non vincolante, il diritto all'aiuto sociale, alle PC e alla RIP.

Quali sono gli effetti auspicati? Indicazioni attendibili sulle prestazioni eventualmente fruibili fornite da strumenti di orientamento ufficiali possono incoraggiare gli aventi diritto. Inoltre, una diminuzione delle richieste di prestazioni da parte delle persone che chiaramente non vi hanno diritto riduce potenzialmente gli oneri per le autorità.

A quali aspetti va prestata attenzione? I calcolatori online risultano utili per le prestazioni per le quali le condizioni di diritto sono chiaramente definite e le indicazioni da fornire sono facilmente reperibili per i gruppi target. Questi strumenti risultano accessibili soprattutto per le persone informate e con competenze digitali. Se dopo il risultato i calcolatori rinviano direttamente ai prossimi passi e indirizzano verso i servizi competenti, anche le persone che molto probabilmente hanno diritto a una prestazione possono decidere di farne richiesta. Per fornire risultati attendibili, le indicazioni e i calcolatori devono essere sempre aggiornati e adeguati alle specificità cantonali.

5.6.3 Semplificare i processi

Di cosa si tratta? Spesso la riscossione di una prestazione legata al bisogno comporta notevoli oneri amministrativi, dato che per richiederla e continuare a beneficiarne occorre fornire numerose indicazioni e giustificativi. Per molte persone, questi ostacoli burocratici costituiscono una grossa sfida; ne consegue che esse rinunciano a presentare una richiesta o vengono sanzionate in un secondo momento a causa dell'inadempimento delle condizioni. Le autorità competenti devono inoltre accertare sistematicamente la completezza delle indicazioni fornite e il rispetto delle condizioni.

Cantoni di Ginevra, del Giura e di Vaud, trasmissione diretta di giustificativi: i beneficiari di PC hanno diritto al rimborso di determinate spese di malattia e d'invalidità, tra cui i trattamenti odontoiatrici. Nel Cantone del Giura e in quello di Vaud, gli studi dentistici possono inviare le proprie fatture direttamente ai servizi PC, riducendo così gli oneri per i beneficiari.

Quali sono gli effetti auspicati? Processi più semplici e carichi amministrativi minori riducono gli oneri per tutte le parti coinvolte e, di conseguenza, anche il rischio che i diritti non vengano esercitati.

A quali aspetti va prestata attenzione? Gli organi competenti devono poter accedere direttamente alle informazioni necessarie, il che nella fase iniziale richiede uno sforzo di coordinamento tra gli attori coinvolti ed eventualmente modifiche a livello legislativo.

Informazioni di base

6 Come funzionano le tre principali prestazioni legate al bisogno?

6.1 Aiuto sociale

L'aiuto sociale interviene a titolo sussidiario rispetto a tutte le altre prestazioni sociali e legate al bisogno, garantendo il minimo vitale sociale alle persone in situazione di bisogno finanziario (🗋 al riguardo cfr. UFAS 2025b, n. B.2). In altre parole, non provvede solo alla sopravvivenza fisica, ma «rende possibile la partecipazione alla vita economica, sociale, culturale e politica, garantendo così le condizioni per un'esistenza dignitosa» (🗋 CSIAS 2026, A.2.).

L'obiettivo di questa misura è che i beneficiari riacquistino la loro indipendenza economica. Per questo motivo, oltre a un sostegno economico l'aiuto sociale offre anche un cosiddetto «aiuto personale» nonché l'accesso a misure per promuovere l'integrazione professionale e sociale (🗋 cfr. CSIAS 2026, B.). Dal canto loro, i beneficiari sono tenuti ad adoperarsi in modo attivo e dimostrabile per tornare a essere economicamente indipendenti.

Il diritto all'aiuto sociale sussiste a prescindere dal motivo della situazione di bisogno ed è garantito fintantoché quest'ultima perdura. Il fabbisogno di base è fissato in linea di principio in modo forfettario, ma in casi specifici può essere adeguato al bisogno al fine di garantire il minimo vitale sociale. La definizione della soglia a partire dalla quale le spese di alloggio sono considerate eccessive per il contesto locale e si considera ragionevolmente esigibile il trasloco in un'abitazione più conveniente rientra ad esempio nel margine di apprezzamento dell'autorità competente. Inoltre, è possibile concedere prestazioni circostanziali commisurate al bisogno individuale effettivo. In alcuni Cantoni, gli ex beneficiari dell'aiuto sociale devono restituire le prestazioni fruite non appena la loro condizione migliora in misura tale che la restituzione non pregiudica la loro indipendenza economica.

✉ Scheda informativa	
Funzione nel sistema	– Ultima rete di salvataggio nel sistema di sicurezza sociale; interviene a titolo sussidiario rispetto a tutte le altre prestazioni
Obiettivi	– Garantire il minimo vitale sociale – Permettere di riacquisire l'indipendenza economica
Prestazioni	– Sostegno finanziario – Consulenza e aiuto personale – Offerte/misure per l'integrazione professionale e sociale
Aventi diritto	– Chi dispone di risorse finanziarie inferiori al minimo vitale sociale (fabbisogno di base, spese di alloggio, prestazioni circostanziali) – A prescindere da specifici rischi della vita
Basi giuridiche	Leggi cantonali sull'aiuto sociale
Ulteriori basi	Linee guida della Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale (CSIAS) quali raccomandazioni
Competenza per l'impostazione (policy)	– Cantoni
Competenza per l'esecuzione	– Disciplinata a livello cantonale: servizi sociali cantonali o comunali
Finanziamento	Cantone e Comune, con proporzioni variabili a seconda dei Cantoni
Tasso di ricorso	2,9 % (stato: 31.12.2024)
Tasso di non ricorso	Circa 25 %–40 %

6.2 Prestazioni complementari all'AVS/AI

Con lo strumento delle prestazioni complementari all'assicurazione per la vecchiaia, i superstiti e l'invalidità (PC all'AVS/AI), la Confederazione intende garantire in modo mirato il minimo vitale ai beneficiari le cui rendite AVS o AI non bastano a tale scopo (🗋 al riguardo cfr. UFAS 2025b, n. B.3). Queste prestazioni sono state introdotte quando è emerso che le rendite AVS e AI si rivelano talvolta insufficienti. Inizialmente concepite come soluzione transitoria, oggi costituiscono parte integrante del sistema di sicurezza sociale: nel caso dell'AVS, circa il 12 per cento dei beneficiari di rendita percepiscono anche PC; nel caso dell'AI, la quota ammonta addirittura a quasi il 50 per cento (🗋 UFAS 2025c).

Così come l'aiuto sociale, anche le PC mirano dunque a garantire il minimo vitale. Esse sono anteposte all'aiuto sociale e il loro obiettivo primario non è la riacquisizione dell'indipendenza economica da parte dei beneficiari. Rispetto all'aiuto sociale, si tratta quindi spesso di una forma di sostegno tendenzialmente più a lungo termine. Si possono distinguere due categorie di PC: la «PC annua», che copre il fabbisogno di base, e il rimborso delle spese di malattia e d'invalidità (🗋 cfr. Centro d'informazione AVS/AI e UFAS 2025).

Come stabilito dalla legge federale (LPC) e dalla relativa ordinanza (OPC-AVS/AI), la PC annua è pari alla quota delle spese riconosciute che eccede i redditi computabili. Le autorità competenti dispongono dunque tendenzialmente di un minore margine di apprezzamento nella valutazione dei singoli casi rispetto all'aiuto sociale. Poiché vengono generalmente percepite per una lunga durata, le PC devono anche coprire spese consistenti come l'acquisto di mobili nuovi o la sostituzione di elettrodomestici rotti (🗋 al riguardo cfr. UFAS 2025a, n. B.2.1). Anche per questo motivo, le PC si fondano su un fabbisogno di base più elevato rispetto a quello dell'aiuto sociale.

✉ Scheda informativa	
Funzione nel sistema	Integra la rendita AVS/AI in caso di non raggiungimento del minimo vitale
Obiettivi	– Garantire il minimo vitale in età avanzata/in caso d'invalidità
Prestazioni	– Prestazione complementare annua – Rimborso delle spese di malattia e d'invalidità
Aventi diritto	– Beneficiari di prestazioni di base dell'AVS/AI – Persone le cui spese riconosciute superano i redditi computabili
Basi giuridiche	– Legge federale sulle prestazioni complementari all'assicurazione per la vecchiaia, i superstiti e l'invalidità (LPC) – Ordinanza sulle prestazioni complementari all'assicurazione per la vecchiaia, i superstiti e l'invalidità (OPC-AVS/AI)
Competenza per l'impostazione (policy)	– *Confederazione, Cantoni (nel quadro delle prescrizioni federali)*
Competenza per l'esecuzione	– Casse di compensazione cantonali (servizi PC) – Agenzie AVS (per le richieste) – Servizi sociali cantonali (per la sorveglianza)
Finanziamento	Confederazione (5/8) e Cantone (3/8)
Tasso di ricorso	AVS: 12,1 % (stato: 31.12.2024) AI: 49,2 % (stato: 31.12.2024)
Tasso di non ricorso	AVS: circa 25–30 % AI: dati non disponibili

6.3 Riduzione individuale dei premi

A differenza dell'aiuto sociale e delle PC, la riduzione individuale dei premi (RIP) è una prestazione legata al bisogno non per garantire il fabbisogno vitale, ma per offrire uno sgravio parziale, essendo concessa specificamente per garantire la sostenibilità economica dei premi dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie. In altre parole, sgrava le persone che vivono in condizioni economiche modeste unicamente tramite una riduzione dei suddetti premi.

Essendo calcolati pro capite senza tenere conto del reddito, i premi dell'assicurazione malattie costituiscono un onere notevole per numerose economie domestiche, e in particolare per le famiglie. In base ai calcoli dell'Ufficio federale di statistica (indagine sui redditi e sulle condizioni di vita [SILC]), il 7,3 per cento della popolazione ha accumulato arretrati di pagamento sui premi dell'assicurazione malattie: si tratta quindi del secondo tipo di debiti più frequente, dietro ai debiti fiscali (🗋 UST 2026). La RIP è stata introdotta per compensare il fatto che i premi in questione sono fissati senza tenere conto del reddito.

✉ Scheda informativa	
Funzione nel sistema	– Ridurre l'onere rappresentato dai premi
Obiettivi	– Garantire l'accesso all'assistenza sanitaria
Prestazioni	– Contributo finanziario ai premi dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie
Aventi diritto	– Persone in condizioni economiche modeste (limiti di sostanza e di reddito fissati a livello cantonale)
Competenza per l'impostazione (policy)	– Confederazione, Cantoni (nel quadro delle prescrizioni federali)
Competenza per l'esecuzione	A seconda del Cantone: – Istituti cantonali delle assicurazioni sociali (IAS) – Casse di compensazione – Ufficio della sanità/servizi sociali – Divisione delle contribuzioni
Basi giuridiche	– Capitolo 5 sezione 4 della legge federale sull'assicurazione malattie (LAMal) – Normative cantonali
Finanziamento	– Confederazione e Cantoni, dal 2026 contributo minimo dei Cantoni al finanziamento della riduzione dei premi
Tasso di ricorso	27,5 % (stato: 2023)
Tasso di non ricorso	25 %–31 %

7 Cosa si sa sull'entità del non ricorso e sui gruppi demografici interessati dal fenomeno?

Per poter promuovere misure efficaci tese a contrastare il non ricorso è necessario conoscere a fondo il problema. Servirebbero in particolare rilevazioni che consentano confronti nel tempo nonché tra prestazioni e tra Cantoni. Spesso, però, mancano dati e studi attendibili sull'entità e sulle cause del non ricorso alle prestazioni legate al bisogno, dato che la quantificazione del fenomeno risulta difficile sotto il profilo metodologico. Occorre innanzitutto determinare il numero degli aventi diritto, un'operazione che richiede dati dettagliati sulle economie domestiche, in quanto il diritto alle prestazioni in questione spesso dipende non solo dalla situazione economica, ma anche da quella personale, la quale non può essere desunta semplicemente dai dati fiscali. Inoltre, per alcune prestazioni legate al bisogno le autorità competenti dispongono di un certo margine di apprezzamento nell'esame del diritto. Va dunque tenuto presente che i tassi di non ricorso sono generalmente frutto di stime, seppur attendibili.

Due metodi correnti di approssimazione sono il collegamento dei dati fiscali con set di dati (Hümbelin et al. 2021) e le indagini rappresentative (p. es. Gabriel et al. 2022). Inoltre, approcci qualitativi come interviste a persone che non fruiscono di prestazioni (p. es. Debonneville et al. 2025) o a specialisti dei servizi sociali e dei consultori (p. es. Meier et al. 2021) forniscono indicazioni sui motivi personali all'origine del non ricorso. Tuttavia, questi studi non sempre sono in grado di riprodurre fedelmente le condizioni di diritto e di verificarle nel dettaglio.

I Cantoni di Vaud e Basilea Città hanno già ripetutamente rilevato i tassi di non ricorso per diverse prestazioni legate al bisogno con l'ausilio di dati fiscali collegati, e hanno così potuto esaminarne anche l'evoluzione negli anni. Altri Cantoni, tra cui Basilea Campagna, Berna e Vallese, hanno condotto studi specifici in merito ai tassi di non ricorso all'aiuto sociale.

Gli studi sulla situazione a livello nazionale si basano perlopiù su indagini, interviste o dati dei singoli Cantoni. Siccome le condizioni di diritto e l'offerta di prestazioni variano a seconda dei Cantoni, le possibilità di effettuare paragoni diretti sono tuttavia limitate. A oggi non sono disponibili indicazioni sui tassi di non ricorso a livello nazionale basate sui dati fiscali; ottenerle risulterebbe peraltro molto oneroso per via delle differenze cantonali.

Facendo riferimento a studi recenti, qui di seguito viene illustrato lo stato delle conoscenze per quanto riguarda l'ordine di grandezza approssimativo dell'entità del non ricorso alle tre principali prestazioni legate al bisogno.

7.1 Aiuto sociale

La maggior parte delle stime disponibili sul non ricorso si concentra sull'aiuto sociale. A seconda del Cantone e del metodo di rilevamento, i tassi di non ricorso oscillano tra il 25 e il 40 per cento (Canton de Vaud 2026; Hümbelin, Lehmann et al. 2026; Hümbelin e Vogel 2025; Rosset et al. 2024), ossia valori paragonabili a quelli rilevati all'estero per prestazioni simili (Hannafi et al. 2022; Tervola et al. 2023). È probabile che spesso il non ricorso si protragga per mesi e non costituisca un fenomeno isolato: nella Città di Basilea, nell'arco di un quinquennio, circa il 40 per cento degli aventi diritto all'aiuto sociale non ne ha mai beneficiato per almeno tre anni (Hümbelin et al. 2023).

Il paragone tra le stime disponibili induce a ritenere che il tasso di non ricorso all'aiuto sociale sia tendenzialmente superiore a quello relativo alle altre prestazioni legate al bisogno. Secondo il monitoraggio della povertà, ciò è tra l'altro dovuto a ostacoli alla fruizione più elevati per l'aiuto sociale, come pure alla necessità di «accertamenti particolarmente approfonditi della situazione finanziaria e personale» (UFAS 2025b, pag. 90). A incidere sono probabilmente anche l'obbligo previsto da alcuni Cantoni di restituire l'aiuto sociale e le eventuali conseguenze di diritto in materia di migrazione di una sua fruizione, a seconda dello statuto di soggiorno dei beneficiari.

A ciò si aggiunge il fatto che, secondo uno studio recente, la riscossione dell'aiuto sociale comporta uno stigma maggiore rispetto alle altre prestazioni legate al bisogno (Hümbelin e Vogel 2025): più della metà degli interpellati ha infatti dichiarato che ricorrerebbe «sicuramente» alle PC qualora ne avesse diritto, mentre per l'aiuto sociale la quota ammonta ad appena un terzo. Particolarmente restii risultano i cittadini di Stati terzi, le persone scarsamente qualificate, i lavoratori indipendenti nonché chi nutre scarsa fiducia nelle istituzioni pubbliche.

7.2 Prestazioni complementari all'AVS/AI

Rispetto all'aiuto sociale, per le PC la disponibilità di risultati empirici sull'entità del non ricorso è inferiore. Inoltre, gli studi disponibili si concentrano prevalentemente sulle PC all'AVS, per le quali, sulla base di dati fiscali, alcune analisi indicano un tasso di non ricorso compreso tra il 25 e il 33 per cento circa (Ecoplan AG e INTERFACE 2025; Hümbelin, Elsener et al. 2026).

Per quanto concerne le PC all'AI, si sa molto poco sull'entità del non ricorso. Ciò è tra l'altro dovuto al fatto che il gruppo dei suoi potenziali beneficiari è assai eterogeneo e, a differenza di quanto avviene per le PC all'AVS, le situazioni sono spesso mutevoli e difficili da circoscrivere a causa di fattori quali le rendite parziali, l'esercizio parallelo di un'attività lucrativa e procedure di revisione e di accertamento in corso. Da un'indagine condotta tra le persone con disabilità (Schuwey et al. 2024) emerge che circa l'8 per cento rinuncia consapevolmente alle PC all'AVS/AI; nel caso delle prestazioni dell'AI tale quota sale addirittura al 21 per cento. Questi risultati non consentono una valutazione articolata del non ricorso alle PC all'AI.

7.3 Riduzione individuale dei premi

Nel caso della RIP, gli ostacoli all'accesso risultano inferiori rispetto all'aiuto sociale e alle PC: la maggioranza dei Cantoni informa infatti attivamente la popolazione su tale prestazione e, dato che l'esame del diritto alla medesima richiede meno indicazioni sulle condizioni personali, in parte determina automaticamente gli aventi diritto mediante dati fiscali. Inoltre la stigmatizzazione è relativamente limitata, dato che tra i beneficiari rientrano anche fasce del ceto medio.

Nonostante ciò, anche per la RIP è stato riscontrato un tasso di non ricorso notevole: secondo recenti studi dei Cantoni di Basilea Città e Vaud, la quota degli aventi diritto che non fruiscono della RIP oscilla tra il 25 e il 33 per cento circa ed è particolarmente elevata tra i giovani adulti (Canton de Vaud 2026; Hümbelin, Elsener et al. 2026; Hümbelin et al. 2021).

7.4 Principali fattori di rischio e gruppi a rischio

Risultati empirici di ricerche sulle prestazioni legate al bisogno evidenziano che il non ricorso è più frequente in determinati gruppi demografici e che tale circostanza non è casuale. Ciò è dovuto all'interazione tra le caratteristiche strutturali del sistema di prestazioni e le condizioni quadro sociali. A tale proposito va però sottolineato che è non è facile analizzare singolarmente gli effetti dei singoli elementi, dato che i fattori di rischio spesso sono concomitanti e si rafforzano a vicenda, il che rende più difficile formulare affermazioni su eventuali relazioni causali.

Lacuna di copertura del bisogno: per molte prestazioni sociali, la ricerca attesta che la loro fruizione è tanto più probabile quanto maggiore è la lacuna di copertura del bisogno, ossia quanto più denaro manca a un'economia domestica per raggiungere il minimo vitale (Hümbelin, Elsener et al. 2026; Hümbelin, Lehmann et al. 2026; Janssens e Van Mechelen 2022). Ciò induce a ritenere che, se fossero stati raggiunti più rapidamente, molti beneficiari di prestazioni legate al bisogno avrebbero potuto usufruire di un'assistenza migliore ed essere accompagnati verso la riacquisizione della propria indipendenza economica.

Statuto di soggiorno: secondo la legge federale sugli stranieri e la loro integrazione (LStrI), la riscossione dell'aiuto sociale è uno dei possibili motivi per il rifiuto della proroga di un permesso di dimora, la revoca o la negazione di un permesso di domicilio e, in determinati casi, provvedimenti che pongono fine al soggiorno. Le persone con uno statuto di soggiorno a termine o incerto spesso rinunciano per motivi di prudenza anche ad altre prestazioni legate al bisogno a cui avrebbero diritto, pur non dovendo in tal caso temere conseguenze negative (Elsener 2023; Guggisberg e Gerber 2022; Hümbelin, Lehmann et al. 2026; Meier et al. 2021).

Passato migratorio: tra le persone con un passato migratorio, il tasso di non ricorso è particolarmente elevato, spesso a causa di conoscenze lacunose del sistema di prestazioni, barriere linguistiche e timori di conseguenze in termini di diritto di soggiorno (Elsener 2023; Meier et al. 2021). Si riscontrano tuttavia notevoli differenze a seconda della cittadinanza: ad esempio, le persone provenienti da Stati dell'Unione europea e dell'Associazione europea di libero scambio ricorrono alle prestazioni più raramente rispetto agli Svizzeri e ai cittadini di Stati terzi (Hümbelin, Lehmann et al. 2026).

Tipo di economia domestica: i tassi di non ricorso risultano particolarmente elevati tra le coppie senza figli, mentre le famiglie con figli e i genitori soli con figli a carico fruiscono più spesso di prestazioni (Hümbelin, Elsener, et al. 2026; Hümbelin, Lehmann et al. 2026). Ciò è probabilmente riconducibile al fatto che il fabbisogno finanziario delle economie domestiche con figli è maggiore e più duraturo, il che accresce anche la necessità di richiedere prestazioni.

Situazione occupazionale: tra i lavoratori indipendenti, i tassi di non ricorso sono spesso superiori alla media per tutte le prestazioni legate al bisogno, il che probabilmente si spiega con il fatto che beneficiare dell'aiuto sociale può implicare la cessazione forzata della propria attività indipendente (Hümbelin, Elsener et al. 2026; Hümbelin, Lehmann et al. 2026).

Età: nel caso della RIP, si registra un tasso di non ricorso superiore alla media tra i giovani adulti (19–25 anni). Per quanto concerne le PC, il tasso di non ricorso risulta particolarmente elevato nelle economie domestiche di pensionati in cui vivono anche persone più giovani (Hümbelin, Elsener et al. 2026). Fattori importanti in tal senso sono il grado di autonomia, l'accessibilità delle informazioni e le norme generazionali.

Formazione: in Svizzera, le persone poco qualificate presentano tassi di non ricorso all'aiuto sociale e alle PC superiori alla media (Gabriel et al. 2022; Hümbelin e Vogel 2025). Ciò è dovuto alla complessità dei sistemi, ai notevoli ostacoli amministrativi e alla mancanza di accompagnamento durante l'iter necessario. Studi esteri evidenziano infatti che un basso livello di formazione può andare di pari passo con un tasso di riscossione più elevato, se i diretti interessati sono già in contatto con i servizi sociali e quindi risultano maggiormente informati sui propri diritti (Fuchs et al. 2020).

Stigmatizzazione e diffidenza nei confronti delle istituzioni: la vergogna, la stigmatizzazione e la diffidenza nei confronti delle autorità costituiscono un ostacolo a sé, che interessa tutti i gruppi, ma assume importanza soprattutto nelle zone rurali dove la visibilità sociale è maggiore ed esistono meno sportelli (Hümbelin 2019). A ciò si aggiunge il fatto che molte persone in difficoltà finanziarie sono convinte di non rientrare nella categoria del «tipico beneficiario di prestazioni»: esse reputano che la propria situazione sia temporanea e sono certe di potercela fare con le proprie forze (Hümbelin et al. 2021).

Letteratura di approfondimento e Bibliografia

8 Letteratura di approfondimento

Panoramica, principi teorici e dati internazionali

De Schutter O. (2022), Non-take-up of rights in the context of social protection. Report of the Special Rapporteur on extreme poverty and human rights (A/HRC/50/38), United Nations, Human Rights Council.

Eurofound (2015), Access to social benefits: Reducing non-take-up, Publications Office of the European Union.

Janssens J. e Van Mechelen N. (2022), «To take or not to take? An overview of the factors contributing to the non-take-up of public provisions», in European Journal of Social Security, vol. 24, n. 2, pagg. 95–116.

Lucas B. (2024), «Non-take-up as a social experience. Towards a typology of not claiming social benefits», in Culture, Practice & Europeanization, vol. 9, n. 2, pagg. 176–201.

Lucas B., Bonvin J.-M. e Hümbelin O. (2021), «The Non-Take-Up of Health and Social Benefits: What Implications for Social Citizenship?», in Swiss Journal of Sociology, vol. 47, n. 2, pagg. 161–180.

Marc C., Portela M., Legendre F. e Laporte C. (2022), Non-take-up of minimum social benefits: quantification in Europe, DREES Reports N. 94, Parigi: DREES.

UFAS (2025), «Copertura materiale del fabbisogno vitale in Svizzera», in Monitoraggio della povertà in Svizzera. Rapporto 2025, Ufficio federale delle assicurazioni sociali.

Warin P. (2017), Le non-recours aux politiques sociales, Presses universitaires de Grenoble.

Entità e fattori d'influenza del fenomeno in Svizzera

Canton de Vaud (2026), Rapport social 2026, Canton de Vaud, Département de la santé et de l'action sociale.

Elsener N. (2023), Nichtbezug von Sozialhilfe in der Migrationsbevölkerung der Stadt Basel: Untersuchung der Häufigkeit, Gründe und Folgen von Nichtbezug anhand administrativer Daten und Experteninterviews, lavoro di master, Università di Berna.

Gabriel R., Koch U., Meier G. e Kubat S. (2023), Mancato ricorso alle prestazioni complementari in Svizzera. Rapporto parziale, parte 2, Monitoraggio dell'anzianità di Pro Senectute, Pro Senectute.

Guggisberg J. e Gerber C. (2022), Nichtbezug von Sozialhilfe bei Ausländerinnen und Ausländern mit Aufenthalts- oder Niederlassungsbewilligung in der Schweiz, Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS AG.

Hümbelin O. (2019), «Non-Take-Up of Social Assistance: Regional Differences and the Role of Social Norms», in Swiss Journal of Sociology, vol. 45, n. 1, pagg. 7–33.

Hümbelin O. e Vogel N. (2025), Nichtinanspruchnahme von Sozialhilfe und Ergänzungsleistungen: Motive und Barrieren – Auswertungen im Rahmen des nationalen Armutsmonitorings, rapporto all'attenzione del monitoraggio della povertà a livello nazionale, Ufficio federale delle assicurazioni sociali.

Hümbelin O., Elsener N. e Lehmann O. (2026), Nichtbezug von bedarfsabhängigen Sozialleistungen in der Stadt Basel – Berichtsjahr 2022. Schlussbericht im Auftrag des Amts für Sozialbeiträge des Kantons Basel-Stadt, Berner Fachhochschule.

Hümbelin O., Lehmann O. e Torkisz S. (2026), Trends und Entwicklungen im Nichtbezug von Sozialhilfe in der Stadt Basel, 2016–2022, Berner Fachhochschule.

Hümbelin O., Richard T., Schuwey C., Luchsinger L. e Fluder R. (2021), Nichtbezug von bedarfsabhängigen Sozialleistungen im Kanton Basel-Stadt – Ausmass und Beweggründe, Schlussbericht im Auftrag des Amtes für Sozialbeiträge des Kantons Basel-Stadt, Berner Fachhochschule.

Larenza O. (2024), «Coping with non-take-up of means-tested benefits: A qualitative longitudinal study on single parents' life courses in French-speaking Switzerland», in Zeitschrift für Sozialreform, vol. 70, n. 1, pagg. 79–99.

Meier G. (2025), «Trotz Anspruch keine Leistung», in Soziale Passagen, vol. 17, pagg. 715–719.

Meier G., Mey E. e Strohmeier Navarro Smith R. (2021), Nichtbezug von Sozialhilfe in der Migrationsbevölkerung, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Rosset J., Louviot M., Lequet M., Schlittler L. e Pralong M. (2024), Bericht über die soziale Situation im Wallis, Haute école spécialisée de Suisse occidentale e Berner Fachhochschule.

Schuwey C., Rouvenaz C., De Riedmatten R. e Raemy S. (2024), (Nicht-)Bezug von Sozialleistungen: Ergebnisse einer Befragung von Menschen mit Behinderungen zu Hindernissen bei der Inanspruchnahme von Sozialleistungen, agile – Le organizzazioni di persone con andicap.

Quadro giuridico e procedura

Coullery P., Gerber J., Grob D., Hänggeli A. e Studer M. (2025), «Die Mobilisierung des Sozialhilferechts im interkantonalen Vergleich. Eine Normenanalyse als Schritt zur Untersuchung der Wirklichkeit in der Sozialhilfe», in LeGes, vol. 36, n. 1.

Lucas B., Ludwig C., Chapuis J., Maggi J. e Crettaz E. (2019), Le non-recours aux prestations sociales à Genève, Haute école spécialisée de Suisse occidentale Genève.

Nadai E., Gonon A. e Böhme M. (2025), «Accessibility and Capabilities: (Non-)Take-Up of Benefits in the Welfare Production of Poor Households», in Social Inclusion, vol. 13, https://doi.org/10.17645/si.10358.

Peeters R. (2020), «The Political Economy of Administrative Burdens: A Theoretical Framework for Analyzing the Organizational Origins of Administrative Burdens», in Administration & Society, vol. 52, n. 4, pagg. 566–592.

Rosenstein E. (2021), «Activation, Non-Take-Up, and the Sense of Entitlement: A Swiss Case Study of Disability Policy Reform», in Swiss Journal of Sociology, vol. 47, n. 2, pagg. 241–260.

Misure e interventi per contrastare il non ricorso

Ecoplan e Interface (2025), «Zugang zu Ergänzungsleistungen. Informations- und Anmeldepraxis in den Kantonen», in Beiträge zur sozialen Sicherheit, rapporto di ricerca n. 7/25, Ufficio federale delle assicurazioni sociali, https://forschung.soziale-sicherheit-chss.ch/wp-content/uploads/2025/12/07-25D-eBericht.pdf (in tedesco con riassunto in italiano).

Leyvraz A.-C., Tabin J.-P., Gaspoz C., Pellaton C., Fritscher B. e Rosselet U. (2022), «Obstacles au développement d'un instrument pour lutter contre le non-recours aux prestations sociales sous condition de ressources en Suisse romande», in Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit / Revue suisse de travail social, vol. 30, pagg. 63–83.

Lovey M. e Bonvin J.-M. (2024), «Who deserves to access their rights? Inequality in the action against non-take-up», in Culture, Practice & Europeanization, vol. 9, n. 2, pagg. 134–152.

OCSE (2024), Modernising Access to Social Protection: Strategies, Technologies and Data Advances in OECD Countries, OECD Publishing.

Van Gestel R., Goedemé T., Janssens J., Lefevere E. e Lemkens R. (2023), «Improving Take-Up by Reaching Out to Potential Beneficiaries. Insights from a Large-Scale Field Experiment in Belgium», in Journal of Social Policy, vol. 52, n. 4, pagg. 740–760.

9 Bibliografia

Borrelli L. M., Kurt S., Achermann C. e Pfirter L. (2021), «(Un)Conditional Welfare? Tensions Between Welfare Rights and Migration Control in Swiss Case Law», in Swiss Journal of Sociology, vol. 47, n. 1, pagg. 93–114, https://doi.org/https://doi.org/10.2478/sjs-2021-0008.

Canton de Vaud (2026), Rapport social 2026, Canton de Vaud, Département de la santé et de l'action sociale, https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/accueil/fichiers_pdf/2026_f%C3%A9vrier_actus/2_26_rapport_social_2026.pdf.

Centro d'informazione AVS/AI e Ufficio federale delle assicurazioni sociali UFAS (2025), Prestazioni complementari all'AVS e all'AI, opuscolo informativo 5.01 Prestazioni complementari, www.ahv-iv.ch/p/5.01.i.

Coullery P., Gerber J., Grob D., Hänggeli A. e Studer M. (2025), «Die Mobilisierung des Sozialhilferechts im interkantonalen Vergleich. Eine Normenanalyse als Schritt zur Untersuchung der Wirklichkeit in der Sozialhilfe», in LeGes, n. 1, https://doi.org/10.38023/3604e56d-343c-44eb-a16e-39361f1ff600.

CSIAS (2026), Linee guida, Conferenza svizzera delle istituzioni dell'azione sociale.

De Schutter O. (2022), Non-take-up of rights in the context of social protection. Report of the Special Rapporteur on extreme poverty and human rights (A/HRC/50/38), United Nations, Human Rights Council, https://documents.un.org/doc/undoc/gen/g22/322/17/pdf/g2232217.pdf.

Debonneville J., Duvoisin A., Fakhoury J., Moachon E. e Rosenstein E. (2025), Étude qualitative sur le non-recours au Revenu d'insertion, Haute école de travail social et de la santé Lausanne.

Ecoplan e Interface (2025), «Zugang zu Ergänzungsleistungen. Informations- und Anmeldepraxis in den Kantonen», in Beiträge zur sozialen Sicherheit, rapporto di ricerca n. 7/25, Ufficio federale delle assicurazioni sociali, https://forschung.soziale-sicherheit-chss.ch/wp-content/uploads/2025/12/07-25D-eBericht.pdf (in tedesco con riassunto in italiano).

Elsener N. (2023), Nichtbezug von Sozialhilfe in der Migrationsbevölkerung der Stadt Basel: Untersuchung der Häufigkeit, Gründe und Folgen von Nichtbezug anhand administrativer Daten und Experteninterviews, lavoro di master, Università di Berna, https://files.www.soziothek.ch/source/Masterarbeit_Nadine_Elsener.pdf.

Eurofound (con Dubois H. e Ludwinek A.) (2015), Access to social benefits: Reducing non-take-up, Publications Office of the European Union, https://doi.org/10.2806/7077.

Fuchs M., Gasior K., Premrov T., Hollan K. e Scoppetta A. (2020), «Falling through the social safety net? Analysing non-take-up of minimum income benefit and monetary social assistance in Austria», in Social Policy & Administration, vol. 54, n. 5, pagg. 827–843, https://doi.org/10.1111/spol.12581.

Gabriel R., Koch U., Meier G. e Kubat S. (2022), Mancato ricorso alle prestazioni complementari in Svizzera. Rapporto parziale, parte 2, Monitoraggio dell'anzianità di Pro Senectute, Pro Senectute.

Guggisberg J. e Gerber C. (2022), Nichtbezug von Sozialhilfe bei Ausländer/innen mit Aufenthalts- oder Niederlassungsbewilligung in der Schweiz. Büro BASS AG.

Hannafi C., Le Gall R., Omalek L. e Marc C. (2022), Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité: Méthode et résultats, https://hal.science/hal-03618416v1.

Hümbelin O. (2019), «Non-Take-Up of Social Assistance: Regional Differences and the Role of Social Norms», in Swiss Journal of Sociology, vol. 45, n. 1, pagg. 7–33, https://doi.org/10.2478/sjs-2019-0002.

Hümbelin O. e Vogel N. (2025), Nichtinanspruchnahme von Sozialhilfe und Ergänzungsleistugen: Motive und Barrieren – Auswertungen im Rahmen des nationalen Armutsmonitoring, rapporto all'attenzione del monitoraggio della povertà a livello nazionale, Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit, https://doi.org/https://doi.org/10.24451/arbor.12794.

Hümbelin O., Elsener N. e Lehmann O. (2023), Nichtbezug von Sozialhilfe in der Stadt Basel, 2016-2020. Bericht zuhanden der Sozialhilfe Basel-Stadt, Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit, https://doi.org/10.24451/ARBOR.19212.

Hümbelin O., Elsener N. e Lehmann O. (2026), Nichtbezug von bedarfsabhängigen Sozialleistungen in der Stadt Basel – Berichtsjahr 2022. Schlussbericht im Auftrag des Amts für Sozialbeiträge des Kantons Basel-Stadt, Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit, https://doi.org/https://doi.org/10.24451/arbor.13015.

Hümbelin O., Lehmann O. e Torkisz S. (2026), Trends und Entwicklungen im Nichtbezug von Sozialhilfe in der Stadt Basel, 2016-2022, Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit, https://doi.org/10.24451/arbor.13014.

Hümbelin O., Richard T., Schuwey C., Luchsinger L. e Fluder R. (2021), Nichtbezug von bedarfsabhängigen Sozialleistungen im Kanton Basel-Stadt – Ausmass und Beweggründe. Schlussbericht im Auftrag des Amtes für Sozialbeiträge des Kantons Basel-Stadt, Berner Fachhochschule, Soziale Arbeit, https://arbor.bfh.ch/handle/arbor/43193.

Janssens J. e Van Mechelen N. (2017), Who is to Blame? An Overview of the Factors Contributing to the Non-Take-Up of Social Rights, Working Paper n. 1708, Herman Deleeck Centre for Social Policy, University of Antwerp, https://ideas.repec.org//p/hdl/wpaper/1708.html.

Janssens J. e Van Mechelen N. (2022), «To take or not to take? An overview of the factors contributing to the non-take-up of public provisions», in European Journal of Social Security, vol. 24, n. 2, pagg. 95–11610.1177/13882627221106800.

Lucas B. e Ludwig C. (2019), «Macht der Verzicht auf Sozialleistungen krank ?», BFH Impuls, vol. 3, pagg. 4–7.

Lucas B., Bonvin J.-M. e Hümbelin O. (2021), «The Non-Take-Up of Health and Social Benefits: What Implications for Social Citizenship?», in Swiss Journal of Sociology, vol. 47, n. 2, pagg. 161–180, https://doi.org/10.2478/sjs-2021-0013.

Meier G., Mey E. e Strohmeier Navarro Smith R. (2021), Nichtbezug von Sozialhilfe in der Migrationsbevölkerung, Working Paper, Application/pdf, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, https://doi.org/10.21256/ZHAW-2651.

OCSE (2024), Modernising Access to Social Protection: Strategies, Technologies and Data Advances in OECD Countries, OECD Publishing, https://doi.org/10.1787/af31746d-en.

Parolin Z., Pintro-Schmitt R., Esping-Andersen G. e Fallesen P. (2025), «Intergenerational persistence of poverty in five high-income countries», in Nature Human Behaviour, vol. 9, pagg. 254–267, https://doi.org/https://doi.org/10.1038/s41562-024-02029-w.

Rosset J., Louviot M., Lequet M., Schlittler L. e Pralong M. (2024), Bericht über die soziale Situation im Wallis, Haute école spécialisée de Suisse occidentale e Berner Fachhochschule.

Schuwey C., Rouvenaz C., De Riedmatten R. e Raemy S. (2024), (Nicht-)Bezug von Sozialleistungen. Ergebnisse einer Befragung von Menschen mit Behinderungen zu Hindernissen bei der Inanspruchnahme von Sozialleistungen, agile – Le organizzazioni di persone con andicap.

Sutter R. (2026), The Roles of Social Welfare CSOs in Poverty Reduction: A Mixed Methods Case Study, Working Paper n. 57, University of Bern, Department of Social Sciences, https://repec.sowi.unibe.ch/files/wp57/Sutter-2026-roles-of-CSOs.pdf.

Tervola J., Mesiäislehto M. e Ollonqvist J. (2023), «Smaller net or just fewer to catch? Disentangling the causes for the varying sizes of minimum income schemes», in International Journal of Social Welfare, vol. 32, n. 2, pagg. 133–148, https://doi.org/10.1111/ijsw.12553.

UFAS (2025a), «Panoramica della povertà in Svizzera», in Monitoraggio della povertà in Svizzera. Rapporto 2025, Ufficio federale delle assicurazioni sociali, https://www.armutsmonitoring.ch/dam/it/sd-web/Q6jFfI4aVvUI/AM_Grundlagenheft_Armut%20im%20Ueberblick_2025_it.pdf.

UFAS (2025b), «Copertura materiale del fabbisogno vitale», in Monitoraggio della povertà in Svizzera. Rapporto 2025, Ufficio federale delle assicurazioni sociali, https://www.armutsmonitoring.ch/dam/it/sd-web/I6YLXe5q3j9e/AM_Schwerpunktheft_Materielle%20Existenzsicherung_2025_it.pdf.

UFAS (2025c), Statistik der Ergänzungsleistungen zur AHV und IV 2025, Ufficio federale delle assicurazioni sociali, www.bsv.admin.ch/de/statistik-el.

UST (2026), Percentuale della popolazione che vive in un'economia domestica con arretrati di pagamento, Ufficio federale di statistica, www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/wirtschaftliche-soziale-situation-bevoelkerung/einkommen-verbrauch-vermoegen/verschuldung.assetdetail.36392960.html.