

---

## CAPITOLO 3: UNA LETTURA TRASVERSALE: I VOUCHER DI SERVIZIO

### 3.1. Introduzione

Le sperimentazioni sui voucher in Italia hanno compreso anche lo strumento del *voucher di servizio* che si caratterizza per offrire ai cittadini e alle cittadine una *forma di compartecipazione alla spesa per servizi rivolti al soddisfacimento di specifiche finalità* rispondenti a scelte programmatiche del livello di gestione.

Nel caso specifico delle politiche che si prendono in esame in questa attività di ricerca, le politiche formative e del lavoro, con il termine "voucher di servizio" si intende un buono-spesa usufruibile da una categoria di utenti per il contributo all'acquisto di un determinato servizio prestato da un fornitore (pubblico o privato) in vista della realizzazione di specifiche finalità e volto a supportare la conciliazione degli impegni familiari e delle esigenze professionali al duplice fine:

1. della partecipazione, della permanenza e del reingresso nel *mercato del lavoro*;
2. della partecipazione agli *interventi previsti dai diversi Programmi Operativi*.

Il voucher di servizio è uno strumento non del tutto nuovo, in parte già previsto dalla precedente programmazione FSE (prevalentemente nell'ambito dell'Iniziativa Comunitaria Now e Progetto Quadro Dipartimento per le Pari Opportunità-FSE<sup>32</sup>), generalmente noto, insieme ad altre azioni più strettamente attinenti alla sfera lavorativa (inserimento, start up d'impresa ecc.) con la denominazione "azioni complementari".

Il carattere di novità che il voucher di servizio mantiene nell'attuale programmazione è dovuto alla circostanza che le esperienze di utilizzo di misure di

---

<sup>32</sup> Nel corso della passata Programmazione FSE, il Progetto Quadro del Dipartimento per le Pari Opportunità "Misure a favore dell'impiego, dell'autoimpiego e della imprenditorialità femminile" nell'ambito del POM 940029/I/3 Asse 4, ha previsto la messa a punto di misure di sostegno e servizi che facilitassero la partecipazione delle donne alle attività di orientamento e formazione proposte secondo una prospettiva di genere. Tra le esperienze realizzate attraverso il Progetto Quadro, quella più significativa e in buona sostanza assimilabile al dispositivo del voucher di conciliazione è rappresentata dal Progetto "Donne protagoniste dello sviluppo locale" realizzato in partnership tra il Comune di Torino, il Comune di Milano e la Provincia di Pavia. In particolare il progetto sviluppato nel Comune di Milano ha sostenuto "spese per servizio di assistenza ai figli delle corsiste" per oltre 900 ore di servizio erogato, il cui importo è stato interamente riconosciuto in sede di rendicontazione delle spese sostenute per la realizzazione del progetto.

---

conciliazione maturate in passato sono, nonostante gli sforzi di progettazione spesso compiuti, in realtà piuttosto rare e poco conosciute, elemento, questo, imputabile sia a motivazioni di carattere culturale (connesse ad una sorta di "rimozione" sociale del peso delle attività di cura svolte dalle donne da parte di chi programma o gestisce gli interventi) che di carattere strategico (connesse all'individuazione di un diverso ordine di priorità d'intervento).

## **2.2. Dalla programmazione all'attuazione**

I voucher di servizio a cui si fa riferimento in questo Rapporto di ricerca fanno esclusivo riferimento, come anche precedentemente evidenziato, alle politiche della formazione e del lavoro<sup>33</sup>. In questo caso l'unico canale di finanziamento che è stato utilizzato nelle sperimentazioni italiane risulta essere il FSE<sup>34</sup>. Molteplici sono i riferimenti a tale strumento presenti in tutti i Programmi Operativi soprattutto delle Regioni del Centro-Nord (Ob.3), anche se, almeno a livello di programmazione, i riferimenti a strumenti e dispositivi simili sono rintracciabili anche nei documenti programmatori delle Regioni del Centro Sud (Ob.1).

Se per quanto riguarda i voucher formativi, è stata riscontrata, pur con alcune differenziazioni fra le diverse Regioni/Province autonome, una forte diffusione sia a livello programmatico che a livello attuativo, diversa appare la situazione in relazione ai voucher di servizio/conciliazione.

La Tavola che segue ci mostra, infatti, come a livello programmatico tale diffusione venga mantenuta, ma come *a livello attuativo siano molto poche le Regioni/Province Autonome che sono riuscite ad emettere bandi e a finanziare*

---

<sup>33</sup> Sempre all'interno della tipologia dei voucher di conciliazione, va segnalato un ulteriore strumento finanziario che, in un diverso contesto (quello delle politiche e dei servizi sociali) ha definito la possibilità di accedere all'erogazione di assegni di cura e sostegno in un'ottica di conciliazione. Ci riferiamo alla Legge 328/2000 che, nel ridefinire nel complesso il sistema dei servizi sociali, orienta con decisione i Comuni verso forme di gestione in grado di coniugare l'efficienza produttiva, l'efficacia degli interventi e la loro economicità con la trasparenza e la semplificazione amministrativa. Nel fare ciò tale legge quadro ridisegna parzialmente le modalità di esternalizzazione dei servizi, rinvia alla ex legge 142/90 per l'introduzione di nuove forme di gestione, apre ai servizi sociali l'utilizzo dell'accreditamento, tradizionalmente presente in ambito sanitario, e prevede il ricorso alla erogazione di titoli per l'acquisto di servizi sociosanitari da soggetti accreditati. Tutto questo con riferimento ad un sistema servizi sociali programmato e governato dai Comuni e dalle Aziende Sanitarie in forma associata attraverso la costruzione di Piani di Zona a livello distrettuale.

<sup>34</sup> Come abbiamo visto precedentemente, infatti, anche la Legge 53 è stata utilizzata per il finanziamento di attività di formazione individuale per occupati.

progetti che prevedono al loro interno l'erogazione di voucher di servizio/di conciliazione<sup>35</sup>.

REGIONE/PROVINCIA	VOUCHER DI SERVIZIO/CONCILIAZIONE	
	Programmazione	Attuati
Abruzzo	X	
Basilicata	X	
Bolzano	X	
Calabria	X	
Campania	X	
Emilia Romagna	X	X
Friuli Venezia Giulia	X	X
Lazio	X	
Liguria	X	X
Lombardia	X	
Marche	X	
Molise	X	
Piemonte	X	X
Puglia	X	
Sardegna		
Sicilia	X	
Toscana	X	X
Trento	X	
Umbria	X	
Valle d'Aosta	X	X
Veneto		

I documenti programmatori non specificano nel dettaglio le modalità attuative di tali dispositivi e, in assenza anche di altri documenti di supporto come normative e/o deliberazioni e linee guida<sup>36</sup>, *il passaggio dalla programmazione alla attuazione*, come precedentemente sottolineato, *sembra essere alquanto difficile*<sup>37</sup>.

E' da sottolineare, inoltre, che, se nel caso dei voucher formativi, molte Regioni hanno potuto essere "supportate" da sistemi formativi collaudati e sperimentati nel

<sup>35</sup> Nello specifico si tratta della Regione Emilia Romagna, della Regione Lazio, della Regione Friuli Venezia Giulia, della Regione Piemonte, DELLA Regione Toscana e della Regione Val d'Aosta.

<sup>36</sup> Anche a livello nazionale, le indicazioni fornite su tali aspetti non entrano così tanto nel merito gestionale e/o rendicontale.

<sup>37</sup> Anche le Regioni che hanno già effettuato tale passaggio,

---

tempo<sup>38</sup>, tale elemento è, invece, carente in relazione ai voucher di servizio e di conciliazione. Non tutte le Regioni (e, in particolar modo quelle del Centro-Sud che denotano anche una carenza di soggetti adatti a servire i servizi previsti) hanno attivato, infatti, albi relativi ad agenzie di servizi e/o a strutture deputate, ad esempio, alla fornitura di servizi di cura; laddove attivati, inoltre, si tratta, spesso, di albi di pertinenza più dei settori relativi alle politiche socio-sanitarie che a quelle della formazione e del lavoro e che, quindi, non possono essere considerati.

### **3.3. Tipologie di voucher attivate e destinatari: uno sguardo di sintesi**

A livello di indicazioni nazionali, tre sono le principali tipologie<sup>39</sup> dello strumento voucher di servizio che sono state previste:

- (a) il buono per l'acquisto di servizi di cura a minori, anziani o familiari non autosufficienti;
- (b) il buono per l'acquisto di servizi di sostituzione per imprenditrici e lavoratrici autonome in caso di allontanamento temporaneo dal lavoro per impegni di cura;
- (c) il buono per l'acquisto di servizi di costituzione/sviluppo del telelavoro al fine di favorire la conciliazione dei tempi.

In realtà *soltanto la prima tipologia è stata finora considerata e attivata*; l'acquisizione di servizi di sostituzione e di servizi di costituzione/sviluppo del telelavoro non solo non sono stati attuati, ma non sono stati nemmeno previsti a livello programmatico. Va detto, comunque, a supporto delle Amministrazioni regionali e provinciali, che *l'individuazione di queste tipologie non aveva dato luogo a considerazioni gestionali e procedurali sulla loro attuazione*.

Va evidenziato, quindi, come allo strumento del voucher di servizio sia stata, comunque, attribuita una *funzione esclusiva di conciliazione fra vita lavorativa e vita familiare*.

---

<sup>38</sup> La presenza di un sistema di accreditamento della formazione ha permesso la predisposizione dei cataloghi formativi a cui attingere o, comunque, ha favorito la presenza di una certa "garanzia" anche nelle pratiche gestionali e più prettamente attuative.

<sup>39</sup> Va detto, comunque, che sono state incluse anche altre tipologie di voucher che considerano la problematica della conciliazione in connessione con particolari fasi del ciclo di vita tra cui segnaliamo i voucher di sostegno alla fruizione dei congedi parentali, i voucher a favore di lavoratrici atipiche scarsamente tutelate dal sistema di *welfare*, i voucher di sostegno al part-time, i voucher per favorire il rientro nel mercato del lavoro a seguito di interruzioni per servizi di cura.

---

Le *tipologie di voucher di servizio/di conciliazione previste ed attuate* sul territorio nazionale sono, infatti, riconducibili, quasi esclusivamente, a:

- *voucher alla persona per l'acquisizione di servizi* al fine di rendere compatibili fabbisogni formativi e/o esigenze lavorative con vincoli di carattere familiare come, ad esempio, la cura di anziani e minori (a valere sulla Misura E1 della programmazione FSE per le regioni del Centro-Nord e sulle Misure dedicate alla promozione dell'occupabilità femminile – Misure 3.13 o 3.14 dell'Asse III – per le regioni del Centro-Sud<sup>40</sup>);
- *voucher di servizio indirizzate a donne disoccupate e/o inattive* per la partecipazione ad azioni di inserimento e/o reinserimento nel MdL (a valere sulla Misura A2 della programmazione FSE per le regioni del Centro-Nord e sulle Misure dedicate alla promozione dell'occupabilità femminile – Misure 3.13 o 3.14 dell'Asse III – per le regioni del Centro-Sud).

In qualità di misura di accompagnamento che si affianca agli interventi di aiuto alle persone al fine di aumentarne l'efficacia, il voucher di servizio può essere rivolto a *due tipologie di destinatari*:

- (a) soggetti, occupati o non occupati, coinvolti in azioni di orientamento, formazione o riqualificazione. In questo caso, il voucher aumenta la conciliabilità tra le responsabilità familiari e l'accesso alle politiche attive del lavoro;
- (b) soggetti occupati presso aziende coinvolte in interventi di flessibilità organizzativa (rimodulazione degli orari di lavoro, introduzione del telelavoro, raccordo con i piani degli orari delle città, etc.). In questo caso, il voucher aumenta la conciliabilità tra le responsabilità familiari e la permanenza nel mercato del lavoro.

A livello teorico i soggetti utilizzatori dei voucher di servizio possono essere indifferentemente donne o uomini, purché si tratti di partecipanti ad "una delle azioni cofinanziate o meno dal FSE, ma comunque connessa a finanziamenti

---

<sup>40</sup> Si segnala il caso della Regione Siciliana che prevede l'erogazione di voucher di servizio anche nelle Misure 3.4 Inserimento lavorativo e reinserimento di gruppi svantaggiati e nella Misura 3.19 Promozione dell'Integrazione sociale. Anche in questi casi, tuttavia, il riferimento, seppur implicito, è a target di destinatari di sesso femminile in quanto si sottolinea espressamente che tali azioni sono a favore di soggetti con responsabilità di cura che vogliono intraprendere percorsi formativi o usufruire di politiche attive del lavoro.

---

pubblici”,<sup>41</sup> che si trovino nella condizione di dover conciliare esigenze di carattere lavorativo o formativo con esigenze attinenti alla sfera familiare.

Nella pratica programmatoria ed attuativa, tuttavia, i voucher di servizio sono stati ad *esclusivo appannaggio della componente femminile della popolazione*.

Nell’attuale programmazione 2000-2006, il FSE, all’interno della tipologia di azione “misure di accompagnamento” prevede strumenti e dispositivi volti a favorire la partecipazione a interventi di formazione o l’inserimento nel mercato del lavoro anche da parte di fasce di utenza, *solitamente donne*, impegnate in attività di cura (figli, anziani, persone non autosufficienti, ecc.). Le Autorità di Gestione hanno previsto, pertanto, l’istituzione di voucher quale strumento esplicitamente volto alla rimozione di ostacoli riconducibili alla gestione familiare che, pur potendo essere finanziato impiegando risorse assegnate a qualsiasi Asse e Misura, si indirizza, di fatto quasi esclusivamente nei confronti dell’Asse E (per quanto riguarda l’Ob.3) e del Policy Field E all’interno dell’Asse III (per quanto riguarda l’Ob.1). Il ricorso quasi esclusivo all’Asse/Policy field E per il finanziamento del voucher di conciliazione si inserisce in un contesto programmatorio e strategico che vede i problemi di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro come una problematica prettamente femminile. Se tale visione può essere valida, per tutta una serie di condizioni oggettive di svantaggio che le donne ancora subiscono in relazione all’accesso e alla permanenza nel mondo del lavoro, va, tuttavia, ricordato come tale modalità non rappresenti e non debba rappresentare in alcuna maniera la modalità esclusiva o preferibile di finanziamento.

Anche nel caso dei voucher di conciliazione, le sperimentazioni messe in atto (così come abbiamo visto per i voucher formativi) sono, comunque, diversificate e hanno richiesto una accurata ricognizione che viene documentata all’interno delle singole Schede presenti nell’Allegato A di questo Rapporto.

A titolo di esempio, si riporta l’esperienza della **Regione Piemonte** (che ha dato esiti particolarmente positivi e mantenuti nel corso di tutta la programmazione FSE 2000-2006) in cui il tema della conciliazione come strumento per favorire la partecipazione delle donne e, soprattutto delle donne in età adulta, si pone come

---

<sup>41</sup> Si tratta di una lettura estensiva del possibile ricorso al voucher di conciliazione, finalizzata a favorire l’occupabilità e a rafforzare la collocazione nel mercato del lavoro, secondo l’accezione contenuta in un documento elaborato da Tecnostruttura delle Regioni su tali tematiche.

---

elemento pressante all'interno degli obiettivi di *policy* a cui si attiene la programmazione regionale.

All'interno dell'Asse E della programmazione regionale è prevista una specifica Linea di intervento (Linea 1: Sostegno alla partecipazione ad azioni di politica del lavoro e di inserimento lavorativo delle persone in particolari momenti della loro vita) che prevede la sperimentazione di forme di sostegno che intervengono per alleviare le situazioni di difficoltà cui donne (e uomini) debbono fare fronte in determinati momenti della loro vita lavorativa.

Coerentemente con l'obiettivo di questa linea, la Regione ha finanziato la realizzazione dei programmi di attività e spesa da parte delle Province piemontesi. Tale finanziamento si configura nell'erogazione di voucher alla persona, come sostegno alla partecipazione ad azioni di politica del lavoro e di inserimento lavorativo in particolari momenti della vita (figli nei primi tre anni, genitori bisognosi di assistenza, presenza di handicappati nel nucleo familiare) che, a partire dall'Asse E è stato, poi, esteso anche ad altri Assi e Misure.

Il voucher in questione è un bonus spendibile per l'accesso a servizi pubblici e privati mediante il quale viene autorizzato il rimborso delle spese regolarmente documentate. Questo finanziamento può essere assegnato per un importo determinato su base mensile non superiore a € 516,46 oneri fiscali compresi, per un periodo non superiore a 12 mesi, a favore di persone disoccupate, prioritariamente donne, coinvolte nelle attività previste nei programmi provinciali relativamente alle Misure A2 (Inserimento e reinserimento nel mercato del lavoro di giovani e adulti nella logica dell'approccio preventivo), A3 (Inserimento e reinserimento nel mercato del lavoro di uomini e donne fuori dal mercato del lavoro da più di sei o dodici mesi) e B1 (Inserimento lavorativo e reinserimento di gruppi svantaggiati) per l'acquisizione dei seguenti servizi:

- ✓ per i figli minori: frequenza a servizi pubblici e privati, quali ad esempio: asili nido, scuole materne, baby-parking, baby sitting, servizi proposti nell'ambito di attività estive, pre e post scuola offerto da scuole materne ed elementari, centri diurni aggregativi ed educativi, altro;
- ✓ per gli anziani non autosufficienti: assistenza domiciliare socio-sanitaria, frequenza a Centri di accoglienza diurni per anziani e a strutture per la riabilitazione, altro;

- 
- ✓ per i portatori di handicap, malati cronici e/o terminali: assistenza domiciliare socio-sanitaria, frequenza a Centri di accoglienza diurna, attività associative, altro.

Come si può notare, la linea di intervento 1 della Misura E1 messa in opera dalla Regione Piemonte si muove nella direzione di rendere compatibili fabbisogni formativi e/o esigenze lavorative con vincoli di carattere familiare: operativamente, la donna in cerca di occupazione che debba prendere parte ad azioni finalizzate a migliorarne l'occupabilità (ad es. corsi di formazione, tirocini), dovendo contemporaneamente fare fronte ad impegni familiari, quali la cura e l'assistenza di minori, anziani e portatori di handicap, ha la possibilità di rivolgersi al Centro per l'impiego territorialmente competente. Il Centro, da una parte provvede ad indirizzare la persona verso percorsi formativi di tipo professionalizzante, dall'altra, eroga a sua favore un bonus spendibile per l'accesso ai servizi di riferimento individuati dalla Regione. Tale bonus rappresenta, dunque, un documento mediante il quale viene autorizzato il rimborso delle spese, fiscalmente deducibili, sostenute per l'accesso ai servizi di assistenza e tutela, secondo gli importi massimi stabiliti per l'aiuto.

### **3.4. Le procedure e le modalità di gestione**

Si è visto come il voucher di servizio previsto ed attuato in Italia si caratterizzi per la erogazione di buoni (pre-pagati), oppure rimborsi spesa o assegni servizio per l'acquisizione di servizi di cura. Le modalità con cui, da un punto di vista procedurale e gestionale, potessero essere erogati tali voucher non sono state preventivamente affrontate in maniera sistematica. In assenza di indicazioni nazionali chiare e condivise (o in presenza di indicazioni non dettagliate e specifiche), le specifiche procedurali e gestionali sono state demandate alle singole Autorità di Gestione che, di volta in volta, hanno dovuto stabilire la durata e il valore monetario da attribuire al voucher, la modalità di attribuzione, la tipologia di servizi a cui ricorrere, gli enti in grado di rendere tali servizi, ecc.

Ancor più che nel caso dei voucher formativi, sono, nel caso dei voucher di servizio, proprio le modalità di erogazione ed implementazione del dispositivo ad avere determinato tutta una serie di problematiche connesse sull'affidabilità e la certificazione del servizio, sulle modalità di emissione del finanziamento, di controllo e valutazione dei risultati e, quindi, di conseguenza, di difficoltà di attuazione di tali dispositivi, soprattutto nel Centro Sud.

---

Nel caso dei voucher di servizio, inoltre, mancando tutto un sistema di accreditamento che, per quelli formativi, fornisce una base di partenza per le modalità di controllo e valutazione in relazione ai possibili soggetti erogatori del servizio, i problemi sembrano essere maggiori e necessitano, pertanto, di riflessioni più articolate e differenziate.

In linea generale, è possibile dire che anche l'utilizzo dei voucher di conciliazione può avere modalità applicative differenti e configurare diverse opzioni di utilizzo. In base ad alcune esperienze maturate in questo campo da Province e Regioni nell'attuale fase di programmazione comunitaria, le opzioni di maggiore rilevanza riguardano le seguenti alternative:

(a) per quanto riguarda le *modalità applicative*:

- ✓ lasciare libertà di scelta all'utente riguardo al fornitore di cui avvalersi;
- ✓ vincolare tale scelta all'interno di una gamma predefinita di fornitori;

(b) per quanto riguarda le *diverse opzioni di utilizzo*:

- ✓ prevedere il meccanismo del rimborso economico al fornitore assegnando all'utente un buono cartaceo che sancisce simbolicamente il diritto alla prestazione;
- ✓ assegnare direttamente all'utente l'importo a titolo di rimborso dell'acquisto del servizio.

Le motivazioni di carattere strategico e tecnico legate alle priorità degli interventi, ai tempi tecnici di elaborazione della proposte progettuali e, più in generale, alle complessità legate alla progettazione sembrerebbero giocare un ruolo di fatto cruciale. In particolare appaiono molto rilevanti:

- ✓ le difficoltà legate al carattere innovativo dei voucher di conciliazione, che ne condizionano la sperimentazione e l'attivazione rispetto ai modelli di intervento più tradizionali;
- ✓ le difficoltà legate alla peculiarità del servizio di cura, che presenta complessità sia di carattere previsionale in fase di progettazione, che di carattere organizzativo in fase di attuazione (ad esempio, connesse alla necessità di rispettare standard e normative nell'erogazione di servizi alle persone);

- 
- ✓ le difficoltà legate alla modalità di gestione dello strumento tra cui spiccano il problema dell'ammissibilità delle spese e della loro rendicontazione, e l'identificazione dei soggetti che possono erogare i servizi acquistabili con i voucher e il loro accreditamento.

Anche in questo caso, pur rimandando alle singole Schede di dettaglio (in Allegato a questo Rapporto), di seguito si evidenziano alcune esperienze che rappresentano diversi modi di attuazione.

Innanzitutto, si segnala l'esperienza della **Regione Calabria** che, all'interno della Misura del POR 3.13 – Promozione della partecipazione femminile al mercato del lavoro (finanziata dal FSE), prevede l'assegnazione di un voucher con la finalità di facilitare, attraverso misure di sostegno alla vita familiare, il reingresso nel mondo del lavoro. Nello specifico, il voucher in questione potrà essere utilizzato per l'acquisizione di servizi (ad esempio, quote di rette per la frequenza di asili nido) a fronte di una concreta e certificata esistenza di un rapporto di lavoro che abbia vigenza per almeno 12 mesi dall'atto della domanda. La scelta effettuata dalla Regione è quella di liquidare direttamente all'utente il valore del voucher a seguito della presentazione del titolo acquisito e della certificazione di avere prestato attività lavorativa nel periodo di vigenza voucher stesso.

Analogamente, la **Regione Piemonte** ha attivato, mediante apposite convenzioni stipulate con le Province, dei voucher di servizio per donne che si avviano ad un percorso lavorativo e che presentano carichi di cura (sia in relazione alla presenza di bambini che di anziani). Anche in questo caso, il voucher serve a rimborsare le spese sostenute durante il primo anno lavorativo, per asili nido, ecc. La differenza rispetto alla Regione Calabria consiste nel fatto che vengono offerte due possibilità di erogazione del voucher stesso:

- a) direttamente alle lavoratrici come rimborso di spese fiscalmente documentabili; in questo caso, sono le lavoratrici stesse che possono scegliere il servizio a cui ricorrere;
- b) direttamente agli enti/fornitori di servizi; in questo caso la lavoratrice può scegliere fra un elenco/catalogo di enti convenzionati con le singole Province quello che fa al caso suo, presentare la domanda, accedere al servizio che verrà liquidato dalla Provincia senza nessun onere da parte della lavoratrice.

---

Si segnala, infine, l'esperienza della **Regione Friuli Venezia Giulia** che, mediante il progetto Futura (cofinanziato dal FSE tramite l'utilizzo dello strumento della Sovvenzione Globale) ha attuato l'erogazione di un voucher al fine di supportare particolari categorie di donne (si sottolinea, infatti, come il voucher sia rivolto esclusivamente a donne - anche capo famiglia - residenti in Regione):

- a) donne che partecipano ad attività formative che hanno la necessità di servizi di cura e assistenza per minori di 15 anni, anziani e disabili;
- b) donne che rientrano nel mercato del lavoro e/o che avviano nuove imprese che hanno la necessità di servizi di cura e assistenza per minori di 15 anni, anziani e disabili;
- c) lavoratrici madri con figli minori di tre anni.

Nel primo e nel secondo caso i servizi rimborsabili mediante voucher sono:

- servizi di accompagnamento in strutture educative (asili nido, scuole materne, scuole private, ludoteche, centri estivi, ecc.) per minori;
- servizi educativi domiciliari e di accompagnamento per minori (diurni, notturni e festivi);
- servizi di accompagnamento in strutture assistenziali per anziani o disabili;
- servizi domiciliari di assistenza per anziani o disabili (diurni, notturni e festivi);
- servizi di pulizie e pasti a domicilio per anziani o disabili.

Nell'ultimo caso, unico servizio rimborsabile è l'accoglimento del figlio nel nido per l'infanzia.

Dal punto di vista delle modalità di erogazione, anche la Regione Friuli Venezia Giulia ha scelto la modalità "a catalogo"; in questo caso il catalogo è predisposto direttamente dall'Organismo intermediario che sottoscrive specifiche convenzioni a garanzia della qualità e della correttezza delle loro attività con i singoli enti/imprese inseriti nel catalogo. Si tratta, in questo caso, di un utile sistema per alleviare la Regione degli oneri amministrativi e gestionali del dispositivo attivato, della selezione degli enti/imprese erogatrici dei servizi e della responsabilità delle stesse.