BILANCIO SOCIALE 2016

PRESENTAZIONE
DATI DELL'ANNO

CSV
CENTRO SERVIZIO
PER IL **VOLONTARIATO**
DELLA PROVINCIA DI VERONA

Premessa

Il documento di rendicontazione sociale della Federazione del Volontariato di Verona, ente gestore del Centro Servizio per il Volontariato (CSV), rappresenta un anno di lavoro al servizio dei volontari, delle Associazioni di Volontariato, in stretto contatto con tutto il mondo del Terzo Settore, le Istituzioni ed Enti Pubblici del veronese.

Siamo un ente che è Centro di Servizio per il Volontariato in un momento fondamentale: ci stiamo preparando alle importanti modifiche che saranno introdotte dai decreti attuativi della Riforma del Terzo settore attualmente in discussione, che impatterà sia sul mandato e sull'organizzazione dei CSV, che su tutta una serie di questioni rilevanti per il mondo del Volontariato e del Terzo settore.

Il bilancio sociale 2016 è stato elaborato sulla base di indicazioni coerenti con gli anni precedenti:

- la suddivisione delle attività e dei servizi del CSV in **otto** aree fondamentali richiamano la stessa suddivisione del bilancio economico. Le aree di gestione analizzate ai fini economici sono le stesse analizzate qui nella loro fondamentale parte sociale;
- l'utilizzo di valutazioni di sintesi (in percentuale) degli obiettivi di bilancio previsionale presentati a inizio anno;
- la rilevazione degli elementi di spicco per l'anno e alcuni indicativi di impatto delle azioni;
- l'analisi del valore economico sostitutivo e del valore aggiunto generato per alcune aree particolari della gestione operativa.

Condividiamo con tutta la rete degli *stakeholders* questo documento, consapevoli di sperimentare un modello sempre in evoluzione e sviluppo, per assicurare nel tempo ulteriore capacità di trasparenza e chiarezza informativa.

A nome di tutto il volontariato veronese voglio ringraziare il Consiglio Direttivo e il Comitato di Controllo del CSV e della Federazione del Volontariato di Verona Onlus, suo Ente Gestore, ma soprattutto lo staff: Cinzia, Daria, Maria Angela, Sibilla, Silvia, Irene, Elena, Annunziata, Francesca, Rebecca e Davide per l'impegno profuso, la dedizione, la passione e la pazienza con cui quotidianamente si adoperano.

La Presidente

Chiara Tommasini

Indice e suddivisione delle aree di intervento

Premessa: gli obiettivi del 2016

•Breve rassegna degli impegni assunti per la gestione del servizio a inizio anno e loro grado di realizzazione.

1.Il Governo del CSV

•Impostazione generale della Federazione del Volontariato di Verona Onlus, ruoli volontari e professionali, modalità di gestione. Dimensione regionale e nazionale di gestione dei CSV.

2.Dati economici della gestione

•Breve sintesi sui principali indicatori economici della gestione.

3. Promozione del volontariato

•Racchiude tutti i servizi di sostegno e orientamento dell'attività di volontariato. E' l'area più grande dei servizi CSV e comprende attività destinate ai giovani (per le esperienza nazionali ed europee), al mondo della scuola, al sostegno delle reti fra associazioni. Sono incluse le iniziative nel campo della giustizia riparativa e di sostegno ai progetti di trasporto sociale per le fasce deboli.

4.Consulenza

•Servizi di consulenza alle OdV e alla vasta rete del non profit veronese sui temi giuridici, amministrativi, progettuale, fiscali e di comunicazione. In aumento le consulenze che si rendono necessarie anche nel campo della giustizia riparativa. A questo primo ambito si affiancano i servizi di "accompagnamento" per le singole OdV con i percorsi Carte in Regola e con il marchio Merita Fiducia.

5.Formazione

•Attività formativa erogata dal CSV ad associazioni e singoli cittadini, in due calendari semestrali proposti anche per il 2016.

6.Comunicazione e informazione

•E' l'area di servizi CSV che cura la gestione di tutta la comunicazione istituzionale del CSV: sito internet, social media, rapporti con la stampa e le emittenti, materiale cartaceo. Sempre la stessa area offre servizi di consulenza e affiancamento alle OdV per strutturare la comunicazione dei loro servizi.

7.Ricerca sociale

•Comprende la collaborazione del CSV con l'Università di Verona per attività di ricerca sui temi del volontariato.

8.Progettazione sociale

•Informazioni e dettagli sull'esito della erogazione di contributi alle OdV tramite lo strumento del bando. La contrazione dei fondi disponibili ha ridotto il valore complessivo delle erogazioni, l'attività continua in forma di coordinamento e co-progettazione.

9.Animazione territoriale

•Accoglie tutte le iniziative promosse dal CSV per favorire le reti sociali, aprire dialoghi e proposte di collaborazione con amministrazioni locali, enti, fondazioni

10.Sportelli operativi e logistica

•comprende la gestione degli sportelli CSV decentrti nella provincia e le attività di supporto logistico (prestito di materialeli e uso spazi).

11.Valori prodotti

•Elaborazione di indicatori sul valore economico sostitutivo dei servizi erogati e sintesi su alcuni indicatori di valore aggiunto sociale generato.

12. Riferimenti e contatti

Premessa. Gli obiettivi del 2016

Questo paragrafo presenta un'utile valutazione di sintesi rispetto agli obiettivi di programmazione della Federazione del Volontariato di Verona per il 2016, il loro grado di realizzazione e le criticità incontrate.

Gli obiettivi sono stati declinati in priorità ed obiettivi generali di gestione sociale che fanno della Federazione-CSV di Verona un ente attento ai nascenti bisogni del territorio, dei volontari e delle OdV e flessibile nel programmare risposte adeguate ai bisogni emersi.

Nel dettaglio, le **aree di attenzione del CSV di Verona consolidate per il 2016** sono state:

- **Cura e valorizzazione** dei servizi di consulenza attraverso i percorsi di accompagnamento più qualificati "Carte in Regola" e "Merita Fiducia".
- **Sviluppo** dei servizi di consulenza verso enti non profit diversi dal volontariato, in particolare per le associazioni culturali e le APS.
- **Consolidamento** dei servizi di supporto al Tribunale di Verona, Comune di Verona, UEPE per sostenere percorsi di sostegno e collaborazione nelle associazioni del territorio (lavori di pubblica utilità, lavori socialmente utili, interventi per il reddito di ultima istanza).
- **Sostegno** alle esperienze di volontariato giovanile attraverso il servizio civile nazionale, il volontariato europeo, il progetto "Volo tra i banchi", la collaborazione con le scuole superiori del territorio.
- **Promozione del volontariato** individuale attraverso i percorsi di "Volontariato di Impresa".
- **Mantenimento** del dialogo progettuale per il sostegno delle fasce deboli e in particolare: il progetto "Stacco" per il trasporto degli anziani, il Banco Aziende Solidali, il tavolo di co-progettazione per l'immigrazione.

Le **aree di attenzione richiamate dalla Delibera n. 56 del CoGe** sono state:

- Promuovere percorsi di "conoscenza partecipativa, allo scopo di fare decollare un diffuso "Welfare di comunità" (Cfr. D.56/2015 del Coge pag.9);
- Sostenere nuovi modelli di progettazione condivisa che si allarghino a realtà anche diverse dalle organizzazioni di volontariato (Cfr. D.56/2015 del Coge pag.11);
- Promuovere e sostenere percorsi di "Innovazione sociale".

Le **aree di attenzione inerenti la gestione del CSV come struttura organizzativa** sono state:

- Sostenere e valorizzare le risorse umane del CSV attivando percorsi di formazione e aggiornamento professionale adatti a muoversi in nuovi contesti di welfare (Cfr. D.56/2015 del Coge pag.11, punto 3);
- Ricercare processi di valutazione delle proprie performance sociali anche rinnovando il modello di bilancio sociale e i suoi indicatori;
- Interventi essenziali di manutenzione ordinaria degli spazi CSV ottenuti dal Comune di Verona (il contratto di comodato gratuito della sede di Via Cantarane è stata rinnovato per 5 anni, ma con la formula dell'affitto, pertanto si è inserito tale costo a preventivo).

Si entra poi nel merito delle varie aree di intervento del CSV di Verona, per le quali gli obiettivi identificati ad inizio anno e il loro livello di attuazione è riassunto nella seguente tabella.

OBIETTIVI ad inizio 2016 (gli stessi obiettivi sono riportati nel bilancio preventivo 2016 e in questo bilancio consuntivo 2016)	2016	OSSERVAZIONI
PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO	**Grado di realizzazione**	
POVERTA' Sostenere anche per il 2016 "DAI" per la gestione del "Banco delle Aziende Solidali". Un database, che cerca di fare incontrare domanda e offerta di beni a vantaggio delle fasce più deboli della popolazione. Il progetto sembra poter coinvolgere per il 2016 altre realtà aziendali (Confcommercio) interessate al progetto.	**60%**	Il database è funzionante. Gli operatori del CSV collaborano a vario titolo per sensibilizzare e fare conoscere il servizio. Il CSV ha svolto la sua funzione di *matching* fra aziende donatrici e OdV. **E' da completare l'accordo con enti di categoria aziendale per valorizzare maggiormente le potenzialità del data base. Azione da completare nel 2017.**
Far crescere un progetto di rete territoriale, cosiddetto "Tavolo migranti": In coordinamento con Federsolidarietà, Confcoop, Legacoop e Prefettura si sta tessendo una rete con enti del Terzo settore (OdV, coop, aps) che si occupano di accoglienza ai richiedenti protezione internazionale. Il progetto prevede, oltre a un piano formativo dedicato, l'inserimento dei migranti in associazioni, per fare attività di volontariato.	**70%**	La rete territoriale è nata e ha intercettato le istituzioni locali del Comune di Verona e della Prefettura nell'ottica di proporre forme strutturate di collaborazione tra istituzioni, cooperazione sociale e associazionismo nell'accoglienza dei migranti. Il protocollo è stato portato all'attenzione del Comune di Verona. Si è realizzato un corso di formazione ad hoc.
FASCE DEBOLI Il progetto "Stacco" destinato a sostenere il trasporto delle fasce deboli (anziani, persone invalide) prosegue. La Federazione del Volontariato di Verona Onlus partecipa come capofila insieme ad un buon numero di OdV della provincia.	**100%**	Il progetto è proseguito secondo il suo calendario sotto la guida della FdVV coinvolgendo un buon numero di OdV. I trasporti sono stati assicurati sul territorio. Il progetto si conclude a giugno del 2016 e entro fine anno si assicura il rifinanziamento del progetto per l'annualità 2017, sempre da parte della Regione.
PROGETTO RUI (ora RIA - Reddito di Inserimento Attivo) Istanza vede come capofila il Comune di Verona. Prevede l'impegno del CSV, in collaborazione con i servizi sociali del Comune; l'obiettivo è inserire nelle OdV le persone seguite dai servizi sociali stessi e beneficiari del RUI di sostegno, per svolgere attività strutturate di volontariato per un periodo di sei mesi (anno 2016 RIA).	**100%**	Il CSV ha continuato a collaborare con il Comune di Verona ed attuato 8 percorsi di accoglienza nel 2016 di persone inserite nella misura. Si è provveduto a firmare convenzione per l'attivazione di massimo 10 inserimenti nel 2017.
GIOVANI Prosegue l'impegno del CSV per sostenere le esperienze giovanili nel campo del volontariato. In particolare: • il Servizio Civile Nazionale (per il 2016 circa 70 posti) gestito dal CSV • un servizio di progettazione sui bandi del SC per altri enti • la sensibilizzazione e l'orientamento al volontariato Europeo SVE con i progetti Erasmus + • a conclusione del progetto GECS	**100%**	La FdVV ha fatto partire circa 40 giovani in Servizio Civile Nazionale nel corso del 2016. Nel corso del 2016 sono stati presentati progetti per l'inserimento di 70 giovani per il periodo 2016/2017
GIUSTIZIA RIPARATIVA e di COMUNITA' Il rapporto con le pene alternative al carcere e più in generale con la "Giustizia Riparativa" resta prioritario anche per il 2016. Il CSV conferma i suoi obiettivi investendo risorse, oltre che per il "Lavoro di pubblica utilità", anche per l'accoglienza nelle associazioni di persone in "Messa alla prova" (legge 67/2014,) oppure persone ammesse alla	**100%**	I percorsi di inserimento nelle OdV del territorio di cittadini per servizi alternativi alle pene pecuniarie (LPU) ed esecuzioni penali esterne, sono proseguite con costanza e con numeri

misura di "Affidamento in prova al servizio sociale" e dei "detenuti in attività esterna al carcere" (ART. 21 O.P.). E' un percorso complesso che comporta investimenti formativi (per le associazioni e il personale del CSV) e richiedere una rete allargata di relazioni e collaborazioni fattive: Tribunale di Verona, UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna), Casa Circondariale di Verona-Montorio, Camera Penale, Ordine degli Avvocati, associazioni di volontariato operanti nel settore, privato sociale operante nell'inserimento lavorativo (cooperative sociali di categoria B). Complessivamente, la rete attuale di enti ospitanti coordinati dal CSV comprende: 35 OdV, 3 APS, 2 onlus, 3 Cooperative Sociali (tipo B), 4 altro privato sociale.		sempre crescenti. Il dialogo in rete con Tribunale ed UEPE di Verona è consolidato e da buoni risultati.
SCUOLA E VOLONTARIATO Prosegue il progetto "VOLO TRA I BANCHI". Un progetto nel quale il CSV si assume la funzione di segreteria, di coordinamento, comunicazione e contatti con le scuole. Il CSV co-progetta, con le scuole e l'UST, percorsi di riparazione per gli studenti delle scuole superiori che hanno subito una sospensione dalle lezioni, facendo in modo che la riparazione avvenga svolgendo attività di volontariato presso le ODV. Da settembre 2016 partirà un progetto "Volo tra i banchi" con un contributo del Ministero del Welfare (Bando 266/2015), con l'obiettivo di allargare l'attuale progetto "Volo tra i banchi" e sperimentare nuovi percorsi di collaborazione scuole/OdV.	**100%**	Per l'anno scolastico 2015-2106 si sono portati a termine gli interventi delle associazioni nelle scuole. In autunno 2016 si è dato avvio al progetto "Volo tra i Banchi a finanziamento ministeriale, che viene a costituire la principale attività di FdVV nelle scuole per l'annualità 2016-2017.
LA BUONA SCUOLA Nell'ambito della Legge 107/2015, cd "La Buona scuola", si inserisce l'attività di alternanza scuola/lavoro per gli studenti delle scuole superiori, che potranno svolgere l'attività presso le associazioni di volontariato. Il CSV, in rete con l'UST, le scuole e le OdV, svolgerà il ruolo di coordinamento e collocamento degli studenti, monitoraggio delle attività. E' previsto un accordo con la Camera di commercio per la gestione del registro degli enti ospitanti (limitatamente agli enti no-profit). Il progetto è in partnership con il CSV di Padova. I percorsi proposti saranno sia di alternanza scuola/lavoro, ma anche i laboratori territoriali e le imprese formative simulate.	**80%**	In rete con Le OdV e le rappresentanze delle coop sociali, l'Ufficio Scolastico Territoriale di Verona, scuole e Camera di Commercio di Verona, il CSV ha raccolto le adesioni delle OdV ad ospitare all'interno delle loro attività, ragazzi in alternanza scuola lavoro. Si sono attivate sul territorio circa 15 convenzioni con enti del Terzo settore, di cui una presso il CSV. Si sono riscontrate problematiche relative agli obblighi normativi per gli enti ospitanti che sono state analizzate con gli altri CSV del Veneto, messe al corrente di CSVNet e dei rappresentanti scolastici provinciali e regionali.
RESPONSABILITA SOCIALE DI IMPRESA, ponte fra profit e non profit Dopo gli avvii sperimentali nel corso del 2015 (anche in dialogo con l'Associazione Industriali della provincia di Verona) prosegue anche per il 2016 l'impegno del CSV in tale area nel tentativo di fare dialogare profit e non profit. In particolare l'investimento è orientato a fare decollare una esperienza pilota di volontariato di impresa in dialogo con una azienda del territorio e CSVnet (esperienza pilota in Italia, per poi riproporla su tutto il territorio nazionale coperto dall'azienda)	**70%**	Si è lavorato nel corso del 2016 per consolidare le relazioni con gli attori chiave, per negoziare con una grande azienda l'ipotesi di avvio di sperimentazione di volontariato d'impresa, per progettare iniziative di promozione del volontariato d'impresa. Presentato per il finanziamento al Ministero del Lavoro e politiche Sociali un progetto "Mee to", dedicato alla promozione del volontariato d'impresa in ambito profit e presso le OdV.
FESTE DEL VOLONTARIATO Organizzazione delle tradizionali Feste del Volontariato a Verona (25 settembre 2016) e Legnago (21 maggio 2016). In particolare la Festa del Volontariato di Verona quest'anno si arricchirà di eventi, offrendo un calendario di iniziative progettate e programmate dalle ODV che si svilupperanno nell'arco di due settimane, con un'unica struttura comunicativa gestita dal CSV.	**100%**	Realizzate le due Feste del Volontariato, con buon successo di pubblico. Questionari di gradimento con risultati molto positivi da parte delle OdV che hanno partecipato alla festa di piazza Bra.
CONSULENZA		
SPORTELLO UNICO DEL VOLONTARIATO Rappresenta l'attività istituzionale "principe" del servizio di consulenza, accogliendo tutto il flusso di servizio delle	**90%**	Il percorso di consulenza integrale si è svolto con regolarità. Il dialogo e la

nuove OdV, le richieste dei cittadini di orientamento alla forma associativa, l'accompagnamento alla iscrizione/reiscrizione al Registro regionale delle OdV, richieste di consulenza in ambito fiscale, assicurativo, giuridico, organizzativo, di trasformazione verso altre forme associative o cooperative, ecc. **PORTE APERTE.** L'apertura dei servizi di consulenza ad altre realtà del non profit. Si implementa l'attività del CSV per offrire servizi di consulenza anche ad altre realtà aggregative del non profit, in particolar modo alle APS e alle associazioni culturali. Il CSV è divenuto nel tempo un punto di riferimento per il no profit veronese (e non solo). La rete di professionalità interna ed esterna creata attorno al CSV consente di seguire con competenza i servizi. Il tutto in linea con gli sviluppi della Riforma del Terzo Settore, che lascia intravvedere per i CSV l'apertura delle porte per i servizi a tutti gli enti del terzo settore, per la parte del volontariato presente. **5x1000.** Servizio a vantaggio delle OdV per la gestione invio telematico iscrizione al 5x1000 (il servizio è a vantaggio di oltre 60 OdV ogni anno e di un certo numero di altre organizzazioni non profit) **CARTE IN REGOLA.** Percorso di tutoraggio obbligatorio per le OdV in fase di accreditamento o rinnovo Merita Fiducia e facoltativo per le OdV in fase di rinnovo iscrizione regionale: Carte in Regola certifica la corretta gestione documentale per il pieno rispetto della normativa e prevede un piano di accompagnamento sulle aree da migliorare. Un servizio, spesso svolto direttamente presso la sede delle associazioni che prende in esame a "360 gradi" tutti gli aspetti della gestione (bilancio, assicurazioni, rendicontazioni sociali ed economiche, statuti, verbalizzazione). Nel corso del 2016 si segnala la richiesta di Carte in Regola per il rinnovo del Marchio Merita Fiducia per 17 OdV e la richiesta di 4 nuovi ingressi. **MERITA FIDUCIA,** il marchio registrato dalla Federazione è il percorso di certificazione per le OdV che vogliono dare trasparenza al processo della raccolta fondi. Ad oggi circa 40 OdV sono certificate. Il processo prevedere formazione e verifica delle OdV che hanno fatto richiesta di MF per la prima volta, e per le OdV in fase di rinnovo biennale. Nel corso del 2016 si segnala la richiesta di rinnovo del Marchio per 17 OdV e la richiesta di 4 nuovi ingressi**.**		collaborazione fra gli operatori del CSV per sostenere la consulenza integrale si è ulteriormente affinato, rendendo Carte in Regola e Merita Fiducia due percorsi virtuosi di alto profilo per la crescita delle OdV aderenti. Si continuano le consulenze anche ad enti diversi dalle OdV, soprattutto APS e si nota un crescere delle iniziative giovanili legate alle associazioni culturali. Continuano i percorsi di consulenza specifica Carte in Regola e Merita Fiducia Le OdV con il marchio Merita Fiducia hanno potuto usufruire del bando di finanziamento dedicato **Piano di miglioramento** Si prevede di lavorare di più sul tema della cultura della trasparenza per promuovere trasversalmente il marchio.
SPORTELLO SICUREZZA Prosegue anche per il 2016 lo sportello sicurezza per offrire checkup qualificati alle OdV sulla corretta applicazione del D.L. 81/08. Attività curata dall'ufficio consulenza in collaborazione con la figura RSPP della FdVV	**90%**	Lo sportello sicurezza ha proseguito la sua attività assicurando risposte qualificate e tempestive alle OdV richiedenti. **Piano di miglioramento** Si prevede di fare crescere la sensibilità delle OdV al tema della sicurezza, sia dei volontari, sia dei servizi erogati. Esigenza confermata anche dai requisiti richiesti alle OdV nell'ambito di percorsi di Alternanza Scuola Lavoro.
FORMAZIONE		
FORMAZIONE ISTITUZIONALE. La formazione è un altro caposaldo dell'attività CSV, la più aperta anche al territorio. Destinata principalmente alle OdV iscritte al registro regionale, non chiude le porte ad altre realtà del non profit e a singoli volontari interessati ad approfondire tematiche relative alla gestione associativa. La programmazione del primo semestre 2016 ha tenuto conto soprattutto dei risultati del questionario on-line sui bisogni formativi, svolto alla fine del 2015. Questi i corsi del primo semestre: ottimizzare il tempo, la relazione d'aiuto, assicurazioni e responsabilità nelle associazioni di Volontariato, il ruolo dei revisori dei conti, redazione di un comunicato stampa e rapporti con i media, power point – corso base, tecniche di progettazione, l'efficacia dei gruppi di lavoro, organizzazione di eventi, la valutazione nei progetti. Sono sempre presenti a calendario gli incontri mensili sulla costituzione di una associazione. Vengono anche realizzati percorsi formativi personalizzati e dedicati ai vari tavoli in co-progettazione vengono inseriti nei vari progetti di competenza.	**100%**	Tutti gli impegni sono stati rispettati secondo le cadenze temporali che da anni contraddistinguono il servizio formativo del CSV. I nuovi temi ipotizzati ad inizio anno sono stati tutti trattati e calendarizzati. **Piano di miglioramento** Per il 2017 si sperimenterà la forma di un calendario formativo tematico, sul tema del fundraising.

E' in programma per il mese di marzo il corso Migranti ed accoglienza: criticità e strumenti operativi, pensato come approfondimento del tavolo migranti. L'importo assegnato è la stima dei costi a sostegno di tutta l'attività classica di formazione erogata secondo calendari che si rinnovano semestralmente.		Proseguono le collaborazioni con COSP per la realizzazione di un "master sul volontariato" per giovani delle scuole superiori e per momenti informativi durante altri master, sui temi del volontariato europeo.
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE		
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE Per il 2016 sono previsti interventi particolari relativamente alla rivisitazione della parte grafica/aggiornamento/ristampa di materiale di promozione delle attività del CSV, aggiornamento e manutenzione e implementazione dei siti web istituzionali, acquisto di banner e gazebo istituzionale per il CSV (attrezzatura ormai obsoleta e non riparabile).	**100%**	Si da avvio ad un processo di restyling del branding dei piani/materiali di comunicazione del CSV, da attuarsi nel corso del 2017, con il supporto di un'agenzia di comunicazione selezionata dopo una serie di colloqui e proposte economiche ricevute in autunno 2016. Acquistato un nuovo gazebo.
RICERCA SOCIALE		
VOLONTARIATO D'IMPRESA Per il 2016 l'obiettivo è il completamento della ricerca sul Volontariato di Impresa attivata in collaborazione con l'Università di Verona. I fondi sono stati stanziati nel 2015 ma le azioni continuano nel 2016 con il progetto operativo sul campo, si potrebbe rendere necessaria quindi la prosecuzione del contratto di ricerca.	**70%**	Si attendono i dati finali della ricerca sul volontariato d'impresa dall'università. Presentato per il finanziamento e approvato un nuovo progetto JOINT con l'Università per il proseguo delle azioni di ricerca-azione su temi di volontariato d'impresa
PROGETTAZIONE SOCIALE		
PROGETTAZIONE A RETE. Per il 2016 la progettazione sociale l'obiettivo di finanziare progetti di solidarietà messi in atto da reti associative che abbiano anche tra i partner altri attori sociali. Data la progressiva riduzione dei fondi messi in campo per la progettazione sociale è evidente l'importanza del lavoro in rete. Dall'annualità 2016 è intenzione del CSV di Verona procedere, oltre all'emissione di un bando, sperimentare una co-progettazione con bandi di idee. Nel 2016, inoltre, anche nel pieno rispetto di quanto proposto dalla Delibera n. 56/2015 del COGE, il CSV tenderà ad allargare il concetto di progettazione, non limitandosi alla sola emanazione di bandi a sostegno delle singole OdV, ma piuttosto inserendo nuove proposte di rete sociale per valorizzare idee innovative di welfare comunitario e innovazione sociale. Progetti dove il CSV risulterà partner operativo e/o capofila, cercando di svolgere un ruolo di sostenitore di reti allargate al mondo dell'associazionismo, dell'impresa sociale e delle aziende sensibili alla responsabilità sociale.	**100%**	Approvati 27 progetti di formazione per un totale di € 64.600,00 ed un coinvolgimento di 42 OdV e 32 associazioni/enti. Adesione alla "**Call for ideas – raccolta di idee progettuali dai territori**" di CoGe con 34 idee progettuali pervenute dalle associazioni presenti nel territorio di Verona. Successivamente si è presenziato ai tavoli di lavoro con gli altri CSV che, come coordinamento, hanno esaminato tutte le 112 schede di idee del territorio Veneto, collaborando alla stesura di una griglia di lavoro comune.
PROGETTI LEGATI A MERITA FIDUCIA. Offrire una progettazione sociale dedicata (anche con fondi extra FSV) alle OdV che dispongono del marchio Merita Fiducia.	**100%**	Approvati 12 progetti per il bando "Comunicazione e raccolta fondi" per le Odv certificate Merita Fiducia, per un totale di € 47.650 (con co-finanziamento di BPV) ed un coinvolgimento di 13 OdV.
ANIMAZIONE TERRITORIALE		
Per il 2016 si cercherà di fare crescere il lavoro di rete sul territorio: sia sostenendo reti che promuovendo servizi di welfare comunitario.	**100%**	La FdVV partecipa come partner al progetto ATLAS Veronetta, analisi etnografica sul quartiere di Veronetta in ottica di progettazioni condivise di rigenerazione urbana. La FdVV partecipa attivamente al lancio del regolamento comunale sulla sussidiarietà, proponendo due idee di progetti, entrambi selezionati

		dal Comune di verona come possibili buone pratiche di sussidiarietà. Il tema della rigenerazione urbana e del welfare comunitario sono al centro delle idee proposte dal FDVV/CSV al Call for Ideas di CoGe
SPORTELLI OPERATIVI E LOGISTICA		
Il mantenimento degli sportelli territoriali operativi in: o Villafranca: Sportello presso il Centro Sociale (in comodato gratuito dal Comune di Villafranca) per la zona a sud ovest. CSV garantisce la presenza di un proprio operatore per un pomeriggio ogni due settimane. o Bussolengo: sportello presso l'Informagiovani (in comodato gratuito dal Comune di Bussolengo) per la zona Baldo Garda. CSV garantisce la presenza di un proprio operatore per un pomeriggio ogni due settimane. o Legnago: portello presso la Cassa Padana, con cui il CSV di Verona ha stipulato nel corso del 2013 una convenzione non onerosa per l'apertura e la gestione dello sportello di Legnago (che è quindi aperto per 2 giorni a settimana, in orario di apertura della banca). o San Bonifacio: il più recente degli sportelli, aperto nel mese di dicembre 2014. CSV garantisce la presenza di un proprio operatore per un pomeriggio ogni due settimane.	**100%**	Gli sportelli sono stati regolarmente gestiti per tutto l'anno assicurando la costante apertura nei giorni previsti. Importante il lavoro di consolidamento dello sportello di San Bonifacio anche grazie al dialogo con l'assessorato ai servizi sociali del Comune.

1. Il governo e la struttura

La compagine sociale Ente gestore del CSV è la Federazione del Volontariato di Verona ONLUS (FdVV), nata nel 1997 quale organismo di coordinamento del volontariato scaligero. Dal 21/02/2003 è iscritta al Registro Regionale del Volontariato (VR0619). e dal 16/03/2010 opera quale organismo iscritto al Registro Regionale n. 564 delle Persone giuridiche di diritto privato.

Aggrega 256 Organizzazioni di Volontariato (OdV) iscritte al Registro Regionale, il 60% della provincia di Verona. In funzione delle proprie finalità istituzionali, previste all'articolo 2 dello Statuto, ha provveduto e provvede alla gestione del Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) della provincia di Verona.

Percentuale di OdV aderenti alla Federazione del Volontariato di Verona Onlus

Obiettivi delle OdV	Aderenti Federazione		Iscritte totali al RR	
Protezione civile e soccorso	17	6,6%	43	10,07%
Tutela dell'ambiente e dei beni culturali	19	7,4%	30	7,03%
Socio sanitario	101	39,5%	167	39,11%
Sociale	119	46,5%	187	43,79%
Totale	256	61,5%	427	100,0%

I principi del CSV di Verona

L'attività del CSV di Verona è fondata sui seguenti principi:

- garantisce **l'uguaglianza** di trattamento nell'offerta dei servizi.
- si impegna a sviluppare la capacità di **leggere le esigenze del territorio** e di rispondere **con azioni idonee** e se necessario con innovazione
- persegue il continuo miglioramento della **qualità e dell'efficienza** dei servizi, dell'economicità e della trasparenza nella gestione.

Il sistema di governo È completamente impostato su ruoli volontari, non è previsto alcun compenso per lo svolgimento delle cariche sociali.

Assemblea dei Soci

- **L'assemblea dei soci della Federazione del Volontariato di Verona Onlus**, in quanto ente gestore del CSV, è l'organo sovrano. L'assemblea è formata dai presidenti delle OdV che hanno aderito alla Federazione. L'assemblea ha un ruolo di indirizzo nelle scelte.

Consiglio Direttivo

- **della Federazione del Volontariato**: dura in carica tre anni ed è composto da sette componenti eletti dall'Assemblea.
- **del CSV**: dura in carica tre anni ed è composto da sette componenti: 4 del Consiglio Direttivo della Federazione, 2 nominati dalla Federazione stessa e uno nominato dal Comitato di Gestione (ai sensi art. 2 del D.M. 21/11/91) .

Collegio dei Revisori dei conti / Organo di Controllo

- **della Federazione del Volontariato**: E' formato da persone alle quali è richiesta un'adeguata professionalità in ambito amministrativo/contabile con esperienza in materia di solidarietà e volontariato, dura in carica tre anni ed è composto da tre componenti eletti dall'Assemblea
- **del CSV**: E' formato da persone alle quali è richiesta un'adeguata professionalità in ambito amministrativo/contabile con esperienza in materia di solidarietà e volontariato ed è così composto: un componente nominato dal Comitato di Gestione ai sensi dell'art.2 del D.M. 21/11/91; un componente nominato dalla Federazione del Volontariato di Verona Onlus; un componente nominato dall'Amministrazione provinciale competente per territorio. Il presidente è nominato dagli stessi componenti al proprio interno.

In occasione dell'Assemblea del 23 aprile 2016 si è provveduto a rinnovare le cariche sociali della Federazione per i prossimi tre anni.

Componenti Consiglio Direttivo Federazione del Volontariato – triennio 2016 - 2019		
Chiara Tommasini	Presidente	S.O.S. Sona
Poli Gabriella	Vicepresidente	Auser
Roberto Veronese	Tesoriere	CAV Centro Aiuto Vita di Legnago
Marika Ambrosi	Consigliere	Crescere Insieme
Stefano Costa	Consigliere	AVIS
Giampaolo Zampieri	Consigliere	Legambiente
Davide Tamellini	Consigliere	UILDM Onlus

Componenti Consiglio Direttivo CSV – triennio 2016 - 2019	
Chiara Tommasini	Presidente
Poli Gabriella	Vicepresidente
Roberto Veronese	Tesoriere
Marika Ambrosi	Consigliere
Maurizio Mazzi	Consigliere (nominato dalla Federazione del Volontariato di Verona Onlus)
Orietta Aloisi	Consigliere (nominata dalla Federazione del Volontariato di Verona Onlus)
Marta Cenzi/Enrico Olioso	Consigliere (nominata/o da Comitato di Gestione del Veneto) Enrico Olioso entra in carica in dicembre, dopo le dimissioni di Marta Cenzi

Componenti Collegio dei Revisori dei Conti - triennio 2016-2019		
Luisa Ceni	Presidente	A.C.I.S.J.F Casa della Giovane
Dino Rebonato	Componente	Auser
Massimo Cauchioli	Componente	CARS

Componenti Organo di Controllo CSV - triennio 2016-2019	
Lusia Ceni	Presidente (nominata dalla Federazione del Volontariato di Verona Onlus)
Riccardo Zuffa/Giovanna Florio	Componente (nominato dal Co.Ge. Veneto) Giovanna Florio entra in carica in dicembre, dopo le dimissioni di Riccardo Zuffa
Silvio Masin	Componente (nominato dalla Provincia di Verona)

La Federazione ha espresso un suo rappresentante in seno alla Conferenza Regionale del Volontariato del Veneto: Oreste Ferrari, che da gennaio 2016 ne è il Presidente.

Nel 2016 si sono tenuti:

- 1 Assemblea;
- 12 incontri di Direttivo del CSV e 12 della Federazione del Volontariato di Verona ONLUS
- 3 incontri trimestrali dell'Organo di Controllo

Impegni di presidenza nel 2016

N° incontri	Ore	Tipo attività
9	27	Incontri di coordinamento CSV regionali del Veneto, incontri con direttori e presidenti CSV del Veneto
7	29	Incontri con Co.Ge. Veneto
59	146	Incontri con associazioni presso sedi, assemblee su territorio
10	20	Incontri con enti pubblici
11	160	Incontri presso CSVnet/per CSVNet
39	54	Incontri di progettazione di rete
54	125	Incontri di *governance* e staff del CSV ed ente gestore
13	19	Conferenze stampa, interviste, presenza in TV, interventi a convegni
5	22	Eventi CSV

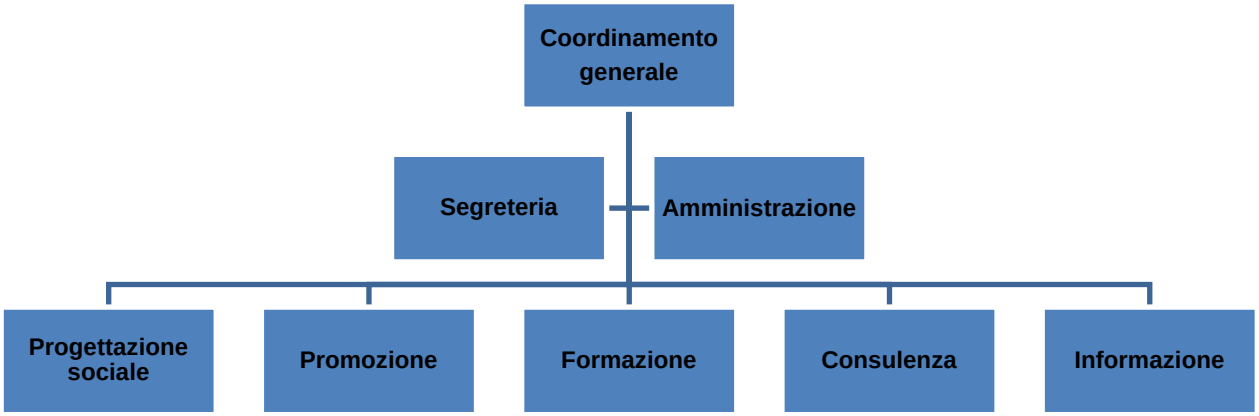
Valore complessivo ore di presenza del presidente 602

confrontare al capitolo 11 partecipazione delle ore di *governance* al valore prodotto

La struttura organizzativa e le risorse umane

Per la gestione dei servizi e dei progetti del CSV, la FdVV ha proseguito nella linea stabilita dalla costituzione che prevede un apparato leggero e professionalmente in grado di raggiungere gli obiettivi prefissati affiancato da alcuni consulenti esterni e dai volontari che ricoprono il ruolo di *governance*.

Nel corso del 2016, lo staff della FdVV è stato riorganizzato, per meglio rispondere alla necessità di coordinamento stabile delle attività del CSV, con l'assunzione di un coordinatore con contratto di dipendente a tempo parziale (3 giorni in settimana da aprile a settembre 2016 e quattro giorni a settimana a partire da settembre 2016).



Per alcune tematiche specifiche ci si è avvalsi di professionisti nella consulenza fiscale, del lavoro e per servizi legati alla manutenzione informatica.

La dimensione regionale dei CSV del Veneto

I CSV del Veneto sono riuniti nel Coordinamento Veneto dei CSV.
Il coordinatore, dal 2016 è il CSV di Rovigo.
Nel 2016 i CSV del Veneto hanno condiviso incontri su una serie di attività, legate prevalente al tema delle "competenze dei volontari" su iniziativa del CSV di Padova e all'alternanza scuola/lavoro, tema sul quale si è firmato un protocollo d'intesa con il USR.

Si è collaborato inoltre alla raccolta e classificazione delle idee pervenute nell'ambito della "Call for Ideas – raccolta di idee progettuali dai territori" promossa dal Comitato di Gestione, con fondi messi a disposizione dal Comitato stesso per il valore complessivo di 1 milione di Euro.

La dimensione nazionale dei CSV

CSVnet è il Coordinamento nazionale dei CSV. La presidente del CSV di Verona, insieme con il Vicepresidente del CSV di Belluno, è componente per il Veneto del Consiglio Direttivo nazionale. Si segnala che nel 2016 la Presidente del CSV ha partecipato a 8 Consigli Direttivi (a Roma), 3 assemblee, 1 conferenza organizzativa (Genova).
La Presidente del CSV di Verona è stata inoltre eletta **Tesoriere Nazionale** dal CD di CSVNet il 16/12/2016.

CSVnet, rete nazionale di CSV, offre ai CSV dei singoli territori associati, una serie di servizi. In particolare i CSV del Veneto aderenti usufruiscono gratuitamente dei seguenti servizi: newsletter quindicinale, circolare, formazione e pacchetto comunicazione.
Altri servizi a disposizione dei CSV italiani:

- **Catalogo - Le buone prassi dei CSV** per la promozione del volontariato e del bene comune
- **Infocontinua** per il III settore
- **Infobandi Europa**: (www.infobandi.eu) è un servizio online, fruibile liberamente senza necessità di autenticazione, dedicato alla Programmazione dell'Unione Europea 2014 – 2020
- **Software gestionale di contabilità e controllo di gestione Sic et Simpliciter**
- **Webinar** di formazione
- **FAD Formazione a distanza:** uno spazio online pensato per la formazione continua sul medio-lungo periodo che consente ai CSV di offrire formazione e accompagnamento alle associazioni.

"Raccolte di idee progettuali dai territori": la Call for Ideas di Co.Ge veneto

"**Rigenerazione urbana e gestione dei beni comuni**" e "**Sviluppo della comunità solidale**", i temi al centro di una "**Call for ideas - Raccolta di idee progettuali dai territori**" promossa dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il volontariato del Veneto (Co.Ge), indirizzata a tutte le Organizzazioni di Volontariato iscritte al Registro regionale del Veneto (L. 266/91), che nel proporre le loro prime idee hanno posto l'attenzione, per entrambi i temi, alla promozione dei valori e del ruolo del volontariato intergenerazionale.

Il Co.Ge punta su un sistema innovativo, che vuole dar voce al mondo del volontariato e che mette al centro co-progettazione.

Le idee sono al vaglio del Co.Ge.

La presidente del CSV di Verona ha fatto parte della commissione regionale di progettazione a nome dei CSV del Veneto.

CSVNet - 68 CSV in conferenza a Genova a luglio 2016 confronto sulla riforma del Terzo settore

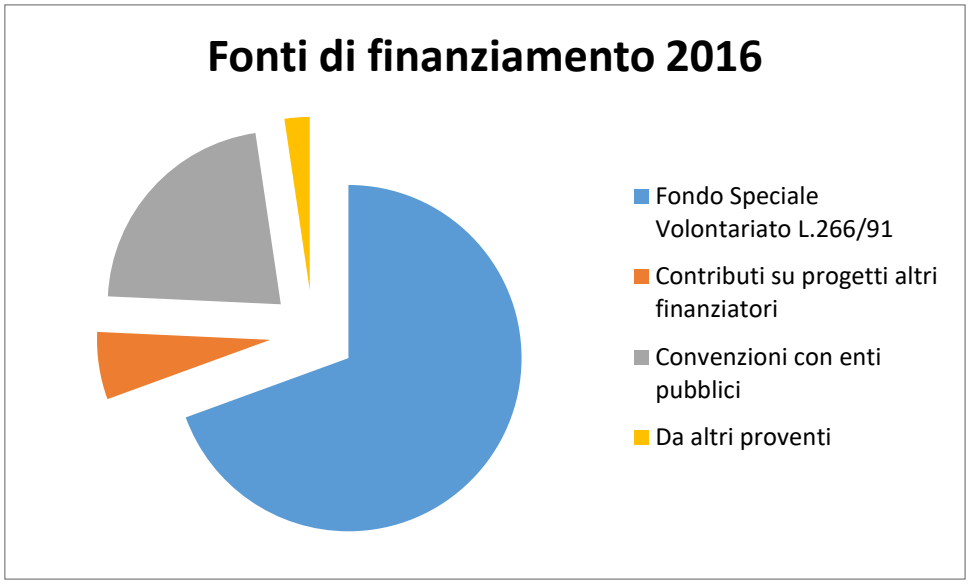
"Vita di relazioni - relazioni di vita. Il volontariato al centro" è il titolo della Conferenza nazionale di CSVnet, a Genova il 1 luglio 2016.

L'evento, realizzato in collaborazione con il Celivo, CSV di Genova e il Coordinamento dei CSV della Liguria, è l'appuntamento annuale più importante per la rete dei 68 Centri di Servizio per il Volontariato, una realtà che annualmente offre circa 500 mila servizi gratuiti a oltre 44mila organizzazioni di volontariato in tutta Italia.

La Riforma del Terzo settore e le implicazioni per la rete dei CSV al centro dei dibattiti, assieme agli approfondimenti tematici sulle prospettive e la promozione del volontariato e sullo sviluppo del sistema dei CSV rispetto ai cambiamenti che interessano.
A Genova, per il CSV di Verona, erano presenti la Presidente e la Direttrice.

2. Dati economici della gestione

I proventi per la gestione dei servizi e dei progetti



Dal 2014 la FdVV di Verona ha implementato il suo sistema contabile adeguandolo nel contesto nazionale. In particolare, la variazione più rilevante, è la redazione di un unico bilancio che comprende sia le fonti del Fondo Speciale per il Volontariato (ex legge 266/01) che quelle provenienti da fonti e donatori esterni. Nel complesso la FdVV ha ricevuto finanziamenti per euro **647.851,57** di cui circa il **70%** provenienti dal Fondo Speciale per il Volontariato. Il Fondo Speciale, lo ricordiamo, è alimentato dai contributi delle Fondazioni Bancarie del territorio.
Qui di seguito il dettaglio delle fonti per provenienza (dati per competenza tratti dal bilancio 2016 consuntivo).

Proventi – bilancio 2016	
Fonte del provento	**Importo**
Fondo Speciale Volontariato L.266/91	**€ 449.878,66**
Contributi su progetti altri finanziatori	**€ 40.786,23**
Convenzioni con enti pubblici	**€ 142.030,73**
Altri proventi occasionali	**€ 15.155,95**
Totale proventi anno 2016	**€ 647.851,57**

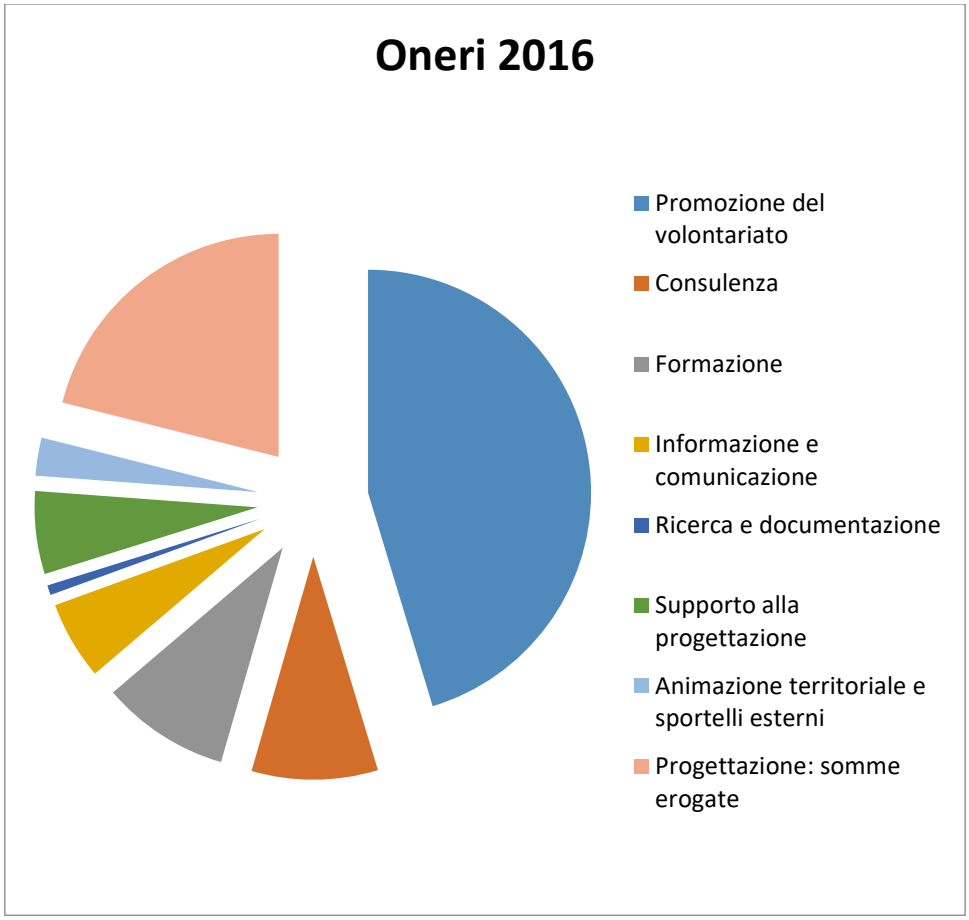
Gli oneri

Gli oneri per sostenere le attività sono stati nel complesso euro **631.445,62** tra oneri di supporto generale di euro **98.096,86** e oneri delle singole aree di attività per euro **533.348,76.** **Dal confronto fra proventi e oneri emerge un avanzo di euro 16.448,69.**

Oneri per destinazione – bilancio 2016

Oneri per Attività CSV	Importo
Promozione del volontariato	241.713,63
Consulenza	48.769,06
Formazione	49.611,07
Informazione e comunicazione	30.310,93
Ricerca e documentazione	3.820,62
Supporto alla progettazione	32.032,28
Progettazione: somme erogate	112.410,00
Animazione territoriale	11.879,01
Supporto logistico	317,88
Sportelli esterni	2.484,28
Totale oneri per destinazione servizi	533.348,76
Oneri di supporto generale e oneri finanziari	98.096,86
Totale oneri	631.445,62

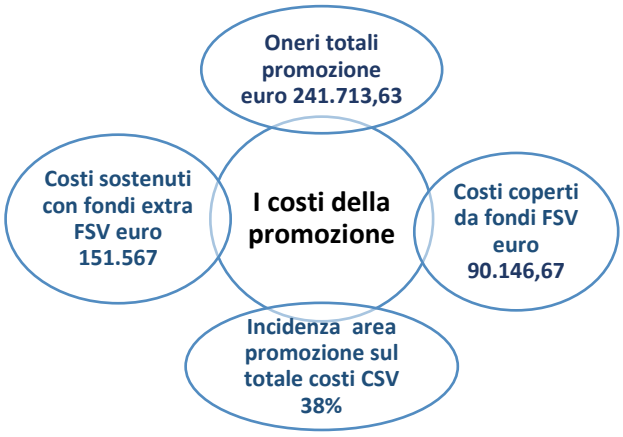
Oneri 2016 per destinazione



3. Promozione del volontariato

Un'area in continua evoluzione e sperimentazione

L'area della promozione è un contesto di continua sperimentazione, ormai da alcuni anni è **"il contenitore"** dove sono stati sviluppati i progetti maggiormente innovativi.
Nel complesso la promozione assorbe oltre il **38%** degli oneri d'esercizio 2016 per complessivi euro **241.713,63** di cui **151.566,96** provenienti da fonti extra CSV. E' evidente quanto sia importante come ambito di lavoro. E' per questo che il Bilancio Sociale dedica vari paragrafi a questi aspetti.



Giovani e scuola

L'intervento del CSV per la promozione del volontariato fra i giovani ruota intorno a due aree di progetto principali:

- **la collaborazione con il mondo della scuola** e
- **il sostegno di esperienze giovanili** sia nel contesto nazionale (Servizio Civile Nazionale, Regionale, tirocini) sia in contesti internazionali (Servizio Volontario Europeo. Qui di seguito una analisi dei due ambiti di intervento.

Volo tra i Banchi

Si concludono le attività per il 2015/2016 del progetto **Volo tra i Banchi – Il volontariato come risorsa educativa per andare lontano**.

L'iniziativa ha coinvolto per l'anno scolastico 2015/2016 22 associazioni e 36 scuole secondarie con più di 5.100 alunni raggiunti.

Panorama 2016

Una carrellata dei fatti più significativi per l'area promozione.

Giovani Continuano le esperienze di attivazione di percorsi di servizio civile presso le OdV ed enti del Terzo settore, grazie alla progettazione e al coordinamento della FDVV, con 40 ragazzi che portano a termine il loro percorso nell'annualità 2015/2016 e altri 70 posti previsti nella nuova progettazione per l'autunno del 2016.

Si parte a novembre 2016 con il progetto **Volo tra i Banchi** a finanziamento ministeriale per sostenere gli interventi innovativi nelle scuole di Verona per la promozione del volontariato e l'incontro tra studenti ed associazioni di volontariato.

A settembre 2016, con grande successo di pubblico si tiene la XVIª edizione **della Festa del Volontariato** in Piazza Bra a Verona, anticipata quest'anno dalla Festa del Volontariato di Legnago organizzata in maggio 2016.

Giustizia Riparativa E' proseguito anche nel 2016 l'impegno del CSV per il supporto al Tribunale e UEPE Verona nell'applicazione delle misure alternative al carcere Si prosegue anche nel sostenere il Comune di Verona nell'implementazione del progetto di Reddito di Inserimento Attivo (R.I.A).

Progetto STACCO Si porta a termine in corso d'anno il progetto STACCO, sostenuto da un finanziamento regionale, per il coordinamento del trasporto degli anziani.

Sviluppo di comunità Un'area che è diventata crocevia di sperimentazioni aperte al territorio e a reti di collaborazione allargate con nuovi progetti e reti attivati nel 2016

Per l'anno scolastico 2016/2017, la continuazione delle attività nelle scuole sarà garantita da un finanziamento del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (bando 266/2015), che permetterà alla FdVV e alle associazioni aderenti al progetto di sperimentare nuovi percorsi di incontro tra scuole e OdV per la presentazione e promozione del volontariato giovanile.

Alternanza Scuola Lavoro

La FdVV-CSV di Verona, su invito dell'Ufficio Scolastico Provinciale nel corso del 2016 ha partecipato alla promozione di percorsi di alternanza scuola/lavoro previsti dalla legge 107/2015 "La Buona Scuola" presso le OdV e gli enti del Terzo settore.
In rete con l'Ufficio Scolastico Territoriale di Verona, scuole e Camera di Commercio di Verona, si sono raccolte le adesioni delle OdV ad ospitare all'interno delle loro attività, ragazzi in alternanza scuola lavoro. Si sono attivate sul territorio circa **15 convenzioni con enti del Terzo settore, di cui una presso il CSV.**
CSV ha anche partecipato come partner a tre progetti presentati dalle scuole del territorio veronese al MIUR, per progetti di attivazione di reti con il terzo settore per l'alternanza scuola lavoro.

Alternanza Scuola Lavoro

L'alternanza scuola-lavoro, obbligatoria per tutti gli studenti dell'ultimo triennio delle scuole superiori, anche nei licei, è una delle innovazioni più significative della legge 107 del 2015 (La Buona Scuola) in linea con il principio della scuola aperta.

Con l'alternanza scuola-lavoro, viene introdotto in maniera universale un metodo didattico e di apprendimento sintonizzato con le esigenze del mondo esterno che chiama in causa anche gli adulti, nel loro ruolo di tutor interni (docenti) e tutor esterni (referenti della realtà ospitante).

Per i giovani svolgere delle attività all'interno di organizzazioni del Terzo settore può essere una significativa occasione per fare esperienza di crescita personale, ma anche professionale e relazionale. Entrare in contatto con le realtà del Terzo settore consente di conoscere e comprendere nuovi mondi e nuovi modi di farsi carico della comunità e dei bisogni dell'altro.

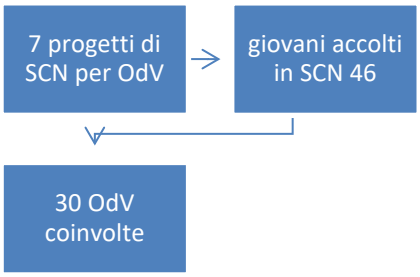
E' con quest'ottica che, per il 2016, il CSV si fa ente promotore delle pratiche di Alternanza Scuola Lavoro in collaborazione con l'Ufficio Scolastico provinciale e la Camera di Commercio di Verona.

.

Servizio civile

La FdVV-CSV anche per il 2016 si è impegnato nelle attività di promozione del **Servizio Civile**, cercando di far crescere le opportunità per le OdV veronesi, favorendo l'incontro tra le OdV stesse e i giovani che desiderano intraprendere questa esperienza.

Il Servizio Civile rappresenta per i giovani un'occasione di crescita personale e una possibilità di impegnarsi in ambiti specifici e diversi tra loro (ambiente, disabilità, minori, educazione, disagio adulto e il settore socio sanitario) conoscendo così nuove realtà e associazioni. Nelle attività di promozione del percorso di servizio ha un ruolo fondamentale il Coordinamento Spontaneo degli Enti in Servizio Civile, un gruppo di realtà che lavorano assieme per promuovere e valorizzare il Servizio Civile, per creare una rete in tutto il territorio veneto, per realizzare iniziative.



Nel 2016 la FdVV-CSV ha presentato **7** nuovi progetti di Servizio Civile Nazionale per le associazioni di volontariato accreditate all'accoglienza, per l'accoglienza di circa 70 ragazzi. A ottobre 2016 sono stati avviati in Servizio Civile Nazionale **46 ragazzi** con il coinvolgimento di circa **30 associazioni**.

Il Servizio Volontario Europeo

Dal 2014 la Federazione è accreditata come ente di accoglienza per giovani europei interessati a svolgere attività di volontariato all'estero.
Nel corso del 2016 hanno concluso la loro esperienza a Verona due volontari, uno spagnolo e uno danese e in autunno 2017 abbiamo accolto Chloé, una ragazza francese e Elena, spagnola che avranno modo di conoscere il mondo del volontariato veronese.

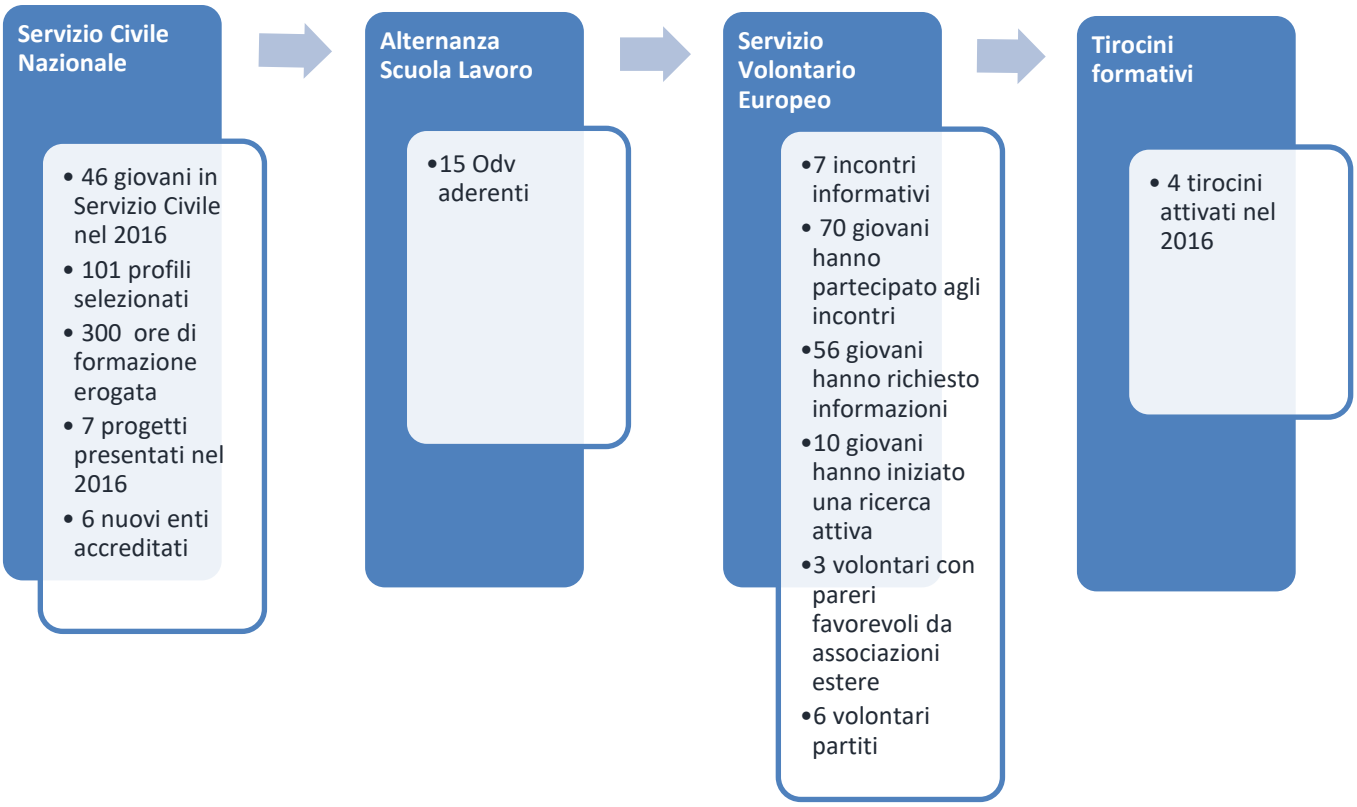
Erasmus+

Tirocini e stage

Grazie alla convenzione tra la FDVV e l'Università di Verona, nel corso del 2016 le OdV hanno potuto ospitare **4 studenti universitari in tirocinio**, all'interno delle loro attività.

La Federazione si fa carico dell'attivazione degli stage e dei tirocini e di prevedere che le OdV compaiano nella convenzione come luogo fisico nel quale i tirocini formativi avranno luogo.

Una sintesi sui dati principali dei servizi dedicati ai giovani



Indicatori di valore aggiunto generato sul territorio 2016

Obiettivo	Indicatore	Obiettivo 2016	Risultati 2016
Crescita del numero di OdV coinvolte e di disponibilità di accoglienza di ragazzi in Servizio Civile	N° di posti disponibili per il servizio civile presso le OdV	70	70
Mantenimento delle accoglienze di ragazzi in Servizio di Volontariato Europeo	N° ragazzi ospitati con lo SVE	2	2
Attivazione di nuovi percorsi in ambito delle iniziative di Alternanza Scuola Lavoro	N° di OdV che si sono rese disponibili per l'accoglienza di ragazzi in Alternanza	/	15

Festa del Volontariato

La Festa del Volontariato di Verona ha raggiunto la sua XVI edizione, con un fitto calendario di eventi lungo una settimana, dal 17 al 25 settembre 2016, e che valica i confini della Piazza Bra approdando i giorni prima anche in provincia e contagiando, domenica 25 settembre, altri luoghi chiave del centro storico.

Il 25 settembre, in piazza Bra, quasi novanta Organizzazioni di Volontariato hanno portato i loro stand informativi per incontrare i veronesi ma anche per incontrarsi e conoscersi meglio fra loro, creando nuove e innovative forme di rete.

Durante la giornata, quattro talk su altrettanti temi fondamentali del mondo solidale che coinvolgono le associazioni che hanno portato in piazza testimonianze, informazioni, spunti di riflessione: "**Il volontariato che costruisce comunità accoglienti**", sul delicato tema delle misure alternative al carcere, "**Dono: interagire, donare, vivere**" per mettere a confronto i vari modi di donare. E ancora "**Un telefono fa la differenza**" su come una voce amica, in caso di disagio, violenza, malattie terminali, problemi della terza età, possa segnare un prezioso conforto o tradursi in servizi concreti e "**Dipendenze, non sono un gioco**".

Il classico appuntamento di piazza Bra era stato anticipato, sebbene in proporzioni contenute, anche sul territorio di Legnago in maggio.

Qui di seguito i dati dell'iniziativa di Piazza Bra. Lo sforzo organizzativo è stato molto elevato ma i costi economici per la gestione sono stati nel complesso contenuti grazie al sostegno di Banco Popolare di Verona.

associazioni partecipanti: 87

volontari presenti: 1.000

stima visitatori: 5.000

Giustizia di comunità e riparativa

Un servizio in grande evoluzione

E' proseguito, anche nel 2016, il servizio della FdVV-CSV in rete con il Tribunale di Verona e l'UEPE (Ufficio Esecuzione Penale Esterna), per sostenere i cittadini coinvolti nei lavori di pubblica utilità e nei percorsi di giustizia riparativa.
Il *trend* è sempre crescente, confermando un ruolo attivo e qualificato degli uffici del CSV in questo settore e un fondamentale supporto alle istituzioni della giustizia, agli avvocati, agli utenti singoli e agli enti accoglienti su questi temi.

I nodi centrali di questa rete di servizio restano le associazioni del territorio: senza la loro disponibilità sarebbe impossibile assicurare l'inserimento delle singole persone.

L'esperienza maturata ha avviato altre collaborazioni come la partecipazione del CSV di Verona al progetto sul Reddito di Inserimento Attivo (ex RUI – Reddito di Ultima Istanza) del Comune di Verona, finanziato da Regione Veneto, per l'inserimento in attività socialmente utili di persone in disagio economico e sociale.

Il CSV si impegna a continuare su questa strada convinto che questo tipo di attività, svolte in organizzazioni di volontariato, aumentano il senso di appartenenza a una comunità e incidono fortemente sull'inclusione sociale. Tutto ciò, inoltre, rafforza un senso di sicurezza collettivo, nonché una consapevolezza sulla necessità di promuovere pratiche di cittadinanza attiva.

Nel 2016 si è proseguito nella fondamentale azione di gestione dello sportello e di accompagnamento di tutte le realtà coinvolte nei temi della giustizia di comunità: le istituzioni della giustizia, le Associazioni di volontariato, i volontari, gli autori di reato inseriti in misure alternative.
Fondamentale continuare nella costruzione di una rete sociale diversificata che possa rispondere in modo sempre più adeguato alle richieste, provenienti da varie parti, in questo ambito.

Promozione e sensibilizzazione della società civile sul tema della Giustizia di Comunità continuerà ad essere un focus di attività, in collaborazione con le istituzioni di riferimento.

Le organizzazioni del terzo settore restano luoghi privilegiati e competenti per la ricostruzione di quei legami sociali che, attraverso la commissione di un reato, vengono interrotti.

Andamento gestione Lavori Pubblica Utilità

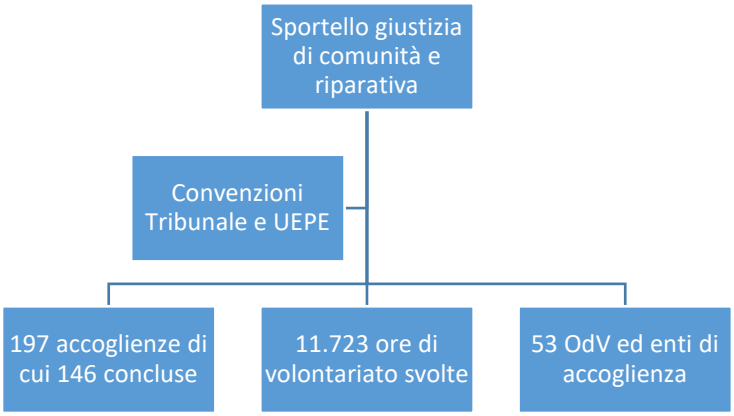
	2014	2015	2016
persone accolte	185	113	84
servizio concluso	139	106	68
Ore di servizio	13.085	11.124	6.844

La convenzione sul Lavoro di Pubblica Utilità

Anno	OdV coinvolte	Posti disponibili
2013	17	64
2014	20	82
2015	25	95
2016	32	110

Altre attività di giustizia riparativa – anno 2016

	messa alla prova	affidamento in prova
persone accolte	93	20
Servizio concluso	58	5
Ore di servizio	4.599	80
realtà coinvolte	34 OdV, 2 coop soc., 1 impresa soc., 1 Fondazione, 15 APS e ONLUS	



Indicatori di valore aggiunto generato sul territorio

obiettivo	indicatore	obiettivi per il 2016	risultati raggiunti
crescita delle rete di rapporti sul tema della giustizia riparativa	n° convenzioni/accordi stipulati	3	11
	n° professionisti coinvolti (avvocati, operatori UEPE)	50	74
	n° istituzioni	5	5
Promozione della cultura dell'accoglienza e della conoscenza del tema	n° di eventi organizzati	0	1
capacità di lavoro in rete	n° di imprese sociali	0	1
	n° cooperative sociali	2	3
	n° organizzazioni non profit	5	49

STACCO e i trasporti sociali

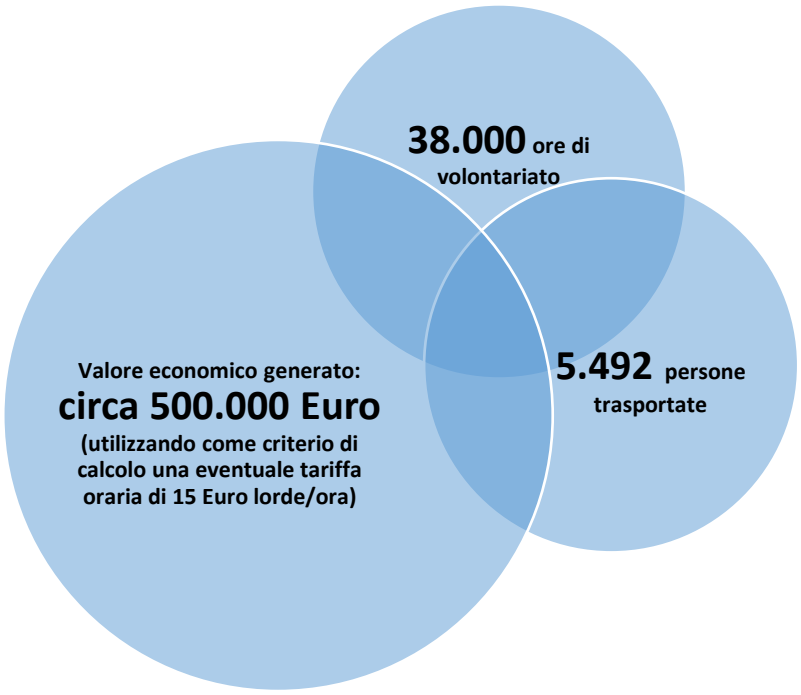
La Federazione del Volontariato di Verona Onlus, ente gestore del CSV, è ente capofila del progetto S.T.ACCO. VERONA, il Servizio di Trasporto e Accompagnamento che vede protagoniste 7 OdV firmatarie del protocollo d'intesa e ben 18 territori di erogazione del trasporto sociale. Si porta a compimento nel 2016 una fase importante di implementazione delle attività legate a S.T.ACCO.

Il progetto S.T.ACCO. VERONA ha raggiunto negli anni una notevole espansione, con numero di richieste di intervento e di servizi erogati da circa 320 volontari e da quasi 50 automezzi (auto o pulmini attrezzati con pedana per soggetti con difficili deambulazioni) che aumenta costantemente di anno in anno.

I servizi del progetto S.T.ACCO. VERONA nel 2016 e nell'ultimo quinquennio

	Richieste	Servizi	Km	Persone Trasportate
TOTALI 2016	2.0445	19.030	477.755	5.492
MEDIA MENSILE 2016	1.703	1.585	39.812	457
TOTALI 2012/2016	70.341	55.987	1.500.000 circa	19.446

E' attivo da inizio 2016 il sito www.staccoverona.it , è stato migliorato il software di registrazione dei servizi, sono state pianificate circa 30 ore di formazione specifica per autisti degli automezzi e per i volontari che raccolgono le richieste. Inoltre sono state elaborate buone prassi e documenti strategici condivisi con gli altri Stacco regionali attivi (BL, VE, TV, VI) al fine di ottimizzare un percorso di sviluppo futuro. STACCO Verona inoltre partecipa attivamente con due rappresentanti al Tavolo Regionale sul servizio sociale. La Federazione del Volontariato di Verona Onlus, ente gestore del CSV, è ente capofila del progetto.



Nel progetto sono coinvolte le seguenti Associazioni di volontariato: AUSER Volontariato provinciale (con altre 9 Auser sul territorio provinciale), FEVOSS Provinciale (con altri tre gruppi sul territorio), Gruppo Promozionale Quartiere Trieste di Verona, Opera Assistenziale Toffoli di Valeggio sul Mincio, Associazione GAIA Quinto VR, Associazione Crescere Insieme di San Giovanni Lupatoto.

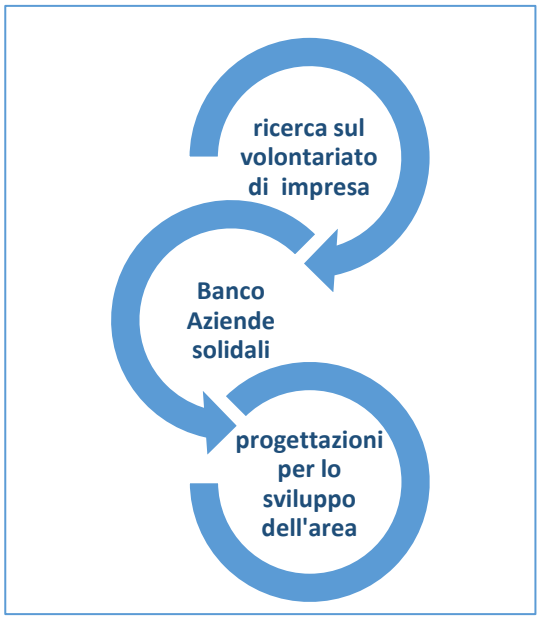
La crescita esponenziale delle richieste da parte degli utenti negli ultimi anni (come testimonia la tabella poco sopra) stimola un approccio valutativo più ampio sul ruolo delle OdV in questo ambito e sul valore socio-economico generato dal servizio.

Solo nel 2016 e calcolando che mediamente per ogni servizio servono un minimo di due ore, siamo di fronte a un valore orario complessivo di circa 38.000 ore/uomo annue erogate; valutando una quota minima di circa 15,00 €/orarie lorde per un servizio svolto da un operatore sociale, siamo di fronte a un potenziale valore di oltre mezzo milione di euro. A ciò si aggiungono, per le OdV, le spese vive di manutenzione, ordinaria e straordinaria, degli automezzi, oltre a carburante e assicurazioni.

Sviluppo di comunità, il dono e la Responsabilità Sociale d'Impresa

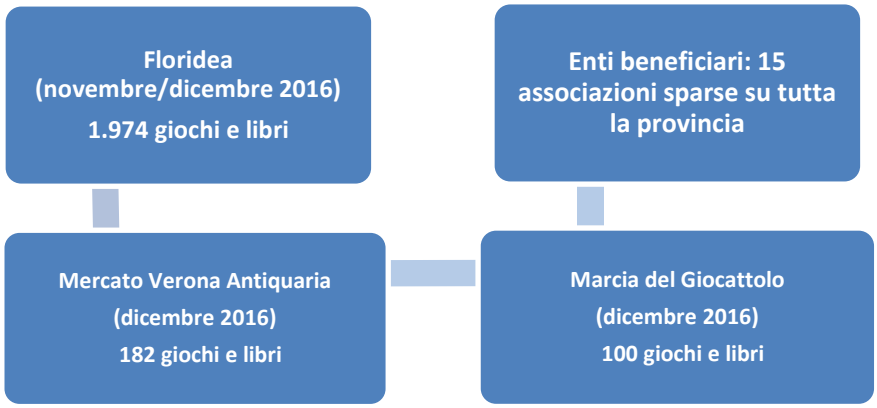
Responsabilità sociale di impresa, volontariato di impresa e Dono

La sperimentazione di percorsi sul tema della responsabilità sociale di impresa è proseguita durante il 2016. L'idea è di avvicinarsi a quel patrimonio di sensibilità che caratterizza molte aziende del territorio intercettandole, per giungere, attraverso a progetti sociali innovativi, a dare vita a sinergie interessanti per sostenere il welfare di comunità. Le caratteristiche che sono proprie del CSV, gli consentono di muoversi come tessitore di reti e ponti fra il mondo profit e non profit. Sperimentazioni si sono tentate nel corso dell'anno chiuso, la strada tuttavia è ancora lunga, ma i primi passi fanno ben sperare. La percezione è che attraverso il dialogo con le imprese si possa valorizzare molte buone pratiche che già in altri territori sono importanti e utili: il volontariato di impresa e la raccolta di beni presso le aziende.



Le iniziative dell'anno sono ruotate attorno a tre ambiti e in particolare:

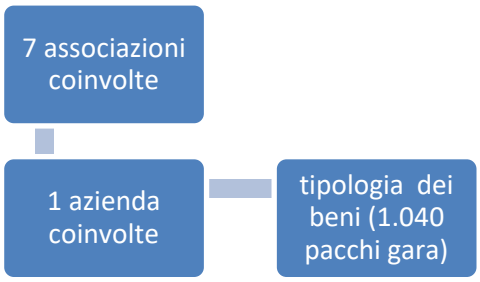
- **l'implementazione della ricerca sul volontariato in collaborazione con l'Università di Verona proprio sul tema del "volontariato di impresa"** (per un approfondimento si veda il capitolo 7 dedicato alla ricerca).
- **il Banco Aziende Solidali**, un data base per connettere i bisogni delle organizzazioni di volontariato con le disponibilità di beni in eccedenza da parte delle aziende locali (si veda nel paragrafo seguente alcuni dati di sintesi;
- **la raccolta dei giocattoli**, un servizio nato ormai da alcuni anni: la raccolta tradizionale è realizzata in collaborazione con Floridea Verona, a questa si sono affiancate nel corso dell'anno la Marcia del Giocattolo (ASD Straverona) il Mercato Verona Antiquaria nel quartiere di San Zeno, Verso gli Altri a Povegliano. I dati della raccolta sono significativi sia per la quantità che per le distribuzioni verso realtà del volontariato.



- la presentazione di **nuovi progetti** per lo sviluppo ulteriore dell'area, su ricerca-azione, in collaborazione con l'Università di Verona, e sulla promozione del volontariato d'impresa (progetto "Mee too", bando 266/2016 Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali) per la promozione del volontariato d'impresa nelle azinede e presso le OdV.

Banco Aziende Solidali

Avviato nel 2013, attraverso il finanziamento congiunto di FdVV e associazione Univerona Onlus, il Banco Aziende Solidali si presenta come uno strumento per mettere in dialogo imprese e associazioni e fronteggiare le richieste di beni *no food* destinate alle fasce più deboli del territorio. In un database, consultabile sul Web, 24 associazioni aderenti al Banco, sotto il coordinamento del CSV, possono inserire le loro richieste di beni e/o visualizzare gli articoli messi a disposizione dalle aziende. I risultati raggiunti nel 2015 sono indicati nel presente schema.



Nel 2016 si è presentato alla Fondazione Cariverona un progetto, "**Compagni di banco**", finanziatoci per l'annualità 2017, che prevederà, con il coinvolgimento di odv ed enti profit, un nuovo sviluppo del Banco Aziende Solidali.

4. Consulenza

I servizi di consulenza erogati

Si mantengono le due modalità di erogazione a sostegno della vita associativa delle organizzazioni di volontariato.

La consulenza individualizzata e specifica rivolta alle singole associazioni, ai cittadini o ai gruppi informali su temi di differente natura, un servizio cui in effetti si rivolgono principalmente le OdV iscritte al Registro regionale delle organizzazioni di volontariato, ma aperto all'intera cittadinanza. Tra i servizi che consentono alle organizzazioni e ai singoli cittadini di avere un primo contatto di consulenza, sono da comprendere anche **gli incontri mensili aperti**, calendarizzati per tutto l'anno con cadenze indicate nel programma di formazione del CSV.

La consulenza di affiancamento si avvale due percorsi privilegiati:

- **Carte in Regola**, un vero e proprio tutoraggio su tutti gli aspetti gestionali;
- **Merita Fiducia**, l'iter per il conseguimento del marchio etico provinciale promosso dal CSV di Verona.

Andamento dei servizi di consulenza

Qui di seguito è riportata una tabella di sintesi sui servizi di consulenza, che offre un primo quadro d'insieme sulla portata del lavoro svolto.

Dati consolidati anno 2016 rispetto agli anni precedenti	2016	2015	2014
Consulenze totali	**1.760**	**1.402**	**1.250**
Di cui alle OdV iscritte	**1.395**	**748**	**763**
Di cui ad altri enti e privati	**365**	**654**	**487**
Di cui percorsi di accompagnamento			
Accompagnamenti completi del CSV per iscrizione o rinnovo presso registro regionale del Volontariato (associazioni)	**163**	**74**	**97**
Partecipazione ad incontri mensili orientamento	**101**	**115**	**127**

Rimane **in crescita esponenziale il numero delle consulenze** e l'attenzione anche alle realtà non OdV, per un aumento dei servizi erogati fino a 1.760 prestazioni.

Si mantiene il servizio di accompagnamento per il rinnovo dell'iscrizione (o nuova iscrizione) al Registro regionale delle organizzazioni di volontariato, pur con una flessione, ma continuando a seguire il 60% circa delle realtà che si avvicinano alla Regione per gli adempimenti connessi.

I settori più richiesti della consulenza per l'insieme delle organizzazioni (cfr. tabella 1). I quattro temi fondamentali della consulenza sono stati: le consulenze civilistiche (179), quelle relative all'iscrizione-reiscrizione al Registro regionale delle OdV (163) e quelle relative a alla giustizia di comunità e riparativa (144) e quelle amministrativo-fiscale (132).

Le esigenze di consulenza delle OdV (cfr. tabella 2) Per le OdV, se si utilizzano i dati disaggregati del data base del CSV, si evidenziano i seguenti valori: il tema del rapporto con Registro regionale (155), il tema civilistico (121), quello amministrativo fiscale e il supporto alla progettazione per i bandi del CSV.

Tabella 1 con i dati sui servizi di consulenza erogati a tutte le forme di organizzazioni

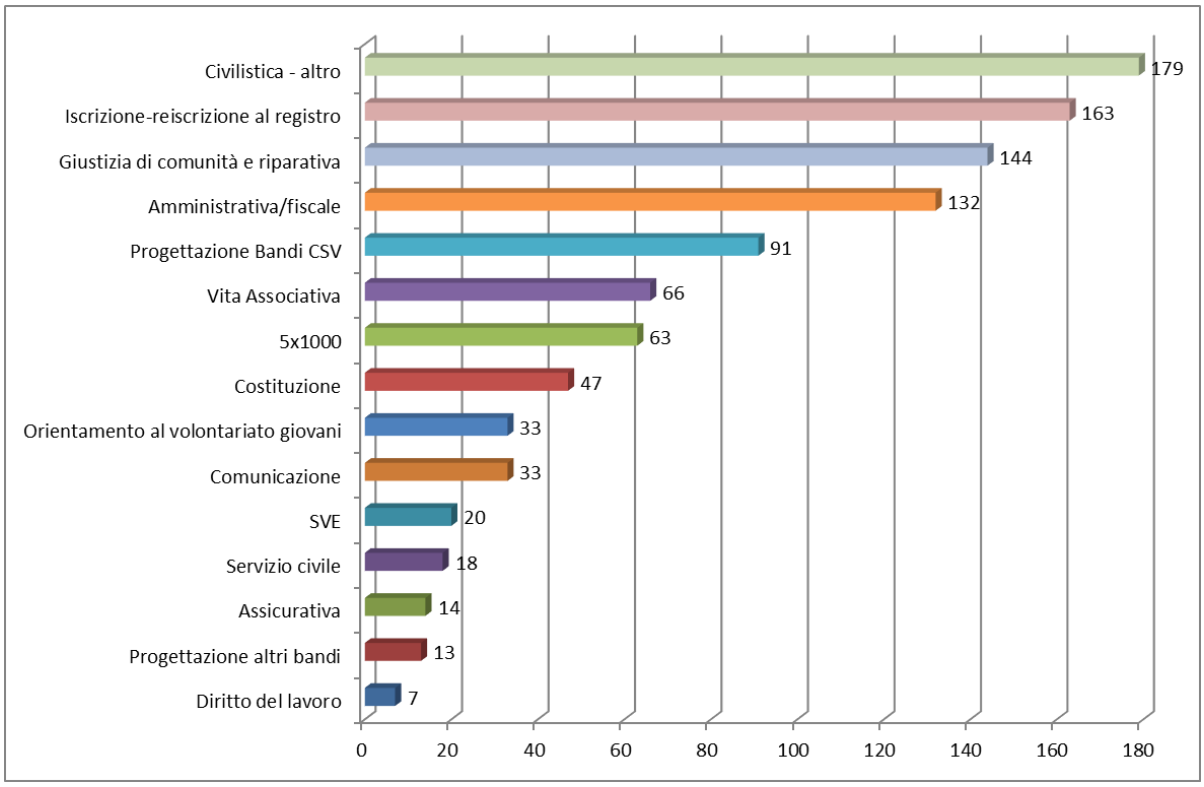


Tabella 2 con i dati sui servizi di consulenza erogati alle sole OdV

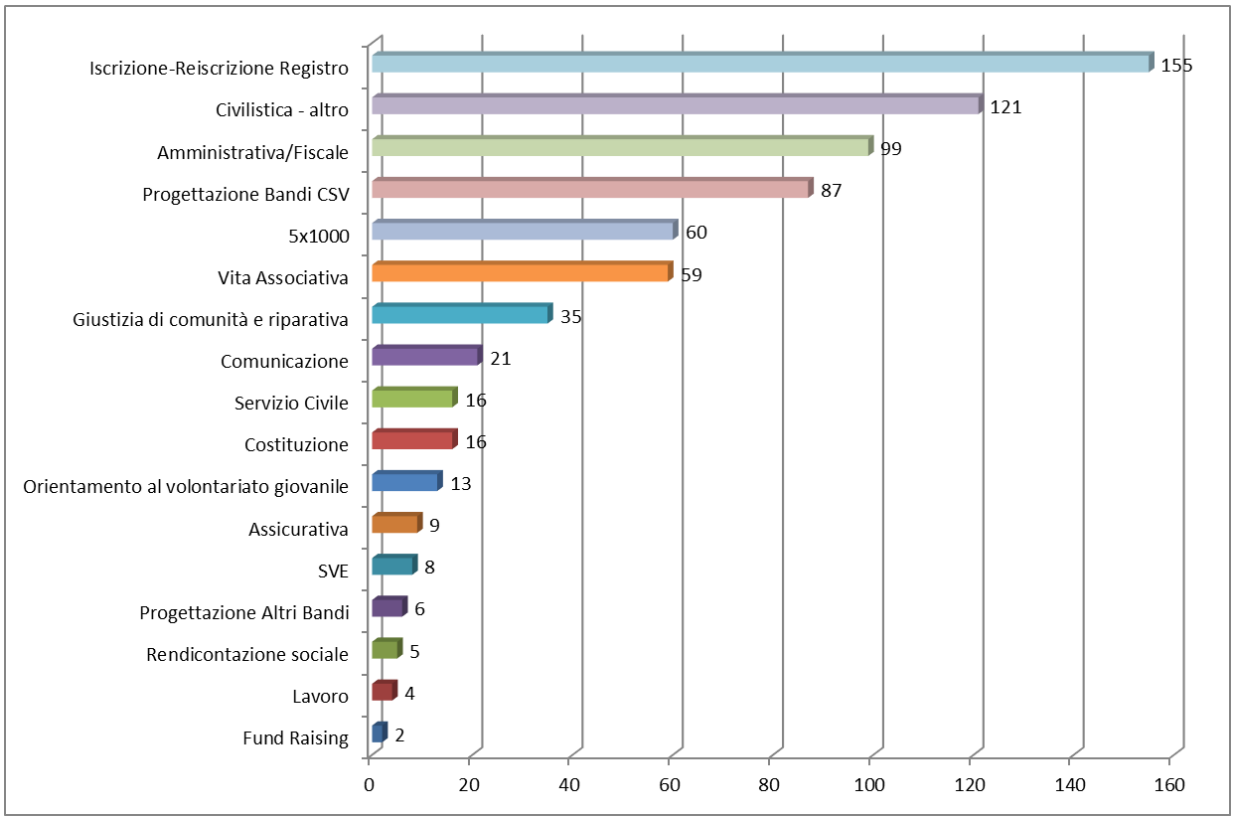
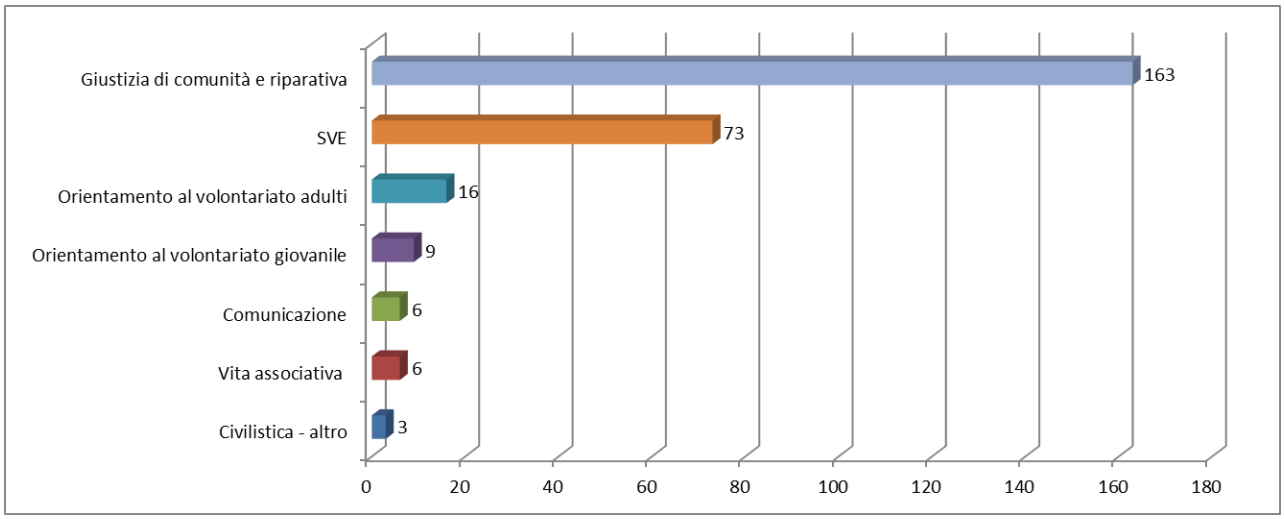


Tabella 3 con i dati sui servizi erogati ai singoli cittadini



Altre iniziative legate alla consulenza Non sono mancate anche altre esperienze di incontro con le organizzazioni sia con sportelli dedicati che per fronteggiare richieste provenienti dalle organizzazioni o dalla cittadinanza.

Incontri su richiesta di associazioni

- Percorso FEVOSS: 10 incontri con volontari e responsabili dei Gruppi FEVOSS in vista della trasformazione di FEVOSS in Federazione di Associazioni
- 1 incontro con volontari delle associazioni AVIS per la reiscrizione delle varie associazioni al registro Regionale
- 1 incontro con la rete di associazioni di protezione civile per un confronto su questioni relative all'iscrizione al registro regionale

Percorsi formativi/consulenziali a richiesta

- 5 incontri di formazione per un totale di 10 ore di formazione tra marzo e ottobre per le associazioni della zona di Sona su: organizzazione eventi, costituzione di un'associazione, assicurazioni, controllo contabile, redazione di comunicati stampa e rapporti con i media

Si è partecipato a 3 convegni su: Incontro formativo con l'Associazione Nazionale Tributaristi (10 novembre), convegno dell'area protezione civile su temi legati alla responsabilità Civile (24 settembre), convegno degli Avvocati di strada (7 ottobre).

I servizi di accompagnamento

Carte in Regola

17 OdV coinvolte

80 ore di consulenza totali

Il percorso Carte in Regola ha assorbito oltre 80 ore di consulenza per accompagnare 17 OdV. Carte in Regola è un passaggio/tappa obbligata per le OdV che vogliono conseguire il marchio Merita Fiducia, ma si rivela particolarmente efficace per le organizzazioni impegnate nel rinnovo dell'iscrizione al Registro regionale.

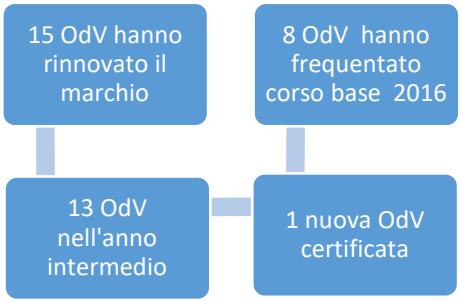
Carte in regola

Un *checkup* completo di tutti gli aspetti documentali, rendicontativi e amministrativi delle OdV. Un percorso individuale di accompagnamento con appuntamenti di consulenza secondo un calendario concordato, piano di miglioramento e l'attestato finale.

Merita Fiducia

Il Marchio Merita Fiducia ha raggiunto nel 2015 i sei anni di attività, diventando nel tempo un metodo per far crescere le competenze gestionali e di rendicontazione delle OdV, la loro capacità espositiva, di programmazione e gestione delle raccolte fondi.

La gestione del percorso di certificazione (formazione iniziale, *audit*, analisi documentale e di bilancio, istruttoria pratiche) fa parte di un lavoro d'équipe, interna al CSV, che ha sviluppato in questi anni, grazie alla collaborazione di professionisti della certificazione di qualità. Nel 2016 sono state impiegate nel percorso circa **80 ore** di attività d'équipe.



Il sito internet www.meritafiducia.it mantiene il registro delle OdV certificate, garantendo la trasparenza dei loro dati e uno strumento di informazione e promozione per possibili donatori e quanti sono sensibili alla tematica della certificazione di qualità.

Nel 2016 è stato riproposto il bando di progettazione locale dedicato alle OdV titolari del marchio. Un bando co-finanziato da CSV e Banco Popolare che, quest'anno si è focalizzato sui temi della Comunicazione e Raccolta fondi, con l'obiettivo di fornire alle associazioni strumenti di crescita e autonomia per pianificare al meglio le loro campagne di raccolta fondi.

Dati di sintesi sulla gestione del marchio Merita Fiducia

Anno	nuove certificazioni	marchio base	marchio plus	richieste passaggio da base a plus	associazioni in anno intermedio	totale
2011	2	1	3	1	12	**19**
2012	8	9	1	2	7	**27**
2013	6	3	4	0	20	**33**
2014	2	12	3	1	14	**32**
2015	1	7	4	1	17	**30**
2016	1	10	4	1	13	29

5. Formazione

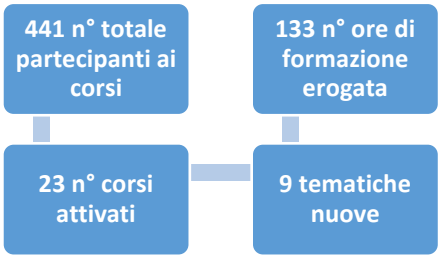
L'investimento in attività formativa da parte del CSV è sempre significativo. Nel complesso l'impegno economico nel corso dell'anno, con risorse provenienti sia dal Fondo Speciale per il Volontariato sia da fondi extra, è stato di Euro 49.611. Per una visione d'insieme sugli aspetti più rilevanti della formazione 2016 invitiamo a vedere il riquadro affianco curato dalla referente del settore formazione.

Formazione istituzionale

Nel 2016 la Scuola permanente del volontariato ha festeggiato il suo quindicesimo compleanno. In sintesi i numeri di questi quindici anni di attività:

Tipologia di erogazione	Numero corsi	Iscritti	Ore
Corsi CSV	285	5.018	6.322
Bando formazione OdV	341	11.516	11.284
totale	**626**	**16.534**	**17.606**

L'attività formativa istituzionale ha seguito il calendario semestrale pubblicato a gennaio e settembre 2016. I dati sulla partecipazione sono qui affianco evidenziati con alcuni indicatori essenziali. Per un dettaglio ulteriore per categoria e tipologia corso, vale la pena di confrontare le tabelle alle pagine successive.



Formazione a catalogo: dati 2016

Il numero complessivo di partecipanti ai corsi istituzionali si è attestato per il 2016 a 441, contro il dato di 395 per il 2015.

Riportiamo anche i dati della formazione erogata direttamente dalle OdV di Verona ai propri soci nel corso del 2016, attraverso percorsi finanziati dal CSV grazie allo strumento del bando, per il quale sono stati messi a disposizione Euro 55.000. Il bando, emanato nel 2015 e realizzato nel 2016, ha consentito nel periodo di avvio di formare 594 volontari con 19 corsi per un totale di 634 ore formative.

Il settore formazione nel 2016

E' importante ricordare le sensibilità che hanno mosso l'esperienza formativa di questo ultimo anno.

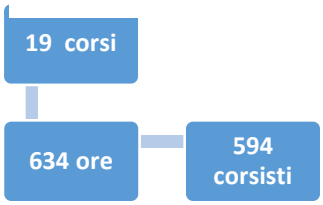
L'istituzione del tavolo migranti ha portato in luce il bisogno formativo degli operatori e volontari che quotidianamente si approcciano alle persone migranti. Spesso queste figure si trovano sprovviste di conoscenze e competenze per dare risposte efficaci ai bisogni dei migranti, bisogni che spaziano dal piano giuridico/burocratico/amministrativo, ad un piano di approccio umano/psicologico. Da qui la realizzazione di due corsi di formazione:

1. "Migranti ed accoglienza: criticità e strumenti operativi" che ha registrato la presenza di 37 persone in aula;
2. "Migranti ed accoglienza: approfondimenti di etnoclinica" che ha registrato la presenza di 23 corsisti.

Una novità è stata la realizzazione di un corso di formazione "Federazione e dintorni" per gli aspiranti candidati (ma anche ai volontari interessati alle tematiche) agli organi sociali della Federazione e del Centro Servizi per il Volontariato che sono stati rinnovati a fine aprile. L'obiettivo del percorso è stato quello di fornire una panoramica completa su legislazione, tematiche e problematiche che ruotano attorno ai CSV e raccontare cosa comporta l'assunzione di un ruolo, e suoi compiti, negli organi sociali.

Sono state proposte nove nuove tematiche formative. Insieme al tema migranti di cui esposto in precedenza, citiamo il corso sul ruolo del Revisore dei Conti, che ha avuto la partecipazione di 38 volontari, il seminario "Programmi e fondi europei: questi grandi sconosciuti" seguito da 23 corsisti, l'incontro "Mappe mentali – impariamo ad usarle" con 15 partecipanti e ancora i corsi sulla valutazione dei progetti, sui volontari atipici e sulla gestione delle riunioni.

Dati su formazione erogata dalle OdV



Nel 2016 abbiamo realizzato, in **collaborazione con il COSP di Verona**, la terza edizione del **master "Volontariato"**. Il percorso è stato seguito da **38 studenti di quarta e quinta superiore** con la finalità di introdurli alla scoperta del mondo del volontariato e del terzo settore nella realtà veronese. Nei cinque appuntamenti pomeridiani affrontiamo una specifica tematica volta ad approfondire i risvolti formativi dell'esperienza di volontariato a cui segue la testimonianza di persone impegnate nel sociale.

Andamento della formazione istituzionale 2016

Seminari 2016

codice	corso	iscritti	frequenza > 70%	ore	ore di formazione erogate
1611	Seminario sulle assicurazioni e sulla responsabilità nelle associazioni di volontariato	24	24	3	**72**
1612	Il controllo contabile nelle associazioni di volontariato. Il ruolo dei revisori dei conti	38	38	3	**114**
1613	La sicurezza sul lavoro per le Associazioni di Volontariato	37	37	2.5	**93**
1614	La privacy per le associazioni di Volontariato	20	20	3	**60**
1616	Seminario sulle assicurazioni obbligatorie e facoltative per le associazioni di volontariato	12	12	3	**36**
1621	Seminario sull'organizzazione di eventi	20	20	3	**60**
1625	Programmi e fondi europei: questi grandi sconosciuti	23	23	2.5	**58**
	totale	**174**	**174**	**15**	**493**

Corsi 2016

codice	corso	iscritti	frequenza > 70%	ore	ore di formazione erogate
1615	Contabilità e bilancio	22	21	6	**132**
1620	Tecniche di progettazione sociale – nozioni base	10	10	8	**80**
1622	La valutazione nei progetti – nozioni base	13	10	6	**78**
1623	Volontari atipici	11	9	7	**77**
1624	Mappe mentali – impariamo ad usarle	15	15	4	**60**
1630	Ottimizzare il tempo	15	15	8	**120**
1631	La relazione d'aiuto	23	23	8	**184**
1632	L'efficacia dei gruppi di lavoro	9	9	8	**72**
1633	Gestire con efficacia le riunioni	11	10	8	**88**
1641	Redazione di un comunicato stampa e rapporti con i media	17	16	8	**136**

1641-2	L'ospitata in tv	9	9	3	**27**
1642	Federazione e dintorni	19	14	9	**171**
1643	Il marchio Merita Fiducia	20	18	7.5	**150**
1650	Power Point – corso base	13	13	12	**156**
1670	Migranti ed accoglienza: criticità e strumenti operativi	37	34	12	**444**
1672	Migranti ed accoglienza: approfondimenti di etnoclinica	23	21	11	**253**
	totale	**267**	**247**	**118**	**2.228**

La formazione del personale del CSV

Corso	iscritti	ore	Ore formazione
Webinar Europa per i cittadini	1	2	2
Webinar aggiornamenti dall'Europa 2	1	2	2
Webinar aggiornamenti dall'Europa 3	1	2	2
Soft skills: il volontariato come generatore di nuove competenze e costruzione di un modello	3	6	18
Formazione SIC struttura informatica	2	10	20
Webinar le nuove forme di volontariato	2	2	4
Webinar Joomla Wordpress CMS	1	2	2
Webinar Le forme giuridiche dei CSV	1	2	2
Corso BLSD	1	4	4
Corso RLS	1	4	4
Corso OLP Da apprendista a maestro	2	8	16
L'efficacia dei gruppi di lavoro	1	8	8
Mappe mentali – impariamo ad usarle	1	4	4
TOTALE	**18**	**56**	**88**

6. Comunicazione e informazione

Servizi di informazione e documentazione

Il CSV investe molta attenzione nella cura dell'informazione, per la quale si serve di differenti mezzi, utili per raggiungere *target* distinti, sia in base all'età e alla categoria (associazioni, volontari, potenziali volontari, cittadini giovani e non, istituzioni pubbliche) che ai tipi di canali informativi preferiti dagli utenti.

Qui di seguito un primo schema per descrivere le principali voci.

On line

- **36 comunicazioni di posta elettronica** alle OdV su aggiornamenti normativi, corsi, iniziative, promemoria per scadenze, comunicazioni di servizio.
- **16 numeri della newsletter elettronica**. Gli indirizzi raggiunti sono stati 2.005 fra associazioni di varia natura, enti pubblici, centri di servizio, mass media, privati e altri contatti.

Web

- www.csv.verona.it
- www.veronavolontariato.it
- www.meritafiducia.it

Social

- **Facebook**
  CSV Verona Federazione del Volontariato: 1509 "mi piace"
- Gioinvolo Federazione del Volontariato di Verona: 748 "mi piace"

Le novità del 2016

Dopo le novità introdotte nella Festa del Volontariato negli anni passati, per il 2016, in occasione della XVI ª edizione, abbiamo raccolto le proposte delle Organizzazioni di Volontariato di città e provincia aperte al pubblico e programmate per la settimana della Festa, introducendole nel cartellone delle iniziative e creando la sezione "Aspettando la festa". Si è così allargata la proposta nel tempo e nel territorio, aumentando il numero di appuntamenti, dando visibilità a ulteriori temi e associazioni.

Sul fronte dei mass media, una forte visibilità è stata ottenuta dal CSV di Verona che, entrato in contatto con Rai Uno, ha segnalato iniziative in ambito non profit del territo, ottenendo a sua volta uno spazio nella trasmissione *A sua immagine*, in onda il sabato pomeriggio.

Il Centro, verso la fine dell'anno, ha iniziato un percorso di revisione della propria comunicazione, con un primo passo: selezionare fra cinque agenzie di comunicazione quella più idonea per un lavoro finalizzato non solo alla produzione di prodotti per gli utenti, ma anche a un percorso interno, basato sulla concezione di una comunicazione come attività trasversale alle differenti aree di lavoro.

Analisi comunicazione siti Web

Il CSV è in grado di avere un sistema di monitoraggio molto dettagliato che analizza vari parametri: visitatori unici, profondità della visita, frequenza di rimbalzo, percentuale delle nuove visite, tempo di permanenza,

Paese e città, visite da sistemi operativi recenti (ipad, android...), periodi, giornate ore con più visite, pagine di accesso, pagine con più visualizzazioni, consultazione rassegna stampa, download. Un rapporto dettagliato è analizzato dallo staff e permette di orientare l'offerta in modo innovativo e il più possibile in sintonia con gli interessi dell'utente.

Dati di andamento delle visite sui siti gestiti dal CSV di Verona

www.csv.verona.it

	2012	2013	2014	2015	2016
totale pagine viste	254.326	197.102	183.235	134.280	107.888
totale visite	116.636	86.484	77.863	57.672	50.259
media pagine viste per giorno	696	540	202	367	321
media visite per giorno	319	236	213	158	149

www.meritafiducia.it

Il sito web di supporto al marchio Merita Fiducia

	2012	2013	2014	2015	2016
totale pagine viste	.371	9.253	7.182	6.728	10.040
totale visite	4.035	2.930	2.893	3.064	4.756
media pagine viste per giorno	42	25	19	18	29
media visite per giorno	11	8	8	8	14

Download pubblicazioni dal sito web di www.csv.verona.it

	Prime 10 pubblicazioni più scaricate
1	*Il rapporto annuale di una Organizzazione di Volontariato. Il bilancio e la relazione sociale* - Collana Guide
2	*Organizzazione di eventi. Aspetti fiscali, contabili e organizzativi* – Collana Strumenti
3	*Le Associazioni di Promozione Sociale* – Collana Guide
4	*Obblighi contabili per una Organizzazione di Volontariato* – Collana Strumenti
5	*L'amministratore di sostegno* – Altre pubblicazioni
6	*Raccolta fondi per le Organizzazioni di Volontariato* – Collana Strumenti
7	*Progettazione sociale e valutazione* – Altre pubblicazioni
8	*Accogliere e motivare i volontari* - Guide
9	Agevolazioni fiscali per le Organizzazioni di Volontariato – Collana Strumenti
10	*Donazioni per le Organizzazioni di Volontariato* – Collana Strumenti

Analisi comunicazione *social*

CSV Verona Federazione del Volontariato, pagina istituzionale curata dall'Ufficio Comunicazione, segnala le iniziative del CSV di Verona con testi, immagini, video o rilanciando le pagine Web create dal Centro stesso. Condivide inoltre i *post* delle Organizzazioni di Volontariato iscritte al Registro, gli articoli pubblicati dai *social* della stampa (in particolare di settore), i post di altre istituzioni. Il *focus* è centrato su temi locali e nazionali di interesse sia per chi gestisce associazioni, sia per i singoli interessati al sociale.

Gioinvolo Federazione del Volontariato di Verona, pagina dedicata ai volontari giovani già attivi e non, segnala gli incontri informativi che il Centro organizza per i ragazzi che desiderano fare un'esperienza di volontariato in Italia o all'estero, avvisa sulla formazione disponibile e sui bandi attivi per il Servizio Civile, propone articoli di altre istituzioni legate al tema del volontariato giovanile.

2 pagine gestite → 1843 follower totali

Presenza sui media

Come CSV si organizzano conferenze stampa, si diffondono comunicati e si promuovono le attività attraverso i mass media.

Le pubblicazioni ottenute sono frutto di 6 comunicati stampa, di cui 3 diffusi con conferenze stampa, ma anche con eventi pubblici ai quali i giornalisti sono stati invitati. Il servizio è realizzato attraverso personale interno per i media di settore, mentre per i media locali con il supporto di un ufficio stampa esterno.

Sintesi presenza sui media 2016

stampa

50 su L'Arena (21 dedicati al CSV e 29 in cui è citato da associazioni o altre realtà) + 24 pagine di inserto in occasione della Festa del Volontariato

3 sul Corrriere di Verona

1 sul Corriere del Veneto

4 su Verona Fedele

1 su Famiglia Cristiana (in cui è citato da un'associazione)

2 su Redattore Sociale

3 su Vita Web

9 su VolontariatoOggi

radio emittenti TV

1 su Rai uno programma "A Sua Immagine"

3 su Telearena + 2 sul programma di Telearena "Sei a casa"

4 su Telenuovo

2 su Telepace

1 su Radioverona

Grazie a un accordo con l'emittente Telearena, il CSV di Verona ha promosso la partecipazione anche delle Organizzazioni di Volontariato al **rotocalco televisivo Sei a casa**, che ha permesso di raccontare il loro impegno, sensibilizzare su differenti temi, segnalare raccolte fondi, cercare volontari, grazie a una vetrina offerta in un orario di punta, quindi in replica.

Il CSV, a richiesta, un ***tutoring*** sulla redazione, diffusione di comunicati e nell'organizzazione di conferenze. Si tratta di un impegnativo servizio di "accompagnamento", non sostitutivo all'azione dell'associazione, che rappresenta un'opportunità di formazione sul campo, con una guida passo a passo. Il servizio integrale è stato offerto a **due OdV, su un totale di 49 consulenze in area comunicazione**. In generale, il numero di consulenze erogate sono proporzionali all'attenzione che gran parte dell'associazionismo dedica a questa preziosa attività e alla sottostima dei benefici che ne derivano: una delle principali aree di implementazione cui si vorrebbe dare spazio, è la sensibilizzazione allo sviluppo della comunicazione sociale da parte delle associazioni.

7.Ricerca e documentazione

Il progetto "Volontariato d'impresa WIN-WIN-WIN: un'esperienza vincente per imprese, organizzazioni non profit e comunità"

A fine anno 2014, dopo il rinnovo della convenzione con l'Università di Verona, è stato dato il via al progetto di ricerca per comprendere e indagare le logiche del volontariato di impresa e in generale dei dialoghi attivabili fra volontariato e impresa.
Nel corso del 2016 le attività di ricerca si sono proseguite e si sono concluse con una relazione che verrà pubblicata prossimamente su riviste scientifiche di settore.

Il volontariato di impresa

Il volontariato di impresa è una delle forme operative con cui si possono fare dialogare profit e non profit. Lavoratori di imprese che diventano volontari per un giorno o per un periodo più lungo presso OdV. Il tutto grazie a progetti che consentano durante le ore lavoro di svolgere tempi di volontariato. Una proposta già esistente in varie parti del territorio italiano, con grandi possibilità di vantaggio anche per le aziende, soprattutto per il clima aziendale.

La ricerca condotta nel corso del 2016 si è occupata prevalentemente di:

1. **Documentare e analizzare lo stato dell'arte sul fenomeno del volontariato d'impresa in Italia.** Questa fase dello studio ha avuto l'obiettivo di individuare le caratteristiche distintive del volontariato d'impresa che permettono di distinguerlo dalle altre forme di volontariato. Il punto di partenza scelto per questa fase dello studio è stato quindi quello di documentare con approccio esplorativo quanto più possibile sul fenomeno etichettato con il termine volontariato d'impresa (o volontariato aziendale) e analizzare il materiale raccolto con la finalità ultima di comprendere e individuare modalità e strumenti maggiormente adatti per la sua promozione e progettazione efficace. (vedi fase 2).
2. **Promuovere il volontariato d'impresa in un'impresa locale veronese** e realizzare un'esperienza pilota coinvolgendo alcune aziende. L'obiettivo previsto in questa fase, non è ancora stato raggiunto, perché le aziende coinvolte non hanno ancora dato disponibilità alla sperimentazione. Per qualificare comunque l'attività di ricerca si è pensato di sostituire questa parte con la realizzazione di una serie di interviste con i protagonisti di diverse esperienze di volontariato di Impresa realizzate in altri territori. Le interviste avevano lo scopo di individuare i fattori generatori (caratteristiche e motivazioni) che spingono organizzazioni profit, dipendenti-volontari e organizzazione non profit a intraprendere l'esperienza del volontariato d'impresa. Questa fase è stata conclusa e la sua rielaborazione verrà restituita nei prossimi mesi

Presentazione e approvazione di un nuovo Joint Project da avviare nel 2017. Il progetto presentato nel luglio del 2016, è stato approvato e finanziato e avrà la durata di un anno con lo scopo di proseguire ed approfondire la ricerca degli anni precedenti utilizzando i dati e i risultati ottenuti. Lo scopo principale è quello di analizzare le strategie di implementazione dell'esperienza e di valutarne le ricadute per gli impiegati, l'impresa stessa, l'organizzazione di volontariato coinvolte. Nel corso del 2016 sono stati realizzati con l'Università di Verona alcuni strumenti (questionari) necessari allo svolgersi della prima parte dello studio.

8. Progettazione sociale

I servizi per la progettazione sociale

L'azione del CSV in tema di progettualità si sviluppa su diversi livelli:

- erogazione di servizi in forma di **informazione, consulenza e documentazione;**
- **accompagnamento** delle OdV all'adozione di una logica progettuale;
- **supporto nella realizzazione di progetti** di singole OdV o di reti.

L'impegno in termini numerici

In tutto 431 le consulenze per la stesura, la riformulazione e la gestione dei progetti sono così ripartite:

- 91per la progettazione dei bandi del CSV,
- 14 per bandi di altri enti
- 326 gli interventi di supporto alla gestione di progetti in corso.

Le erogazioni alle OdV

Queste le attività del 2017 del settore progettazione sociale in ordine cronologico:

- **Approvati 27 progetti di formazione per un totale di € 64.600,00 ed un coinvolgimento di 42 OdV e 32 associazioni/enti.** L'inizio dell'anno è stato dedicato alla consulenza per il "Bando formazione – corsi" che è stato emanato a dicembre 2015 ed è scaduto il 12 febbraio 2016, termine ultimo per la presentazione della documentazione. Nel mese di marzo si è provveduto alla valutazione dei progetti pervenuti ad opera della Commissione progetti ed alla validazione da parte del Consiglio Direttivo. 19 i progetti rendicontati dalle OdV, gli altri termineranno nel 2017.

- **Adesione alla "Call for ideas – raccolta di idee progettuali dai territori".** La Federazione ha aderito alla partecipazione ai tavoli di co-progettazione della Call for Idea del CO.GE con i CSV del Veneto. La call è stata attivata dall'8 al 22 marzo; il CSV di Verona ha raccolto 34 idee progettuali pervenute dalle associazioni presenti nel territorio. Successivamente si è presenziato ai tavoli di lavoro che, nelle varie fasi, hanno:

- esaminato le 112 schede di idee del territorio Veneto; ciascun CSV le ha inserite in una griglia di lavoro comune;
- identificato cinque aree d'intervento, successivamente accorpate in quattro (area giovani e promozione del volontariato, area contrasto alla povertà e fragilità, area volontariato ed innovazione, area rigenerazione urbana e gestione dei beni comuni);

Raccolta di idee per tavoli tematici

Con questa iniziativa, il Centro di Servizio per il Volontariato della Provincia di Verona presenta **una nuova forma di supporto** alle attività delle Organizzazioni di Volontariato (OdV). Dalla logica di "bandi competitivi" – che verranno meno nell'ottica della Riforma del Terzo Settore – si va verso una raccolta di idee finalizzate alla costituzione di Tavoli Tematici che forniscano alle OdV **uno spazio di co-partecipazione e condivisione di percorsi**. Sono sempre di più gli esempi, anche nell'ultimissimo periodo, di percorsi di supporto ai progetti del Terzo Settore realizzati mediante la raccolta di idee e la successiva formulazione di proposte progettuali. Per il CSV di Verona la decisione di **puntare alla raccolta di idee** - e non più di progetti predefiniti - **e all'attivazione di tavoli di co-partecipazione,** è una scelta che va nell'ottica della collaborazione a rete con altri soggetti, che permette di aumentare le risorse a disposizione delle associazioni, di creare sinergie, di avere un maggiore impatto sulle problematiche che si affrontano. Come CSV di Verona **chiediamo alle OdV di condividere lo spirito di innovazione tipico del volontariato**, arricchito dalla consapevolezza di una presenza attiva sul territorio e di una conoscenza approfondita delle problematiche rispetto alle quali si pongono come un'offerta di sostegno ed aiuto. Nel 2017 si raccoglieranno dunque **le idee,** per definire, **in un secondo momento**, attraverso i tavoli di co-partecipazione, **progettualità condivise ed innovative**. Come CSV ci impegniamo ad accompagnare questo nuovo modo di lavorare insieme, attraverso una presenza importante e continua con la moderazione dei tavoli. **Obiettivo del lavoro dei tavoli sarà quello di trasformare le idee in progetti**, definire i ruoli e le attività delle OdV coinvolte, determinare la ripartizione dei budget disponibili.

- assegnato a ciascun CSV una tematica; il CSV di Verona ha scelto "volontariato ed innovazione";
- riflettuto sulle 4 proposte progettuali prodotte da ciascun CSV.
- I lavori stanno tutt'ora procedendo

- **Approvati 12 progetti per il bando "Comunicazione e raccolta fondi" per un totale di € 47.650 ed un coinvolgimento di 13 OdV.** Il bando è stato cofinanziato dalla Banca Popolare di Verona e da fondi FSV (Fondo Speciale per il Volontariato) e destinato esclusivamente alle OdV titolari del marchio "Merita Fiducia". Una destinazione fortemente voluta dal donatore esterno impressionato positivamente che all'interno del CSV esistesse un sistema di certificazione volontaria che monitorasse la capacità rendicontativa delle OdV. Giunto alla sua terza edizione, quest'anno si è deciso di dare un tema specifico al bando, contrariamente agli altri anni in cui le associazioni potevano presentare un progetto inerente le loro attività statutarie. I progetti saranno tutti realizzati nel 2017.

- **Emanazione bando "Raccolta di idee per tavoli tematici".** Il bando è stato emanato il 17/12/2016 sulla forma della call for ideas con scadenza 13/02/2017. Le OdV sono state invitate a presentare idee su quattro tematiche specifiche: legalità e giustizia, promozione del volontariato giovanile, fragilità e marginalità, integrazione sociale. La scelta di lavorare per idee nasce dalla volontà di divenire soggetto non più "che emette bandi" ma che "raccoglie e sviluppa idee". Una volta esaminate tutte le proposte pervenute si provvederà, in Commissione, alla selezione dell'idea/e vincente e, successivamente, si convocheranno tavoli di lavoro con le associazioni per discutere e definire le attività da realizzare insieme, suddividere i compiti e definire il budget.

Bandi emessi nel 2015 con valutazione e assegnazione conclusa nel 2016:

bando	progetti finanziati	importo finanziato	Fondo finanziatore
Formazione	27	64.600	FSV

Bandi emessi nel 2016:

Ripartizione dei finanziamenti basati su co-progettazione a bando nel 2016			
bando	**progetti finanziati**	**importo finanziato**	**Fondo finanziatore**
Raccolta di idee per tavoli tematici	Call aperta al 31.12.2016	140.000	FSV

Ripartizione dei finanziamenti e sostenuti anche con fondi extra FSV			
bandi	**progetti finanziati**	**importo finanziato**	**enti finanziatori**
Comunicazione e raccolta fondi	12	47.650	**CSV – Banca Popolare di Verona**

9. Animazione territoriale

Un nuovo percorso per dialogare con il territorio

I percorsi della FdVV-CSV attorno al tema dell'animazione territoriale sono stati vari e articolati nel 2016.

Tavolo migranti

È proseguito, nel corso del 2016 il tavolo, con incontri tra FdVV-CSV e Federsolidarietà e con le OdV e le cooperative sociali, il tavolo migranti.
La FdVV-CSV con Federsolidarietà hanno elaborato una bozza di protocollo d'intesa con Prefettura per attività congiunte che favoriscano la reciproca conoscenza e l'attivazione di pratiche virtuose di integrazione dei migranti. Il Protocollo è stato portato anche all'attenzione dell'Assessore alle Politiche Sociali del Comune di Verona.

Rete Empori

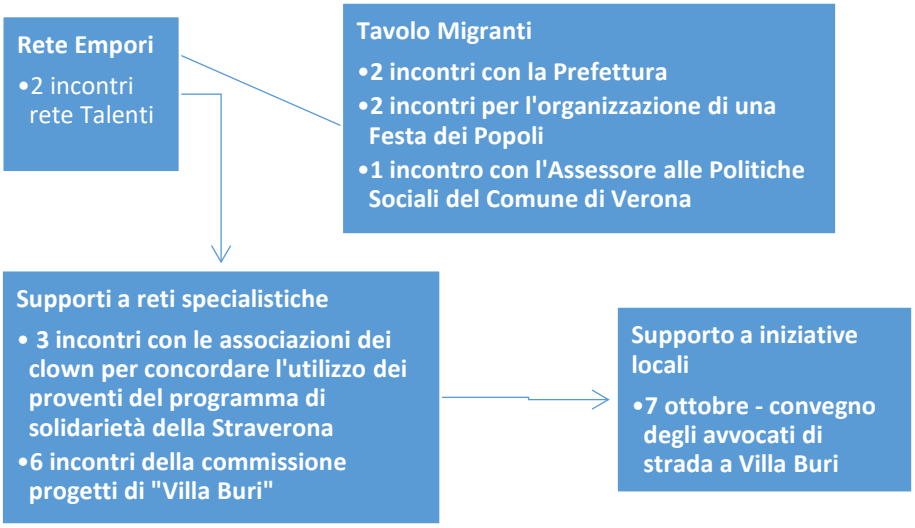
La parola "empori" richiama l'altra grande emergenza sociale, la necessità di sostenere le fasce deboli delle nostre città, una fetta di cittadinanza, purtroppo crescente, che deve affrontare giorno per giorno il difficile percorso per sopperire alla mancanza di lavoro e quindi di mezzi di sostentamento.

Le esperienze di "empori solidali" sono presenti in tutta Italia. Il CSV ha iniziato a interrogarsi su questi servizi a partire da aprile 2015. Alcuni rappresentanti della *governance* CSV e lo staff continuano a partecipare a incontri di coordinamento ed eventi per comprendere meglio il meccanismo di funzionamento e per promuoverne la promozione sul territorio veronese.

Nel corso del 2016 la FdVV-CSV ha partecipato, come partner di una rete di associazioni, nella presentazione di un progetto al bando UNNRA 2016 per l'attivazione di due nuovi empori sul comune di Sona e di Legnago.

Il lavoro della FdVV nel 2016 si è notevolmente intensificato attorno al tema dell'animazione territoriale. Un settore di attività che è sempre esistito ma che, nel 2016 ha avuto una grande spinta su sollecitazione dei territori.
L'animazione e la gestione delle reti territoriali è un ruolo che il CSV è stato chiamato a valorizzare anche su sollecitazioni delle OdV di Verona. E' evidente che i bisogni sociali e la necessità di sostenersi di fronte a nuove sfide del territorio necessita di un ente, appunto la FdVV-CSV, che sostenga il lavoro partecipativo, interagisca con le amministrazioni locali, promuova progetti in rete.
Si aprono in tale senso nuovi scenari e prospettive di futuro interessanti.
Nel corso del 2016 le direzioni principali intraprese sono state:

- **tavolo migranti**
- **rete empori**
- **supporto a nuove reti**
- **rigenerazione urbana**
- **regolamento della sussidiarietà**



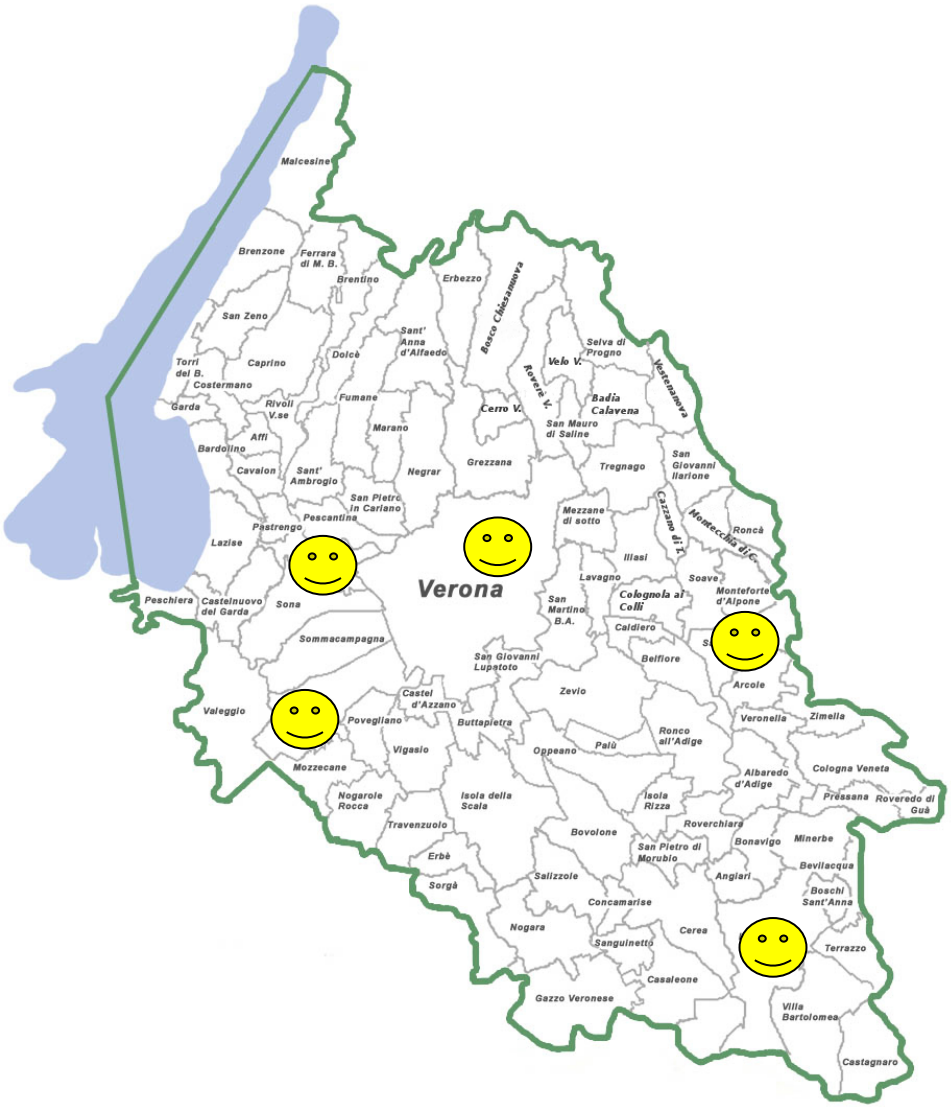
I convegni ed eventi promossi dalla FdVV-CSV nel 2016 aperti alla cittadinanza

21 maggio Legnago		**"Volontariato in festa": bancarelle solidali, musica, incontri dedicati ai giovani** Due giorni di festa con oltre 30 associazioni per le vie del centro, una iniziativa in collaborazione con l'amministrazione locale e Cassa Padana.
8 luglio, Verona		**Evento finale del progetto STACCO**. Presentati i risultati del progetto nell'ottica di ricerca di nuovi contributi per il futuro; invitati i Comuni che avevano aderito all'iniziativa, i direttori sociali delle Ulss veronesi e Regione Veneto, oltre a rappresentanti degli altri Stacco regionali in corso (Treviso, Belluno, Venezia).
24 settembre Verona		**Convegno "Verso una cultura del dono responsabile"** Una mezza giornata dedicata a operatori del Terzo settore, responsabili del mondo del volontariato e delle istituzioni che lavorano con il volontariato. Per fornire strumenti di promozione e riflessione sul tema del dono a sostegno delle attività di volontariato, nell'ambito delle sfide dei nostri tempi: i bisogni dei territori che cambiano, il sostentamento delle associazioni di volontariato, la trasparenza dell'operare.
25 settembre Verona		**"Festa del Volontariato"**, piazza Bra Tradizionale appuntamento del CSV di Verona con le associazioni di volontariato di città e provincia: 85 le OdV partecipanti, una giornata intera di eventi, manifestazioni e incontro diretto con i circa 1.000 volontari presenti. Tra le novità della XVIª edizione, il gazebo con i *meeting* tematici per uno scambio diretto con volontari e specialisti su singole materie di interesse sociale.
3 dicembre, Verona		**Consegna degli attestati Merita Fiducia**, sala convegni dell'Università, Polo S. Marta. Tradizionale appuntamento aperto al territorio arricchito, come di consueto, da un convegno tematico. Quest'anno ospite Roberto Museo, direttore di CSVNet.

10. Sportelli operativi e logistica

Il mantenimento dei servizi

Prosegue il servizio a Legnago dello sportello **presso la filiale della "Cassa Padana Banca di Credito Cooperativo".** Uno sportello con apertura bisettimanale, gestito gratuitamente da un operatore della banca formato all'interno del CSV. Lo sportello è a disposizione di tutta la cittadinanza.
Ha compiuto due anni lo sportello nell'area est della provincia, **nel comune di San Bonifacio**. Interessante l'esperienza anche per il buon e continuo dialogo con l'assessorato ai servizi sociali del territorio. Lo sportello è ospitato presso locali messi a disposizione dalla stessa amministrazione.
Continuano come tradizione anche gli altri sportelli con apertura periodica: **Bussolengo** (appuntamento quindicinale) e **Villafranca** (mensile).



11. Valori prodotti

Come ormai di prassi da circa tre anni, FdVV-CSV conclude il suo Bilancio Sociale presentando alcuni dati relativi al valore aggiunto generato dall'attività del CSV.

La scelta fatta è quella di affrontare due misurazioni:

- **il valore economico sostitutivo per alcuni servizi erogati;**
- **il valore aggiunto sociale derivante da una serie di esperienze sociali promosse sul territorio.**

Il valore economico sostitutivo generato

I principali servizi come CSV sono gratuiti (formazione, consulenza, supporto informativo, ecc.) ma producono comunque un valore misurabile sia in termini economici.

Valore economico che assume sempre più rilevanza nel contesto di una Riforma del terzo settore che di fatto impedisce ai CSV di erogare fondi alle associazioni e che vedrà dunque una struttura sempre più impegnata nel fornire servizi di formazione, informazione e consulenza a largo spettro, di promozione del volontariato nelle sue varie forme, di ricerca e documentazione.

Sempre più importanza assumerà il ruolo dell'animazione territoriale e la costruzione di reti di realtà sul territorio in ottica di co-progettazione, percorso questo con i quale il CSV di verona ha iniziato a confrontarsi da alcuni anni.

Il valore economico dei servizi del CSV, considerando un ipotetico acquisto da fornitori terzi sul mercato ad opera di ogni singola associazione, è maggiore rispetto all'effettivo valore dei proventi istituzionali di cui il CSV stesso dispone.
Nasce da qui il desiderio di applicare il metodo del "valore economico sostitutivo" ai seguenti ambiti di attività:

- **valorizzazione degli apporti di volontariato al sistema CSV;**
- **valorizzazione dei servizi di consulenza offerti alle associazioni;**
- **valorizzazione dei servizi di giustizia riparativa e accompagnamento dei giovani al volontariato.**

Il *Manuale della misurazione del lavoro volontario*
a cura dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro
pubblicato, 2011

Il Manuale indica le modalità per la misurazione del valore economico generato dal volontariato: In termini generali, due approcci sono disponibili per misurare il valore economico del volontariato e di altri lavori non retribuiti.
Il primo – l'approccio costo opportunità – misura essenzialmente il valore economico del volontariato per il volontario, assegnando alle ore di volontariato la paga media che il volontariato guadagnerebbe lavorando con retribuzione lo stesso numero di ore.
Il secondo approccio – l'approccio costo di sostituzione – si avvicina maggiormente alla misurazione del valore del volontariato nei confronti di chi beneficia di questo impegno volontario, e quindi della società in generale. Questo approccio attribuisce alle ore di lavoro volontario l'ammontare che bisognerebbe spendere per pagare qualcuno per svolgere il lavoro che il volontario svolge senza retribuzione.

Valorizzazione degli apporti di volontariato al sistema CSV

L'apporto del volontariato nella gestione delle attività del CSV è una componente essenziale nella gestione. L'intera *governance* del CSV è volontaria, i dipendenti del CSV sono costantemente a contatto con volontari della *governance* per incontri, condivisione di attività, momenti di incontro, supporto. Il volontario partecipa a tutte le attività valutative (commissioni progetti, commissioni per assegnazione marchi). Il volontariato "viaggia" ovvero assicura la presenza del CSV a incontri in tutto il territorio. Il volontariato è inoltre rappresentativo con la sua presenza a coordinamenti regionali e nazionali.

Il CSV applica come criterio di misurazione del valore economico prodotto dal volontariato il "costo di sostituzione" ottenuto dando un potenziale valore economico "ad ogni ora di volontariato".

settore	numero persone coinvolte	n° incontri	ore totali	valorizzazione costo orario	costo totale
area formazione valutazione e monitoraggio					
commissione progetti	8	2	16	25	400
commissione Merita Fiducia	3	1	12	40	480
attività di *governance*					
incontri di consiglio CSV	10	12	120	25	3.000
comitato di controllo	3	3	9	25	225
incontri di consiglio ente gestore	10	12	120	25	3.000
attività di presidenza					
incontri di coordinamento CSV regionali del Veneto, incontri con direttori e presidenti CSV del Veneto	1	9	27	25	675
Incontri con Co.Ge. Veneto	1	7	29	25	752
Incontri con associazioni presso sedi, assemblee su territorio	1	59	146	25	3.650
Incontri con enti pubblici	1	10	20	25	500
Incontri presso CSVnet/per CSVNet	1	21	**160**	**25**	4.000
Incontri di progettazione di rete	1	39	54	25	1.350
conferenze stampa, interviste, presenze in TV	1	13	19	25	475
Incontri di *governance* e *staff*	1	54	125	25	3.125
Eventi CSV	1	5	22	25	550
totale		**217**	**602**		**26.015**

Valorizzazione dei servizi di consulenza offerti alle associazioni

Anche per le consulenze si procede con il consueto metodo già usato negli anni pregressi. Innanzitutto si fissano i valori dei costi sostitutivi qualora le consulenze fossero acquistate sul mercato (la tabella qui affianco riporta alcuni prezzi tipo considerati), successivamente si estraggono alcuni servizi di cui si intende valutare il valore sostitutivo. Non è possibile considerare tutti i tipi di consulenza dal momento che sono estremamente eterogenee per i contenuti dell'argomento e per i tempi dedicati. La scelta è andata quindi a ricadere 3 servizi di cui, in linea di massima, si conosce il peso del tempo dedicato e la tipologia di contenuti.

In particolare sono state selezionate:

- **iscrizioni al Registro regionale;**
- **consulenze per tutoraggio Carte in Regola;**

I riferimenti teorici per il calcolo delle consulenze e la loro valorizzazione economica sono:

- **consultazioni orali** che esauriscono la pratica e pareri, anche telefonici o telematici, che non importino informativa o studio particolare (nel caso delle consulenze che, tipicamente, non comportano un tempo lavoro superiore a un un'ora): **Euro 15 + IVA;**
- **pareri che importino informativa o studio particolare** (consulenze superiori all'ora) che porti alla resa di un parere orale: **Euro 75 + IVA;**
- **pareri che importino informativa o studio particolare** (consulenze superiori all'ora) che porti alla resa di un parere scritto: **Euro 135 + IVA**
- **prestazioni di** accompagnamento Merita Fiducia, Carte in Regola, iscrizione al registro regionale ecc.): **Euro 35/ora + IVA**

- **consulenze con visita per Merita Fiducia**

Consulenze				
tipologia	associazioni coinvolte	ore totali per pratica	costo/h	valore prodotto
Pratiche di iscrizione al registro regionale	75	4	Euro 35+iva	12.810,00
consulenze per tutoraggio carte in regola	17	8	Euro 35+iva	5.807,20
consulenze per Merita Fiducia	30	3,7	Euro 35+iva	4.739,70
totale valore consulenze				Euro 23.356,90

Valorizzazione di alcune tipologie di servizi erogate a vantaggio della cittadinanza

Tra i tanti servizi resi alla cittadinanza ne sono stati scelti alcuni in quanto emblematici e significativi come gesti di presenza sul territorio, in particolare: la promozione del volontariato tra i giovani (area sulla quale si è particolarmente investito in risorse umane, formazione e comunicazione sociale) e la giustizia riparativa. Il ruolo del CSV per sostenere servizi a favore delle pene alternative al carcere, dei lavori di pubblica utilità è fortemente cresciuto in questi anni. Il volontariato veronese è protagonista di questo sviluppo in quanto ambiente di accoglienza per le tante richieste di servizi alternativi. In ogni caso è vero che se da un lato il volontariato accoglie, dall'altro usufruisce di ore di servizio gratuito messe a disposizione dai cittadini coinvolti nei percorsi di giustizia riparativa.

Area giovani					
tipologia	associazioni coinvolte	n° giovani	ore totali 2016	costo/h	valore prodotto
giovani e competenze sociali (progetto)	9	11	5.500	10	55.000
Servizio Civile Nazionale	30	86	45.360	10	453.600
Servizio Volontario Europeo	4	4	3.360	10	33.600
Tirocini formativi	4	4	600	10	6.000
totale attività giovanili	47	105	90.600		548.200

Giustizia di comunità e riparativa					
tipologia	associazioni coinvolte	servizio concluso	ore totali 2016	costo/h	valore prodotto
LPU, messa alla prova, affidamento in prova	53	131	23.446	10	234.460

Sintesi sul valore economico sostitutivo

Nel complesso il valore aggiunto di tipo economico analizzato per il 2016 ammonta ad Euro **567.345.** Un valore che deriva dalla somma dei servizi erogati per la consulenza, per gli interventi nel campo della giustizia riparativa, come apporto dei giovani inseriti nel Servizio Civile e infine per il ruolo di *governance* del volontariato.

Con il 2016 si presentano sempre più nuovi servizi che meriterebbero un approccio valutativo rinnovato, in particolare il lavoro di **tessitura delle reti** da parte del CSV. Le ore dedicate a questo servizio stanno crescendo per consentire di fare dialogare insieme organizzazioni e pubblica amministrazione attorno a servizi di *welfare* innovativi. Un ruolo nuovo che sarà utile misurare.

Una nuova avventura: il valore aggiunto sociale (VAS), dati 2016

Siamo convinti che il CSV generi "capitale sociale" e "beni relazionali" importanti. Nel concreto il CSV non risolve direttamente i problemi sociali del territorio e neppure riesce a raggiungere con azioni di soccorso fasce deboli del territorio, ma sicuramente nel suo servizio "di secondo livello", nel suo "dare una mano a chi da una mano", impatta in termini di legami sociali, di tessitura di reti, di supporto alla crescita di cultura sociale e di volontariato.

Il senso del VAS è proprio questo: andare alla ricerca di quei dati e indicatori che aiutano a comprendere la crescita di legami sociali, di capacità di sviluppare cittadinanza attiva e reti sociali. Qui di seguito sono riportati in sequenza alcuni indicatori di valore aggiunto su due aree del servizio erogato: giovani e giustizia riparativa.

Indicatori di valore aggiunto generato sul territorio 2016: area giovani

Obiettivo	Indicatore	Obiettivo 2016	risultati raggiunti
Crescita del numero di OdV coinvolte e di disponibilità di accoglienza di ragazzi in Servizio Civile	N° di posti disponibili per il servizio civile presso le OdV	70	70
Mantenimento delle accoglienze di ragazzi in Servizio di Volontariato Europeo	N° ragazzi ospitati con lo SVE	2	2
Attivazione di nuovi percorsi in ambito delle iniziative di Alternanza Scuola Lavoro	N° di OdV che si sono rese disponibili per l'accoglienza di ragazzi in Alternanza	/	15

Indicatori di valore aggiunto generato sul territorio 2016: area giustizia di comunità e riparativa

obiettivo	indicatore	obiettivi per il 2016	risultati raggiunti
crescita delle rete di rapporti sul tema della giustizia riparativa	n° convenzioni/accordi stipulati	3	11
	n° professionisti coinvolti (avvocati, operatori UEPE)	50	74
	n° istituzioni	5	5
Promozione della cultura dell'accoglienza e della conoscenza del tema	n° di eventi organizzati	0	1
capacità di lavoro in rete	n° di imprese sociali	0	1
	n° cooperative sociali	2	3
	n° organizzazioni non profit	5	49

12. Riferimenti e contatti

Sede provinciale di Verona

Via Cantarane n. 24 -presso ex Caserma Santa Marta
37129 Verona

tel. 045 8011978 - fax 045 9273107
info@csv.verona.it
www.csv.verona.it

Presidenza: **Chiara Tommasini** presidente@csv.verona.it
Direzione e coordinamento generale: **Cinzia Brentari** c.brentari@csv.verona.it – direttore@csv.verona.it
Segreteria: **Daria Rossi** info@csv.verona.it
Amministrazione: **Sibilla Quartaroli** amministrazione@csv.verona.it
Promozione del Volontariato, Giovani, Scuole, Ricerca e Sviluppo: **Silvia Sartori** promozione@csv.verona.it
Comunicazione: **Maria Angela Giacopuzzi** comunicazione@csv.verona.it
Consulenze: **Elena D'Alessandro** consulenze@csv.verona.it
Formazione: **Annunziata Ferraro** formazione@csv.verona.it
Progettazione sociale: **Annunziata Ferraro** progetti@csv.verona.it
Giustizia di comunità: **Irene Magri** i.magri@csv.verona.it – **Rebecca Lucchini** r.lucchini@csv.verona.it
Valutazione e progettazione: **Davide Continati** valutazione@csv.verona.it

Sportelli territoriali

- **sportello di Bussolengo**
  via A. De Gasperi - presso Informagiovani - tel. 045 6704262
  referente di zona: Elena D'Alessandro - info@csv.verona.it
- **sportello di Legnago**
  via Marsala n.30 - presso filiale Cassa Padana Bcc - tel. 342 8720150
  referente di zona: Davide Toaiari - legnago@csv.verona.it
- **sportello di San Bonifacio**
  via Camporosolo n. 2 - presso Palazzo delle Associazioni - tel. 346 7867320
  referente di zona: Daria Rossi - info@csv.verona.it
- **sportello di Villafranca**
  via Rinaldo da Villafranca n. 9/A - presso Centro Sociale - tel. 346 7867320
  referente di zona: Daria Rossi - info@csv.verona.it

WWW.CSV.VERONA.IT

Diamo una mano
a chi dà una mano.

CSV
CENTRO SERVIZIO
PER IL **VOLONTARIATO**
DELLA PROVINCIA DI VERONA

via Cantarane, 24 c/o ex Caserma Santa Marta - 37129 Verona
Tel. 045 8011978 - Fax 045 9273107 - info@csv.verona.it