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

Bilancio Sociale 2014

Presentazione dati sociali dell'anno

WWW.CSV.VERONA.IT

Diamo una mano
a chi dà una mano.

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

Bilancio Sociale 2014

Presentazione dati sociali dell'anno

Premessa

Ed eccoci giunti alla 13° edizione del documento di rendicontazione sociale. Un appuntamento comunicativo importante per il Centro di Servizio per il Volontariato della Provincia di Verona, in quanto consente di tessere le fila di un anno di lavoro al servizio del mondo non profit veronese. Il documento è nel complesso rinnovato nella sua stesura rispetto agli anni passati. Una modifica resasi necessaria da alcuni aspetti innovativi della gestione. In particolare:

- Il cambio del modello di rendiconto economico assunto a partire dal 2014 ha comportato la suddivisione del lavoro in otto aree di servizi secondo lo stile diffuso sul territorio nazionale;
- una crescita di sensibilità, in perfetta linea con il dibattito in corso in tutto il mondo del sociale, attorno ai criteri di monitoraggio non solo della *quantità di servizi erogati* ma anche al *loro impatto per la cittadinanza.* Questa ultima valutazione, lo precisiamo, è molto complessa e difficile da monitorare, soprattutto per una organizzazione di servizi e coordinamento come il CSV. Si è comunque approfondito il tema e già in questa edizione compaiono per alcune tipologie di servizio alcuni indicatori di "valore aggiunto generato", in particolare per la giustizia riparativa e il settore giovani. Si tratta di un approccio del tutto sperimentale che riteniamo possa crescere nel tempo e offrire dati innovativi e interessanti. A partire da queste motivazioni il Bilancio Sociale CSV è stato adattato anche nella forma. Vediamo gli elementi essenziali:
- il documento è suddiviso in otto aree fondamentali che richiamano la stessa suddivisione del bilancio economico. Una ripartizione di questo tipo rende pressoché comparabili i dati economici (che sono riportati nel documento istituzionale di bilancio economico e relazione) e quelli sociali, assicurando una più chiara informativa su "*cosa*" si è realizzato sulla base dei fondi disponibili;
- Il maggior utilizzo di schemi e grafici per facilitare la presentazione dei dati e la loro rapida lettura;
- La presenza per ogni area di attività di sintesi sull'andamento realizzate dagli stessi operatori oltre all'aggiunta di riquadri di sintesi per presentare con rapidità gli indicatori di risultato.

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 l'ottimo staff del Centro: Daria, Maria Angela, Sibilla, Silvia, Irene, Elena, Annunziata, Francesca, Fabio 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 2014

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

1.Il Governo e la sua struttura

- 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 inoltre 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 per associazioni e singoli cittadini, secondo i due calendari semestrali proposti anche per il 2014. Interessante in questo anno la formazione ad hoc per il settore della protezione civile e la formazione proposta con l'Università del Volontariato presso il Centro dei CAmilliani di Verona.

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 TV. 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 ma in ogni caso l'attività continua e merita di essere monitorata da un punto di vista sociale

9.Animazione territoriale

- accoglie tutte le iniziative promosse dal CSV per favorire le reti sociali, aprire dialoghi e proposte di collaborazione con amministrazioni locali

10.Sportelli operativi e supporto logistico

- comprende la gestione degli sportelli CSV decentrti nella provincia e le attività di supporto logistico (prestito di materialeli e uso spazi).9_Valori prodotti dal servizio del CSV

11.Valori prodotti

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

12. Riferimenti e contatti

Premessa. Gli obiettivi del 2014

Al termine del 2013 il Bilancio Sociale riportava un piano di miglioramento con una serie di proposte e obiettivi per il 2014. Tali obiettivi erano ripartiti proprio sulla base delle principali aree di gestione del CSV e sono diventate criteri di riferimento per la stesura del programma 2014 e del suo budget economico. Per facilitare la lettura del presente Bilancio Sociale 2014 e consentire la valutazione dei risultati ottenuti, riportiamo qui di seguito proprio gli obiettivi del piano di miglioramento 2013 per il 2014 con affianco un breve indicatore percentuale che ne identifica il grado di realizzazione rispetto alle attese. Le singole pagine di Bilancio Sociale daranno poi esplicitazione di tale risultato.

PIANO DI MIGLIORAMENTO del 2013 da realizzare nel 2014 suddiviso per aree di intervento	**2014**	**2014**
PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO	**Grado di realizzazione**	**Osservazioni**
POVERTA': attivare sinergie in rete fra associazioni affinché il volontariato possa giocare un ruolo significativo sui temi della povertà emergente: ricerca di beni e fondi da destinare alle fasce deboli, come anche supporto a piccoli gesti di welfare sociale per gli anziani. E' con questa idea di fondo che è sostenuto e promosso il progetto "DAI" per la gestione del "Banco delle Aziende Solidali". Sempre in questa ottica è stata impostata la ricerca di fondi ulteriori per sostenere ancora la rete dei trasporti nata con il progetto "STACCO" (vedi progetto Rotary con fondi extra Legge 266/91).	**65%**	Rifinanziato nuovamente per 2015 progetto STACCO. Completato gestionale Banco Aziende. **Ancora in difficoltà nella gestione raccolta beni da aziende.**
GIOVANI: è evidente il ruolo crescente del non profit come interlocutore tra i giovani per svolgere attività di stage, tirocinio, avvio verso l'età adulta. Le associazioni, per il tramite del CSV, possono diventare laboratori di sperimentazione in dialogo con i ragazzi, traendone esse stesse nuove forze, anche se temporaneamente, e possibilità di mantenere il dialogo intergenerazionale. In quest'ottica si investe quindi sul Servizio Civile Regionale, il Servizio Civile Nazionale, il volontariato europeo. La Federazione del Volontariato sta completando il suo percorso per accreditarsi anche in accoglienza dall'estero.	**100%**	Accreditato il CSV per l'accoglienza di giovani dai paesi europei. Vinto progetto con Fondazione Cariverona per stage dei giovani in OdV e coop.
PERCORSI ALTERNATIVI AL CARCERE: il rapporto con le pene alternative al carcere e più in generale con la "giustizia ripartiva" resta prioritario anche per il 2014. Il CSV allarga i suoi orizzonti investendo risorse oltre che per il lavoro di pubblica utilità, anche per l'accoglienza nelle associazioni dei detenuti a fine pena, la pena sostitutiva con l'inserimento in attività sociali. E' un percorso complesso che comporta investimento formativi per le associazioni, per il personale del CSV, oltre che richiedere una rete allargata di relazioni: Camera Penale, Tribunale di Verona, Carcere di Montorio (VR); associazioni di volontariato operanti nel settore, UEPE (ufficio esecuzione pene esterne), privato sociale operante nell'inserimento lavorativo (cooperative sociali di categoria B).	**90%**	Incrementati servizi di LPU per infrazioni codice strada. Attivata collaborazione con UEPE per servizi di messa alla prova. Consolidata collaborazione con coop. Sociali per tirocini. Attivato un percorso di formazione per OdV. **Da individuare modalità di sostegno finanziario al progetto.**
SCUOLA: intensificare come CSV il rapporto con la scuola, a tutti i livelli (dalle primarie all'università) per presentare e promuovere il volontariato. Un investimento di tempo e risorse per sostenere un lavoro in rete tra CSV e OdV per presentarsi in modo unitario e ottimizzato nelle scuole, creando sinergie per interventi ben progettati. I bandi "Percorsi didattici nella scuola" realizzati negli anni passati, vedono quindi nel 2014 il passaggio del CSV ad un ruolo di coordinamento e co-progettazione con le odv.	**90%**	Attivato percorso "Volo tra i banchi". Buon livello di adesione. **Ancora da consolidare progetti di volontariato con giovani scuola superiore.**
VOLONTARIATO DI IMPRESA: è una sensibilità che ruota da alcuni anni attorno alla vita del CSV di Verona. Quest'anno, stimolati a livello regionale e nazionale da questa idea, è intenzione del CSV interpellare le aziende (alcuni contatti sono già aperti) per provare a tessere relazioni diverse tra profit e volontariato. Una relazione che vada oltre la classica richiesta di fondi economici per arrivare a coinvolgere maestranze e management delle aziende	**40%**	Attivato percorso di formazione interna con il personale. Aperti contatti con CSV di Modena per comprendere modalità di servizio da attivare. Programmati seminari per aziende e OdV.

nei percorsi di volontariato nelle OdV. Una esperienza che vale come crescita del clima interno aziendale e porta risorse qualificate per le OdV.		**Da attualizzare concretamente un progetto di servizi di volontariato con aziende.**
RETI ASSOCIATIVE. Il CSV intende collaborare laddove possibile e richiesto dalle OdV, per sostenere reti durature fra associazioni operanti in contesti di servizi collegati. Obiettivo è quello di operare come una sorta di soggetto "start up" per consolidare reti capaci di affrontare e gestire con competenze e costanza "pezzi significativi" del welfare locale. E' in questa ottica che trovano posto progetti come il supporto al "punto di prenotazione raccolta sangue unificato di Legnago".	**100%**	Il punto di prelievo è partito a fine anno 2014. Il CSV ha seguito con la rete associativa il progetto e curato la selezione della figura professionale inserita. Attivata rete di OdV con CSV capofila per la gestione con bando regionale del trasporto sociale a chiamata per il 2015.
CONSULENZA		
CONSULENZA INTEGRALE. Per quanto sia sempre disponibile la cosiddetta consulenza "spot" a chiamata per rispondere a quesiti puntuali e limitati (mail, appuntamento, etc), si ritiene importante affiancare anche percorsi di tutoraggio più integrali, capaci di assicurare un checkup completo della vita associativa. Si tratta di percorsi di affiancamento alle associazioni che il CSV di Verona assicura con due particolari percorsi: **Carte in Regola**: Checkup completo assicurato alle associazioni in prossimità del rinnovo triennale di iscrizione al Registro Regionale del Volontariato o in vista della partecipazione al marchio etico "Merita Fiducia". 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). **Merita Fiducia**: percorso volontario di certificazione della capacità rendicontativa e comunicativa delle OdV, con l'assegnazione di un attestato di durata biennale valutato da una commissione valutativa esterna, volontaria e indipendente. Sono 33 le associazioni attualmente certificate in 5 anni. Ogni anno 5/6 associazioni si avvicinano al marchio. E' un percorso che impegna a vario titolo vari operatori del CSV. Attorno a questo marchio si è investito sul personale interno (diversamente agli anni precedenti) anche con percorsi di formazione attorno ai temi della qualità con interventi di professionisti del settore.	**95%**	Garantita la presenza CSV in tutte le pratiche di rinnovo iscrizione al Registro regionale per il 2014. Integrata adeguatamente l'attività degli operatori fra il servizio Carte in Regola e Merita Fiducia. Cresciuta la qualità rendicontativa delle OdV con marchio Merita Fiducia. Incrementato il numero delle OdV con marchio Merita Fiducia. Mantenuto elevato il numero di consulenze totali erogate. Avvio di sperimentazione per offrire servizi di consulenza ad altre forme associative (APS). **Da ottimizzare le procedure interne per gestire consulenze ad enti extra OdV.**
FARE CRESCERE LA TRASPARENZA. Senza trasparenza informativa e contabile diventa sempre più difficile ottenere fiducia dal territorio e in generale dai donatori. E' una cultura, quella della trasparenza, fatta di piccoli gesti, di bilanci semplici ma corretti e precisi, di desiderio di essere chiari nella informazione. Per perseguire questo obiettivo si garantisce consulenza e formazione.	**100%**	Inclusi nel programma formativo corsi sul bilancio sociale per OdV. Crescita della qualità rendicontativa delle OdV con marchio. Segnalate ai comuni di residenza le OdV con marchio nel loro territorio
IL TEMA DELLA SICUREZZA. Sono molte le associazioni che per la tipologia di attività si trovano a confrontarsi con il tema della sicurezza per volontari e operatori professionali (il recente "decreto del fare" del 2013 ha evidenziato ulteriormente gli adempimenti delle associazioni rispetto ai volontari). E' intenzione del CSV investire per una sorta di "Sportello sicurezza" a disposizione per le associazioni di fronte ai problemi di organizzazione rispetto agli adempimenti del D.81/08.	**100%**	Con la fine del 2014 è partito lo sportello sicurezza coinvolgendo RSPP di CSV e ufficio consulenza. Con il 201 si potranno dare concreti risultati della partecipazione OdV
FORMAZIONE		
CAPACITA' COMUNICATIVA. Attivare percorsi che facciamo crescere la capacità comunicativa dell'associazione. Il percorso annuale 2014 è proprio dedicato alla comunicazione: dalla creazione di video alla comunicazione stampa, dal bilancio sociale ai social network.	**100%**	Completato percorso dedicato alla comunicazione, ipotizzate già tematiche sulla comunicazione anche per il primo semestre 2015.
PROTEZIONE CIVILE. Grazie alla collaborazione sottoscritta a fine 2013 con protocollo con la Provincia di Verona si è attivato un percorso formativo destinato alle associazioni di volontariato di protezione civile di Verona, modulato in percorsi di aggiornamento tecnico dei volontari. Una occasione per avvicinare al CSV le OdV operanti nel settore della protezione civile e sostenerle nel loro prezioso servizio per i cittadini. I corsi coinvolgeranno circa 320 volontari. Tale progetto è stato ideato replicando l'esperienza del CSV di Vicenza e delle sua collaborazione pluriennale con la Provincia di Vicenza per la formazione delle associazioni che operano in protezione civile.	**100%**	Partito regolarmente percorso di formazione per organizzazioni operanti nella protezione civile
CARCERE E VOLONTARIATO. Come si è visto nell'area promozione, il CSV ha potenziato i progetti per intervenire sulla cosiddetta **"pena riparativa",**	**70%**	Sperimentato un percorso formativo per OdV coinvolte nei progetti.

soluzioni alternative alla carcerazione. Le associazioni tuttavia hanno bisogno di sostegno per impegnarsi in questo settore.		**Ancora da implementare la formazione in tale area.**
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE		
SOCIAL NETWORK. Potenziamento della presenza sui social network, in particolare su Facebook e su Twitter. Sono già state attivate due pagine dedicate su FB per l'Ente Gestore, uno per i servizi a favore dei giovani e una più istituzionale.	**95%**	Il CSV è presente con due pagine su Facebook, ha attivato anche un profilo Twitter. **Da implementare la rete followers.**
OTTIMIZZAZIONE DEI SITI WEB. Il sito web del CSV è molto visitato, prima forma di consulenza on line per tutte le informazioni di base. Il bilancio sociale dell'anno 2013 offre chiare informazioni sugli accessi alle varie pagine, si tratta di molte migliaia di visite. Si rende necessario investire risorse e tempi per ottimizzare la forma di presentazione, favorire gli accessi ad aree nuove (gestione carcere, servizio volontario europeo, etc), eliminare altri domini per siti di appoggio secondari, non più necessari facendoli confluire nel sito istituzionale (ex. "Gioinvolo").	**100%**	Completato il progetto di nuova impostazione grafica del sito. Per esigenze gestionali il sito sarà on line nella **nuova versione con i primi mesi del 2015.**
NUOVA IMMAGINE CSV. A distanza di oltre 6 anni dalla creazione carta dei servizi e immagine istituzionale, è obiettivo dell'anno ripensare un "filo conduttore" comunicativo nuovo per presentarsi istituzionalmente: depliant, colori, documenti (bilancio sociale, progetti formativi).	**70%**	Completato il rinnovamento dell'immagine istituzionale. Creato nuovo logo della festa del volontariato. **Rimane da rinnovare la carta dei servizi.**
RICERCA E DOCUMENTAZIONE		
VOLONTARIATO D'IMPRESA. Approfondire insieme ai ricercatori universitari e in funzione di un progetto presentato in partenariato con il Dipartimento di Psicologia e Filosofia dell'Università di Verona, il tema del volontariato di impresa.	**20%**	Sottoscritto accordo con Università di Verona, individuato chiaramente oggetto della ricerca.
RINNOVAMENTO BIBLIOTECA. La biblioteca del CSV è un piccolo patrimonio culturale rivolto ai temi del volontariato. Si cercherà di investire in risorse umane: la collaborazione di un giovane in SCR per alcune ore alla settimana; la proposta di inserimento della biblioteca nel sistema centrale delle biblioteche del Comune di Verona e Università, il rinnovamento di testi utili al settore.	**0%**	Non attuata ristrutturazione
PUBBLICAZIONI DELLE COLLANE CSV. Sebbene i costi di stampa delle pubblicazioni CSV sia fortemente diminuito grazie alle sinergie fra i CSV del Veneto e grazie alla possibilità di download dal sito istituzionale dei documenti in versione pdf, il nuovo anno rende necessaria una rivisitazione delle pubblicazioni alla luce dei cambiamenti normativi, del nuovo impegno in area sicurezza e della ottimizzazione del servizio di FAQ.	**70%**	Pubblicato nuovo dossier sulle APS. Pubblicato nuovo opuscolo su giustizia riparativa. Analizzate le pubblicazioni esistenti e aggiornate (nella versione on line) ai cambiamenti normativi.
PROGETTAZIONE SOCIALE		
CREAZIONE DI NUOVE RETI TRA ODV: puntare alla creazione di nuove reti tra le ODV presenti sul territorio favorendone la conoscenza anche con corsi di formazione per la gestione di progettazione di rete.	**O%**	Non attivati per il 2014 percorsi formativi dedicati alle reti.
SVILUPPO DELLE RETI ESISTENTI: implementare le reti di ODV esistenti (non solo tra ODV dello stesso settore, ma anche fra settori diversi) . Finanziare progetti di solidarietà messi in atto da queste reti associative che abbiano anche tra i partner altri attori sociali.	**80%**	Emesso bando reti per il 2014 e avviato su progetti sostenuti da reti di OdV.
ANIMAZIONE TERRITORIALE		
AUMENTO PARTECIPAZIONE. L'obiettivo è l'intensificazione dell'attività di partecipazioni a tavoli, piani di zona, coordinamenti, incontri a livello locale, regionale, nazionale. L'area animazione territoriale è una delle aree che ha subìto, nel passaggio al nuovo modello di rendiconto, una completa ridefinizione sia nella definizione stessa delle attività comprese e nell'assegnazione delle risorse economiche.	**100%**	Avviato percorso di visite nei territori con incontri presso le organizzazioni sul territorio. Incrementato sensibilmente attività di convegni aperti alla cittadinanza
SUPPORTO LOGISTICO SPORTELLI OPERATIVI		
Non si prevedono investimenti in attrezzature da destinare a questa area, viene quindi solo gestito il patrimonio esistente (acquisito negli anni passati) che consiste nella messa a disposizione di gazebi, sala riunioni, ombrelloni, proiettori, notebook, manichini per esercitazioni di rianimazione cardiopolmonare, sala riunioni attrezzata per formazione / incontri, gestione banca dati Mantenimento degli sportelli operativi in Villafranca, Bussolengo e Legnago L'apertura di un nuovo sportello nella zona dell'Est Veronese presumibilmente presso la sede di una odv	**100%**	Aperto nuovo sportello territoriale a San Bonifacio con presenza quindicinale.

Gli aspetti più significativi della gestione 2014

Scuola
progetto "Volo tra i banchi

Giustizia riparativa
incremento delle attività di LPU, apertura collaborazione con UEPE.

Percorso Carte in regola
aumentato ill numero delle consulenze specialistiche per consegurie l'attestato "Carte in regola"

Formazione innovativa
rinnovato il catagolo con corsi innovativi su aree in linea con i nuovi bisogni del non profit

Responsabilità Sociale di impresa
avviate iniziative per promuovere il volontariato di impresa e la sensibilità alla RSI

Presenza sul territorio
incrementati gli incontri sul territorio per presentare i servizi CSV e i contatti con le amministrazioni locali

Volontariato europeo
conseguito accreditamento in accoglienza e avviata selezione di giovani per esperienza presso CSV

1.Il Governo del CSV

Il governo e la struttura

La compagine sociale. Ente gestore del CSV è la Federazione del Volontariato di Verona ONLUS, organismo di coordinamento provinciale, che opera dal 1997. Nell'anno 2001 la Federazione ha provveduto a dotarsi di uno Statuto e dal 21 febbraio 2003 è iscritta al Registro Regionale del Volontariato quale organizzazione di II livello, con l'attribuzione del codice VR0619. La Federazione ha rinnovato nel 2009 lo statuto e con l'occasione ha rinnovato le adesioni. Il 16.03.2010 la Regione Veneto ha iscritto la Federazione tra gli enti **con personalità giuridica di diritto privato**. Al 31.12.2014 risultano aderenti alla Federazione 255 OdV su 435 iscritte al Registro Regionale del Volontariato nella provincia di Verona.

Obiettivi delle OdV	Aderenti Federazione		Iscritte totali al R.R	
Protezione civile e soccorso	16	3,8%	44	10,4%
Tutela dell'ambiente e dei beni culturali	21	4,9%	34	8,0%
Socio Sanitario	101	23,8%	152	35,8%
Sociale	117	27,5%	205	45,9%
Totale	**255**	**58,60%**	**435**	**100,0%**

Percentuale di OdV aderenti alla Federazione del Volontariato di Verona Onlus 58,62%

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

Assemblea

Unica seduta ordinaria del 28 aprile 2014
per approvazione bilancio preventivo 2014 e consuntivo 2013

Consiglio direttivo

12 incontri nelle seguenti date: 7/1- 4/2 - 7/3 -24/3 - 10/4 - 29/5 - 16/6 - 5/8 - 15/9 - 30/10 - 18/11 - 16/12

Comitato di controllo

3 incontri nelle seguenti date: 24/1 - 18/3 - 3/11

Presidente

l'impegno della Presidenza comprende molteplici attività di rappresentanza e partecipazione ad attività di coordinamento interno ed esterno al CSV. I dati principali sugli interventi della Presidente sono riportati nella tabella successiva

Cosa sono Centri di Servizio per il Volontariato

I CSV sono voluti dalla **legge quadro sul Volontariato 266/91** il cui articolo 12 ne individua lo scopo essenziale «a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività». I loro compiti sono stati precisati dall'art. 4 del Decreto Ministeriale dell'ottobre 1997, secondo cui i CSV «erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle OdV iscritte e non iscritte nei registri regionali. In particolare:
approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato ed il rafforzamento di quelle esistenti;
offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato; offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale».

I principi del CSV di Verona

L'attività del CSV di Verona è fondata sui seguenti principi:
il CSV si impegna a intrattenere rapporti con tutte le organizzazioni con imparzialità ed a garantire **l'uguaglianza** di trattamento nell'offerta dei servizi. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi relativi al sesso, all'etnia, alla religione, alla lingua o alle opinioni politiche;
verranno considerati i suggerimenti e le proposte di tutte le organizzazioni, in coerenza con l'assetto istituzionale prescelto, ovvero la gestione a cura della Federazione del Volontariato di Verona ONLUS, favorendo la partecipazione;
la presenza in diverse aree della provincia per rendere un servizio più vicino ai volontari e rispondere al meglio ai bisogni espressi dal territorio, agevolando inoltre lo sviluppo di processi di partecipazione. Il CSV si impegna a sviluppare la capacità di **leggere le esigenze del territorio** e di rispondere **con azioni idonee** e se necessario con innovazione;
nel perseguire il continuo miglioramento della **qualità e dell'efficienza** dei servizi, dell'economicità e della trasparenza nella gestione.

Impegni di presidenza nel 2014		
N° incontri	Ore	**Tipo attività**
20	100	Incontri di coordinamento CSV regionali del Veneto, incontri con Direttori e presidenti CSV del Veneto
8	24	Incontri con CO.GE Veneto
23	46	Incontri con associazioni presso sedi, assemblee su territorio
19	38	Incontri con enti pubblici
7	70	Incontri presso CSV net a Roma
20	40	Incontri di progettazione di rete (Stacco, LPU, UEPE, AVIS)
16	32	Conferenze stampa, interviste
16	48	Partecipazione a convegni organizzati da CSV e associazioni
Valore complessivo ore di presenza del presidente 398		

(confrontare al capitolo 11 partecipazione delle ore di Governance al valore prodotto.

Assemblea dei Soci

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

Consiglio Direttivo

- dura in carica tre anni ed è composto da sette membri di cui uno nominato dal Comitato di Gestione (ai sensi art. 2 del D.M. 21/11/91) e gli altri sei nominati dalla Federazione (4 consiglieri del Consiglio direttivo della Federazione e due di nomina).

Organo di Controllo

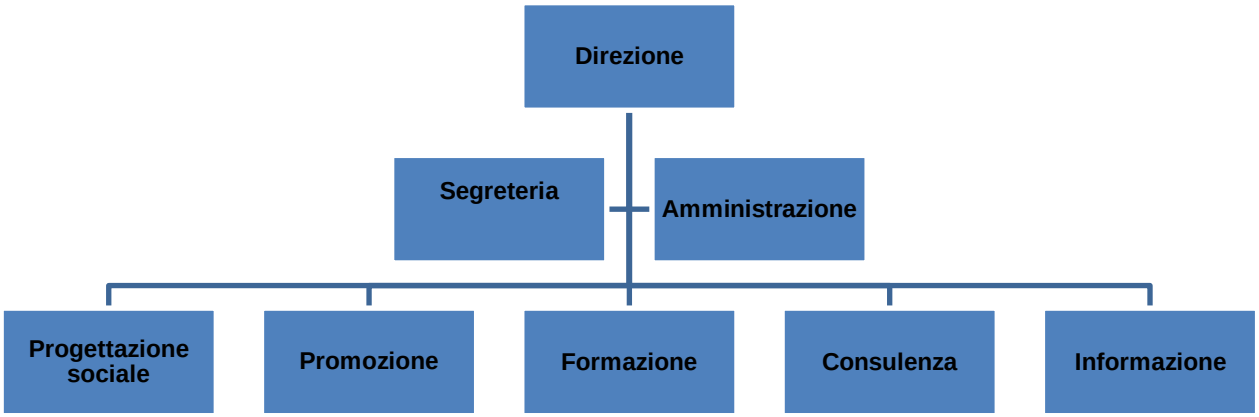
- è formato da persone alle quali è richiesta un'adeguata professionalità in ambito amministrativo/contabile con esperienza in materia di solidarietà e volontariato ed è così composto: un membro nominato dal Comitato di Gestione ai sensi dell'art.2 del D.M. 21/11/91; un membro nominato dalla Federazione del Volontariato di Verona; un membro nominato dall'Amministrazione provinciale competente per territorio. Il Presidente è nominato dagli stessi componenti al proprio interno.

Componenti Consiglio Direttivo – triennio 2012-2015	
Chiara Tommasini	Presidente
Poli Gabriella	Vicepresidente
Marika Ambrosi	Tesoriere
Stefano Costa	Consigliere
Elisabetta Bonagiunti	Consigliere (nominata dalla Federazione del Volontariato di Verona Onlus)
Nereo Marchi	Consigliere (nominato dalla Federazione del Volontariato di Verona Onlus)
Marta Cenzi	Consigliere (nominata da Comitato di Gestione del Veneto)

Componenti Comitato di Controllo - triennio 2012-2015	
Paola Poli	Presidente (nominata dalla Federazione del Volontariato di Verona Onlus)
Riccardo Zuffa	Membro (nominato dal CO.GE. Veneto)
Gilberto Corazza	Membro (nominato dalla Provincia di Verona)

La struttura organizzativa e le risorse umane

Per la gestione dei programmi, il CSV ha proseguito nella linea stabilita dalla costituzione che prevede un apparato leggero e professionalmente in grado di raggiungere gli obiettivi prefissati affiancato da volontari che ricoprono il ruolo di *governance* e collaborano alle principali iniziative.
E' stato definito un organigramma funzionale costituito da 7 dipendenti e un direttore part time con contratto di libera professione (lavoro autonomo).



Per alcune tematiche specifiche ci si è avvalsi di professionisti nella consulenza fiscale, del lavoro e per servizi legati alla manutenzione informatica.
L'attuale organico del CSV di Verona è costituito da n. 6,31 operatori (calcolato sui tempi pieni) pari a 0,68 operatore ogni 100.000 abitanti.

La dimensione regionale dei CSV del Veneto

I CSV del Veneto sono riuniti nel coordinamento veneto dei CSV, semestralmente un CSV fa da coordinatore. Da settembre 2013 a aprile 2014 è stato il CSV di Vicenza a fare da coordinatore, da maggio 2014 a dicembre 2014 il CSV di Padova, da gennaio 2015 è il CSV di Verona il coordinatore

Oltre all'attività di coordinamento si segnalano nel 2014:

- Corsi di formazione per il personale amministrativo sul sistema Sic et Simpliciter che ha permesso una riclassificazione delle attività dei CSV
- Corsi di formazione per operatori sul servizio civile e Erasmus +
- **www.csvveneto.org**: Il progetto, voluto dai CSV del Veneto e realizzato dal CSV Padova con il supporto informatico della Provincia di Padova, si pone nell'ottica di miglioramento dei servizi offerti alle associazioni e al territorio. Il portale, e in particolare la mappa, vuole essere uno strumento utile per i cittadini, per reperire con facilità le associazioni e gli altri enti del privato sociale e conoscere i servizi offerti; le organizzazioni, al fine di condividere le conoscenze e i progetti attivi e creare una rete operativa di collegamento; le istituzioni, per poter conoscere le realtà del Terzo Settore dell'intera regione, conoscere i servizi offerti e favorire il coordinamento. La banca dati regionale ha oltre 4600 realtà censite tra organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale e cooperative sociali.
- Protocollo d'intesa con Università Cà Foscari di Venezia

La dimensione nazionale dei CSV

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: Newletter quindicinale, Circolare, Formazione e Pacchetto comunicazione.

Alla luce della sperimentazione in corso di realizzazione con il Coordinamento Regionale dei CSV del Veneto, CSVnet mette a disposizione il nuovo servizio di **Media Monitoring** attraverso l'accesso esclusivo e riservato ad un portale regionale telematico. Il servizio è pensato prioritariamente, ma non solo, come strumento "ad hoc" per i contesti regionali dove operano più CSV e consiste in una **rassegna stampa quotidiana delle principali testate** cartacee locali e rassegna stampa delle testate Web (attivo 24 ore su 24, 365 giorni all'anno).

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

I CSV del Veneto sono stati istituiti ai sensi **Legge Regionale 40/1993**, nella quale è indicato:

Art. 14 - Centri di servizio

1. I CSV sono istituiti nella Regione del Veneto ai sensi della legge 11 agosto 1991, n. 266.
2. Il Comitato di Gestione del Fondo speciale di cui alla legge 11 agosto 1991, n. 266, istituisce i Centri di Servizio per il Volontariato nella Regione del Veneto e determina contestualmente la durata della relativa gestione, sulla base dei criteri e con le modalità stabiliti dal decreto del Ministro del tesoro 8 ottobre 1997, nonché in conformità alle disposizioni della presente legge ed alle direttive emanate dalla Giunta regionale.
3. Nell'istituzione dei centri di servizio, al fine di favorire un omogeneo sviluppo territoriale delle attività del volontariato, il Comitato di Gestione opera in armonia con gli indirizzi programmatici adottati dalla Giunta regionale sulla base di accordi con le province, con i comuni, con i rappresentanti degli enti e delle casse di cui al decreto del Ministro del tesoro 8 ottobre 1997, uno per ciascun ente e cassa e, con rappresentanti del mondo del volontariato, uno per provincia, designati dalla conferenza regionale del volontariato di cui all'articolo 7.

Art. 14 bis - Compiti dei centri di servizio

1. I centri di servizio svolgono i seguenti compiti:

a. approntano strumenti ed iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato ed il rafforzamento di quelle esistenti;
b. offrono consulenza ed assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
c. assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad OdV;
d. offrono informazioni, notizie, documentazioni e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale;
e. forniscono direttamente o indirettamente alle organizzazioni di volontariato servizi e prestazioni contenuti in specifici progetti, organicamente formulati, promossi dalle medesime organizzazioni ed approvati dal Comitato di Gestione in sede di riparto delle somme di cui alla lettera e) del comma 6 dell'articolo 2 del decreto del Ministro del tesoro 8 ottobre 1997.

- **Software gestionale di contabilità e controllo di gestione Sic et Simpliciter**: Il servizio permette ai CSV di usufruire gratuitamente del software Sic et Simpliciter, l'applicativo gestionale composto dal modulo "Contabilità" e dal modulo "Gestionale", creato appositamente per i CSV. Le funzioni implementate permettono la gestione razionale delle principali problematiche legate agli aspetti amministrativi e contabili dei CSV.
- **Webinar** (seminario on line): nel 2014 **18** CSV hanno aderito al servizio Webinar e hanno organizzato **19** seminari on line (per complessive 38 ore) a beneficio delle associazioni del proprio territorio.
- **FAD Formazione a distanza:** Sono **19** i \CSV che nel 2014 hanno sfruttato le potenzialità della Piattaforma 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. CSVnet offre ai CSV soci la possibilità di usufruire di uno Spazio FAD dedicato e, attraverso un percorso personalizzato di accompagnamento e formazione, trasferisce agli operatori le competenze necessarie per gestire in piena autonomia i corsi di formazione on line, i gruppi, le community e l'attivazione di strumenti di accompagnamento a distanza.

2. Le risorse economiche

I proventi del CSV

Per il 2014 il CSV 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 il CSV ha utilizzato fondi per euro 670.782,34 di cui euro 507.939,36 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 2014 consuntivo).

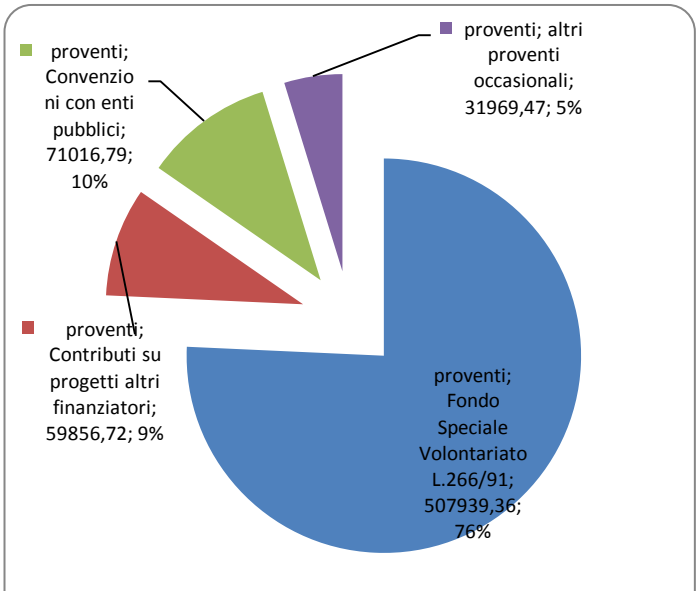


Figura 1: andamento proventi CSV 2014 per provenienza

Provenienza fonti del CSV – bilancio 2014

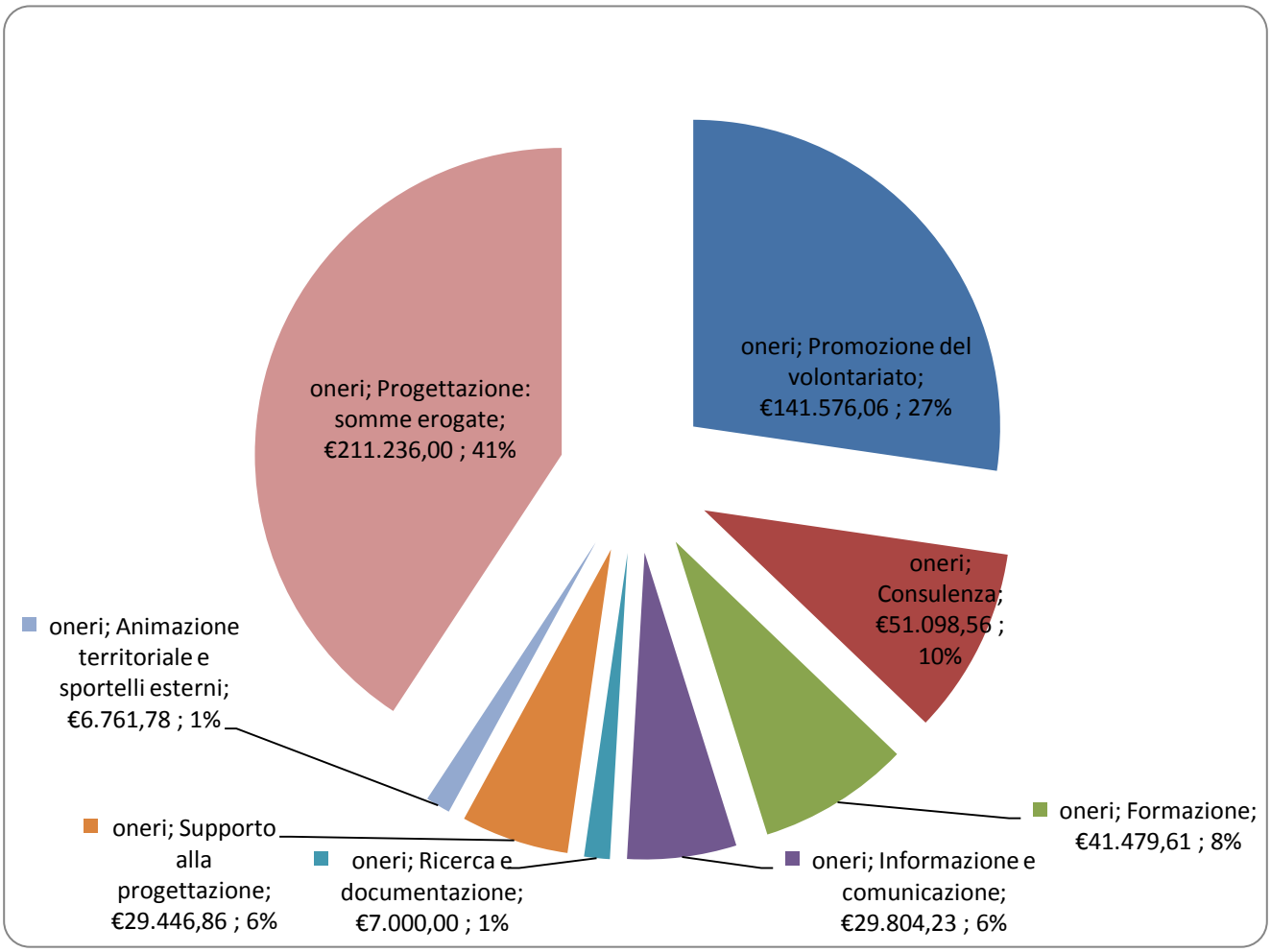
Fonte del provento	Importo
Fondo Speciale Volontariato L.266/91	507.939,36
Contributi su progetti altri finanziatori	59.856,72
Convenzioni con enti pubblici	71.016,79
Altri proventi occasionali	31.969,47
Totale proventi anno 2014	670.782,34

Gli oneri del CSV

Gli oneri per sostenere le attività del CSV sono stati nel complesso euro **636.177,47** tra oneri generali di euro **117.774,37** e oneri delle singole aree di attività per euro **518.403,10. Dal confronto fra proventi e oneri emerge un avanzo di euro 34.604,87.** Somma quest'ultima derivante dalla gestione dei fondi extra Fondo Speciale per il Volontariato, la cui destinazione come indicato nella relazione al bilancio sarà ad incremento delle riserve vincolate alla gestione e quindi reimpiegate completamente nella gestione. Qui di seguito è possibile passare in rassegna i costi di ogni singola area di servizio del CSV.

Oneri del CSV per destinazione – bilancio 2014

Fonte del provento	Importo
Promozione del volontariato	141.576,06
Consulenza	51.098,56
Formazione	41.479,61
Informazione e comunicazione	29.804,23
Ricerca e documentazione	7.000,00
Supporto alla progettazione	29.446,86
Animazione territoriale e sportelli esterni	6.761,78
Progettazione: somme erogate	211.236,00
Totale oneri per destinazione servizi 2014	518.403,10
Oneri generali per la gestione della struttura	**117.774,37**
Totale oneri	**636.177,47**



3. Promozione del volontariato

La riorganizzazione dell'area "promozione del volontariato"

A partire dal 2014 la suddivisione delle aree di servizi erogate è stata adeguata allo stile e indirizzo nazionale dei CSV italiani. L'area della "promozione al volontariato" è quella che maggiormente ha risentito del cambiamento, diventando un contenitore importante di una serie molto ampia di servizi rivolti al mondo associativo e alla cittadinanza. Trovano cosi posto in quest'area: i servizi per i giovani, i percorsi di giustizia riparativa, il sostegno ai progetti in rete tra associazioni, la responsabilità sociale di impresa, l'animazione nelle scuole di ogni ordine e grado, le esperienze di tirocinio e stage, la festa del volontariato, le attività di raccolta di beni nuovi e usati.

Insomma una vasta gamma di proposte che ha assorbito una fetta consistente delle risorse disponibili (come peraltro previsto dal budget dell'anno).

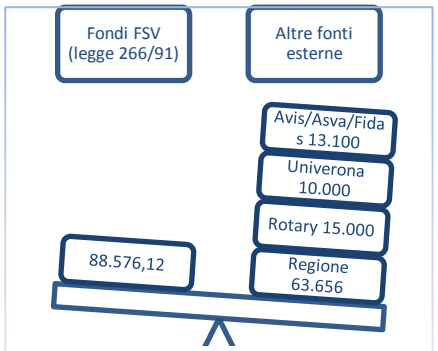


Figura 2: schema fonti di finanziamento "Promozione al volontariato" messe a budget nel 2014.

Nel complesso il settore ha assorbito il 16% delle risorse disponibili per complessivi euro 190.332,12. Onere coperto in buona parte anche da fonti esterne al CSV.

Nelle pagine successive sarà possibile approfondire le principali iniziative suddivise per tiplogia.

Promozione al volontariato 2014: un percorso di innovazione

Il lavoro riorganizzativo avviato nel 2014 troverà un più significativo compimento nel 2015. Qui di seguito le azioni di rinnovamento attivate:

Formazione del personale interno

- E' stato avviato un percorso di aggiornamento degli operatori

Sperimentazione ruoli di capofila nel progetti di rete

- Il CSV ha assunto in almeno due progetti di promozione il ruolo di coordinamento, in particolare per il trasporto sociale, cosiddetto "Stacco", sostenuto dalla Regione Veneto e per il "Punto prelievo sangue" di Legnago (VR)

la ricerca di fonti di finanziamento esterne ai fondi Legge 266/91

- Nel 2014 sono cresciute sensibilmente le fonti di finanziamento esterne grazie ad un maggior dialogo di progettazione con enti pubblici e privati

Le novità 2014 dell'area PROMOZIONE

Il 2014 si caratterizza per la partenza di nuovi progetti, la conclusione di altre iniziative attivate negli anni precedenti e la crescita di servizi già esistenti.

- ✓ **Giustizia riparativa**: continua l'impegno per la gestione dei lavori di pubblica utilità e per nuovi progetti legati alla collaborazione con UEPE (cfr. pag. 17).
- ✓ **GECS - Giovani e competenze Sociali:** è stato approvato a novembre 2014 e confinanziato da parte di Fondazione Cariverona un progetto che consente a 11 giovani di fare esperienze concrete di lavoro per 10 mesi alternandosi tra OdV e cooperative sociali per fare crescere le competenze professionali e avrà piena realizzazione nel 2015.
- ✓ **Scuola e Volontariato:** un nuovo sistema di coordinamento e gestione dei percorsi di sensibilizzazione al volontariato per i ragazzi nelle scuole (cfr. pag. 13).
- ✓ **E' giunto a conclusione il progetto "Stacco" per la zona ULSS21 di Legnago.** Un progetto avviato nel 2012 sostenuto da Regione Veneto, coordinato da CSV Verona e con il coinvolgimento di un buon numero di OdV per il sostegno del trasporto sociale (cfr. pag. 19).
- ✓ **Stacco sostegno Rotary.** Il Rotary di Verona ha sostenuto la continuazione del progetto "Stacco" di cui sopra assicurando un ulteriore finanziamento di euro 15.000 (cfr. pag. 19).
- ✓ **Banco Aziende Solidali.** E' stato messo in campo il database del Banco Aziende Solidali per gestire la domanda e offerta di beni a vantaggio delle fasce deboli ((cfr. pag. 20).
- ✓ **EXPO 2015.** Con gli ultimi mesi dell'anno sono stati anche avviati i colloqui per i cittadini volontari che intendono partecipare all'EXPO 2015 con incarichi di accoglienza e assistenza ai visitatori. Sono oltre 40 i colloqui di selezione, evidenziando la crescita l'interesse per il volontariato episodico.

○ PROMOZIONE: 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 (SVE). Qui di seguito una analisi dei due ambiti di intervento.

Volo tra in banchi

E' un progetto nuovo, gestito dall'ufficio giovani del CSV. **"VOLO TRA I BANCHI – Il volontariato come risorsa educativa per andare lontano"**. Si tratta di un potenziamento e di una messa in rete delle attività che le associazioni svolgono all'interno della scuola, di qualsiasi ordine e grado. **Ad oggi hanno aderito circa 23 associazioni** che hanno dato la propria disponibilità ad incontrare gli studenti in attività laboratoriali e sono state individuate alcune tematiche guida

In questo schema i principali risultati aggiornati al 31 dicembre 2014

Figura 3: indicatori di risultato del progetto "Volo tra i banchi nel 2014

Esperienze di volontariato giovanile

Il Centro Servizio per il Volontariato anche per il 2014 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

Le novità per il mondo giovanile

A cura di Silvia Sartori
Responsabile Area promozione

Se il Centro di Servizio per il volontariato ha sempre ricoperto un ruolo importante nella ricerca di percorsi di opportunità per i giovani del territorio, non può venir meno, in questo periodo, un rinnovato impegno per promuovere progetti nuovi e innovativi. Lo sportello informativo e il Servizio Civile rappresentano da anni un punto di riferimento per i giovani e per le organizzazioni che attraverso il lavoro del CSV possono incontrarsi in percorsi formativi sul territorio e a stretto contatto con i bisogni e le necessità della propria comunità. **Ma il CSV si è anche reso conto che sempre di più la richiesta dei giovani è quella di tentare strade nuove, fuori dai confini e verso obiettivi personali e professionali.** In questo senso il CSV ha potenziato le attività nel campo dello SVE, anche se è pur vero che devono adeguarsi le modalità di interazione tra organizzazioni, territorio e giovani. **Compito del CSV e suo impegno per il futuro è quello di cogliere l'opportunità di un servizio per i giovani pensati non solo come una risorsa per il volontariato e non più come un soggetto esclusivamente da formare e preparare al futuro**, ma piuttosto come una attore fondamentale per rinnovare e moltiplicare le esperienze sul territorio, un partner attivo per la realizzazione di progetti e start up, un indicatore della effettiva efficacia delle azioni e un attivatore di cambiamento all'interno delle Organizzazioni di Volontariato.

enti che lavorano assieme per promuovere e valorizzare il Servizio Civile e per creare una rete di enti di tutto il territorio Veneto per realizzare iniziative.
Il CSV di Verona, nel 2014, ha dato la possibilità a più di 20 giovani di vivere l'esperienza del Servizio Civile, garantendo loro un supporto formativo che gli permettesse di arricchire ulteriormente il loro percorso e che potesse essergli utile per il mondo del lavoro, basti pensare ai corsi sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e sul primo soccorso.

Gli accreditamenti dell'ente gestore CSV nell'area del volontariato internazionale
La Federazione del Volontariato di Verona ONLUS è accreditata dal 2007 all'invio e al coordinamento per il **Servizio di Volontariato Europeo**, e da allora sono stati inviati più di 30 giovani grazie al precedente programma europeo Gioventù in Azione e all'attuale programma Erasmus+. Mensilmente il Centro Servizio per il Volontariato organizza degli incontri informativi nei quali ai partecipanti viene spiegato in che cosa consiste il Servizio Volontario e come possono fare per parteciparvi.
Dal 2014 la Federazione ha deciso di accreditarsi anche come ente di accoglienza, ottenendo un finanziamento dall'Agenzia Nazionale per i giovani per poter accogliere, a partire da Aprile 2015, un volontario europeo.

Nel 2014 il CSV ha elaborato **7** nuovi progetti di servizio civile nazionale per le associazioni di volontariato accreditate per l'accoglienza di giovani in servizio. Questi progetti nel 2015 daranno la possibilità a **42 ragazzi** di poter intraprendere questo percorso, i campi in cui i giovani potranno operare saranno diversi dall'ambiente, disabilità, minori, educazione, disagio adulto e al settore socio-sanitario, coinvolgendo circa 30 associazioni

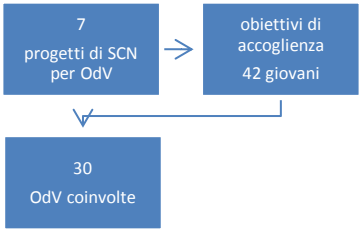


Figura 4: i dati sul servizio civile nazionale 2014

Altre associazioni aderenti alla Federazione del Volontariato di Verona stanno decidendo di intraprendere questa strada e di accreditarsi per accogliere giovani volontari europei,
per il 2015 l'obiettivo è accreditare tutte le associazioni interessate e successivamente accompagnarle nella presentazione e realizzazione dei progetti da presentare all'Agenzia Nazionale per i Giovani.

Infoday sul progetto Erasmus plus. Nel Novembre 2014, in collaborazione con l'Agenzia Nazionale, è stato organizzato un Infoday sul programma Erasmus+ nel quale è stata data la possibilità alla cittadinanza di riceve informazioni sui progetti previsti dal programma e sulle modalità di partecipazioni. All'evento hanno partecipato più di 50 persone, tra esperti del settore, impiegati pubblici e associazioni, dimostrando così l'interesse del territorio nei confronti di queste tematiche.

Tirocini e stage. La Federazione del Volontariato di Verona, ente gestore del CSV, ha attivato con l'Università di Verona, e non solo, delle convenzioni che permettono di ospitare come **tirocinanti o in stage** studenti della facoltà di Lettere e Filosofia, Lingue e Letteratura straniera, Scienze della Formazione e Giurisprudenza. La Federazione, per favorire le Odv che non possiedono al loro interno personale dipendente, requisito essenziale per poter accogliere tirocinanti presso le proprie sedi, 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. La recente normativa in materia di tirocini universitari e non, stabilisce il numero massimo di tirocinanti ospitabili presso un'associazione/azienda che viene calcolato in base al numero di dipendenti che essa possiede, per la Federazione a riguardo non è possibile attivare più di due tirocini per volta; nonostante questo limite si è sempre cercato di dare a tutti i giovani che ne facessero richiesta questa possibilità, calendarizzando le richieste in base anche alle disponibilità delle associazioni coinvolte.
A partire dal 2015 la Federazione del Volontariato stipulerà una convenzione anche con l'Università Ca' Foscari di Venezia per l'attivazione di un tirocinio post laurea presso l'associazione ACISJF Associazione Cattolica Internazionale al Servizio della Giovane.

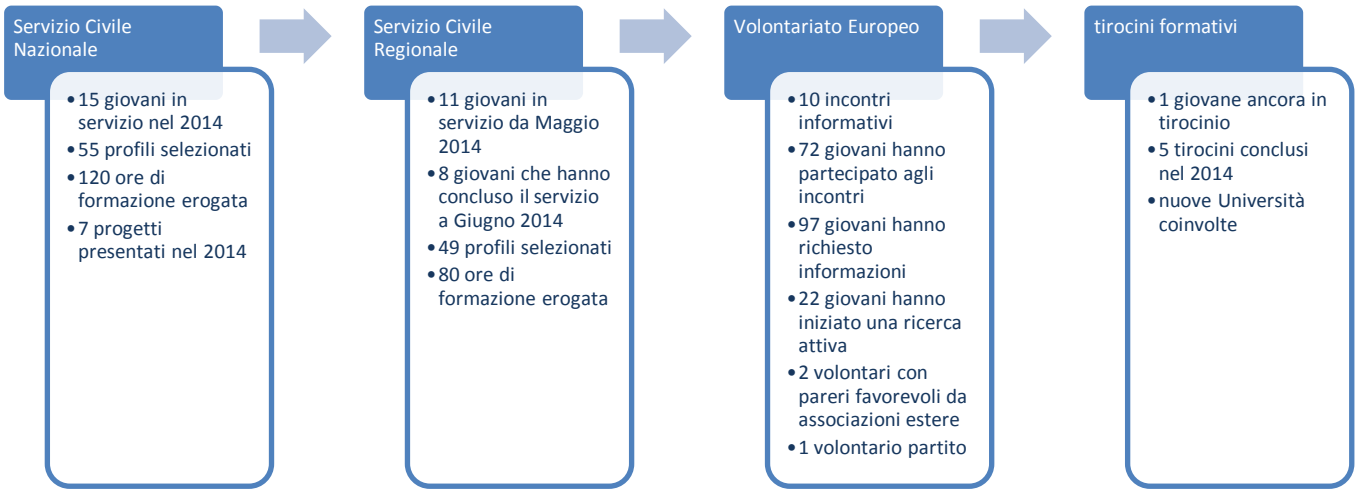


Figura 5: tabella andamento 2014 servizi per i giovani

Indicatori di valore aggiunto generato sul territorio 2014

Obiettivo	Indicatore	Risultato raggiunto	Obiettivo 2015
Crescita sensibilità alla dimensione internazionale del volontariato	N° giovani di Verona "partiti" per attività SVE	1	4/5
Aumento dei ragazzi nelle scuole coinvolti in attività di volontariato	N° ragazzi che hanno usufruito del Libretto del Volontariato		
Utilizzo del volontariato come crescita delle competenze ad uso mondo lavoro	N° di ragazzi scuola superiore in stage nel volontariato	0	1
Crescita della partecipazione giovanile al mondo del volontariato	N° ragazzi in SC che sono rimasti come volontari presso le loro associazioni	6	10

○ PROMOZIONE: Festa del Volontariato

Anche per la Festa del Volontariato di Verona è arrivato un logo ufficiale. A partire dal 2014 è presente un logo "ufficiale" della Festa del Volontariato. Un passaggio di comunicazione importante: significa identificare la festa, riconoscerla non appena escono i manifesti.

Giunta alla sua 14° edizione la manifestazione mantiene ancora tutta la sua forza di incontro con il territorio. 80 le associazioni in piazza, tutte iscritte al registro del volontariato. Piazza Bra è una cornice ideale che consente di dare visibilità a tante piccole realtà.

I giochi, le bancarelle solidali, i flashmob, le simulazioni di soccorso e l'artigianato solidale hanno reso piacevole e accogliente l'evento del 28 settembre 2014.

Figura 6: Flashmob dei giovani domenica 28 settembre 2014

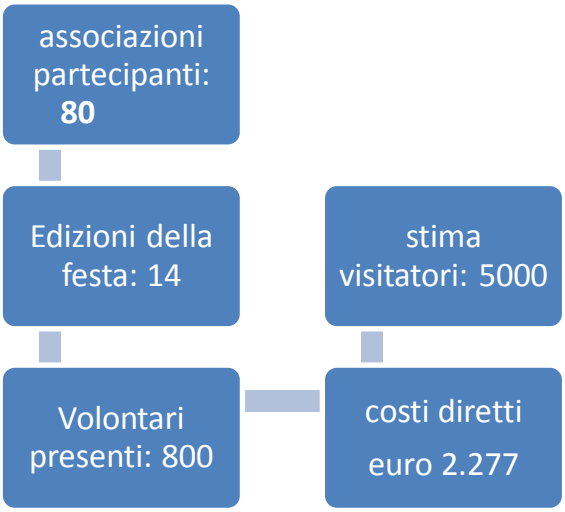


Figura 7: la festa 2014 in numeri

Intervista a Daria Rossi
Coordinatrice
Festa del Volontariato

Da quanti anni si fa la festa del Volontariato?
Il tempo passa veramente veloce, quella del 2014 è stata la 14° edizione. Gli esordi sono stati all'Arsenale. Soprattutto all'inizio è stato importante per dare visibilità al CSV, una realtà che in quegli anni muoveva i suoi primi passi ed era sconosciuto.

Come si è evoluta in questi anni?
Le prime edizioni della festa coinvolgevano una decina di associazioni. Oggi, a distanza di anni, portiamo in piazza 80 stands in rappresentanza di altrettante associazioni. L'evento della festa è conosciuto e consolidato sul territorio.
Le richieste di partecipazione aumentano ogni anno anche da parte di enti non profit diversi dalle OdV. Il CSV tuttavia promuove la festa per il volontariato iscritto al Registro Regionale. Non c'è quindi possibilità di partecipazione per altri enti non profit.
Importante anche il coinvolgimento di altre istituzioni come sostenitori della festa: il Comune di Verona, il Banco Popolare di Verona.

Quale è il senso che ha questo evento per il volontariato veronese?
A distanza di anni dal suo avvio, possiamo dire che continua ad avere senso per i volontari e le loro associazioni. Un momento dedicato a loro per presentarsi in una giornata a loro dedicata proprio al centro di quel territorio per il quale silenziosamente lavorano tutto l'anno.

○ PROMOZIONE: Giustizia riparativa

Un servizio in grande evoluzione

Come anticipato nelle pagine precedenti si evidenzia la crescita di questo tipo di attività. Il cammino legislativo italiano procede sempre di più nella direzione, peraltro sollecitata dall'Unione Europea, di proporre anche tempi e proposte di servizio alternativo al carcere, laddove possibile. Il CSV di Verona si è quindi mosso gradualmente su questa strada raccogliendo le richieste istituzionali provenienti principalmente dal Tribunale di Verona.

Il 2014 ha consentito di strutturare ulteriormente questo impegno. Vediamo in sintesi i fatti più importanti dell'anno e i dati numerici sui servizi attivati.

La giustizia riparativa è un ambito in continua evoluzione, nel quale il volontariato gioca un ruolo davvero essenziale, sia da un punto di vista numerico che da un punto di vista di qualità dell'esperienza vissuta. Attività socialmente utili svolte in organizzazioni di volontariato aumentano il senso di appartenenza ad 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.

Giustizia riparativa: un volano di cittadinanza attiva

Andamento gestione Lavori pubblica utilità

	2011-2012	2013	2014
Persone accolte	96	131	185
Servizio concluso	53	71	139
Ore di servizio	7.287	8.896	13.085

La convenzione sul Lavoro di Pubblica Utilità

Anno	OdV coinvolte	Posti disponibili
2011	11	14
2012	15	39
2013	17	64
2014	20	82

Altre attività di giustizia nel riparativa

	2014
Messa alla prova	16
Affidamento in prova al servizio sociale	5
Tirocini formativi – progetto Esodo	4

Un servizio in crescita

GIUSTIZIA RIPARATIVA

A cura di Irene Magri
Responsabile percorsi di Giustizia riparativa del CSV di Verona

Il 2014 è stato un anno molto intenso di attività nell'ambito della giustizia riparativa, grazie anche alle novità introdotte dalla legge n. 67/2014 sulla messa alla prova.

L'attività del CSV di Verona, nel rispondere in modo sinergico a queste nuove richieste, sarà ancor più sollecitata sia dal punto di vista numerico che da quello delle relazioni sociali, con istituzioni e organizzazioni del terzo settore coinvolte in primis.

Nel 2015, oltre ad una prosecuzione dell'ormai "ordinaria" attività di inserimento per i Lavoratori di Pubblica Utilità, si avvieranno numerosi inserimenti per la messa alla prova, ma anche di affidamenti in prova al servizio sociale. Si intraprenderanno, inoltre, percorsi di studio per l'inserimento di persone sottoposte a regime carcerario, ma che possono beneficiare dell'art. 21 O.P. sulla prestazione di attività esterna all'istituto penitenziario.

Un quadro, dunque, complesso, nel quale il CSV di Verona ha deciso di investire, non solo risorse economiche, ma soprattutto risorse umane coinvolgendo, in un'ottica di collaborazione efficace, le istituzioni e le organizzazioni del terzo settore (di volontariato, ma anche cooperative sociali e fondazioni) al fine di creare modalità di lavoro efficienti e buone prassi spendibili e applicabili alle varie realtà della giustizia riparativa e non solo.

Un'attenzione particolare verrà, infine, dedicata alla promozione e alla sensibilizzazione della società civile sul tema delle pene alternative.

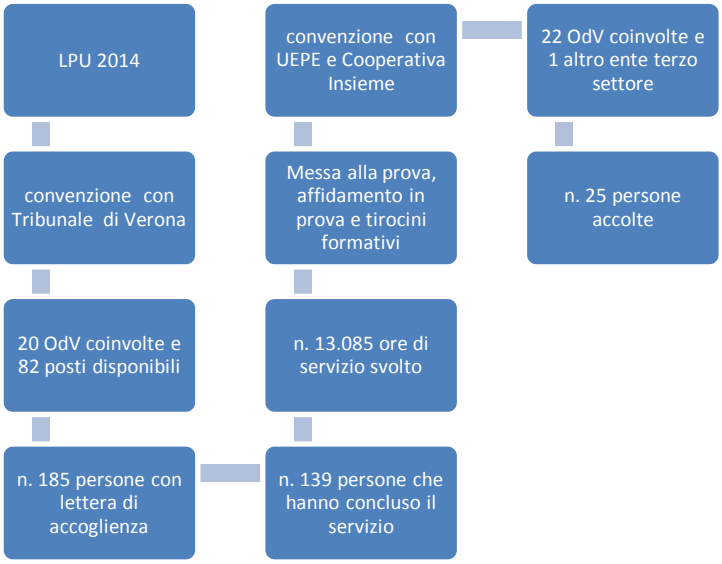


Figura 8: indicatori di risultato gestione CSV nei servizi di giustizia riparativa

Indicatori di valore aggiunto generato sul territorio

Obiettivo	Indicatore	Risultato raggiunto	Obiettivi 2015
Crescita delle rete di rapporti sul tema della giustizia riparativa	N° convenzioni stipulate	2	3
	N° professionisti coinvolti	40	50
	(avvocati)	1	3
	N° cooperative sociali	1	2
	N° istituzioni	4	5
Crescita conoscenza sul tema	Pubblicazioni realizzate	1	2
Capacità di lavoro in rete	N° di imprese sociali con cui si collabora		
	N° organizzazioni non profit coinvolte	24	30
Sviluppo del volontariato	n. persone che sono rimaste come volontari	37	45

○ PROMOZIONE: Trasporti sociali

A maggio 2014 si sono concluse le attività di Stacco, Servizio Trasporto e Accompagnamento, relative al progetto che si è avvalso del contributo di Regione Veneto, sul bando volontariato 2012.

Il progetto, avviato a fine 2012 e proseguito nel 2013 ha previsto l'espansione del servizio sul Territorio dell'ULSS 21 che, all' origine di questo progetto, vedeva già una presenza organica del servizio a Sorgà e Legnago. Nei comuni di Concamarise e Gazzo Veronese il servizio è stato strutturato, ed è iniziato in accordo con l'ente pubblico Comuni; grazie al progetto regionale sono stati inseriti nella rete STACCO.

I servizi sostenuti da progetto nel biennio 2012-2014:

I servizi sostenuti da progetto nel biennio 2012-2014:

	Richieste	Servizi	Km	Persone
TOTALI	3544	3304	108371	923
MEDIA MENSILE	208	194	6374	54

Il contributo dei Rotary. A fine 2013, i Rotary Club di Verona e provincia hanno deciso di supportare le attività di progetto a seguito della presentazione di una progettualità che comprendesse attività su tutto il territorio veronese per il consolidamento dei servizi e del supporto per gli anziani, formazione per i volontari, miglioramento nella gestione del contatto con gli utenti, sviluppo della comunicazione. Sostenendo il servizio STACCO per l'anno 2014, si è contribuito, in ambito locale, a supportare un numero maggiore di anziani nel servizio di mobilità necessaria per accedere ai Servizi Sanitari Locali, contribuendo nel contempo a supportare quelle Associazioni che già operano per diminuire lo stato di precarietà di soggetti coinvolti in potenziali "povertà emergenti".

Sintesi per aspetti essenziali

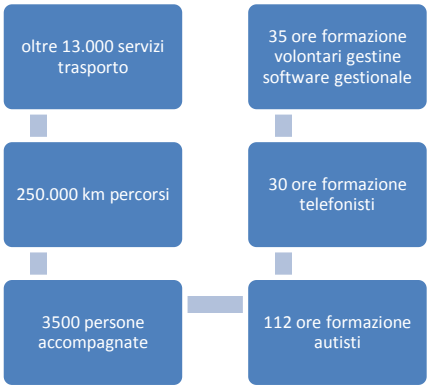


Figura 9: indicatori di gestione del servizio

Il progetto STACCO – ULSS21

A cura di Davide Continati
Referente di progetto

Il servizio STACCO consiste nel trasporto e accompagnamento dell'utente da parte di volontari delle OdV presso le strutture mediche e socio-sanitarie del territorio al fine di effettuare visite mediche, esami e controlli. Il servizio è attivo dalle ore 7 alle ore 19.00 tutti i giorni, esclusa la domenica. Il servizio è rivolto a tutte le persone che ne fanno richiesta, con una particolare attenzione per le persone anziane, che riscontrano difficoltà nella deambulazione e non sono del tutto autonome. Hanno diritto alla prestazione tutti coloro che hanno compiuto il 65° anno d'età.

Nel progetto sono state coinvolte le seguenti Associazioni di volontariato: *AUSER Volontariato provinciale, Filo d'Argento Legnago, Circolo Auser Sorgà, FEVOSS provinciale e i gruppi FEVOSS di Concamarise e Gazzo Veronese. Inoltre sono state coinvolte anche le APS, Associazioni di Promozione Sociale AUSER "Gente comune" di Legnago e AUSER Casaleone.*

Federazione del Volontariato di Verona Onlus, ente gestore del CSV, era ente capofila del progetto.

Importante è stato nel percorso il coinvolgimento dell'Azienda ULSS 21 di Legnago che ha consentito di coinvolgere il territorio utilizzando il servizio e favorendo L'Azienda Ulss21 è stata poi coinvolta nel convegno finale del 10 maggio 2014 con l'obiettivo di sensibilizzare il gruppo dei Comuni del territorio e gli assistenti sociali. STACCO si inquadra dunque in un contesto di attività di solidarietà sociale e nell'ambito dell'assistenza sociale e socio-sanitaria.

○ PROMOZIONE : Sviluppo di Comunità

Banco aziende solidali

Partito nel 2013 attraverso il finanziamento congiunto del CSV e dell'associazione **Univerona Onlus**, il Banco aziende Solidali si presenta come un tentativo di mettere in dialogo imprese e associazioni per fronteggiare le richieste di **beni no food** destinate alle fasce più deboli del territorio. E' nato così un database su un sito dedicato, una piccola rete di circa 15 associazioni aderenti sotto il coordinamento del CSV. Ad oggi i risultati raggiunti sono i seguenti:

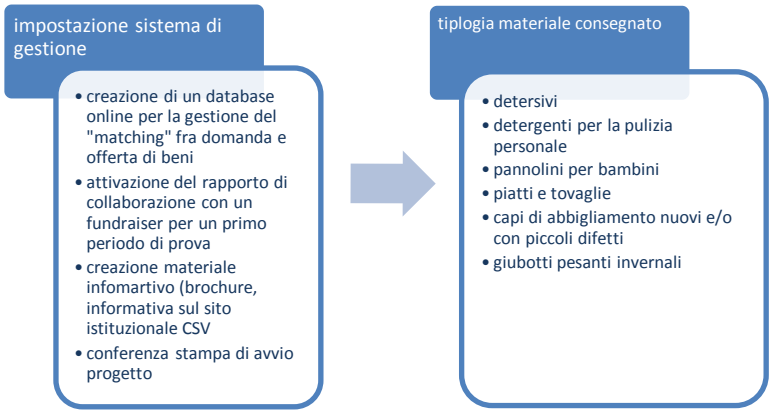


Figura 10: evoluzione del progetto "Banco Aziende Solidali"

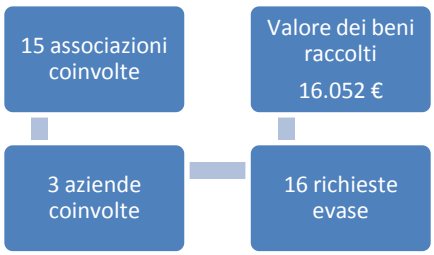


Figura 11: indicatori di risultato 2014 del Banco Aziende Solidali

Responsabilità Sociale di Impresa e Volontariato di impresa

La responsabilità sociale di impresa rientra tra i nuovi progetti dell'area promozione. Per favorirne lo sviluppo sono stati messi a budget 2014 una percentuale di ore dell'ufficio promozione e del lavoro di direzione. I passi si sono orientati in due direzione:

L'avvio di un progetto condiviso con l'Università di Verona (dipartimento psicologia e filosofia) destinato ad indagare l'esperienza del volontariato di impresa. Attualmente si è in attesa di risposta circa

La sperimentazione di nuove aree di intervento sul territorio

a cura di Fabio Fornasini
Direttore CSV

In questa pagina trovano breve presentazione una serie di sperimentazioni che con il 2014 hanno preso avvio. Pur essendo con titoli e ambiti diversi (si spazia infatti da raccolta beni per le fasce deboli, a supporto a reti di associazioni per servizi strutturati a vantaggio della cittadinanza, per arrivare anche al Volontariato di impresa) in realtà sono i primi passi di azioni innovative, legate dal tentativo di allargare le proposte di intervento del CSV.
I cambiamenti nel welfare sociale e nei bisogni del volontariato, hanno interpellato il CSV per comprendere come integrare i servizi istituzionali (formazione, consulenza, etc.) con un vero e proprio ruolo di ***promotore di servizi di comunità.***

Le proposte presentate nella pagina si muovono su due fronti:

- *aprire dialogo con nuovi interlocutori a vantaggio del territorio come le imprese (Banco aziende solidali, Volontariato di impresa):*
- *Sostenere nel loro avvio percorsi innovativi: il punto prelievo ULSS20.*

Il 2014 è trascorso impostando i percorsi.
Non sono percorsi semplici, richiedono un sottile lavoro di tessitura delle reti, di incontri, di dialoghi.
Non meno importante la formazione interna, soprattutto per i servizi che comportano il dialogo con le aziende e con il fundraising.
Si può dire che il 2014 è stato l'anno in cui si sono gettate le basi. Nel 2015 vorremmo raccontare le novità che ne conseguono, in particolare:

- le autonomie raggiunte dalle reti di servizi sostenute in fase d start up,
- i rapporti intessuti con le aziende del territorio.

l'esito del bando universitario per cofinanziare l'iniziativa insieme ai fondi del CSV. Il progetto consentirà di indagare gli effetti sulla vita delle associazioni e del clima aziendale laddove l'esperienza del "volontariato di impresa" mette in contatto profit e non profit.

L'adesione come partner di rete ad un progetto sulla diffusione dei principi della responsabilità sociale di impresa nelle scuole attraverso percorsi formativi. Il bando con capofila CIM&FORM (ente di formazione dell'Associazione Industriali di Verona) lega in un percorso in fase di partenza aziende, istituzioni cittadine come la Camera di Commercio , il CSV

Il punto di prelievo di Legnago

La storia del punto prelievo. A partire dal mese di ottobre del 2012 è attivo presso il Centro Trasfusionale di Legnago (VR) un progetto "pilota" per la gestione del servizio "Ufficio Prenotazione e Chiamata".
Il progetto è stato avviato ed attualmente è gestito dalle seguenti realtà associative della provincia di Verona: **AVIS PROVINCIALE VERONA; FIDAS VERONA; ASFA VERONA. In** caso di particolari esigenze sanitarie, in accordo con i medici, l'Ufficio prenotazione effettua delle chiamate ulteriori ai donatori per sollecitare donazioni di gruppi specifici di sangue. Il servizio si è consolidato e funziona correttamente. Caratteristiche attuali del servizio: sede a Legnago; Gestione su base volontaria (rotazione i circa 20 volontari); servizio diviso in due parti: primo settore: prenotazione (chiamate, ricezione, prenotazioni, etc.) - secondo settore: accoglienza dei donatori al centro trasfusionale compreso il punto di ristoro.

Il punto prenotazione

L'attività si caratterizza come novità nel panorama regionale veneto per la peculiarità della gestione: le prenotazioni (o le chiamate) ai donatori vengono ricevute/effettuate secondo le esigenze del consumo degli emoderivati seguendo una logica di "regolazione del flusso", grazie al sistema di "Prenotazione ed accesso spontaneo".

Il ruolo del CSV nel progetto. Per la gestione del centro di prenotazione a chiamata dato l'incremento di lavoro si è scelto di inserire una figura professionale, per circa 30 ore alla settimana. Una presenza che valorizza il servizio e rende più agevole la costante presenza dei volontari. Alla Federazione del Volontariato è stato richiesto un ruolo di coordinatore di progetto, collaborando con le tre Odv (**AVIS PROVINCIALE VERONA; FIDAS VERONA; ASFA VERONA**) e gestendo la figura professionale per il primo anno di inserimento. In questo modo è stato riconosciuto al CSV un ruolo di promotore di reti e nei percorsi di integrazione di volontariato e presenze professionali. La figura selezionata entrerà in servizio il 1 gennaio 2015.

COLLOQUI PER EXPO 2015 – selezione volontari

Nel mese di settembre abbiamo aderito alla rete di CSV che stanno collaborando nella gestione dei volontari di Expo 2015. Il sistema dei CSV è stato identificato come un interlocutore privilegiato per la gestione del programma "Volontari per Expo", un programma volto a coinvolgere 7.500 cittadini interessati a dedicare al pubblico di Expo 5,5 ore di volontariato al giorno per 15 giorni consecutivi. Nello specifico il servizio richiesto si è focalizzato sulla promozione del volontariato per Expo e sulla gestione dei colloqui con gli aspiranti volontari di Verona e provincia. La promozione è stata realizzata attraverso un articolo sul giornale "L'Arena" e pubblicando sul sito istituzionale il banner EXPO 2015.

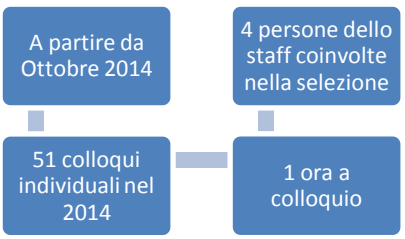


Figura 12: andamento colloqui per volontari EXPO

4. Servizi di Consulenza

I servizi di consulenza erogati

La consulenza e l'affiancamento alla vita delle OdV si è consolidata intorno a due servizi principali:

La consulenza individualizzata e specifica rivolta alle singole associazioni su tematiche di vario tipo. Un servizio che ha coinvolto principalmente le OdV iscritte al registro del Volontariato ma gradualmente sta crescendo anche nei confronti di altre organizzazioni (APS; comuni, enti non commerciali, cooperative). Tra i servizi che consentono ad organizzazioni e 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 concentrano attraverso due percorsi privilegiati:

- **Carte in regola**: un vero e proprio percorso di tutoraggio su tutti gli aspetti gestionali;
- **Merita Fiducia**, percorso 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, offre un primo quadro d'insieme sulla portata del lavoro svolto.

Dati consolidati anno 2014	2014	2013
Consulenze totali	**1250**	**1181**
Di cui alle OdV iscritte	**763**	
Di cui ad altri enti	**487**	
Di cui percorsi di accompagnamento		
Accompagnamenti e invio tramite CSV per iscrizione o rinnovo presso registro regionale (associazioni)	**97**	**198**
Partecipazione ad incontri mensili orientamento (partecipanti singoli)	**127**	**111**

Da evidenziare:

- **Il mantenimento di un elevato numero di consulenze** richiesto al CSV sulle varie tematiche della gestione associativa.
- **La riduzione del servizio di invio delle pratiche** di rinnovo/iscrizione al Registro regionale del volontariato tramite il CSV in quanto le Associazioni, negli anni, hanno acquistato via via una maggior autonomia nella redazione della pratica, fino a pochi anni fa così complessa per la maggior parte delle Associazioni. Ad oggi sussiste ancora chi necessita della redazione dettagliata della pratica, ma

Le novità del settore consulenza nel 2014
a cura di Elena D'Alessandro
responsabile servizi di consulenza del CSV

- **Sportello sicurezza.** Tra i nuovi percorsi di consulenza previsti dagli obiettivi 2014 vi è anche un servizio specializzato di consulenza e affiancamento per le OdV sui temi della sicurezza (D.81/08). Lo sportello è partito ufficialmente il giorno 27 Novembre 2014 e si è pensato di fissare un giovedì mattina (2 ore) come tempo di sportello. Le Associazioni hanno accolto con molto entusiasmo il servizio e tre associazioni hanno usufruito del servizio nel primo mese di attività.
- **La richiesta di accompagnamento verso altre forme di attività.** Nel corso del 2014 sono state richiesta al CSV, oltre alle consuete forme tradizionali di consulenza, anche consulenze più di rappresentanza e accompagnamento, quali ad esempio, **la gestione e organizzazione di una "cordata" di otto OdV che effettuano soccorso in ambulanza**, al fine di creare un documento comune relativamente ai problemi sollevati a questa tipologia di Associazioni in sede di rinnovo della iscrizione al Registro regionale. Un altro servizio specialistico di consulenza si è concretizzato nel cercare un "ventaglio" di proposte su diversi temi, ad esempio, **proposte assicurative valide e differenti per le Associazioni.**
- **Carte in Regola.** Aumentato anche il numero di OdV che richiedono il servizio Carte in Regola, strumento di checkup complessivo della vita associativa.
- **Formazione interna per il personale in area consulenza.** Affinata la competenza degli operatori di area consulenza organizzando due eventi formativi per chi opera con Merita Fiducia e Carte in Regola in modo da uniformare le competenze e le modalità di condivisione delle informazioni.

indubbiamente per le Associazioni che da più anni rinnovano l'iscrizione, è in evoluzione una nuova capacità di compilare tale documentazione.

- **Consolidamento di presidio per le nuove iscrizioni al Registro del Volontariato.** E' in flessione infatti (si veda anche tabella sottostante) il numero generale delle consulenze esclusivamente finalizzate all'adempimento formale della reiscrizione (146 nel 2014 contro le 198 nel 2013), mentre è in aumento il numero di consulenze finalizzate all'Iscrizione nel Registro (27 nel 2014 contro le 6 nel 2013), sintomatico di una sempre crescente conoscenza e promozione del CSV anche tra le Associazioni non iscritte o di nuova costituzione che vedono nel CSV un punto di riferimento nella redazione di tale pratica.
- **Crescita consulenze civilistiche.** In aumento anche il numero di consulenze legate alla materia civilistica in generale (184 nel 2014 conto le 148 nel 2013) sicuramente grazie ai percorsi di consulenza più ampi di Carte in Regola e altri progetti specifici.
- **Crescita consulenze in area progettazione bandi CSV.** Sebbene i bandi emessi dal CSV siano in numero inferiore e crescente il bisogno per le Associazioni di ottenere chiarimenti e informazioni sulla gestione dei progetti, soprattutto per la necessità di qualificare i contenuti e formalizzare in modo adeguato le reti partecipanti.

Per un dettaglio su questi aspetti confrontare le tabelle qui di seguito riportate che consentono, tra l'altro, un confronto sulle richieste di consulenza in generale e suddivise fra quelle richieste dalle associazioni iscritte al volontariato e da altri enti.

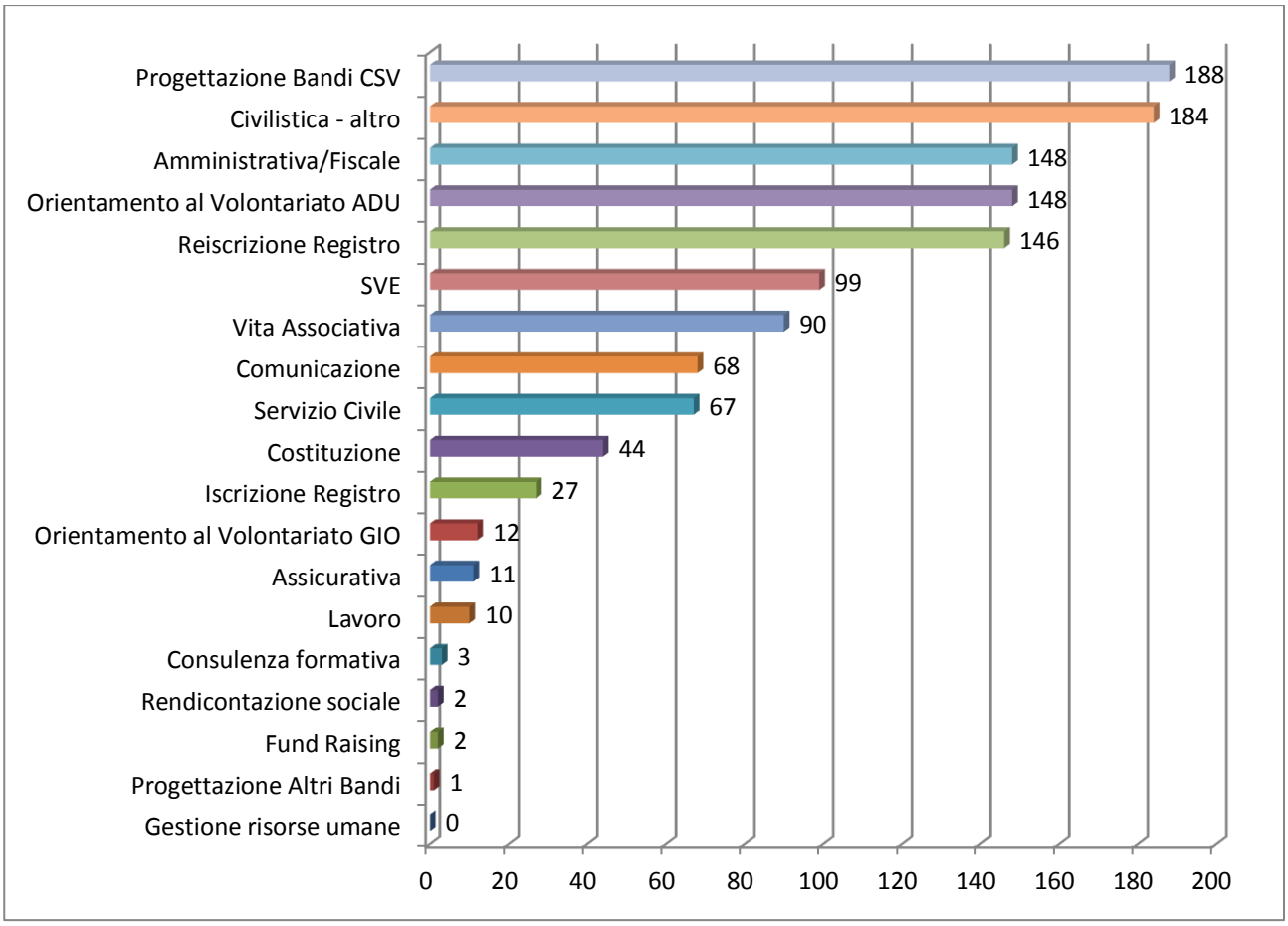


Figura 13: totale consulenze erogate a tutte le organizzazioni

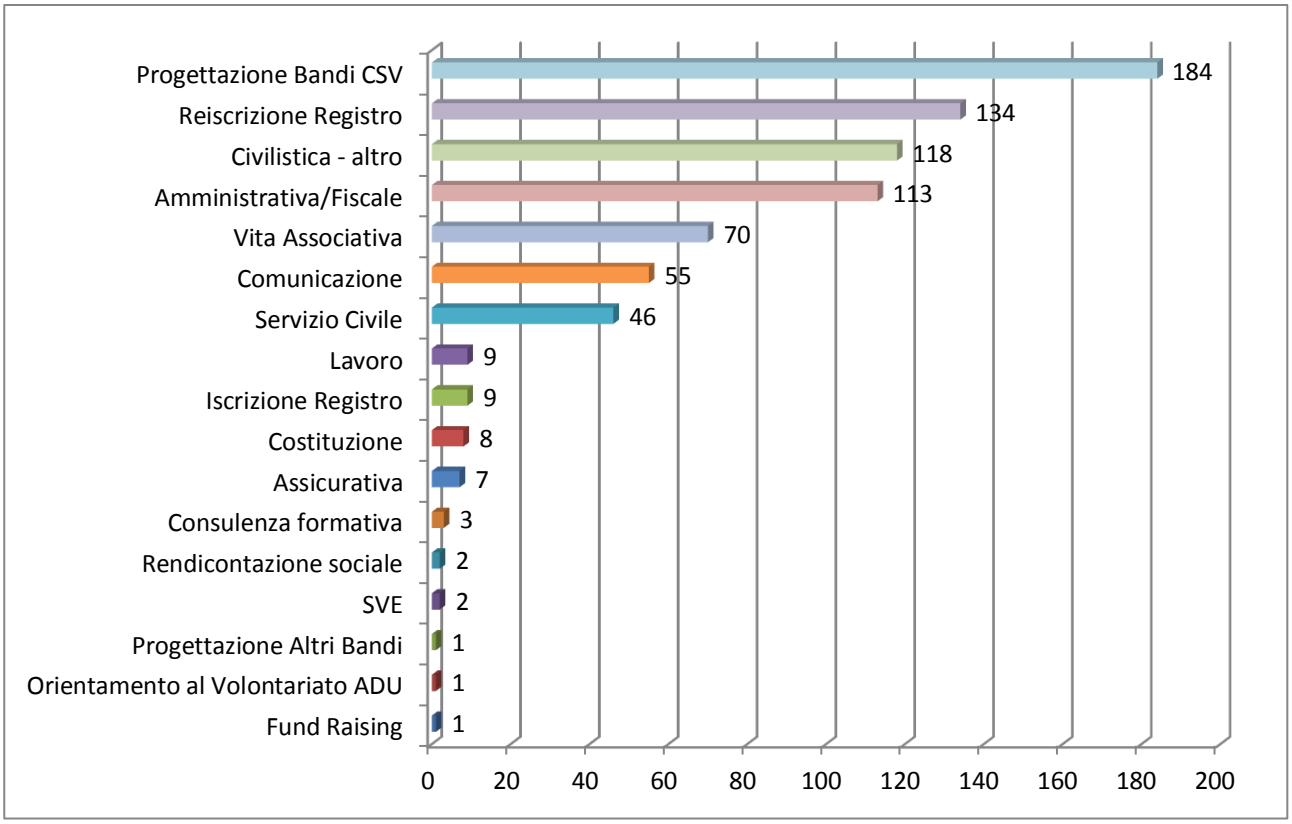


Figura 14: totale consulenze alle OdV iscritte a R.R.

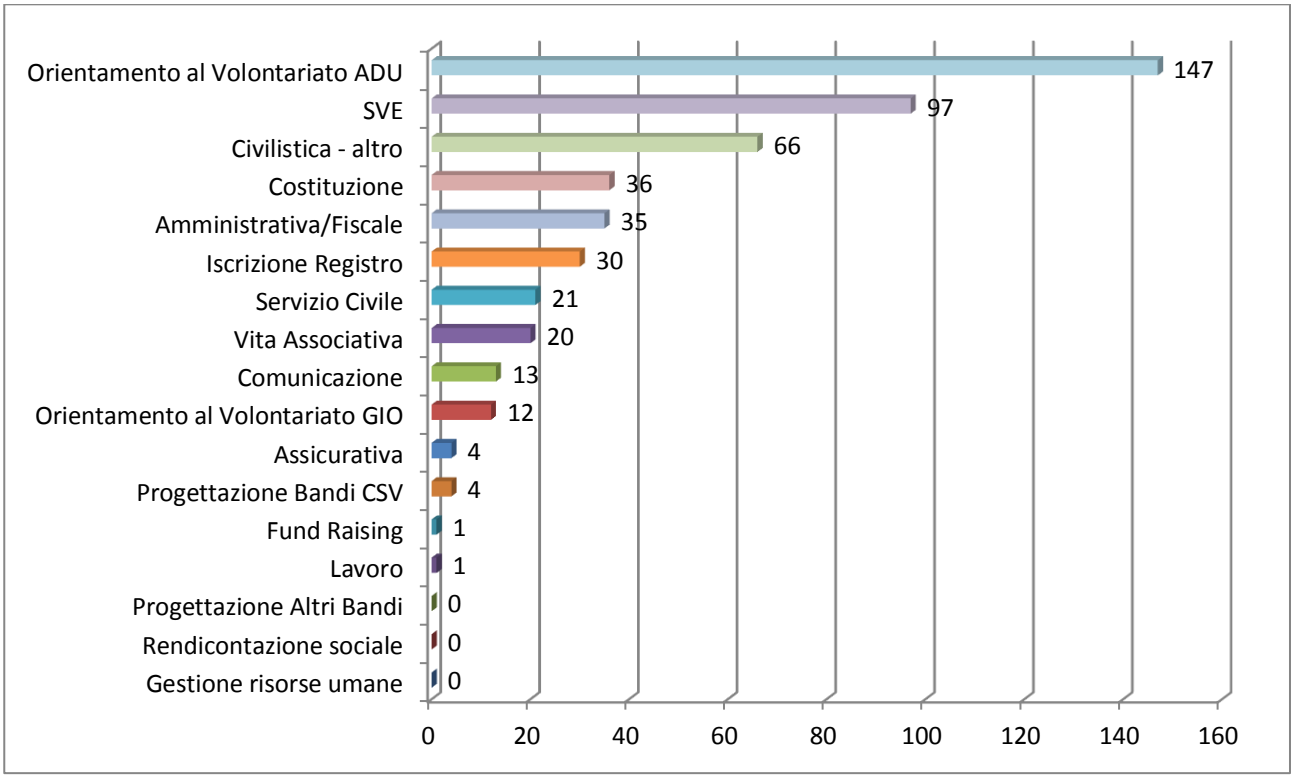


Figura 15: totale consulenze alle altre forme associative

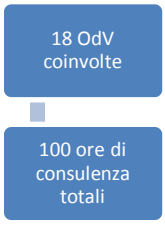
Altri incontri di costituzione per OdV. Nel corso del 2014 si è svolto un incontro di Orientamento alla costituzione e alla forma associativa anche presso lo sportello di Legnago (16 Gennaio) e presso la Zona del Baldo Garda in collaborazione con la Comunità dei giovani Oltre il Confine (5 Febbraio) e un corso per la Costituzione e iscrizione di nuove Associazioni ANTEAS volontariato (27 Febbraio).

I servizi di accompagnamento

Carte in Regola

Il percorso "Carte in regola" si è consolidato in questo terzo anno di attività passando da 14 richieste nel 2013 a 18 richieste nel 2014.

E' una tipologia di consulenza molto onerosa per il CSV ma importante per il valore aggiunto che genera nella gestione delle singole associazioni. Si consideri che è un passaggio/tappa obbligata per le OdV che devono conseguire il marchio Merita Fiducia, ma si rivela particolarmente efficace per le organizzazioni impegnate nel rinnovo dell'iscrizione al registro regionale. Nei riquadri azzurri alcuni dati di sintesi sul servizio.



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 di appuntamenti concordati, piano di miglioramento e l'attestato finale.

Merita Fiducia

Il marchio Merita Fiducia è partito nel 2009. A distanza di 5 anni dalla sua partenza si possono rilevare i seguenti aspetti di evoluzione:

- **Da strumento iniziale di immagine è nel tempo diventato un metodo per fare crescere le competenze gestionali** e di rendicontazione delle OdV.
- **Si è qualificato internamente il personale del CSV** per la gestione dei servizi connessi alla gestione del marchio: audit, analisi documentale e di bilancio, istruttoria pratiche. Una tipologia di servizio fino al 2013 esternalizzata ad un consulente esterno.
- **Nuovo regolamento**: il 2014 è stato l'anno di rinnovo del regolamento che disciplina il funzionamento del marchio e i criteri di accesso. Nel suo funzionamento nulla è cambiato, ma si è acceso un nuovo focus sulla capacità delle organizzazioni di volontariato di rendicontare il valore sociale generato sul territorio. Da questa ultima edizione, inoltre, la dimensione del marchio non è più regionale ma è tornata ad essere provinciale: Rovigo, infatti, ha per il momento sospeso tutte le certificazioni e i rinnovi.

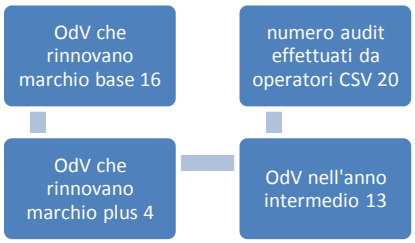


Figura 16: andamento gestione marchio nel 2014

- **Sono stati programmati per il 2015 dei corsi di formazione sulla rendicontazione sociale base e avanzata,** nell'ottica di dare alle OdV sempre strumenti aggiornati ed efficaci nel loro lavoro di rendicontazione sociale.
- Il CSV considera la compagine delle associazioni certificate come un riferimento importante per favorire il contatto con donatori esterni. **Nel corso del 2014 è stato addirittura emesso un bando dedicato alle OdV titolari del marchio.** Non sono mancate altre donazioni dedicate al sostegno delle OdV con marchio. Lo schema sottostante evidenzia la raccolta fondi dedicata a "Merita Fiducia".
- Nel 2014 sono tre le OdV veronesi che hanno deciso di sospendere il percorso di rinnovo della certificazione: è per questo motivo che il numero complessivo scende da 33 a 32.

Ente erogatore 2014	OdV con Merita Fiducia	OdV senza Merita Fiducia	Tipo di progetto
Banco Popolare di Verona e CSV	55.000	0	Bando CSV & BPV
Univerona Onlus	3.428	3.428	Donazione per comunità familiari

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
2009	0	3	3	0	0	**6**
2010	11	0	0	1	5	**17**
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**

Andamento servizi verso enti non iscritti al Volontariato R.R.

E' importante segnalare l'aumento delle richieste da parte di privati; si tratta spesso di cittadini interessati a comprendere il meccanismo di funzionamento dell'associazionismo, le logiche del volontariato internazionale, il cammino di avvio di strutture associative in particolari settori come la cultura.

I privati che si sono avvicinati al CSV per servizi di vario tipo (dalla formazione alla consulenza ai colloqui informativi) sono stati 536, mentre le organizzazioni non appartenenti al volontariato iscritto presso la Regione Veneto ammontano a 394.

Escludendo i privati e considerando solo le forme organizzate, l'impegno del CSV è stato richiesto prevalentemente alle **OdV non iscritte e gruppi informali: 53,82% del totale che ha avuto accesso ai servizi.**

I servizi sono ulteriormente aumentati anche verso enti diversi dal volontariato. In crescita le APS che si avvicinano per consulenze legate al loro particolare sistema normativo.
Al CSV si avvicinano pe attività formativa e di orientamento anche molti gruppi informali e associazioni non iscritte per trovare un riferimento, soluzioni a problemi

In particolare si evidenzia siano in forte ascesa. Le richieste sono crescenti. La particolare congiuntura economica ha senza dubbio contribuito a fare lievitare questo numero, dal momento che la ricerca della forma di partenza di "start up" di piccola imprenditoria sociale tende spesso a transitare proprio attraverso la forma associativa.

Andamento erogazione servizi a enti diversi dal "volontariato"

	2011		2012		2013		2014	
	n	%	n	%	N	%	n	%
Volontariato non iscritta	120	50%	96	27%	44	14%	74	18%
Gruppi informali	51	21%	93	26%	125	40%	154	37%
Associazioni Promozione Sociale	37	15%	39	11%	35	11%	52	13%
Organizzazione for profit	0		30	9%	36	11%	39	9%
Altro ente non profit	11	5%	29	8%	32	10%	33	8%
Centri di Servizio	2	1%	27	8%	7	2%	22	5%
Enti Locali e pubblici	9	4%	13	4%	15	5%	19	5%
Fondazioni	7	3%	2	1%	8	3%	2	0%
Altro	3	1%	23	7%	12	4%	7	2%
Scuole							4	1%
Cooperative Sociali							5	1%
totale	**240**	**100%**	**352**	**100%**	**314**	**100%**	**411**	**100%**

5. Formazione

L'attività formativa ha trovato nel budget 2014 un buon sostegno economico, più elevato che negli anni passati. Un'attività istituzionale sostenuta sia da fondi CSV che da fondi extra, in particolare i sostegni "extra" sono arrivati dalla Provincia di Verona per la condivisione di progetti formativi dedicati alla Protezione Civile. Nel riquadro qui affianco una carrellata sui fatti più importanti del settore per il 2014.

Formazione istituzionale

L'attività formativa istituzionale ha seguito il calendario semestrale pubblicato a gennaio e agosto 2014. 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.

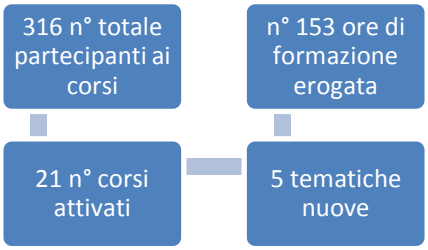


Figura 17: andamento formazione "a catalogo"

Il numero complessivo ai corsi istituzionali si è attestato per il 2014 a 316 partecipanti, contro il dato di 511 per il 2013. La riduzione sul piano dei percorsi interni è stato tuttavia compensato dall'alto numero di partecipanti ai percorsi di protezione civile con 468 partecipanti.

Nel corso del 2014 si è anche concluso il terzo percorso **"Università del Volontariato"** presso il Centro Camilliano di formazione di Verona, che ha visto una fattiva collaborazione con il CSV. Gli incontri sono stati gestiti in parte con personale del Centro Camilliani e in parte con operatori del CSV.

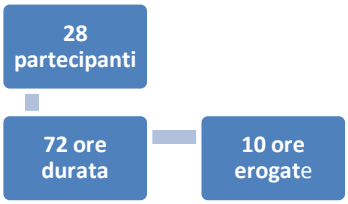


Figura 18: esito "Università del Volontariato"

E' da considerarsi un dato interessante anche la formazione erogata direttamente dalle OdV di Verona alla cittadinanza e ai soci

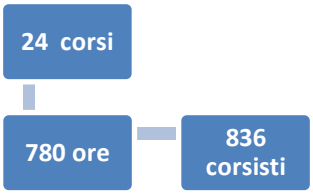


Figura 19: dati su formazione erogata dalle OdV

Il settore formazione nel 2014
a cura di Annunziata Ferraro
responsabile area formazione CSV

La "Scuola permanente di formazione al volontariato" per l'erogazione di servizi formativi è giunta, nel 2014, al suo **tredicesimo anno.** La finalità generale e primaria della Scuola è la preparazione culturale, etica e tecnico-professionale di quanti desiderano impegnarsi in attività di volontariato a titolo personale o associativo.

Le novità dei corsi. Con il corso annuale "Comunicare per esserci" il CSV, attraverso corsi sulla realizzazione di video, sulla pianificazione e gestione dell'intervista, sulla costruzione del sito internet, il bilancio sociale, la fotografia, ha voluto supportare le associazioni nel mettere in forma e trasmettere le ricchezze che offrono tutti i giorni con il loro operare. Comunicare significa esistere ed avere credito per raccogliere fondi, avvicinare nuovi volontari, avere l'appoggio delle istituzioni, trovare alleanze, promuovere servizi.

Alcune novità tematiche tra i corsi del 2014. Un corso sull'accoglienza di volontari con problemi minori di giustizia per fornire alle associazioni le competenze comunicative e di contatto verso questi utenti; un laboratorio tecnico-espressivo che agisce attraverso la messa in atto di "situazioni tipo" nelle quali la persona mette alla prova le proprie attitudini, conoscenze e modalità di approccio, per aiutare i volontari a modificare gli atteggiamenti non funzionali e valorizzare invece quelli più opportuni.

Il percorso formativo per i volontari di protezione civile. Alcuni percorsi formativi tematici specialistici sono stati attivati per i volontari di associazioni che operano nel campo della **Protezione Civile**. Si tratta di percorsi cofinanziati a partire dal 2013 dal CSV e dalla Provincia di Verona (da cui dipende il servizio di Protezione Civile).Il CSV ha provveduto a coordinare i corsi per i volontari veronesi.

attraverso percorsi finanziati dal CSV stesso con lo strumento del bando. La somma messa a bando per il 2014 è stata di euro 50.000.= è ha consentito di avvicinare ai temi sociali e del volontariato un buon numero di cittadini. La scheda qui affianco riporta anche per questo servizio i dati essenziali.

Formazione per le organizzazioni impegnate nella Protezione Civile

Si tratta di percorsi che si rivelano interessanti per vari aspetti:

- **Consentono ai volontari di Protezione Civile di effettuare aggiornamento tecnico** su tematiche estremamente importanti e qualificanti (salvataggio in acqua, guida in condizioni meteo particolari, utilizzo di attrezzature);
- Il CSV ha la possibilità di effettuare attività formativa su tematiche amministrative e giuridiche ad un buon numero di associazioni. In tale modo **si valorizzano i contatti con il mondo dell'associazionismo di Protezione Civile che per legge è di volontariato**.

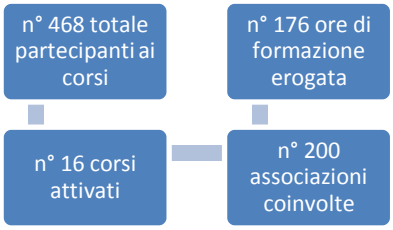


Figura 20: Esito percorsi per Protezione Civile

Andamento della formazione istituzionale presso CSV nell'anno 2014

Seminari 2014

Codice corso	Corso	iscritti	Freq. > 70%	ore	Ore di formazione erogate
1411	Seminario sull'amministratore di sostegno	11	11	3	33
1413	Seminario assicurazioni obbligatorie e facoltative per le associazioni di volontariato	20	20	3	60
1416	Inquadramento fiscale degli enti non commerciali	11	11	3	33
1417	Seminario sulla rendicontazione dei progetti CSV	6	6	2	12
	TOTALE	**48**	**48**	**11**	**138**

Corsi 2014

Codice corso	Corso	iscritti	Freq. > 70%	ore	Ore di formazione erogate
1412	Contabilità e bilancio	24	16	6	144
1414	La gestione di una associazione di volontariato	36	26	6	216
1415	Le agevolazioni fiscali per le Organizzazioni di Volontariato	14	10	6	84
1430	Accogliere persone con problemi giudiziari "minori"	14	12	6	84
1431	Laboratorio teatrale – percorso tecnico espressivo per la valorizzazione del ruolo del volontario nel rapporto con l'utente e con il contesto	11	11	9	99
1432	Mezzi di comunicazione esterna per il volontariato. Promuovere e sensibilizzare	20	20	12	240
1433	Introduzione al bilancio sociale	29	23	6	174
1434	Comunicare il volontariato attraverso i media	16	16	6	96
1435	Workshop: raccontare il volontariato in video	12	9	20	240
1436	Il sito internet di una associazione di volontariato	17	17	4	68
1436-2	Realizzare il sito internet della propria	12	12	28	336

	associazione con Joomla				
1441	Il Marchio Merita Fiducia	12	10	8	96
	TOTALE	**217**	**182**	**117**	**1877**

Approfondimenti tematici del corso annuale

Codice corso	Corso	iscritti	Freq. > 70%	ore	Ore di formazione erogate
1435-2	Raccontare attraverso la video intervista	19	15	4	76
1437	Riflettiamo sull'immagine fotografica. Elementi base di fotografia	7	7	6	42
1438	Reportage: eventi e narrazioni	7	7	3	21
1439	Elaborazione delle immagini. Post produzione per il sito Internet… e non solo	5	5	3	15
	TOTALE	**51**	**45**	**28**	**310**

6. Comunicazione

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, istituzioni pubbliche) che ai tipi di canali informativi preferiti dagli utenti.
Qui di seguito un primo schema per descrivere le principali voci.

On line

- Sono state inviate **32 comunicazioni via posta elettronica** destinate alle OdV su aggiornamenti normativi, corsi, iniziative, promemoria per scadenze, comunicazioni di servizio.
- I numeri inviati della **newsletter sono 26**. Gli indirizzi raggiunti sono stati 2.430 fra associazioni di varia natura, enti pubblici, centri di servizio, mass media, privati e altri contatti. Durante l'anno si è provveduto a una buona pulizia di indirizzi non più validi.

Web

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

Social

- **Facebook**
  CSV Verona Federazione del Volontariato: 698 "mi piace"
  Gioinvolo Federazione del Volontariato di Verona: 439 "mi piace"
- **Twitter - CSV Verona** 69 tweet, 108 follower
- **You-Tube CSV - Verona**: 27 video caricati, 4767 visualizzazioni

Circolari

- Dal 2014 il servizio di circolari cartacee, e la conseguente pubblicazione sul sito istituzionale del formato elettronico, è stato sospeso.

Le novità del 2014
A cura di Maria Angela Giacopuzzi
Responsabile
area comunicazione CSV

Festa del Volontariato

Con il 2014 si è deciso di dare alla Festa del Volontariato, evento di punta e annuale del CSV di Verona, un nuovo logo da riproporre in tutte le prossime edizioni. La Festa ha maturato negli anni una propria identità, anche nelle "forze" che riesce a coinvolgere. Ci è sembrato giusto che tutti, volontari e operatori delle associazioni, *stakeholders*, e lo stesso staff del CSV, potessero riconoscersi in un segno distintivo capace di sottolineare l'importanza dell'operato svolto e il valore dell'aggregazione sociale. L'associazionismo è composto da tante persone diverse che insieme formano le associazioni. A loro volta le associazioni, impegnate in differenti settori (valorizzazione e assistenza alla persona, ambito socio-sanitario, tutela dell'ambiente e dei beni culturali, soccorso e protezione civile), formano unitamente la cittadinanza attiva. Tanti piccoli spicchi che insieme creano un'unità, ricca di varietà. Questo il senso del nuovo logo creato.

Analisi comunicazione 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.
L'analisi ha, ad esempio, reso evidente l'aumento dell'utenza con accesso da cellulari e tablet, orientando la scelta del nuovo template per il sito istituzionale: un sistema *responsive* anche per questi supporti. Un miglioramento che è stato pensato per agevolarne la fruibilità. Nel 2014 si sono avviati in "back office" i lavori di restyling portati a termine nei primi mesi del 2015.
Nel sito istituzionale è stata inoltre creata la nuova sezione per il servizio Gioinvolo, che ha consentito di sopprimere il sito www.gioinvolo.it, con un'ottimizzazione delle risorse. La scelta è stata inoltre favorita dall'introduzione di Facebook per Gioinvolo, sistema di comunicazione più funzionale al tipo di utenza e di attività.

www.csv.verona.it data pubblicazione 4 luglio 2005

csv.verona.it	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
totale pagine viste	42.189	59.057	65.366	76.674	132.726	168.679	258.374	254.326	197.102	183.235
totale visite	16.385	24.770	26.444	32.437	48.293	65.851	111.202	116.636	86.484	77.863
media pagine viste per giorno	116	162	179	209	364	462	708	696	540	202
media visite per giorno	45	68	72	89	132	189	305	319	236	213

www.veronavolontariato.it data pubblicazione 3 agosto 2007:
Il sito contiene il data base delle associazioni di volontariato censite a Verona e provincia. E' un sito attualmente utilizzato solo come database consultivo.

veronavolontariato.it	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
totale pagine viste	24.320	71.261	65.430	35.598	44.977	33.589	34.522
totale visite	8.878	16.933	13.429	81.48	6.877	7.053	7.794
media pagine viste per giorno	66	195	179,26	97,5	123,2	92	94
media visite per giorno	24	46	36,8	22,3	18,8	19	21

www.meritafiducia.it data pubblicazione 18 giugno 2009:
E' il sito web di supporto al progetto *Merita Fiducia*, marchio di riconoscimento per le OdV interessate a documentare e attestare la propria trasparenza nella raccolta fondi e nella gestione.

meritafiducia.it	2009	2010	2011	2012	2013	2014
totale pagine viste	2.555	10.402	15.718	15.371	9.253	7.182
totale visite	549	1.730	3.170	4.035	2.930	2.893
media pagine viste per giorno	21	28,5	43	42	25	19
media visite per giorno	4	4,7	8,6	11	8	8

Totale complessivo

Complessivo	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
totale pagine viste	61.268	99.269	161.906	319.924	295.405	264.147	326.422	327.469	251.560	224.939
totale visite	25.348	40.147	63.713	116.569	93.359	87.529	130.253	134.156	102.521	88.550
media pagine viste per giorno	168	272	443	873	809	723	894	773	689	616
media visite per giorno	70	110	174	319	284	247	357	348	280	242

I siti per lo più hanno registrato un ulteriore calo, sebbene contenuto rispetto allo scorso anno. La riduzione dei bandi disponibili, sia per la progettazione sociale che per il Servizio Civile Nazionale, può esserne una causa. Il sito www.gioinvolo.it è stato sospeso.

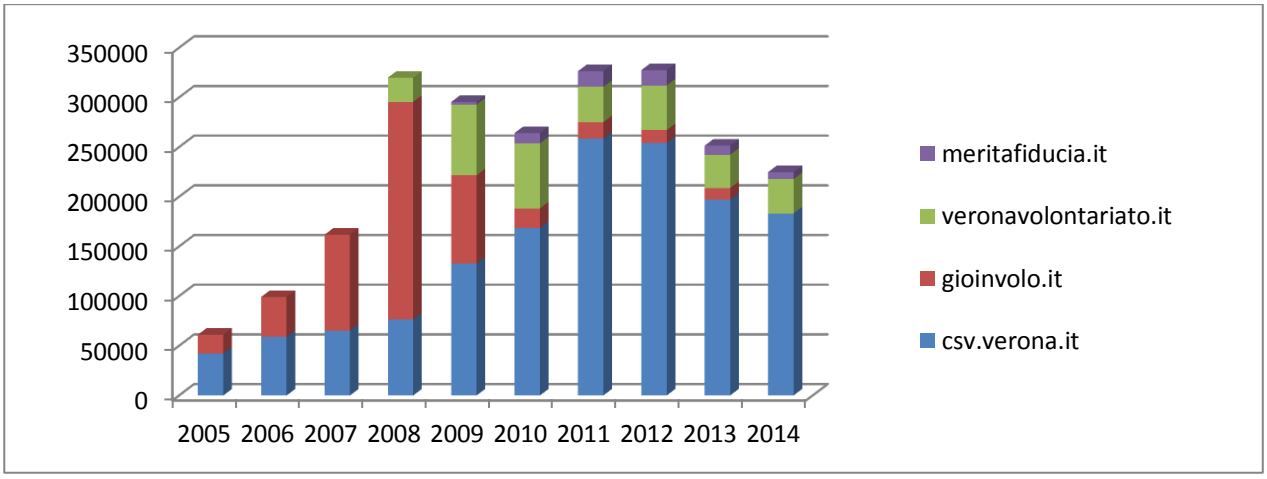


Figura 21: totale pagine visitate per tutti i siti web nel 2014

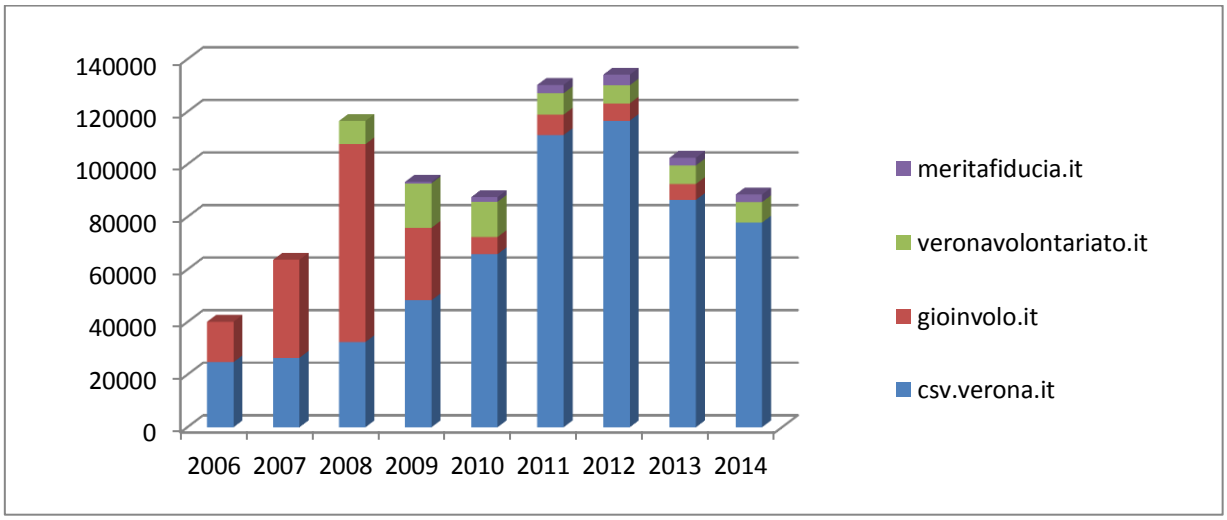


Figura 22: totale visite ai siti nel 2014

Analisi comunicazione Facebook

A partire da marzo è stato potenziato l'uso di Facebook con l'apertura di due "pagine" che vanno a sostituire il "profilo”**.**

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. In sostanza, oltre a segnalare le novità presenti nel sito Istituzionale, la pagina propone contenuti differenti, dando inoltre risalto a realtà che hanno deciso a loro volta di appoggiarsi a questo strumento, in una logica virale.

Gioinvolo Federazione del Volontariato di Verona, pagina dedicata ai volontari giovani già attivi e non, curata dall’Ufficio Promozione. 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.

La distinzione dei due target, istituzionale e giovanile, si è reso necessario per dare a ciascuno informazioni sui temi di rispettivo interesse e ridurre il rischio di abbandono (solo uno per pagina i “non mi piace più” realizzati in un anno). Ciò ha permesso di creare un sistema rapido di informazione, sfruttando anche le potenzialità virali di questo mezzo, sia per i post del Centro che gli utenti condividono, che per quelli di altri condivisi a sua volta dal CSV.

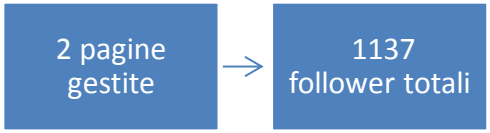


Figura 23: gestione pagine Facebook 2014

L’augurio è che sempre più Organizzazioni di Volontariato aprano “pagine”, consentendo così al CSV di fare risonanza alle loro iniziative. Va considerato, infatti, che per molte di loro la gestione di un sito non è una soluzione agile, e che Facebook può esserne un ottimo surrogato. In questa direzione è andata la formazione erogata durante l’anno, mirata a incentivare e migliorare l’utilizzo dei *social*.

In giugno, infine, si è creato un **profilo Twitter** che viene utilizzato prettamente nelle occasioni di maggior rilievo o comunque di interesse nazionale.

Presenza sui media

Il CSV organizza conferenze stampa, diffonde comunicati e promuove le attività attraverso i mass media. Le pubblicazioni ottenute sono frutto di 13 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 personale esterno. Già da qualche hanno il CSV di Verona, per il servizio di *media monitoring*, si appoggia a un’agenzia esterna che effettua il monitoraggio per la stampa provinciale e, con il supporto di CSVnet, anche nazionale. Dal 2014 il monitoraggio si è ampliato alla stampa regionale coinvolgendo altri CSV del Veneto e consentendo così un’economia di scala. Questa operazione è stata possibile grazie a CSVnet.

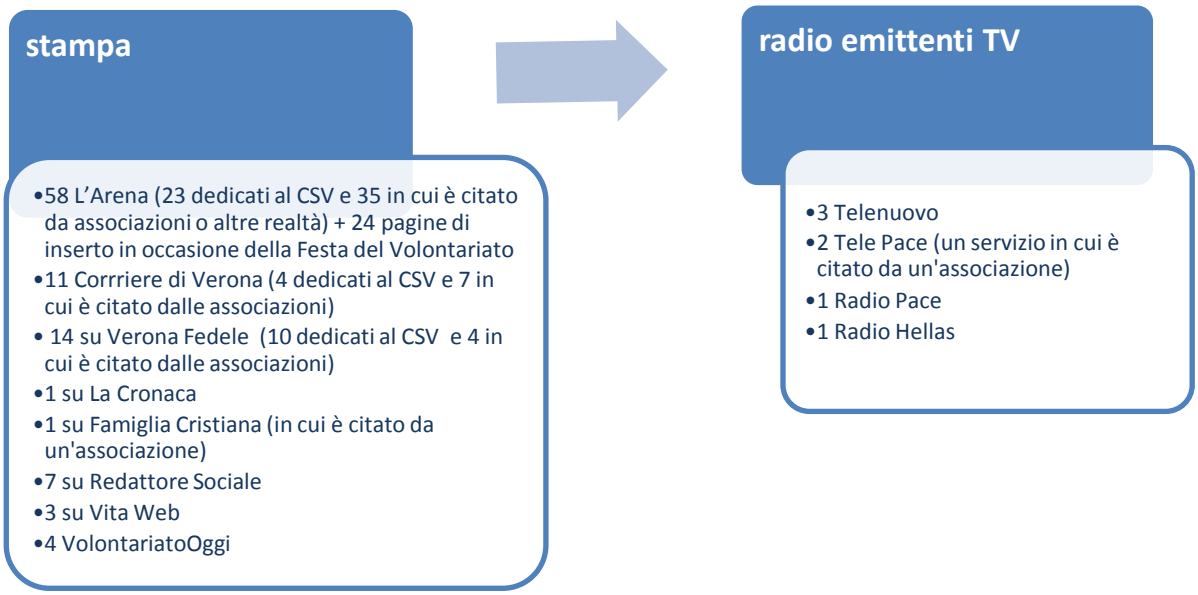


Figura 24: sintesi presenza sui media 2014

A proposito della visibilità sulle testate e le emittenti grazie all'emanazione di comunicati stampa o all'organizzazione di conferenze stampa, il Centro ha avviato un servizio di consulenza a favore delle Organizzazioni di Volontariato. Effettua dal 2014 un *tutoring* sulla redazione, diffusione di comunicati e nell'organizzazione di conferenze. Si tratta di un servizio di "accompagnamento", non sostitutivo all'azione dell'associazione, che rappresenta un'opportunità di formazione sul campo, con una guida passo a passo. Ciò consente l'importante possibilità di acquisire *knowhow* utile all'associazione per operare autonomamente, formando volontari specializzati nella comunicazione con i mass media.
Durante l'autunno, grazie a un accordo con l'emittente Telearena, il CSV di Verona ha promosso, infine, la partecipazione delle Organizzazioni di Volontariato al rotocalco televisivo *Sei a casa*, che ha permesso a 24 associazioni 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 ha partecipato con proprie iniziative in 2 puntate.

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

Nell'ottica di ridimensionare i costi, sono stati stampate due sole pubblicazioni in formato cartaceo, rimandando per tutte le edizioni al formato elettronico scaricabile dal sito Web istituzionale. Di seguito i dieci download più effettuati.

1	*Il rapporto annuale di una Organizzazione di Volontariato. Il bilancio e la relazione sociale* - Collana Guide	7803
2	*Organizzazione di eventi. Aspetti fiscali, contabili e organizzativi* – Collana Strumenti	4383
3	*Le Associazioni di Promozione Sociale* – Collana Guide	3532
4	*Obblighi contabili per una Organizzazione di Volontariato* – Collana Strumenti	2621
5	*L'amministratore di sostegno* – Altre pubblicazioni	2423
6	*Raccolta fondi per le Organizzazioni di Volontariato* – Collana Strumenti	2217
7	*Progettazione sociale e valutazione* – Altre pubblicazioni	1909
8	Agevolazioni fiscali per le Organizzazioni di Volontariato – Collana Strumenti	1434
9	*Donazioni per le Organizzazioni di Volontariato* – Collana Strumenti	1394
10	*Responsabilità degli amministratori e delle Organizzazioni di Volontariato* – Collana Strumenti	1291
	Totale prime 10 pubblicazioni più scaricate	**29007**

7.Ricerca sociale

La ricerca sul volontariato di impresa

Nel corso del 2014 è stata rinnovato l'accordo di progetto con l'Università di Verona, dipartimento di Psicologia per impostare un progetto di ricerca dedicato alle nuove forme di volontariato, in particolare il volontariato di impresa. Il tema troverà piena applicazione nel 2015 confidando che possa partire il dialogo con le imprese del territorio per fare partire progetti condivisi di responsabilità sociale, tra cui anche il volontariato di impresa. L'impegno di spesa del CSV consentirà ad un ricercatore di sondare l'effetto del volontariato vissuto in contesti lavorativi. Insomma è tutto pronto per sondare un'area nuova sul quale il CSV intende avventurarsi.

Le pubblicazioni del 2014

Collana Guide

Pubblicazione realizzata nel 2014 e presentata nel convegno del mese di maggio, destinata al tema dei lavori di pubblica utilità. Un vademecum utile per associazioni, avvocati e cittadini.

Collana Guide

Nel corso del 2014 è stata aggiornata e rivista la Guida dedicata alle APS, inserendo i principali aspetti normativi e informazioni per la costituzionee la gestione.

Nuovi percorsi di ricerca

a cura di Fabio Fornasini

Sono due i principali temi di ricerca e approfondimento sui quali il CSV sta provando ad investire tempo, acquisizione di competenze e qualche risorsa. Proviamo a presentarle.

La responsabilità sociale di impresa. Intesa come orientamento delle imprese a comportamenti etici, socialmente responsabili e di tutela dell'ambiente, la RSI sta crescendo di interesse. Le aziende socialmente responsabili sono i primi interlocutori più adatti per creare **un ponte fra profit e non profit**. Esatto, proprio così, il CSV considera possibile fare dialogare imprese e volontariato. Un dialogo che non si basa sulla richiesta di fondi e donazioni per sostenere le OdV, quanto piuttosto per provare a collaborare insieme. Il welfare del futuro (o forse già adesso) starà in piedi per tanti servizi grazie al dialogo fra i cittadini/volontariato e le aziende, condividendo buone prassi, progetti, sostenendosi a vicenda. Insomma insieme si lascia "**una impronta etica sul territorio".**

Il volontariato di impresa è una delle forme operative con cui si può 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.

L'altro tema di approfondimento è il valore aggiunto generato sul territorio dai progetti e servizi sociali svolti. In un tempo di risorse economiche sempre più ristrette occorre imparare a rendere conto anche di cosa si genera grazie al proprio servizio. Non basta "contare e descrivere i servizi" svolti. Si tratta anche di misurare l'impatto sul territorio. Per primo lo deve imparare a fare il CSV misurando il proprio servizio. Siamo solo all'inizio e il 2014 può solamente dare il via a questo percorso di ricerca. Vorremmo che il 2015 fosse l'anno dei primi risultati.

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

- **consulenza** per la stesura, la riformulazione e la gestione dei progetti: in tutto **189 le consulenze** di cui 188 per la progettazione dei Bandi del CSV, 1 per bandi di altri enti e **156 gli interventi di supporto alla gestione di progetti in corso**;
- **monitoraggio** di alcuni progetti e **visite** presso le associazioni, per verificare l'andamento dei progetti in corso e per rilevare eventuali criticità. L'incontro si rivela sempre un'occasione utile per un confronto e per approfondire la conoscenza delle attività più generali delle OdV. Nel 2014 sono state effettuate **10 visite**.

Le erogazioni alle OdV

Nel 2014 sono stati realizzati tre bandi e sono state avviate tre co-progettazioni.
Nel primo semestre sono stati approvati i bandi "Formazione - corsi" e "Promozione", mentre nel secondo semestre è stato emanato e valutato il bando "Reti per la sussidiarietà".

Le tre co-progettazioni riguardano:

- **la formazione dei volontari di Protezione Civil**e (per le specifiche di questo progetto si rimanda alla sezione "Formazione");
- **una assegnazione in denaro deliberata dall'Associazione UNIVERONA ONLUS** che ha dato mandato al CSV di destinarli al sostegno delle OdV della provincia d Verona che operano nel settore minori e in particolare nella gestione delle Comunità familiari;
- **una assegnazione in denaro deliberata dalla Banca Popolare di Verona** da destinare in progetti di solidarietà locale alle associazioni titolari del marchio Merita Fiducia. Impegno che si è concretizzato nella partecipazione della banca al bando di "solidarietà locale".

Il settore della progettazione sociale: evoluzioni e tendenze

Una caratteristica dei CSV veneti è stato per molti anni la possibilità di sostenere la vita delle OdV non solo tramite i servizi di accompagnamento, formazione e consulenza ma anche con interventi cospicui e fattivi in denaro tramite lo strumento dei bandi. I bandi sono stati uno strumento importante, hanno consentito all'associazionismo veronese di crescere nella loro struttura , nella disponibilità di attrezzature, nella formazione al servizio dei propri associati, nel sostegno ad attività di intervento sociale che sarebbero diversamente rimaste più limitate. Gli interventi del CSV negli anni passati sono stati per così dire "massicci", si è arrivati a erogare anche somme attorno a 1 milione di euro all'anno. I tempi sono però cambiati, le Fondazioni Bancarie (sostenitori istituzionali dei CSV) hanno gradualmente ridotto i fondi a disposizione in seguito alle varie evoluzioni e crisi economica del nostro paese. Oggi i fondi a disposizione sono molto meno. Il CSV di Verona continua ad erogare bandi ma con importo notevolmente inferiore. I dati di questo capitolo informano adeguatamente sull'argomento.
Se da un lato la crisi economica ha ridotto la forma classica di finanziamento tramite bando, dall'altro ha stimolato il CSV a valorizzare altri aspetti del proprio servizio come ad esempio i servizi di promozione al volontariato, il sostegno alla presenza dei giovani, la progettazione di rete fra associazioni. Il CSV si è inoltre impegnato a sostenere il rapporto con nuovi o comunque diversi donatori e partner di progetto, sia partecipando a bandi di fondazioni esterne o alle proposte dell'Unione Europea. O ancora facendo da capofila a sostegno del volontariato partecipando a bandi regionali del Veneto (nel 2015 si attiverà il ruolo di capofila del CSV in un bando del trasporto sociale per circa 140.000 euro).
Una novità interessante di questo 2014 è stata la sperimentazione di bandi emessi dal CSV ma "misti", cioè con la **partecipazione di finanziatori esterni.** E' il caso del bando di solidarietà sociale per circa 55.000 euro che è stato cofinanziato per euro 30.000 dal Banco Popolare di Verona. E' evidente che il bando è di piccole dimensioni ma ha consentito di sostenere 15 progetti di 25 associazioni tutte caratterizzate dal Marchio MERITA FIDUCIA.

Bandi emessi nel 2014.

Ripartizione dei finanziamenti a bando nel 2014			
Bandi	Progetti finanziati	Importo finanziato	Importo medio
Reti per la sussidiarietà	18	149.320	8.295
Formazione corsi	23	59.110*	2.570
Promozione	59	48.080*	815
Totale	**100**	**256.510**	

Ripartizione dei finanziamenti basati su coprogettazione e sostenimento anche con fondi extra CSV			
Bandi	Progetti finanziati	Importo finanziato	Enti finanziatori
Solidarietà locale Merita Fiducia	15	55.060	**CSV – Banco Popolare di Verona**
UniVerona onlus – Comunità Familiari	1	6.856,71	**Univerona Onlus**
Protezione Civile **	1	5.000,00	**CSV**
Totale	**17**	**66.916,71**	

*finanziamento impegnato nel 2013, approvazione progetti nel 2014
** finanziamento non speso nel 2014 impegnato nella conclusione di attività formativa nel 2015

Andamento bandi CSV negli ultimi 6 anni							
Tipologia Bando		**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
Solidarietà locale	progetti	110	110	111	110	-	15
	associazioni	165	204	221	190	-	25
Reti	progetti	9	7	8	7	8	18
	associazioni	56	36	38	46	101	181
Formazione	progetti	40	37	35	18	bando	23
	associazioni	56	62	50	47	aperto	41
Promozione	progetti	-	-	13	13	bando	59
	associazioni	-	-	51	21	aperto	130
Percorsi didattici	progetti	-	27	-	29	25	-
	associazioni	-	27	-	29	48	-
TOTALE PROGETTI			**181**	**167**	**177**	**33**	**115**

9. Animazione territoriale

Il viaggio a tappe per incontrare le OdV sul territorio

Il CSV nel 2014 ha "ripreso a viaggiare" muovendo pattuglie miste "governance e operatori professionali". Il desiderio era quello di andare direttamente presso le "piazze" dei comuni fuori dalla città e rinnovare la presentazione dei proprio servizi.
Una iniziativa impegnativa che ha visto una utile e significativa presenza di membri del consiglio direttivo.
Qui di seguito le tappe principali del percorso:

- 19 maggio 2014: Comune di Lugagnano - Sona
- 14 ottobre 2014: Comune di San Bonifacio
- 21 ottobre 2014: Comune di Legnago
- 13 Novembre 2014: Comune di San Pietro in Cariano
- 25 novembre 2014: Comune di Villafranca.

Sono stati momenti importanti nei quali si è potuto parlare a tutte le realtà non profit presenti sul territorio, quindi non solo OdV.

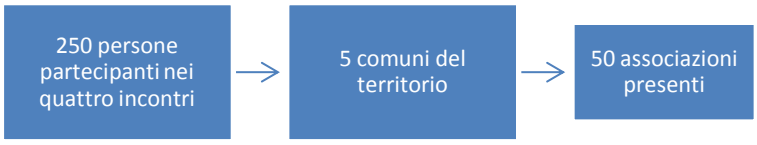


Figura 25: indicatori di esito incontri sul territorio

Il CSV ha continuato la sua azione di presenza sul territorio. Un impegno tradizionale come ruolo istituzionale ma continuamente da rimodellare per dare voce al volontariato presso le istituzioni, i singoli cittadini, le scuole, le amministrazioni locali.
Vari e articolati i passi che hanno caratterizzato l'azione del CSV:

- **Il dialogo con le istituzioni che operano nel campo della giustizia** (Tribunale di Verona, UEPE, Camera Penale) per dialogare sui temi delle pene alternative al carcere e spingere il volontariato a trovare un ruolo di partner. Gli effetti di tale azione sono stati narrati nell'area della promozione.
- **La partecipazione a tavoli di progettazione del Comune di Verona: progetto RUI – Reddito Ultima Istanza** – finanziato dalla Regione Veneto (partecipazione come partner di rete).
- **Il dialogo con i comuni del territorio per favorire il dialogo tra amministrazioni locali e OdV**. Si è constatato, in effetti, che sempre di più le OdV sono chiamate in causa per sostenere il welfare locale dei territorio, soprattutto in un crescente contesto di carenze economiche. Il volontariato è così chiamato a interessarsi di trasporto per fasce deboli, sostegno alle povertà estreme, housing sociale. Il CSV da parte sua con l'intento di favorire il dialogo ha attivato un vero e proprio **"viaggio a tappe"** nei territori, cercando di incontrare l'associazionismo presente e le istituzioni .

Il CSV ha continuato la sua azione di presenza sul territorio. Un impegno tradizionale come ruolo istituzionale ma continuamente da rimodellare per dare voce al volontariato presso le istituzioni, i singoli cittadini, le scuole, le amministrazioni locali.
Vari e articolati i passi che hanno caratterizzato l'azione del CSV:

- **Il dialogo con le istituzioni che operano nel campo della giustizia** (Tribunale di Verona, UEPE, Camera Penale) per dialogare sui temi delle pene alternative al carcere e spingere il volontariato a trovare un ruolo di partner. Gli effetti di tale azione sono stati narrati nell'area della promozione.
- **La partecipazione a tavoli di progettazione del Comune di Verona: progetto RUI – Reddito Ultima Istanza** – finanziato dalla Regione Veneto (partecipazione come partner di rete).
- **Il dialogo con i comuni del territorio per favorire il dialogo tra amministrazioni locali e OdV**. Si è constatato, in effetti, che sempre di più le OdV sono chiamate in causa per sostenere il welfare locale dei territorio, soprattutto in un crescente contesto di carenze economiche. Il volontariato è così chiamato a interessarsi di trasporto per fasce deboli, sostegno alle povertà estreme, housing sociale. Il CSV da parte sua con l'intento di favorire il dialogo ha attivato un vero e proprio **"viaggio a tappe"** nei territori, cercando di incontrare l'associazionismo presente e le istituzioni .
- L'intensa attività di convegni e seminari che è stata particolarmente ricca di proposte nel 2014, stimolata anche dalla imminente riforma del terzo settore.

I convegni promossi dal CSV nel 2014 e aperti alla cittadinanza		
1 marzo 2014 "Giovani e volontariato" Iniziativa in collaborazione con i CSV del Veneto		Il volontariato, al pari della società, vive una profonda trasformazione sociale, organizzativa e identitaria. Ciò genera inquietudini ma anche nuove energie. Per raccoglierle e valorizzarle, il coordinamento dei CSV del Veneto ha organizzato *Dove va il volontariato? Percorso culturale del volontariato veneto*: ciascuno dei sette CSV, distinti per competenza provinciale, organizza un incontro su uno specifico tema. ***Giovani e volontariato*** è stato proposto dal CSV di Verona.
29 aprile 2014 Il lavoro di pubblica utilità: una sfida per il volontariato veronese	GIUSTIZIA RIPARATIVA	Lavoro di Pubblica Utilità, affidamento in prova al servizio sociale, articolo 21 e altre opportunità per avvicinare il mondo del volontariato alle pene alternative e offrire utili occasioni sia alla comunità che all'associazionismo. Se ne è parlato **martedì 29 aprile** nella sede del CSV Centro Servizio per il Volontariato di Verona (via Cantarane, 24), con l'incontro informativo Pena alternativa: una nuova sfida per il mondo del volontariato veronese.
10 maggio 2014 Conclusioni del progetto STACCO per il trasporto sociale	STACCO servizio trasporto accompagnamento VOLONTARI	STACCO, il servizio di trasporto e accompagnamento a chiamata verso le strutture mediche e socio-sanitarie, voluto dalla Federazione del Volontariato di Verona ONLUS e dalle Organizzazioni di Volontariato di Verona e provincia, ha tracciato il suo andamento in un convegno a Legnago (VR). STACCO: esiti di progetto e prospettive future del servizio e si è tenuto sabato 10 maggio a Legnago.
23 maggio 2014 Convegno sulla giustizia riparativa		Riabilitazione per scontare il debito con la giustizia, ma avvicinandosi al sociale e maturando consapevolezza sul proprio ruolo nella società. Volontariato e giustizia ripartiva. Nuovi percorsi di solidarietà è il convegno che il Centro Servizio per il Volontariato di Verona ha organizzato **venerdì 23 maggio**, in collaborazione con il Tribunale di Verona e con l'Ordine degli Avvocati.
4 Luglio 2014 Convegno sulla riforma del terzo settore	TERZO SETTORE E RIFORMA	Il 4 luglio presso l'Università di Verona (Silos di Ponente) è stato organizzto un convegno sul tema della riforma del terzo settore (in quei giorni proprio all'avvio del suo complesso percorso). ***"Terzo settore e riforma. Il volontariato tra semplificazione, rappresentanza, trasparenza. Verso un nuovo ruolo dei*** CSV. Tra i relatori: l'On. Edoardo Patriarca, presidente CNV, Stefano Tabò, presidente CSVnet.
26 settembre 2014 Convegno su "Comunicare il volontariato"	Festa del Volontariato	In occasione della Festa del Volontariato è stato organizzato il tradizionale convegno su una tematica legata alle sensibilità tipiche delle OdV. Presso la sala AGEC di Verona hanno dialogato sul futuro della comunicazione sociale Giulio Sensi (giornalista) e Sandro Stanzani sociologo dell'Università di Verona.
5 dicembre 2014 Convegno su "RSI come ponte fra profit e non profit"	merita fiducia	In occasione della consegna attestati del marchio Merita Fiducia 2014, è stato organizzato un convegno presso Confindustria Verona sui temi della Responsabilità sociale di impresa. In particolare si è avviato un dibattito sui possibili collegamenti per collaborare insieme fra mondo profit e non profit attorno alle buone prassi di RSI. Un momento di riflessione importante che ha aperto la strada a nuovi progetti legati a piccole prassi e iniziative di impegno condiviso con le aziende.

10. Sportelli operativi e logistica

Le novità del 2014

Qualche cenno di novità anche per la gestione degli sportelli decentrati sul territorio. Vale la pena di ricordare il rinnovo della convenzione per la gestione dello **sportello di Legnago 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 gestito in modo completamente gratuito ed è a disposizione di tutta la cittadinanza.
Con il mese di dicembre 2014 è stato ufficialmente aperto un nuovo sportello nell'area est della provincia, **nel comune di San Bonifacio**. Lo sportello è stato inaugurato ad appena due mesi da un incontro aperto sul territorio con la cittadinanza. E' ospitato presso locali messi a disposizione gratuitamente dal Comune.

11. Valore prodotto

Il valore economico generato

C'è una domanda che ci si pone leggendo il bilancio sociale: tutti i servizi che il CSV di Verona eroga che valore hanno? C'è un modo per "misurare" il valore economico di quanto il CSV riversa sulle associazioni veronesi sotto forma di formazione, consulenza, servizi?
Non esiste una definizione certa e condivisa sui criteri e sulle modalità da utilizzare per effettuare una valutazione. Anche quest'anno si è scelto come riferimento **"Il Manuale della misurazione del lavoro volontario".**
Per le seguenti aree di servizio si è tentato di applicare " il valore di sostituzione", la cui definizione è rintracciabile nella tabella qui affianco.
In particolare i conteggi sono andati a concentrarsi sulle seguenti aree di lavoro.

- **Valorizzazione degli apporti di volontariato al sistema CSV**
- **Valorizzazione dei servizi di consulenza offerti alle associazioni**
- **Valorizzazione di alcune tipologie di servizio erogate a vantaggio della cittadinanza (giustizia riparativa, servizi con i giovani).**

"Il Manuale della misurazione del lavoro volontario".

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, per momenti di incontro, per supporto. Il volontario partecipa a tutte le attività valutative (commissioni progetti, commissioni per assegnazione marchi). Il volontariato "viaggia" assicurando presenza a incontri in tutto il territorio. Il volontariato è inoltre rappresentativo con la sua presenza a coordinamento regionali e nazionali. Ed è ancora il volontariato che integra momenti di formazione, si pensi ad esempio ai percorsi per i giovani in servizio civile.
Il CSV applica come criterio di misurazione del valore economico prodotto dal volontariato il "costo di sostituzione"

settore	numero persone coinvolte	n° incontri	ore totali	valorizzazione costo orario	costo totale
area formazione valutazione e monitoraggio					
Commissione progetti	4	3	36	25	900
Commissione Merita Fiducia	3	3	36	40	1440
attività di governance					
Incontri di consiglio CSV	10	12	192	25	4800
Comitato di controllo	3	3	13,5	25	337,5
Incontri di consiglio ente gestore	10	4	60	25	1500
Rappresentanza in consiglio direttivo CSV net	1	7	70	25	1750
attività di presidenza					
Incontri di coordinamento CSV regionali del Veneto, incontri con Direttori e presidenti CSV del Veneto	1	20	100	25	2500
Incontri con CO.GE Veneto	1	8	24	25	600
Incontri con associazioni presso sedi, assemblee su territorio	1	23	46	25	1150
Incontri con enti pubblici	1	19	38	25	950
Incontri presso CSV net a Roma	1	7	70	25	1750
Incontri di progettazione di rete	1	20	40	25	1000
Conferenze stampa, interviste	1	16	32	25	800
Partecipazione a convegni organizzati da CSV e associazioni	1	16	48	25	1200
totale formazione e governance		**161**	**806**	**365**	**20.678**

Valorizzazione dei servizi di consulenza offerti alle associazioni.

E' possibile effettuare una riflessione sulla valorizzazione del servizio delle Consulenze con i seguenti scopi:

- per rendere tutti maggiormente consapevoli del "peso" della gratuità dei servizi resi alle OdV;
- per confrontare il costo dei servizi qualificati del CSV con l'offerta che avrebbero sul mercato;
- per evidenziare i risparmi generati e il plusvalore offerto e prodotto per le associazioni che hanno scelto di rivolgersi al CSV piuttosto che a liberi professionisti.

Tale calcolo va chiaramente fatto con cautela e consapevolezza della approssimazione della valorizzazione. Nella tabella qui affianco riportiamo i criteri di tariffazione applicati qualora si volessero valorizzare i servizi erogati gratuitamente alle OdV.

I riferimenti teorici per il calcolo delle consulenze e la loro valorizzazione economica è la seguente

- 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 ad un un'ora): **€ 15 + IVA;**
- **pareri che importino informativa o studio particolare** (consulenze superiori all'ora) che porti alla resa di un parere orale: **€ 75 + IVA;**
- **pareri che importino informativa o studio particolare** (consulenze superiori all'ora) che porti alla resa di un parere scritto: **€ 135 + IVA**
- **prestazioni di** (accompagnamento Merita Fiducia, Carte in Regola, partecipazione ad eventi associativi, supporto per iscrizione al registro regionale, etc): **€ 35/ora + IVA**

Consulenze

Tipologia	associazioni coinvolte	ore totali per pratica	costo /h	valore prodotto
Iscrizione al registro	97	4	Euro 35	Euro 13.580
Consulenze con elaborazione parere scritto	15	4	Euro 75	Euro 4.500
Consulenze per tutoraggio carte in regola	18	8	Euro 35	Euro 5.040
Consulenze con visita per Merita Fiducia	30	4	Euro35	Euro 4.200
Consulenze con mail	200	1	Euro 15	Euro 3.000
Totale valore consulenze				**Euro 30.320**

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 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 protagonisti 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

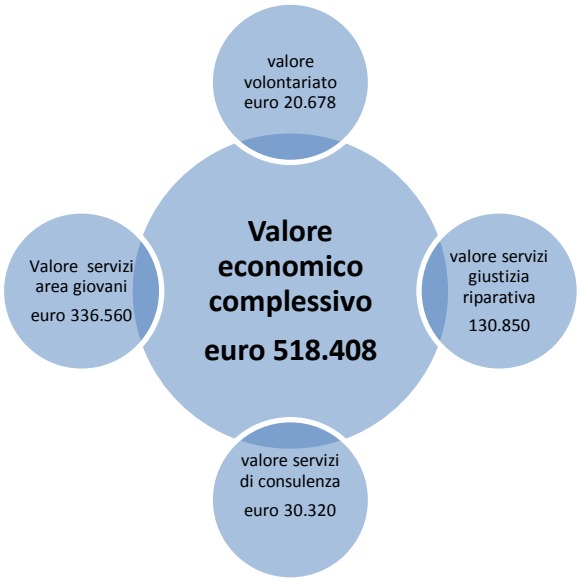
tipologia	associazioni coinvolte	n° giovani	ore totali 2014	costo /h	valore prodotto
Servizio civile regionale	26	19	11.200	10	112.000
Servizio civile nazionale	9	15	21.000	10	210.000
Servizio volontario europeo	1	1	256	10	2.560
Tirocini formativi	5	6	1200	10	12.000
totale attività giovanili		**41**	**33656**	**60**	**336.560**

Lavori pubblica utilità

	associazioni coinvolte	servizio concluso	totale ore	costo/h	valorizzazione
Servizio civile regionale	20	139	13085	10	**130.850**

Sintesi sul valore economico sostitutivo

Nel complesso il valore aggiunto di tipo economico analizzato per il 2014 ammonta ad euro 518.408. 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 ed infine per il ruolo di governance del volontariato. E' una somma importante e significativa che ha come contropartite una quota del costo del lavoro dello staff impegnate nei servizi analizzati.



Il costo del lavoro che serve per produrre il valore economico di euro 518.408 ammonta a circa euro 71.000 e deriva da un conteggio che prende come riferimento gli oneri del lavoro legati a tre persone impegnate appunto nei settori: giovani, giustizia riparativa e consulenze giuridiche.

Per il 2015 ci ripromettiamo di allargare questo calcolo includendo anche il valore dell'attività formativa svolta a titolo gratuito, i supporti alla progettazione (per il volontariato internazionale, per il servizio civile,etc.) per le consulenze diverse, per i supporti informativi alle tante organizzazioni diverse dalle OdV che si avvicinano al CSV.

Una nuova avventura: il valore aggiunto sociale (VAS), dati di sperimentazione 2014

Tra le pagine di questa relazione sociale hanno trovato posto anche alcuni tentativi di misurazioni alternative, **quelle del valore aggiunto sociale generato sul territorio: il VAS.** E' un grande sogno informativo e di valutazione quello di misurare il VAS. **In questo 2014 sono stati fatti alcuni tentativi per l'area della giustizia riparativa e per quella dei giovani.** L'idea è che si possa andare oltre la misurazione del numero di servizi erogati e avventurarsi nel campo dell'impatto che i servizi hanno sul territorio. 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" qualcosa sicuramente genera 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 per le due aree sperimentazione: giovani e giustizia riparativa. Le stesse tabelle sono riportate anche con riferimento

Indicatori di valore aggiunto generato sul territorio 2014: area giovani

Obiettivo	Indicatore	Risultato raggiunto	Obiettivo 2015
Crescita sensibilità alla dimensione internazionale del volontariato	N° giovani di Verona "partiti" per attività SVE	1	4/5
Aumento dei ragazzi nelle scuole coinvolti in attività di volontariato	N° ragazzi che hanno usufruito del Libretto del Volontariato		
Utilizzo del volontariato come crescita delle competenze ad uso mondo lavoro	N° di ragazzi scuola superiore in stage nel volontariato	0	1
Crescita della partecipazione giovanile al mondo del volontariato	N° ragazzi in SC che sono rimasti come volontari presso le loro associazioni	6	10

Indicatori di valore aggiunto generato sul territorio 2014: area giustizia riparativa

Obiettivo	Indicatore	Risultato raggiunto	Obiettivi 2015
Crescita delle rete di rapporti sul tema della giustizia riparativa	N° convenzioni stipulate	2	3
	N° professionisti coinvolti	40	50
	(avvocati)	1	3
	N° cooperative sociali	1	2
	N° istituzioni	4	5
Crescita conoscenza sul tema	Pubblicazioni realizzate	1	2
Capacità di lavoro in rete	N° di imprese sociali con cui si collabora		
	N° organizzazioni non profit coinvolte	24	30
Sviluppo del volontariato	n. persone che sono rimaste come volontari	37	45

12. Riferimenti e contatti

Sede provinciale di Verona
via Cantarane n. 24 - presso ex Caserma Santa Marta
tel. 045 8011978 - fax 045 9273107
info@csv.verona.it - protocollo@pec.csv.verona.it
www.csv.verona.it

Direzione: Fabio Fornasini direttore@csv.verona.it
Amministrazione: Sibilla Quartaroli amministrazione@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: Irene Magri e Annunziata Ferraro progetti@csv.verona.it
Promozione e Servizio civile: Silvia Sartori
Segreteria: Daria Rossi info@csv.verona.it
Servizio Volontariato Europeo: **Francesca Rossi** sve@csv.verona.it
Valutazione 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 – bussolengo@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

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 - www.csv.verona.it