CENTRO DI SERVIZIO
PER IL VOLONTARIATO
DI VERONA

COMPETENZA E INNOVAZIONE
NEL TERZO SETTORE

Bilancio Sociale 2018

Presentazione dati dell'anno

Premessa

Il documento di rendicontazione sociale della Federazione del Volontariato di Verona (FdVV), ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) di Verona, rappresenta un anno di lavoro dello staff e del Consiglio Direttivo del CSV al servizio dei volontari, delle Organizzazioni di Volontariato e altri enti del Terzo settore, le istituzioni, gli enti pubblici del veronese, per la promozione del volontariato.

Il 2018 del CSV di Verona è stato un anno di riflessione e di avvio di un percorso di rinnovamento statutario, di ridefinizione dei servizi, dei destinatari e delle modalità operative che è seguito all'entrata in vigore, nel 2017, del Codice del Terzo Settore (D.L 117 del 3 luglio 2017) e delle norme relative alla ridefinizione del ruolo e dei servizi dei CSV sul territorio nazionale.

Il bilancio sociale 2018 è stato elaborato sulla base di indicazioni coerenti con gli anni precedenti, ma tenendo anche in considerazione le nuove linee guida emergenti dal Capo II del Codice del Terzo Settore (art. 61-66), dedicato proprio ai Centri di Servizio per il Volontariato. L'impostazione del documento tiene anche conto delle nuove "Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli Enti del Terzo settore accreditati come Centri di Servizio per il Volontariato, ed. 2019" alla cui stesura ha partecipato anche la coordinatrice del CSV di Verona.

In questo documento di bilancio:

- si ritrovano le attività e i servizi del CSV suddivisi nelle aree di intervento in coerenza con la strutturazione del bilancio economico, ma con un richiamo anche alle nuove aree come identificate dal Codice del Terzo Settore;
- si mantiene la rilevazione degli elementi di spicco per l'anno e alcuni indicativi di impatto delle azioni;
- si sottolinea l'analisi del valore economico sostitutivo e del valore aggiunto generato per alcune aree specifiche della gestione operativa.

Condividiamo con tutta la rete degli *stakeholder* 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 vogliamo ringraziare il Consiglio Direttivo e il Comitato di Controllo del CSV e della Federazione del Volontariato di Verona, suo ente gestore, ma soprattutto lo staff: Annunziata, Daria, Davide, Elena, Francesca, Gianluca, Irene, Maria Angela, Martina, Sibilla, Silvia, per l'impegno profuso, la dedizione, la passione e la pazienza con cui quotidianamente si adoperano.

La Presidente — La Coordinatrice

Chiara Tommasini — Cinzia Brentari

Indice

Premessa 1
Indice 2
Lista degli acronimi e delle abbreviazioni 3
1. IDENTITÁ, STORIA, MISSION 4
2. GOVERNO e ORGANIZZAZIONE 6
3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA e RISORSE UMANE 8
La formazione del personale del CSV 9
4. OBIETTIVI, SERVIZI, ATTIVITÁ 11
5. ATTIVITÁ e SERVIZI 19
5.1 PROMOZIONE e ORIENTAMENTO al VOLONTARIATO 19
5.2 CONSULENZA 31
5.3 FORMAZIONE 36
5.5 RICERCA e DOCUMENTAZIONE 43
5.6 PROGETTAZIONE SOCIALE 44
5.7 ANIMAZIONE TERRITORIALE 46
5.8 SPORTELLI OPERATIVI e LOGISTICA 47
6. DATI ECONOMICI della GESTIONE 48
I proventi 48
Gli oneri 49
7. I VALORI PRODOTTI 51
Riferimenti e contatti 55

Lista degli acronimi e delle abbreviazioni

ASL Alternanza scuola lavoro

APS – Associazione di Promozione Sociale

Co.Ge. – Comitato di Gestione del Fondo per il Volontariato Regione Veneto

CSV – Centro di Servizio per il Volontariato

CSVnet - Associazione nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSV)

CTS – Codice del Terzo Settore

ETS – Enti del Terzo Settore

FdVV – Federazione del Volontariato di Verona

FSV – Fondo Speciale per il Volontariato ex legge 266/01

FUN – Fondo Unico Nazionale ex DL 117/2017

LPU – Lavoro di pubblica utilità

MAP – Messa alla prova

OdV – Organizzazione di Volontariato

OLP – Operatore locale di progetto

RIA – Reddito di inserimento attivo

RSI – Responsabilità sociale d'impresa

SVE – Servizi di Volontariato Europeo

UEPE – Ufficio Esecuzione Penale Esterna

1. IDENTITÁ, STORIA, MISSION

Storia

Il **Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) di Verona** è gestito dalla **Federazione del Volontariato di Verona** (FdVV), nata nel 1997 quale organismo di coordinamento del volontariato scaligero, nella forma di Organizzazione di Volontariato di secondo livello. Dal 21/02/2003 è iscritta al Registro Regionale del Volontariato (VR0619) e dal 16/03/2010 al Registro Regionale delle Persone Giuridiche di diritto privato (n. 564).

In funzione delle proprie finalità istituzionali, previste all'articolo 2 dello Statuto, provvede alla gestione del Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) di Verona.

Una linea del tempo che identifica gli episodi più salienti della vita del CSV di Verona nei sui primi 20 anni è disponibile sul sito del CSV.

I Centri di Servizio per il Volontariato

I Centri di Servizio per il Volontariato sono enti di Terzo settore che nacquero per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato (OdV) e, allo stesso tempo, da queste gestiti, secondo il principio di autonomia affermato dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991.

In base alla Legge delega per la Riforma del Terzo Settore n. 106/2016 i CSV hanno oggi il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari in tutti gli enti del Terzo settore.

I CSV sono finanziati per legge dalle fondazioni di origine bancaria e, dal 2017, in parte anche dal Governo attraverso un credito di imposta riconosciuto alle fondazioni stesse.

I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche attraverso i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del CTS e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

Mission

La FdVV, ente gestore del CSV di Verona ha dato avvio nel 2018 a un processo partecipativo che ha coinvolto staff e direttivo, accompagnati da un'agenzia di comunicazione, per la definizione della *mission*, in coerenza con i compiti assegnati ai CSV dal Codice del Terzo Settore e sottolineando gli elementi identitari e le modalità di lavoro proprie del CSV di Verona. Il rilascio è previsto per il 2019.

Nell'erogare servizi il CSV di Verona si ispira ai principi sanciti dal Codice del Terso Settore.

I principi nell'erogazione dei servizi organizzati mediante il FUN (art. 63 comma 3 CTS)

a) **principio di qualità**: i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;

b) **principio di economicità**: i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;

c) **principio di territorialità e di prossimità**: i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;

d) **principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso**: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;

e) **principio di integrazione**: i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;

f) **principio di pubblicità e trasparenza**: i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

2. GOVERNO e ORGANIZZAZIONE

La compagine sociale

La **FdVV** aggrega **249 Organizzazioni di Volontariato (OdV) iscritte al Registro Regionale**, il 56% del totale delle OdV iscritte al Registro Regionale del Volontariato per la provincia di Verona.

OdV aderenti alla Federazione del Volontariato di Verona tra le iscritte al Registro Regionale per la provincia di Verona

Obiettivi delle OdV	Aderenti FdVV		Iscritte totali al RR	
Protezione civile e soccorso	16	6,40%	44	9,91%
Tutela dell'ambiente e dei beni culturali	19	7,60%	32	7,21%
Socio sanitario	100	40,00%	170	38,29%
Sociale	115	46,0%	198	44,59%
Totale	249		444	

Il sistema di governo e controllo

Nel corso del 2018, per dare attuazione al nuovo Codice del Terzo Settore, si è dato avvio ad un percorso di riflessione rispetto alla natura giuridica e agli statuti dell'ente gestore del CSV di Verona, con il coinvolgimento di un gruppo di lavoro misto tra componenti dello staff e del Consiglio Direttivo, con il sostegno di un consulente giurista. Il percorso si concluderà con l'adeguamento degli statuti e dei regolamenti interni nel 2019.

Attualmente la FdVV e il CSV sono gestiti da Consigli Direttivi a base totalmente volontaria, così come per gli Organi di Controllo. Non è previsto alcun compenso per lo svolgimento delle cariche sociali.

L'Assemblea dei Soci della FdVV è l'organo sovrano, formato dai presidenti delle OdV che hanno aderito alla Federazione. Ha un ruolo di indirizzo nelle scelte della FdVV.

Il Consiglio Direttivo della FdVV

ha 7 componenti eletti dall'Assemblea e in carica per 3 anni. Dirige l'operato della FdVV.

Il Consiglio Direttivo del CSV

ha 7 componenti, 4 provenienti dal Consiglio Direttivo della FdVV, 2 nominati dalla FdVV e 1 nominato dal Comitato di Gestione (art.2 del D.M 21/11/91). Dirige l'operato del CSV.

Il **Collegio dei Revisori** della FdVV è composto da 3 membri eletti dall'Assemblea tra persone con adeguata professionalità e con esperienza in materia di solidarietà e volontariato. Vigila sulla corretta amministrazione della FdVV.

L'**Organo di Controllo** del CSV ha un componente nominato dal Co.Ge., uno dalla FdVV, uno dall'Amministrazione provinciale competente (art.2 D.M. 21/11/91). Vigila sull'operato del CSV.

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

Consiglio Direttivo CSV 2016 - 2019	
Chiara Tommasini	Presidente
Poli Gabriella	Vicepresidente
Roberto Veronese	Tesoriere
Marika Ambrosi	Consigliere
Maurizio Mazzi	Consigliere (nominato dalla Federazione del Volontariato di Verona)
Orietta Aloisi	Consigliere (nominata dalla Federazione del Volontariato di Verona)
Enrico Olioso	Consigliere (nominato dal Comitato di Gestione del Veneto)

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

Organo di Controllo CSV 2016-2019	
Lusia Ceni	Presidente (nominata dalla Federazione del Volontariato di Verona)
Giovanna Florio	Componente (nominato dal Comitato di Gestione del Veneto)
Silvio Masin	Componente (nominato dalla Provincia di Verona)

Nel corso del 2018 si sono tenuti:

- **1 Assemblea della FdVV** (23 aprile 2018);
- **12 incontri dei Consigli Direttivi** del CSV e della FdVV
- **2 incontri dell'Organo di Controllo**

Da sottolineare il notevole impegno volontario dei componenti dei due Consigli Direttivi nell'assolvere alle loro funzioni, come riassunto nella parte finale di questo report.

Reti e portatori di interesse

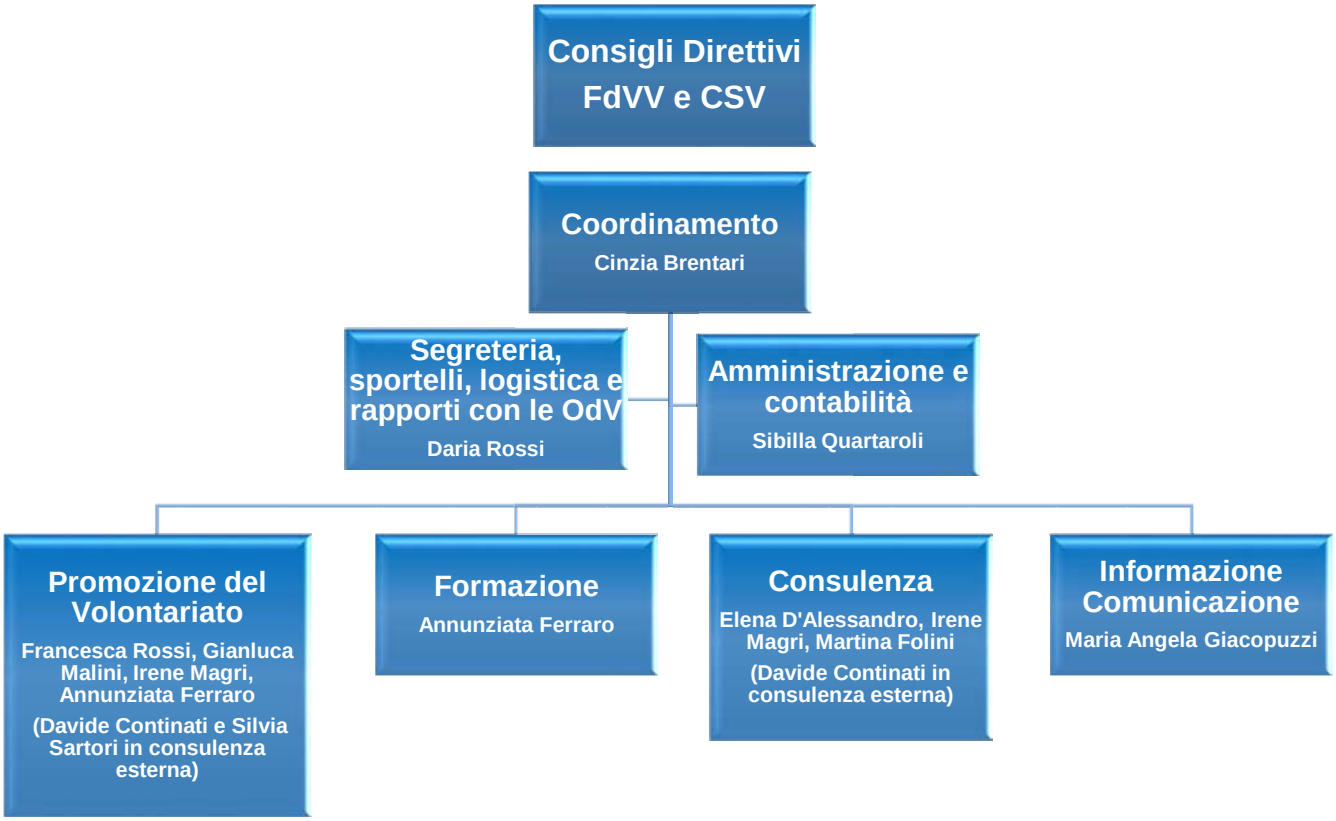
La FdVV si interfaccia con una serie di portatori di interesse a livello comunale, provinciale, regionale, nazionale. I rapporti più stretti si tengono con gli enti attivi a livello provinciale, con gli enti pubblici, l'università e altri enti di ricerca e con il mondo profit. Un'analisi più dettagliata dei portatori di interesse viene sviluppata nelle singole aree relative ai servizi e alle attività del CSV.

La Presidente del CSV di Verona, dal 10 febbraio 2019, è stata eletta componente del Consiglio Direttivo nazionale di **CSVnet, l'associazione nazionale dei CSV**. Al Consiglio Direttivo di CSVnet partecipano, su nomina dei CSV del Veneto, anche il Presidente del CSV di Padova, Emanuele Alecci, e il tesoriere del CSV di Rovigo, Lamberto Cavallari.

Da febbraio 2018, la Presidente del CSV di Verona è inoltre eletta Vice-Presidente dal Consilio Direttivo di CSVnet e in quanto tale, componente di diritto dell'Esecutivo.

3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA e RISORSE UMANE

Per la gestione dei servizi e dei progetti del CSV, la FdVV ha proseguito nella linea stabilita dalla sua costituzione che prevede un staff che porta la competenza necessaria e raggiungere gli obiettivi prefissati affiancato da alcuni consulenti esterni. Al team si aggiungono le altre risorse di cui a questo paragrafo.



Lo **staff del CSV** nel 2018 si è composto di:

- 8 dipendenti a tempo indeterminato (6 part-time, 2 tempo pieno),
- 1 dipendente part-time a tempo determinato da settembre 2018 a gennaio 2019
- 1 dipendente part-time a tempo determinato da settembre 2018 a luglio 2019 (trasformazione di un precedente tirocinio extracurriculare).

Dei 10 dipendenti di cui sopra, 9 sono donne, compresa la coordinatrice.

I **consulenti** stabili del CSV nel 2018 sono composti da:

- 1 consulente esterno per il supporto alla promozione del volontariato, con particolare riferimento alla progettazione, valutazione e gestione progetti;
- 1 consulente per l'area relativa al volontariato d'impresa.

Per una serie di tematiche specifiche ci si avvale di altri professionisti.

Nel corso del 2018 il CSV si è anche avvalso di **altre risorse**:

- 1 tirocinante dell'Università di Bologna per il periodo dal 12 febbraio 2018 al 11 agosto 2018

- 1 ragazza in tirocinio lavorativo dal 4 luglio 2018 al 30 agosto 2018
- 2 ragazze in Servizio Civile da gennaio a ottobre 2018
- 14 volontari
- 5 persone con misure di Lavoro di Pubblica Utilità e Messa alla Prova

La formazione del personale del CSV

La FdVV/CSV di Verona mantiene costante l'impegno sotteso a valorizzare le risorse impegnate per i servizi, che in questi anni hanno fatto investimenti notevoli, anche in termini formativi, al fine di acquisire nuove competenze.

I principali corsi e momenti formativi a cui ha partecipato il personale nel 2018 sono riassunti nella tabella seguente.

Corso	N° operatori coinvolti	Ore di formazione
Facebook social good	1	8
Essere buoni non basta	2	4
Webinar Istituto Italiano Donazione su Riforma Terzo Settore	3	9
Comunicare con lo storytelling	3	12
Webinar lead generation	1	1.5
Facebook – aggiornamento	1	3
Raccontare con le immagini	2	8
Progettare gli strumenti di comunicazione online	2	6
Webinar su Servizio Civile Universale come risorsa strategica per il Terzo settore	1	3
Corso privacy	2	12
Corso su Riforma Terzo Settore	1	8
Webinar Istituto Italiano Donazione sulla privacy	2	6
Webinar Istituto Italiano Donazione sugli strumenti finanziari	1	3
Le resistenze psicologiche nella comunicazione del Terzo settore	2	8
Ascoltare per comunicare	1	4
Il piano editoriale dei contenuti	2	8
Scrivere per la comunicazione	1	4
Progettare gli strumenti di comunicazione offline	1	4
Seminario: Farsi capire "là fuori"	1	12
Webinar rete dei comunicatori dei CSV	1	2
Rendiconti contabili nuova progettazione - aggiornamento	2	24

Corpo Europeo di solidarietà	2	4
Webinar “Al Servizio dei CSV. Presentazione FAD”	2	4
Webinar “Al Servizio dei CSV. Organizzare webinar”	1	2
Servizio Civile Universale	2	12
Training day Erasmus+ con focus sul Corpo Europeo di Solidarietà	1	12
Progettazione Servizio Civile Universale	1	3
Il nuovo gestionale del CSV – formazione generale	10	60
Il nuovo gestionale del CSV – area formazione	2	8
Il nuovo gestionale del CSV – area consulenze	1	4
Il nuovo gestionale del CSV – area mappatura	4	6
Digital for non profit	1	14
Board e fundraising: una relazione da coltivare	1	1
I 7 errori di comunicazione che tengono le persone alla larga dalla tua organizzazione	1	1
Privacy	2	16
Corso Responsabile Sicurezza sul Lavoro	1	4
Riforma del Terzo Settore	2	34
Fatturazione elettronica	1	4
Webinar Istituto Italiano Donazione – Il ruolo e l’attività del fundraising alla luce della Riforma Terzo Settore	1	3
Impresa sociale e innovazione sociale dopo la Riforma del Terzo Settore	1	13
	Totale ore formazione	**323**

4. OBIETTIVI, SERVIZI, ATTIVITÁ

Questo bilancio sociale è redatto prendendo come riferimento otto aree di intervento dei CSV, in coerenza con l'organizzazione del sistema dei CSV a livello nazionale e con la ripartizione degli oneri all'interno del bilancio economico. Nel bilancio sociale e nella rendicontazione economica delle attività del CSV si distinguono dunque le seguenti aree:

1. promozione del volontariato
2. consulenza
3. formazione
4. informazione e comunicazione
5. ricerca e documentazione
6. progettazione sociale
7. animazione territoriale
8. supporto logistico
9. oneri di funzionamento sportelli operativi

Il bilancio sociale 2018 è stato elaborato sulla base di indicazioni coerenti con gli anni precedenti, ma tenendo anche in considerazione gli articoli del Capo II del Codice del Terzo settore (art. 61-66 DL 117/17), dedicato proprio ai Centri di Servizio per il Volontariato, che modificano leggermente le aree di intervento, in particolare eliminando la menzione alla progettazione sociale ed accorpando promozione del volontariato e orientamento al volontariato.

Gli obiettivi della gestione 2018 e la modalità di erogazione dei servizi

Gli obiettivi della gestione della FdVV e del CSV per il 2018, come identificati a inizio anno e il loro livello di attuazione per le principali aree di intervento sono riassunti nella seguente tabella.

AREE	OBIETTIVI (gli stessi obiettivi sono riportati nel bilancio preventivo e programmazione 2018 e in questo bilancio sociale)	FONDI	STATO DI AVANZAMENTO
PROMOZIONE del VOLONTARIATO			
Scuola e volontariato (area gestita in co-progettazione con le OdV)	Continua la promozione delle opportunità di svolgere attività di Alternanza Scuola Lavoro nelle realtà del Terzo settore, con collaborazioni con l'Ufficio Scolastico provinciale, Cim&Form (per eventi da organizzare nelle scuole) e le OdV sul territorio.	A valere sui fondi FUN del 2018 e integrazione con fondi della progettazione regionale a capofila CSV di Padova	Accoglienze di 4 ragazzi in ASL 4 Sono state avviate le attività del progetto WakeUP, a capofila CSV di Padova per attività di promozione del volontariato nelle scuole, a valere su fondi della progettazione regionale Co.Ge.

Giovani, volontariato e Terzo settore (area gestita in co-progettazione con le OdV)	Prosegue l'impegno del CSV per avvicinare i giovani al volontariato e alle attività del Terzo settore. • In particolare: • orientamento di giovani verso il volontariato (sportello) e promozione dello SVE • il Servizio Civile Nazionale, gestito dalla FDVV che comprende attività di accreditamento per OdV ed enti del Terzo settore sulla provincia di Verona, progettazione e gestione dei ragazzi soprattutto per attività di formazione • per il 2019 quest'area è oggetto di ampliamento dei numeri di enti accreditati attraverso la FdVV con l'obiettivo di raggiungere i 100 enti, rientrando così nei nuovi parametri di accreditamento nazionale.	A valere sui fondi FUN del 2018 e contributi delle organizzazioni aderenti per la gestione del Servizio Civile	Nel 2018 la FdVV-CSV ha presentato 7 nuovi progetti di Servizio Civile Nazionale per gli ETS accreditati, per l'accoglienza di circa 65 ragazzi. A gennaio 2019, a seguito del bando di selezione ragazzi dell'autunno 2018, verranno avviati in Servizio Civile Nazionale 50 ragazzi con il coinvolgimento di circa 39 OdV e ETS.
NEET4NEET	Progetto finanziato dalla Fondazione Cariverona per sostenere giovani NEET nell'acquisizione di competenze utili all'accesso nel mondo del lavoro e ad un supporto abitativo. La FdVV coordina le attività mirate a coinvolgere i giovani in attività di volontariato.	Fondi extra FUN: Fondazione Cariverona – progetto con capofila la coop Energie Sociali	Continua l'implementazione del progetto, in autunno si sono accolti e formati i primi ragazzi da avviare in attività di volontariato presso le associazioni del territorio.
Fondo Servizio Civile Regione Veneto	A seguito di selezione indetta dalla Regione Veneto nel dicembre 2017, la FdVV gestisce un Fondo della Regione Veneto per l'attivazione di percorsi formativi per i giovani in Servizio Civile nelle varie province.	Fondi extra FUN: a valere su Fondi Regione Veneto 2018	Prosegue la gestione del fondo.
Volontariato d'impresa	Prosegue il lavoro sulla promozione e ricerca sui temi del volontariato d'Impresa attraverso attività di ricerca (vedere l'area ricerca) e promozione presso le aziende del volontariato d'impresa, anche attraverso il progetto "Me too", finanziato dal Ministero del Lavoro e Politiche sociali (bando 266/2016) per la promozione del	A valere sui fondi FUN del 2017 Fondi extra FUN: Ministero del Lavoro e Politiche Sociali	Il progetto "Me too" realizza una linea guida sul volontariato d'impresa e un evento finale in novembre 2018. Nel corso del 2018 sono state effettuate 6 giornate di volontariato d'impresa con i dipendenti delle aziende individuate dal progetto,

	volontariato in ambito aziendale, in collaborazione con l'Università di Verona e associazioni di categoria del mondo profit.	su progetto "Me too"	coinvolgendo quattro associazioni di volontariato.
DAI! (area gestita in co-progettazione con le OdV)	Avvio di una campagna di promozione del volontariato e del dono, attraverso il motto DAI! continuare a promuovere iniziative per il dono.	A valere sui fondi FUN del 2018 e su integrazione fondi 2017 come da delibera Co.Ge. 48 del 22 dicembre 2017	Avviata la fase di progettazione interna.
Giustizia di comunità e riparativa (area gestita in co-progettazione con le OdV)	Il rapporto con le pene alternative al carcere e più in generale con la "Giustizia di Comunità e Riparativa" è rimasto prioritario anche per il 2018. Si dovrà però valutare la sostenibilità del servizio alla luce dei mutamenti degli aspetti organizzativi delle misure (obbligo per l'ente convenzionato di stipulare polizze INAIL e di rispettare le normative relative alla sicurezza sul lavoro).	A valere sui fondi FUN del 2018 Presentato un progetto di finanziamento esterno, in attesa di riscontro.	77 persone hanno svolto il loro servizio in favore di un'associazione del territorio di Verona restituendo alla comunità 9.816 ore di attività. Nel 2018, lo sportello giustizia di comunità ha accompagnato 10 OdV verso l'accreditamento autonomo con il Tribunale di Verona e le ha supportate nella gestione delle prime pratiche INAIL. Il CSV di Verona ha attivato, internamente, 5 percorsi di inserimento, 2 per LPU e 3 per MAP.
R.I.A Reddito di Inserimento Attivo (area gestita in co-progettazione con le OdV)	Il CSV è rimasto impegnato per il 2018 nell'accoglienza e inserimento di persone in percorsi in attività di volontariato per persone inserite nel progetto del Comune di Verona relativi all'erogazione di sostegno al reddito (R.I.A., ex R.U.I).	A valere sui fondi FUN del 2018	Procedono gli inserimenti di persone all'interno del progetto RIA. Nel 2018 sono state inserite 3 persone per svolgere attività di volontariato.
Eventi di promozione del volontariato	Il CSV è rimasto impegnato per il 2018 nell'organizzazione di eventi per la promozione di valori del volontariato, ricercando la	A valere sui fondi FUN del 2018	L'azione di sostegno si è concretizzata in due momenti diversi: una prima uscita a maggio 2018, a sostegno di

(area gestita in co-progettazione con le OdV)	collaborazione di partner istituzionali e non, e inserendo eventi dedicati al volontariato all'interno di altre cornici già esistenti.		eventi che sono stati realizzati tra settembre e dicembre e una seconda uscita a settembre, per sostenere eventi che si realizzeranno nel primo semestre del 2019. Nella prima edizione sono stati supportati 11 eventi, nella seconda edizione saranno 12.
Responsabilità sociale di impresa e promozione del tema del dono	Prosegue anche per il 2018 l'impegno del CSV sui temi della responsabilità sociale d'impresa e nelle iniziative per far dialogare profit e non profit attraverso varie iniziative.	A valere sui fondi FUN del 2018 Fondi extra FUN: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, progetto Me Too, finanziato nel 2017	A valere sul progetto "Me too" per l'autunno 2018 (si veda la specifica che progetto). Collaborazioni con Straverona, Cantine della Solidarietà, Scaligera Basket e raccolta giocattoli di Natale.
SOSTEGNO alle FASCE DEBOLI (il progetto STACCO è gestito in co-progettazione con le OdV)	Prosegue l'impregno del CSV in aree di sostegno sociale a fasce deboli, in particolare attraverso il rifinanziamento per l'annualità 2018 da parte della Regione Veneto del progetto STACCO, per il trasporto sociale (anziani, persone invalide). La FDVV è capofila del progetto per la provincia di Verona.	Fondi extra FUN Finanziamento regionale per STACCO	Si prosegue con la valutazione di impatto sociale del progetto STACCO. I dati preliminari sono stati presentati a un evento regionale a Mestre in dicembre 2018. Proseguono le attività di trasporto sociale fino a settembre. La regione Veneto conferma il rifinanziamento del progetto per il 2019.
HUB³, dove la solidarietà diventa esponenziale	Il progetto si propone di divenire recettore di innovazione sociale, un connettore e un generatore di idee provenienti sia dal volontariato che da altre realtà, ma anche gestore e soggetto "accompagnatore" delle idee migliori.	A valere su fondi FUN co-progettazione delibera Co.Ge. 40 del 20 novembre 2017	Avviato il progetto, in autunno parte l'azione 1 relativa alla mappatura del Terzo settore e l'azione 2 con momenti di formazione a Verona. Il progetto prosegue nel 2019.

AREE	OBIETTIVI (gli stessi obiettivi sono riportati nel bilancio preventivo e programmazione 2018 e in questo bilancio sociale)	STATO DI AVANZAMENTO
	CONSULENZA	
Sportello unico del volontariato **Consulenza su specifiche aree tematiche**	Rappresenta l'attività istituzionale "principe" del servizio di consulenza, accogliendo tutto il flusso di servizio delle nuove OdV, le richieste dei cittadini di orientamento alla forma associativa, l'accompagnamento alla iscrizione/re-iscrizione al Registro regionale delle OdV, richieste di consulenza in ambito fiscale, assicurativo, giuridico, organizzativo, di trasformazione verso altre forme associative o cooperative, ecc. Lo sportello, con l'aiuto di consulenze esterne, approfondirà temi relativi alla riforma del Terzo settore e l'impatto sulle OdV ed enti del Terzo settore che impiegano volontari.	Attività continuativa durante l'anno
"Porte aperte" **Consulenza su specifiche aree tematiche**	L'apertura dei servizi di consulenza ad altre realtà del Terzo settore, con particolare attenzione per le APS e le realtà culturali. Il CSV è divenuto nel tempo un punto di riferimento per il non profit veronese (e non solo). La rete di professionalità interna ed esterna creata attorno al CSV consente di seguire con competenza i servizi. Il tutto in linea con gli sviluppi della Riforma del Terzo Settore, che lascia intravvedere per i CSV l'apertura delle porte per i servizi a tutti gli enti del Terzo settore, per la parte del volontariato presente.	Attività continuativa durante l'anno
Percorso "Carte in regola" *Percorsi di accompagnamento e tutoraggio*	Percorso di tutoraggio obbligatorio per le OdV in fase di accreditamento o rinnovo Merita Fiducia e facoltativo per le OdV in fase di rinnovo iscrizione regionale: Carte in Regola certifica la corretta gestione documentale per il pieno rispetto della normativa e prevede un piano di accompagnamento sulle aree da migliorare. Un servizio, spesso svolto direttamente presso la sede delle associazioni che prende in esame a "360 gradi" tutti gli aspetti della gestione (bilancio, assicurazioni, rendicontazioni sociali ed economiche, statuti, verbalizzazione).	26 OdV hanno partecipato al corso di presentazione del marchio a novembre 2017, ci sono state 5 nuove richieste per il percorso Carte in Regola con circa 176 ore di accompagnamento nel periodo gennaio-aprile 2018.
Merita Fiducia	Merita Fiducia, il marchio registrato dalla FDVV è il percorso di certificazione per le OdV che vogliono dare trasparenza al processo della raccolta fondi. Ad oggi circa 29 OdV sono certificate. Il processo prevedere	23 pratiche istruttorie e audit effettuati in altrettante OdV, nel periodo maggio-agosto 2018

Percorsi di accompagnamento e tutoraggio	formazione e verifica delle OdV che hanno fatto richiesta di MF per la prima volta, e per le OdV in fase di rinnovo biennale.	
Sportello fundraising *Percorsi di accompagnamento e tutoraggio*	Attivato sperimentalmente nel 2017 con il sostegno finanziario di Banco BPM e attraverso una collaborazione con il Master in Fundraising di Forlì per un tirocinante, l'obiettivo per il 2018 è stato la messa a regime delle attività dello sportello.	Sportello messo a regime attraverso l'assunzione della risorsa dedicata
Sportello Sicurezza **Consulenza su specifiche aree tematiche**	Lo sportello sicurezza per offrire checkup qualificati alle OdV sulla corretta applicazione del D.L. 81/08. Attività curata dall'ufficio consulenza in collaborazione con la figura Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione del CSV. Nel 2018 si prevede un ampliamento del servizio con formazioni e consulenze specifiche relative alla sicurezza degli eventi.	Attività continuativa durante l'anno
Sportello Assicurativo **Consulenza su specifiche aree tematiche**	Il consulente esterno eroga formazione su temi assicurativi e sostiene le OdV nella scelta di pacchetti assicurativi più appropriati ai bisogni specifici.	Attività continuativa durante l'anno

AREE	OBIETTIVI (gli stessi obiettivi sono riportati nel bilancio preventivo e programmazione 2017 e in questo bilancio sociale)	STATO DI AVANZAMENTO
	FORMAZIONE	
Scuola Permanente del volontariato	Un calendario formativo per il primo semestre relativo a temi legati alla Comunicazione sociale, elaborato in partenariato con l'agenzia di comunicazione Pensiero Visibile. Nel secondo semestre approfondimenti su temi che hanno avuto importanti aggiornamenti normativi, come Riforma del terzo Settore, privacy e sicurezza degli eventi.	Realizzato nel primo semestre del 2018 tutto il percorso sulla comunicazione sociale, 32 ore di formazione seguite da 25 enti.
Riforma del Terzo settore	Alcuni incontri dedicati alla Riforma del Terzo settore	Realizzati due incontri nel primo semestre, per un totale di 6 ore formative e 28 enti presenti in aula
Altri corsi	Altri corsi di interesse generale che comprendono: le serate informative sulla costituzione di un'associazione, corsi sulla sicurezza nell'organizzazione di eventi e temi assicurativi.	Realizzati i due corsi sulla privacy, 7 ore per 59 enti, i 2 sulla sicurezza, 6 ore per 35 enti

		e un incontro sui temi assicurativi

AREE	OBIETTIVI (gli stessi obiettivi sono riportati nel bilancio preventivo e programmazione 2018 e in questo bilancio sociale)	STATO DI AVANZAMENTO
INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE		
Informazione e comunicazione	Informazione e aggiornamenti sul Terzo settore e sul volontariato. Promozione delle iniziative del mondo del volontariato. Le attività programmate riguardano: • comunicazione di servizio: comunicazione diretta rivolta alle OdV su avvisi, notizie, scadenze, servizi, animazione, opportunità a loro riservate. Attività continuativa durante tutto il corso dell'anno; • comunicazione interna: diffusione della rassegna stampa; segnalazione di contributi agli uffici interni pertinenti sulle singole materie; • comunicazione esterna attraverso i canali del CSV di iniziative del volontariato e di informazioni rilevanti al Terzo settore; campagne di sensibilizzazione su specifici temi o legate all'organizzazione di eventi complessi (con piano di comunicazione trans-mediale).	Attività continuativa durante l'anno
Comunicazione istituzionale del CSV	Attività complessa e continuativa che comprende: • comunicazione istituzionale: sito, newsletter, pagine Facebook, mail dedicate; • comunicazione di servizio rivolta alle OdV su avvisi, notizie, scadenze, servizi, eventi; • relazioni con i media locali e nazionali tramite comunicati stampa e conferenze stampa per eventi e iniziative (del CSV o di reti di associazioni) - Ufficio stampa; • relazioni con la TV: presenza su TG, *Sei a casa* di Telearena, altri programmi di Telenuovo per promuovere attività di CSV e delle associazioni	Attività continuativa durante l'anno

AREE	OBIETTIVI (gli stessi obiettivi sono riportati nel bilancio preventivo e programmazione 2018 e in questo bilancio sociale)	STATO DI AVANZAMENTO
	RICERCA e DOCUMENTAZIONE	
Ricerca	Per il 2018 l'obiettivo è stato il completamento della ricerca sul volontariato di impresa attivata in collaborazione con l'Università di Verona. L'azione di ricerca è stata propedeutica all'ulteriore sviluppo di temi di volontariato d'impresa e responsabilità sociale d'impresa previsti per l'area promozione del volontariato. Le due aree agiranno dunque in stretto contatto.	Ricerca terminata nel settembre 2018 e presentata con un evento in novembre 2018
Documentazione	Migliorare il sistema di classificazione dei dati relativi ai servizi erogati in ottica di chiarezza e trasparenza nella redazione del bilancio sociale. Valutare l'adozione del nuovo sistema di raccolta e classificazione dati sviluppato da CSVnet anche in ottica di migliorare la raccolta anagrafiche enti.	Nuovo gestionale CSVnet per le anagrafiche e i servizi sperimentato e adottato nel corso del 2018

Questi obiettivi sono in linea con le aree di attenzione stimolate dalla delibera n. 2 del 27/02/2017 del Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato (Co.Ge.) che invita i CSV Veneti a operare per facilitare:

- lo sviluppo della base associativa e della capacità di attrarre e coinvolgere il volontariato nella costruzione e gestione del programma di attività;
- lo sviluppo della capacità di "comunicare" con il territorio e i diversi attori sociali, curando sia la capacità ricettiva sia quella di informazione e promozione delle attività e iniziative dei Centri di Servizio;
- lo sviluppo della capacità di integrare il volontariato all'interno delle linee programmatiche della Regione;
- la qualificazione della capacità di sostenere ed esprimere "progettualità territoriale" in linea con i presenti e futuri sviluppi delle politiche a livello regionale, nazionale ed europeo.

5. ATTIVITÁ e SERVIZI

Il 2018 rimane un anno di passaggio per i cambiamenti sull'assetto organizzativo del "sistema CSV" in Italia introdotti con il nuovo **Codice del Terzo Settore** del luglio 2017 (DL 117/17).

Il Codice diventa il testo di riferimento per l'organizzazione dell'intero Terzo settore, con implicazioni importanti per la FdVV, sia come ente (aspetti organizzativi, statutari, contabili) che come ente gestore del CSV di Verona.

Il Codice dedica un'intera sezione (Titolo VII, capo II) ai Centri di Servizio per il Volontariato, al loro finanziamento, ai compiti e alle funzioni e agli organi di controllo.

Il rivisto elenco di servizi e delle aree di intervento dei CSV solo parzialmente corrisponde con quello delle otto aree di intervento precedente alla Riforma. Nelle sezioni seguenti si darà conto degli assetti attuali, ma con l'attenzione già rivolta a quella che sarà l'organizzazione dei servizi post-Riforma.

5.1 PROMOZIONE e ORIENTAMENTO al VOLONTARIATO

Mantenuta all'articolo 63, comma II a del Codice del Terzo Settore tra i compiti dei CSV, la promozione del volontariato – nel Codice accorpata all'orientamento e alla animazione territoriale – è finalizzata a:

"dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole istituti di istruzione, di formazione e università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato"

I dati complessivi del 2018

Nel complesso l'area della promozione del volontariato assorbe il **43%** degli oneri d'esercizio 2018 per complessivi **297.296,36 Euro** di cui **163.755,38 Euro** provenienti da fonti extra Fondo Unico del Volontariato (FUN).

L'area che comprende azioni varie e diversificate, è divisa in una serie di sotto-aree.

5.1.1 Orientamento al volontariato giovanile e adulto

Si sono realizzati nel corso del 2018, **45 orientamenti** (telefonici o con appuntamenti di persona) **al volontariato giovanile e 6 orientamenti al volontariato adulto**.

5.1.2 Giovani, volontariato e competenze

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 l'alternanza scuola-lavoro;
- **il sostegno di esperienze giovanili** attraverso l'orientamento al volontariato dei giovani, il Servizio Civile Universale, i tirocini, il Servizio di Volontario Europeo.

Scuola e volontariato

WakeUp. A scuola di legame sociale è un progetto biennale promosso dal CSV di Padova, con il partenariato degli altri CSV Veneti, compreso quello di Verona. È realizzato con il patrocinio dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Veneto e finanziato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale Regionale per il Volontariato (Co.Ge. Veneto).

Nell'ambito di WakeUp, il CSV di Verona, con una rete di enti e associazioni sul territorio, mira a coinvolgere gli studenti in percorsi formativi su tematiche legate a: pace e diritti umani, storia della città e cittadinanza attiva, per avvicinare gli studenti a realtà e persone che gratuitamente si mettono a disposizione degli altri, per acquisire nuove conoscenze e competenze di mettersi in gioco sperimentandosi in diverse attività.

La programmazione ha coinvolto e sta coinvolgendo associazioni del territorio che operano in ambito di promozione sociale, cittadinanza attiva attraverso laboratori che mirano allo studio e alla riscoperta della Costituzione, dei diritti dei cittadini, della conoscenza della storia della città che abitiamo, conoscenza di beni storici e architettonici della città, ecologia e buone pratiche di rispetto dell'ambiente.
In parallelo ai laboratori educativi, che saranno realizzati nelle scuole a partire dal 2019, verranno previsti anche corsi di formazione per le associazioni di volontariato su come accogliere nuovi volontari, in particolare giovani, e su come realizzare proposte educative da proporre alle scuole.

Alternanza scuola lavoro

La FdVV-CSV di Verona, su invito dell'Ufficio Scolastico Provinciale ha iniziato nel 2016 a promuovere percorsi di **alternanza scuola lavoro**. Nel corso del 2018 si sono svolti **14 servizi di accompagnamento all'alternanza scuola lavoro**. Nel corso del 2018, la FdVV ha ospitato **4 ragazzi** in alternanza scuola lavoro presso la sede del CSV.

Il Servizio Volontario Europeo

Nel corso dell'anno sono strati organizzati **8 incontri di promozione delle opportunità offerte dal SVE** in Europa e non solo, alle quali hanno partecipato 41 giovani. Si sono erogati 71 servizi di accompagnamento e orientamento allo SVE. Con **15 ragazzi** è stata realizzata un'attività di accompagnamento alla ricerca di progetti di volontariato all'estero e alla candidatura. Nel corso del 2018 sono state finalizzate le pratiche per **l'invio all'estero di due giovani**, entrambe partite per l'Olanda. Si sono ricevuti **20 CV di ragazzi stranieri** interessati a svolgere lo SVE in Italia.

Tirocini e stage

Grazie alla convenzione tra la FdVV e l'Università di Verona, nel corso del 2018 le OdV hanno potuto ospitare **3 studenti universitari in tirocinio**, all'interno delle loro attività.

La FdVV 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.

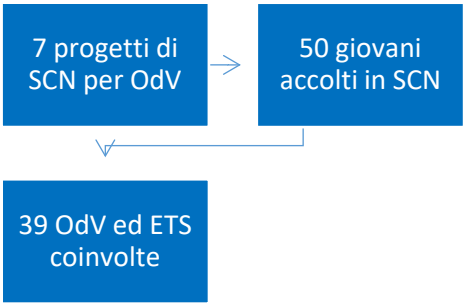
Il Servizio Civile Nazionale

La FdVV-CSV anche per il 2018 si è impegnata nelle attività di promozione, orientamento, gestione e consulenza sul **Servizio Civile**, nel passaggio dal Servizio Civile Nazionale all'Universale.

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.

Con il Decreto Legislativo n.40 del 6 marzo 2017 è stato istituito il Servizio Civile Universale, che andrà a sostituire l'ormai noto Servizio Civile Nazionale. Il Decreto correttivo n. 43/2018 e le successive Circolari pubblicate hanno "sbloccato" e definito in maniera più chiara le procedure di accreditamento al nuovo albo degli enti di Servizio Civile Universale. Nell'autunno del 2018 sono iniziate le pratiche per rinnovare l'accreditamento delle FdVV, dei suoi partner e di tutti gli altri enti che hanno scelto di aderire a questa rete.

Progettazione 2018 – accoglienze 2019



Nelle attività di promozione del percorso di servizio ha un ruolo fondamentale il **Coordinamento Spontaneo degli Enti in Servizio Civile**, un gruppo di realtà che lavorano assieme per promuovere e valorizzare il Servizio Civile, per creare una rete in tutto il territorio veneto, per realizzare iniziative.

In ottobre 2018 si è conclusa l'accoglienza di **49 ragazzi** presso **34 tra OdV e ApS** con **176 ore di formazione** erogate nel 2018.

A gennaio 2019, a seguito del bando di selezione ragazzi dell'autunno 2018, verranno avviati in Servizio Civile Nazionale **50 ragazzi** con il coinvolgimento di circa **39 OdV e ETS.**

A gennaio 2019 (progettazione 2018) la FdVV-CSV ha presentato **7 nuovi progetti di Servizio Civile Nazionale** per gli enti del Terzo settore accreditati, per l'accoglienza di circa **65 ragazzi** a partire dal 2020.

Con la DGR n. 1898/2017 e DDR n. 161/2017 la Regione Veneto ha nuovamente individuato la FdVV come ente gestore del nuovo fondo **"Formazione e Informazione per il Servizio Civile Nazionale sul territorio veneto"**. Tale fondo è stato istituito con l'obiettivo di finanziare una serie di attività per la promozione del Servizio Civile, ma anche percorsi formativi che permettano a tutti gli operatori, coinvolti nei progetti di Servizio Civile, di perfezionare e incrementare le loro competenze.

Per tutto il 2018 sono stati realizzati dagli enti coinvolti attività formative per gli operatori e per i volontari (corsi OLP, giornate formative, incontri nelle scuole, eventi della Rappresentanza). La collaborazione con la Regione del Veneto, relativamente alle attività di formazione e informazione sul Servizio Civile Nazionale continuerà nel 2019.

Una sintesi sui dati principali dei servizi dedicati ai giovani

Servizio Civile Nazionale
- 74 profili selezionati
- 176 ore di formazione erogata
- 7 progetti presentati nel 2018

Alternanza Scuola Lavoro
- 15 OdV aderenti
- 2 studenti accolti

Servizio Volontario Europeo
- 7 incontri informativi
- 41 giovani hanno partecipato agli incontri
- 2 volontari partiti

Tirocini formativi
- 3 tirocini attivati nel 2018

La rete delle collaborazioni e dei portatori di interesse dell'area giovani

- COSP
- Istituzioni: Ministero del Lavoro e Politiche Sociali; Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile; Regione Veneto; Agenzia Nazionale Giovani;Ufficio Scolatico Provinciale
- Rete Servizio Civile: Coordinamento spontaneo Enti e Volontari SC Veneto; Consulta Regionale per il Servisio Civile
- Formatori di SC
- Università di Verona e istituti scolastici

5.1.3 L'orientamento al volontariato attraverso la giustizia di comunità e riparativa e il reddito di inserimento attivo (RIA)

"Le pene non possono consistere in trattamenti contrari al senso di umanità e devono tendere alla rieducazione del condannato." Art. 27 Costituzione italiana

La FdVV gestisce uno sportello di giustizia riparativa e di comunità per avvicinare le persone che devono svolgere una misura di giustizia di comunità (in alternativa al carcere o con lavori di pubblica utilità) per lo svolgimento di attività di volontariato. Un'esperienza di volontariato può rappresentare una modalità efficace per riparare agli effetti di un illecito, aprendo nuovi spazi di solidarietà e creando i presupposti per una riconciliazione tra il reo e la comunità.

Le attività di giustizia di comunità e riparativa

È proseguito, anche nel 2018, il servizio della FdVV-CSV in rete con il Tribunale di Verona e l'UEPE (Ufficio di Esecuzione Penale Esterna), per sostenere i cittadini coinvolti in **lavori di pubblica utilità e nei percorsi di giustizia riparativa**, seppur nei mutati scenari legati agli aggiornamenti normativi del 2017.

Nel 2018, l'attività dello sportello è cambiata radicalmente: l'obbligo dell'assicurazione INAIL, per tutti coloro che svolgono questo tipo di attività, ha comportato l'impossibilità per molti enti di proseguire con l'esperienza, benché positiva. Nei primi mesi del 2018, dunque, è stato necessario rivedere la convenzione che la Federazione del Volontariato aveva in essere con il Tribunale di Verona.

Situazione convenzioni	**2017**				**2018**	
	n. convenzioni	n. enti	n. posti	n. convenzioni	n. enti	n. posti
Lavori di Pubblica Utilità	1 con Tribunale di Verona	32 enti in convenzione con la FDVV	110	13 convenzioni singole con Tribunale di Verona	13	47
Messa alla prova	1 con UEPE di Verona	Senza numero chiuso	Senza numero chiuso			

Nel corso del 2018 la FdVV ha comunque supportato le associazioni nel portare a termine l'attività di quelle persone che erano state accolte prima di aprile 2018, garantendo gli obblighi di legge della polizza INAIL.
Nel 2018, dunque sono state attivati **22 nuovi percorsi di accoglienza.** In totale (comprese le accoglienze attivate negli anni precedenti), **77 persone hanno svolto il loro servizio** in favore di un'associazione del territorio di Verona **restituendo alla comunità 9.816 ore di attività**, tra cui attività d'ufficio, con persone disabili, presso il centro trasfusionale per la donazione del sangue, per trasporti sociali in favore di persone anziane e/o disabili, laboratori e attività ludiche con ragazzi, sistemazione e cura di aree verdi pubbliche, presenza a banchetti ed eventi di promozione del volontariato, piccoli lavori di manutenzione delle sedi associative, segretariato sociale, e molto altro ancora.

Andamento attività misure sostitutive (LPU), alternative (MAP) e accessorie (Affidamento in Prova)	**Lavoro di Pubblica Utilità**		**Messa alla Prova**		**Affidamento in Prova**	
	2018	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**
persone accolte	**3**	68	**12**	88	**7**	19
Servizio concluso	**19**	70	**47**	72	**11**	5
Ore di servizio	**2.421**	8.024	**5.747**	9.631	**1.648**	389
Persone in servizio al 31/12/2018	**3**		**6**		**7**	
Numero di associazioni coinvolte	**14**		**29**		**7**	

Nel 2018, inoltre, lo sportello giustizia di comunità ha **accompagnato 10 OdV verso l'accreditamento autonomo** con il Tribunale di Verona e le ha supportate nella gestione delle prime pratiche INAIL.

Il CSV di Verona ha attivato, internamente, 5 percorsi di inserimento, 2 per LPU e 3 per MAP. Gli inserimenti hanno riguardato il supporto agli operatori in varie attività del Centro. Dei 5 percorsi avviati, una persona ha terminato il servizio al 31/12, svolgendo complessivamente 32 ore. Le altre 4 lo concluderanno nei primi mesi del 2019.

Valutazione delle esperienze di LPU e MAP

Nel 2018, grazie al prezioso servizio della volontaria in Servizio Civile in forze al CSV di Verona, è stato possibile effettuare un monitoraggio delle esperienze di accoglienza degli anni precedenti, intervistando telefonicamente le persone che avevano svolto servizio di volontariato attraverso le misure di LPU o MAP, presso un'associazione di volontariato o altro ETS in provincia di Verona:

- 83 persone intervistate
- 96% si ritengono soddisfatti dell'esperienza
- 48 persone hanno scelto un'organizzazione per affinità ai loro interessi
- 12 persone hanno riscontrato alcune criticità tra cui: poca compatibilità del servizio con gli orari di lavoro, difficoltà di inserimento e di comprendere le attività dell'organizzazione, scarsa capacità organizzativa
- L'esperienza è stata maggiormente definita formativa (44 scelte), educativa (43 scelte), un obbligo da assolvere (20 scelte).

MAP e LPU - alcune testimonianze

"ho imparato cose nuove, che non avevo mai fatto e che mi sono anche risultate utili nella mia vita personale"

"mi è servito per conoscere altre realtà che non siamo abituati a vedere e di cui non conosciamo l'esperienza per renderci conto che forse siamo fortunati, più di altri; ci aiuta a smettere di lamentarci per ogni piccola cosa"

"dare una mano a chi è in difficoltà senza avere nulla in cambio (soldi) se non il ritorno umano, questo è molto formativo"

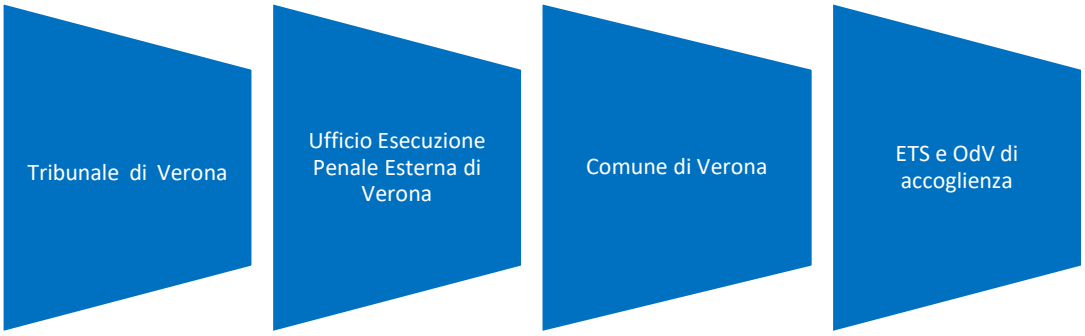
"sentire che il mio tempo veniva investito e non perduto. Ho scoperto che esistono modi diversi di adempire un obbligo"

"ti offre la possibilità di cambiare idea su certe cose che pensi; comincia come un obbligo poi diventa un piacere"

Progetto "Reddito di inserimento attivo – RIA"

Anche nel 2018 è proseguita l'attività in partenariato con il Comune di Verona per l'inserimento di persone, seguite dai servizi sociali del Comune, in attività strutturate di volontariato: un progetto innovativo, finanziato dalla Regione Veneto, che supporta, con un piccolo contributo economico e per una durata massima di 12 mesi, le persone in difficoltà economica e sociale a fronte di un loro coinvolgimento diretto in attività di volontariato.
Nel 2018 abbiamo seguito il percorso di **3 persone**, inserite in altrettante Organizzazioni di Volontariato.
La collaborazione proseguirà anche nel 2019, con un ambito territoriale più vasto e un ruolo del CSV di Verona più rivolto alla promozione nel mondo del volontariato di questo progetto.

La rete delle collaborazioni e dei portatori di interesse dello sportello giustizia e RIA



5.1.4 La promozione e l'orientamento al volontariato attraverso il volontariato d'impresa

La sperimentazione di percorsi sul tema della responsabilità sociale di impresa è proseguita durante il 2018. L'idea è di avvicinarsi a quel patrimonio di sensibilità che caratterizza molte aziende del territorio intercettandole, per giungere, attraverso progetti sociali innovativi, a dare vita a sinergie interessanti per sostenere il welfare di comunità. Le caratteristiche che sono proprie del CSV, gli consentono di muoversi come tessitore di reti e ponti fra il mondo profit e non profit.

Il progetto "Me too"

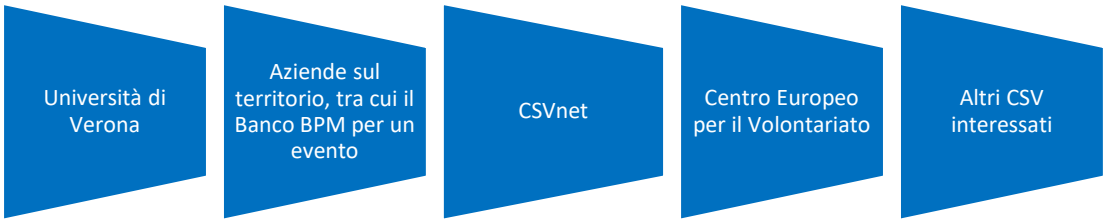
Si è concluso con un evento finale presso la sede del Banco BPM a Verona il progetto "Me Too", finanziato sul bando 266/2016 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, per la promozione del volontariato d'impresa nelle aziende e presso le OdV.

Il progetto mirava a **sensibilizzare le aziende del territorio al tema del volontariato di impresa**, attraverso la diffusione di buone pratiche e la condivisione dei risultati della ricerca condotta con l'Università di Verona.

Il progetto ha realizzato:

- servizi di consulenza con sei imprese del territorio: con ciascuno di loro è stato realizzato un percorso di accompagnamento o informativo (almeno tre incontri per ogni azienda che ha attivato un percorso pilota di volontariato d'impresa) con processi individuati ad hoc in linea con le esigenze aziendali, che ha condotto alla definizione della attività di volontariato d'impresa in collaborazione con gli enti partner;
- incontri con il partner Cim&Form che ha collaborato alla promozione dell'evento di lancio e che affianca il CSV nella individuazione di nuovi partner aziendali;
- formazione per aziende e per associazioni: realizzazione di un incontro formativo/informativo nel giugno 2018 per le associazioni e di un evento formativo per le aziende, realizzato presso un'azienda che ha messo a disposizione lo spazio;
- **sei iniziative pilota di volontariato di impresa**: sono state effettuate nel 2018 sei giornate della durata media di 6 ore ciascuna, con le aziende individuate coinvolgendo quattro associazioni di volontariato;
- valutazione delle esperienze pilota: predisposizione e somministrazione da parte dell'Università di Verona di questionari ex ante ed ex post per le aziende e i dipendenti partecipanti alle iniziative pilota;
- creazione di **un video sul volontariato d'impresa** pubblicato sul sito https://csv.verona.it/volontariato-dimpresa-e-rsi/

La rete delle collaborazioni e dei portatori di interesse dell'area volontariato d'impresa



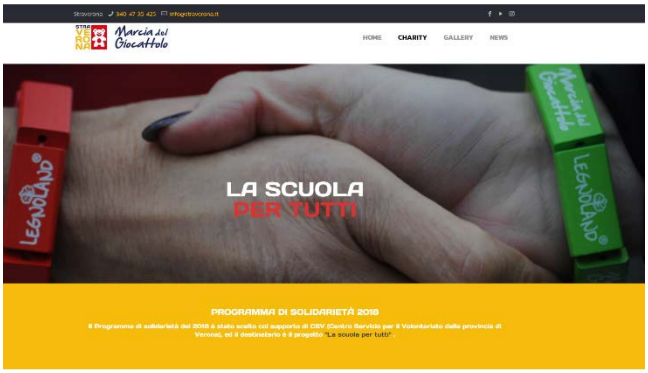
5.1.5 La promozione del volontariato attraverso gli eventi associativi

Avviata nel 2018 in fase sperimentale, si tratta di sostegno diretto da parte del CSV di voci di spesa relative alla realizzazione di eventi che le Organizzazioni di Volontariato progettano e coordinano sui loro territori di riferimento e che sono un'importante strumento di sensibilizzazione della cittadinanza sui valori e sulle cause del volontariato, di visibilità dell'azione volontaria e dei suoi impatti sul territorio.

L'azione di sostegno si è concretizzata in due momenti diversi: una prima uscita a maggio 2018, a sostegno di eventi che sono stati realizzati tra settembre e dicembre e una seconda uscita a settembre, per sostenere eventi che si realizzeranno nel primo semestre del 2019. Nella **prima edizione** sono stati supportati **11 eventi**, nella **seconda edizione** saranno **12**.

5.1.6 La promozione del dono e della cultura della solidarietà

Il programma di solidarietà di Straverona



Attiva ormai da qualche anno, la collaborazione tra CSV di Verona e l'Associazione Sportiva Dilettantistica Straverona e il suo programma di solidarietà, costituisce un bell'esempio di collaborazione tra sport e volontariato.

Straverona sostiene progetti sociali sul territorio della provincia, attraverso un programma di solidarietà legato alle iscrizioni alla maratona di maggio e alla Marcia del Giocattolo di dicembre.

Per il 2018, ben **15.000 Euro raccolti da Straverona** sono andati a finanziare due progetti: un sostegno ai lavori di ristrutturazione di appartamenti protetti per donne vittime di violenza, "Un cuore grande come una casa" sostenuto dalla manifestazione di maggio 2018, e "la scuola per tutti" per gli 8 Empori della Solidarietà provinciali, per fornire il materiale scolastico ai bambini delle famiglie bisognose.

I giocattoli di Natale

Floridea-CSV
1.800 giochi, libri, materiali per bambini

Enti beneficiari: 18 associazioni ed enti su tutta la provincia

Un'iniziativa che si ripete per il quarto anno nel periodo natalizio, realizzata in collaborazione con il Garden Floridea di Verona, permette di raccogliere giocattoli e altri materiali per bambini durante il periodo natalizio, presso il Garden. Il CSV si occupa della raccolta, dello smistamento e della distribuzione sul territorio presso gli enti di Terzo settore che operano con i bambini, le famiglie, le scuole d'infanzia.

1.5.3 L'iniziativa "Cantine della Solidarietà"

Da alcuni anni, il Circolo Dipendenti di VeronaFiere organizza "Cantine della Solidarietà", una raccolta fondi che viene destinata ad associazioni del territorio, identificate anche attraverso il supporto del CSV. Quest'anno il

contributo raccolto dall'iniziativa è stato distribuito dal Circolo Dipendenti di VeronaFiere a 6 associazioni e due progetti di rete. La Federazione del Volontariato fruisce di un contributo per il progetto STACCO.

"Volo a canestro"

Nasce nel 2018 una nuova occasione di incontro tra sport e volontariato grazie a "Volo a canestro" iniziativa benefica co-progettata da Scaligera Basket e CSV, a sostegno delle associazioni (attraverso una donazione parametrata sull'acquisto di biglietti per una partita della stagione di Scaligera Basket).

All'edizione 2018 in occasione della partita dell'8 aprile tra Scaligera Verona e Orzinuovi Brescia, hanno partecipato 72 persone in rappresentanza di 6 associazioni. Si è raccolto un totale di 205 Euro che sono stati re-distribuiti da Scaligera Basket alle associazioni che hanno partecipato all'iniziativa.

5.1.7 I progetti a sostegno delle fasce deboli

Rientrano in questo ambito di azione alcuni progetti che tradizionalmente venivano incorporati nell'area della promozione del volontariato. Con l'entrata in vigore del Codice del Terzo Settore e dei nuovi indirizzi rispetto ai servizi dei CSV, per il futuro molti di questi progetti rientreranno nella categoria dell'animazione territoriale o ne verranno valorizzate le attività che rientrano all'interno delle attività tipiche dei CSV come da art. 63 del Codice del Terzo Settore.

"NetforNeet" – progetto finanziato da Fondazione Cariverona, capofila Energie Sociali, cooperativa sociale

Avviato nel 2018 il partenariato triennale sul progetto "NetforNeet" (capofila la cooperativa sociale Energie Sociali, su finanziamento della Fondazione Cariverona) vede impegnata la FdVV su tre azioni:

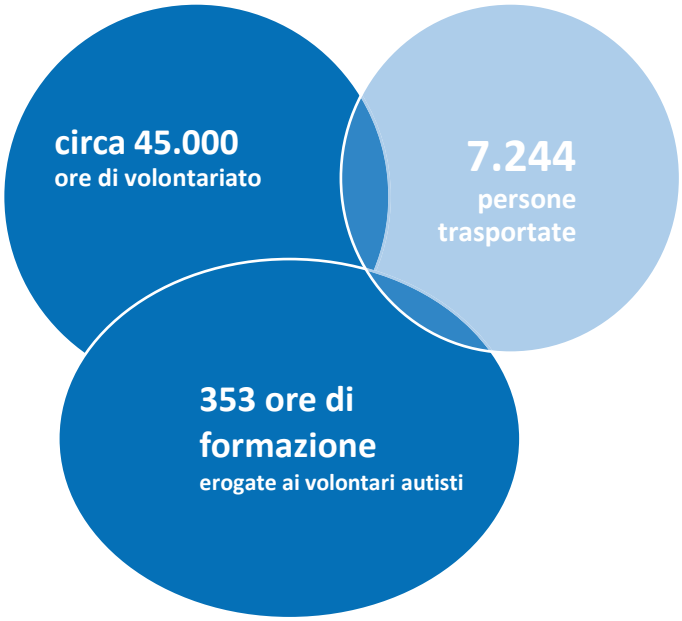
- **laboratori di cittadinanza attiva** – realizzati due laboratori per un totale di **23 ragazzi.** L'incontro formativo della durata di quattro ore, offre, ai giovani partecipanti, l'opportunità di riflettere sui temi della cittadinanza attiva e su quelli inerenti al bilancio delle competenze personali;
- **colloqui individuali – realizzati 22 colloqui.** Nei colloqui individuali è approfondita la conoscenza del singolo ragazzo offrendogli uno spazio di parola per raccontare di sé e di quale tipo di volontariato vorrebbe occuparsi alla luce delle riflessioni emerse dall'autovalutazione delle potenzialità durante il laboratorio di cittadinanza attiva;
- **inserimento dei ragazzi presso le Organizzazioni di Volontariato della provincia per attività di volontariato**. A giugno è stato organizzato un incontro informativo, aperto a tutte le associazioni, al fine di sensibilizzare al progetto e all'accoglienza dei giovani volontari. Da gennaio 2019 partiranno le attività di volontariato da parte dei ragazzi.

STACCO e i trasporti sociali

La FdVV è ente capofila del progetto "STACCO Verona", il **Servizio di Trasporto e Accompagnamento** riservato a persone in stato di fragilità e di esclusione sociale che vede 7 OdV firmatarie di un protocollo d'intesa provinciale. Il servizio si estende, grazie a **20 associazioni di volontariato** che erogano servizi di trasporto sociale, in buona parte della provincia di Verona. Regione del Veneto ha formalizzato il co-finanziamento del progetto anche per il periodo ottobre 2018 - settembre 2019, con il riconoscimento di un contributo maggiorato rispetto all'annualità precedente, a fronte di una stabilizzazione del servizio e di una fase di concertazione efficace che vede il suo momento principale nel periodico Tavolo Regionale sul Trasporto Sociale in programma a Venezia, con la partecipazione della FdVV come capofila. Nel 2018 sono entrate nel gruppo di STACCO due nuove realtà, a Nogara e Brenzone, mentre il servizio non è più attivo a Concamarise.

Il progetto "STACCO Verona" continua la sua missione territoriale per fare fronte e un numero di richieste di servizi, che vedono coinvolti circa **320 volontari (di cui due terzi autisti)** che portano in strada su tutta la provincia **quasi 60 mezzi tra auto e pulmini attrezzati** con pedana per soggetti con difficoltà di deambulazione.

I numeri del progetto "Stacco Verona" nel 2018 (20 associazioni coinvolte al 31/12/2018) e i dati aggregati dell'ultimo quinquennio				
	Richieste	Servizi	Km	Persone trasportate
Totali 2018	23.551	21.482	605.636	7.244
Media mensile 2018	*1.962*	*1.790*	*50.469*	*603*
Totali quinquennio 2014-2018	96.585	89.400	2.281.723	27.727



Dati "Stacco Verona" 2018

Anche nel 2018 sono state erogate ore di formazione riservate agli autisti degli automezzi STACCO, con la novità della prova pratica di guida su piazzale.
Complessivamente sono state elargite **353 ore di formazione per i 120 autisti** che hanno partecipato ai vari incontri di aula o esterni.

La crescita esponenziale delle richieste da parte degli utenti negli ultimi anni produce una riflessione su un approccio valutativo più ampio sul ruolo delle associazioni in questo ambito e sul potenziale valore socio-economico generato dal servizio. Siamo di fronte, calcolando un criterio medio valoriale del servizio, a un enorme valore potenziale e anche per questo è stata effettuata una ricerca di valutazione di impatto che viene descritta in altro capitolo.

L'analisi e i dati dell'impatto economico e sociale di STACCO (si veda l'area ricerca), nella ricerca effettuata in collaborazione con Economics Living Lab, sono stati presentati al convegno **"Il valore aggiunto del progetto STACCO sul territorio regionale"** che si è svolto sabato 10 novembre 2018 al Centro "Urbani" di Zelarino, presso Venezia, alla presenza dei direttori e dei presidenti dei cinque Centri di Servizio per il Volontariato veneti che aderiscono al coordinamento della rete, dello staff del CSV di Verona e dei rappresentanti di alcune delle associazioni veronesi che ogni giorno forniscono questo servizio preziosissimo per la comunità.

5.1.8 Altre iniziative

HUB³ – dove la solidarietà diventa esponenziale

HUB³ (Hub al cubo), dove la solidarietà diventa esponenziale è un progetto della FdVV, ente gestore del CSV di Verona, finanziato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale Regionale per il Volontariato (Co.Ge. Veneto), per il periodo 2018 – 2019. Il progetto è realizzato in partenariato con il CSV di Belluno e coinvolgendo in alcune azioni anche gli altri CSV della Regione Veneto.

HUB³, realizzato dallo staff del CSV di Verona con il supporto di esperti del Terzo settore, prevede una serie di azioni di ricerca, formazione e sviluppo progettuale per sostenere e sviluppare reti efficaci sui territori. Si vuole favorire lo sviluppo di comunità locali attente, dove il volontariato, il Terzo settore, ma anche le istituzioni e il mondo profit si facciano portatori qualificati di innovazione sociale in un lavoro di rete. Ci si propone di creare buone prassi di intervento e di sviluppo da condividere, in maniera da divenire soggetto che raccoglie, sviluppa e diffonde idee.

Prevede tre azioni principali:

1. monitoraggio e studi di ambito: una **mappatura del Terzo settore veronese** avviata in autunno del 2018 con un questionario che va a integrare i dati anagrafici presenti nel nuovo gestionale del CSV di Verona. La mappatura è attualmente in corso e mira a ottenere contatti e informazioni aggiornate sugli Enti del Terzo settore che sulla provincia di Verona operano anche attraverso volontari. La mappatura si rivolge in prevalenza a OdV, APS e ex ONLUS.
2. **studi di metodo**: l'azione più tipicamente formativa del progetto HUB³, l'azione 2, rappresenta il punto di partenza per condividere linguaggi, strategie e vision legate al nuovo ruolo del Terzo settore, alla luce della riforma, ma anche e soprattutto del rinnovato contesto sociale in cui il volontariato e il Terzo Settore stesso si trova ad agire. Quest'area verrà specificamente relazionata nella parte di questo documento dedicata alla formazione.
3. **la sperimentazione e applicazione del metodo** attraverso laboratori di attuazione di metodi, strategie, partnership individuati nelle precedenti fasi che permetteranno di "incubare" alcuni progetti sorti dalla iniziale "Call for ideas" del Co.Ge.

Il programma formativo, aperto alla partecipazione del mondo del volontariato, degli addetti ai lavori del Terzo settore e alla cittadinanza, è stato pensato e articolato in più moduli sui temi **della innovazione sociale, della riforma del Terzo settore, della co-progettazione, del fundraising e del management per il Terzo settore per i nuovi ETS.** Sono stati organizzati corsi a Verona nel secondo semestre del 2018 e programmato anche il primo semestre del 2019.

5.2 CONSULENZA

La consulenza rimane anche nel testo del nuovo Codice del Terzo Settore, ruolo chiave dei CSV nell'ascolto, accompagnamento e qualificazione dell'azione delle Organizzazioni di Volontariato e degli enti del Terzo settore.
L'art 63, comma II c del Codice del Terzo Settore recita:

"**servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari**."

5.2.1 I dati delle consulenze 2018

La consulenza individualizzata e specifica è rivolta alle singole associazioni, ai cittadini o ai gruppi informali su questioni amministrative e legali e sull'iscrizione ai registri regionali e su una serie di questioni specifiche dettagliate nei grafici in questa sezione.

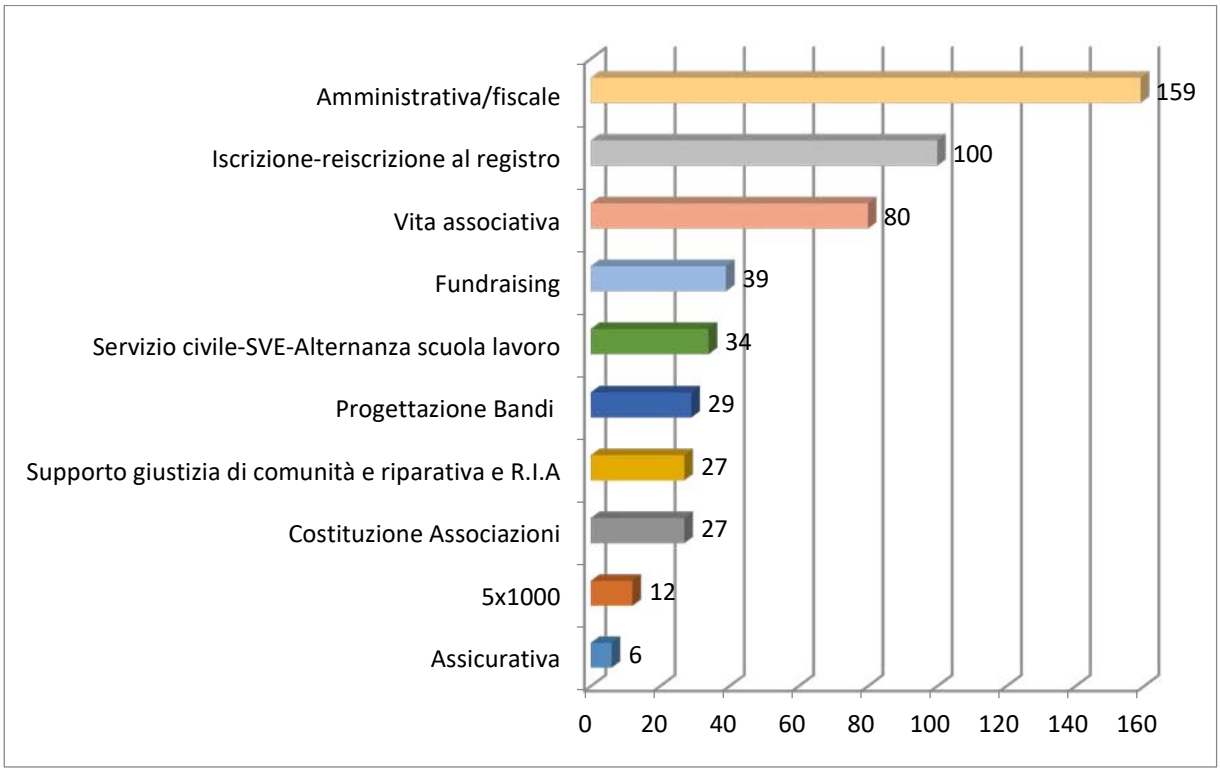
Dati consolidati anno 2018 rispetto agli anni precedenti	2018	2017	2016	2015	2014
Consulenze totali	**1.656**	**1.769**	**1.760**	**1.402**	**1.250**
Di cui alle OdV iscritte	**1.225**	**1.474**	**1.395**	**748**	**763**
Di cui ad altri enti e privati	**431**	**295**	**365**	**654**	**487**

Per un primo orientamento di consulenza sulle forme associative e sulla costituzione di un'associazione, i **12 incontri** relativi alle istruzioni di base sulla costituzione di una associazione/ente del Terzo settore hanno accolto un totale di **175 partecipanti.**

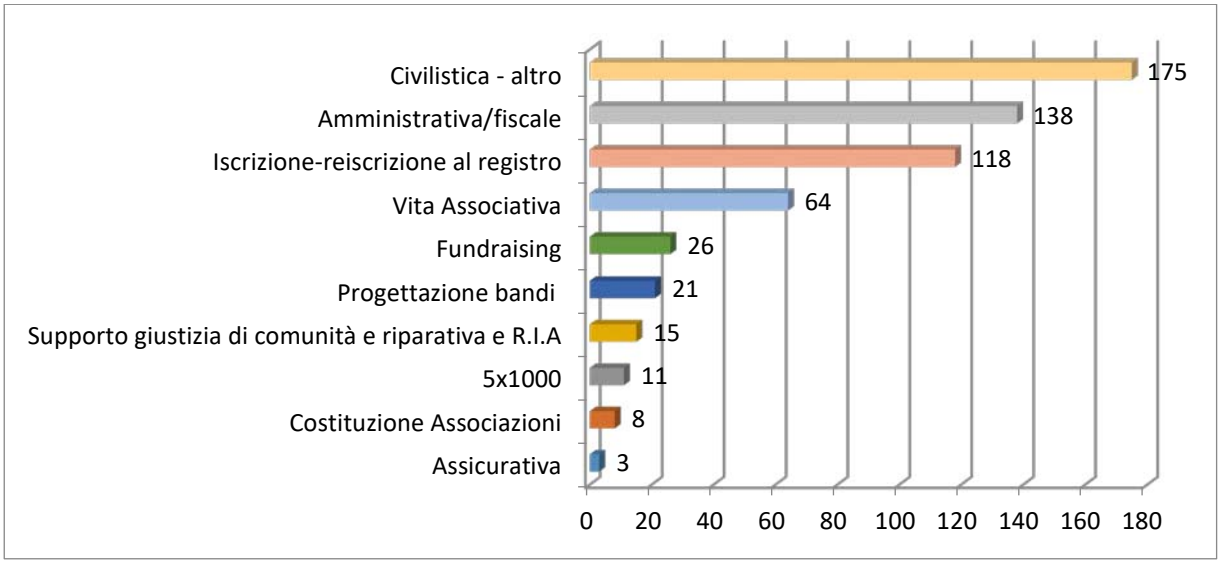
Lo sportello unico del volontariato fornisce consulenza specialistica alle OdV. Lo sportello Porte Aperte da qualche anno si interfaccia con altre forme di ETS, in particolare le APS. Le aree di maggior interesse per le consulenze per l'insieme delle organizzazioni con cui il CSV si è confrontato nel 2018 sono: la **consulenza amministrativa e fiscale** (159), seguite dalle consulenze relative all'**iscrizione o re-iscrizione ai registri regionali del volontariato** (100) e quelle relative alla **gestione della vita associativa** (80).

Per le OdV, le consulenze prevalenti sono state relative a: **consulenze di natura civilistica** (175) e civilistico fiscale (138) **iscrizione o re-iscrizione ai registri** (118).

Selezione di dati sui servizi di consulenza erogati a tutte le forme di organizzazioni



Selezione di dati sui servizi di consulenza erogati alle sole OdV



Nel corso del 2018 l'ufficio consulenze del CSV è stato impegnato in una serie di **incontri sul territorio soprattutto relativi alla Riforma del Terzo Settore**, tra cui: una presenza a un incontro a Sona organizzato dal progetto Gutemberg relativamente alle forme associative nella Riforma del Terzo Settore; incontri illustrativi della Rifoma a Illasi, a Villa Buri a Verona, presso la 7° Circoscrizione di Verona.

Si è partecipato a convegni in collaborazione con l'Università di Verona, Facoltà di Economia e Giurisprudenza con il Master sulla governance delle emergenze, con LAPET, Associazione Nazionale Tributaristi.

A settembre 2018, il CSV di Verona è il primo in Italia a siglare con **l'Ordine dei Dottori Commercialisti e Esperti Contabili di Verona (ODCEC), un protocollo d'intesa per condividere azioni comuni sul tema della Riforma del Terzo Settore**. L'accordo giunge a livello locale a soli due mesi dalla sottoscrizione del protocollo d'intesa da parte dei rispettivi organismi nazionali CSVnet, associazione nazionale dei Centri di Servizio per il volontariato, e Consiglio Nazionale Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili (CNDCEC). La stipula porterà Verona a sviluppare una collaborazione utile per gli Enti del Terzo Settore (ETS), che si farà carico delle nuove disposizioni per loro previste con utili iniziative formative. Il protocollo si concretizza nell'immediato nella stesura a quattro mani tra CSV di Verona e ODCEC di un articolo sulla fatturazione elettronica per le associazioni.

5.2.2 I servizi di accompagnamento strutturati

Carte in Regola e Merita Fiducia

La consulenza di affiancamento si avvale di due percorsi privilegiati:

- **Carte in Regola**, un checkup completo di tutti gli aspetti documentali, rendicontativi e amministrativi delle OdV. Un percorso individuale di accompagnamento con appuntamenti di consulenza secondo un calendario concordato, piano di miglioramento e l'attestato finale. Carte in Regola è un passaggio/tappa obbligata per le OdV che vogliono conseguire il marchio Merita Fiducia, ma si rivela particolarmente efficace per le organizzazioni impegnate nel rinnovo dell'iscrizione al Registro regionale.

26 OdV al corso Carte in regola

176 ore di consulenza su Carte in Regola

6 nuove OdV hanno ottenuto il marchio per la prima volta

5 organizzazioni, di cui 2 non OdV, hanno frequentato il corso base 2018

17 OdV hanno rinnovato il marchio

Consegna dei certificati al Polo Santa Marta

10 OdV nell'anno intermedio

- **Merita Fiducia**, l'iter per il conseguimento del marchio etico provinciale promosso dal CSV di Verona. La gestione del percorso di certificazione (formazione iniziale, *audit*, analisi documentale e di bilancio, istruttoria pratiche) fa parte di un lavoro d'équipe, interna al CSV, che si è specializzata in questi anni, grazie alla collaborazione di professionisti della certificazione di qualità. Nel 2018 sono state impiegate, solo nel percorso Merita Fiducia, circa **250 ore** di attività, una media di 7,6 ore per ogni organizzazione certificata. A queste ore si aggiungono quelle del lavoro di segreteria del marchio, gestione del sito, attività di comunicazione e promozione, incontri del comitato di valutazione, incontri di coordinamento interno. Per una **media settimanale di lavoro stimata di circa 12 ore**.

Dati di sintesi sulla gestione del marchio Merita Fiducia

Anno	nuove certificazioni	rinnovo marchio base	rinnovo marchio plus	richieste passaggio da base a plus	associazioni in anno intermedio	totale
2011	2	1	3	1	12	**19**
2012	8	9	1	2	7	**27**
2013	6	3	4	0	20	**33**
2014	2	12	3	1	14	**32**
2015	1	7	4	1	17	**30**
2016	1	10	4	1	13	29
2017	0	7	4	0	16	27
2018	**6**	**11**	**5**	**1**	**10**	**33**

Nel 2018 Merita Fiducia si regala un nuovo look: da ottobre 2018 è online **il nuovo sito dedicato al marchio Merita Fiducia, www.meritafiducia.it**. Una nuova veste grafica per uno strumento che vuole promuovere la trasparenza, con un registro pubblico delle organizzazioni certificate e tutte le informazioni per avvicinare il donatore alla cultura del dono responsabile. Sono stati inoltre realizzati nuovi materiali cartacei che promuovono questo percorso etico e di qualità del volontariato.

Il primo **bilancio sociale consolidato Merita Fiducia**, uscito in occasione della Giornata del Dono, ricorrenza annuale che cade il 4 ottobre, ha permesso di fotografare servizi, attività, strutture interne, reti sul territorio e bilanci economici delle 33 associazioni certificate.

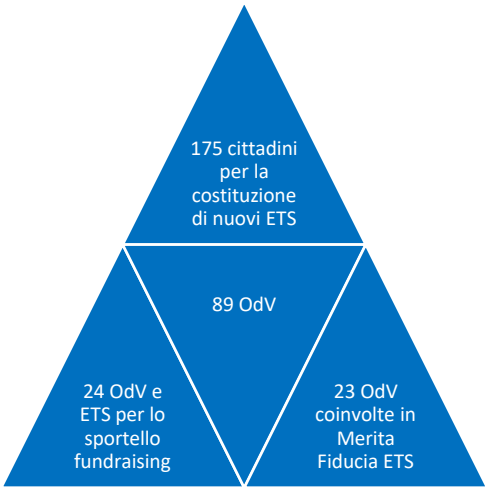
Un nuovo regolamento disciplinerà il marchio dal 2018 al 2020. Novità principale è l'inserimento di un cruscotto di dati e indicatori (standard) che ogni organizzazione dovrà avere all'interno delle proprie rendicontazioni sociali, per avere dei dati aggregati sempre più comparabili e utilizzabili come specchio del peso e del valore del mondo del volontariato veronese.

Lo sportello fundraising

A settembre 2017, il CSV di Verona ha messo in campo un nuovo servizio dedicato a tutte le Organizzazioni di Volontariato, con particolare attenzione alle Organizzazioni certificate Merita Fiducia: lo Sportello Fundraising. Grazie alla collaborazione con il **master di Fundraising di Forlì**, il CSV di Verona ha dato avvio ad uno sportello sperimentale attraverso la presenza di un tirocinante del master tra settembre 2017 e agosto 2018. Lo sportello è stato stabilizzato nel settembre 2018.

Nel 2018 si sono interfacciate con lo sportello Fundraising **24 tra OdV e ETS.** Di questi **13 hanno beneficiato di un supporto consulenziale mirato**, tra cui l'attivazione di 2 percorsi strutturati di consulenza continuativa elaborando mission associativa e piano migliorativo del sito web.

I beneficiari degli interventi di area consulenze



Le reti attivate dall'area consulenze

5.3 FORMAZIONE

La formazione rimane al centro dell'attenzione dei CSV con la Riforma del Terzo Settore attraverso:

"servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento" (art 63, comma II b del Codice del Terzo settore).

5.3.1 La Scuola Permanente del Volontariato

L'attività formativa istituzionale ha seguito il calendario annuale pubblicato, per i due semestri, a gennaio e settembre 2018.
Il numero complessivo di partecipanti ai corsi istituzionali si è attestato per il 2018 a **483**, mantenendo stabile il dato di 487 per il 2017.

Formazione a catalogo: dati 2018

Totale partecipanti ai corsi di formazione 2018	iscritti	frequenza > 70%	ore	ore di formazione erogate
	483	476	83	1759

Il 2018 ha visto realizzarsi nel primo semestre un percorso formativo dedicato ai temi della **comunicazione nel Terzo settore** elaborato in partenariato con l'agenzia di comunicazione Pensiero Visibile. Nel secondo semestre è stata data importanza alla formazione sulle tematiche che hanno avuto importanti aggiornamenti normativi, ossia la Riforma del Terzo settore, la privacy e la sicurezza degli eventi.

Percorso formativo "Essere buoni non basta – come comunicare in maniera efficace nel Terzo settore"

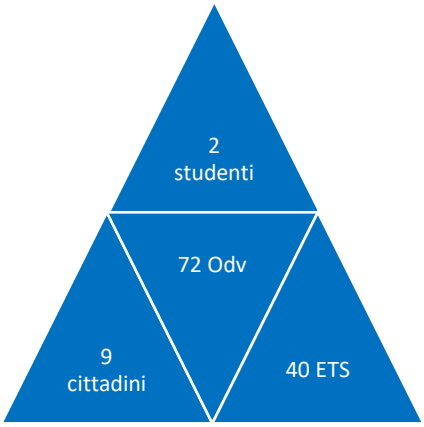
Corso	iscritti	frequenza > 70%	ore	ore di formazione erogate
Presentazione del percorso formativo e approfondimento sul tema comunicazione e impatto sociale	21	21	2	**42**
La comunicazione come ecosistema	6	6	3	**18**
Le resistenze psicologiche nella comunicazione del Terzo settore	16	16	3	**48**
La macchina del racconto al servizio di un messaggio	19	19	4	**76**
Ascoltare per comunicare	14	14	4	**56**
Il piano editoriale	5			
Scrivere per la comunicazione	11	11	4	**44**
Raccontare con le immagini	8	8	4	**32**
Progettare gli strumenti di comunicazione offline	6	6	4	**24**
Progettare gli strumenti di comunicazione online	8	6	4	**32**
Totale	**114**	**107**	**32**	**372**

Riforma Terzo Settore

Corso	iscritti	frequenza > 70%	ore	ore di formazione erogate
Riforma del Terzo settore	19	19	3	**57**
Aspetti fiscali della riforma del Terzo settore	28	28	3	**84**
Totale	**47**	**47**	**6**	**141**

Altri corsi

Corso	iscritti	frequenza > 70%	ore	ore di formazione erogate
Privacy, nuova normativa	65	65	4	**260**
Sicurezza degli eventi	14	14	3	**42**
Il cinque per mille nelle associazioni di volontariato	10	10	2	**20**
Sicurezza degli eventi e adempimenti dei volontari	50	50	3	**150**
Merita Fiducia: il bilancio sociale	33	33	9	**297**
Dire, fare, incontrare	24	24	3	**72**
Progett'azione	21	21	3	**63**
Comunicare in pubblico	26	26	3	**78**
Il volontariato di impresa come risorsa per le organizzazioni del Terzo settore	12	12	3	**36**
Assicurazioni obbligatorie e facoltative per le associazioni di volontariato	8	8	3	**24**
Il marchio Merita Fiducia	9	9	6	**54**
Privacy e regolamento 2016/679 (GDRP)	50	50	3	**150**
Totale	**322**	**322**	**45**	**1246**

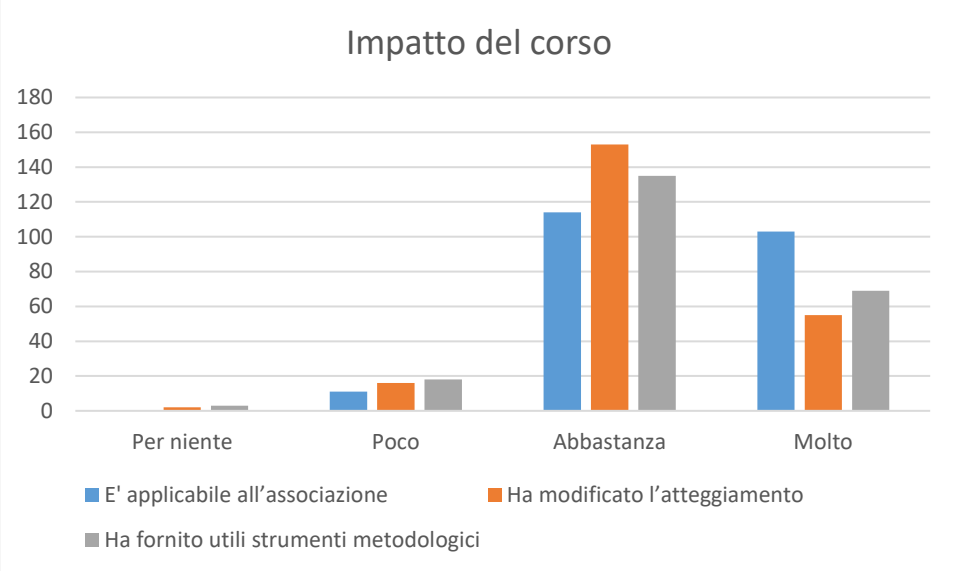


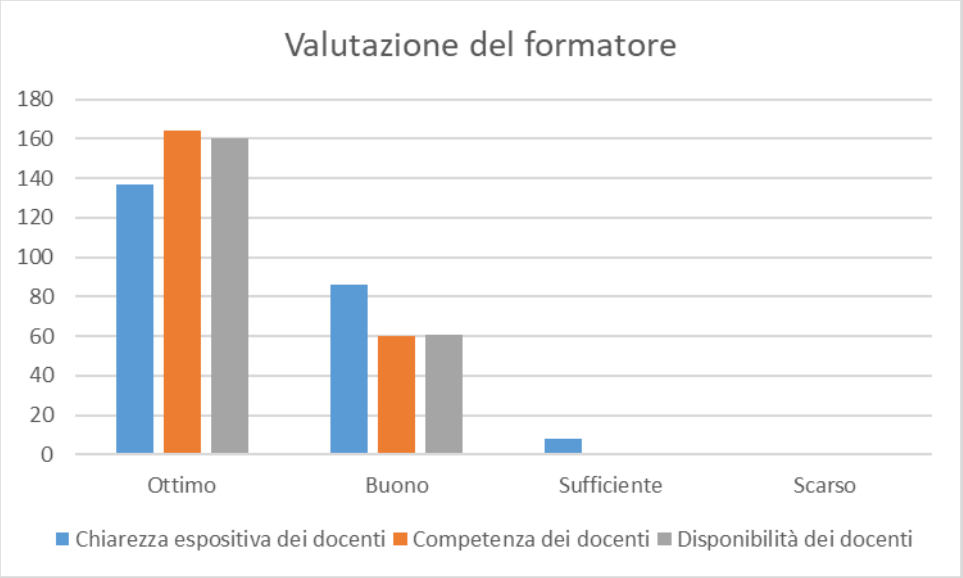
I beneficiari dell'attività formativa

Le reti e i portatori di interesse

Il gradimento della formazione

Al termine di alcuni corsi, scelti a campione, chiediamo ai partecipanti di compilare un **questionario di gradimento del corso**. Riportiamo di seguito i dati più significativi relativi ai **233 questionari elaborati:**





5.3.2 La formazione del progetto HUB³

Nel corso del 2018 (settembre-dicembre 2018), nell'ambito del progetto HUB³ (si veda sopra, area Promozione) si sono realizzati momenti formativi, per un totale di:

- **32 ore di aula**
- **138 corsisti**
- **1.030 ore erogate complessivamente:**

Nel primo semestre del 2019 sono previsti a Verona altri due corsi tematici.

Il progetto prevede l'esportazione degli stessi moduli formativi, da svolgersi nel 2019, anche nelle altre province venete, in collaborazione con gli altri CSV. Per questo è stato creato un catalogo formativo personalizzato e un regolamento di accesso e di prenotazione dei corsi per le altre realtà interessate.

5.4 INFORMAZIONE e COMUNICAZIONE

I servizi di informazione e comunicazione restano chiave tra i compiti dei CSV nel nuovo Codice del Terzo Settore e

"finalizzati a incrementare la qualità e quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative del volontariato, a sostenere il lavoro di rete con gli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente."

Il ruolo che la comunicazione assume nel volontariato e nel Terzo settore è fortemente cambiato negli ultimi anni, di pari passo con lo sviluppo esponenziale di forme e canali di comunicazione a livello globale.

5.4.1 La comunicazione istituzionale

Il CSV investe molta attenzione nella cura dell'informazione, per la quale si serve di differenti mezzi utili per raggiungere *target* distinti, sia in base all'età e alla categoria (associazioni, volontari, potenziali volontari, cittadini giovani e non, istituzioni pubbliche), che ai tipi di canali informativi preferiti dagli utenti.
I dati dei prossimi paragrafi riguardano sia l'attività del CSV relativa all'informazione sui propri servizi e alle notizie di interesse al Terzo settore, sia la diffusione delle notizie e degli eventi segnalati dalle Organizzazioni di Volontariato e ETS sul territorio.

5.4.2 Il Web, i mailing e la newsletter

Lanciato alla fine del 2017 il nuovo sito Internet del CSV di Verona www.csv.verona.it, rivisto nella grafica e nella struttura mira a essere snello ed efficiente, puntando sulla chiarezza ed esaustività delle comunicazioni, ma anche su una rinnovata e funzionale veste grafica.

Nel 2018 sono stati proposti ai lettori **114 articoli**, di cui 56 come "News del CSV" (iniziative e aggiornamenti a favore dell'utenza) e 58 come "News associazioni e Terzo settore" (attività, proposte, aggiornamenti dall'associazionismo e dal Terzo settore). A questi si aggiungono **68 eventi**, caricati nel calendario che ricorda agli utenti tutte le attività pubblicamente accessibili organizzate dal CSV, e le **nuove pagine create o costantemente aggiornate**. Tutti i nuovi contenuti sono stati diffusi anche attraverso le **22 newsletter** inviate e il **mailing, 9 spedizioni,** con singoli contenuti di approfondimento, promemoria, DEM.

Nel 2018 si è conseguito anche al restyling del sito www.meritafiducia.it, dedicato al marchio etico promosso dal CSV di Verona, Merita Fiducia (si veda la parte sulle consulenze)

I siti internet gestiti dal CSV di Verona (per il sito del CSV dati 2018)

www.csv.verona.it sito istituzionale 76.082 pagine visitate 18.299 utenti di cui 83% nuovi visitatori	www.veronavolontariato.it vetrina delle OdV 2.029 utenti con 8.619 visualizzazioni di pagina	www.meritafiducia.it 2.278 utenti per m9.460 visualizzazioni di pagina

5.4.3 I social

CSV Verona Federazione del Volontariato, pagina istituzionale segnala le iniziative del CSV di Verona con testi, immagini, video o rilanciando le pagine Web create dal Centro stesso. Condivide i *post* delle Organizzazioni di Volontariato, 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.

2256 "Like", dal suo avvio in crescita costante. Il 63% dei nostri follower sono donne, con una prevalenza dell'età tra i 25 e 34 anni.

5.4.4 Presenza sui media

Le pubblicazioni ottenute prevalentemente sui media locali sono frutto di **16 comunicati stampa** di cui uno emesso con conferenza stampa presso il Comune di Verona, **una redazione esclusiva per la stampa del Terzo settore,** 3 presenze in conferenze stampa organizzate da partner di progetto.

uscite sulla stampa locale e nazionale

78 articoli su L'Arena (29 dedicati al CSV e 49 in cui CSV è citato da associazioni che sostiene e partner di progetto)

8 su La Cronaca (4 dedicati al CSV e 4 in cui è citato da terzi)

7 su Verona Fedele (2 dedicati al CSV e 5 in cui è citato da terzi)

4 sul Corrriere di Verona (3 dedicati al CSV e 1 in cui è citato da terzi)

7 su Redattore Sociale

2 su VolontariatoOggi

2 su VITA

Grazie al CSV di Belluno, il progetto STACCO ha avuto un'uscita su:

Corriere Buone Notizie - Supplemento del martedì del Corriere della Sera e

Il Gazzettino di Belluno

radio, emittenti TV, siti internet locali

8 presenze su Telenuovo (6 servizi dedicati al CSV e 2 in cui è citato da terzi)

3 su Telearena (1 dedicata al CSV e 2 in cui è citato da terzi) + 1 nel programma di Telearena "Sei a casa"

1 su Telepace

3 su Radio Pico (in cui è citato da terzi)

Siti locali:

11 venetonews.it (6 dedicata al CSV e 5 in cui è citato da terzi)

9 veronasera.it (4 dedicata al CSV e 5 in cui è citato da terzi)

3 veronasettegiorni.it (2 dedicata al CSV e 1 in cui è citato da terzi)

2 veronanetwork.it

1 veronaoggi.it

1 veronaeconomia.it (in cui è citato da terzi)

*Vanno inoltre considerate ulteriori uscite su emittenti radio e televisive locali non segnalate da partner di progetto o associazioni sostenute, e le versioni web delle testate cartacee.

Nel 2018 il CSV di Verona ha aumentato il numero di associazioni e partner che parlano dell'ente nelle proprie uscite per la stampa, ciò non solo favorisce la visibilità, ma aumenta la reputazione.

Fra chi parla del CSV di Verona ci sono inoltre i siti, i social, e tutti gli altri strumenti di informazione dei partner di progetto, solo per citarne alcuni: il sito dell'l'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili; Univrmagazine dell'Università degli Studi di Verona; Fuori Aula Network emittente dedicata agli studenti universitari.

5.4.5 Le notizie dalle associazioni, dal territorio e dal Terzo settore

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

Il CSV, a richiesta, offre un tutoring sulla redazione, diffusione di comunicati e nell'organizzazione di conferenze stampa.

5.5 RICERCA e DOCUMENTAZIONE

Ricerca e documentazione permettono ai CSV di:

"mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del terzo settore in ambito nazionale, comunitario, internazionale"
(art 63, comma II e del Codice del Terzo settore).

5.5.1 La banca dati del CSV di Verona

Il CSV di Verona mantiene e aggiorna costantemente un gestionale con i principali dati anagrafici delle Organizzazioni di Volontariato della provincia di Verona che si interfacciano con il CSV. Alcuni dati sono poi resi disponibili al pubblico attraverso il sito di "ricerca delle associazioni" www.veronavolontariato.it.

Nel corso del 2017 si è dato avvio alla sperimentazione di un nuovo gestionale delle anagrafiche associative e della registrazione dati sui servizi del CSV, messo a disposizione in fase di test da CSVnet.

Nel corso del 2018 il CSV di Verona ha provveduto ad acquisire in via definitiva il gestionale e alla migrazione dei dati dal vecchio al nuovo gestionale.

Transita attraverso il gestionale delle anagrafiche anche la "mappatura del Terzo settore", azione prevista nell'ambito del progetto HUB³ (si legga sopra).

5.5.2 La ricerca con l'Università di Verona - progetto joint "Volontariato d'impresa win-win-win: un'esperienza vincente per imprese, organizzazioni non profit e comunità"

Il **joint project** avviato nel 2017 con il Dipartimento di Scienze Umane dell'Università di Verona si conclude nel 2018 con una relazione che analizza le strategie di implementazione dell'esperienza di volontariato d'impresa e la valutazione delle ricadute per gli impiegati, l'impresa stessa, l'organizzazione di volontariato coinvolta.

5.5.3 La ricerca di valutazione socio-economica del progetto di trasporto sociale STACCO

Tra maggio e novembre 2018, il CSV di Verona, grazie alla collaborazione con Economics Living Lab, spinoff dell'Università di Verona, ha realizzato una ricerca di **valutazione dell'impatto socio-economico del progetto di trasporto sociale STACCO**, per le province di Belluno, Treviso, Venezia e Verona, dove i progetti sono coordinati dagli enti gestori dei rispettivi CSV su co-finanziamento della Regione Veneto.

Obiettivo specifico della ricerca è stato quello di evidenziare i benefici che il Servizio STACCO genera nei confronti dei destinatari e della collettività e di dimostrare che il ricorso a tale servizio è un fattore essenziale di supporto per una parte della popolazione residente nelle province indagate, che per età, status socioeconomico, tipologia delle reti di sostegno familiari si trova in condizione di salute psico-fisica precaria e a rischio di vulnerabilità sociale.

L'abstract della ricerca è consultabile su http://www.staccoverona.it/cos-e-stacco/item/35-valutazione-di-impatto-di-stacco.html.

5.6 PROGETTAZIONE SOCIALE

La Riforma del Terzo settore non prevede più la possibilità per i CSV di erogare fondi alle OdV.
La progettazione attraverso bandi e il sostegno ai progetti nella loro forma tradizionale sono quindi andati a scomparire al CSV di Verona già nel 2017. La voce "progettazione sociale" scomparirà a partire dal 2019 (se non per le chiusure delle progettazioni già in corso) anche nell'elenco delle attività del CSV come da nuovo Codice del Terzo settore.

La chiusura dei percorsi sull'area della progettazione sociale

La progettazione sociale del 2018 si è focalizzata nel portare a termine i tavoli di co-progettazione avviati nel 2017 sull'iniziativa relativa alla **"Raccolta di idee per tavoli tematici"** (si veda il dettaglio nel bilancio sociale del 2017).

Il 28 marzo 2018 si è tenuto un incontro – animato dal progettista Marco Cau - a cui sono stati invitati i rappresentati di tutti i tavoli attivati nel 2017, per dar conto del percorso fatto assieme e per un confronto rispetto a punti di forza e criticità che i tavoli di lavoro hanno sollevato.

A questa prima edizione di raccolta di idee del 2017, se ne è aggiunta nel 2018 una seconda che ha dato avvio alla sperimentazione di co-progettazioni di rete che **non prevedono l'erogazione di fondi da parte del CSV, ma il sostegno diretto di voci di spesa**. Individuati, attraverso una **"Raccolta di idee per percorsi formativi – di sensibilizzazione"**, quattro progetti di rete, due sul tema formativo, "Animare paesaggi e memoria", "Dalla cura delle relazioni alla cura della comunità", due sul tema della sensibilizzazione, "Territori in rete", "Volontari 2.0". In totale sono **55 le OdV coinvolte.** La realizzazione delle attività dei tavoli è iniziata a settembre e terminerà a dicembre 2019.

Nel dettaglio i singoli progetti:

"Animare paesaggi e memoria" - Euro 9.000,00 – Rete progettuale: Centro Turistico Giovanile Volontariato Verona; Legambiente Volontariato Verona; Circolo Santa Maria in Chiavica; Comitato Incaffi; Società Nazionale Salvamento; Comitato per il Verde; WWF Veronese il Tiglio; Italia Nostra Verona; FAI Verona; LIPU Verona; Dipartimento di Culture e Civiltà dell'Università degli Studi di Verona.

Il territorio della città e della provincia di Verona è costituito da importanti aspetti naturali e da testimonianze storico-culturali di ogni epoca. Spesso, tale patrimonio è però poco conosciuto e valorizzato, anche per la scarsa fruibilità e accessibilità al pubblico. Mancano persone che tengano aperti siti ambientali e luoghi storici e che ne divulghino la conoscenza. Contemporaneamente, è evidente un considerevole e progressivo distacco tra la cittadinanza e le scelte urbanistiche, in particolare la difesa dell'ambiente, quasi fosse percepito un automatismo delle dinamiche di trasformazione della città e del paesaggio. Il progetto propone lo svolgimento di un corso di formazione rivolto a persone, giovani e non, interessate ad approfondire la conoscenza dell'ambiente e del patrimonio storico-culturale veronese, impegnandosi nella sua valorizzazione e tutela.

“Dalla cura delle relazioni alla cura della comunità” – Euro 10.000,00 – Rete progettuale: Self Help San Giacomo; Unione Parkinsoniani di Verona; ADO; Alzheimer Italia; A.I.T.SA.M; A.I.C.E; Self Help cooperativa sociale.

Il contesto comune alle associazioni partner di progetto è costituito dal fatto che più persone si trovano a dover affrontare, per sé stesse o per i propri familiari, situazioni di malattia e di sofferenza che comportano forme anche gravi di disabilità. Tali forme di disabilità impattano in modo più o meno pesante sulla qualità della vita delle persone portatrici del problema e sui loro familiari, con ricadute invalidanti anche nei contesti amicali e lavorativi, nonché negli ambiti più allargati della socialità nella comunità di appartenenza. Il progetto, prevede un percorso formativo per la progettazione, costituzione ed attivazione di centri di ascolto, orientamento, supporto ed auto mutuo aiuto rivolti a persone che si trovano a dover affrontare, per sé stesse o per i propri familiari, situazioni di malattia e di sofferenza che comportano forme anche gravi di disabilità, quali malattie psichiatriche, neurologiche degenerative ed oncologiche (Parkinson, Demenze, Alzheimer, Epilessia, Neoplasie, ecc.), con particolare riferimento agli under 65.

“Territori in rete” - Euro 26.270,00 – Rete progettuale: Apertamente onlus; Centro Aperto Minori l’Aquilone onlus; Associazione Abitare Borgo Trento; Noi insieme; Giovani Volontari Ipogeo; Noi Poiano; scuole materne FISM; La Goccia; Montorioveronese; Filò di Cancello; Parrocchia di Montorio; Comitato fossi; L’Idea del Mamo; Metis Africa onlus; Parrocchia di San Massimo; Parrocchia di Porto San Pancrazio; Anfass; Associazione Scienza e Tecnica Verona, Teatro Laboratorio Scientifico; Polisportiva Borgotrento 1977.

Il progetto abbraccia iniziative posizionate territorialmente nei quartieri di Borgo Trento, San Massimo, Porto San Pancrazio e nelle frazioni della Valpantena e della Val Squarato. Fattori aggreganti per questo tavolo sono il forte radicamento territoriale, la partecipazione e la condivisione dei processi di aggregazione. Il progetto si rivolge ai bisogni ancora non risolti nel quartiere di Borgo Trento dove mancano spazi adeguati di incontro per anziani, disabili, badanti e giovani, alle esigenze del mondo giovanile e adulto di Porto san Pancrazio e di san Massimo, alle esigenze di far rete e di condivisione dei processi delle associazioni della Valpantena e Val Squaranto. Le associazioni del tavolo vogliono far lievitare la relazione nei territori in cui sono posizionate, relazioni positive dove la parola gentilezza, oggi in disuso, strattonata dalla fretta e dal pensare individuale, ritorna a prendere un posto importante nel nostro vivere quotidiano.

“Volontari 2.0” - Euro 17.390,00 – Rete progettuale: Auser Provinciale Verona; A.C.S.J.F. Protezione della Giovane; Progetto Carcere 663 “Acta non Verba”; La Casa Volante; CAR FLC – CGIL di Verona; Ist. Superiore “Minghetti” di Legnago; Centro Diocesano Aiuto Vita di Verona; Veronettamica onlus; Comune di Verona; Musicart; Essere Clown Verona; Segni Coop. Sociale; Lavoro &Futuro.

L’obiettivo del progetto è di superare la scarsa conoscenza delle possibilità di impegno volontario che genera un limitato coinvolgimento dei giovani nelle attività del Terzo settore. Oggigiorno, accade sempre più spesso che le associazioni si trovino ad accogliere volontari adulti o anziani, perdendo un po’ di quello slancio innovativo che la presenza giovanile può garantire e trovandosi primo o poi a fare i conti con un impoverimento della forza volontaria, qualora non avvenga un ricambio generazionale efficace. Il Progetto si articolerà sviluppando 3 azioni principali: distribuzione nelle scuole di un questionario di rilevazione della propensione al volontariato; costruzione, da parte degli studenti, di un evento/spettacolo legato al volontariato; testimonianze delle associazioni nelle scuole.

5.7 ANIMAZIONE TERRITORIALE

Il dialogo con il territorio

Si continua a dialogare con il territorio, attraverso la presenza della presidenza, del Consiglio Direttivo e dello staff a eventi del Terzo settore, progettazioni, incontri informativi, tavoli di rete, per assicurare un servizio che risponda al mutare dei bisogni e dei servizi presenti in provincia.

La Presidente partecipa a incontri con le associazioni, tra eventi, riunioni di progetto, convegni (si veda la valorizzazione del tempo dedicato al paragrafo 7) con, tra gli altri, il Comune di Verona, l'Università di Verona, Confcoop, Comuni del territorio, Fondazione Cariverona, Gruppo Banco BPM ecc.

Su segnalazione della FdVV e su richiesta della Prefettura di Verona, la Consigliera Orietta Aloisi è nominata dalla Prefettura di Verona componente del **Tavolo Provinciale permanente delle aziende sequestrate e confiscate**. Il tavolo non è stato convocato nel corso del 2018.

Su segnalazione della Federazione, la Consigliera Orietta Aloisi è nominata dalla AULSS 9 Scaligera componente della **Commissione Mista Conciliativa dell'AULSS 9.**

Su segnalazione della Federazione, la volontaria **Elisabetta Bonagiunti** è stata eletta componente del Consiglio di Amministrazione di Villa Buri ONLUS, associazione di enti (di cui FdVV è socia) che ha in gestione Villa Buri. A nome della FdVV il consigliere della FdVV **Giampaolo Zampieri è componente della commissione progetti di Villa Buri.**

La Presidente, da dicembre 2018 è stata nominata dal Vescovo di Verona, componente del Consiglio di Amministrazione della neo costituita **Fondazione Verona Minor Hierusalem**.

L'ufficio consulenze ha partecipato ad una serie di **momenti di confronto e animazione della rete UNI.VER.SO** mirata al consolidamento del lavoro di rete e degli aspetti gestionali. UNI.VER.SO è una Organizzazione di Volontariato (O.d.V.) di secondo livello che opera in ambito socio-sanitario assistenziale, con il primario obiettivo di consolidare e migliorare gli interventi di soccorso, aiuto e sostegno alla persona. Raggruppa 7 associazioni ONLUS, 918 soci iscritti con 824 volontari e 94 sostenitori, 44 mezzi.

Il CSV di Verona assieme a Caritas Verona, anima la raccolta dati di CSVnet e Caritas Italiana che nel corso del 2018 ha portato a mappare la presenza di esperienze di **Emporio Solidale** sul territorio veronese.

Nel corso del 2018 il CSV ha **patrocinato 15 eventi** del mondo del volontariato.

Convegni ed eventi promossi dalla FdVV-CSV nel 2018

10 maggio Verona		**"#iosiamo"** **Spettacolo teatrale al Teatro Nuovo, promosso da CSVnet**
25 ottobre Verona		**Evento conclusivo del progetto "Me Too" di promozione del volontariato d'impresa,** in collaborazione con e presso Banco BPM, Verona

24 novembre Verona		**Merita Fiducia, assegnazione del marchio**
10 novembre Venezia Mestre		**Evento di presentazione del progetto STACCO** e dei dati della ricerca di valutazione socio-economica, in collaborazione con i CSV di Belluno, Treviso, Venezia e Vicenza
27 novembre Verona		**Enti locali ed enti del terzo settore, quali collaborazioni?** Organizzato al Polo Universitario Santa Marta per comprendere come la riforma del Terzo settore cambierà i loro rapporti, tra affidamenti, convenzioni, co-programmazione.

5.8 SPORTELLI OPERATIVI e LOGISTICA

A novembre 2018 si rinnova il protocollo per il rafforzamento della collaborazione tra CSV e Cassa Padana nella gestione dello informativo del CSV presso la "Cassa Padana Banca di Credito Cooperativo" di Legnago. Uno sportello gestito gratuitamente su appuntamento da un'operatrice della banca formata all'interno del CSV. Lo sportello è a disposizione di tutta la cittadinanza.

Ha compiuto tre anni lo sportello nell'area est della provincia, nel comune di San Bonifacio, con cui si rinnova la convenzione nel 2018. Interessante l'esperienza anche per il buon e continuo dialogo con l'assessorato ai servizi sociali del territorio. Lo sportello è ospitato presso locali messi a disposizione dalla stessa amministrazione.

Continuano come tradizione anche gli altri sportelli con apertura periodica: Bussolengo (appuntamento quindicinale) e Villafranca (mensile).

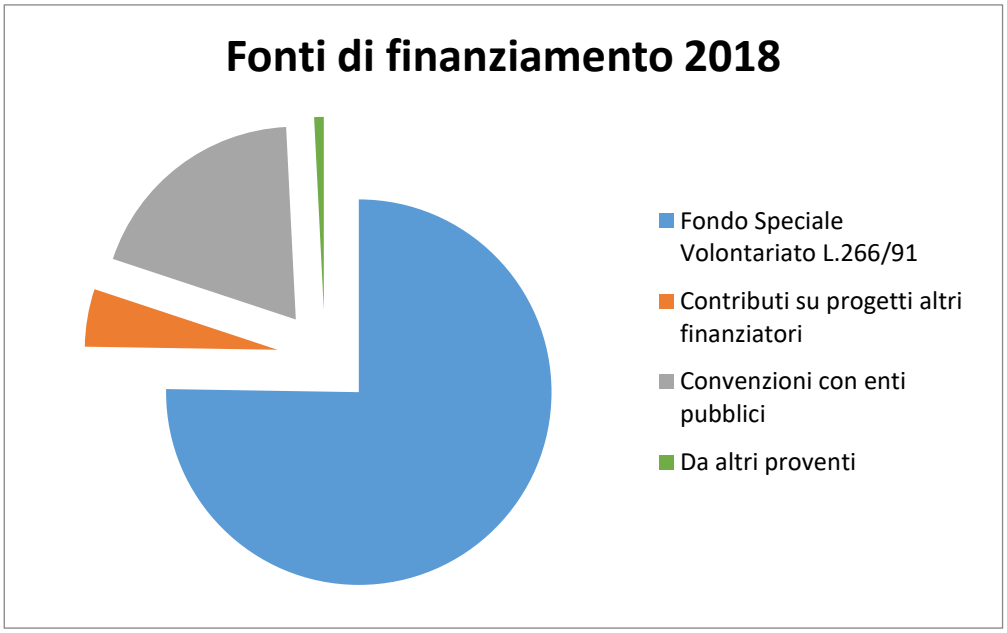
In questi tre sportelli sono presenti periodicamente operatori distaccati del CSV di Verona.

Il supporto logistico del CSV di Verona opera attraverso il noleggio gratuito di proiettore e ombrelloni. Grazie alla collaborazione con Legambiente Verona è a disposizione delle OdV una sala, prenotabile per incontri presso Legambiente. **La sala è stata utilizzata per 25 incontri** nel corso del 2018.

6. DATI ECONOMICI della GESTIONE

I proventi

Come previsto dalla normativa nazionale e regionale, la FdVV, ente gestore del CSV di Verona, redige un unico bilancio che comprende sia i finanziamenti provenienti dal Fondo Speciale per il Volontariato (ex legge 266/01 alimentato dai contributi delle Fondazioni Bancarie del territorio – ora Fondo Unico Nazionale FUN), principale fonte di finanziamento del CSV, che quelle provenienti da altre fonti.



Nel 2018 la FdVV ha ricevuto finanziamenti per 672.165,54 **Euro** di cui circa il **78%** provenienti dal **Fondo Unico per il Volontariato (ex FSV)**.

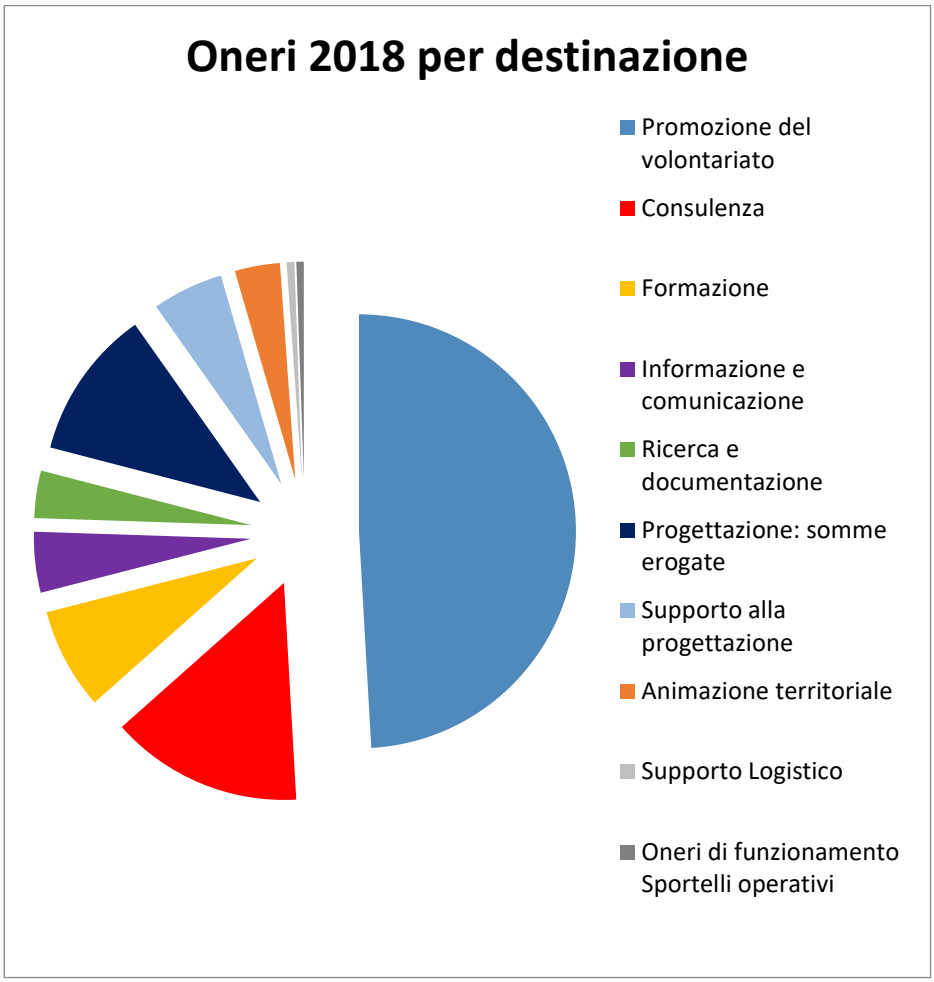
Qui di seguito il dettaglio delle fonti di finanziamento per l'anno 2018, classificate per provenienza (dati per competenza tratti dal bilancio consuntivo 2018).

Proventi – bilancio 2018	
Fonte del provento	**Importo €**
Fondo Unico Nazionale ex FSV	**€ 528.009,14**
Contributi su progetti altri finanziatori	**€ 33.897,11**
Convenzioni con enti pubblici	**€ 134.080,17**
Altri proventi	**€ 5.629,47**
Totale proventi anno 2018	**€ 701.615,89**

Gli oneri

Gli oneri per sostenere le attività della FdVV e del CSV sono stati nel complesso **695.834,42 Euro** divisi in oneri relativi allo svolgimento delle attività della FdVV e del CSV, per **605.519,44 Euro** e oneri di supporto generale per **89.548,33 Euro**. Dal confronto fra proventi e oneri emerge un avanzo di **5.781,47 Euro**.

Oneri per destinazione – bilancio 2018	
Oneri per Attività CSV	**Importo €**
Promozione del volontariato	€ 297.296,36
Consulenza	€ 86.857,30
Formazione	€ 45.752,42
Informazione e comunicazione	€ 27.375,89
Ricerca e documentazione	€ 21.352,11
Progettazione sociale	€ 67.662,60
Supporto alla progettazione	€ 32.029,40
Animazione territoriale	€ 20.355,68
Supporto logistico	€ 3.494,48
Sportelli esterni	€ 3.343,20
Totale oneri per destinazione servizi	€ 605.519,44
Oneri di supporto generale	€ 89.548,33
Oneri finanziari	€ 766,65
Totale oneri	€ 695.834,42



Oneri 2018 per natura

TOTALE FINALE	Totale	di cui FUN	extra FUN
Acquisto materiali di consumo	32.486,68	25.040,51	7.446,17
Servizi	282.602,51	143.867,67	138.734,84
Godimento beni di terzi	16.191,05	16.191,05	
Personale	259.979,19	248.172,94	11.806,25
Investimenti/Ammortamenti	6.855,01	6.855,01	
Oneri diversi di gestione	96.953,33	87.115,31	9.838,02
TOTALE	**695.067,77**	**527.242,49**	**167.825,28**
Oneri finanziari	766,65	766,65	
TOTALE ONERI	**695.834,42**	**528.009,14**	**167.825,28**

7. I VALORI PRODOTTI

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

7.1 Il valore economico sostitutivo generato

Il CSV di Verona è attento nella misurazione dell'impatto generato dai propri servizi e dalle opportunità offerte al territorio.
Si è deciso di applicare la misurazione del valore economico sostitutivo generato alle attività volontarie realizzate dal CSV, attraverso il lavoro di governance e attraverso la valorizzazione del contributo gratuito fornito alle associazioni da figure quali quelle delle persone che devono svolgere lavori di pubblica utilità nell'ambito dei percorsi di giustizia di comunità e riparativa e delle attività svolte dai giovani in servizio civile o in volontariato europeo.
A ciò si è deciso di aggiungere una valorizzazione di alcuni dei sevizi di consulenza erogati a titolo gratuito dallo staff e dai consulenti del CSV.

Il metodo del "valore economico sostitutivo" è stato dunque applicato ai seguenti ambiti di attività:

A. valorizzazione degli apporti di volontariato al sistema CSV da parte della governance;
B. valorizzazione delle ore di volontariato e servizio gratuito nell'ambito delle iniziative di servizi di giustizia riparativa e di servizio civile/volontariato giovanile;
C. valorizzazione dei servizi di consulenza offerti alle associazioni a titolo gratuito.

A. Valorizzazione degli apporti di volontariato al sistema CSV attraverso la governance

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

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

Settore	numero volontari coinvolti	numero incontri	ore totali	valorizzazione costo orario €	costo totale €
area formazione valutazione e monitoraggio					
commissione progetti	4	2	16	25	400
commissione Merita Fiducia	3	2	12	40	480
Totale					**€ 880**
attività di *governance*					
incontri di Consiglio Direttivo CSV	10	12	120	25	3.000
comitato di controllo	3	2	12	40	480
incontri di Consiglio Direttivo FdVV	10	11	110	25	2.750
Totale					**€6.230**
attività di presidenza					

Incontri / eventi di associazioni	1	57	132	25	1.320
Partecipazione a convegni	1	5	10	25	250
Incontri CSV del Veneto	1	4	18	25	450
Incontri con Coge Veneto	1	2	5	25	125
Incontri con staff per progetti, stati avanzamento, focus group	1		100	25	2500
Eventi del CSV + conferenze stampa + eventi di terzi ma con CSV protagonista	1	21	57	25	1.425
Interviste	1	3	4	25	100
Assemblee FdVV	1	1	3	25	75
Gestione off line attività del CSV di Verona (mail – testi – incontri informali)	1		250	25	6.250
Totale					**€ 12.495**
attività di tesoreria					
Controllo amministrazione e gestione contabile	1	5	90	25	1.000
Totale					**€ 1.000**
TOTALE GENERALE					**€ 19.725**

B. Valorizzazione dell'apporto di volontariato alla cittadinanza

Tra i tanti servizi resi alla cittadinanza che attivano il volontariato sul territorio, ne sono stati scelti due in quanto emblematici: il coinvolgimento dei giovani, attraverso il volontariato europeo e i tirocini in associazione, e l'area della giustizia di comunità e riparativa.

Il volontariato accoglie giovani in servizio di volontariato europeo (generando valore aggiunto nei Paesi europei che ospitano i volontari inviati dal CSV di Verona) e in tirocinio così come le persone in misure di giustizia riparativa e di comunità. Dall'altro usufruisce di ore di servizio gratuito da loro messe a disposizione.

Area giovani					
tipologia	**associazioni coinvolte**	**numero giovani**	**ore totali 2018**	**costo/h €**	**valore prodotto €**
Servizio Volontario Europeo	2	2	2.624	10	26.240
tirocini formativi	3	3	506	10	5.060
totale valore attività					**€31.300**

Giustizia di comunità e riparativa					
tipologia	**associazioni coinvolte**	**servizi conclusi**	**ore totali 2018**	**costo/h €**	**valore prodotto €**
LPU, messa alla prova, affidamento in prova		**77**	**9.816**	**10**	**€ 98.160**

C. Valorizzazione dei servizi di consulenza offerti alle associazioni

Per quanto riguarda alcune consulenze qualificate, l'esercizio è quello di dare un valore economico a consulenze a cui le OdV accedono gratuitamente al CSV.

Anche per le consulenze si procede con il consueto metodo già usato negli anni pregressi. Innanzitutto si fissano i valori dei costi sostitutivi qualora le consulenze fossero acquistate sul mercato (la tabella qui affianco riporta alcuni prezzi tipo considerati), successivamente si estraggono alcuni servizi di cui si intende valutare il valore sostitutivo.

Non è possibile considerare tutti i tipi di consulenza dal momento che sono estremamente eterogenee per i contenuti dell'argomento e per i tempi dedicati. La scelta è andata quindi a ricadere su tre servizi di cui, in linea di massima, si conosce il peso del tempo dedicato e la tipologia di contenuti.

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

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

In particolare sono state selezionate:

- **iscrizioni al Registro regionale;**
- **consulenze per tutoraggio Carte in Regola;**
- **consulenze con visita per Merita Fiducia.**

Consulenze				
tipologia	**associazioni coinvolte**	**ore totali per pratica**	**costo/h €**	**valore prodotto €**
pratiche di iscrizione al registro regionale	100	4	35	14.000
consulenze per tutoraggio carte in regola	22	8	35	6.160
consulenze per Merita Fiducia	22	3,7	35	2.849
Totale valore consulenze				**€ 23.009**

Sintesi sul valore economico sostitutivo

Nel complesso il valore aggiunto di tipo economico analizzato per il 2018 ammonta a Euro **172.194**. Un valore che deriva dalla somma dei servizi erogati per la consulenza, per gli interventi nel campo della giustizia riparativa, come apporto dei giovani e infine per il ruolo di *governance* del volontariato.

Riferimenti e contatti

Sede di Verona

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

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

Sportello di Bussolengo - via A. De Gasperi, Bussolengo (VR) – presso Informagiovani
Referente di zona Elena D'Alessandro
Sportello di San Bonifacio - via Camporosolo n. 2, San Bonifacio (VR) – presso Palazzo delle Associazioni –
Referente di zona Daria Rossi
Sportello di Villafranca - via Rinaldo da Villafranca n. 9/A – presso Centro Sociale, Villafranca (VR)
Referente di zona Daria Rossi
Sportello di Legnago - via Marsala n.30 – presso filiale Cassa Padana Bcc – tel. 0442 607319
Monica Bernamonte

Presidenza: **Chiara Tommasini** presidente@csv.verona.it

Direzione e coordinamento: **Cinzia Brentari** c.brentari@csv.verona.it – direttore@csv.verona.it

Segreteria e contatti con le associazioni: **Daria Rossi** info@csv.verona.it
Amministrazione: **Sibilla Quartaroli** amministrazione@csv.verona.it
Comunicazione: **Maria Angela Giacopuzzi** comunicazione@csv.verona.it

Promozione e orientamento al volontariato: area giovani, scuole, servizio civile:
Francesca Rossi f.rossi@csv.verona.it e **Gianluca Malini** g.malini@csv.verona.it
Promozione: giustizia di comunità e Consulenze, Merita Fiducia: **Irene Magri** i.magri@csv.verona.it

Consulenze: **Elena D'Alessandro** consulenze@csv.verona.it
Consulenze - Sportello fundraising: **Martina Folini** fundraising@csv.verona.it

Formazione e progettazione: **Annunziata Ferraro** a.ferraro@csv.verona.it

Valutazione e progettazione: **Davide Continati** valutazione@csv.verona.it

Responsabilità sociale d'impresa e volontariato d'impresa: **Silvia Sartori** s.sartori@csv.verona.it

CENTRO DI SERVIZIO
PER IL VOLONTARIATO
DI VERONA

COMPETENZA E INNOVAZIONE
NEL TERZO SETTORE

Federazione
del Volontariato
di Verona Onlus

Via Cantarane n. 24
Ex Caserma Santa Marta
Tel. 045 8011978
Fax 045 9273107
info@csv.verona.it
www.csv.verona.it
CSV Verona Federazione del Volontariato