



CENTRO DI SERVIZIO
PER IL VOLONTARIATO
DI VERONA

COMPETENZA E INNOVAZIONE
NEL TERZO SETTORE

Bilancio Sociale 2019

Presentazione dati dell'anno

Premessa

Il documento di rendicontazione sociale della Federazione del Volontariato di Verona ODV – CSV di Verona ODV rappresenta un anno di lavoro dello staff e del Consiglio Direttivo al servizio dei volontari, delle Organizzazioni di Volontariato e altri enti del Terzo settore in rete con istituzioni, enti pubblici e privati del veronese, per la promozione del volontariato.

Un anno di cambiamenti, durante il quale la Riforma del Terzo Settore ha coinvolto i CSV Italiani nella presentazione delle manifestazioni di interesse per l'accreditamento come centri di servizio. Per il CSV di Verona questo ha voluto dire riflettere con lo staff e il Consiglio Direttivo per attuare cambiamenti rispetto all'assetto statutario e all'organizzazione e per rinnovare la Carta dei Servizi.

L'attenzione resta puntata al variegato mondo del volontariato veronese e alla cittadinanza tutta per le

attività di promozione del coinvolgimento e della solidarietà. Restiamo al servizio delle tante, soprattutto piccole e locali, Organizzazioni di Volontariato che caratterizzano il nostro tessuto territoriale, affiancandoci alle reti e ai coordinamenti più strutturati. A fianco ad esse, sempre più ci apriamo al confronto con tutti gli enti del Terzo settore che operano con volontari e che nel corso del 2019 il CSV di Verona ha intercettato in vari modi, che sono evidenziati all'interno di questo bilancio sociale.

A nome di tutto il volontariato veronese vogliamo ringraziare il Consiglio Direttivo e l'Organo di Controllo della Federazione del Volontariato di Verona ODV – CSV di Verona ODV, ma soprattutto lo staff: Annunziata, Daria, Davide, Elena, Francesca, Gianluca, Irene, Maria Angela, Martina, Sibilla, Silvia e in Servizio Civile Anna e Anna, per l'impegno profuso, la dedizione, la passione e la pazienza con cui quotidianamente si adoperano.



La Presidente
Chiara Tommasini



La Coordinatrice
Cinzia Brentari

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
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
ONC	Organismo Nazionale di Controllo
OTC	Organismo Territoriale di Controllo
RIA	Reddito di inserimento attivo
RSI	Responsabilità sociale d'impresa
SVE	Servizio di Volontariato Europeo
UEPE	Ufficio Esecuzione Penale Esterna

Indice

4 **NOTA METODOLOGICA**

6 **IDENTITÀ**

- Le origini e il quadro normativo dei CSV in Italia
- Il CSV di Verona - Storia
- Missione e principi
- Aree di attività
- Partecipazione a reti
- Il contesto di riferimento

14 **STRUTTURA E GOVERNANCE**

- La compagine sociale
- Il sistema di governo e controllo
- Stakeholder

24 **LE PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE**

- Personale dipendente
- Professionisti, volontari e altre figure di supporto
- La formazione del personale del CSV
- Organigramma

30 **OBIETTIVI, ATTIVITÀ E RISULTATI**

- Analisi dei bisogni
- Programmazione delle attività
- Promozione e accesso ai servizi e alle opportunità
- La Carta dei Servizi

- Articolazione territoriale
- Collaborazioni e integrazione territoriale
- Un anno in breve
- Aree di intervento, iniziative e progetti trasversali
- Iniziative e progetti trasversali
- Aree di attività
 - Promozione e orientamento al volontariato
 - Animazione territoriale
 - Formazione
 - Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento
 - Informazione e comunicazione a favore del Terzo settore
 - Ricerca e documentazione
 - Supporto tecnico-logistico
- Comunicazione istituzionale
- Monitoraggio, verifica e valutazione
- Strumenti per la qualità
- Obiettivi di miglioramento
- Politiche ambientali

80 **SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA**

84 **MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO**

Nota metodologica

Questo sedicesimo bilancio sociale è stato redatto dalla coordinatrice del CSV di Verona con il contributo di tutto lo staff per le rispettive aree di competenza e con il supporto di Irene Magri per l'organizzazione dei contenuti e di Anna Zanolli per le grafiche.

Il Consiglio Direttivo ha supervisionato la sua redazione e approvato la versione finale.

La nuova impostazione del documento rispetto alle precedenti è frutto di un percorso di formazione su *accountability* e Agenda 2030 ONU promosso da CSVnet in collaborazione con la società di consulenza Refe, secondo il metodo *Rendersi conto per rendere conto®*.

Il bilancio sociale del CSV di Verona è redatto in linea con:

- le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali il 4 luglio 2019
- le Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli enti di Terzo settore accreditati come CSV, conformi alle precedenti.



Il bilancio sociale è l'esito di un processo con il quale l'organizzazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse, in modo da consentire ai diversi interlocutori di conoscere e formulare una valutazione consapevole su come interpreta e realizza la sua missione sociale.

L'obiettivo del bilancio sociale è quello di misurare e comunicare il senso e il valore del lavoro svolto per rinforzare il dialogo e la fiducia con i diversi stakeholder. I Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) sono tenuti per legge (art. 61 co. 1 lett. L CTS) a redigere e rendere pubblico il bilancio sociale. Il CSV di Verona ne ha disciplinato la pubblicità nel suo statuto (art. 18). Il bilancio sociale rendiconta tutta l'attività dell'Ente, con particolare riferimento a quelle svolte nell'esercizio delle funzioni previste dall'art. 63 del Codice del Terzo Settore per i Centri di Servizio per il Volontariato. Il periodo di riferimento della rendicontazione è l'anno 2019, che coincide con il periodo del bilancio d'esercizio. Questo documento accompagna e completa, senza sostituirlo, il bilancio economico.

Il documento è strutturato in 6 capitoli: Identità; Struttura e governance; Le persone che operano per l'ente; Obiettivi, attività e risultati; Situazione economico-finanziaria; Monitoraggio svolto dall'Organo di controllo. Il bilancio sociale è stato approvato dall'Assemblea del CSV di Verona, che si è tenuta l'8 settembre 2020. Viene pubblicato sul sito del CSV di Verona e su quello di CSVnet; è, inoltre, disponibile in cartaceo presso la sede del CSV.

Il bilancio sociale è impostato per aree di attività e obiettivi, in coerenza con il documento di programmazione 2019, pubblicato in forma di nota integrativa al bilancio preventivo e documento di programmazione 2019.

Identità

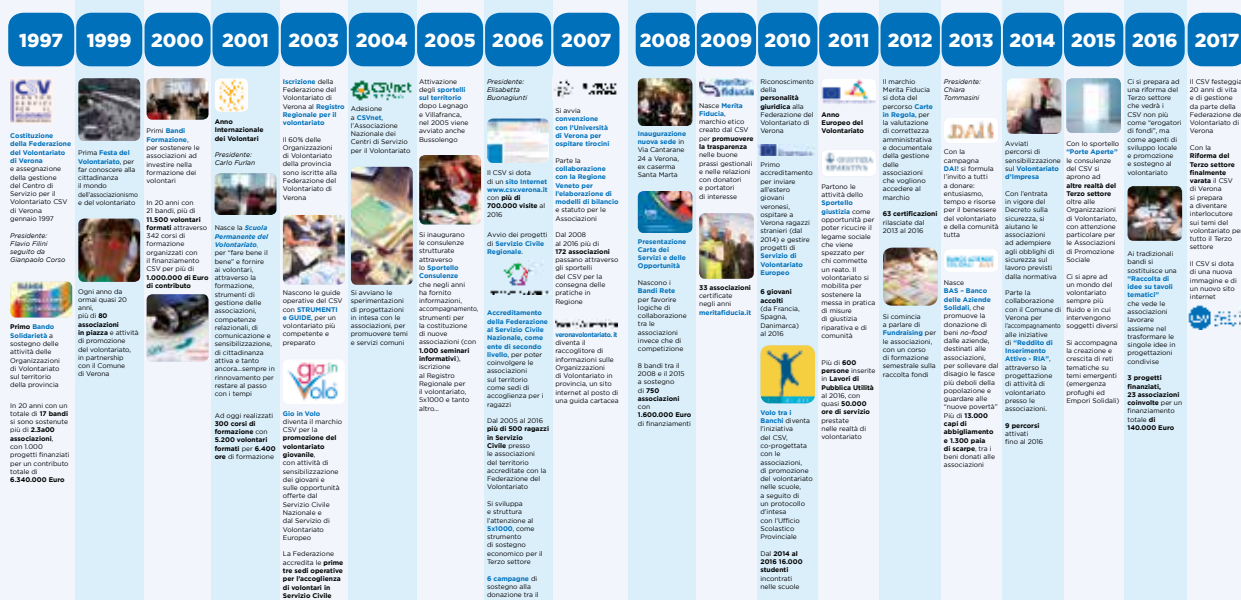
Le origini e il quadro normativo dei CSV in Italia

I Centri di Servizio per il Volontariato sono nati per essere al servizio delle Organizzazioni di Volontariato (ODV) e 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** sono enti di Terzo settore che **hanno oggi il compito di «organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed 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 tramite 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 Fondo Unico Nazionale (FUN), nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del Codice del Terzo Settore (CTS) e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.





Una **LINEA DEL TEMPO** che identifica gli episodi più salienti della vita del CSV di Verona nei suoi primi 20 anni è disponibile nel sito del CSV.

Il CSV di Verona - Storia

Il Centro di Servizio per il Volontariato di Verona (CSV di Verona ODV) è gestito dalla **Federazione del Volontariato di Verona ODV**, 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.

Federazione del Volontariato di Verona ODV – CSV di Verona ODV

- **Codice Fiscale:** 93154900232
- Organizzazione di Volontariato (di secondo livello)
- In attesa di accreditamento come CSV di Verona
- **Sede principale:**
Via Cantarane 24, 37129 Verona
- **Operatività territoriale:**
provincia di Verona
- **Sportelli operativi in provincia:**
Bussolengo, Legnago (presso la sede di e in collaborazione con Cassa Padana), San Bonifacio e Villafranca di Verona

Missione e principi

Il Centro di Servizio per il Volontariato di Verona dal 1997 valorizza il volontariato come strumento di cittadinanza attiva e ne promuove la crescita. Le azioni di sviluppo si concretizzano in informazione e sensibilizzazione, ricerca e documentazione, formazione e consulenza. Attraverso servizi specifici sviluppa idee, realizza progetti, costruisce reti tra realtà del Terzo settore, enti pubblici, mondo profit e cittadini.

Nella realizzazione delle attività e dei servizi, i CSV si conformano ai principi indicati dall'art. 63. c.3 del 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.

Aree di attività

La Federazione del Volontariato di Verona ODV – CSV di Verona ODV organizza, gestisce ed eroga servizi di supporto tecnico, formativo e informativo per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzioni tra enti associati ed enti non associati, e con par-

ticolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato (art. 3 statuto).

Le attività e i servizi sono organizzati all'interno delle sei aree di attività dei CSV come codificate dal CTS. Ad esse si aggiungono iniziative speciali e progetti trasversali che riguardano più aree di intervento (per il dettaglio si rimanda alla parte di questo documento relativa a Obiettivi, Attività e Risultati).



Formazione

per qualificare i volontari o coloro che aspirino a esserlo



Promozione, orientamento e animazione territoriale

per dare visibilità ai valori del volontariato e a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato



Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

per rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti



Informazione e comunicazione

per incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, per supportare la promozione delle iniziative di volontariato e sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore



Ricerca e documentazione

per mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul modo del volontariato e del Terzo settore



Supporto tecnico-logistico

per facilitare o promuovere l'operatività dei volontari

PARTECIPAZIONE A RETI

Commissione Mista Conciliativa **ULSS9**

Consulta per il servizio civile regionale - L.R. 18/2005

Tavolo permanente della **giustizia riparativa - rete di Verona**

Tavolo di monitoraggio periodico del **progetto STACCO della Regione Veneto**

Coordinamento Spontaneo **Enti e Volontari in Servizio Civile del Veneto (CSVE)**

Coordinamento informale dei **CSV del Veneto**

Tavolo di lavoro con **Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Verona (ODCEC)**, a seguito di protocollo sottoscritto nel 2018

Rete **MyEurope** per la progettazione condivisa con altri enti del Terzo Settore di interventi rispetto al volontariato internazionale

Tavolo di lavoro della Regione del Veneto sulla Riforma del Terzo Settore con gli altri CSV del Veneto



CSVnet, l'associazione nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato



Il contesto di riferimento

Il CSV di Verona da più di 20 anni opera sul territorio della provincia di Verona con e per una vasta piattaforma di destinatari e stakeholder: cittadini, volontari e una rete di enti, istituzioni, soggetti profit e non profit.

Per quanto riguarda gli ETS che si rivolgono al CSV per i suoi servizi, fino all'entrata in vigore della Riforma del Terzo Settore si trattava principalmente di Organizzazioni di Volontariato, con un'apertura progressiva alle Associazioni di Promozione Sociale della provincia di Verona.

A seguito della Riforma del Terzo Settore il dettato normativo richiede ai centri di servizio per il volontariato di «organizzare, gestire e erogare servizi [...] per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, [...] con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato» (art. 63 CTS). È dunque a partire dal 2018 che il CSV di Verona è impegnato in attività di mappatura e di contatto con altri ETS oltre alle ODV. In questo quadro vanno letti i dati di riferimento del contesto associativo rispetto agli accessi ai servizi.

467

**Organizzazioni di
Volontariato**

in provincia di Verona, iscritte al
Registro Regionale delle ODV al
31/12

186

**Associazioni di Promozione
Sociale**

in provincia di Verona, iscritte al
Registro Regionale delle
APS al 31/12

463

ONLUS

in provincia di Verona, iscritte al
Registro Regionale delle ONLUS
al 31/10

Dati provenienti dai registri regionali di ODV e APS e dal registro nazionale delle ONLUS per la provincia di Verona al 2019

Gli ETS – in prevalenza ODV – che hanno fornito informazioni nell’ambito della mappatura del Terzo settore veronese realizzata dal CSV di Verona nel corso del 2018, manifestano una forte prevalenza di enti in ambito sanitario e di assistenza sociale e protezione civile, segno di una vocazione importante nel veronese.

Si confermano anche le attenzioni a famiglie con disagio, giovani e minori, anziani e malati, segno di un prendersi cura ad ampio raggio.

AMBITI DI INTERVENTO DEGLI ETS VERONESI



Dati provenienti dalla mappatura del Terzo settore realizzata dal CSV di Verona, su un campione di 132 ETS

DESTINATARI DELLE ATTIVITÀ DEGLI ETS VERONESI



Dati provenienti dalla mappatura del Terzo settore realizzata dal CSV di Verona, su un campione di 132 ETS

Struttura e governance

La compagine sociale

Al 31 dicembre 2019, il CSV di Verona conta **249 associati**, di cui **243 Organizzazioni di Volontariato (ODV)** iscritte al Registro Regionale e **6 Associazioni di Promozione Sociale** (al 31.12 in attesa di migrazione al Registro delle APS).

Il **6 aprile 2019** l'Assemblea della Federazione del Volontariato di Verona ODV – CSV di Verona ODV, in seduta straordinaria, **ha approvato le modifiche**

allo statuto, in coerenza con le esigenze del Codice del Terzo settore.

Con il nuovo statuto, possono aderire alla Federazione, «tutte le Organizzazioni di Volontariato e gli altri enti del Terzo settore che abbiano sede legale nella provincia di Verona – esclusi quelli costituiti in una delle forme del Libro V del codice civile». L'adesione di ETS non ODV è prevista a condizione che «il loro numero non sia superiore al 50% del numero delle Organizzazioni di Volontariato». (art. 4 statuto)

AMBITI DI INTERVENTO DEGLI ETS ASSOCIATI AL CSV

Interventi sociali e sanitari	<div></div>	208
Protezione civile e assistenza	<div></div>	23
Ambiente e beni culturali	<div></div>	18



IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO



«L'**Assemblea** è l'organo sovrano della Federazione ed è composta da tutti gli associati» art. 9 statuto



«Il **Presidente** è il legale rappresentante della Federazione, nonché Presidente del Consiglio Direttivo e la rappresenta di fronte a terzi» art. 12 statuto



«Il **Consiglio Direttivo** è l'organo di amministrazione della Federazione ed è dotato di poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione riconosciutigli dalla legge e dallo statuto» art. 12 statuto



«L'Assemblea nomina un **Organo di Controllo**, composto di 3 componenti effettivi e 2 supplenti, con compiti di vigilanza sull'osservanza della legge e dello statuto, rispetto dei principi di corretta amministrazione» art. 13 statuto

Il sistema di governo e controllo della Federazione del Volontariato di Verona ODV è disciplinata dal Titolo III dello statuto, art 9 - 13 che specifica le modalità di funzionamento degli organi di governance e di controllo

Assemblea degli associati

I compiti dell'Assemblea sono disciplinati dall'art. 10 dello statuto.

Nel corso del 2019, l'Assemblea è stata convocata una volta, in forma **straordinaria** in **aprile 2019** per l'approvazione del bilancio consuntivo e in forma ordinaria lo stesso giorno per l'approvazione del nuovo statuto e regolamento di attuazione.

Il **nuovo statuto** e il **regolamento attuativo** sono frutto di un percorso di riflessione rispetto alla natura giuridica e ad altri aspetti statutari, avviato nel

«Tutti gli associati hanno il diritto di votare in Assemblea, direttamente o indirettamente, e di eleggere democraticamente i componenti degli organi di amministrazione e di controllo. L'Assemblea è l'organo sovrano della Federazione ed è composta da tutti gli associati in regola con il versamento della eventuale quota associativa annuale, ognuno dei quali ha diritto a un voto. Ciascun associato partecipa all'Assemblea in proprio o mediante delega scritta». (art. 9 e 10 statuto)

2018 da un gruppo di lavoro misto tra componenti dello staff e del Consiglio Direttivo, con il sostegno di un consulente giurista. La bozza di statuto è stata portata all'attenzione e al confronto degli associati e dei coordinamenti associativi attraverso **3 incontri di presentazione e confronto, che hanno preceduto l'Assemblea**. Si è voluto dare spazio a tutte le realtà con una rappresentanza che fosse la più universale e partecipata possibile.

Il **tasso di partecipazione** all'Assemblea è stato del **64%** degli associati in presenza o per delega.

Bilancio consuntivo, nuovo statuto e regolamento vengono approvati all'unanimità.



Consiglio Direttivo

«Fino alla conclusione della procedura di accreditamento di cui alla manifestazione di interesse adottata dall'Organismo Nazionale di Controllo (ONC) in data 15.02.2019, rimane in carica il Consiglio Direttivo dell'attuale ente gestore di CSV congiuntamente ai consiglieri del Consiglio Direttivo del CSV, non facenti parte del Consiglio Direttivo del predetto ente gestore». (art. 30 statuto)

Il Consiglio Direttivo (CD) del CSV di Verona, nella sua attuale composizione ha 9 componenti. Al suo interno, il CD nomina il Presidente, il Vice-Presidente e il Tesoriere, i cui compiti e attività sono regolamentati da statuto e regolamento attuativo. **È composto da consiglieri espressione di realtà di volontariato associate, con pluriennale coin-**

volgimento nel mondo del volontariato in vari settori. Apportano competenze professionali diverse (tra le quali legali e manageriali) acquisite in ambiti professionali in cui sono stati o sono ancora attivi. Agli incontri del CD possono partecipare anche i componenti dell'Organo di Controllo e, all'occorrenza, componenti dello staff per affrontare questioni specifiche di un'area di lavoro. È invitato a partecipare il Componente della Conferenza Regionale per il Volontariato nominato dalla Federazione.



La presenza delle donne negli organi direttivi è uno degli indicatori dell'Obiettivo 5 dell'Agenda 2030 ONU sulla parità di genere. Nel corso degli ultimi due mandati il Consiglio Direttivo del CSV di Verona ha visto una Presidente e una Vice-Presidente donna.

CONSIGLIO DIRETTIVO



12

Incontri dei
Consigli Direttivi



40

Ore di incontri



90%

Tasso partecipazione
dei Consiglieri

**COMPONENTI DEL CONSIGLIO DIRETTIVO DELLA FEDERAZIONE
DEL VOLONTARIATO DI VERONA - CSV DI VERONA ODV DALL'APRILE 2019
FINO ALL'AVVENUTO ACCREDITAMENTO**

Chiara Tommasini	Presidente - S.O.S. Sona
Gabriella Poli	Vicepresidente - Auser
Roberto Veronese	Tesoriere - CAV Centro Aiuto Vita di Legnago
Marika Ambrosi (fino a luglio 2019)	Consigliere - Crescere Insieme
Stefano Costa	Consigliere - AVIS
Giampaolo Zampieri	Consigliere - Legambiente
Davide Tamellini	Consigliere - UILDM Onlus
Maurizio Mazzi	Consigliere (nominato dalla Federazione del Volontariato di Verona)
Orietta Aloisi	Consigliere (nominata dalla Federazione del Volontariato di Verona)
Enrico Olioso	Subentra a Marika Ambrosi in luglio 2019 per cooptazione

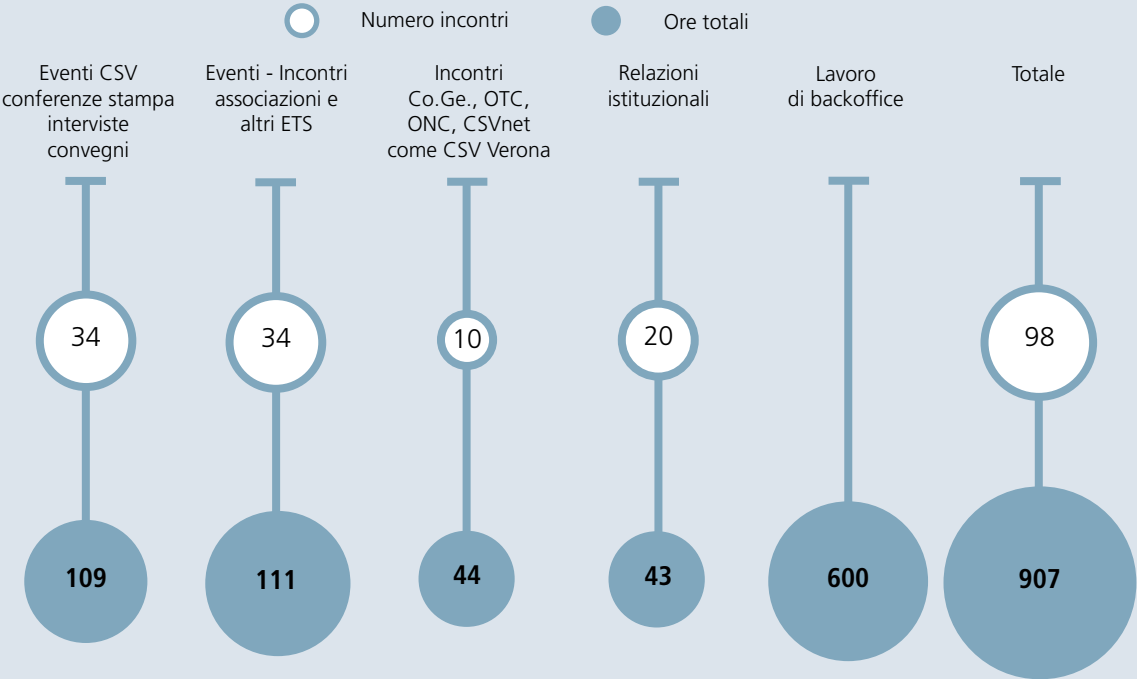


Presidente

Chiara Tommasini è presidente del CSV di Verona dal 2013 e sta attualmente servendo il suo secondo mandato.

«Il Presidente è il legale rappresentante della Federazione, nonché Presidente del Consiglio Direttivo (...). È il responsabile generale del buon andamento degli affari sociali e cura gli interessi della Federazione. Cura, potendo sottoscrivere accordi, le relazioni con enti, Istituzioni, Imprese Pubbliche e Private ed altri organismi al fine di instaurare rapporti di collaborazione a sostegno delle singole iniziative della Federazione». (art. 12, statuto)

IMPEGNO VOLONTARIO DEL PRESIDENTE NEL 2019



Organo di Controllo

«L'Organo di controllo (...) ai sensi dell'art. 30, c.7, CTS, svolge compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, e attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida ministeriali (...)». (art 13, statuto)

L'attuale organo di controllo ha **tre componenti**, eletti in aprile 2016. Due componenti sono revisori contabili.

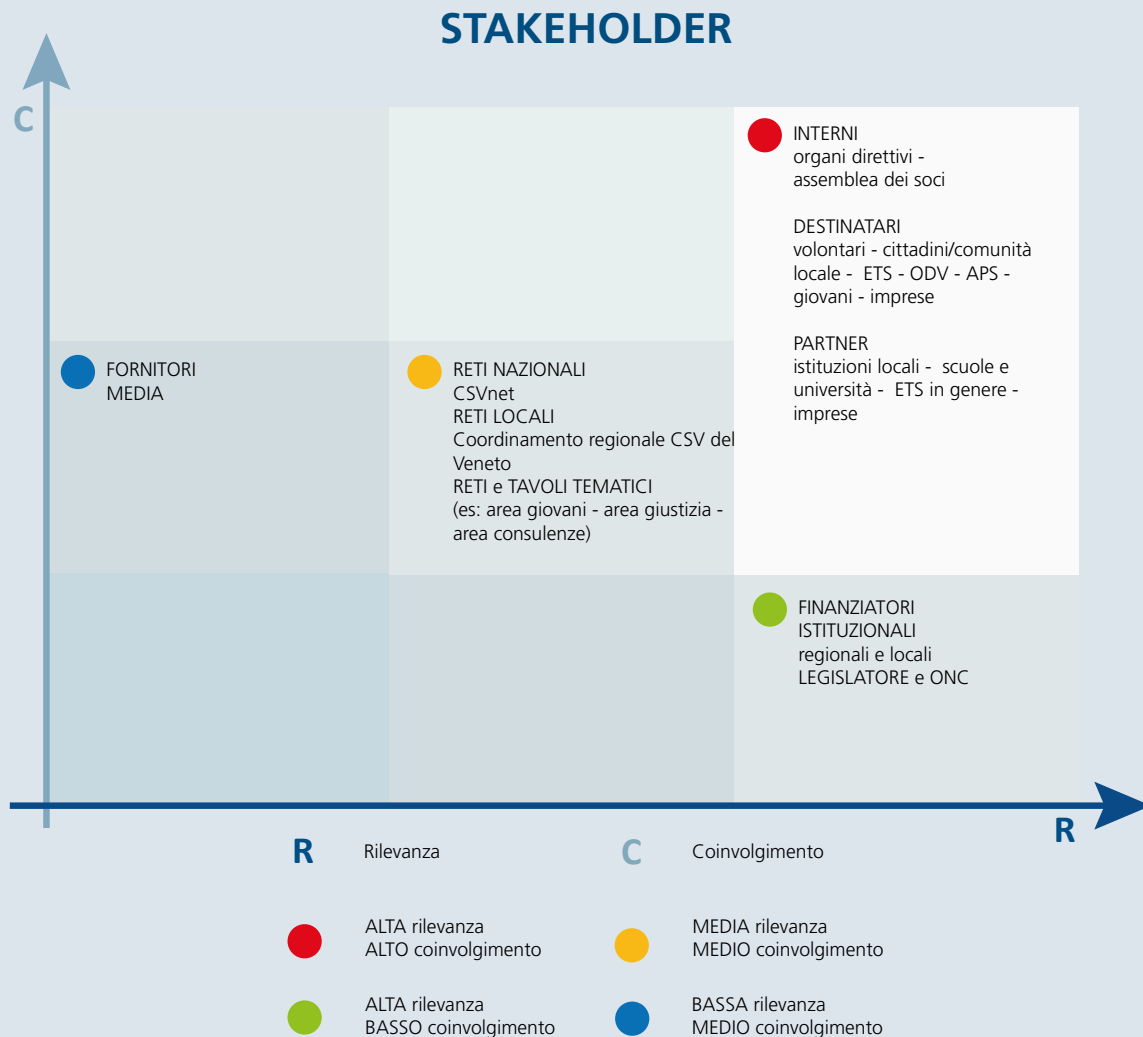
**COMPONENTI DELL'ORGANO DI CONTROLLO
DELLA FEDERAZIONE DEL VOLONTARIATO DI
VERONA - CSV DI VERONA ODV DALL'APRILE 2019
FINO ALL'AVVENUTO ACCREDITAMENTO**

Luisa Ceni	Presidente - revisore contabile
Giovanna Florio	Componente - revisore contabile
Silvio Masin	Componente



Stakeholder

Il CSV di Verona ODV si interfaccia con una serie di portatori di interesse. I rapporti più stretti si tengono con gli enti attivi a livello provinciale, con gli enti pubblici, l'università e altri enti di ricerca, con il mondo profit.





Le persone
che operano
per l'ente



Personale dipendente

Al 31 dicembre 2019, l'organico con contratto di dipendenza, che in un'ottica di stabilità occupazionale è assunto con contratto a tempo indeterminato, si compone di 9 persone, di cui 8 donne, la maggior parte delle quali con rapporto in essere già da molti anni. La risorsa assunta con contratto a tempo determinato ha cessato il rapporto lavorativo ad agosto.

A testimonianza dell'attenzione dell'Ente nel supportare il personale a una ricerca del giusto equilibrio tra impegno lavorativo e vita privata (*work life balance*), **7 dei 9 dipendenti sono occupati con contratto part-time, per scelta volontaria.**

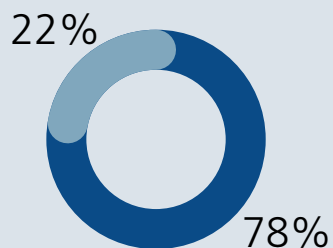
Il rapporto lavorativo è garantito da accordi di contrattazione collettiva. A tale proposito, a fine anno è avvenuto il passaggio dal Contratto Collettivo delle Coope-

rativie Sociali al Contratto Collettivo del Commercio e del Terziario, che garantisce ai lavoratori un sistema di protezione e tutela (*welfare contrattuale*) integrativo di quello garantito dallo Stato, realizzato attraverso la costituzione di Fondi, Casse o enti, che ricomprende l'assistenza sanitaria integrativa, la previdenza complementare, la formazione continua e la bilateralità.

Il CSV di Verona assicura il rispetto della normativa in materia di sicurezza e salute sul lavoro ed è attento ad assicurare i massimi standard a tutto il personale. Nel corso d'anno non si è verificato nessun infortunio e nessun caso di malattia professionale, mentre i casi di morbilità sono stati contenuti in 148 ore.

Di rilievo, nella riflessione sull'impatto occupazionale al CSV di Verona è, inoltre, l'analisi dell'età media del personale dipendente e delle categorie professionali dal punto di vista della formazione scolastica, valori evidenziati nei seguenti grafici.

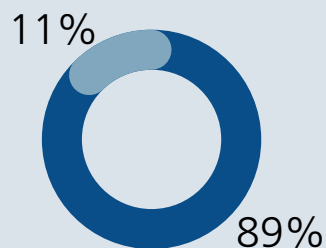
9 DIPENDENTI A TEMPO INDETERMINATO



Part Time



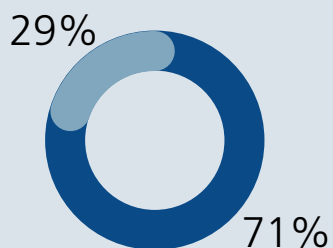
FullTime



Uomini



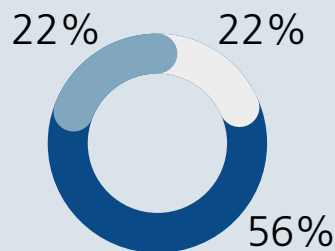
Donne



Diplomati



Laureati



Under 40



40-50



over 50

Professionisti, volontari e altre figure di supporto

Al lavoro svolto dal personale dipendente, si affianca e integra il contributo di professionisti a partita iva, con specifiche competenze anche nell'ambito del Terzo settore, in alcuni casi con rapporto oramai consolidato, al fine di realizzare progettualità a medio e lungo termine, attuare le attività istituzionali strutturate e supportare lo sviluppo di idee innovative.

Nel 2019, i collaboratori hanno garantito lo svolgimento dell'attività associativa operando all'incirca per 19.800 ore complessive, distribuite come da grafico che segue.

19.800 ORE DI ATTIVITÀ



GIOVANI, VOLONTARI E ALTRE FIGURE DI SUPPORTO



2

giovani in Servizio Civile

impegnati da gennaio a dicembre 2019



10

figure

che, nell'ambito delle attività di giustizia riparativa, sono state inserite in percorsi di pubblica utilità e messa alla prova, di cui 8 hanno concluso il loro servizio a fine dicembre 2019



18

volontari

di cui: 9 consiglieri del Consiglio Direttivo, 4 ragazzi in alternanza scuola lavoro, 5 volontari di supporto ad alcune attività di promozione del volontariato

La formazione del personale del CSV

Il CSV di Verona promuove lo sviluppo delle singole competenze professionali, consapevole che il proprio personale rappresenta una risorsa importante, un punto di forza che attraverso la sua intelligenza e motivazione, determina il successo dell'operato e delinea una strategia volta a favorire la qualità e uno stile efficiente dei servizi offerti, con comprovati effetti sul benessere dei beneficiari.

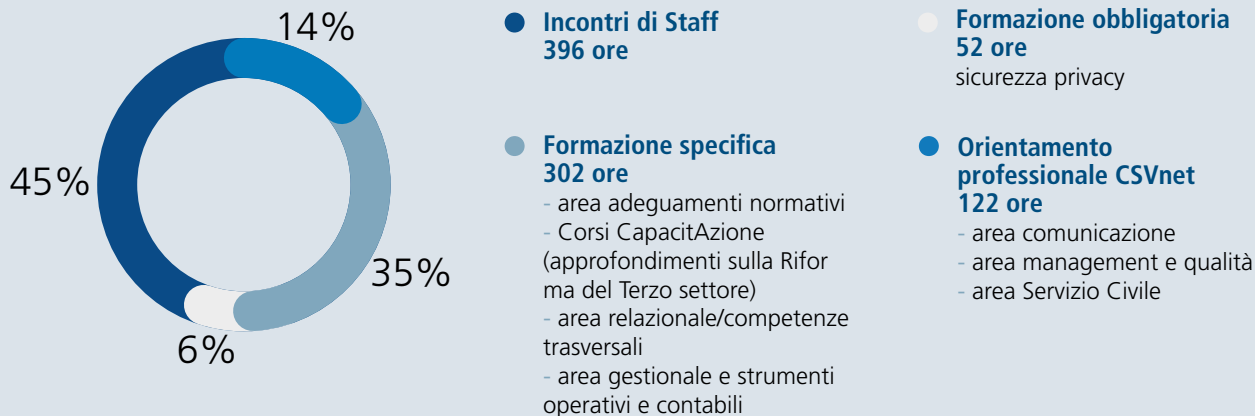
Nel rispetto della normativa, è stata erogata la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza sul lavoro e privacy.

Per accrescere le competenze del singolo rispetto agli specifici incarichi e al ruolo ricoperto, fondamentale per creare un ambito lavorativo innovativo e stimolante, il personale è stato coinvolto in percorsi formativi specifici, anche in adesione a corsi di orientamento professionale organizzati da CSVnet.

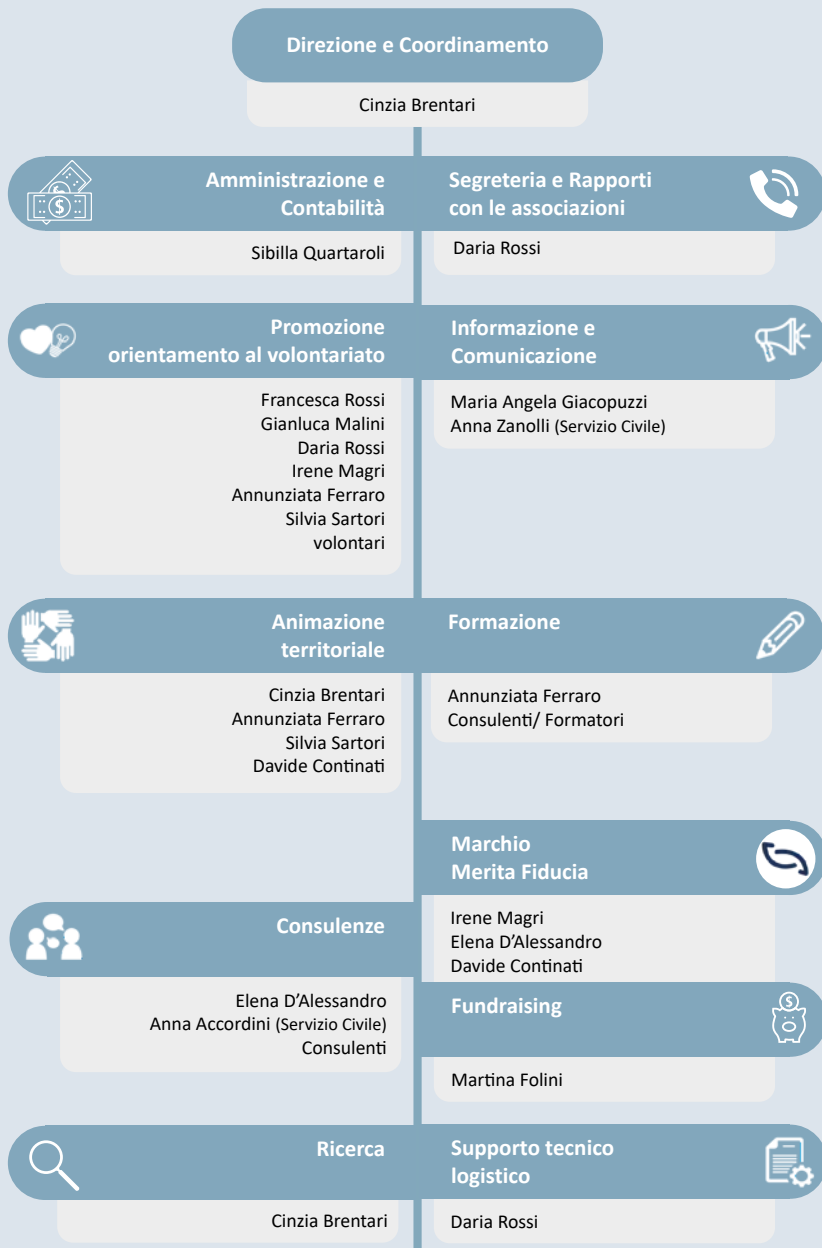
Al fine, poi, di incoraggiare l'ascolto e la comunicazione tra i lavoratori, in un'ottica di decisioni condivise, vengono organizzate riunioni di staff a cadenza periodica.

Nel corso del 2019, l'attività formativa ha visto impegnato il personale dipendente per 872 ore, ripartita nel grafico.

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE DEL CSV



ORGANIGRAMMA



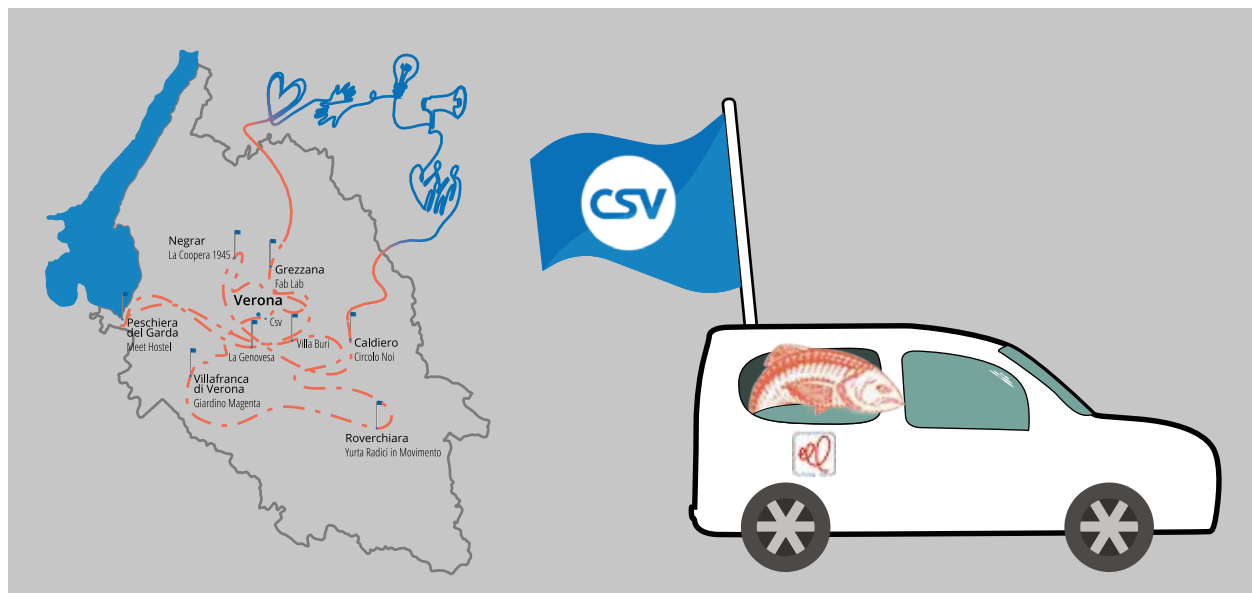
Obiettivi,
attività
e risultati

Analisi dei bisogni

Per meglio individuare gli obiettivi strategici, migliorare ed evolvere la propria gamma dei servizi e programmare le aree di intervento, **il CSV di Verona svolge regolarmente monitoraggi delle esigenze degli stakeholder, in particolare dei destinatari dei servizi.** L'indagine viene effettuata somministrando direttamente questionari di soddisfazione (con riferimento ai servizi offerti dall'area "Formazione" e dall'area "Consulenze", nonché per alcune attività proposte dall'area "Promozione del volontariato", in particolare Servizio Civile e giustizia riparativa), oppure attraverso il contatto diretto con le associazioni e i volontari. Anche al fine di intercettare i bisogni "sommersi", di rilevante importanza è l'intervento dello staff e dei

componenti del Consiglio Direttivo, in occasione dei momenti di incontro con le associazioni e i volontari e attraverso le varie attività.

Nel 2019 all'interno dei lavori preparatori per la realizzazione di una campagna di promozione del volontariato, **il People Raising Tour (progetto HUB3) ha visto la realizzazione di 10 incontri itineranti sul territorio veronese, per dare ascolto alla voce dei volontari.** L'attività ha consentito di raccogliere informazioni relativamente ai bisogni rilevanti in tema di volontariato, in ragione del territorio di riferimento, alle modalità di "reclutamento" di nuovi volontari, alle eventuali criticità rilevate e alle possibili soluzioni prospettate. Il report di ricerca, disponibile nel 2020, faciliterà i lavori di programmazione della campagna di promozione del volontariato.



Programmazione delle attività

In attesa dell'approvazione delle Linee guida di programmazione delle attività da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo - ONC e della programmazione triennale, nel corso dell'anno l'attività si è svolta secondo **l'annuale programmazione elaborata dalla direzione in collaborazione con lo staff**. Deliberato dal Consiglio Direttivo nel novembre 2018, il Piano di programmazione operativa per il 2019, trasmesso al Co.Ge il 31 gennaio 2019, è stato da questo approvato il successivo mese di aprile.

Promozione e accesso ai servizi e alle opportunità

Ispirandosi ai principi di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso, espressi dall'art. 63 del Codice del Terzo Settore, il CSV di Verona organizza i propri servizi in modo da poter raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari.

Attingendo alle risorse disponibili e attenendosi alle modalità di accesso ai servizi opportunamente codificate, il CSV di Verona promuove e rafforza la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati e non associati, pur permanendo la "posizione privilegiata" delle ODV, secondo le prescrizioni del CTS.

Le informazioni riguardanti le attività del CSV e i servizi offerti vengono diffuse prediligendo gli strumenti on-line quali il sito istituzionale, le newsletter, il mailing, la propria pagina Facebook, etc.

La Carta dei Servizi

Al fine di fornire un quadro chiaro e trasparente dei servizi e delle opportunità offerte, **nel 2019 il CSV di Verona ha rinnovato la Carta dei Servizi**. Il documento fornisce informazioni in merito alla tipologia dei servizi erogati, alla modalità di erogazione, indicando le figure interne di riferimento, le categorie dei destinatari e le modalità di accesso.

L'erogazione dei servizi si conforma ai principi di qualità, economicità, territorialità e prossimità, universalità, integrazione, pubblicità e trasparenza, come prescritto dal CTS. In un'ottica di trasparenza, l'eventuale richiesta di un contributo economico per la fruizione di alcuni servizi è puntualmente indicata all'interno della Carta dei Servizi.



Articolazione territoriale

Il CSV di Verona eroga i servizi principalmente presso la propria sede, a Verona.

Per mantenere il contatto con le associazioni della provincia, sono attivi **4 sportelli in altrettanti comuni dislocati sul territorio veronese**, con servizi di consulenza. Gli sportelli di **Bussolengo, San Bonifacio e Villafranca** sono operativi due pomeriggi al mese, con la presenza di un operatore del CSV. Lo sportello di **Legnago** è gestito presso la filiale dell'istituto bancario Cassa Padana Banca Credito Cooperativo, in convenzione con il CSV, che con il volontariato d'impresa mette a disposizione un proprio dipendente, appositamente formato.

A presidio delle esigenze di associazioni e volontari, vengono, infine, condotti audit presso le sedi degli enti e organizzati incontri formativi itineranti, su tutto il territorio provinciale.

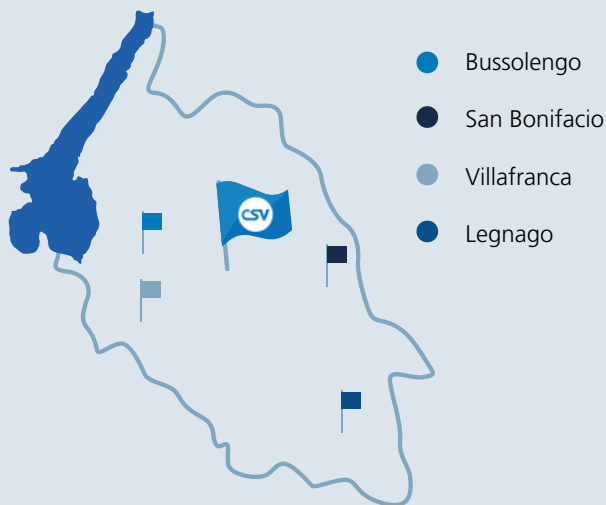
Collaborazioni e integrazione territoriale

Per compiere al meglio la sua funzione di associazione di volontariato e Centro di Servizio, il CSV di Verona sviluppa collaborazioni con molti enti, istituzioni ed attori del territorio, anche con l'obiettivo di costruire forme strutturate di aggregazione e reti di paternariato, volte a promuovere progetti specifici.

Il CSV di Verona è socio di CSVnet, associazione che rappresenta, a livello nazionale ed europeo i Centri di Servizio per il Volontariato. In quest'ambito, nell'ottica di mettere in circolo e a sistema apprendimenti e innovazioni, collabora a gruppi di lavoro ed attività con gli altri CSV d'Italia.

A livello regionale, collabora con i CSV del Veneto, nell'ambito dell'organismo informale di coordinamento.

ARTICOLAZIONE TERRITORIALE



2019

Gennaio

- 51 ragazzi in Servizio Civile Nazionale iniziano il loro percorso (p.45)
- Avvio del progetto "Tuttamialacittà" (p.65)

Gennaio - Maggio

"Relazioni tra Enti Pubblici e Terzo settore", al via una serie di incontri informativi sul territorio (p. 69)

Febbraio - Maggio

Con la Scuola Permanente del Volontariato accompagniamo ODV, APS e ONLUS nei lavori di modifica statutaria (p. 66)

Marzo

Avvio del progetto "Anziani protagonisti", con il Comune di Verona sui centri di incontro per la terza età (p. 61)

7 Giugno

Convegno "La riforma del Terzo settore. Indicazioni operative per l'adeguamento degli statuti", organizzato da ODCEC di Verona, Consiglio Notarile di Verona e CSV di Verona (p. 70)

Maggio - Settembre

Avvio della prima edizione del progetto "Io ci sto? Affare fatica!" (p. 64)

Settembre

Parte il People raising tour (p. 44)

8 Ottobre

Lancio del progetto "Scuola di cittadinanza attiva", realizzato in collaborazione con le Politiche Giovanili del Comune di Bussolengo (p.54)

8 Dicembre

Il Marchio Merita Fiducia® festeggia 10 anni con la diretta TV in onda su TeleArena (p. 38)

Aree di intervento, iniziative e progetti trasversali

Le attività e i servizi sono organizzati all'interno delle sei aree di intervento dei CSV come codificate dal CTS. Ad esse si aggiungono iniziative speciali e progetti trasversali che riguardano più aree di intervento, come riassunto nella tabella alla pagina seguente.



Formazione

per qualificare i volontari o coloro che aspirino a esserlo



Promozione, orientamento e animazione territoriale

per dare visibilità ai valori del volontariato e a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato



Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

per rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti



Informazione e comunicazione

per incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, per supportare la promozione delle iniziative di volontariato e sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore



Ricerca e documentazione

per mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul modo del volontariato e del Terzo settore



Supporto tecnico-logistico

per facilitare o promuovere l'operatività dei volontari

PROGETTI TRASVERSALI/ AREE DI INTERVENTO	FORMAZIONE	PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE	CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO
Attività tipiche	Scuola Permanente del Volontariato 2019: 22 corsi, 47 ore di formazione, 466 iscritti.	107 colloqui di orientamento al volontariato. Sostegno a 15 eventi associativi. 370 giovani raggiunti da iniziative di promozione e orientamento al volontariato all'estero. 26 incontri del progetto WakeUP nelle scuole. 4 giornate di volontariato d'impresa. I progetti: Stacco, Net4Neet ecc.	979 consulenze erogate. 46 tra ODV e ETS chiedono aiuto allo sportello fundraising.
Il marchio Merita Fiducia	17 ore di formazione.	Iniziative legate ai 10 anni del marchio Iniziativa VVB: ideazione, proposta, accompagnamento alla realizzazione.	11 certificazioni Merita Fiducia rilasciate nel 2019.
Il progetto HUB3 – dove la solidarietà diventa esponenziale	91 ore di formazione.	11 tra workshop e laboratori. 1 studio su buone prassi di governance, coinvolgimento e motivazione dei volontari.	
Campagna di promozione del volontariato		9 incontri itineranti sulla provincia di Verona di confronto con gli ETS sui temi del people raising e della comunicazione.	
Servizio Civile Nazionale/Universale	240 ore di formazione per i ragazzi in Servizio Civile.	51 ragazzi iniziano il Servizio Civile, a gennaio 2019 in 38 sedi presso 31 enti. 7 progetti di Servizio Civile presentati a gennaio 2019.	241 consulenze relative alla gestione di progetti di Servizio Civile.
Sportello di giustizia riparativa e di comunità		105 persone incontrate tra cittadini che chiedevano informazioni per lo svolgimento di misure di giustizia riparativa e di comunità e avvocati. 9 persone accolte al CSV di Verona, in convenzione con il Tribunale di Verona per svolgere attività di pubblica utilità. 770 ore di servizio e accompagnamento erogate.	5 nuove convenzioni con il Tribunale di Verona (1 ODV e altri ETS) seguite dal CSV di Verona.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	RICERCA E DOCUMENTAZIONE	SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO
51 notizie pubblicate nel sito. 47 accompagnamenti ad associazioni nell'ambito delle attività di comunicazione legate al decennale del marchio Merita Fiducia. Altri 14 accompagnamenti e supporti ad attività di comunicazione.	Vari approfondimenti attraverso ricerche, rendicontate all'interno degli specifici progetti. 350 utenti serviti tra associazioni e volontari per l'aggiornamento dei loro dati all'interno dell'area riservata.	13 utilizzi della sala messa a disposizione dal CSV. 5 noleggi attrezzature (videoproiettore). 7 noleggi ombrelloni con tavole e panche. 2 noleggi di manichini pediatrici, 5 di manichini adulto. 800 persone che hanno seguito i corsi di formazione al soccorso con i manichini.
Sito web dedicato - 2068 utenti - 33 articoli pubblicati 655 le visualizzazioni dell'articolo più letto sul sito "Un compleanno speciale: dieci anni di Merita Fiducia". Bilancio consolidato dei dati dell'anno.		Organizzazione eventi VVB.
	Mappatura del Terzo settore: 417 enti mappati.	
	People raising tour: indagine di ELL per la campagna di promozione del volontariato: 126 partecipanti a 9 incontri sulla provincia (finanziato dal progetto HUB3).	
Attività di comunicazione legate alla promozione del bando, con opportunità per i giovani di candidarsi per svolgere il Servizio Civile.		

Iniziative e progetti trasversali

Il CSV di Verona opera attraverso alcune iniziative e progetti trasversali, che includono attività e servizi afferenti a più aree.

Il marchio MERITA FIDUCIA

Merita Fiducia® è il marchio etico per le Organizzazioni di Volontariato veronesi che porta le associazioni a dimostrare la **capacità di rendicontare la propria attività, documentare le raccolte fondi in modo trasparente e apprendere modalità efficaci di raccontarsi e promuoversi**. Una certificazione che dà **certezze al donatore**, a fronte di un grande impegno da parte delle associazioni che, volontariamente, decidono di farsi certificare.

Il marchio coinvolge attività del CSV di Verona prevalentemente in **area consulenza**, con gli accompagnamenti necessari per ottenere Carte in Regola, la certificazione documentale propedeutica al marchio, e per le verifiche (audit) presso le associazioni per l'ottenimento del marchio.

Coinvolge, inoltre, anche attività di **formazione** delle associazioni e di aggiornamento formativo dello staff. Incrementalmente negli ultimi anni coinvolge attività di **comunicazione** e di **promozione del dono e della solidarietà**, con iniziative del CSV di Verona volte a dare visibilità alle associazioni e a promuovere le raccolte fondi presso la cittadinanza.

Nel 2019 è stato **modificato il regolamento Merita Fiducia**, come avviene ogni due anni, per adeguare gli standard qualitativi. Tra le modifiche più rilevanti, l'introduzione di una quota di partecipazione (simbolica) a carico delle associazioni certificate.



2009

- Ideazione della certificazione Merita Fiducia
- Avvio della prima fase sperimentale

2010

- Si certificano le prime 4 associazioni
- Nasce il sito www.meritafiducia.it

2012

- Viene introdotto il percorso "Carte in Regola"
- 8 nuove associazioni si certificano per un totale di 27 aderenti

2017

- Viene confermato il Comitato di Valutazione dal consiglio direttivo del CSV di Verona
- Al Comitato viene dedicato un paragrafo specifico nel regolamento
- Il primo Bilancio sociale consolidato "Merita Fiducia"

2018

- Merita Fiducia ha un nuovo sito internet e dei nuovi materiali di promozione
- 6 nuove associazioni si certificano per un totale di 33 associazioni

Consulenze:

Carte in Regola

Il percorso di valutazione Carte in Regola è articolato in diverse fasi ed è parte integrante, nonché necessaria, del processo di certificazione Merita Fiducia.

Nel 2019, per il primo anno viene affiancata all'ufficio consulenze Monica Bernardello, consulente esterna esperta in materia, incaricata di svolgere l'audit documentale presso le Associazioni e di redigere il Piano di accompagnamento iniziale.



Il percorso di certificazione trova compimento e validazione nell'attività del **Comitato di Valutazione**, organo **indipendente** costituito da 3 componenti volontari – professionisti in diversi ambiti (imprenditoriale, economico-universitario, certificazione della qualità) la cui attività è svolta a titolo volontario. Il comitato valuta e decide sul rilascio del marchio Merita Fiducia.

Promozione del dono e della solidarietà:

In occasione del decennale del marchio le associazioni certificate trovano spazio sui quotidiani e le televisioni locali, L'Arena e TeleArena, per promuovere le loro storie e attività.

- **3 articoli** con storie di associazioni pubblicati su L'Arena
- **6 servizi televisivi dedicati** alle associazioni certificate sul **TG di Telearena**
- **33 associazioni** coinvolte.

Per la **campagna di raccolta fondi "VVB Verona Vicenza Brescia per la vita"**, realizzata nel **periodo natalizio** a favore di enti non profit, il gruppo editoriale Athesis (L'Arena, Telearena e RadioVerona) seleziona 4 associazioni certificate come destinatarie della raccolta fondi: Amici Senza Barriere, Associazione Alzheimer, Famiglie per l'Accoglienza, Sinergia.

- **4 associazioni beneficiarie**
- **1 trasmissione in diretta su Diretta Verona**, il 21 novembre (60.000 ascoltatori in media per puntata), che ha promosso più associazioni certificate
- **1 evento live**, l'8 dicembre trasmesso su Telearena presso il centro commerciale Verona Uno, dedicato alle quattro selezionate.

Formazione:

- **11 partecipanti per 6 ore in marzo 2019 al corso "Bilancio sociale: dati e indicatori utili a rappresentare le attività"**, corso di aggiornamento obbligatorio per le associazioni in rinnovo e le nuove aderenti
- **10 partecipanti per 9 ore in novembre 2019 al corso introduttivo al marchio Merita Fiducia**
- **16 partecipanti per 2 ore in dicembre 2019 per l'incontro di approfondimento percorso Carte in Regola** per le associazioni in rinnovo e le nuove aderenti.

Informazione e comunicazione:

La comunicazione di Merita Fiducia si sviluppa su due canali principali: il sito internet (www.meritafiducia.it) e le mail dedicate

- **2.068 utenti** di cui 60% da desk, 37% da mobile
- **2.812 sessioni**
- **8.888 visualizzazioni di pagina**
- **33 articoli** pubblicati sul sito e 30 mail inviate
- **655 le visualizzazioni dell'articolo più letto** sul sito "Un compleanno speciale: dieci anni di Merita Fiducia"
- **212 download** della linea guida "Come creare il bilancio sociale".

11 ASSOCIAZIONI CERTIFICATE (NEL 2019)

Percorsi di
accompagnamento



Audit
documentali
rinnovi e nuove



Audit
presso la sede



Audit
documentale anno
intermedio



Riunione
comitato di
valutazione

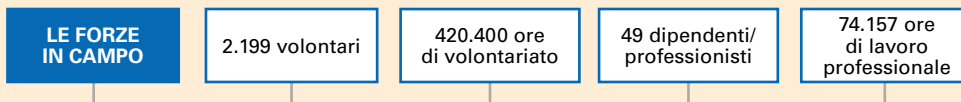


○ Quantità

○ Numero ore

● Risorse umane coinvolte

Le 33 associazioni certificate Merita Fiducia: un anno di attività. Alcuni dati dal bilancio sociale consolidato 2019



Il valore generato dal volontariato	
Primo soccorso protezione civile soccorso sulle piste da sci	<ul style="list-style-type: none"> • 17.967 servizi effettuati • 46 mezzi a disposizione • 13 attività in convenzione con l'ente pubblico
Trasporto anziani servizio STACCO	<ul style="list-style-type: none"> • 3.398 persone trasportate • 128.949 Km percorsi • 5 mezzi a disposizione
Raccolta sangue e sensibilizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • 2.693 sacche raccolte • 1.496 donatori • 147 donatori con età inferiore a 25 anni • 31 eventi di sensibilizzazione
Minori (affidi, adozioni, assistenza alle famiglie, comunità familiari, centri per minori)	<ul style="list-style-type: none"> • 56 bambini in affido a famiglie e in comunità • 98 famiglie accoglienti • 57 minori adottati • 55 minori seguiti in famiglia e nei centri diurni
Disagio Sociale e povertà	<p>Interventi per senza fissa dimora</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4.700 coperte • 3.800 indumenti • 75.000 bottiglie di acqua • 46.000 pasti distribuiti <p>Interventi per famiglie e minori</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.222 pacchi di pannolini • 1.715 articoli per la prima infanzia (latte in polvere, vestiario) • 240 famiglie seguite • 115 donne accolte in struttura protetta
Disabilità	<ul style="list-style-type: none"> • 66 persone con disabilità medio/grave seguite • 7.542 ore di volontariato erogate per realizzare le attività • 113.500 km percorsi per il trasporto sociale
Attività di sensibilizzazione su tematiche sanitarie	<ul style="list-style-type: none"> • 18 eventi di sensibilizzazione in area sanitaria • 11.074 persone incontrate in attività di prevenzione/riabilitazione • 2.087 incontri per attività legate alla patologia specifica • 1.512 rilevazioni gratuite della glicemia per attività di prevenzione
Attività dei clown dottori	<ul style="list-style-type: none"> • 340 servizi dei clown dottori in strutture (ospedali, case di riposo, carcere) • più di 10.000 persone incontrate • 2.411 ore di presenze dei clown dottori • 8 eventi di sensibilizzazione
Sensibilizzazione e promozione culturale	<ul style="list-style-type: none"> • 56 eventi • 360 persone incontrate in media ad evento



HUB³ dove la solidariet  diventa esponenziale

“HUB³ (Hub al cubo), dove la solidariet  diventa esponenziale”   un progetto finanziato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale Regionale per il Volontariato (Co.Ge. Veneto), per il periodo 2018-2019 (esteso fino a dicembre 2020). Il progetto   realizzato in partenariato con il CSV di Belluno e coinvolge, in alcune azioni, anche gli altri CSV della Regione Veneto.

HUB³ promuove lo sviluppo di comunit  locali attente, dove il volontariato, il Terzo settore, ma anche le istituzioni e il mondo profit lavorano in rete per apportare innovazione sociale. Il progetto coinvolge varie aree di attivit  del CSV di Verona e

si contano pi  di 700 ore di valutazione, tutoraggio, coordinamento e monitoraggio di progetto.

Ricerca e documentazione (studi di ambito):

In autunno 2018 si d  avvio a una **mappatura del Terzo settore veronese** con un questionario che va a integrare i dati anagrafici presenti nel nuovo gestionale del CSV di Verona. La mappatura verr  finalizzata nel 2020. Per il dettaglio si veda la parte di questo report Ricerca e Documentazione.

- **417 organizzazioni (in prevalenza ODV, ma anche APS e Onlus) mappate** con questionari raccolti a Verona
- **185 ETS mappati dal CSV di Belluno**

Formazione (studi di metodo):

Vuole costituire il punto di partenza per condividere linguaggi, strategie e visioni 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.

FORMAZIONE



9

moduli formativi sviluppati con il supporto dello staff del CSV e formatori esterni

67

consisti partecipano a 1 modulo formativo erogato a Verona



220

consisti partecipano agli 8 moduli formativi presso i CSV di Vicenza, Belluno, Padova, Rovigo e Venezia con 91 ore di formazione erogate

Consulenze attraverso accompagnamenti strutturati e attività di animazione territoriale (sperimentazione e applicazione del metodo):

Si tratta di accompagnamenti e laboratori di attuazione di metodi, strategie, partnership individuati nelle precedenti fasi che hanno permesso di “incubare” alcuni nuovi progetti e attività di rete.

Laboratorio con la metodologia LEGO serious play per i dirigenti della rete AUSER



CONSULENZE, ACCOMPAGNAMENTI, LABORATORI



7

Incontri territoriali e 1 workshop all'interno di percorso di accompagnamento per lo sviluppo di una rete di associazioni operative in ambito culturale per azioni di rigenerazione urbana e coinvolgimento culturale di specifiche aree della città di Verona (capofila associazione Interzona)



2

Laboratori di partecipazione per vari partner per lo sviluppo a Verona di una rete che operi sul tema della sostenibilità e dell'Agenza ONU 2030 (rete HumanFirst, nel 2020 costituita in associazione VERSO)



2

Laboratori e 1 studio su buone prassi di governance, coinvolgimento e motivazione, per volontari e dirigenti delle ODV della rete AUSER provinciale con 23 volontari coinvolti

10

Incontri itineranti nella provincia di Verona per attività di ricerca e raccolta dei bisogni sui temi del people raising e della comunicazione, in collaborazione con Salmon Magazine e Economics Living Lab, spin off dell'Università di Verona

Una campagna di promozione del volontariato

Dal 2018 il CSV di Verona lavora alla progettazione di un'iniziativa trasversale complessa che coniuga attività di ricerca, formazione e tutoring, co-progettazione, lavoro di rete con stakeholder con un focus su comunicazione e accoglienza dei volontari con l'obiettivo di rilasciare nel 2020 una campagna di promozione del volontariato (posticipata al 2021).

Il progetto nasce dall'aver rilevato per anni le difficoltà di molte associazioni nel pianificare attività di comunicazione quando invece comunicare significa far valere diritti, incidere sul proprio territorio per migliorarlo, fare *advocacy* e creare consensi e alleanze, anche per il *peopleraising* e la raccolta fondi. Alla sensibilità per la comunicazione, si è aggiunta quella per l'accoglienza, l'inserimento, la motivazione e il saper trattenere i nuovi volontari, alla quale si deve pensare nel momento in cui si realizza una campagna destinata anche al "reclutamento".

L'autunno 2019 è stato dedicato a una fase di indagine (finanziata e rendicontata all'interno del progetto HUB3) e realizzata per il CSV dall'ente di ricerca Economics Living Lab. Ai 10 incontri del *People Raising Tour* sul territorio della provincia di Verona fra settembre e novembre 2019, organizzati in collaborazione con Salmon Magazine, sono stati invitati a partecipare tutti gli enti del Terzo settore operanti con volontari di ciascun specifico territorio, per intervenire sui temi della ricerca dei volontari e della comunicazione. Il tour ha toccato i comuni di Villafranca, Roverchia-

ra, Peschiera, Verona (est, centro e sud), Grezzana, Caldiero, Negrar. Sono intervenute **126 persone** in rappresentanza di **78 enti** del Terzo settore.

Lo scopo era ampliare il più possibile la platea per il dibattito e per valutare la possibile partecipazione alla campagna di promozione del volontariato, in particolare raccogliere esperienze e testimonianze sulle modalità di "reclutamento" dei nuovi volontari e impressioni rispetto una possibile campagna.

A seguito dell'indagine, i cui risultati sono stati pubblicati a inizio 2020, si apre una selezione tra gli ETS che hanno partecipato alla fase di indagine a partecipare alla seconda fase dell'iniziativa che prevede una serie di laboratori di formazione e *peer learning*, che verranno implementati nel primo semestre 2020. Partecipano alla selezione 30 ODV, 5 associazioni e 1 fondazione.



Servizio Civile Nazionale/Universale

Accreditamento all'albo degli enti di Servizio Civile Universale:

Il Decreto Legislativo n. 40 del 2017 ha istituito il Servizio Civile Universale e imposto a tutti gli enti accreditati ai vecchi albi regionali o nazionali di rivedere il proprio accreditamento e rinnovarlo alla luce delle nuove disposizioni ministeriali. Occorre oggi avere almeno 30 sedi sul territorio regionale per potersi accreditare.

La raccolta di adesioni da enti interessati ad accreditarsi con il CSV di Verona e il lavoro di predisposizione della procedura di accreditamento si è concluso a gennaio 2020, con 49 enti accreditati per un totale di 87 sedi.

**49 ENTI ACCREDITATI,
87 SEDI**



- 32 ODV
- 8 Cooperative sociali
- 3 Onlus
- 2 APS
- 2 Fondazioni
- 2 Enti locali

A gennaio 2019, **51 ragazzi** iniziano il servizio in **38 sedi**. Circa il **15% dei giovani** accompagnati nel corso dell'anno porta con sé **situazioni di disagio**, familiare, economico, di disabilità, che hanno richiesto accompagnamenti specifici. Il CSV di Verona si è avvalso della pratica della **consulenza filosofica**, proponendola per percorsi individuali, riservati a coloro che presentavano situazioni di elevata difficoltà personale.

15% dei ragazzi restano ad operare per l'associazione dopo il termine del Servizio Civile come volontari, **il 60% in tirocinio/contratti di lavoro subordinato**, ecc, il 25% non è più in contatto.

Gli eventi dell'anno:

Il 21 marzo 2019, con la partecipazione alla **XXIV Giornata della Memoria e dell'Impegno in ricordo delle vittime innocenti delle mafie, Padova**, si conclude un percorso di formazione in aula sul concetto di difesa non armata della patria. Le riflessioni elaborate dai giovani sui temi della memoria, accoglienza, spazi e giustizia sociale sono state esposte davanti a Don Luigi Ciotti, presidente di Libera, presente a Verona il 14 marzo, presso la sede dell'Istituto Aldo Pasoli, davanti a 150 alunni.



Il 27 giugno 2019 parte la visita guidata, per i volontari e le volontarie in Servizio Civile della provincia di Verona e Vicenza, presso la **Scuola di Barbiana di Don Milani**, uno dei padri fondatori dell'obiezione di coscienza. Hanno partecipato 50 volontari in Servizio Civile, 21 dei quali provenienti da Verona, coordinati da operatori del CSV di Verona.

Le impressioni dei ragazzi sono state inserite in un video presentato al festival Solidaria 2019 a Padova, all'interno del convegno "Qual è la mia Patria? Il pensiero di Don Milani e il Servizio Civile". L'attività è finanziata dal fondo "Formazione e Informazione per il Servizio Civile Nazionale sul territorio veneto" - DGR DGR n. 1898/2017, gestito su affidamento della Regione del Veneto, dal CSV di Verona.



“

Prima di cominciare questo anno non conoscevo molte realtà che invece ci sono e sono importanti per essere realmente dei cittadini di questa città, ma ancor prima, di questo mondo. Non potevo assolutamente sapere dove sarei arrivata e cosa mai avrei potuto portare a casa. Poteva andarmi meglio, poteva andarmi peggio, ma la realtà è che ho avuto tutto ciò che mi serviva esattamente così com'è.

MARTA

È proprio vero ciò che dice la canzone, "Ma non sarò neanche tanto stupido da credere che il mondo possa crescere se non parto da me": il Servizio Civile mi ha aperto un mondo nel quale non conta il vestito che indossi, il colore dei capelli o il conto corrente, ma solo il modo in cui affronti le cose, con positività e naturalezza.

MARGHERITA

Avete fatto parte di questo processo di crescita nostro, nel bene e nel male, e di questo vi ringraziamo davvero. Senza ironia di sorta, ci avete mostrato la cura e la sensibilità necessaria agli ambienti dove abbiamo vissuto la nostra esperienza di neo-adulti. E non è poco.

WAFAA

È valsa la pena fare il Servizio Civile perché mi ha fatto capire che esiste un mondo di persone che hanno bisogno di essere aiutate, ma anche un mondo di giovani che hanno voglia di aiutare e che, ne sono sicuro, continueranno a farlo anche dopo quest'anno.

MATTEO

”

SERVIZIO CIVILE AL CSV DI VERONA



871 ore totali di attività consulenziale e informativa



51 ragazzi iniziano il servizio civile, a gennaio 2019 in 38 sedi presso 31 enti



240 ore di formazione per i ragazzi su: protezione civile, primo soccorso, disabilità, psicologia, relazioni di cura, cittadinanza attiva e tanto altro



7

progetti di Servizio Civile presentati a gennaio 2019, su 7 aree tematiche diverse (salute e prevenzione, anziani, minori, disagio adulto e povertà, disabilità, ambiente e tutela del patrimonio ambientale e culturale, minori e educazione)



76

candidature ricevute per i 65 posti disponibili per i ragazzi nel 2020

Il 28, 29 e 30 novembre 2019, 8 giovani in Servizio Civile e lo staff del CSV di Verona partecipano, su invito del Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile, all'evento **Job&Orienta 2019**, per l'orientamento dei giovani a studio e lavoro. Sono stati intercettati più di 1000 giovani, tra colloqui conoscitivi, informativi e di orientamento individuale.



LE VALUTAZIONI DEI RAGAZZI IN SERVIZIO CIVILE

Le valutazioni dei ragazzi in servizio civile sul servizio, nell'arco dei 12 mesi, su un punteggio da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo)

Quanto sei soddisfatta/o del SC sino a questo punto?



Sono accresciute le tue competenze personali/professionali?



Consigliaresti a tuoi amici di fare il SC?



Le valutazioni della formazione ricevuta dai ragazzi in servizio civile, su una scala da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo)

Valutazione formatori



Valutazione conoscenze acquisite



Applicabilità conoscenze acquisite



**TESTIMONIANZA DI C. AL CSV
DA GIUGNO A DICEMBRE 2019
144 ORE DI LPU E
32 ORE DI VOLONTARIATO**

“ *Questi otto mesi di Messa alla Prova, rappresentavano per me una pena da scontare, un percorso riparativo legato a un errore commesso e del quale comprendo a pieno responsabilità personali e rischi sociali. Comprendo anche che ci sono motivi alla base di ogni errore, ragioni che possono far “sbandare” le persone e questi sono probabilmente ciò che risulta più difficile da accettare e da comprendere.*

Spesso eventi negativi quali quello che mi ha coinvolto, sono strettamente legati a questioni personali profonde. L'unica maniera per elaborare queste disfunzioni e porvi rimedio, è quella di lavorare appunto sugli aspetti relazioni personali e sulla socialità attraverso l'empatia e il riconoscimento del valore individuale di ognuno. Tutti elementi che ho trovato all'interno del CSV nei rapporti più diretti, oltre ad ogni mia aspettativa. Penso che il fine ultimo dell'istituto della Messa alla Prova, oltre che risarcitorio verso la collettività danneggiata, sia anche di poter invertire la dinamica centripeta che accresce l'isolamento che sta spesso alla base della contravvenzione delle norme sociali attraverso una forza opposta, filantropica e centrifuga che dirige l'attenzione verso il sociale e la collettività. Personalmente ho trovato nel CSV, per la sua naturale posizione di riferimento per il Terzo settore, la perfetta dinamo per riattivare questa forza che credo esista in ognuno di noi.

”

**Lo sportello giustizia
di comunità e riparativa**

Dal 2011 il CSV di Verona è impegnato nella promozione e attivazione di percorsi di giustizia riparativa e di comunità. Oggi l'attività si concentra sulla **promozione culturale del paradigma della giustizia riparativa**. Questo servizio comprende azioni di **promozione e orientamento al volontariato** per persone che devono svolgere attività socialmente utili. Si realizzano anche attività di **promozione** culturale della cittadinanza attiva, dell'integrazione e dell'accoglienza e attività di **consulenza** agli ETS per la gestione di iniziative e percorsi di giustizia riparativa.

Reti di comunità. Nel 2019 si è costituito – su iniziativa dell'Istituto Don Calabria – Casa San Benedetto, in sinergia con l'UEPE di Verona – un tavolo di lavoro su giustizia riparativa e di comunità. Il CSV di Verona ha aderito assieme ad altri enti pubblici e del privato sociale, impegnati sul tema giustizia riparativa a Verona.

Cos'è la giustizia riparativa?

«Qualsiasi procedimento in cui la vittima e l'autore del reato e, ove opportuno, qualsiasi altro individuo o membro della comunità lesi da un reato, partecipano insieme attivamente alla risoluzione delle questioni sorte dal reato, generalmente con l'aiuto di un facilitatore» (Risoluzione n°12/2002 del Consiglio Economico e Sociale).

Grazie alla professionalità e grande umanità delle persone accolte al CSV di Verona si è potuto, tra le altre cose:

- **Attivare nuove progettualità** (insegnamento della lingua italiana a stranieri, del pacchetto Office)
- **Sviluppare procedure e modalità operative** (creazione di nuovi database in excel per la gestione di dati, sistemi di elaborazione dati a fine di indagine e monitoraggio)
- **Supportare le attività ordinarie** del nostro ufficio (comunicazione, grafica, segreteria, amministrazione, eventi, ecc.)
- **Creare opportunità di collaborazione professionale**, oltre il servizio.

Consulenze:

- **5 nuove convenzioni con il Tribunale di Verona** (1 ODV e altri ETS) seguite dal CSV di Verona
- **28 ETS** complessivamente convenzionati con il Tribunale che mettono a disposizione
- **150 posti per lo svolgimento delle misure di giustizia riparativa.**



22 marzo 2019, ospiti del CSV di Parma per parlare dell'attività dello sportello giustizia di comunità. Una **condivisione di buone pratiche di cittadinanza attiva**, anche nel delicato contesto delle pene alternative al carcere. Buone pratiche che passano, necessariamente e in primo luogo, attraverso l'attivazione delle Organizzazioni di Volontariato, e del Terzo settore in generale.

ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO



105 persone incontrate tra cittadini che chiedevano informazioni per lo svolgimento di misure di giustizia riparativa e di comunità e avvocati



9 persone accolte al CSV di Verona, in convenzione con il Tribunale di Verona per svolgere attività di pubblica utilità, 2 per Lavori di Pubblica Utilità (LPU), 7 per Messa alla Prova



770 ore di servizio e accompagnamento erogate

TAVOLO DI LAVORO SU GIUSTIZIA RIPARATIVA E DI COMUNITÀ



6 incontri del tavolo



15 partecipanti

6 enti pubblici rappresentati, 5 enti del Terzo settore

1 convegno sulla giustizia riparativa, 10 dicembre 2019, co-organizzato dal CSV di Verona con una partecipazione numerosa di operatori del servizio sociali, di avvocati e operatori del privato sociale



Aree di attività

Promozione e orientamento al volontariato

Art. 63, comma II CTS: «servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati 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».

Orientamento al volontariato giovanile e adulto

Veronavolontariato.it: il portale di incontro tra domanda e offerta di volontariato dove trovare tutte le associazioni della provincia di Verona che operano anche attraverso volontari. La mappatura realizzata nel corso del 2019 (si veda l'area Ricerca e Documentazione) è finalizzata anche ad aggiornare la presentazione delle associazioni ai potenziali volontari. Si lavora ad un nuovo rilascio grafico del portale e nuove funzionalità dal 2020.

ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO



80 orientamenti al volontariato giovanile (telefonici, tramite mail oppure di persona) intercettando 89 giovani



27 colloqui di orientamento al volontariato adulto (di persona o telefonici)



Sostegno eventi associativi di natura pubblica – di singole associazioni o di rete – per la promozione e valorizzazione del volontariato

Dal 2018 il CSV sostiene le associazioni che hanno in programma un evento in cui presentarsi al pubblico, al fine di sensibilizzare la cittadinanza al volontariato e attrarre nuovi volontari. Possono essere: open day associativi, feste in piazza, anniversari associativi, momenti di sensibilizzazione su temi come disabilità, demenza, stili di vita e tanto altro.

Dal 2019 possono accedere al sostegno anche le Associazioni di Promozione Sociale (APS).

Nelle due edizioni del 2019:

- **42 richieste ricevute** di cui **15 per eventi a rete**
- **27 ODV e 1 APS sostenute** di cui **9 per eventi di rete**
- 25 consulenze erogate in supporto alla presentazione della richiesta contributo
- 34 consulenze erogate per la realizzazione dell'evento



TESTIMONIANZA DI ROBERTO, VOLONTARIO

“Grazie al sostegno del CSV abbiamo organizzato una festa del volontariato per i giovani, che abbiamo avvicinato e appassionato all'esperienza del volontariato”. Con questa idea 20 realtà associative nella bassa veronese, giorno dopo giorno, hanno costruito un progetto (ottobre 2018-aprile 2019) cresciuto nella stima e fiducia reciproca; segnato da un Festival di più giorni con incontri ed “esplosi” in una piazza piena di giovani, come si sognava, di una soleggiata domenica di aprile 2019.

#Festa e #volontariato, con ragazzi e studenti che avevano incominciato ad apprezzare l'esperienza del servizio, che avevano anche partecipato ad un concorso con alcuni video sul volontariato. Una piazza ricca di testimonianze, raccontate su un palco e su un maxischermo. Al termine di quasi 1400 ore spese da 100 volontari con 1000 contatti, ci siamo nuovamente ricordati che donare e fare il bene comune è un esercizio che richiede passione, tempo, un pizzico di follia e fa sempre bene a tutti! Grazie CSV di Verona.



Giovani, volontariato e competenze

Volontariato giovanile all'estero:

- **6 incontri di informazione e formazione sulle opportunità di volontariato all'estero** (Servizio Volontario Europeo e Corpo Europeo di Solidarietà), tra cui il master sull'internazionalizzazione di COSP (foto sotto)
- **32 ore tra formazione, informazione e incontri individuali**
- **370 giovani raggiunti**

Nasce nel 2019 **la rete MyEurope** su iniziativa della cooperativa sociale Hermete, con l'obiettivo di fornire ai giovani il migliore supporto possibile per fare un'esperienza all'estero di qualità attraverso il programma europeo per la Gioventù Erasmus+. La rete è formata da Cooperativa Hermete, CSV di Verona, Progetto Mondo Mlal, Oriel Association e l'associazione Fjò.

Altre iniziative:

L'iniziativa della "Scuola di Cittadinanza Attiva", realizzata dal CSV di Verona in collaborazione con l'assessorato Politiche Giovanili e il Servizio Socio-Educativo del Comune di Bussolengo, è nata con l'obiettivo di diffondere e approfondire tra i giovani di età compresa tra i 18 e i 30 anni i valori e l'importanza dell'impegno civico e della cittadinanza attiva.

- **12 giovani del territorio di Bussolengo** coinvolti in **7 momenti formativi** su: geopolitica mondiale, costituzione, dibattito civile, fake news, giustizia sociale, sistema Europa.

Il percorso si concluderà con un viaggio a Bruxelles per i giovani di Bussolengo, presso i luoghi cardine dell'Unione Europea.



Scuola e volontariato

4 studentesse sono state accolte in Alternanza Scuola Lavoro presso il CSV di Verona nell'estate 2019 (dal 2018 "Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento – PCTO").

2 studentesse universitarie hanno svolto il tirocinio presso due associazioni, grazie alla convenzione tra il CSV di Verona e l'Università di Verona: presso l'associazione Gruppo Promozionale Quartiere Trieste la tirocinante ha svolto attività di segreteria sociale; presso l'Associazione Familiari Malati di Alzheimer ONLUS, la tirocinante ha supportato i volontari e il personale specializzato in attività ludiche e ricreative con gli utenti. Nel 2019 è stata attivata una convenzione anche con l'Università degli Studi di Trento.



Il progetto WAKEUP - A scuola di legame sociale è un progetto biennale promosso dal CSV di Padova con il partenariato degli altri CSV veneti, 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). Il CSV di Verona, con una rete di enti e associazioni sul territorio, organizza percorsi formativi nelle scuole su tematiche legate a: pace e diritti umani, storia della città e cittadinanza attiva.

SCUOLA E VOLONTARIATO



26

incontri



8

istituti scolastici di primo e secondo grado della provincia di Verona

58

classi per un totale di 843 alunni e alunne

5

ODV della provincia di Verona coinvolte per portare la loro testimonianza diretta agli studenti. Altri enti del Terzo settore e professionisti coinvolti nel lavoro di rete (APS Quartiere Attivo, CESTIM Centro Studi per l'immigrazione)



18

ore di formazione per 27 volontari delle associazioni su: "Progettazione didattica: l'Associazione in classe", e "AAA cercasi giovani volontari, Come Attirarli, Accogliere Accompagnarli"



Nelle foto: scuola media “Frattini” di Legnago, il gioco di ruolo “crea una nuova società su un’isola deserta”, attività a cura dell’associazione APS Quartiere Attivo”.

Il 14 marzo 2019 presso il SS “Copernico Pasoli” di Verona, Don Luigi Ciotti, fondatore dell’associazione Libera parla a 150 studenti delle scuole della provincia di Verona e dei giovani del Servizio Civile. Incontro organizzato dal CSV di Verona in collaborazione con il presidio veronese di Libera in preparazione della XXIV edizione della Giornata della Memoria e dell’Impegno in ricordo delle vittime innocenti delle mafie.





A novembre 2019 si dà avvio alla **“Raccolta di idee per realizzare attività di promozione e sensibilizzazione al volontariato per i giovani da svolgersi all’interno delle scuole e/o negli spazi di aggregazione giovanile”** che il CSV di Verona rivolge alle associazioni. L’obiettivo è quello di co-progettare le attività che queste realizzano per il mondo giovanile, insieme con il CSV di Verona, con l’intento di promuovere il mondo del volontariato. Riguarda attività con giovani nelle scuole, ma anche al di fuori degli ambienti scolastici, inserendosi così negli spazi di aggregazione giovanile. Ogni proposta presentata dalle associazioni aderenti dovrà essere afferente a **uno dei 17 obiettivi di sviluppo sostenibile dell’Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile**.



L’Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d’azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell’ONU. Essa ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile – *Sustainable Development Goals, SDGs* – in un grande programma d’azione per un totale di 169 “target” o traguardi. Gli SDGs guidano il mondo sulla strada da percorrere nell’arco dei prossimi 15 anni: i Paesi, infatti, si sono impegnati a raggiungerli entro il 2030.

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

Dal 2016 il CSV di Verona è impegnato in ricerca e azioni di valorizzazione delle collaborazioni possibili tra organizzazioni del Terzo settore e aziende profit. Tra le esperienze più significative c'è il volontariato di impresa, un fenomeno che, seppur lentamente, sta crescendo e offre la possibilità di far incontrare profit e non-profit, realizzare progetti, sensibilizzare il territorio e coinvolgere nuovi stakeholder.

Nel 2019:

- **4 giornate di volontariato di impresa** con 2 aziende, 3 EST e associazioni e circa 20 volontari aziendali coinvolti
- **30 ore di consulenza strutturata** per la creazione di percorsi di RSI e di volontariato di impresa ad una azienda del territorio
- **2 seminari ed incontri pubblici**
17 aprile 2019: "Co-progettazione profit-non profit. Il volontariato di impresa", in collaborazione con Cim&Form, hanno partecipato circa 40 persone
15 aprile 2019, ospiti del CSV di Trento "Finalmente ci incontriamo", seminario di sensibilizzazione e testimonianza sul volontariato d'impresa
- **2 incontri del tavolo di co-progettazione con 12 associazioni** interessate ad approfondire il tema del volontariato di impresa.

La promozione del dono e della cultura della solidarietà

Il programma di solidarietà delle manifestazioni sportive di Straverona

Attiva ormai da qualche anno, la collaborazione tra il CSV di Verona e l'Associazione Sportiva Dilettantistica Straverona, 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 2019, 3.500 Euro raccolti da Straverona sono andati a finanziare due progetti selezionati tra i vari pervenuti al CSV: in maggio 2019 i progetti dell'Associazione Alzheimer per l'accompagnamento dei malati e delle loro famiglie; in dicembre 2019 una raccolta fondi per la ricerca in favore dell'associazione DBA Italia ODV, impegnata nella ricerca sull'Anemia Diamond Blackfan.



I giocattoli di Natale

Un'iniziativa che si ripete per il quinto anno nel periodo natalizio, realizzata su spinta iniziale del Garden Floridea di Verona, e che per il 2019 vede la partecipazione di altre realtà profit tra cui le aziende Ortofix, Aptuit, A4 Holding e di Scaligera Basket. Si raccolgono giocattoli e altri materiali per bambini che il CSV distribuisce sul territorio presso enti di Terzo settore che operano con i bambini, le famiglie, le scuole d'infanzia.

Alla raccolta dei giocattoli per il 2019 si aggiunge una raccolta di pennarelli, quaderni, album da disegno e altro materiale scolastico da destinare ad alcune associazioni certificate Merita Fiducia che svolgono attività con minori (VERonettAmica, Progetto Sorriso, ACISJF – Protezione della Giovane).

“Volo a canestro”

Domenica 31 marzo in occasione della penultima partita del Campionato di Serie A2 fra la Scaligera Basket Tezenis Verona contro BK P. Manetti Ravenna, si è svolta “Volo a canestro” iniziativa benefica co-progettata da Scaligera Basket e CSV, a sostegno delle associazioni, che ha previsto una raccolta fondi attraverso una donazione parametrata sull'acquisto di biglietti per la partita e la visibilità per le associazioni partecipanti.

Animazione territoriale

In questa parte del bilancio sociale rientrano i progetti implementati dal CSV di Verona in partenariato con altri enti per incubare idee, proporre e realizzare progetti innovativi, costruire reti tra realtà del Terzo settore, enti pubblici, il mondo profit e i cittadini per

offrire nuove opportunità e creare valore sociale nella comunità, favorendo un processo di crescita e sviluppo del volontariato nel territorio veronese.

Si sottolinea la discrepanza per quest'area nella rendicontazione per i tavoli di lavoro e i progetti Net4Neet e Stacco, che nella rendicontazione economica appaiono in altre aree dove erano stati inizialmente previsti, pre Riforma.

Percorsi formativi e di sensibilizzazione in co-progettazione con le ODV

Il 2019 ha visto la conclusione dei progetti avviati nel 2018 in co-progettazione con le ODV a seguito di raccolta di idee che hanno dato vita a quattro progettualità di rete, due con attività prevalentemente di formazione, due di sensibilizzazione.

Il progetto **“Animare paesaggi e memoria”** ha promosso la pratica della cittadinanza attiva sviluppando la **conoscenza, promozione, valorizzazione e cura del territorio veronese**, scoprendone le bellezze, nelle sue risorse paesaggistiche e storico-artistiche, imparando a leggere le trasformazioni avvenute.

- **60 ore di formazione per 30 partecipanti**
- **13 visite guidate con 403 partecipanti**
- **480 volontari** coinvolti nel progetto (e 17 collaboratori)
- **8 ODV coinvolte, 3 ETS, con il coinvolgimento dell'Università di Verona.**

Il progetto **“Dalla cura delle relazioni alla cura della comunità”** ha attivato e gestito un **Centro di ascolto e approfondito sulla tematica dell’Auto Mutuo Aiuto** per persone affette da demenze e le loro famiglie:

- **34 ore di formazione per i volontari del centro d’ascolto, con 50 partecipanti**
- **34 ore di formazione per facilitatori di gruppi di auto mutuo aiuto con 60 partecipanti**
- 3 incontri informativi con **110 insegnanti** di 3 istituti veronesi della scuola materna e primaria
- 4 incontri congressuali con **4 circoscrizioni** veronesi che hanno visto la partecipazione di 170 cittadini
- **238 volontari** coinvolti nel progetto (e 132 collaboratori)
- **6 ODV coinvolte e 1 cooperativa sociale.**

Il progetto **“Volontari 2.10”** ha toccato i temi dell’attivazione del volontariato giovanile:

- **3.675 studenti di 20 scuole** coinvolti nella compilazione di un questionario rispetto alla propensione a fare attività di volontariato
- **1 spettacolo teatrale** che ha coinvolto 20 giovani

- **539 studenti** coinvolti in incontri di testimonianza delle associazioni coinvolte
- **9 ODV coinvolte, 2 cooperative sociali, 1 sindacato, il Comune di Verona, 1 SRL.**

Il progetto **“Territori in rete”** ha realizzato attività di **cittadinanza attiva** e di coinvolgimento delle comunità, con un’attenzione particolare per i **giovani**, in tre diverse aree geografiche in città e sulla provincia di Verona.

- **200 bambini** coinvolti in percorsi creativi di teatro e musica alle scuole materne
- **700 ragazzi** coinvolti in attività legate alla promozione di stili di vita sani **“Più gusto meno alcol”**
- **300 ragazzi** coinvolti in programmi di approfondimento sulla **Costituzione della Repubblica Italiana**
- **400 giovani** coinvolti in attività di **pulizia del territorio**, cura delle tradizioni con azioni di rievocazione storica, valorizzazione di beni culturali quali l’ipogeo di Santa Maria in Stelle e il Forte Jon a Montorio
- **670 ore di volontariato** di 68 volontari
- **3 ODV coinvolte, 4 APS, 4 associazioni altre, 4 scuole, 3 parrocchie.**

TESTIMONIANZA DEI COORDINATORI DEL PROGETTO

“ Il progetto ha riconfermato come il lavorare assieme, fra persone e associazioni, con le proprie specificità e sensibilità, abbia migliorato la percezione e le possibilità di ognuno. Simpatia e solidarietà reciproca hanno rafforzato il singolo volontario e aumentato il senso di appartenenza, in una logica di scambio e di sviluppo. Lavorare per l’altro, è al tempo stesso lavorare per sé, in cui tutto, è più grande della somma delle singole parti. ”

“ Riteniamo sia stata una bella opportunità per tutti entrare in contatto con le altre associazioni della rete per conoscerci e condividere le nostre esperienze e competenze. Non da ultimo l’aver potuto fruire di quasi 18.000 euro di finanziamento che ci hanno permesso di realizzare cose sul nostro territorio, che altrimenti non avremmo potuto fare. ”

STACCO Verona *Il volontariato impegnato nel trasporto sociale*

Il 2019 ha segnato il decennale di “Stacco Verona”, il **Servizio di Trasporto e Accompagnamento** che viene erogato a persone in stato di fragilità e di esclusione sociale. **20 ODV in rete, coordinate e formate** dalla Federazione del Volontariato di Verona ODV operano attraverso volontari che realizzano servizi di trasporto sociale in buona parte della provincia di Verona.

Il 16 Febbraio 2019 al Museo Nicolis a Villafranca si è tenuto il convegno per la presentazione del progetto e della rete alla comunità e agli stakeholder e i dati della ricerca di valutazione dell’impatto socio-economico realizzata nel 2018. Si festeggiano anche i



10 anni del progetto STACCO, dalle prime sperimentazione nel 2009.

Nell’ottobre 2019 Regione del Veneto ha confermato il contributo a sostegno del progetto per il periodo di settembre 2019-ottobre 2020.

- **20 associazioni coinvolte**
- **320 volontari tra autisti, telefonisti, coordinatori con 46.000 ore di volontariato**
- **7.412 persone trasportate**
- **22.511 servizi effettuati**
- **659.090 chilometri percorsi**
- **9 ore formazione** erogate per un totale di **45 volontari autisti** partecipanti

Il sito staccoverona.it ha avuto:

2.068 utenti

2.812 accessi

8.888 visualizzazioni di pagina

“Anziani protagonisti”

La collaborazione con il Comune di Verona sui centri di incontro e aggregazione per la terza età

Il CSV ha partecipato, come partner a un progetto di rete su finanziamento della Regione Veneto che vede come capofila il Comune di Verona e destinatarie le ODV e i loro volontari che gestiscono nella città di Verona i **“Centri di incontro e aggregazione per la terza età”**.

Le attività sono state pianificate nell’ottica di **creazione di buone prassi** e come **moltiplicatore di competenze** e generatività del territorio. Il CSV ha realizzato

PROGETTO ANZIANI PROTAGONISTI



1

incontro in plenaria con 25 volontari di 12 ODV per l'emersione dei bisogni formativi

90

questionari ai volontari delle ODV coinvolte per il recepimento dei bisogni formativi



18

ore di formazione erogate a 85 volontari di 12 ODV su peopleraising, intergenerazionalità, invecchiamento attivo

un percorso formativo per i volontari e i coordinatori dei centri attraverso: incontri, questionari di monitoraggio dei bisogni formativi, formazione d'aula e formazione personalizzata presso l'associazione per l'ideazione e la progettazione di nuovi interventi nei centri.

"NetforNeet" *Giovani, lavoro e empowerment*

Il progetto è rivolto ai giovani NEET (tra i 16 e i 25 anni *not in education, employment, training*) con basso livello di istruzione e che dispongono di scarse o nulle esperienze professionali. Si tratta di giovani vulnerabili a forte rischio di esclusione dal mercato del lavoro che richiedono soluzioni riguardanti la sfera del lavoro, dell'autonomia e dell'educazione. Il progetto è la sperimentazione di un approccio integrato dove sono coinvolti attori differenti in grado di contribuire alla soluzione dei problemi: le famiglie, gli enti della formazione e dei servizi per il lavoro, il non profit ma anche il mondo profit, attraverso quattro azioni:

- **Neeting Point:** sportello per famiglie e ragazzi

neet collegato a tutti gli otto sportelli lavoro di Lavoro & Società nella provincia di Verona.

- **Misure per l'occupabilità:** job-clubs nei quali inserire i ragazzi, formazione tecniche specialistiche di breve-media durata (attraverso l'accesso a programmi come garanzia giovani), laboratori formativi per l'empowerment, tirocini e apprendistato di qualifica e qualifica adulti.



- **Appartamenti di co-housing** per NEET sociali “privi di famiglia”.
- **Cittadinanza attiva e welfare generativo:** attività di volontariato e restituzione del beneficio avuto dal progetto, area su cui agisce il CSV di Verona. Il progetto è finanziato dalla Fondazione Cariverona per le annualità 2018-2020 e vede come capofila la cooperativa sociale Energie Sociali.

Il ruolo del CSV si innesta sulla quarta azione di progetto; nel 2019 è stata realizzata la seconda annualità di un partenariato triennale. I dati mettono in rilievo le difficoltà dovute alla tipologia dei destinatari del progetto che, nel 2019, si è rilevata molto più problematica rispetto al 2018.

PROGETTO NETFORNEET



4

ore di laboratori di cittadinanza attiva con 3 ragazzi su temi di cooperazione e solidarietà; comportamento responsabile e consapevole; punti di forza personali da mettere a disposizione della comunità

4

ore di laboratori con 4 ragazzi su 4 delle 10 life skills che l'OMS definisce come necessarie per “rendere l'individuo capace di far fronte efficacemente alle richieste e alle sfide della vita di tutti i giorni”



1

colloquio di orientamento alle attività di cittadinanza attiva per ragazzi NEET



9

ragazzi NEET inseriti in attività di volontariato presso 6 associazioni (con 3 percorsi che terminano nel 2019)



30

ore di monitoraggio mirato a attivare il giovane NEET in un percorso di volontariato nel quale possa esprimere le sue potenzialità e rendersi utile per la propria comunità

Tra i ragazzi inseriti, il CSV di Verona ha ospitato 3 giovani in differenti modalità e progettualità:

- Un ragazzo da febbraio a novembre 2019, per circa 4 ore a settimana, ha lavorato alla grafica di alcuni materiali e ha realizzato un sito web per un'associazione, in affiancamento a una dipendente del CSV
- Un altro ragazzo ha svolto circa 15 ore di formazione sull'utilizzo Excel e Word, in compresenza con un volontario della Federazione del Volontariato
- Un ragazzo ha beneficiato di lezioni di italiano, da maggio a dicembre, per circa 4 ore settimanali, grazie alla presenza di un volontario della Federazione del Volontariato con competenze professionali specifiche in questo settore.

"Ci sto? Affare fatica!" Giovani, cittadinanza attiva e rigenerazione urbana

"Ci sto? Affare fatica!" è un progetto che intende far recuperare il prezioso contributo educativo e formativo dell'impegno, in particolare di quello manuale. Il progetto intende **stimolare minori e adolescenti a valorizzare al meglio il tempo estivo**, un tempo critico, spesso vuoto di esperienze e perciò di significato – soprattutto per le generazioni di pre-adolescenti e adolescenti – **attraverso attività concrete**



di volontariato, cittadinanza attiva e cura dei beni comuni, affiancati e accompagnati dalla comunità adulta locale afferente l'area territoriale suddetta. Il progetto finanziato per le annualità 2019-2020 dalla Fondazione Cariverona ha come capofila la cooperativa sociale Adelante di Bassano e una rete di partner sulla provincia di Verona. Il ruolo del CSV di Verona è di formare i tutor e gli handyman che gestiranno i gruppi di ragazzi. I giovani partecipanti, età compresa fra i 14 e 19 anni d'età, sono stati coinvolti in svariate attività settimanali di gruppo durante le vacanze estive, per esempio nella manutenzione dei parchi gioco, imperniatura e tinteggiatura di giostre, staccionate, aule di scuole, censimento degli alberi dei parchi cittadini. La formazione erogata ai tutor ha ruotato intorno ai temi della leadership, comunicazione, team-building, empatia, prevenzione e sicurezza. Il progetto globale, implementato sulle province di Verona, Bassano, Vicenza e nella regione Marche ha visto per il 2019: 239 squadre di ragazzi con 205 partecipanti, 111 tutor, 157 realtà ospitanti.

CI STO? AFFARE FATICA!



3

corsi realizzati per 18 ore di formazione



29

tutor formati (giovani dai 20 ai 29 anni) che hanno gestito i gruppi

62

squadre di ragazzi con 628 adolescenti (dai 14 ai 19)



TUTTAMIALACITTÀ *La rigenerazione urbana di IUAV e CSV di Venezia*

Il Coordinamento delle Associazioni di volontariato della città metropolitana – CSV di Venezia è capofila del progetto: “#tuttamialacittà©: le azioni di rigenerazione urbana del volontariato per le comunità locali”, ideato in sinergia con i Centri di Servizio per il Volontariato di Padova, Verona, Vicenza e Rovigo e finanziato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale Regionale per il Volontariato (Co.Ge.) per il periodo 2018-2020.

Si conclude nel 2019 il percorso formativo con due laboratori presso il CSV di Verona su:

- Dimensione spaziale degli interventi di rigenerazione e integrazione degli elementi fisici nel design del progetto
- Fundraising e organizzazione sostenibile per l'impatto sociale

Dai laboratori sono emersi quattro progetti di rigenerazione urbana su diversi territori in provincia di Verona. Due vengono selezionati dalla commissione di progetto e cominciano ad operare nell'estate 2019, su supervisione del CSV di Verona e con il coordinamento di Università IUAV e CSV di Venezia.

Altre iniziative di animazione territoriale

Al di là dei progetti implementati nel periodo, il CSV di Verona è in costante dialogo 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.

Su segnalazione della Federazione del Volontariato di Verona 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 2019.

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 il CSV di Verona è socio) che ha in gestione Villa Buri. A nome della Federazione il consigliere **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**.



Formazione

Art 63, comma II CTS: «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».

Scuola Permanente del Volontariato

Il primo semestre formativo è stato caratterizzato da un fitto calendario di incontri legati alle novità legislative che hanno coinvolto le associazioni di volontariato, in particolare per: accompagnare le associazioni a rientrare in una delle forme giuridiche previste dal

Codice del Terzo Settore e a **modificare i propri statuti** secondo le prescrizioni della normativa.

Accolte le richieste dei volontari, che sentono l'esigenza di essere formati ma che hanno poco tempo a disposizione, si dà avvio a una formazione "in pillole", dal taglio veloce e pratico, in cui il formatore fornisce nozioni chiave, strumenti e check-list. Novità di questo percorso, che ha avuto avvio nel secondo semestre, su temi mai affrontati prima, è stato il corso "La risata come strumento per potenziare e sviluppare le risorse umane".

Gestione associazione – adempimenti amministrativi

In questa area sono stati realizzati: un incontro sulla fatturazione elettronica per informare le associazioni dotate di partita IVA che sono tenute a questo obbligo; quattro laboratori sulla privacy che hanno dato indicazioni sui documenti da redigere in base alle diverse tipologie di attività e di dati trattati da parte delle as-

RIFORMA DEL TERZO SETTORE - ADEGUAMENTI STATUTARI



9

laboratori pratici, distinti per forme associative, che hanno fatto il punto sulle modifiche necessarie per adeguare gli statuti al Codice del Terzo settore



18

ore di formazione



215

iscritti di cui 66% ODV, 13% APS, 15% ONLUS, 6% altro partecipano un 45% donne e 55% uomini

ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI



9 corsi



19 ore di formazione



194 iscritti di cui 73% ODV, 27% altro partecipano un 67% donne e 33% uomini

QUALITÀ DELLE RELAZIONI



4 corsi



12 ore di formazione



57 iscritti di cui 77% ODV, 23% altro partecipano un 74% donne e 26% uomini

sociazioni; un incontro che ha fornito un'analisi completa del meccanismo del 5X1000 alle Organizzazioni di Volontariato, esaminandone natura, modalità di accreditamento e obblighi ad esso legati; un incontro sul tema della sicurezza per informare sugli adempimenti di legge e sugli strumenti per programmare eventi sicuri; un incontro sulla contabilità; un incontro di vita associativa con il focus sugli organi e libri sociali.

Gestione associazione – qualità delle relazioni

In questa area sono stati realizzati: un incontro di yoga della risata con semplici esercizi da eseguire nei momenti critici e nella quotidianità per recuperare il benessere; un incontro sulla relazione d'aiuto che ha fornito pratiche relazionali da utilizzare con persone in difficoltà o svantaggiate; un incontro sulla gestione delle riunioni con buone prassi per renderle efficaci; un incontro sulla comunicazione per scoprire il proprio linguaggio e quello degli altri e arrivare a capirsi.

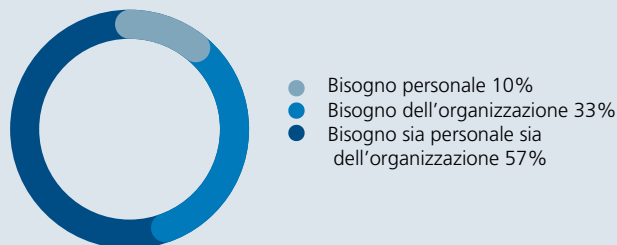


LA VALUTAZIONE DEI PARTECIPANTI ALLA FORMAZIONE

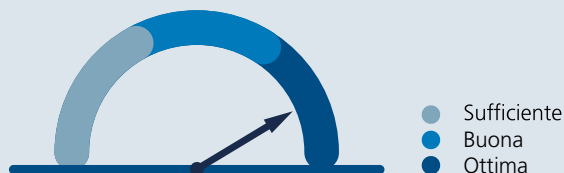
Come è venuto a conoscenza
dei corsi proposti dal CSV:



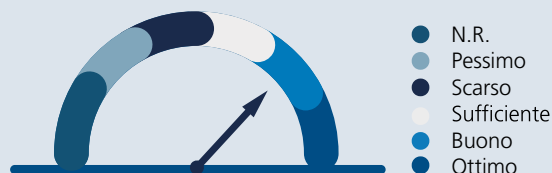
Perché ha deciso di frequentare il corso:



Valutazione del formatore:



Valutazione del corso:



Il corso:

È applicabile alla realtà dell'associazione:



Ha modificato l'atteggiamento:



Ha fornito utili strumenti metodologici:



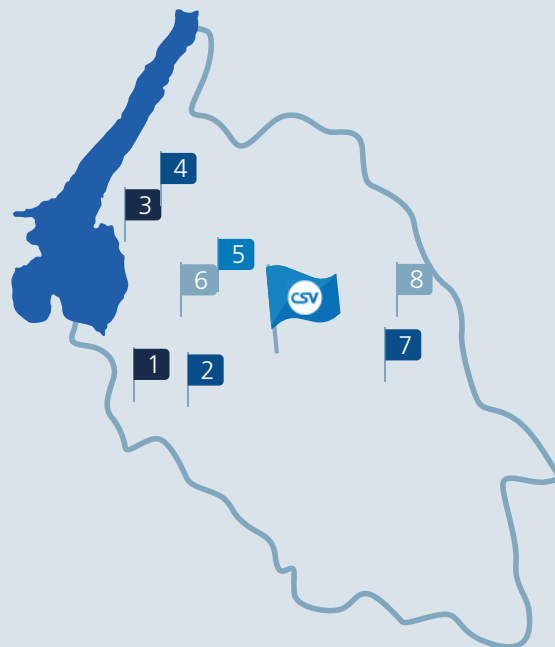
Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

Art 63, comma II CTS: «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».

L'ufficio consulenze del CSV di Verona eroga in modo continuativo e attraverso vari canali consulenze in 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 medesimi.

Nel 2019 si è svolto un percorso di incontri sul territorio provinciale in collaborazione con alcuni comuni volti a fornire al Terzo settore e alla pubblica amministrazione una informativa di base sullo scenario del Terzo settore e dell'evoluzione dei rapporti tra ETS e pubblica amministrazione nei servizi di interesse generale come ri-disegnati dalla Riforma del Terzo Settore.

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E TERZO SETTORE - INCONTRI



- 1 28 febbraio Valeggio circa 20 partecipanti
- 2 12 marzo Villafranca circa 20 partecipanti
- 3 21 marzo Garda circa 15 partecipanti
- 4 16 marzo Caprino circa 25 partecipanti
- 5 3 aprile S. Pietro in Cariano circa 40 partecipanti
- 6 8 aprile Bussolengo circa 30 partecipanti
- 7 6 maggio Caldiero circa 40 partecipanti
- 8 13 maggio Illasi circa 30 partecipanti

CONSULENZE



118 partecipanti ai 18 incontri rivolti alla cittadinanza con istruzioni di base di avvicinamento al Terzo settore e per la costituzione di un'associazione. Nella seconda metà del 2019 l'incontro diventa da mensile a quindicinale



979 consulenze erogate in totale

12 consulenze presso gli sportelli territoriali

Nel 2019 si implementa il protocollo d'intesa siglato nel 2018 con l'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili-Commissione Non Profit, attraverso la redazione a 4 mani e la pubblicazione di un articolo sull'obbligo di fatturazione elettronica per il mondo del Terzo settore, collegato ad una formazione sul tema al CSV di Verona.

Il 7 giugno, in sinergia con l'Ordine dei Dottori Commercialisti e l'Ordine dei notai, si tiene un convegno sul tema della Riforma del Terzo Settore per consulenti del Terzo settore.



CANALI DI ACCESSO



118 email



177 incontro



40 telefono



108 email+incontro + telefono



140 email+incontro + incontro



6 incontro + telefono

TESTIMONIANZA

“ La cooperativa Impresa sociale Altromercato si è rivolta a CSV in seguito all'entrata in vigore del Codice del Terzo Settore, che amplia a tutti gli ETS la possibilità di operare anche tramite volontari. Abbiamo lavorato con Altromercato per costruire le regole di inquadramento di una specifica categoria di volontari: i componenti del Comitato Etico di Valutazione, i volontari che viaggiano nei paesi partner per verificare che le produzioni locali rispettino il codice etico di produzione stabilito nell'ambito delle regole di Commercio Equo e Solidale.

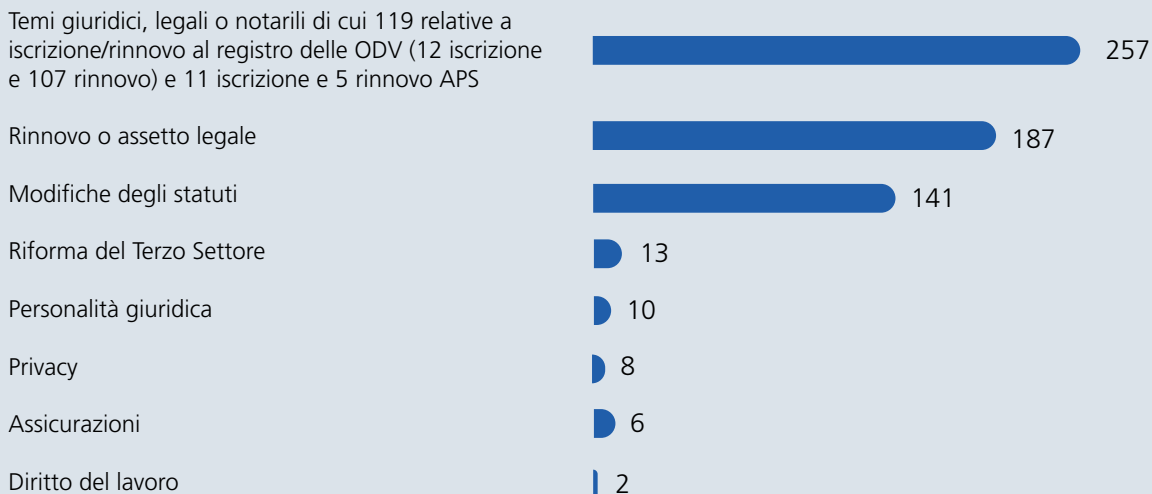
ALTROMERCATO



CONSULENZE AMMINISTRATIVO CONTABILI

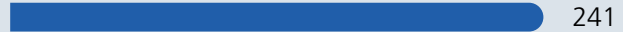


CONSULENZE LEGALI



ALTRE CONSULENZE

Gestione di progetti di servizio civile



Consulenza su temi relativi alla gestione di attività di giustizia riparativa



28

Supporto all'organizzazione eventi/presentazione o gestione idee nell'ambito della raccolta idee per eventi



25

Consulenze informative di base e analisi dei bisogni



17

Progettazione, valutazione, rendicontazione sociale



8

Supporto alla rendicontazione di attività in co-progettazione



7

TESTIMONIANZA DI ANNA, IN SERVIZIO CIVILE HA SUPPORTATO L'UFFICIO CONSULENZE

“ Per me questo anno in supporto all'ufficio consulenze del CSV di Verona è stata un'esperienza di crescita professionale, mi ha permesso di lavorare accanto a dei professionisti, mettere in pratica le mie conoscenze e acquisire nuove competenze specialistiche ma con qualcosa in più: la possibilità di entrare in contatto con altri giovani e con altre realtà, di ricevere una formazione personale e civica, di avere momenti di confronto e riflessione, di aprirmi a nuovi contesti e a nuove prospettive.

”



Lo sportello fundraising

A settembre 2017, grazie alla collaborazione con il **master in Fundraising di Forlì**, il CSV di Verona ha dato avvio a uno sportello sperimentale attraverso la presenza di un tirocinante del master.

Nel 2019 si sono interfacciate con lo sportello Fundraising **46 tra ODV e ETS**.

Informazione e comunicazione a favore del Terzo settore

Art. 63 comma II, CTS: «servizi di informazione e comunicazione 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».

- **51 notizie** e informazioni delle associazioni veronesi e dal Terzo settore in generale o di rilevanza per il Terzo settore, elaborate e pubblicate nel sito
- **47 accompagnamenti** ad associazioni nell'ambito delle **attività di comunicazione legate al decennale del marchio Merita Fiducia** (si veda la parte dedicata di questo bilancio)
- **8 accompagnamenti** ad associazioni su temi di **comunicazione e riformulazione bisogni**

- **4 accompagnamenti** per comunicazione legata ad **eventi di associazioni**
- **2 accompagnamenti** all'elaborazione di **comunicati stampa**.

TESTIMONIANZA

“Dobbiamo ringraziare Maria Angela del CSV che per anni ci ha “bacchettato” sul bisogno di comunicare di più. Questa esperienze ci ha dimostrato che aveva proprio ragione e ci è servita per rendercene maggiormente conto.

ASSOCIAZIONE SINERGIA

Nell'ambito dei percorsi di accompagnamento per le attività di comunicazione legate al decennale Merita Fiducia, ogni associazione è stata accompagnata a prepararsi con un'intervista scritta. Per ogni quesito è stato spiegato l'obiettivo della risposta, nella logica della comunicazione/promozione, stimolando la riflessione sull'associazione stessa e sul processo comunicativo in atto, sviluppando abilità di scrittura.

Allo stesso modo l'associazione è stata accompagnata nella scelta delle immagini, con una valutazione condivisa su quali foto e video fossero opportuni e coerenti. Inoltre, presentata al giornalista per le interviste, ne ha ottenuto i contatti e una nuova relazione da coltivare per prossime attività in autonomia.

Ricerca e documentazione

Art. 63 comma II CTS: «servizi di ricerca e documentazione, finalizzati amettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del terzo settore in ambito nazionale, comunitario, internazionale».

Ricerca

Il CSV di Verona è impegnato su varie attività di ricerca, evidenziate all'interno di progetti trasversali.

Documentazione – la banca dati e il gestionale del CSV di Verona

Il CSV di Verona mantiene e aggiorna costantemente un gestionale (fornito da CSVnet) con i principali

dati anagrafici degli EST della provincia di Verona che si interfacciano con il CSV. Alcuni dati sono poi resi disponibili al pubblico attraverso il portale veronavolontariato.it.

Nel 2019, nell'ambito del progetto HUB3 (si veda la parte dedicata di questo bilancio sociale) si conclude la **“Mappatura degli enti di Terzo settore” della provincia di Verona**. Il report con la fotografia dei dati raccolti nel 2019 è previsto in pubblicazione nel 2020, ma la mappatura prosegue attraverso il costante aggiornamento dei dati associativi all'interno dell'Area Riservata del sito del CSV di Verona.

Il progetto ha permesso allo staff di acquisire competenze e di attivare una serie di funzionalità complesse del gestionale in Area Riservata tra cui: digitalizzazione delle iscrizioni ai corsi di formazione (n. 700 iscrizioni on line nel 2019) e pagamenti informatizzati, coinvolgendo operatori impegnati in attività di segreteria, formazione, amministrazione e supporto al gestionale. Si sono coltivati i rapporti con altri CSV in Italia che nel corso del 2019 hanno cominciato a implementare il gestionale.

MAPPATURA DEL TERZO SETTORE VERONESE



350 utenti serviti tra associazioni e volontari per l'aggiornamento dei loro dati



280 ore di volontariato nell'ambito di giustizia riparative dedicate al supporto delle attività di mappatura

+106 enti del Terzo settore iscritti all'area riservata nel 2019 rispetto al 2018

Supporto tecnico-logistico

Il supporto tecnico-logistico del CSV di Verona opera attraverso il noleggio gratuito di attrezzature. Grazie alla collaborazione con Legambiente Verona (conclusasi a dicembre 2019, quando è stata avviata un'altra collaborazione per uno spazio alternativo) è a disposizione delle ODV in comodato gratuito una sala, prenotabile per incontri presso Legambiente.

- **13 utilizzi della sala presso Legambiente**
- **5 noleggi attrezzature** (videoproiettore)
- **7 noleggi ombrelloni con tavole e panche**
- **2 noleggi di manichini pediatrici, 5 di manichini adulto**
- **800 persone che hanno seguito i corsi di formazione con i manichini.**

Comunicazione istituzionale

Il CSV di Verona affida la sua comunicazione istituzionale a una varietà di canali con l'obiettivo di raggiungere, con una diversificazione di mezzi, target distinti in base alla categoria (associazioni, volontari, potenziali volontari, cittadini giovani e non, istituzioni pubbliche), all'età, al tipo di canale informativo preferito. Sui canali istituzionali, per lo più consultati da un target fidelizzato (newsletter, pagina Facebook, mailing, sito internet) di volontari ed enti che operano con volontari, si dà particolare rilievo a contenuti utili per l'operatività delle organizzazioni, pur passando i temi di promozione. Al pubblico non fidelizzato, per promuovere il volontariato o specifici servizi/attività del CSV, ci si rivolge principalmente attraverso comunicati stampa, affissioni, collaborazioni con stakeholder e mass media.

TESTIMONIANZA DI ANNA, IN SERVIZIO CIVILE HA SUPPORTATO L'UFFICIO COMUNICAZIONE

“ La mia scelta nel presentare la domanda di Servizio Civile è stata da subito orientata al progetto del CSV nell'area comunicazione, perché rispondeva ai miei interessi e alle mie passioni ed era in linea con la mia formazione. Inoltre rappresentava l'opportunità di fare una concreta esperienza in un ambito lavorativo. Nel corso dell'anno alcune mie competenze si sono consolidate e altre sono state acquisite: ho partecipato a incontri, formazioni ed eventi che mi hanno dato l'opportunità di mettermi in gioco e di conoscere nuove realtà e nuove persone. Mi ha permesso di conoscere e capire meglio il mondo del volontariato veronese e l'importante valore sociale che questo ha. Tutto ciò mi ha aiutato molto nella mia crescita personale e professionale. E così tra giornate in ufficio, formazioni, incontri e qualche uscita fuori sede il mio Servizio Civile è giunto al termine. Un anno che è passato velocissimo e che davvero mi ha lasciato molto. ”



Il sito istituzionale del CSV



56.911

utenti (in aumento: 18.299 utenti nel 2018), 87,7% nuovi visitatori

In Italia i maggiori collegamenti avvengono da Verona, segue subito Milano, quindi Roma, Torino, Bologna, Napoli, Firenze, Venezia, Bolzano



146.312

visualizzazioni di pagina (raddoppiate rispetto al 2018)

Il portale Veronavolontariato



1.119

utenti



5.419

visualizzazioni di pagina

La Newsletter



19

newsletter inviate

22

mail dedicate a specifici temi/informative/opportunità

I social – la pagina Facebook

CSV Verona Federazione del Volontariato, pagina istituzionale, segnala le iniziative del CSV di Verona, racconta la vita all'interno del CSV, rilancia le pagine Web create dal Centro stesso, condivide i post delle Orga-

nizzazioni di Volontariato e di altri enti di Terzo settore, i progetti e le iniziative in rete con altre realtà, 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.

I social - la pagina Facebook



2.834 like, in crescita costante



63% dei nostri follower sono donne, con una prevalenza dell'età tra i 25 e 34 anni

Uscite su radio, emittenti TV, siti internet locali



7 su Telenuovo

7 Telearena



2 interviste radiofoniche



59 uscite su siti locali (in ordine di prevalenza su venetonews.it, veronasera.it, daily.veronanetwork.it, veronasettegiorni.it, pantheon.veronanetwork.it, veronaeconomia.it e altre)

Presenza sui mass media

14 comunicati stampa



48 uscite su testate locali (in ordine di prevalenza su L'Arena, La Cronaca, Verona Fedele, Corriere di Verona)

1 uscita su testata nazionale (VITA)

Monitoraggio, verifica e valutazione

Monitoraggio

Le informazioni all'interno di questo bilancio sociale derivano da fonti diverse. In primis la registrazione di erogazioni e servizi all'interno del gestionale del CSV di Verona da parte di tutti gli operatori.

Altri strumenti di raccolta ed elaborazione dati relativi a specifiche aree di intervento vengono elaborati, curati e aggiornati a cura degli operatori del CSV.

Verifica

La coerenza con gli obiettivi prefissati può essere verificata attraverso la comparazione delle attività realizzate con quelle preventivate all'interno della programmazione annuale. Per la prima volta in questo bilancio sociale ci si pongono obiettivi di miglioramento, che verranno presi come base di partenza per la verifica dei miglioramenti raggiunti in fase di compilazione di bilancio consuntivo 2020.

Valutazione

Il sistema di valutazione del CSV attraverso strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utenza (*customer satisfaction*) implementati costantemente per alcune aree e ad hoc per specifiche iniziative e progetto, viene descritto all'interno di varie parti di questo bilancio sociale.

Strumenti per la qualità

Il CSV di Verona si avvale di strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utenza per varie aree come

descritto in altre parti di questo bilancio sociale. Si impegna nella programmazione volta al miglioramento costante dei servizi. È attento all'aggiornamento del personale ed alla selezione dei collaboratori. A disposizione dei destinatari un sistema di segnalazione di suggerimenti e reclami.

Il CSV di Verona organizza e gestisce la propria attività in modo efficiente in relazione al principio di qualità e sostenibilità. Potenzia la quantità e qualità di informazioni e servizi disponibili on-line per la più vasta accessibilità ai servizi e alle informazioni.

Obiettivi di miglioramento

Obiettivi di sistema e di governance:

- Preparare la fase di rinnovo delle cariche in Consiglio Direttivo, prevedendo strumenti di orientamento e supporto per i candidati/nuovi consiglieri, da elaborare partendo da un'analisi critica di feedback dell'esperienza degli attuali consiglieri;
- Condividere tra staff e consiglio direttivo strumenti e percorsi per l'elaborazione di una pianificazione strategica triennale;
- Promuovere l'allargamento della base sociale della Federazione – monitoraggio adesioni di associazioni non ODV.

Obiettivi relativi all'etica d'impresa e alla valorizzazione del personale:

- Modificare il contratto collettivo nazionale applicabile ai dipendenti del CSV di Verona, dalla cooperazione sociale al commercio e servizi
- Definire il pacchetto di welfare aziendale per i dipendenti derivante dalla nuova contrattualizzazione collettiva.

Obiettivi operativi relativi alle singole aree di intervento:

Progetti trasversali - Merita Fiducia:

- Allargare la base delle certificate a nuove realtà non ODV
- Regolamentare la nuova gestione dell'audit Carte in Regola
- Rivedere il regolamento del marchio
- Creare opportunità di raccolta fondi (n. iniziative dedicate alle MF)
- Qualificare l'attività delle organizzazioni certificate (n. ore di formazione dedicata).

Progetti trasversali – HUB3, dove la solidarietà diventa esponenziale:

- Individuare e concretizzare lo spazio di innovazione sociale HUB a Verona
- Completare i moduli e tavoli per l'area formativa e innovativa
- Completare la valutazione di impatto sociale.

Progetti trasversali – Giustizia riparativa e di comunità:

- Formalizzare il Tavolo di coordinamento tra enti attivi sul tema e avvio di un percorso di formazione interno.

Animazione territoriale - Progetto STACCO:

- Allargare il numero di associazioni che partecipano al progetto
- Nuovo design del sito web dedicato.



Politiche ambientali

Azioni di sensibilizzazione in esterno:

L'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile delle nazioni Unite e i relativi 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (*Sustainable Development Goals* – SDGs) sono al centro della co-progettazione del CSV di Verona con le associazioni per proporre nuove iniziative e laboratori di promozione del volontariato nelle scuole per gli anni scolastici 2020-2021 e 2021-2022.

Azioni interne avviate nel corso del 2019:

- Eliminazione totale dell'utilizzo della plastica per i distributori dell'acqua e del caffè e per le stoviglie utilizzate negli eventi sul territorio
- Utilizzo carta riciclata per stampe interne
- Implementazione di sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti (sia internamente che per i visitatori del CSV)
- Utilizzo dei mezzi pubblici per spostamenti in città dello staff
- Punto di raccolta e smaltimento di pile esauste
- Raccolta di tappi in plastica a favore della sezione scaligera dell'Unione italiana ciechi e ipovedenti finalizzati alla raccolta fondi per l'acquisto di un tandem per poter godere del piacere del cicloturismo accompagnati dai guidatori vedenti.

Aree di miglioramento previste:

- Nel corso del 2020 si prevede di passare all'utilizzo esclusivo di carta riciclata per i bagni e la cucina del CSV e a detergenti ecologici per bagni e cucina.
- Si intende sensibilizzare staff e visitatori al risparmio dell'energia elettrica.

Situazione
economico
finanziaria

I CSV sono finanziati stabilmente per legge dalle fondazioni di origine bancaria e, a decorrere dal 2018, in parte anche dal Governo attraverso un credito di imposta riconosciuto alle fondazioni stesse.

Per il finanziamento dei CSV, il CTS ha istituito il FUN – Fondo Unico Nazionale, alimentato da contributi annuali delle fondazioni di origine bancaria ed amministrato dall’ONC – Organismo Nazionale di Controllo, costituito in forma di fondazione.

Ciascuna fondazione di origine bancaria destina ogni anno al FUN una quota non inferiore al quindicesimo del risultato della differenza tra l’avanzo dell’esercizio meno l’accantonamento a copertura dei disavanzi pregressi, alla riserva obbligatoria.

L’ONC determina l’ammontare del finanziamento stabile triennale dei CSV e ne stabilisce la ripartizione annuale e territoriale, su base regionale.

I CSV possono avvalersi di risorse diverse da quelle del FUN, che possono essere liberamente percepite e gestite dai CSV secondo le modalità previste dalla legge.

Fino al 2019 il CSV di Verona ha ricevuto dall’ONC (e dal Co.Ge prima dell’istituzione dell’ONC) un’attribuzione di bilancio annuale. Per il 2019 questo ammontava a **570.359,64 Euro**.

I proventi

Come previsto dalla normativa nazionale e regionale, la Federazione del Volontariato di Verona ODV – CSV di Verona ODV redige un unico bilancio che comprende sia i finanziamenti provenienti dal Fondo Unico Nazionale – FUN, principale fonte di finanziamento del CSV, che quelle provenienti da altre fonti.

Nel 2019 la Federazione del Volontariato di Verona ODV – CSV di Verona ODV ha ricevuto finanziamenti per **747.803,33 Euro** di cui circa il **74%** provenienti dal **Fondo Unico per il Volontariato-FUN**.

Qui di seguito il dettaglio delle fonti di finanziamento per l’anno 2019, classificate per provenienza (dati per competenza tratti dal bilancio consuntivo 2019).

Gli oneri e il risultato gestionale

Gli oneri per sostenere le attività della Federazione del Volontariato di Verona sono stati nel complesso **725.965,33 Euro** divisi in oneri relativi allo svolgimento delle attività tipiche per **636.065,61 Euro** e oneri di supporto generale per **88.927,52 Euro**. Dal confronto fra proventi e oneri emerge un risultato gestionale di **21.838 Euro**.

PROVENTI – BILANCIO 2019

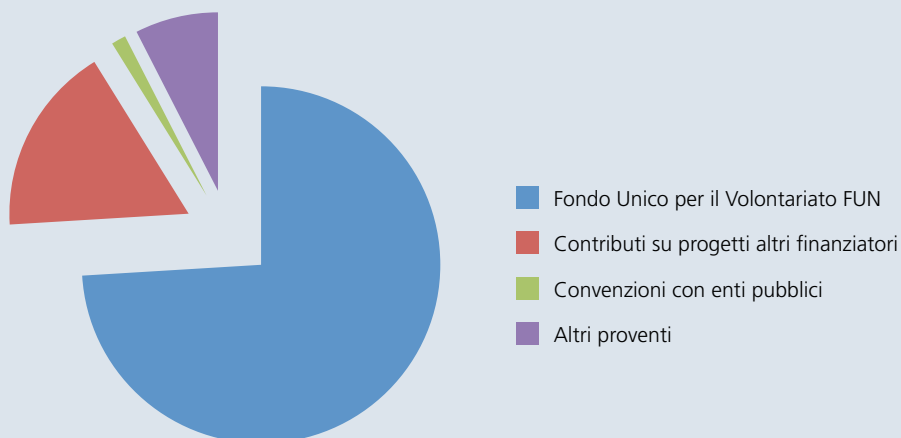
Fonte del provento	Importo €
Fondo Unico Nazionale FUN	€ 553.616,26
Contributi su progetti altri finanziatori	€ 128.256,50
Convenzioni con enti pubblici	€ 9.813,52
Proventi finanziari e patrimoniali	€ 140,29
Altri proventi	€ 55.976,76
Totale proventi anno 2019	€ 747.803,33

ONERI PER DESTINAZIONE – BILANCIO 2019

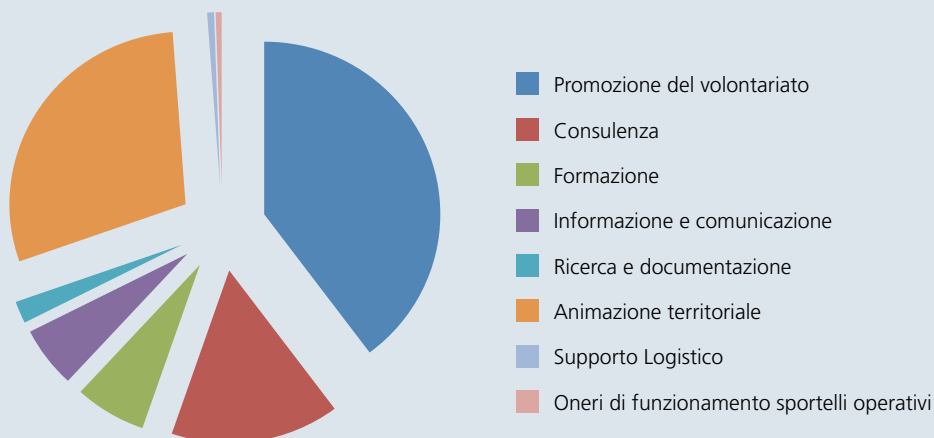
Oneri per Attività CSV	Importo €
Promozione del volontariato	€ 253.047,74
Consulenza	€ 98.607,18
Formazione	€ 41.733,67
Informazione e comunicazione	€ 36.328,73
Ricerca e documentazione	€ 13.154,02
Animazione territoriale	€ 185.726,61
Supporto logistico	€ 4.010,27
Sportelli esterni	€ 3.457,39
Totale oneri per destinazione servizi	€ 636.065,61
Oneri di supporto generale	€ 88.927,52
Oneri finanziari	€ 972,20
Totale oneri	€ 725.965,33



PROVENTI - FONTI DI FINANZIAMENTO 2019



ONERI 2019 PER DESTINAZIONE



Monitoraggio
svolto
dall'Organo
di Controllo

Nel corso del 2019 l'Organo di Controllo ha monitorato costantemente l'attività svolta da CSV con accessi periodici, la partecipazione alle assemblee ordinaria e straordinaria, e ai Consigli Direttivi. Ha potuto verificare che il Bilancio Sociale è stato predisposto in conformità al decreto del Ministero del Lavoro e Politiche Sociali del 4 luglio 2019 e che l'attività di CSV è conforme allo Statuto.

In particolare le informazioni contenute nel Bilancio Sociale rappresentano fedelmente l'attività di interesse generale svolta, il rispetto nelle raccolte fondi dei principi di verità, trasparenza e correttezza, ed infine, il perseguimento dell'assenza di scopo di lucro soggettivo di cui all'art. 8 CTS.



Riferimenti e contatti

Sede di Verona

via Cantarane n. 24, 37129 Verona
presso ex Caserma Santa Marta
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, Villafranca (VR)
presso Centro Sociale
Referente di zona Daria Rossi

Sportello di Legnago

via Marsala n.30, Legnago (VR)
presso filiale Cassa Padana Bcc
Referente di zona Monica Bernamonte
tel. 0442 607319

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

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

Formazione e gestione progetti:

Annunziata Ferraro

a.ferraro@csv.verona.it

*Progettazione, gestione progetti
e Consulenze, Merita Fiducia:*

Davide Continati

d.continati@csv.verona.it

*Responsabilità sociale d'impresa
e innovazione:*

Silvia Sartori

s.sartori@csv.verona.it



I contenuti di questa pubblicazione sono rilasciati con licenza Creative Commons
Attribuzione-Non commerciale-Non opere derivate 4.0.
Sei libero di condividere e diffondere quest'opera nella sua integrità, citandone sempre le fonti e gli autori e senza fini di lucro. www.creativecommons.org

Consulenza di progetto

REFE - www.refe.net



Grafica a cura di **Anna Zanolli**

Impaginazione e stampa a cura di **Scripta edizioni**



CENTRO DI SERVIZIO
PER IL VOLONTARIATO
DI VERONA

COMPETENZA E INNOVAZIONE
NEL TERZO SETTORE

Via Cantarane 24, 37129 Verona
presso ex Caserma Santa Marta
tel. 045 8011978 - fax 045 9273107
info@csv.verona.it - www.csv.verona.it



CSV Verona Federazione del Volontariato