



CENTRO DI SERVIZIO  
PER IL VOLONTARIATO  
DI VERONA

COMPETENZA E INNOVAZIONE  
NEL TERZO SETTORE

# CERCASI UMANI

Cerchiamo umani.  
Persone che respirano.  
Persone che pensano.  
Persone che si arrabbiano.  
Persone che hanno gioia.  
Persone che sperano, sognano, vivono.

C'è bisogno di voi.

## Bilancio Sociale 2021

Presentazione dati dell'anno

# **Bilancio Sociale 2021**

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.

Il 2021 è stato un altro anno intenso: abbiamo cambiato la nostra governance, con l'elezione di un nuovo consiglio direttivo e presidente e l'avvio di processi di "governance condivisa". Siamo lentamente ripartiti dopo i duri periodi del post-pandemia, mettendo in atto azioni ancora più mirate di ascolto delle associazioni e dei volontari. Abbiamo cercato di affrontare insieme i cambiamenti normativi di quest'anno, l'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, i nuovi modelli di bilancio per gli enti del Terzo settore e i tanti adeguamenti normativi a cui il mondo del volontariato è chiamato a far fronte.

Ci sentiamo però anche di aver celebrato la "ripartenza" dopo i mesi duri della pandemia. Non a caso la nostra campagna "Cercasi Umani", che è stata un po' il simbolo del 2021, è uscita su stendardi, autobus, pensiline, sui giornali e on-line proprio a maggio 2021, quando il mondo si preparava alle "riaperture" post-COVID.

Abbiamo anche gettato il cuore oltre l'ostacolo, per la prima volta lavorando a una programmazione strategica, un percorso partecipato a più attori, che ci ha portato a presentare a fine anno il nostro Piano strategico 2022- 2024.

Guardiamo indietro a un anno in cui nuovamente ci siamo sentiti fortunati, per la "squadra" che il CSV è riuscito a mettere in campo, per i tanti amici, enti, attori dello sviluppo territoriale che sono stati compagni di viaggio.



Il Presidente  
*Roberto Veronese*



La Coordinatrice  
*Cinzia Brentari*

*Lista degli acronimi e delle abbreviazioni*

APS	Associazione di Promozione Sociale
CD	Consiglio Direttivo
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
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
RSI	Responsabilità sociale d'impresa
SVE	Servizio di Volontariato Europeo
UEPE	Ufficio Esecuzione Penale Esterna

# Indice

## 6 **NOTA METODOLOGICA**

## 8 **IDENTITÀ**

- I Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) in Italia
- Il CSV di Verona - Missione
- Il CSV di Verona - Storia
- L'accreditamento come CSV
- Partecipazione a reti
- Il contesto di riferimento

## 14 **STRUTTURA E GOVERNANCE**

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

## 26 **LE PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE**

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

## 32 **OBIETTIVI, ATTIVITÀ E RISULTATI**

- Analisi dei bisogni
- Programmazione delle attività e dei servizi
- Promozione e accesso ai servizi
- Aree di intervento
- 2021 in breve - iniziative e progetti trasversali

- Il marchio Merita Fiducia
- Cercasi Umani: una campagna di promozione del volontariato
- Servizio Civile Universale
- Lo sportello giustizia di comunità e riparativa
- 2021 in breve - Aree di intervento
  - 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
- Agenda 2030 e politiche ambientali

## 86 **SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA**

- I proventi
- Gli oneri e il risultato gestionale

## 90 **MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO**

# Nota metodologica

Questo diciottesimo 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 la collaborazione del Consiglio Direttivo, soprattutto per le parti relative all'identità e alla governance.

Dal 2019 l'impostazione del documento è frutto di un percorso di formazione su accountability e Agenda 2030 ONU promosso da CSVnet in collaborazione con 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.



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

COMPETENZA E INNOVAZIONE  
NEL TERZO SETTORE

**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 tutte le 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 2021, 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 il 24 giugno 2022. 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 2021, comunicato agli organismi nazionali e territoriali di controllo dei CSV nel dicembre 2020.



Identità

## I Centri di Servizio per il Volontariato (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.

### FEDERAZIONE DEL VOLONTARIATO DI VERONA ODV – CSV DI VERONA ODV

- **Codice Fiscale:** 93154900232
- Organizzazione di Volontariato (di secondo livello)
- Accreditato come CSV di Verona
- **Sede principale:**  
Via Cantarane 24, 37129 Verona
- **Operatività territoriale:**  
provincia di Verona

### il CSV di Verona - Missione

**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.**

## Il CSV di Verona - Storia

Gennaio 1997

### Nasce il CSV di Verona

con la costituzione della Federazione del Volontariato di Verona e l'assegnazione della gestione del Centro di Servizio per il Volontariato per la provincia di Verona

2003

### Iscrizione della Federazione al Registro regionale delle Organizzazioni di Volontariato

2004

Adesione della Federazione a CSVnet

2008

Inaugurazione dell'attuale sede in **Via Cantarane 24 a Verona** e presentazione della **prima Carta dei Servizi**

Aprile 2019

Approvazione del **nuovo statuto** e regolamento della Federazione del Volontariato di Verona ODV e **allargamento della base sociale**

Luglio 2019

La Federazione del Volontariato di Verona ODV - CSV di Verona ODV presenta all'Organismo Nazionale di Controllo la candidatura ai fini

dell'**accreditamento come CSV nell'ambito territoriale della provincia di Verona**

Aprile 2021

La Federazione del Volontariato di Verona ottiene dall'Organismo Nazionale di Controllo l'**accreditamento come Centro di Servizio per il Volontariato per la provincia di Verona.**

Giugno 2021

Elezione di una nuova governance. Da settembre 2021 e per 4 anni **Roberto Veronese è presidente, Maria Chiara Tezza Vicepresidente e Enrico Oliosio Tesoriere.**

**La Federazione del Volontariato di Verona** nasce 1997 quale organismo di coordinamento del volontariato scaligero. Dal 21 febbraio 2003 è iscritta al Registro Regionale del Volontariato e il 16 marzo 2010 acquisisce la personalità giuridica. **Dal 1997 gestisce le attività di Centro di Servizio per il Volontariato di Verona.**

Il 6 aprile 2019 la Federazione del Volontariato di Verona ha adeguato in assemblea straordinaria il suo statuto al Codice del Terzo Settore, mantenendo la denominazione di Federazione del Volontariato di Verona ODV - CSV di Verona ODV. Possono aderire le organizzazioni di volontariato e gli altri enti del Terzo settore (ETS) (nei limiti stabiliti dallo statuto), che abbiano sede legale nella provincia di Verona.

## L'accreditamento come CSV

Risale al febbraio 2019 l'avvio da parte della Fondazione ONC della **procedura destinata a regolamentare l'accreditamento per la gestione dei Centri di Servizio per il Volontariato in Italia**. La procedura, ai sensi di quanto previsto dall'art. 101, comma 6 del CTS, viene gestita dall'ONC per la valutazione e l'accreditamento degli enti già istituiti come Centri servizi per il volontariato.

La procedura di valutazione e accreditamento, alla quale la Federazione del Volontariato di Verona ha partecipato per la gestione del CSV competente

sulla provincia di Verona, si è svolta in due fasi: una manifestazione di interesse da parte degli enti aventi diritto ad essere valutati ai fini dell'accreditamento e una seconda fase di valutazione definitiva da parte dell'ONC.

**In aprile 2021, conclusasi per molti CSV la procedura di valutazione, il Consiglio di Amministrazione di ONC ha accreditato 40 Centri di servizio per il volontariato a livello nazionale, tra cui il CSV di Verona.**

### **Comunicazione delibera Consiglio di Amministrazione della Fondazione ONC del 30 marzo 2021**

---

Si comunica che il Consiglio di Amministrazione della Fondazione ONC, nella seduta del 30 marzo 2021, ai sensi dell'art. 101, comma 6 del d.lgs. 117/17, in conformità alla *Procedura di valutazione e accreditamento* di cui alla delibera del 6 febbraio 2019, tenuto conto della Valutazione motivata positiva dell'OTC Veneto del 21 dicembre 2020, ha deliberato all'unanimità l'accreditamento dell'associazione *Federazione del Volontariato di Verona ODV* come Centro di servizi per il volontariato per l'ambito territoriale afferente alla provincia di Verona della regione Veneto.

## Partecipazione a reti

### Coordinamenti nazionali/regionali

- CSVnet - Associazione nazionale dei CSV
- Coordinamento informale dei CSV del Veneto

### Collaborazione Terzo settore-pubblica amministrazione a Verona

- Azienda sanitaria ULSS9 scaligera – protocollo d'intesa

### Area giuridica

- Coordinamento nazionale CSVnet area consulenza
- Tavolo di lavoro della Regione del Veneto sulla Riforma del Terzo Settore con gli altri 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



### Giustizia riparativa e di comunità

- Tavolo permanente per la giustizia riparativa – rete di Verona



### Servizio Civile Universale e volontariato under 30

- Coordinamento Spontaneo Enti e Volontari in Servizio Civile del Veneto (CSEV)
- Consulta per il servizio civile regionale – L.R. 18/2005
- Rete MyEurope per la progettazione condivisa con altri enti del Terzo settore di interventi rispetto al volontariato internazionale



### Progetti

- Tavolo di monitoraggio periodico del progetto STACCO della Regione Veneto



*Il CSV di Verona fa proprio l'Obiettivo 17 dell'Agenda 2030 dell'ONU: il lavoro di rete è indispensabile alla riattivazione delle comunità, all'organizzazione della cittadinanza attiva, all'offrire opportunità ai giovani e chi è più in difficoltà per contribuire assieme ad un mondo più sostenibile. I partenariati strategici con le istituzioni e le reti professionali saranno fondamentali per la piena implementazione della Riforma del Terzo settore e per promuovere la sostenibilità e la coesione sociale.*

## Il contesto di riferimento

Il CSV di Verona da 24 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 nor-

mativo 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.

### ETS IN PROVINCIA DI VERONA

*enti che possono accedere ai servizi di informazione, formazione, consulenza, supporto logistico e alle opportunità offerte dal CSV per la promozione del volontariato e di animazione territoriale.*

450

#### organizzazioni di volontariato

Verona e provincia, iscritte al Registro Regionale delle ODV al 31/12/2021

224

#### associazioni di promozione sociale

Verona e provincia, iscritte al registro Regionale delle APS al 31/12/2021

450

#### ONLUS

Verona e provincia, iscritte al Registro nazionale delle ONLUS al 31/12/2021

145

#### Cooperative sociali

*Dati provenienti dai registri regionali di ODV e APS, dall'albo regionale delle cooperative sociali e dal registro nazionale delle ONLUS per la provincia di Verona al 31/12/2021*

### CITTADINI IN PROVINCIA DI VERONA

*che possono accedere ai servizi di informazione, formazione, informazioni per la costituzione di nuovi ETS, e alle opportunità offerte dal CSV per la promozione del volontariato e di animazione territoriale. I giovani possono ricevere informazioni sulle opportunità di volontariato, sul servizio civile, sul volontariato internazionale, sulla possibilità di fare stage o tirocini nel Terzo settore.*

927.810

di cui 457.203 maschi  
470.607 femmine

91.058

Giovani tra i 15 e i 24 anni  
(range d'età definito dalle Nazioni Unite)  
di cui 47.210 maschi e 43.848 femmine

*Dati ISTAT al 31/12/21*

# Struttura e governance

## La compagine sociale

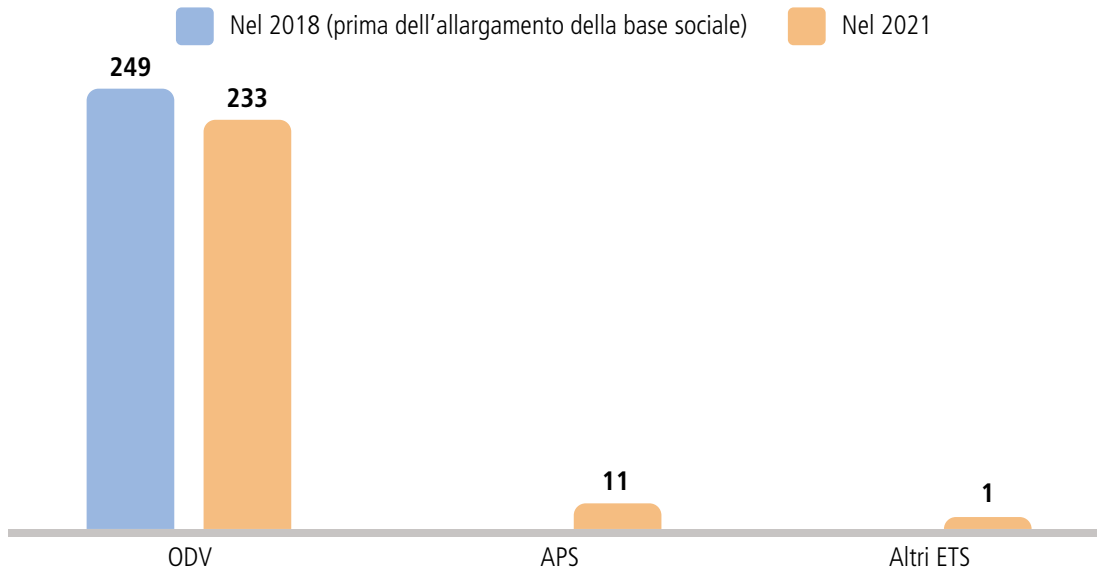
Al 31 dicembre 2021, il CSV di Verona conta **245 associati**, di cui **233 organizzazioni di volontariato (ODV)** iscritte al Registro Regionale, **11 associazioni di promozione sociale (APS)** e **1 ONLUS**.

Con il nuovo statuto, approvato nel 2019, 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)

Tutti gli enti che hanno presentato richiesta di adesione al CSV di Verona sono stati accettati dal Consiglio Direttivo nei tempi previsti dallo statuto. **Nel corso del 2021, 8 nuovi associati sono entrati a far parte della base sociale del CSV di Verona, 2 ODV e 6 APS.** 13 associazioni hanno cessato di esistere e/o hanno perso la qualifica di ETS e sono dunque uscite dalla base sociale. 1 associazione è passata da ODV a APS.

### ASSOCIATI ALLA FEDERAZIONE DEL VOLONTARIATO DI VERONA ODV





# IL SISTEMA DI GOVERNO E CONTROLLO



«L'**assemblea** è organo sovrano della Federazione ed è composta da tutti gli associati» art. 9 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 i compiti di vigilanza sull'osservanza della legge e dello statuto, rispetto dei principi di corretta amministrazione» art. 13 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 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.



*L'Obiettivo 16 dell'Agenda 2030 ONU è dedicato alla promozione di società pacifiche ed inclusive ai fini dello sviluppo sostenibile e si propone, tra le altre cose, di costruire istituzioni responsabili ed efficaci a tutti i livelli. Il CSV di Verona lavora su processi decisionali responsabili, partecipativi e rappresentativi in tutti i contesti e sostiene lo sviluppo di istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti.*

## Assemblea degli associati

Nel corso del 2021 si sono svolte **2 assemblee degli associati**: il 19 giugno 2021 per l'approvazione del bilancio consuntivo e l'elezione del nuovo Consiglio Direttivo e il 20 dicembre 2021 per l'approvazione del Piano Strategico triennale 2022-24 e della programmazione 2022.

«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)

Sono **161** (il 64% del totale degli associati) le **associazioni** che – in presenza o per delega – nel giugno 2021 **si sono riunite in assemblea per eleggere la nuova governance** della Federazione del Volontariato di Verona ODV.

## Consiglio Direttivo

**Il Consiglio Direttivo del CSV di Verona, nella sua attuale composizione ha 9 componenti eletti dagli associati nel corso dell'assemblea del 19 giugno 2021. I consiglieri, espressione di realtà di volontariato associate con pluriennale coinvolgimento nel mondo del volontariato in vari settori, sono stati** scelti tra le **11 candidature** pervenute.

Il Consiglio Direttivo si riunisce circa una volta al mese per trattare i principali argomenti relativi all'indirizzo delle attività del Centro di Servizio, alla gestione delle risorse umane, alle approvazioni amministrativo-contabili, alla supervisione delle principali attività e iniziative, all'avvio di iniziative straordinarie. Agli incontri sono invitati e partecipano anche i componenti dell'organo di controllo e, all'occorrenza, componenti dello staff per affrontare questioni specifiche di un'area di lavoro.



## CONSIGLIO DIRETTIVO



**11** incontri dei Consigli Direttivi – di cui 3 in presenza, 3 on-line, 5 in formato misto on-line e in presenza



**30** ore di incontri



**90%** tasso partecipazione dei Consiglieri



### COMPONENTI DEL CONSIGLIO DIRETTIVO DELLA FEDERAZIONE DEL VOLONTARIATO DI VERONA - CSV DI VERONA ODV SETTEMBRE 2021 - LUGLIO 2025

<b>Roberto Veronese</b>	Presidente - Centro Aiuto Vita di Legnago ODV
<b>Maria Chiara Tezza</b>	Vicepresidente - Amici Senza Barriere ODV
<b>Enrico Oliosio</b>	Tesoriere - Ronda della Carità Verona ODV
<b>Maurizio Corazza</b>	Consigliere - ACLI Verona APS
<b>Maurizio Mazzi</b>	Consigliere - La Fraternità ODV
<b>Stefano Micheletti</b>	Consigliere - FISSA Soccorso Sci Alpino ODV
<b>Germano Silvestri</b>	Consigliere - AVIS Comunale di Bussolengo ODV
<b>Ennio Tomelleri</b>	Consigliere - AUSER Provinciale Verona ODV
<b>Giampaolo Zampieri</b>	Consigliere - Amici di Villa Bosco Buri ODV

## Insieme per un CSV ancora più forte: buoni propositi e aspettative dei nuovi consiglieri



### Roberto Veronese

*Vedo un CSV capace di inventare cose nuove per la realtà del Terzo settore favorendo l'interazione con tutta la società, mantenendo però anche l'attenzione per il singolo cittadino e le piccole associazioni*



### Maria Chiara Tezza

*Un grande investimento per rispondere all'impegnativa sfida di offrire servizi a tutti i volontari negli enti del Terzo settore e non più solo alle organizzazioni di volontariato*

### Enrico Oliosio

*Immagino il CSV tra 5 anni in rete con comuni e Azienda Sanitaria, come soggetto istituzionale in grado di promuovere la dimensione sussidiaria del volontariato, che la nostra società sempre più richiede*





### Maurizio Corazza

*Vedo un CSV come realtà aperta alla molteplicità di soggetti del Terzo settore e ancora più capace di incidere sullo sviluppo sociale del territorio*



### Stefano Micheletti

*Ancora più vicinanza agli ETS, con nuovi servizi specializzati che vadano oltre la consulenza e l'accompagnamento, per diventare un punto di riferimento, rendendo così più semplici gli adempimenti amministrativi, ma non solo*

### Maurizio Mazzi

*La promozione di un volontariato nel solco degli obiettivi dell'Agenda ONU 2030, soprattutto rivolta ai giovani, attento alla politica, al sociale, all'economico, alle tecnologie e all'ecologia e meno burocratizzato*





**Germano Silvestri**

*Vorrei contribuire a trasmettere ad altre realtà associative la vera forza del volontariato, con una corretta formazione sulle regole del Terzo settore*

**Ennio Tomelleri**

*Un CSV impegnato sul coordinamento provinciale, a fianco delle associazioni*



**Gianpaolo Zampieri**

*Per la valorizzazione dell'operare volontario e nell'ambito di disagio sociale e della marginalità, ponendo l'attenzione sui bisogni delle persone e della società nel suo complesso*



## Presidente

«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)

Il primo Consiglio Direttivo dopo l'elezione ha provveduto a eleggere al suo interno Chiara Tommasini quale presidente ed ha nominato il vice-presidente nella figura di Roberto Veronese e il tesoriere, Enrico Oliosio.

A seguito delle dimissioni della presidente dal Consiglio Direttivo, legate alla sua elezione come Presidente di CSVnet, l'associazione nazionale dei CSV, il Consiglio Direttivo dell'8 settembre 2021 elegge **Roberto Veronese quale presidente e Maria Chiara Tezza come vice-presidente.**

## MARIA CHIARA TEZZA VICEPRESIDENTE

Fin da giovane ho sentito il desiderio di "fare volontariato", intendendo con questa espressione il voler trovare soddisfazione nel fare qualcosa di buono e di utile per sé stessi e per gli altri, oltre l'ambito familiare e lavorativo, in una dimensione caratterizzata dalla gratuità, a servizio di un "bene comune". Le varie esperienze di volontariato, tra cui quella più importante a fianco delle persone disabili, hanno contribuito in misura significativa alla mia crescita personale. "Fare volontariato" mi ha arricchita sotto il profilo umano, culturale e sociale.

Il Centro di Servizio per il Volontariato di Verona ha avuto un ruolo importante nella mia vita da volontaria e ne ho apprezzato tutti i servizi. Di fronte a qualsiasi problema e difficoltà ho sempre trovato una porta aperta: qualcuno che ti ascolta, che ti consiglia, che ti sa dare una mano. Professionalità, competenza, disponibilità, passione per la mission dell'ente hanno sempre caratterizzato il lavoro e l'impegno quotidiano dello staff e dei Consigli Direttivi che si sono susseguiti nel tempo, rappresentando perciò un aiuto e un sostegno preziosissimo per le associazioni e per chiunque crede ed opera nel volontariato. È quindi motivo di onore e soddisfazione esserne oggi Consigliere e Vice Presidente (in considerazione della parità di genere). È anche un modo per dire grazie al CSV per tutto ciò che ho ricevuto gratuitamente.

## 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, tutti iscritti all'albo dei revisori contabili. La Presidente Luisa Ceni è stata nominata dall'OTC, come previsto dalla normativa di riferimento dei CSV e dallo statuto. Gli altri due componenti, Giovanna Florio e Davide Fiore sono stati eletti dall'assemblea il 19 giugno e hanno preso funzione nel luglio 2021.



**Luisa Ceni**

Presidente - revisore contabile



**Davide Fiore**

Componente - revisore contabile



**Giovanna Florio**

Componente - revisore contabile



## 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 e con il mondo profit. Un'analisi più dettagliata dei portatori di interesse viene sviluppata nelle singole aree relative ai servizi e alle attività del CSV.

Abbiamo interrogato nel corso del 2021 alcuni stakeholder chiave, in vista della redazione del Piano Strategico 2022-24.

Da questa rilevazione sono uscite alcune parole chiave che riassumono come ci vedono.

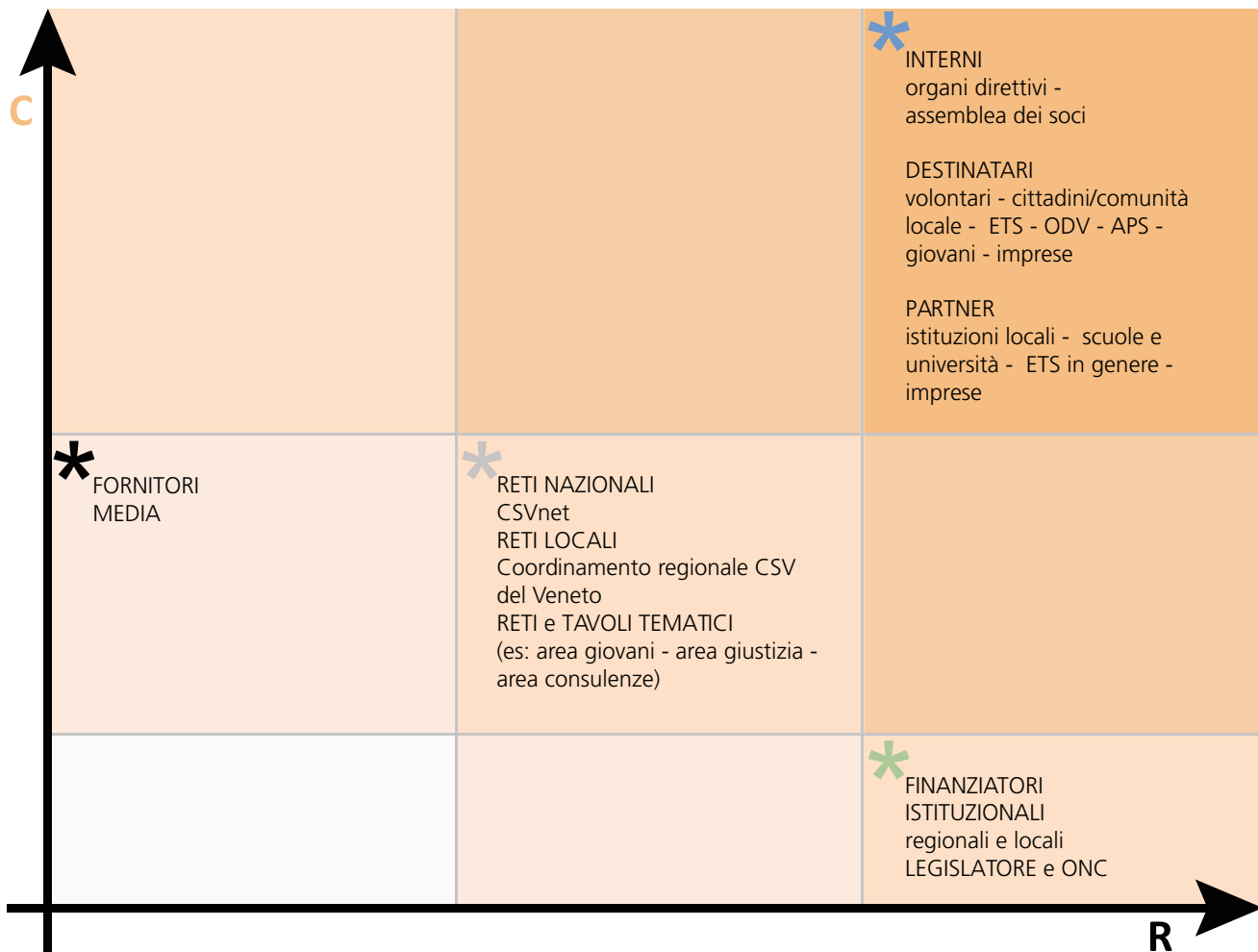
### IL CSV OGGI



### IL CSV DOMANI



*Il CSV di Verona fa proprio l'Obiettivo 17 dell'Agenda 2030 dell'ONU: dal 2020 con l'esperienza della pandemia, si è riconosciuta, come mai prima d'ora, l'importanza di promuovere ed incentivare lo sviluppo di una rete territoriale forte tra enti pubblici, ETS e loro rappresentanze, mondo profit e organismi di erogazione/donatori, all'interno del quale il CSV rappresenta uno degli attori fondamentali.*



**R** RILEVANZA

**C** COINVOLGIMENTO

**\*** ALTA R  
ALTO C

**\*** MEDIA R  
MEDIO C

**\*** ALTA R  
BASSO C

**\*** BASSA R  
MEDIO C

Le persone  
che operano  
per l'ente

## Personale dipendente

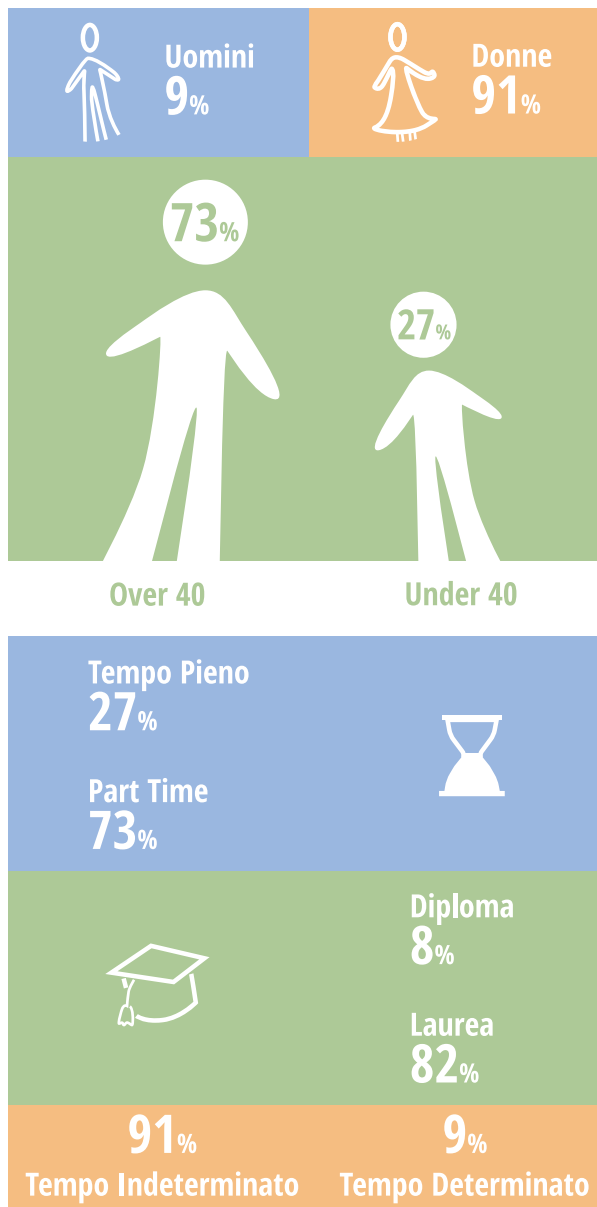
Al 31 dicembre 2021, lavorano al CSV con contratto di dipendenza 10 persone (9 a tempo indeterminato, 7 part-time). A novembre 2021 lo staff si è ridotto di un'unità per le dimissioni volontarie dell'undicesimo dipendente. Il rapporto lavorativo è garantito dal Contratto Collettivo del Commercio e del Terziario.



L'Obiettivo 4 è dedicato alla parità di genere, con particolare riferimento all'assenza di differenze salariali tra uomini e donne. Il CSV di Verona lavora storicamente con un staff in prevalenza al femminile e dal 2016 con una coordinatrice donna.



L'Obiettivo 8 dell'Agenda 2030 ONU è dedicato alla promozione del lavoro dignitoso. Il CSV di Verona negli ultimi anni ha promosso l'assunzione e la stabilizzazione lavorativa dei giovani. Da sempre è attento alla conciliazione vita-lavoro anche attraverso il lavoro part-time.



## Professionisti, volontari e altre figure di supporto

Il lavoro svolto dal personale dipendente, si affianca e integra il contributo di collaboratori, 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 il compimento di idee innovative.

### Nel corso del 2021, hanno, inoltre, collaborato con il CSV di Verona:



**5 professionisti** che hanno operato in modo continuativo con il CSV di Verona sulla gestione di progetti e in supporto all'erogazione di consulenze specialistiche.



**2 giovani in Servizio Civile**



**6 volontari** che, nell'ambito dei percorsi di **Giustizia di comunità (lavoro di pubblica utilità e messa alla prova)**, sono stati accolti per svolgere il loro servizio al CSV di Verona

## UN' ESPERIENZA DI LAVORO AL CSV CON I GIOVANI

Ho avuto l'opportunità di lavorare al CSV per qualche mese nel corso del 2021, da febbraio a luglio. È stata per me un'esperienza molto formativa, che mi ha permesso di iniziare a conoscere e vivere da dentro una realtà che già durante il Servizio Civile avevo capito essere dinamica, vivace e stimolante. Nello specifico, lavorare all'interno dell'Ufficio Giovani mi ha aiutato anche in ambito extra-lavorativo, fornendomi degli strumenti utili per poter leggere e interpretare la realtà dei ragazzi e delle ragazze con cui mi rapporto durante le attività di volontariato che porto avanti nel mio tempo libero.



## MARIA E FRANCESCA SERVIZIO CIVILE AL CSV DI VERONA

“ Ciao, siamo Francesca e Maria, volontarie in Servizio Civile presso il CSV di Verona. Francesca collabora con lo Sportello Giovani, Maria collabora con lo Sportello Giustizia.

Entrambe abbiamo scelto di svolgere qui il nostro Servizio perché volevamo approfondire la conoscenza del Terzo settore, e il CSV con il progetto Banksy ci ha fornito l'occasione perfetta. Qui infatti abbiamo imparato ad apprezzare la diversità e la complessità che caratterizza questo mondo.

Nonostante le nostre esperienze di vita e di studio fossero molto differenti, entrambe abbiamo avuto modo di metterci alla prova, anche grazie alla presenza di tante persone disposte a insegnarci e spiegarci cose

nuove e a rendere più piacevole questa importante esperienza.

Sicuramente il Servizio Civile è stato un momento molto significativo delle nostre vite perché ci ha permesso di capire molte cose su noi stesse, sulle nostre abilità, e, in parte, su quello che vorremmo fosse il nostro futuro. Abbiamo dato in qualche modo il nostro contributo al mondo del volontariato, sperando che questo possa avere un impatto sulla realtà che ci circonda, portando un poco di “bene” e solidarietà.

Dopo un anno così complicato e sofferto come il 2020, il CSV ha risvegliato le nostre emozioni, facendoci sentire attive e coinvolte nella e per la nostra comunità.

Nonostante gli errori e le difficoltà che abbiamo qualche volta affrontato, ogni giorno si è dimostrato degno di essere vissuto!



## La formazione del personale del CSV

Il CSV di Verona promuove lo sviluppo delle competenze professionali, la formazione del personale e il lavoro di squadra. A questo servono anche le riunioni di staff, con cadenza bisettimanale.

Nel corso del 2021, l'attività formativa ha visto impegnato il personale dipendente per **920 ore** con un focus importante su temi legati alla Riforma del Terzo Settore, nello specifico il RUNTS e la co-programmazione e co-progettazione. A questo si sono aggiunte formazioni relative alla comunicazione, alla gestione di progetti di Servizio Civile e altro.

- Incontri di staff - 644 ore**  
(23 incontri x 2 ore x media 14 presenze)
- Formazione obbligatoria - 12 ore**  
Antincendio e primo soccorso
- Formazione generale su digitalizzazione e didattica on-line - 60 ore**  
Piattaforme, didattica on line
- Formazione specifica - 204 ore**  
Co-programmazione e co-progettazione nel Terzo settore - 63 ore  
Riforma del Terzo settore, RUNTS, consulenze - 44 ore  
Formazione specifica per quadri del Terzo settore - 32 ore  
Lavorare con le mappe mentali - 20 ore  
Gestire social media - 12 ore  
Gestione di Progetti di Servizio Civile - 13 ore  
Gli obiettivi delle nazioni Unite nell'Agenda 2030 - 8 ore  
Le persone e i temperamenti - 8 ore  
Come gestire un colloquio di selezione - 6 ore



# 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 **questionari di soddisfazione e di rilevazione dei bisogni** (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 dello staff e dei consiglieri**.

Il documento di **Programmazione 2022** e il **Piano Strategico 2022-2024** presentano degli approfondimenti specifici sull'analisi dei bisogni. In sintesi, nel corso del 2021 si sono messe in atto alcune iniziative puntuali di ascolto e analisi dei bisogni dei volontari e degli enti che operano attraverso volontari:

- L'inchiesta longitudinale quanti-qualitativa intitolata **"Emergenza COVID-19 e volontariato veronese. Impatto e resilienza nei mesi del lockdown"** realizzata da **Economics Living Lab** (spin-off dell'Università di Verona) con il CSV di Verona per analizzare l'impatto dell'emergenza COVID-19 sui servizi erogati, sulla governance, sullo staff e sul fundraising delle ODV e degli ETS nel breve e lungo periodo ha voluto, tra le altre cose, far emergere bisogni di accompagnamento e assistenza a cui il CSV può venire incontro con i suoi servizi.

Nella fase di uscita dalla pandemia, la quasi totalità delle organizzazioni (97%) ha dichiarato che **il supporto da parte di CSV Verona in questa fase è essenziale**. Il primo bisogno espresso è diverso rispetto a quello rilevato nella prima indagine dove vi erano le necessità primarie di apprendere ad utilizzare strumenti digitali di comunicazione di gruppo a distanza e di ottenere chiarimenti sui DPCM. Ora la necessità principale è quella di **promuovere iniziative delle ODV sui canali di comunicazione del CSV**, seguita dalle necessità di formazione digitale, di supporto nella ricerca di nuovi volontari e di raccordo con le pubbliche amministrazioni.

- Per l'area comunicazione e nello specifico per pianificare la campagna di promozione del volontariato Cercasi Umani e valutarne l'effetto sulle associazioni coinvolte, nonché rilevare i loro bisogni, tra il 2019 e il 2021 si è svolto il lavoro di ricerca **"Il ruolo della comunicazione" con l'Università La Sapienza di Roma sul campione delle circa 15 associazioni coinvolte nel percorso di co-progettazione**. Obiettivo del questionario era di analizzare il ruolo che la comunicazione assume all'interno delle organizzazioni coinvolte nel progetto, attraverso quesiti sulle figure incaricate alla comunicazione, le attività di comunicazione, il brand identification system. Il report conclude, in estrema sintesi, che **il ruolo della comunicazione occupa ancora uno spazio non adeguato nelle organizzazioni oggetto d'indagine, ed è lontana da essere istituzionalizzata nelle organizzazioni del Terzo settore**. Tuttavia le organizzazioni partecipanti al progetto stanno cominciando a comprendere la centralità della comunicazione.

## Programmazione delle attività e dei servizi

Nel 2021 per la prima volta il CSV di Verona si dota di un **Piano Strategico triennale per il periodo 2022-2024**.

**La programmazione strategica è quel processo con il quale un'organizzazione si posiziona all'interno del contesto territoriale e del "sistema" nel quale opera, fissando obiettivi e strumenti per raggiungerli in una prospettiva di medio/lungo periodo.** La pianificazione strategica deve necessariamente tener conto del contesto all'interno del quale un'organizzazione si trova e degli stakeholder che insistono su quel contesto.

Il CSV di Verona ha sentito la necessità di fare delle riflessioni e degli approfondimenti per arrivare con un percorso partecipato a dotarsi di un Piano strategico triennale attraverso attività di ricerca e un lavoro condiviso tra Consiglio Direttivo e staff, con l'ascolto degli associati e dei principali stakeholder. Nel 2019 ha aderito a un lavoro di ricerca, organizzato all'interno del master in Previsione Sociale dell'Università di Trento, proseguito poi da un accompagnamento specifico per la redazione del Piano strategico, di cui si relaziona nella parte di questo bilancio sociale dedicato alle attività di ricerca.



### Promozione e accesso ai servizi

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

I servizi sono chiaramente esplicitati all'interno della **Carta dei Servizi** (ultima revisione a novembre 2019). 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, senza distinzione tra enti associati e non associati, pur mantenendo la "posizione privilegiata" delle ODV, secondo le indicazioni del citato art. 63 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, le mailing list, il proprio profilo Facebook e sui media locali.

## Aree di intervento

Il 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 distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare ri-

guardo 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.



### Promozione, orientamento e animazione territoriale

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



### 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.



### Formazione

Per qualificare i volontari o coloro che aspirino a esserlo.



### Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

Per rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti.



### Ricerca e documentazione





Per mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore.

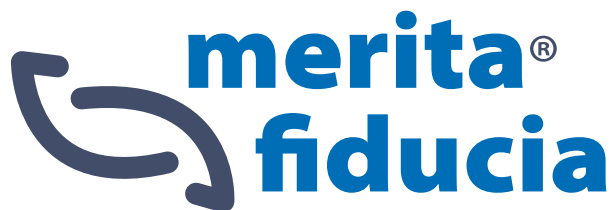


### Supporto tecnico-logistico

Per facilitare o promuovere l'operatività dei volontari.

## 2021 IN BREVE - INIZIATIVE E PROGETTI TRASVERSALI

PROGETTI TRASVERSALI A DIVERSE AREE	PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE	FORMAZIONE	CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO	INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	RICERCA E DOCUMENTAZIONE
 <b>MARCHIO MERITA FIDUCIA</b>	<p>20 novembre 2021 – evento di consegna degli attestati a 11 associazioni che hanno ottenuto il marchio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>12 ore di formazione</b></li> <li>• per <b>6 partecipanti</b> su corso base, approfondimenti Carte in Regola e aggiornamenti</li> <li>• Attivazione area FAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>11 associazioni verificate</b> e 50 ore di attività di audit</li> <li>• <b>17 tutoring</b> attivati e più di 100 ore di attività di supporto</li> <li>• <b>21 associazioni monitorate</b> nell'anno intermedio e 60 ore di attività di verifica documentale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>43 mail</b>, multi-destinatario,</li> <li>• <b>13 articoli</b> pubblicati sul sito dedicato al marchio</li> <li>• Post Facebook per le associazioni certificate e l'evento di consegna certificati</li> </ul>	<p>Modifica del regolamento Merita Fiducia</p> <p>Somministrazione questionario di feedback e gradimento alle associazioni certificate</p>
 <b>CAMPAGNA DI PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO CERCASI UMANI</b>	<p><b>cercasiumani.org</b>: 32.402 utenti, 578 utenti in media al giorno durante la campagna, con picchi all'avvio di quasi 3000 utenti</p> <p><b>veronavolontariato.it</b>: 19.274 utenti</p> <p><b>180 orientamenti al volontariato</b> dal canale Cercasi Umani</p> <p><b>Partenariati con enti pubblici</b> per il lancio della campagna</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>12 ore di formazione</b> delle associazioni coinvolte su temi di profilatura, accoglienza e azioni di comunicazione per il rilascio della campagna</li> </ul>	<p>Un percorso di co-progettazione/formazione/consulenza/accompagnamento con <b>41 associazioni</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 striscioni, 16 standardi, 1000 affissioni, 8 monitor Clear Channel, 5 maxi pannelli</b> in concessione, poster in <b>60 pensiline dei bus, 110 manifesti sugli autobus</b></li> <li>• migliaia tra locandine e cartoline distribuite</li> <li>• ADV online</li> <li>• 250 magliette</li> <li>• 6 comunicati stampa</li> <li>• Accordi con media partner</li> </ul>	<p>Una ricerca con l'Università La Sapienza di Roma</p> <p>Pubblicazione: "Come comunica il terzo settore e il volontariato (ai tempi del Covid-19)", autori Augello, Giacomuzzi, Peruzzi, Lombardi</p>
 <b>SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE</b>	<p><b>87 giovani</b> iniziano il Servizio Civile a maggio 2021 in <b>58 sedi</b> e <b>49 enti</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>342 ore di formazione</b> per i giovani in Servizio Civile</li> <li>• <b>17 corsi</b> realizzati in modalità FAD (formazione a distanza)</li> </ul>	<p><b>1203 ore di attività consulenziale e informativa per gli enti accreditati</b></p>	<p>Attività di comunicazione legate alla promozione del bando, con opportunità per i giovani di candidarsi per svolgere il Servizio Civile</p>	
 <b>SPORTELLO DI GIUSTIZIA RIPARATIVA E DI COMUNITÀ</b>	<p><b>143 colloqui</b> di orientamento</p> <p><b>5 persone</b> accolte al CSV nel 2021</p> <p><b>15 persone</b> hanno partecipato al Progetto Re-start</p> <p><b>12 incontri</b> del Tavolo permanente per la Giustizia Riparativa di Verona e 40 ore di attività</p>	<p>Formazione "<b>Ricucire legami con una buona gestione degli interventi di LPU e MAP</b>", online, 9 partecipanti per 2 ore</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 64 Consulenze enti</li> <li>• <b>6 nuove convenzioni</b> sottoscritte dagli enti il con Tribunale – con supporto CSV Verona</li> </ul>	<p>20 maggio 2021 - Conferenza stampa di presentazione del <b>Tavolo permanente per la Giustizia Riparativa di Verona</b></p> <p>Post Facebook sul tema GR</p>	<p>Somministrazione questionario a enti del privato sociale in convenzione con il Tribunale</p> <p>Somministrazione questionario a persone inserite in percorsi "alternativi" al carcere</p>



## Il marchio Merita Fiducia

Merita Fiducia® è il marchio etico per le organizzazioni di volontariato veronesi e gli altri ETS che operano attraverso volontari, 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 informazione e comunicazione e di promozione del dono e della so-

lidarietà, con iniziative del CSV di Verona volte a dare visibilità alle associazioni e a promuoverne le raccolte fondi presso la cittadinanza.



*Gli obiettivi del marchio Merita Fiducia e le attività realizzate durante il percorso di attribuzione e valorizzazione del marchio si inseriscono nel contesto dell’Obiettivo 16 dell’Agenda 2030 dell’ONU, relativo ai target 16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli e 16.7 Assicurare un processo decisionale reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli*

### Il percorso:



## Cominciamo dall'aver le Carte in Regola...

Il percorso di valutazione Carte in Regola è parte integrante del processo di certificazione Merita Fiducia: il conseguimento dell'attestato di corretta gestione documentale è elemento necessario per poter accedere alla fase di valutazione Merita Fiducia.

- **9 richieste di rinnovo** della certificazione Carte in Regola, con **9 attestati conseguiti**
- **2 nuove richieste** di adesione, entrambe ottengono l'attestato **Carte in Regola**.

Per accompagnare 11 associazioni in questo percorso, gli operatori del CSV di Verona hanno dedicato

- **51 ore di audit**
- **12 ore di tutoring dell'ufficio consulenze**
- **24 ore di backoffice/revisione/incontri staff**



## ...per passare a Meritare Fiducia...

L'iter per ottenere la certificazione Merita Fiducia è articolato in diverse fasi. Nel "cuore" del percorso si trovano le fasi di **accompagnamento alla redazione dei documenti principali** (relazione di accompagnamento al bilancio e bilancio sociale), gli audit documentali, gli **audit** presso la sede dell'associazione. Il percorso di certificazione trova compimento e validazione nell'attività del **Comitato di Valutazione**, organo indipendente costituito da 3 componenti, professionisti in diversi ambiti (imprenditoriale, economico-universitario, certificazione della qualità) la cui attività è svolta a titolo volontario. Il comitato valuta e decide in seduta comune sul rilascio del marchio Merita Fiducia.

- **11 certificazioni rilasciate nel 2021** con 50 ore di attività di audit
- 17 tutoring attivati e più di 100 ore di attività di supporto
- **21 organizzazioni monitorate nell'anno intermedio** e 60 ore di attività di verifica documentale

## ... attraverso tanto impegno, formazione, capacitazione...

### Formazione:

- **12 ore di formazione** a cui hanno partecipato complessivamente **6 partecipanti**

### Consulenza:

Nel 2021 l'impegno del CSV per Merita Fiducia ha insistito sulla riorganizzazione del percorso con nuove scadenze e nuova documentazione allineate alle

novità normative e ai nuovi modelli di bilancio per gli ETS, il tutto riportato nella revisione del Regolamento Merita Fiducia 2020-2022.

- **60 ore di lavoro** per riorganizzazione percorso e revisione regolamento. Il “prodotto”: linee guida per la relazione di accompagnamento al bilancio secondo i nuovi schemi; la relazione di missione integrata; vademecum libri sociali

#### **Comunicazione:**

- **43 mail**, multi-destinatario, inviate con promemoria scadenze, esito valutazioni, segnalazione opportunità di formazione, invito a eventi online, rassegna stampa, invito di accesso ai servizi
- **13 articoli** pubblicati sul **sito dedicato al marchio [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it)**, sui temi donazioni, 5xmille, vita associativa, certificazione Merita Fiducia ed eventi CSV Verona
- **229 visualizzazioni uniche per l'articolo più letto**

#### **...per poi festeggiare e promuovere assieme l'operato delle associazioni e il marchio**

Di nuovo in presenza! Il 20 novembre 2021 si svolge presso la Barchessa di Villa Bernini Buri la consegna degli attestati alle associazioni che hanno ottenuto il marchio nel 2021. Occasione per ritrovarsi e riprendere con ritrovato vigore la strada della consapevolezza che temi come la trasparenza, la capacità di comunicarsi all'esterno, la capacità di coinvolgere i volontari, il saper definire l'impatto delle proprie attività in rete con gli attori del nostro territorio, sia una strada inevitabile per continuare a creare e meritare fiducia.

Soprattutto in uno scenario così scosso e profondamente segnato dalla pandemia.

Occasione anche per riflettere assieme ad alcuni ospiti su temi importanti. Sono stati con noi Cesare Menini, presidente del Consiglio Comunale di Valeggio sul Mincio ha portato l'esperienza di un comune virtuoso, che ha voluto riconoscere il valore del marchio Merita Fiducia all'interno del regolamento comunale di assegnazione fondi alle associazioni. Il Professor Federico Perali di Economics Living Lab, Università di Verona ci ha parlato di come hanno risposto le associazioni veronesi in tempo di pandemia.





## Spunti di valutazione e riflessione dalle associazioni certificate

Nel 2021 abbiamo chiesto alle organizzazioni impegnate nel percorso di certificazione di esprimere un loro parere su vari aspetti del marchio.

Hanno risposto al questionario 8 organizzazioni certificate, con alcuni interessanti spunti.

### Carte in Regola:

- Riteniamo che il percorso, pur impegnativo, sia già ben spiegato in tutte le sue parti e buona anche la vostra disponibilità [del CSV N.d.R.] per eventuali consulenze personalizzate.
- Per noi è stata un'esperienza molto valida anche se il lavoro di Carte in Regola è stato parecchio gravoso. Però ne è valsa sicuramente la pena ed oggi siamo molto interessati a proseguire il lavoro iniziato.

### Merita Fiducia:

domanda: consiglieresti a un'altra associazione di intraprendere il percorso di certificazione?

- Non molto, perché è un percorso impegnativo.
- No. Per quanto riguarda la nostra associazione non abbiamo notato nessun cambiamento nel possederlo.
- Sì. Per l'organizzazione contribuisce all'ordine e alla puntualità della documentazione sociale, per gli eventuali donatori è ulteriore garanzia del buon fine delle eventuali erogazioni effettuate.
- Sì. È una garanzia di serietà dell'associazione verso l'esterno e obbliga a una miglior organizzazione interna responsabilizzando anche i volontari.
- Sì, perché è un momento di analisi della documentazione e dell'organizzazione dell'associazione.
- Sicuramente, per meglio rendicontare il proprio operato, ma soprattutto per la trasparenza nella gestione dell'associazione.
- Sì. La certificazione è utilissima per la propria organizzazione interna ed è un messaggio molto chiaro e trasparente per tutti coloro che ci osservano quindi potenziali donatori e clienti.
- Sì, è uno stimolo di continuo miglioramento.

## UNA DONATRICE DELL'ASSOCIAZIONE "ACISJF PROTEZIONE DELLA GIOVANE" CERTIFICATA MERITA FIDUCIA

*La fiducia è l'elemento che mi orienta nella scelta dell'ente al quale decido di fare una donazione. Solitamente sono enti che conosco, dei quali condivido i valori e la mission. Per molti di questi resto tendenzialmente una donatrice occasionale e quindi li scelgo per specifiche iniziative, progettualità o bisogni ai quali stanno rispondendo; per altri invece resto o divento una donatrice stabile. A fare la differenza sono i racconti e la "visualizzazione" di quello che fanno gli enti; in pratica mi fidelizzano quando mi dimostrano che la mia fiducia era meritata. Le dimostrazioni passano attraverso riviste, lettere, foto e dati che dimostrano in totale trasparenza quello che in parte è stato realizzato con la mia donazione.*

*Questo è proprio quello che ha fatto l'associazione "ACISJF Protezione della Giovane". Un paio di settimane fa è arrivata una lettera nella quale mi raccon-*

*tavano cosa erano riuscite (in questo caso il femminile è d'obbligo) a fare con la mia donazione; nella lettera c'era un documento che mi raccontava che grazie alla mia donazione, e non solo, avevano acquistato dei mobili per una loro ospite che finalmente era riuscita ad ottenere una casa popolare. Dentro alla busta c'erano anche le fatture che attestavano le spese sostenute e i bonifici effettuati. Il primo pensiero che ho fatto è stato questo: "Guarda che brave, entro l'anno farò sicuramente un'altra donazione". Ritengo che alla base di un rapporto di fiducia stabile ci sia la condivisione di quello che si fa, di come lo si fa e del perché lo si fa. Da donatrice ritengo che tutto questo sia stato fatto e coltivato con cura dall'associazione "ACISJF Protezione della Giovane". Per fare dunque un gioco di parole, non casuale, associazioni così meritano proprio fiducia.*

## IL VALORE GENERATO DAL VOLONTARIATO certificato nell'anno della pandemia: Cosa hanno realizzato le 33 organizzazioni certificate nel 2020 – sintesi



Il valore generato dal volontariato	
<b>Trasporto sanitario e sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Più di 9.500 servizi di assistenza e trasporto sanitario realizzati dalle associazioni di primo soccorso</li> <li>• 2.700 servizi di trasporto sociale con il progetto STACCO e 29.000 km percorsi</li> </ul>
<b>Donazione di sangue</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Più di 10.000 sacche di sangue raccolte da 5.800 donatori delle AVIS certificate</li> </ul>
<b>Minori (affidi, adozioni, assistenza alle famiglie, centri per minori)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 66 minori e 16 adulti accolti e 69 minori adottati nella rete di Famiglie per l'Accoglienza Veneto</li> </ul>
<b>Clowndottori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 37 servizi di clown terapia</li> <li>• 990 persone incontrate</li> </ul>
<b>Disagio sociale e povertà</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Più di 80 donne in difficoltà seguite in strutture di accoglienza</li> <li>• Oltre 297 persone senza dimora seguite alle quali sono state donate più di 6.600 coperte, 1.740 indumenti, 75.000 bottigliette di acqua e 63.000 pasti caldi</li> </ul>
<b>Sanità e disabilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Più di 200 persone hanno beneficiato dei servizi dedicati a persone anziane e disabili</li> </ul>
<b>Sensibilizzazione e promozione culturale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 eventi di sensibilizzazione realizzati</li> </ul>

## Cercasi Umani: una campagna di promozione del volontariato

Dal 2018 il CSV di Verona lavora alla progettazione di un'iniziativa trasversale complessa che coniughi **attività di ricerca, formazione e tutoring, co-progettazione, lavoro di rete** con diversi stakeholder con un focus su comunicazione e accoglienza dei volontari con l'obiettivo di rilasciare una campagna di promozione del volontariato.

Il progetto nasce dall'aver rilevato per anni le difficoltà di molte associazioni nel pianificare attività di **comunicazione quando invece comunicare è importante perché significa far valere diritti, incidere sul proprio territorio per migliorarlo, fare advocacy e accrescere 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 trattenerne i nuovi volontari, alla quale si deve pensare nel momento in cui si realizza una campagna destina-



ta anche al "reclutamento".

Dopo più di un anno di ricerca, formazione e co-progettazione, i messaggi, i format, i canali della campagna vengono finalizzati in primavera 2021 e la campagna ha avvio a maggio 2021: due settimane di teaser Cercasi Umani su autobus, pensiline, monumenti della città e online, cui è seguito il rilascio di 9 aggettivi per sfatare i pregiudizi sul volontariato e incuriosire anche i più restii, spingendoli a dare un'occhiata alle opportunità di volontariato messe a disposizione sul portale [veronavolontariato.it](http://veronavolontariato.it)

### Qualche numero:

- **2 striscioni sul palazzo della Gran Guardia per più di un mese, 16 standardi** in varie zone del centro storico
- **600 affissioni** nel Comune di Verona e altre a Villafranca, Bussolengo, Sona, Settimo di Pescantina, San Bonifacio, Legnago
- **Poster in 60 pensiline dei bus, 110 manifesti sugli autobus, migliaia tra locandine e cartoline distribuite**
- **250 magliette**
- **6 comunicati stampa, punti stampa e una conferenza stampa congiunta con il Comune di Verona**
- **Sito [cercasiumani.org](http://cercasiumani.org): 32.402 utenti**, sono in media **578 utenti al giorno** durante i 56 giorni della campagna, con **picchi all'avvio di quasi 3000 utenti**
- **Sito [veronavolontariato.it](http://veronavolontariato.it): 19.274 utenti** (contro i 1.119 del 2019)

# CERCASI UMANI

Cerchiamo umani.  
Persone che respirano.  
Persone che pensano.  
Persone che si arrabbiano.  
Persone che hanno paura.  
Persone che sperano, sognano, vivono.

C'è bisogno di voi.

**CERCASI  
POLEMICO**

**CERCASI  
TIMIDO**

**CERCASI  
PIGRÒ**

**CERCASI  
DELUSO**

**CERCASI  
PESSIMISTA**

**CERCASI  
EGOISTA**

**CERCASI  
ANNOIATO**

**CERCASI  
INSICURO**

**CERCASI  
ARRIVATO**

Forse c'è qualcosa che fa per te.  
[www.cercasiumani.org](http://www.cercasiumani.org)

## I partner della campagna con azioni di comunicazione dedicate:

- **41 Associazioni co-progettanti e aderenti:** con banner sul sito, pubblicazione delle locandine loro dedicata e attività social.
- **L'Arena:** media partner, con collaborazioni anche con Telearena e Radio Verona.
- **ULLS9, Comuni** di Verona, Sona, Villafranca.
- **Università di Verona e ESU Verona** (Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario).

## Quali i principali impatti della campagna:

- **Riposizionare l'idea di volontariato con una visione positiva che incuriosisca** e spinga a un approfondimento per una conoscenza reale. Fatto attraverso una comunicazione positiva, allegra, ironica, centrata su bisogni, desideri, inclinazioni dei cittadini.
- **Far venire voglia di fare volontariato anche a chi non l'ha mai avuta.** Molte associazioni hanno riferito di aver ricevuto un numero di contatti mai avuto prima di persone che si sono proposte come volontari.
- **Informare sui benefici individuali e collettivi cui il volontariato risponde.**
- Considerare come **target primario i giovani**, come target secondario i meno giovani nel territorio di Verona e provincia. La campagna è stata pensata con un linguaggio, ma anche con strategie adatte ai giovani, ma comprensibili ad altri. I maggiori contatti sono stati in effetti con i 18-30enni e i siti rilevano una maggiore utenza su questa fascia di età.

- **Incidere sull'opinione pubblica allargata.** Fatto grazie al mix campagna street + social e alla grande visibilità ottenuta con attività di ufficio stampa.
- **Realizzare una campagna trasversale a tutte le associazioni coinvolte.** Fatto lavorando sui valori comuni per la parte di "campagna di sensibilizzazione" e lasciando comunque, attraverso la "campagna di reclutamento" e le relative schede di reclutamento, la possibilità di conoscere le singole identità.

## E le associazioni cosa ci raccontano di aver imparato?

- **Abbiamo acceso la loro attenzione sull'importanza della comunicazione**
- Il lavoro di rete fra associazioni per preparare la campagna ha favorito l'**entusiasmo e il senso di inclusione**



- Sono arrivati nuovi volontari! Il questionario a cura di La Sapienza rileva come il **75% delle associazioni partecipanti abbiano dichiarato di aver trovato almeno un volontario, ma c'è chi ha dichiarato di averne trovati fino a 20**. I contatti ricevuti sono stati da un minimo di 1 a un massimo di 30 per un totale di più di 180, prevalentemente 18-30 anni, che hanno prodotto da un minimo di 1 a un massimo di 15 esperienze prova con l'associazione per un totale di circa 75
- Le associazioni si sono fatte conoscere, attraverso le schede di reclutamento che raccontano le differenti attività, permettendo di percepire che "il" volontariato non è uno, ma sono tante opportunità (ed esperienze differenti).



### La storia dentro la storia: riuso solidale, borse e astucci griffati "Cercasi Umani"

Dalla facciata del palazzo della Gran Guardia **una nuova vita per gli stendardi in PVC** che hanno troneggiato in piazza Bra a Verona e nelle piazze del centro storico lanciando, nero su fondo giallo acceso, il teaser "Cercarsi Umani".

Grazie alla sinergia che CSV ha intrecciato con il **laboratorio di riuso creativo D-Hub**, gli stendardi sono diventati colorati **oggetti griffati "Cercasi Umani" per un'edizione limitata di astucci, zainetti, shopper, portachiavi**. Venduti attraverso il portale dell'associazione D-Hub, impegnata a contrastare l'e-marginazione sociale.

Oltre al recupero dei materiali quindi, attività sociale, favorendo il racconto della campagna anche da parte degli acquirenti.




## Servizio Civile Universale

Il CSV di Verona è accreditato all'albo degli Enti di Servizio Civile Universale, coinvolgendo circa una cinquantina di ETS e altri enti in co-progettazione per inserire giovani in attività di Servizio Civile presso le associazioni.

La gestione del Servizio Civile prevede una complessa attività di progettazione, promozione dei bandi e selezione dei giovani, gestione e formazione dei giovani che svolgono Servizio Civile presso le sedi affiliate al CSV di Verona. Si tratta di un progetto che coinvolge dunque varie aree del CSV, dall'**animazione territoriale**, per la co-progettazione in rete con gli enti affiliati, alla **consulenza** agli stessi sulla gestione di progetti e giovani in servizio, alla **formazione** di giovani e di volontari/operatori (che svolgono il ruolo di OLP-operatori locali di progetto). Non mancano le attività di **promozione** e di **informazione e comunicazione** relative al Servizio Civile come opportunità per i giovani e ai bandi di selezione.



## SERVIZIO CIVILE AL CSV DI VERONA

-  **204** candidature ricevute per i 96 posti disponibili per i ragazzi nel 2021
-  **87** giovani iniziano il Servizio Civile, a maggio 2021 in 58 sedi presso 49 enti
-  **342** ore di formazione per i giovani su: protezione civile, primo soccorso, disabilità, psicologia, relazioni di cura, cittadinanza attiva e tanto altro
-  **11** progetti di Servizio Civile presentati a maggio 2021, su 10 aree tematiche diverse (salute e prevenzione, anziani, minori, disagio adulto e povertà, disabilità, ambiente e tutela del patrimonio ambientale e culturale, educazione, attività artistiche e sportelli informativi) per gli avvii al servizio nel 2022

### *Il primo corso per Operatori Locali di Progetto*

Con la Riforma del Terzo Settore, e conseguentemente del Servizio Civile, gli enti accreditati devono provvedere autonomamente alla formazione degli OLP, gli operatori locali di progetto che svolgono la funzione di tutor per i giovani in Servizio Civile.

Il 25 novembre sono stati **formati 18 OLP che operano in 15 enti**, per un totale di 8 ore di formazione.



## Digitalizzazione: la formazione a distanza (FAD)

Nel corso del 2021, alla luce degli strumenti appresi e acquisiti durante i lockdown causati dalla pandemia da COVID 19, è stata creata, all'interno della piattaforma moodle messa a disposizione da CSVnet, una sezione ad hoc per la FAD (formazione a distanza) per i giovani in Servizio Civile e per gli OLP. La **piattaforma FAD** offre, per il CSV di Verona, **16 corsi per i giovani in Servizio Civile e 1 corso per gli OLP, accessibili in qualsiasi momento, per agevolare la fruizione.**



## Dopo il Servizio Civile: volontariato, lavoro, studio

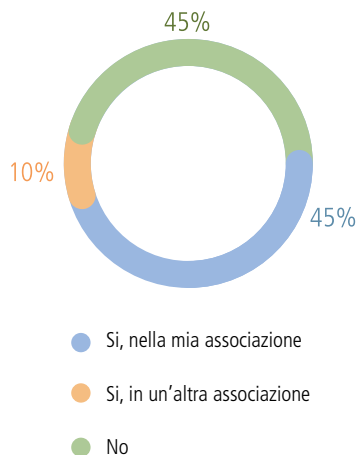
Il Servizio Civile è un percorso che si propone di **“valorizzare l'apprendimento informale e le competenze trasversali acquisite nel volontariato per accrescere l'impiegabilità, la responsabilità sociale e la mobilità”** (fonte: CSVnet – Servizio civile, così le competenze acquisite entrano nel curriculum,

10 febbraio 2021).

A luglio 2021, qualche mese dopo il termine del servizio, un questionario inviato ai giovani che hanno terminato l'esperienza, indaga la loro percezione circa le competenze acquisite. Si sono raccolte informazioni sulle competenze e sulla loro potenziale spendibilità, ma anche sulle modalità con cui i giovani hanno proseguito il loro percorso di vita, una volta terminato l'anno di servizio.

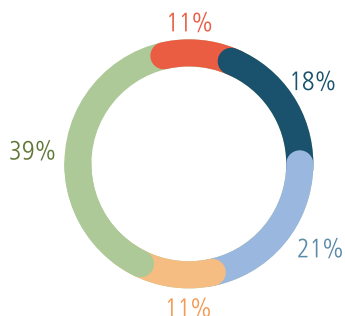
La maggioranza (60,7%) dichiara di aver svolto attività di volontariato prima del Servizio Civile; tra coloro che non avevano mai operato come volontari, il **54,6% dichiara di aver iniziato a fare volontariato dopo il Servizio Civile** (il 45% nel medesimo ente presso cui ha svolto il servizio; il 9,1% presso altre associazioni).

## Hai iniziato a fare volontariato dopo il Servizio Civile?



Molti ex volontari/e (39,3%) dichiarano di aver iniziato a lavorare dopo aver terminato il Servizio Civile, mentre il 10,7% ha iniziato a cercare un lavoro. Il 21,4% si è invece iscritto/a a un corso di studi universitario o professionale.

### Dopo il Servizio Civile cosa hai fatto o farai?

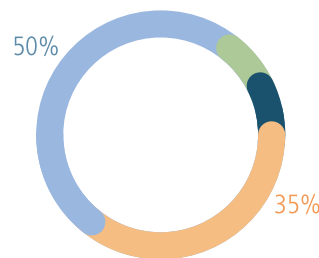


- Mi sono iscritta/o a un corso di studi (Universitario o professionale)
- Ho iniziato a cercare lavoro
- Ho iniziato a lavorare
- Ho preso una pausa
- Altro

Tra le competenze sociali e civiche maturate tramite il Servizio Civile figura anche la percezione della propria **capacità di apportare dei miglioramenti nella società**.

**Dopo un anno di Servizio Civile, il 50% dei volontari e delle volontarie afferma di avere una maggiore fiducia nella comunità e nella possibilità di migliorarla.**

### Dopo il Servizio Civile, come è cambiato il tuo rapporto con le tematiche sociali e con la tua comunità?



- Non è cambiato
- Ho maggiore fiducia nella comunità e nella possibilità di migliorarla
- Ho minore fiducia nella possibilità di migliorare la mia comunità
- Altro

Dalla valutazione del questionario complessivamente, dunque, l'esperienza di Servizio Civile è stata molto soddisfacente per il 60% dei volontari intervistati. **L'89,3% ha consigliato a parenti, amici e conoscenti di intraprendere questo percorso.**

## LE VOCI DEI GIOVANI CHE HANNO FATTO ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE

“ Ciao! Sono Alessandro, da sempre appassionato di natura ed ecologia, attento all'ambiente che mi circonda e a quello che si può fare per preservarlo nel migliore dei modi. Per me il Servizio Civile è in primis un'esperienza di vita, un tuffo nel mondo del Terzo settore dove scoprire l'esistenza di decine di realtà che portano avanti progetti bellissimi a favore della comunità, dove conoscere persone positive, motivate e in grado di ispirarti a dare sempre il massimo. In due parole un'iniezione di energia positiva.

Alessandro



“ Sono Chiara, ho 28 anni e sto cercando la mia strada nella vita. Ho scelto di fare un anno di Servizio Civile perché, una volta terminata l'università e prima di entrare nel mondo del lavoro, pensavo che un'esperienza del genere potesse ulteriormente arricchire il mio bagaglio personale. A metà di questo percorso posso dire che la mia intuizione è stata buona: in questi mesi ho scoperto una nuova realtà presente sul mio territorio che prima non conoscevo (l'associazione la Fraternità), ho incontrato nuovi giovani con grande voglia di fare e ho acquisito nuove competenze. Per me il Servizio Civile è un'esperienza di cittadinanza attiva che ti permette di "fare" tanti piccoli gesti utili per la società in cui vivi mettendo a frutto i tuoi talenti e facendotene acquisire di nuovi!

Chiara



## Lo sportello giustizia di comunità e riparativa

*“La giustizia riparativa permette di riparare non qualche cosa ma di **fare riparazione a qualcuno e scommette sulle persone e le loro capacità positive**”*

M. Bouchard “Breve storia (e filosofia) della giustizia riparativa” - Rivista Questione Giustizia

Dal 2011 il CSV di Verona è impegnato nella promozione e attivazione di percorsi di giustizia riparativa e di comunità e per la **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.

### 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).



*La giustizia riparativa e di comunità può essere contestualizzata all'interno dell'Obiettivo 10 dell'Agenda 2030 dell'Onu, con il target 10.2 che promuove l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro e con il target 10.3 che mira a garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze di risultato, anche attraverso l'eliminazione di leggi, di politiche e di pratiche discriminatorie, e la promozione di adeguate leggi, politiche e azioni in questo senso.*



*L'Obiettivo 16 dell'Agenda 2030 dell'ONU è dedicato alla promozione di società pacifiche ed inclusive ai fini dello sviluppo sostenibile, e si propone inoltre di fornire l'accesso universale alla giustizia, e a costruire istituzioni responsabili ed efficaci a tutti i livelli. Propone inoltre di rafforzare le istituzioni nazionali, anche attraverso la cooperazione internazionale, per costruire maggiore capacità a tutti i livelli, in particolare nei paesi in via di sviluppo, per prevenire la violenza e combattere il terrorismo e la criminalità.*

**Per chi si scopre volontario e non l'avrebbe mai detto: orientamento alle misure di giustizia riparativa e di comunità**

Trovare la chiave di incastro tra chi deve svolgere una misura di giustizia di comunità e dove far svolgere questa misura non è semplice: vuol dire capire la persona, perché e come è arrivata al colloquio di orientamento, capire come si pone nei confronti del volontariato, le sue attitudini, aspettative, ma anche rabbie e dolori. Il volontariato può essere davvero un elemento ristorativo, che crea del benessere alla persona inserita in un percorso alternativo, che la aiuta a raggiungere una diversa consapevolezza, in un processo trasformativo, e ad assumersi la responsabilità di quanto accaduto.

## ORIENTAMENTO ALLE MISURE DI GIUSTIZIA RIPARATIVA



**143 orientamenti** per persone che devono svolgere le misure



**5 nuove accoglienze presso il CSV di Verona**



**232 ore di servizio prestate da 3 persone accolte** (le altre 2 iniziano il servizio nel 2022)



## UNA VOLONTARIA AL CSV DI VERONA

*“Temevo di essere giudicata perché alla fine ero lì a fare LA MIA MAP.. “Che cavolo avrà combinato questa???”... Ma non è andata così... tutt'altro!*

*Sono stata accolta da tutti con rispetto e volenterosi di aiutarmi a fare questo percorso riparativo con serenità, facendomi sentire già dal primo giorno una persona che sta rimediando.*

*Ho provato e sentito una realtà positiva, al CSV si lavora con tantissimi enti di volontariato e io onestamente non li conoscevo tutti, se non quelli più nominati. Se una persona ha voglia di fare volontariato ce n'è per tutti i gusti.*

*Nelle ore che ho svolto mi hanno coinvolta nel lavoro come “una di loro” e questa è una cosa bella perché non mi sembrava di essere lì solo per scontare le mie ore e far passare il tempo.*

*Mi hanno spiegato fin da subito cos'è il CSV, di cosa si occupa e come se ne occupa, ho fatto un po' di tutto con quasi tutti i colleghi e ognuno di loro è sempre stato disponibile a spiegarmi cosa fare e perché era da fare, così da capire il senso di quello che stavo facendo.*

**RIPARTENZA: DIREZIONE LIBERTÀ - Interventi per l'inclusione sociale attiva di persone in esecuzione penale**

Un progetto finanziato dal bando della Regione Veneto **"Re-Start Misure per la cittadinanza attiva e l'inclusione"** (DGR n. 738/2020) con capofila la cooperativa sociale Il Samaritano, in rete con La Fraternità, Cooperativa sociale Milonga, Cooperativa L'Albero, Terra dei Popoli, Patronato ACLI, Centro Missionario Diocesano e CSV di Verona. Utilizzando le competenze in counseling filosofico di un operatore e di consulenti, il **CSV di Verona ha accompagnato persone inserite in percorsi di messa alla prova e lavoro di pubblica utilità in incontri di gruppo, sui temi della giustizia riparativa, la responsabilità, il debito e la disponibilità, e con colloqui individuali.**



Da marzo a dicembre 2021 il CSV ha potuto coinvolgere **15 persone in misura di giustizia di comunità** in:

- **8 incontri di gruppo** per totali 28 ore
- **10 percorsi di accompagnamento e riflessione individuali per 12 ore ciascuno**

Molto soddisfatti i partecipanti ai percorsi: 11 su 15 non erano mai stati coinvolti in attività formative nell'ambito di progetti di giustizia di comunità e le valutazioni dell'utilità e di arricchimento personale sono molto alte per la maggior parte dei partecipanti.

**Che cosa ne è scaturito in termini di impatto?**

11 persone su 11 affermano di dedicare più tempo alle altre persone; 6 persone su 11 affermano di essere diventati volontari di un'associazione; 9 persone su 11 ritengono di aver modificato o rivalutato la propria percezione in riferimento al "reato in relazione alla sua esperienza specifica"; 10 su 11 ritengono di aver modificato o rivalutato la propria percezione in riferimento ai "concetti di colpa e di responsabilità legati alle azioni commesse".

## Cosa il progetto Re-start ha voluto dire per me

Il progetto Re-start del CSV di Verona è stato un elemento qualificante del mio percorso: ho potuto capire dove ero finito, cosa dovessi aspettarmi, come avrei dovuto svolgere il mio servizio e, soprattutto, capire il perché. Insomma, la partecipazione a questo progetto è stata indispensabile per darmi quella giusta consapevolezza e aprirmi la mente nel vivere l'esperienza senza il peso che fino ad allora mi ero portato dentro, un peso che era anche rabbia. Quella rabbia si è trasformata in voglia di mettermi in gioco nell'associazione dove svolgo la mia attività, di vivere le relazioni con le persone che ho incontrato con un'apertura che non avrei mai pensato di poter avere e, soprattutto, senza giudizio e con la voglia di capire le storie che ci sono dietro ad ogni persona che incontro. Quella rabbia si

è trasformata in voglia di lasciare un segno positivo del mio passaggio in associazione: abbiamo realizzato una legnaia, abbiamo sistemato dei locali dove le persone si cambiano e sono ancora molte le idee che ho per dare un contributo concreto. Quella rabbia si è trasformata anche in divertimento, perché quando vado in associazione mi diverto davvero: il rispetto, l'assenza di giudizio, il ritagliarsi i tempi giusti adatti a te e alle tue necessità/capacità, la comunicazione così semplice e senza sottintesi sono tutti elementi che rendono le mie ore passate in associazione un "tempo facile" e divertente grazie anche allo scambio con le altre persone che sono presenti assieme a me e che provengono dalle situazioni più disparate (servizi sociali, inserimento lavorativo, percorsi penali, ...).

## Il kintsugi della giustizia riparativa

Negli incontri di gruppo si parlava, in particolare, di giustizia riparativa. Concetto di non immediata comprensione, ma affascinante. In particolare nel mio caso non percepivo fino in fondo la gravità di quanto accaduto, ma solo quello che per me era una pena troppo rigorosa: "non ho fatto male a nessuno" era ciò che inizialmente pensavo. Eppure, anche grazie a questi incontri, ho capito il valore che può portare sia al reo che alla vittima (eventuale) del reato, trasformare la "pena" in qualcosa che ripari anziché limitarsi a castigare chi ha commesso un errore. Psicologicamente ciò dà l'idea di rimediare e non solo di spiare.

Il concetto ricorda quello del kintsugi, parola giapponese che indica l'arte di aggiustare gli oggetti di ceramica con lacche mischiate a polveri di metalli preziosi. Questa immagine ha una forte valenza filosofica perché "riparare" dà l'idea di sistemare quanto di negativo è accaduto o abbiamo commesso. E la riparazione, fatta così, rende l'oggetto ovvero il percorso di guarigione unico e prezioso. Ci insegna quindi che non dobbiamo nascondere le ferite o vergognarcene perché se le ripariamo nel modo giusto ogni cicatrice racconterà chi siamo, da dove veniamo, cosa abbiamo sbagliato e come ne siamo usciti.

## 2021 IN BREVE - AREE DI INTERVENTO

Le attività e i servizi sono organizzati all'interno delle sei aree di intervento del CSV di Verona come codificate dal CTS. Ad esse si aggiungono iniziative speciali e progetti trasversali che riguardano più aree di intervento.

### PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE



**312** orientamenti al volontariato tra giovani ed adulti

**457 giovani** informati sulle opportunità di volontariato all'estero

I **progetti**: STACCO, 6to6 dell'associazione culturale Interzona, il supporto al Comune di Bosco Chiesanuova in un progetto di Fondazione Cariverona sull'intergenerazionalità

### FORMAZIONE



#### "Scuola permanente del Volontariato"

Nel 2021:

- **29 corsi** (5 in presenza, 24 on-line)
- **86 ore di formazione**
- **488 iscritti**

### CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO



• **689 consulenze** erogate

• **155 partecipanti ai 16 incontri** (2 in presenza e 14 webinar) **rivolti alla cittadinanza di orientamento alle forme associative**

**350 ODV e 150 APS** accompagnate alla **"migrazione" verso il RUNTS** attraverso la piattaforma della Regione Veneto

### INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE



**67 notizie e informazioni dalle associazioni veronesi** e dal Terzo settore in generale o di rilevanza per il Terzo settore, elaborate e pubblicate nel sito

**25 consulenze** in supporto alle associazioni coinvolte nella co-progettazione **Cercasi Umani**

**10 altre consulenze in area comunicazione**

### RICERCA E DOCUMENTAZIONE



Vari approfondimenti attraverso attività di ricerca, attraverso collaborazioni con Università ed enti di ricerca, con focus su:

**COVID-19 e impatto su associazioni e volontariato, comunicazione e comunicazione sociale, scenari di futuro per il volontariato**, valutazioni d'impatto

### SUPPORTO TECNICO - LOGISTICO



**20 ETS** sperimentano **VeryFico, il gestionale per corretta archiviazione dei documenti associativi e della contabilità** per gli ETS, proposto da CSVnet



## 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. I dati anagrafici associativi sono stati aggiornati nel corso del 2019 attraverso un percorso dedicato che è stato poi integrato nella prassi operativa del CSV: attraverso l'area riservata con accesso dal sito internet del CSV gli ETS possono auto-aggiornare costantemente i loro dati associativi.

Nel 2021, grazie al lavoro legato alla campagna di promozione del volontariato Cercasi Umani, si è lavorato sulla capacità degli ETS di profilare in modo preciso ed attrattivo le loro ricerche volontari. Il portale è stato così arricchito di una sezione dedicata alle ricerche nuovi volontari, con i primi 95 annunci di ricerca volontari.

Al portale nel 2021 si aggiungono:

- **92 orientamenti al volontariato giovanile**
- **130 orientamenti al volontariato adulto con contatto diretto e 190 via mail per la campagna Cercasi Umani**

PIÙ DI DIMPUGNA	CULTURE DIVERSE	VEDI SOLIDARIETÀ
CULTURE DIVERSE	AMBIENTE LAVORO	POLITICHE
CERCA LAVORO	ALLENATE LAVORO	ARTISTICA PENSIERANA
CERCA TECNOLOGICI	MILIO WEB	ARTISTICA RIFORMA
CITIZINE DI LAVORO	NARRAZIONE PIAZZA	ANNO PER ITALIA
MILIO DIPARTIMENTI	DEPRESSIONE DIPARTIMENTI	ESPERIENZE BEVUTE

## Ti mando a quel paese! Volontariato giovanile all'estero

Tra le progettualità che avevano risentito di più dell'emergenza pandemica c'erano le esperienze di volontariato all'estero; nel corso del 2021 sono tornati ad aumentare i giovani interessati a queste opportunità e si sono potuti organizzare alcuni momenti informativi, anche in partenariato con il master sull'internazionalizzazione del Comitato provinciale per l'Orientamento Scolastico e Professionale Verona - COSP Verona.



**457 giovani** ci hanno contattati, hanno ricevuto informazioni, hanno partecipato ai corsi



**4 incontri di informazione e formazione** sulle opportunità di volontariato all'estero (Servizio Volontario Europeo e Corpo Europeo di Solidarietà)



**1 corso in FAD** (formazione a distanza) per fornire informazione sempre disponibile alla visualizzazione facendone richiesta al CSV



**18 ore** tra formazione, informazione e incontri individuali.

## Scuola e volontariato

A maggio 2021 è stato realizzato un incontro online rivolto 100 studenti delle classi quinte dell'Istituto di San Micheli di Verona. Nel corso dell'incontro sono state presentate le opportunità di volontariato (Servizio Civile, volontariato classico ed europeo) rivolte ai giovani che stanno finendo il loro percorso di studi alle scuole superiori.



## "Cercasi Umani", in aula con i giovani

Le immagini e i messaggi della campagna di promozione del volontariato del CSV sono diventati a maggio 2021 lo spunto per una classe di scuola media del veronese per riflettere su volontariato e cittadinanza attiva partendo dalle emozioni dei ragazzi, producendo musiche e video, con l'accompagnamento dell'insegnante di musica.

Inoltre, i materiali della campagna diventano oggetto di laboratori per l'orientamento e la motivazione di allievi delle ultime classi di alcuni istituti professionali della provincia: 12 laboratori di 10 ore ciascuno, in altrettante classi, coinvolgendo oltre 200 giovani. Le cartoline della campagna vengono pescate dai ragazzi al termine delle attività per lasciare loro qualcosa di molto pratico e per rielaborare quanto affrontato. Il professore, che ha avuto l'idea vedendo i manifesti della campagna e contattato il CSV per poterla realizzare, ha così l'opportunità di parlare anche di volontariato in senso lato, di cittadinanza attiva. Ed è stata un'occasione per ciascuno di rispecchiarsi e di ripensare ai vari sentimenti, anche discordanti, emersi durante il laboratorio.

## La promozione del dono e della cultura della solidarietà

### Un dono per tutti – fai fiorire la solidarietà

I ciclamini venduti a dicembre dal Garden Floridea hanno sostenuto il progetto di trasporto sociale STACCO del CSV di Verona e la campagna “**Fai girare le ruote**” con un assegno di mille Euro per il volontariato veronese. Per il decimo anno consecutivo il vivaio scaligero ha deciso di sostenere il CSV di Verona con una campagna di raccolta fondi: durante il periodo natalizio, per ogni pianta di ciclamino venduta nel corner del garden, 1 Euro è stato destinato a sostenere il trasporto sociale. Al termine dell’iniziativa Floridea ha raddoppiato il contributo complessivo, moltiplicando la solidarietà. Un’iniezione di stima nei confronti di tutti quei veronesi che donano, ogni giorno, gratuitamente, il loro tempo.



## 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 iniziative innovative, 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. Trattasi spesso di attività finanziate con fondi extra-FUN.



### STACCO Verona - il volontariato impegnato nel trasporto sociale in provincia di Verona

“STACCO Verona”, il servizio di trasporto e accompagnamento viene erogato da oltre dieci anni a persone in stato di fragilità e di esclusione sociale. 22 associazioni in rete, coordinate e monitorate dalla Federazione del Volontariato di Verona ODV operano attraverso volontari che realizzano servizi di trasporto sociale in buona parte della provincia di Verona. Scopo del progetto è migliorare la qualità della vita delle persone, favorendone la mobilità per il raggiungimento dei luoghi ove poter esercitare la propria integrazione non solo sociale, ma anche personale. Nel 2021 è stata lanciata la campagna “Fai girare le ruote” per sostenere i costi vivi di gestione del parco mezzi utilizzati

nell'erogazione del servizio STACCO e per la ricerca di nuovi volontari per il servizio.

Regione del Veneto, che co-finanzia il progetto, ha confermato il contributo al progetto per il periodo novembre 2021 – ottobre 2022.

### I "numeri" del 2021:

- 22 associazioni coinvolte;
- 290 circa i volontari tra autisti, telefonisti, coordinatori;
- 6.200 persone trasportate;
- 15.916 servizi effettuati
- 540.063 chilometri percorsi;
- 72 automezzi disponibili di cui circa un terzo attrezzati con pedana per disabilità.



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

"Ci sto? Affare fatica!" è un progetto finanziato da Fondazione Cariverona, al suo terzo anno di realizzazione, con capofila la cooperativa sociale Adelante di Bassano e una rete di partner sulla provincia di Verona.

L'iniziativa intende far **recuperare il prezioso contributo educativo e formativo dell'impegno, in particolare di quello manuale a minori e adolescenti valorizzando al meglio il tempo estivo**, un tempo critico, spesso vuoto di esperienze e perciò di significato. Il progetto propone **attività concrete di volontariato, cittadinanza attiva e cura dei beni comuni**.

Il CSV di Verona ha **formato i tutor** che hanno gestito e animato i gruppi di adolescenti durante la settimana di volontariato nei diversi "cantieri di cura del bene comune".

La formazione è stata centrata sui temi della leadership, comunicazione, team-building, empatia, prevenzione e sicurezza.

Le squadre sono state impegnate in attività di manutenzione dei parchi gioco, impernatura e tinteggiatura di gioiste, staccionate, censimento degli alberi dei

parchi cittadini; luoghi rigorosamente all'aperto per rispettare le misure anti-COVID vigenti. Il progetto è implementato sulle province di Verona, Bassano, Vicenza e nella regione Marche.

- **4 corsi realizzati con 20 ore di formazione;**
- **21 tutor** – i ragazzi dai 20 ai 30 anni che hanno animato gli adolescenti;
- **445 adolescenti** dai 14 ai 19 anni divisi in 46 squadre che si sono occupate di micro-rigenerazione di beni comuni;
- **9.845 ore di cura** – ore dedicate dai tutor e dagli adolescenti alla “cura dei beni comuni”



## L'ESPERIENZA DI UN GIOVANE E UNA MAMMA ALL'INTERNO DI "CI STO? AFFARE FATICA!"

Il progetto è stato molto bello grazie al fatto che si lavorava con coetanei e i supervisori erano comunque giovani, si vedeva che avevano voglia di attivarsi per realizzare questa attività. Poi è stato bello anche lavorare per migliorare e sistemare un luogo pubblico, quindi lavorare per la società in generale.

**Leonardo**

Progetti come Ci sto Affare Fatica li trovo importanti principalmente per due ragioni: creano delle opportunità di attivazione e impegno per ragazzi in una fascia d'età, 14-17, che è ben poco considerata nei carnet di proposte ordinarie, ma che, invece, necessita di molta attenzione e capacità di creare attività coinvolgenti.

Inoltre, attivare i ragazzi nella cura del bene comune li sprona ad accorgersi di ciò che li circonda, di godere del risultato del loro "lavoro di squadra", di testare con mano che la bellezza dei luoghi dipende dall'impegno di tutti. E ciò che si conferma è che i ragazzi hanno voglia di fare, di mettersi in gioco, di stare insieme dando a noi adulti delle belle lezioni di vita!

**Irene**

## *SixToSix – un progetto di immaginazione urbana a Verona*

Finanziato dalla Fondazione Cariverona con capofila l'Associazione Interzona, **"SixToSix - Zona Artistica Itinerante"** è un progetto di immaginazione urbana che ha voluto indagare il rapporto tra territorio, arti e spazio pubblico a Verona dando inizio a un processo di rigenerazione della zona industriale della città, la ZAI, con l'obiettivo di valorizzare e sviluppare il territorio attraverso l'arte e la cultura.

Il **Festival** conclusivo del progetto si è svolto il **10 luglio 2021** e ha permesso di vivere in modo alternativo la ZAI nell'arco di dodici ore notturne (dalle 18 alle 6) attraverso quattro installazioni fisse, performance innovative, sei opere sonore, dieci opere video, una serie di interventi di una ventina di artisti e l'esposizione degli esiti dei laboratori creativi.



Il CSV, come partner di progetto, ha sostenuto in particolare attività formative per la rete dei partner di progetto, come il **corso sul "Corporate Fundrai-**

**ing"** svoltosi a gennaio 2021 e il **"Laboratorio di co-progettazione sulla comunicazione strategica"** svoltosi tra gennaio e febbraio 2021, entrambi utili ad accrescere competenze dei partner di progetto e a sviluppare attività di pianificazione condivisa per il Festival.

## *SCI School Context Internegerational - la messa a sistema di attori e servizi con il Comune di Bosco Chiesanuova*

Una collaborazione tra un Comune e gli attori del territorio per **mettere a sistema i servizi, per valorizzare le risorse presenti sul territorio e provenienti da istituzioni, Terzo settore e mondo profit, per far emergere e trovare risposte alle solitudini e le fragilità della popolazione anziana e delle famiglie.**

Il CSV di Verona nel partenariato di questo progetto, anch'esso finanziato dalla Fondazione Cariverona, anima attività relative all'attivazione del volontariato d'impresa e della responsabilità sociale d'impresa sul territorio e alla capacitazione degli attori istituzionali e della rete.

## *La gestione delle eccedenze alimentari post pandemia*

A seguito della pandemia, molte associazioni hanno diversificato le loro attività, trovandosi a gestire un'emergenza sulla distribuzione dei beni alimentari.

Il CSV ha creato una sinergia tra **8** ETS che hanno collaborato con scambi di eccedenze alimentari: le associazioni si sono incontrate tramite il CSV per **75** volte.

## 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 2020 è stato l'anno in cui la "Scuola permanente del volontariato" ha dovuto necessariamente erogare tutta la sua formazione in modalità online. Nel **2021 24 corsi sui 29 in programma sono stati ancora erogati on-line**. Volevamo optare per una modalità in cui si potessero alternare corsi in presenza, per soddisfare il desiderio e la necessità di socialità dopo un anno di restrizioni, con alcuni online, modalità che presenta vantaggi sia per facilità di fruizione sia per il notevole risparmio di tempo e tensione dedicati agli spostamenti per raggiungere la sede del corso. La pandemia ha tuttavia deciso per tutti, riducendo il numero dei corsi in presenza. Il 96% dei corsisti anche quest'anno confermano che la formazione online è accessibile e funzionale; dato ancora più significativo visto che il 53% dei partecipanti frequenta dalle due alle dieci formazioni all'anno.

Nel 2021 abbiamo portato in aula il tema **dell'Agenda dell'ONU sugli obiettivi 2030**, per sensibiliz-

zare le associazioni ai temi dello sviluppo sostenibile. Un'attenzione particolare è stata anche dedicata alla transizione delle associazioni verso il **nascente Registro Unico Nazionale del Terzo Settore**. Si è mantenuto il focus avviato nel 2020, sulle tematiche legate alla **raccolta fondi**, strategico per dare nuovo ossigeno alle associazioni dopo l'arresto delle attività causato dalla pandemia. Abbiamo poi lavorato sulla **digitalizzazione**, parlando di aspetti metodologici e legali delle riunioni telematiche e di colloqui di selezione online.

## UN ANNO DI FORMAZIONE



**29 corsi**



5 in presenza



24 online



**86 ore di formazione**



**488 iscritti**



più del 60% donne



**Quasi il 78% sono volontari di ODV**



13% cittadini ed altri enti



9% di APS

## Gli elementi di contesto per il buon operare associativo

Oltre ai temi legati alla trasformazione digitale del Terzo settore e al quadro di principi e orientamenti all'interno del quale operare con gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 si è parlato di:

- **giustizia riparativa e di comunità**, con l'obiettivo di far conoscere e gestire le principali misure e di incentivare buone pratiche nella gestione delle persone, cogliendo la possibilità di fidelizzarle all'associazione come nuovi volontari;
- **leadership**, per aiutare i volontari che hanno un ruolo gestionale/dirigenziale a gestire in modo appropriato la responsabilità del comando;
- **il modello dei temperamenti umani** proponendo le "chiavi" per identificare il proprio temperamento e quello dei nostri interlocutori per padroneggiare uno strumento utile nel migliorare la relazione e la gestione dei gruppi;
- lo strumento delle **mappe mentali**, disegni auto-prodotti utili per illustrare idee e organizzare i pensieri;
- **l'impronta sociale** per accompagnare le associazioni impegnate in azioni sociali ad avvicinarsi alla misurazione dell'impatto, come da stimolo della riforma del Terzo settore;
- **l'utilizzo dei social** per incentivarne l'uso consapevole e mirato.

### FOCUS sulla raccolta fondi

Cinque laboratori con suggerimenti pratici su esperienze e strumenti di raccolta fondi portati in aula di-

rettamente dai partecipanti.

L'obiettivo è stato quello di **incentivare le associazioni all'utilizzo del fundraising come supporto alla ripresa post pandemia**.

Nello specifico si è parlato di: campagne per il 5x1000, come non farsi scappare i propri donatori, come scrivere una lettera per chiedere una donazione, l'importanza e come ringraziare i donatori, come preparare la campagna di Natale.

### Gestione associazione – vecchi e nuovi adempimenti amministrativi e RUNTS

I corsi hanno introdotto i temi dei **nuovi modelli di bilancio per gli ETS; di bilancio sociale; di assicurazioni obbligatorie e facoltative per le associazioni; di adempimenti relativi a sicurezza; privacy; eventi e responsabilità degli aspetti gestionali dell'associazione, oneri gestionali e amministrativi**.

Un percorso di accompagnamento specifico attraverso una serie di momenti formativi e di confronto è stato avviato rispetto alla tempistica e alla procedura per **isciversi nel RUNTS**.

Con laboratori pratici e operativi si sono orientati i volontari alle differenti situazioni dettate dalle diverse tipologie di ente.

Questo focus sarà mantenuto anche nel 2022 proponendo un **incontro mensile** su questo tema.

### Sei rimasto soddisfatto della formazione:

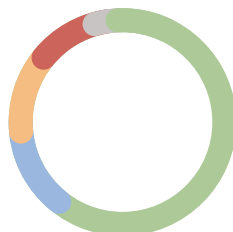
 molto,  abbastanza



# LA VALUTAZIONE DEI PARTECIPANTI ALLA FORMAZIONE

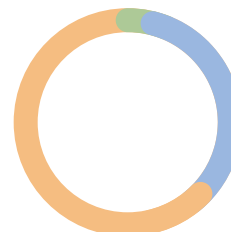
## Come è venuto a conoscenza dei corsi del CSV

- \* Newsletter CSV 61%
- \* Sito internet CSV 13%
- \* Contatto dei dirigenti 12%
- \* Informazioni presso CSV 10%
- \* Altro 4%



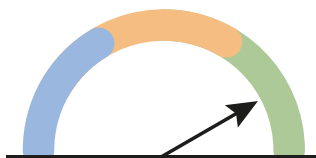
## Perché ha deciso di frequentare il corso

- \* Bisogno personale 6%
- \* Bisogno dell'organizzazione 33%
- \* Bisogno sia personale sia dell'organizzazione 61%



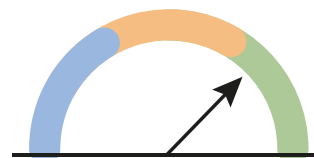
## Valutazione del formatore

- \* Sufficiente 0%
- \* Buona 19%
- \* Ottima 81%



## Valutazione del corso

- \* Sufficiente 6%
- \* Buono 36%
- \* Ottimo 58%



Il corso è:

Poco ●

Abbastanza ●

Molto ●

## Adeguate alle esigenze



## Ha modificato l'atteggiamento rispetto ai temi trattati



## Applicabile alla realtà dell'associazione



## Ha fornito utili strumenti metodologici



\*Dati ricavati da 289 questionari compilati

## PROSEGUE LA VERIFICA DELL'IMPATTO DELLA FORMAZIONE ON-LINE

Il 96% dei rispondenti valuta la formazione on-line come accessibile e funzionale.

Chi ha risposto al questionario e ha partecipato alla formazione online ha risparmiato:



**258** ore per gli spostamenti  
(media a persona 53 minuti)

**17.075** Chilometri  
(media a persona 59 km)



**2.972** euro di costi di spostamento  
(media a persona 10.30 euro)



### LA PAROLA AI VOLONTARI



*Docenti preparati ed affidabili: le cose che più ho apprezzato nel partecipare ai corsi organizzati, in presenza o con webinar, dal CSV di Verona. Attraverso la formazione ho sempre potuto portare all'interno delle associazioni di volontariato di cui sono socio, utili e sovente indispensabili indicazioni e idee che, sia pure con piccole o grandi difficoltà nella loro condivisione e messa a terra da parte dei direttivi, hanno portato maggiore conoscenza delle norme, leggi e indicazioni organizzative per la gestione associativa.*

*Utile durante i corsi in presenza il coinvolgimento dei corsisti: la possibilità di scambiarsi informazioni su criticità e su soluzioni adottate dalle associazioni. Questo è anche una spinta alla partecipazione in rete e una più approfondita conoscenza del Terzo settore.*



**Mario Mala**

Volontario nelle associazioni:

**Il sorriso arriva subito**

**Recupero della dignità umana (RE.DI.UM)**

**AOI - Mutilati della voce - Testa/Collo**

## LA PAROLA AI VOLONTARI

Da una decina d'anni l'Associazione Forneletti - Impegno e Solidarietà, si rivolge al CSV di Verona come riferimento di informazione e consulenza su adempimenti di carattere amministrativo e giuridico dentro i quali dobbiamo operare per realizzare le nostre finalità. Di particolare efficacia si è rivelato, per la nostra associazione, il percorso formativo di approfondimento in questi ultimi tre anni, in funzione dell'iscrizione nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

Pur avendo dovuto frequentare on line in questi anni, causa pandemia, non è venuta meno la qualità della proposta formativa del CSV e nemmeno la comprensione della materia, peraltro non semplice considerate le novità introdotte dalla Riforma del Terzo Settore. Grazie quindi alla competenza e professionalità degli operatori impegnati sia nell'ambito della formazione che della consulenza anche per la loro attenzione particolare al verificare sempre il livello di comprensione dei partecipanti.

**Giuseppe  
Associazione Forneletti  
- Impegno e Solidarietà**

## 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.**



## *“Che associazione siamo?”: c'è voglia di capire meglio cos'è un ente del Terzo settore*

Nel corso del 2021 aumenta ancora la partecipazione e l'interesse per gli incontri di prima consulenza per i cittadini interessati a costituire un'associazione e a capirne bene il funzionamento e le differenze tra diverse tipologie associative. Negli ultimi anni, oltre che utile supporto per chi vuole costituire un'associazione sono diventati una sorta di “ripasso” delle associazioni sullo stato della Riforma e su come riorganizzarsi di conseguenza. Rilevato anche in pieno anno di pandemia, l'aumento della partecipazione per il 2021 vede un aumento tra i partecipanti di gruppi per la riqualificazione di spazi inutilizzati e di associazioni culturali o ricreative (cori, bande, teatrali).



**Che associazione siamo? Andamento della partecipazione agli accompagnamenti alla costituzione di ETS negli ultimi anni**

## **“CHE ASSOCIAZIONE SIAMO?”**



**155 partecipanti ai 16 incontri**

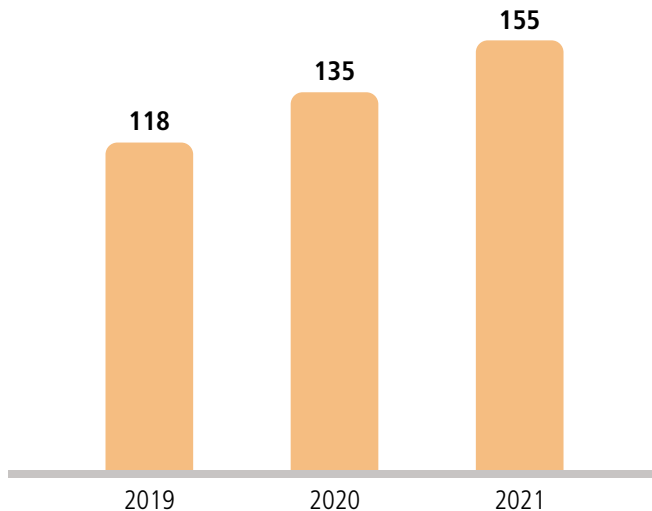


**2 in presenza**



**14 webinar**

rivolti alla cittadinanza, su orientamento alle forme associative e aggiornamento rispetto alle novità introdotte dalla Riforma del Terzo Settore.



## LA NASCITA DI UN BANCO DI COMUNITÀ DI QUARTIERE

La consulenza alla Cooperativa CAUTO per l'azione del progetto europeo STEPS (Shared Time Enhances People Solidarity) a Verona ha coinvolto diversi servizi di CSV.

Il progetto STEPS ha puntato sull'attivazione della cittadinanza per la realizzazione di un modello di Banco di Comunità® di quartiere, per un'economia di condivisione e reciprocità.

I promotori del Banco di Comunità® hanno partecipato agli incontri orientativi per la costituzione di nuove associazioni, una consulenza in modalità di video-call dedicata, vista la specificità dell'idea di partenza, e infine la produzione di un vademecum che esaminasse quali forme giuridiche fossero più adatte alla finalità, arricchito di alternative nella gestione e formulari costitutivi.

La collaborazione si è conclusa con la partecipazione di CSV alla inaugurazione del Banco di Comunità®.

TABELLA CONVERSIONE FIL	
MISURAZIONE FIL IN EQUIVALENZA	MISURAZIONE EQUIVALENZA IN FIL
1 ORA	1 BICI
50 CHI	2 KG
2 Kg	5 Kg
	SCAMBIO RECIPROCO

A Marzo 2021 abbiamo partecipato a un corso del CSV intitolato "Orientamento alle forme associative". In maniera chiara, esaustiva e accessibile, CSV ha presentato il panorama delle forme giuridiche del Terzo settore, l'iter costitutivo e i passaggi burocratici richiesti per ciascun percorso.

Nella stessa serata è stata inoltre presentata la Riforma del Terzo Settore e gli adempimenti previsti. A fronte della necessità di orientarci alla creazione di un ente giuridico che accogliesse il servizio "Banco di Comunità®" di CAUTO per il progetto STEPS a Verona, CSV ha elaborato un vademecum orientativo riassumendo le potenzialità e le criticità relative a ogni forma associativa identificata come più vicina al nostro oggetto sociale.

Inoltre ci sono stati forniti modelli di atto costitutivo e statuto ad hoc per singola forma giuridica.

Questa consulenza è stata precisa, dettagliata e di grande aiuto vista la massima disponibilità dell'ente all'ascolto e orientamento.



## Consulenze e accompagnamenti

Nel corso del 2021, vista l'importante mole di modifiche normative e adeguamenti per i quali gli EST hanno dovuto attrezzarsi (attivazione del RUNTS, modifica dei modelli di bilancio ecc.), la scelta del CSV di Verona è stata di fornire il più possibile **accompagnamenti di gruppo**, attraverso workshop dedicati alle tematiche più complesse. Si trovano rendicontati nell'area Formazione di questo documento.

Sono comunque aumentati i numeri complessivi delle **consulenze individuali** di tipo amministrativo, giuridico e fiscale, di quest'anno, passando da 605 nel 2020 a **689 nel 2021**<sup>1</sup>. Rendicontati separatamente sono anche gli accompagnamenti alla "migrazione" al RUNTS, attraverso la piattaforma della Regione Veneto.

<sup>1</sup> Il Bilancio Sociale 2020 riportava un totale di 860 consulenze, di cui però 255 relative alla gestione di progetti di Servizio Civile, quest'anno rendicontati nel capitolo dedicato di questo documento.

### CANALI DI CONSULENZA



381 Email



190 Telefono



36 Multicanale



(email+telefono+videochiamata)



28 Incontri



4 Audiovideo

### CONSULENZE DI AMBITO AMMINISTRATIVO, CONTABILE, FISCALE

Amministrazione e contabilità

86

5x1000

41

Temi fiscali

25

### CONSULENZE DI AMBITO LEGALE

Civilistiche

200

Iscrizione e rinnovi ai registri

64

Riforma del Terzo Settore

61

Modifiche statuti

49

Costituzione di associazione e forma giuridica

44

Assicurazioni

25

Privacy

16

Personalità giuridica

1

### ALTRE CONSULENZE

Progettazione per bandi

3

Sportello fundraising

4

## Anna Maria, associazione “Ci Siamo Noi”

L'associazione Ci Siamo Noi ODV ha ricevuto un premio dal comune di San Martino Buon Albergo per la sua attività svolta tra il 2020 e il 2021, in particolare durante l'emergenza sanitaria, e ha deciso di ringraziare il CSV pubblicamente per il sostegno ricevuto.



*Il vostro sostegno per la nostra associazione e in particolare per me è sempre molto importante. Ricordo benissimo quanto siete stati presenti nel darci indicazioni durante l'emergenza: non sapevamo come muoverci nel fare le spese alle famiglie che il nostro comune ci indicava, ma al CSV ci avete indicato come fare. Un altro grande aiuto sono stati i kit igienizzanti che ci avete fornito, molto apprezzarti dai volontari.*

*Importante è stato anche il supporto per poter entrare nel RUNTS.*

*Poi il corso che avete fatto sulla sicurezza dei volontari quando si muovono con le auto dell'associazione, anche questo molto interessante e gradito. E comunque tutti i vostri consigli sono molto utili per muoversi in questo mondo, perché è bello il volontariato, ma è impegnativo farlo bene e il CSV è uno strumento insostituibile.*

*Grazie mille a tutti voi. Un abbraccio. Con affetto.*

**Presidente Anna Maria Damasconi**



## La “migrazione” dai registri regionali al Registro Unico Nazionale del Terzo settore

Attività realizzata grazie alla sottoscrizione di una **convenzione con la Regione Veneto**, ha permesso al CSV di Verona di affiancare gli uffici regionali nella gestione della “migrazione” dei dati associativi di ODV e APS dai registri regionali verso il RUNTS. Il compito era legato ad agire “come facilitatori nella comunicazione informativa alle associazioni, nel processo di registrazione mediante il caricamento di dati e documenti e nell’aiuto diretto e concreto per l’utilizzo della piattaforma a quelle associazioni prive di significativa organizzazione e di competenze informatiche, mettendo a disposizione proprie risorse umane, strumentali ed organizzative”.

Nel corso di qualche mese, da marzo a novembre 2021, **le associazioni che hanno aggiornato i loro dati associativi in piattaforma sono passate da 40 tra ODV e APS a 768 di cui: 430 ODV (il 92%**

**di quelle presenti nel Registro regionale ad aprile 2021) e 338 APS (il 90% di quelle presenti nei relativi registri ad aprile 2021).**

Il CSV di Verona ha provveduto ad azioni di comunicazione, formazione, accompagnamento ed ha seguito in dettaglio e individualmente circa 350 ODV e 150 APS.

### *La riattivazione dello "Sportello sicurezza" nell'attività di volontariato*

Nel corso del 2021 si è riaperto il focus sulla consapevolezza e la cultura della sicurezza sul lavoro tra le associazioni: si è creata un'apposita sezione del sito internet del CSV e attivata la collaborazione con consulenti esterni, per fornire informazioni, formazione e consulenze.

- pubblicazione di **1 pagina** informativa e **2 articoli** sul tema della sicurezza nel sito internet e newsletter del CSV;
- **10 ore di sportello sicurezza frontale** per un totale di 8 associazioni, con la presenza di un consulente specializzato.

Da segnalare la collaborazione con il CSV di Napoli che ha pubblicato, e concesso in condivisione, una intera collana di fascicoli informativi sul tema elaborata con INAIL locale.

### *Il "Team Consulenti" di CSVnet*

Il Team Consulenti CSVnet, Associazione Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato, nasce come gruppo di lavoro a fine 2020 con lo scopo di valorizzare, mettere in relazione, razionalizzare e sviluppare le aree consulenze dei CSV locali e di conseguenza poter impattare sull'evoluzione del diritto del Terzo settore. È composto da 6 esperti tra uffici consulenze e professionisti di settore, tra cui Elena D'Alessandro del CSV di Verona. La partecipazione al Team, oltre a favorire scambio di prassi e interpretazione, fornisce un osservatorio privilegiato anche nell'erogazione di consulenze più efficaci e allineate alla normativa nazionale.

Nel corso del 2021:

- **9 incontri;**
- **2 documenti analizzati**, su richiesta del Ministero del Lavoro e Politiche Sociali;
- **5 quesiti a Ministeri;**
- **2 proposte di emendamenti su atti normativi.**



## 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».

Le attività dell'area comunicazione sono state fortemente dedicate nel corso del 2021 al rilascio della campagna Cercasi Umani, alla quale si aggiungono:

- **67 notizie** e informazioni delle associazioni veronesi e dal Terzo Settore in generale o di rilevanza per il Terzo settore, elaborate e pubblicate sul sito;
- **25 consulenze in supporto alle associazioni coinvolte nella co-progettazione Cercasi Umani;**
- **1 consulenza di comunicazione per l'accompagnamento a partecipare alla trasmissione Sei a casa di Telearena;**
- **1 consulenza di comunicazione per l'accompagnamento alla produzione di contenuti per il magazine Verona Fedele;**
- **8 consulenze altre di area comunicazione.**

## Ricerca e documentazione

Art. 63 comma II CTS: «servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere 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.

### Comunicazione e comunicazione sociale – un'indagine dell'Università La Sapienza di Roma con il CSV di Verona

Con un focus su come gli ETS affrontano il tema della **comunicazione e della comunicazione sociale**, tra il 2019 e il 2021 l'**Università La Sapienza di Roma** ha analizzato per il CSV di Verona, attraverso questionari, l'approccio alla comunicazione (interna ed esterna) e alla comunicazione sociale di un campione di circa 30 associazioni coinvolte in un percorso di co-progettazione della campagna Cercasi Umani. La seconda parte della rilevazione realizzata nel 2021 ha permesso di valutare l'impatto del percorso di co-progettazione e della campagna sulle attività di comunicazione e comunicazione sociale degli ETS partecipanti.

Il report conclude, in estrema sintesi, che il **ruolo della comunicazione occupa ancora uno spazio non adeguato nelle organizzazioni oggetto d'indagine, ed è lontana da essere istituzionalizzata nelle organizzazioni del Terzo settore**. Tuttavia, le organizzazioni partecipanti al progetto stanno cominciando a comprendere la centralità della comunicazione. Tutto il report, attraverso la segnalazione di criticità e opportunità, è di ispirazione per riflettere sulle prossime progettualità capacitazione-offerta di servizio a favore delle associazioni.



**“Come comunica il Terzo settore e il volontariato (ai tempi del Covid-19)”, una pubblicazione di Augello, Giacomuzzi, Peruzzi, Lombardi, a cura del CSV di Padova e Rovigo edito dalla Cooperativa Libreria Editrice Università di Padova**

La pubblicazione riporta un'indagine sulle associazioni della provincia di Padova con uno sguardo al Veneto e comprende la ricerca svolta presso il CSV di Verona (che a differenza di quella padovana, per l'analoga parte sul ruolo della comunicazione, si è svolta prima della pandemia).

“ Ne emerge un'indagine che mette in luce le strategie e le azioni messe in atto, i punti di forza ma anche le aspettative, i bisogni e le incertezze delle diverse realtà, in una prospettiva di confronto, evoluzione e integrazione delle stesse. Vuole essere un punto di partenza e uno strumento utile a livello locale e nazionale per sviluppare nuovi percorsi con le organizzazioni non profit sul senso profondo che la comunicazione sociale riveste oggi. Tutt'altro che rilegata ad una comunicazione monodirezionale e autoreferenziale,

la comunicazione sociale ha infatti una delle principali ragioni d'essere nella spinta al cambiamento. Un cambiamento profondo che ha a che fare con convinzioni, pregiudizi, percezioni e pertanto è un cambiamento né semplice, né immediato [...] Crediamo pertanto che la strada da percorrere, per superare il senso di inferiorità delle organizzazioni non profit in tema di comunicazione, la difficoltà di “bucare” la notizia nella comunicazione di massa e le ristrettezze economiche, sia quello di accompagnare le associazioni a fare quello che sanno fare meglio, cioè coinvolgere le comunità attraverso un percorso dal basso. Questo processo di partecipazione, infatti, può permettere di lavorare sulla produzione condivisa e partecipata di contenuti, processi e prodotti comunicativi utili a piccoli cambiamenti, ma profondi e condivisi che possono portare ad una maggiore amplificazione dei contenuti stessi. Ecco pertanto che impegnarsi sul tema della comunicazione significa anche lavorare su processi si sviluppo di comunità.

**Emanuele Alecci**  
Presidente CSV Padova e Rovigo

## ***“Emergenza COVID-19 e volontariato veronese: impatto e resilienza”. La rilevazione 2021 a un anno dall’inizio della pandemia***

Nella primavera 2020, in piena pandemia, si lavora con **Economics Living Lab**, spin-off dell’Università di Verona e partner di ricerca del CSV, alla realizzazione di uno studio sull’impatto dell’emergenza COVID-19 sul mondo del volontariato veronese, a breve e lungo termine. Si predilige l’utilizzo di tecniche miste, attraverso l’invito alla compilazione di un questionario da parte dei responsabili delle associazioni, cui segue un’indagine qualitativa più approfondita attraverso una trentina di interviste semi-strutturate realizzate dagli operatori del CSV alle associazioni, con la supervisione di ELL. Alla chiusura dell’indagine si sono raccolti i contributi di 171 organizzazioni. **L’indagine viene ripetuta nel maggio-giugno del 2021, con 89 questionari raccolti, per valutare l’impatto nel lungo termine della pandemia sulle associazioni e la loro resilienza.**

Dai questionari della prima fase si rileva che «Secondo le organizzazioni il CSV potrebbe essere d’aiuto in questa fase di emergenza e post-emergenza principalmente con la formazione sulla normativa del Terzo settore (18%), con la consulenza sulla sicurezza e la tutela dei volontari nelle situazioni di emergenza (14%), con il supporto nella raccolta fondi (12%), con la diffusione di notizie e appelli attraverso sito web, social network, newsletter (10%).»

Nella fase di uscita dalla pandemia, la quasi totalità delle organizzazioni (97%) ha dichiarato che il supporto da parte di CSV Verona in questa fase è essen-

ziale. Il primo bisogno espresso è diverso rispetto a quello rilevato nella prima indagine dove vi erano le necessità primarie di apprendere a utilizzare strumenti digitali di comunicazione di gruppo a distanza e di ottenere chiarimenti sui DPCM. **Ora la necessità principale è quella di promuovere iniziative degli ETS sui canali di comunicazione del CSV, seguita dalle necessità di formazione digitale, di supporto nella ricerca di nuovi volontari e di raccordo con le pubbliche amministrazioni.**

## ***I futuri dell’azione volontaria e la programmazione strategica partecipata***

**Quali saranno le evoluzioni dell’azione volontaria nel 2030?** Partendo da questo interrogativo, nel 2020 il CSV di Verona ha contribuito a una tesi di master in Previsione Sociale, che ha preso il titolo: **“I futuri dell’azione volontaria. Un percorso di ricerca per costruire oggi il terzo settore di domani”<sup>2</sup>.**

Il **percorso partecipativo** ha coinvolto lo staff, la presidentessa del CSV e 9 ODV del territorio di Verona avvalendosi di dati quantitativi e qualitativi attraverso lo studio dei megatrend, la conduzione di interviste strategiche e l’utilizzo di “metodi di futuro”.

<sup>2</sup> Monica Locatelli “I futuri dell’azione volontaria. Un percorso di ricerca per costruire oggi il terzo settore di domani”, Futuri, Rivista Italiana dei Futures Studies, N 16, anno VIII, ottobre 2021, p. 91-106.

Da questo lavoro è nata l'opportunità di proseguire la riflessione, per inserire, all'interno dei megatrend evolutivi del settore, il tema dello sviluppo e della crescita auspicata per il CSV di Verona con lo sguardo all'orizzonte del 2030. In linea con il percorso tracciato dall'**Agenda ONU 2030 per il raggiungimento di uno sviluppo sostenibile (SDG)**, sappiamo che la velocità sempre più elevata con cui cambia la società richiede di guardare oltre il breve periodo, visualizzando - esattamente come gli SDG - il futuro che si vuole realizzare per poi tornare al presente e pianificare azioni efficaci e sostenibili nel tempo.

Pertanto, il percorso si è avvalso di **metodi specifici**

**di futuro che hanno permesso di visualizzare il cambiamento desiderato**, opportunamente informato dei rischi e delle opportunità derivanti dall'analisi dei dati, per giungere alla definizione di azioni robuste e sostenibili da intraprendere nel triennio in esame. Si è dunque progettato assieme alle consulenti un percorso partecipato, in cui il CSV ha coinvolto la governance e lo staff del CSV stesso, allargando l'indagine, con un questionario iniziale, anche a un campione di ETS associati al CSV di Verona e di stakeholder strategici e che ha portato a fine 2021 alla stesura del **Piano strategico triennale 2022-2024**.



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

Il CSV di Verona mantiene e aggiorna costantemente un gestionale (su format fornito da CSVnet) con i principali dati anagrafici degli ETS della provincia di Verona che si interfacciano con il CSV. Alcuni dati sono poi resi disponibili al pubblico attraverso il portale veronavolontariato.it, che quest'anno è stato fortemente promosso dalla campagna Cercasi Umani. Un'ulteriore occasione per le associazioni per farsi conoscere, mantenendo costantemente aggiornati i propri dati.

Nel 2021:

- **90** erogazioni di supporto agli enti a utilizzare il gestionale.

## Supporto tecnico-logistico

Art. 63 comma II CTS: "Messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature"

### VeryFico

Veryfico è un software gestionale in cloud, accessibile da qualsiasi dispositivo, progettato da CSVnet in collaborazione con i Centri di Servizio per il Volontariato. Uno strumento di semplificazione e digitalizzazione dedicato agli enti del Terzo settore che consente di gestire tutta la vita associativa, dal bilancio sui nuovi modelli ministeriali per ETS, ai libri sociali, 5x1000,

progetti, gestione delle quote associative e dei volontari.

Anche il CSV Verona attraverso l'ufficio consulenze ha contribuito allo sviluppo e continuo aggiornamento del programma.

Nel 2021:

- **20 associazioni hanno potuto sperimentare gratuitamente il software**, di cui 9 lo hanno utilizzato collaborando fattivamente al miglioramento del gestionale;
- 12 associazioni per un totale di circa 40 consulenze (mail, telefonate e incontri) sono state seguite dal CSV di Verona;
- **35 ore di formazione e approfondimenti per lo staff del CSV con CSVnet;**
- **6 incontri di VeryficoLab** per lo sviluppo e il miglioramento del software gestionale

Si prevede di continuare la collaborazione per la messa a regime del software gestionale nel 2022.



## Comunicazione istituzionale

Il CSV di Verona affida la sua comunicazione istituzionale a una varietà di canali, con l'obiettivo di raggiungere attraverso 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 (newsletter, pagina Facebook, mailing, sito internet), per lo più consultati da un target fidelizzato 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.

## SITO ISTITUZIONALE DEL CSV



**47.997** Utenti, (35.996 nel 2020) aumentati in virtù dei nuovi contenuti redatti con tecnica inbound reperibili dai motori di ricerca, grazie all'indicizzazione e alla campagna Cercasi Umani

**147.018** Visualizzazioni di pagina

**88** Utenti attivi in un giorno di media (60 nel 2020)

## Il sito istituzionale del CSV

Il sito Internet istituzionale del CSV di Verona è dedicato in particolare al settore, con servizi e informazioni in supporto, e promuove il volontariato con contenuti dedicati a singoli, con uno speciale focus sui giovani, ma anche ad istituzioni ed imprese.

Nel 2021 è proseguito il lavoro avviato nel 2020 di riordino dell'accesso ai contenuti a partire dalla home con percorsi di navigazione distinti per differenti utenti e rispettivi bisogni, inserendo 10 nuove pagine create per attrarre nel web nuovi utenti.

È stata creata anche una nuova parte del sito dedicata ai temi della sicurezza.

## COME SI COLLEGANO I LETTORI



**53.8%** si collega da desktop

**44.6%** da cellulare

*Curiosità: dopo il netto spostamento dei lettori verso accessi da cellulare durante il periodo COVID, si è tornati per una piccola quantità verso il desktop, ma mantenendo una buona fetta di mobile*

**1.6%** tablet (2.26% nel 2020)

## LE NEWSLETTER



**25** Newsletter inviate - 2.525 iscritti alla newsletter

**34** Mail dedicate a specifici temi/informative/opportunità

### *I social – la pagina Facebook*

CSV Verona Federazione del Volontariato 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 organizzazioni 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.



**3.383** i "Like"

**3.829** Persone seguono la pagina

**63%** Dei nostri follower sono donne, con una prevalenza della fascia tra 25 e 34 anni

## YOUTUBE



**3** Nuovi video: formazione per colloqui a distanza, tutorial utilizzo area riservata, conferenza stampa Cercasi Umani per un totale di **215 visualizzazioni**

**1** Video con accesso riservato relativo alla pratiche di migrazione dai Registri ODV e APS della Regione Veneto al RUNTS con **474 visualizzazioni**

## PRESENZA SUI MASS MEDIA



**14** Comunicati stampa di cui 6 dedicati a Cercasi Umani

**104** Uscite su testate locali cartacee e online di cui 23 su L'Arena e 18 su larena.it

**108** Post su social di mass media e altri mass media

## USCITE SU EMITTENTI TV



**2** TG Rai 3

**5** Telearena

**5** Telenuovo

**9** Telepace

**4** Telearena - Sei a casa

## 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 curati e aggiornati dagli 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. Si possono anche verificare i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi di miglioramento posti negli anni precedenti.

### 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 progetti, viene descritto all'interno delle singole aree di report.

## Strumenti per la qualità

L'erogazione dei servizi si conforma ai **principi di qualità, economicità, territorialità e prossimità, universalità, integrazione, pubblicità e trasparenza**, come prescritto dal CTS, nello specifico:

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.*

Il CSV di Verona si avvale di strumenti di *customer satisfaction* per varie aree, in particolare per le attività di formazione e di consulenza, nonché per specifiche iniziative. Si impegna nella programmazione volta al miglioramento costante dei servizi. È attento all'aggiornamento del personale ed alla selezione dei collaboratori. Viene messo a disposizione dei destinatari un sistema di segnalazione di suggerimenti e reclami.

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

Il CSV di Verona organizza e gestisce la propria attività al minor costo possibile in relazione al principio di qualità e sostenibilità. Potenzia la quantità e qualità di informazioni e servizi disponibili in forma digitale attraverso il sito e l'area riservata. Investe nella digitalizzazione della gestione e dell'informazione, per ottimizzare le risorse impiegate nell'erogazione dei servizi.

c) **principio di territorialità e di prossimità**: *i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale e 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;* Il CSV di Verona favorisce la digitalizzazione delle informazioni e dell'accesso ai servizi attraverso vari canali (sito web, newsletter, Facebook, mailing, area



riservata ecc.) anche per l'attività di consulenza e riscontri ai destinatari. Il CSV di Verona riceve i destinatari presso la sede di Verona, svolge attività di audit presso le sedi associative e organizza incontri in provincia.

**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.*

Il CSV di Verona opera per raggiungere il maggior numero possibile di destinatari, compatibilmente con le risorse disponibili, attraverso una gestione oculata di risorse e fondi e in linea con i principi di erogazione dei servizi. Le modalità di accesso sono specificate nella Carta dei Servizi, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, con particolare riguardo alle ODV (anche attraverso le eventuali contribuzioni al costo dei servizi).

**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.*

Il CSV di Verona coopera con vari enti, istituzioni e attori del territorio di riferimento, nonché con gli altri CSV del Veneto, partecipando alle attività del coordinamento regionale dei CSV. È socio di CSVnet e in quest'ambito collabora a gruppi di lavoro e attività con altri CSV d'Italia.

**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.*

L'offerta dei servizi del CSV di Verona è esplicitata all'interno della Carta dei Servizi, il sito web, materiale informativo dedicato, newsletter, momenti di presentazione.

## Obiettivi di miglioramento

### Obiettivi di sistema e di governance

Piano miglioramento 2022:

con il rinnovo del Consiglio Direttivo nel luglio 2021 e l'arrivo di Roberto Veronese alla presidenza del CSV in settembre 2021 si punta sempre più a una "governance condivisa" in cui si valorizzino le deleghe, la collaborazione fattiva e assunzione di responsabilità di tutti i consiglieri nella logica del lavoro di squadra.

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

Piano di miglioramento 2022:

redazione di un regolamento del personale che regolamenti anche lo smartwork.

## **Obiettivi operativi relativi alle singole aree di intervento**

### **Formazione**

Piano di miglioramento 2022:

- considerare la possibilità di organizzare momenti formativi in modalità mista contemporaneamente in presenza e online

### **Comunicazione per gli ETS**

Piano di miglioramento 2022:

- incrementare la produzione di videotutorial per informazioni utili agli ETS
- fornire agli ETS contenuti sempre disponibili utili all'incremento delle capacità comunicative delle associazioni, utilizzabili in autonomia, indipendentemente dalla frequenza di corsi di formazione.

### **Comunicazione istituzionale**

Piano di miglioramento 2022:

- cercare nuovi partenariati che possano ospitare le comunicazioni del CSV, per allargare il nostro pubblico

### **Progetti trasversali - Merita Fiducia**

Risultati raggiunti nel 2021 su piano di miglioramento 2021 e piano di miglioramento 2022:

- allargamento della base delle certificate anche a non OdV – nel 2021 2 nuove certificate entrambe OdV, previsione 2022 nuovi ingressi sempre OdV – difficoltà ad intercettare altre tipologie di associazioni;
- consolidamento del servizio di informazione inerenti i temi d'interesse per MF – nel 2021 mail dedicate su appuntamenti formativi d'interesse per

il marchio (gestione associazione, bilancio sociale, valutazione impatto);

- introduzione ai temi della RSI nel contesto delle organizzazioni certificate Merita Fiducia – obiettivo inserito in programmazione strategica triennio 2022-2024;
- studio di fattibilità sulla digitalizzazione del percorso di richiesta marchio – ancora da attivare inserito in programmazione strategica triennio 2022-2024;
- introduzione approccio alla valutazione dell'impatto sociale per le organizzazioni certificate – incontro marzo 2021 e corso specifico 2021.

### **Promozione e orientamento al volontariato - Giustizia riparativa e di comunità**

Risultati raggiunti nel 2021 su piano di miglioramento 2021 e piano di miglioramento 2022:

- avvio attività del Tavolo di Giustizia Riparativa – riunioni mensili del Tavolo con obiettivo di promozione culturale della giustizia riparativa;
- almeno 1 nuovo inserimento presso CSV – nel 2021 hanno prestato servizio presso CSV di Verona 4 persone; per il 2022 obiettivo è di inserire almeno 3 persone;
- almeno 1 nuovo inserimento in altre associazioni (affidamento in prova, MAP minori, altro) – accompagnamento di 8 persone nella ricerca di un ente dove svolgere attività socialmente utile nella misura di affidamento in prova – per il 2022 obiettivo è di accompagnare almeno 5 persone;
- creare materiale promozionale dello Sportello, con grafica dedicata in occasione dei 10 anni – sviluppato logo sportello in occasione della promozione progetto Re-start.

## Progetto STACCO

Piano di miglioramento 2022:

- aumentare la compagine del partenariato di almeno una unità associativa;
- riprendere la parte formativa per i volontari sospesa causa pandemia nel 2020 e 2021;
- rinsaldare la campagna “Fai girare le ruote” per la ricerca di fondi e di nuovi volontari;
- consolidare le procedure di gestione operativa dei servizi e di monitoraggio del progetto.

## Agenda 2030 e 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 – SDG) sono state oggetto di formazione specifica.

### Azioni interne:

- Gli Obiettivi dell'Agenda 2030 sono stati al centro del lavoro di analisi e stesura del Piano Strategico 2022 - 2024.

### Aree di miglioramento previste:

- Nel 2022 si prevede di realizzare una formazione ad hoc per staff e governance sull'Agenda 2030, con l'obiettivo di inquadrare meglio in questa cornice anche le future azioni del CSV.

## #Agenda2030 quale è il vostro impegno per raggiungere i 17 Obiettivi di Sviluppo delle Nazioni Unite?

### Lo speciale di Telearena sull'Agenda 2030

La trasmissione Agenda Verona su Telearena, in una serie di puntate dedicate all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, ha voluto portare esempi di chi sul territorio lavora per la sostenibilità e gli obiettivi per il futuro. Tra gli intervistati anche la squadra del CSV di Verona, con un occhio speciale della governance e dello staff agli obiettivi di sostenibilità. Si è parlato di parità di genere, di sensibilità ambientale, di trasparenza e di lavoro di rete con gli attori del territorio. Una bella occasione per raccontarci!





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 e 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.

Per il 2021 l’attribuzione di bilancio annuale da FUN è stata pari a **570.359,64 Euro**.

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.

## 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, ma mantiene contabilità separata per le diverse fonti di finanziamento.

Nel 2021 la Federazione del Volontariato di Verona ODV – CSV di Verona ODV ha ricevuto finanziamenti per **762.912,52 Euro** di cui **543.467,49 Euro** (il 71%) provenienti dal **Fondo Unico per il Volontariato-FUN**.

Nella pagina seguente il dettaglio delle fonti di finanziamento per l’anno 2021, classificate per provenienza (dati per competenza tratti dal bilancio consuntivo 2021 – schema riclassificato A).

## Gli oneri e il risultato gestionale

Gli oneri per sostenere le attività della Federazione del Volontariato di Verona ODV sono stati nel complesso **762.236,71 Euro** divisi in oneri relativi allo svolgimento delle attività di interesse generale per **649.986,44 Euro** e oneri da attività finanziarie e di supporto generale per **112.250,27 Euro**. Dal confronto fra proventi e oneri emerge un risultato gestionale di **675,81 Euro**.

## PROVENTI – BILANCIO 2021

<b>A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale</b>	<b>Importo €</b>
6) Contributi da soggetti privati	
6.1) Contributi FUN ex art. 62 D.Lgs 117/2017	€ 543.467,49
6.2) Altri contributi da soggetti privati	€ 9.490,98
7) Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	€ 0
8) Contributi da enti pubblici	€ 167.392,83
10) Altri ricavi, rendite proventi	€ 42.521,01
<b>D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali</b>	
1) Da rapporti bancari	€ 39,27
<b>E) Proventi di supporto generale</b>	€ 0,94
<b>Totale proventi</b>	<b>€ 762.912,52</b>

## ONERI PER DESTINAZIONE – BILANCIO 2021

<b>A) Costi e oneri da attività di interesse generale - Oneri da funzioni CSV</b>	<b>Importo €</b>
1.1) Promozione del volontariato, orientamento e animazione territoriale	€ 403.934,16
1.2) Consulenza	€ 107.830,01
1.3) Formazione	€ 41.149,51
1.4) Informazione e comunicazione	€ 61.091,37
1.5) Ricerca e documentazione	€ 20.516,77
1.6) Supporto logistico	€ 15.464,62
<b>D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali</b>	<b>€ 863,04</b>
<b>E) Costi e oneri di supporto generale</b>	<b>€ 111.387,23</b>
<b>Totale oneri</b>	<b>€ 762.236,71</b>



Monitoraggio  
svolto  
dall'Organo  
di Controllo



### **Rendicontazione della attività di monitoraggio e dei suoi esiti**

Ai sensi dall'art. 30, co. 7, del Codice del Terzo Settore, abbiamo svolto nel corso dell'esercizio 2021 l'attività di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale da parte della "Federazione del Volontariato di Verona ODV (FDVV)", con particolare riguardo alle disposizioni di cui agli artt. 5, 6, 7 e 8 dello stesso Codice del Terzo Settore.

Tale monitoraggio, eseguito compatibilmente con il quadro normativo attuale, ha avuto ad oggetto, in particolare, quanto segue:

- la verifica dell'esercizio in via esclusiva o principale di una o più attività di interesse generale di cui all'art. 5, co. 1, per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle indicate nell'art. 5, co. 1, del Codice del Terzo Settore, purché nei limiti delle previsioni statutarie e in base

a criteri di secondarietà e strumentalità stabiliti con D.M. 19.5.2021, n. 107;

- il rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico, la cui verifica, nelle more dell'emanazione delle linee guida ministeriali di cui all'art. 7 del Codice del Terzo Settore, è stata svolta in base a un esame complessivo delle norme esistenti e delle best practice in uso;
- il perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria; l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori e altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, co. 3, lett. da a) a e), del Codice del Terzo Settore.

## **Attestazione di conformità del bilancio sociale alle Linee guida di cui al decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali**

Ai sensi dall'art. 30, co. 7, del Codice del Terzo Settore, abbiamo svolto nel corso dell'esercizio 2021 l'attività di verifica della conformità del bilancio sociale, predisposto dalla Federazione del Volontariato di Verona ODV (FDVV), alle "Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore", emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con D.M. 4.7.2019, secondo quanto previsto dall'art. 14 del Codice del Terzo Settore.

La Federazione del Volontariato di Verona ODV (FDVV) ha dichiarato di predisporre il proprio bilancio sociale per l'esercizio 2021 in conformità alle suddette Linee guida.

Ferma restando le responsabilità dell'organo di amministrazione per la predisposizione del bilancio sociale secondo le modalità e le tempistiche previste nelle norme che ne disciplinano la redazione, l'organo di controllo ha la responsabilità di attestare, come previsto dall'ordinamento, la conformità del bilancio sociale alle Linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

All'organo di controllo compete inoltre di rilevare se il contenuto del bilancio sociale risulti manifestamente incoerente con i dati riportati nel bilancio d'esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso.

A tale fine, abbiamo verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale rappresentino fedel-

mente l'attività svolta dall'ente e che siano coerenti con le richieste informative previste dalle Linee guida ministeriali di riferimento. Il nostro comportamento è stato improntato a quanto previsto in materia dalle "Norme di comportamento dell'organo di controllo degli enti del Terzo settore", pubblicate dal CNDCEC nel dicembre 2020. In questo senso, abbiamo verificato anche i seguenti aspetti:

- conformità della struttura del bilancio sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle Linee guida;
- presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sotto-sezioni esplicitamente previste al paragrafo 6 delle Linee guida, salvo adeguata illustrazione delle ragioni che abbiano portato alla mancata esposizione di specifiche informazioni;
- rispetto dei principi di redazione del bilancio sociale di cui al paragrafo 5 delle Linee guida, tra i quali i principi di rilevanza e di completezza che possono comportare la necessità di integrare le informazioni richieste esplicitamente dalle linee guida.

Sulla base del lavoro svolto non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che facciano ritenere che il bilancio sociale dell'ente non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle previsioni delle Linee guida di cui al D.M. 4.7.2019.



## 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

*Presidenza:*

**Roberto Veronese**  
presidente@csv.verona.it

*Direzione e coordinamento:*

**Cinzia Brentari**  
c.brentari@csv.verona.it

*Segreteria e rapporti  
con le associazioni:*

**Daria Rossi**  
info@csv.verona.it

*Amministrazione:*

**Sibilla Quartaroli**  
amministrazione@csv.verona.it

*Fundraising:*

**Laura Zecchin**  
fundraising@csv.verona.it

*Comunicazione:*

**Maria Angela Giacopuzzi**  
comunicazione@csv.verona.it  
**Anna Zanolli**  
supportocomunicazione@csv.  
verona.it

*Promozione e orientamento  
al volontariato: area giovani,  
scuole, Servizio Civile:*

**Francesca Rossi**  
f.rossi@csv.verona.it  
**Matteo Bolcato**  
m.bolcato@csv.verona.it

*Promozione, giustizia  
di comunità, consulenze,  
Merita Fiducia:*

**Irene Magri**  
i.magri@csv.verona.it

*Consulenze:*

**Elena D'Alessandro**  
consulenze@csv.verona.it  
**Anna Accordini**  
a.accordini@csv.verona.it

*Formazione e gestione progetti:*

**Annunziata Ferraro**  
a.ferraro@csv.verona.it

*Progettazione, gestione progetti,  
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](http://www.creativecommons.org)

*Grafica a cura di* **Anna Zanolli**

*Stampa a cura di* **Scripta sc, Verona** - [www.scriptasc.it](http://www.scriptasc.it)



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