



CENTRO DI SERVIZIO  
PER IL VOLONTARIATO  
DI VERONA

COMPETENZA E INNOVAZIONE  
NEL TERZO SETTORE



# Bilancio Sociale 2022

## Presentazione dati dell'anno

# **Bilancio Sociale 2022**

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.

Nel corso del 2022, abbiamo avuto occasione di proporre alcune riflessioni su volontariato, cittadinanza

attiva e Terzo settore, che abbiamo reso pubbliche anche per stimolo in alcuni importanti momenti, sia nel corso dei festeggiamenti per i 25 anni del CSV di Verona ODV, sia durante momenti istituzionali come la rielezione del Presidente della Repubblica in gennaio 2022 e le elezioni amministrative per il Comune di Verona in giugno 2022. Apriamo questo Bilancio Sociale con alcuni estratti dalle lettere che abbiamo indirizzato al Presidente e ai candidati sindaci.



Il Presidente  
Roberto Veronese



La Coordinatrice  
Cinzia Brentari

**“ Caro Presidente Mattarella, iniziano per Lei ancora sette anni in cui come volontari, vorremmo chiederLe di continuare ad essere il Presidente di tutti coloro che in Italia vogliono farsi portatori di “energia civile”, che possono far riscoprire il valore della cittadinanza attiva, della passione per il proprio Paese, dell’inclusione di tutti, anche di chi sta ai margini o si sente tagliato fuori. Le chiediamo di continuare a non fare venire meno la “ricerca di umanità” nelle nostre città, nella politica, nella cura e nel coinvolgimento dei giovani perché abbiano la voglia di inventare nuovi modi di essere cittadini attivi. Soprattutto La invitiamo a custodire con attenzione il valore del dono e della gratuità, non sia solo un richiamo occasionale e di opportunità, ma una direttrice e una bussola chiara per il futuro. Non parole ma fatti! Ne abbiamo bisogno tutti. Caro Presidente Grazie, perché ancora una volta è rimasto vicino a noi!** ”

**“ Cari candidati sindaci al Comune di Verona, ci piace pensare – e diventa una richiesta – che un buon sindaco, così come un buon volontario sa, debba avere le capacità di ascolto, di reale interesse per tutti i suoi cittadini, di assunzione di responsabilità, di impegno e di autenticità e trasparenza nell’operare. Chiediamo di mantenere una attenzione necessaria per il Terzo settore e il volontariato, motori di ripartenza delle comunità dopo gli anni difficili della pandemia e in un’Europa in cui è tornata la drammaticità della guerra. Questa attenzione e questo riguardo non saranno tempo perso, perché l’associazionismo ha spesso portato sguardi nuovi, cambi di visione, per andare oltre le abitudini verso l’innovazione e il miglioramento.** ”

# Indice

## Lista degli acronimi e delle abbreviazioni

APS	Associazione di Promozione Sociale
CD	Consiglio Direttivo
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
RUNTS	Registro Unico Nazionale del Terzo Settore

## 6 **NOTA METODOLOGICA**

## 8 **IDENTITÀ**

- Chi siamo
- La nostra missione
- Il sistema nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSV)
- 25 anni di CSV a Verona
- Partecipazione a reti
- Il contesto di riferimento

## 16 **STRUTTURA E GOVERNANCE**

- La compagine sociale
- Perché e come associarsi al CSV di Verona ODV
- Stakeholder e portatori di interesse

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

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

## 28 **OBIETTIVI, ATTIVITÀ E RISULTATI**

- Analisi dei bisogni
- Programmazione delle attività e dei servizi
- Promozione e accesso ai servizi
- Aree di intervento
- I beneficiari
- 2022 in breve - iniziative e progetti trasversali

- Merita Fiducia®: sinonimo di qualità
- Cercasi Umani: una campagna di promozione del volontariato
- Servizio Civile Universale
- Lo sportello giustizia riparativa e di comunità
- 2022 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

## 80 **SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA**

- I proventi
- Gli oneri e il risultato gestionale

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

# Nota metodologica

## 20 anni di bilancio sociale al CSV di Verona ODV

Da vent'anni il Centro di Servizio per il Volontariato di Verona (CSV di Verona ODV) promuovere la trasparenza e la rendicontazione sociale attraverso la redazione del bilancio sociale. Questo bilancio sociale è stato redatto dalla coordinatrice del CSV di Verona ODV 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.

Il bilancio sociale del CSV di Verona ODV 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.

Dal 2019 l'impostazione del documento è frutto di un percorso di formazione su *accountability* e Agenda 2030 ONU.



**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 un'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 del Codice del Terzo Settore, d'ora in avanti CTS) a redigere e rendere pubblico il bilancio sociale. La Federazione del Volontariato di Verona ODV - CSV di Verona ODV ne ha disciplinato la pubblicità nel suo statuto (art. 18).

Il bilancio sociale rendiconta tutte le attività dell'ente. Il periodo di riferimento della rendicontazione è l'anno 2022, che coincide con il periodo del bilancio d'esercizio. Questo documento accompagna e completa, senza sostituirli, i documenti di rendicontazione economica. 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 impostato per aree di attività e obiettivi, in coerenza con il documento di programmazione 2022, comunicato agli organismi nazionali e territoriali di controllo dei CSV a dicembre 2021.

Il bilancio sociale è stato approvato dall'assemblea del CSV di Verona ODV, che si è tenuta il 27 maggio 2023. Viene pubblicato sul sito del CSV di Verona ODV e su quello di CSVnet; è, inoltre, disponibile in cartaceo presso la sede del CSV.

# Identità

## Chi siamo

La **Federazione del Volontariato di Verona ODV** nasce nel 1997 quale organismo di coordinamento del volontariato scaligero nella forma di organizzazione di volontariato (ODV). **Dal 1997 le viene assegnata la gestione delle attività di Centro di Servizio per il Volontariato per la provincia di Verona.** Con modifica statutaria nel 2019 prende il nome di Federazione del Volontariato di Verona ODV – CSV di Verona ODV e riceve **l'accreditamento** dall'Organismo Nazionale di Controllo, **come Centro di Servizio per il Volontariato per la provincia di Verona.**

È un'associazione di associazioni, un ente di secondo livello con una base sociale di circa 250 associazioni, manifestazione del volontariato organizzato della provincia di Verona, che hanno creduto nella missione e nel ruolo di promozione del volontariato che il CSV di Verona ODV ha svolto in questi 25 anni.

## La nostra 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.

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

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



## Il sistema nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSV)

Il CSV di Verona ODV opera all'interno del sistema nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSV), nati negli anni '90 per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato (ODV) e da queste gestiti, secondo il principio di autonomia affermato dall'allora Legge quadro sul volontariato n. 266/1991.

Riconfermati e potenziati dalla Riforma del Terzo settore, i **CSV** sono enti di Terzo settore che **hanno oggi il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo e informativo per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari in tutti gli enti del Terzo settore.**

I CSV sono finanziati per legge dalle fondazioni di origine bancaria e, dal 2018, in parte anche dal Governo attraverso un credito di imposta riconosciuto alle fondazioni stesse. Sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'**Organismo Nazionale di Controllo** (Fondazione ONC o ONC), anche tramite i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC) che verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del **Fondo Unico Nazionale** (FUN) a loro dedicato, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile.



## 25 anni di CSV a Verona

Galeotta fu una legge, nel dettaglio, la **legge 266 del '91** che, nel quadro del principio costituzionale di sussidiarietà, riconobbe il valore sociale del volontariato, promuovendolo e sostenendolo, anche attraverso la previsione dei **Centri di Servizio per il Volontariato** in Italia.

A Verona la nascita di un coordinamento di associazioni a cui affidare l'avvio del CSV fu coadiuvata anche dalla Provincia. L'allora Federazione del Volontariato provinciale di Verona, che coordinava un centinaio di Organizzazioni di Volontariato, prese in affidamento la gestione del CSV. Un ente in rapida evoluzione che a stretto giro si mise concretamente a servizio del mondo solidale del territorio, attraverso una gestione diretta portata avanti dagli stessi rappresentanti delle associazioni attive in città e provincia.

In occasione del **venticinquesimo compleanno del CSV di Verona ODV**, si sono ricordati gli albori, si è festeggiato con le associazioni che hanno dato vita a quel primo coordinamento e quelle che ora sono socie del CSV, si sono organizzati momenti di convivialità, ma si è anche riflettuto sulla strada percorsa finora, a 30 anni dalla prima legge sul volontariato e a 5 dall'entrata in vigore del Codice del Terzo Settore e si è guardato avanti, alle sfide che ci aspettano.

Ecco i principali momenti di celebrazione:

**24 giugno 2022: il ritrovarsi in assemblea**, un momento anche per festeggiare i 25 anni e ricordare il cammino percorso assieme.



**4 settembre 2022 al Teatro Romano a Verona, un evento presentato da Amici Senza Barriere e White Project Band in co-organizzazione con il Comune di Verona, con il patrocinio e la partecipazione del CSV di Verona ODV, che in questa occasione festeggia il suo 25° anniversario di attività.**

40 artisti tra musicisti, cantanti, attori e ballerini guidati da un unico intento: esibirsi sempre per scopi benefici a sostegno delle associazioni non profit e per l'inclusione sociale, tra i componenti infatti artisti con disabilità. Un'occasione perfetta perché l'iniziativa è stata dedicata a chi ogni giorno si spende, grazie all'impegno in differenti associazioni, per dare gratuitamente il proprio supporto a favore di chi è più fragile.



**1° ottobre 2022 il convegno del CSV di Verona ODV "30 anni di volontariato: cos'è cambiato e dove andiamo?".**

A 30 anni dall'entrata in vigore della prima normativa nazionale sul volontariato e a 5 dal Codice del Terzo Settore che riposiziona al centro il valore del volontariato e delle collaborazioni per il benessere collettivo, cos'è cambiato? La centralità del volontariato e dell'azione volontaria pervade tutto il nuovo impianto del Terzo settore, come delineato dalla Riforma, ma ci sono anche le fatiche dell'uscita dalla pandemia e della lenta attuazione della Riforma stessa, che richiedono a tutti un impegno per ribadire l'importanza di sostenere il volontariato.

Non da ultimo, il tema dell'azione civica e sociale come collaborazione tra attori diversi: Terzo settore e volontariato, pubbliche amministrazioni, cittadini e donatori.

Quali gli approcci e gli spunti di sana collaborazione per creare una comunità d'intenti e un cambiamento culturale che sappia coinvolgere tutti gli attori?



E per finire i festeggiamenti in bellezza, il 14 dicembre 2022 il Presidente, Roberto Veronese, il consigliere Stefano Micheletti e la coordinatrice del CSV di Verona ODV, Cinzia Brentari, ritirano il **premio Pantheon** del network veronese della comunicazione Verona Network, attribuito per il 2022 al CSV **“per il raggiungimento dell'importante traguardo dei 25 anni di vita e per il significativo contributo in termini di competenza e innovazione nel Terzo settore, ambito in cui il Centro di Servizio per il Volontariato di Verona ha saputo costruire reti tra enti pubblici, mondo profit e cittadini”**.



## Partecipazione a reti

*Il CSV di Verona ODV 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 a 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 lavoro di rete: siamo in tantissimi...

- Oltre 40 enti con cui abbiamo collaborato e interagito per progettualità comuni
- 110 eventi di associazioni, enti, istituzioni sul Comune e sulla provincia di Verona a cui abbiamo partecipato, attraverso la presenza del nostro Presidente, dei consiglieri, dello staff
- Un accordo di collaborazione con l'Università di Verona

## Il lavoro di rete: con chi?

### Coordinamenti nazionali/regionali

- CSVnet
- Coordinamento informale dei CSV del Veneto

### Collaborazione Terzo settore-pubblica amministrazione a Verona

- Azienda sanitaria ULSS9 scaligera – protocollo d'intesa 2021-2023
- Comune di Verona nell'ambito di progettualità condivisa e altri Comuni della provincia

### Coordinamenti di 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, che verrà rinnovato nel 2023



### Coordinamenti in area giustizia riparativa e di comunità

- Tavolo permanente per la giustizia riparativa – rete di Verona



### Coordinamenti in area Servizio Civile Universale e volontariato internazionale

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



### Coordinamenti su progetti in area animazione territoriale

- Tavolo di monitoraggio periodico del progetto STACCO della Regione Veneto
- Cabina di Regia dei Centri di Comunità di Verona con il Comune di Verona, la cooperativa sociale Aribandus e il consorzio Il Solco, assieme alle 8 associazioni che gestiscono i centri
- Coordinamento con i partner del progetto Re-Start, sulla giustizia riparativa a Verona
- Coordinamento con i partner del progetto Villa Buri Futura, per il ripensamento delle attività della rete di associazioni che animano la villa e il giardino
- Coordinamento con i partner del progetto SCI - Comune di Bosco Chiesanuova, per l'intergenerazionalità e la promozione delle collaborazioni pubblico-private del Comune
- Coordinamento con il Comune di Bussolegno per la Scuola di Cittadinanza con i giovani



## L'accordo quadro triennale tra Università di Verona e CSV di Verona ODV

Il rapporto tra Università e CSV di Verona ODV non è solo nella prossimità delle sedi (la sede del CSV è ubicata all'interno del cortile dell'ex Caserma Santa Marta a Verona, oggi sede dell'omonimo Polo Universitario), ma in un percorso di condivisione di riflessione, ricerca, formazione, lavoro con i giovani.

Data 12 luglio 2022 la sottoscrizione dell'accordo quadro di collaborazione tra Università di Verona, con il Magnifico Rettore Pier Francesco Nocini e il CSV di Verona ODV, con il Presidente Roberto Veronese.

Un accordo che riconosce la preesistente collaborazione tra Università di Verona e CSV e la formalizza, prevedendo azioni congiunte di promozione delle collaborazioni scientifiche, di formazione e tirocini e le collaborazioni interdisciplinari per la promozione del volontariato e della cittadinanza attiva e per il coinvolgimento di studentesse e studenti.

Nel 2022 CSV è stato coinvolto operativamente da Università degli Studi di Verona nel **progetto (D)Istanze sociali: una mappatura delle iniziative che collegano offerta formativa dell'Ateneo, iniziative dell'Ateneo di Terza missione e enti del Terzo settore del territorio veronese.**

## Il contesto di riferimento

Il CSV di Verona ODV da 25 anni opera sul territorio della provincia di Verona con e per una vasta piattaforma di destinatari e stakeholder: cittadini, volontari, associazioni e una rete di enti, istituzioni, soggetti profit e non profit.

A seguito della Riforma del Terzo settore il dettato normativo richiede ai CSV 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 ODV è impegnato in attività di mappatura e di contatto con altri ETS oltre alle ODV, tradizionali beneficiarie dei servizi, con particolare riferimento alle associazioni di promozione sociale (APS) e alle ONLUS, (queste ultime, ancora operative, andranno a scomparire con la piena attuazione della Riforma del Terzo settore).

**Il CSV di Verona ODV rivolge i propri servizi in primis alle associazioni ed enti del Terzo settore, nel quadro più ampio del non profit veronese,** 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.

Si interfaccia inoltre con i cittadini, con particolare riferimento ai giovani. Ai **cittadini della provincia di Verona** si rivolgono i servizi di informazione, formazione, gli accompagnamenti per la costituzione di nuovi ETS, e le opportunità offerte dal CSV per la pro-

mozione del volontariato e di animazione territoriale. **I giovani** possono ricevere informazioni e approfittare delle opportunità per fare volontariato, Servizio Civile Universale, volontariato internazionale, e sulla possibilità di svolgere stage o tirocini nel Terzo settore.

## Il Terzo settore in provincia di Verona

A ottobre 2022, **I'ISTAT** pubblica la fotografia degli enti non profit in provincia di Verona, su dati risalenti all'anno 2020: si tratta di **6.229 enti, di cui l'85% associazioni**. A livello nazionale, il settore dello sport raccoglie il 32,9% delle istituzioni non profit, seguito da quelli delle attività culturali e artistiche (15,9%), delle attività ricreative e di socializzazione (14,3%), dell'assistenza sociale e protezione civile (9,9%).

Tra questi poi, il Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, istituito e popolato a partire da novembre 2022, fornisce il dettaglio dei **1078 ETS – enti del Terzo settore in provincia di Verona**<sup>1</sup>, iscritti al 4 gennaio 2023. Si tratta di:

338

**Organizzazioni di Volontariato** in provincia di Verona, iscritte al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore nella sezione organizzazioni di volontariato - ODV al 4/1/2023

451

**Associazioni di promozione sociale** in provincia di Verona, iscritte al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore nella sezione associazioni di promozione sociale - APS al 4/1/2023

253

**I Imprese sociali**

36

**Tra enti filantropici ed altri ETS<sup>2</sup>**

450

A questi si aggiungono le ancora **ONLUS** in provincia di Verona iscritte al Registro nazionale delle ONLUS al 21/11/2021 (ultimo aggiornamento del registro)<sup>3</sup>

## I cittadini in provincia di Verona

**924.024** di cui 454.838 maschi e 469.186 femmine

**90.864** giovani tra i 15 e i 24 anni (range d'età definito dalle Nazioni Unite) di cui 46.948 maschi e 43.916 femmine

<sup>1</sup> Dati in costante variazione, considerando il progressivo popolamento del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore a partire da novembre 2022 e le verifiche ancora in corso del possesso dei requisiti per molti ETS in corso di migrazione dai registri regionali.

<sup>2</sup> Dati RUNTS al 4/1/2023 e registro nazionale delle ONLUS al 21/11/2021

<sup>3</sup> Dati ISTAT al 31/12/22

# Struttura e governance

## La compagine sociale

Al **31 dicembre 2022**, la Federazione del Volontariato di Verona ODV aggrega **244 ETS**, tra cui **225 organizzazioni di volontariato (ODV)**, **17 associazioni di promozione sociale (APS)** e **2 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 ODV sono stati accettati dal CD nei tempi previsti dallo statuto. **Nel corso del 2022, 8 nuovi associati sono entrati a far parte della base sociale del CSV di Verona ODV, 2 ODV, 5 APS e 1 ONLUS.**

Hanno cessato di esistere 13 associazioni e/o hanno perso la qualifica di ETS e sono dunque uscite dalla base sociale.

## Perché e come associarsi al CSV di Verona ODV

Qualunque sia l'ambito di intervento di un'associazione in provincia di Verona, qualsiasi sia il suo impegno per migliorare il territorio in cui è attiva e aiutare le persone che lo vivono, c'è un'opportunità che le permette di essere più incisiva e operare con più vigore: **unire e potenziare le energie, fare parte di una rete che dia più forza alla sua voce.**

Per aderire come associato alla Federazione del Volontariato di Verona ODV è sufficiente inviare la propria richiesta. Possono farlo organizzazioni di volontariato (ODV) ed altri enti del Terzo settore (ETS), ma non le cooperative sociali (enti costituiti in una delle forme del libro V del Codice Civile), con sede legale a Verona e provincia.

Le associate della Federazione del Volontariato di Verona ODV – CSV di Verona ODV, che costituiscono l'organo sovrano, l'Assemblea, possono **contribuire agli indirizzi strategici dell'ente, promuovere lo sviluppo del settore del volontariato, prendere parte alla programmazione delle iniziative e delle attività.**

Si tratta di una importante occasione per essere co-responsabili nelle scelte per il territorio.

L'elenco degli associati è disponibile per la consultazione nel sito internet del CSV 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.

A tutti i consiglieri è chiesta una conoscenza specifica delle modalità di funzionamento del CSV che viene formalizzata in momenti formativi prima delle elezioni, in un vademecum che stabilisce ruoli, responsabilità, atteggiamento dei consiglieri anche nel rapporto con lo staff e in una definizione di deleghe e di regolamenti interni che aiutino a definire l'operato di tutti nella maniera più trasparente ed efficace.



L'Obiettivo 16 dell'Agenda 2030 ONU è dedicato alla promozione di società pacifiche e 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 ODV lavora su processi decisionali responsabili, partecipativi e rappresentativi in tutti i contesti e sostiene lo sviluppo di istituzioni efficaci e trasparenti.

### Assemblea degli associati

Nel corso del 2022 si sono svolte **2 assemblee degli associati**: il 24 giugno 2022 per l'approvazione del bilancio consuntivo e il 19 dicembre 2022 (on-line) per l'approvazione della programmazione e del bilancio preventivo 2023. **La partecipazione degli associati è stata rispettivamente del 49% e del 45%.**

«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)

### Consiglio Direttivo

**Il Consiglio Direttivo del CSV di Verona ODV, nella sua attuale composizione, ha 9 componenti eletti dagli associati nel corso dell'assemblea del 19 giugno 2021 che resteranno in carica per un mandato di 4 anni.** I consiglieri sono **espressione di realtà di volontariato associate con pluriennale coinvolgimento nel mondo del volontariato in vari settori.**

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 per il Consiglio Direttivo



25 ore di incontri



56 pagine di verbali delle deliberazioni



95% tasso partecipazione dei Consiglieri



### COMPONENTI DEL CONSIGLIO DIRETTIVO DELLA FEDERAZIONE DEL VOLONTARIATO DI VERONA ODV - 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

Il Consiglio Direttivo opera in modo volontario quale organo di indirizzo del CSV di Verona ODV, indirizzo che parte in primis dall'incontro con le associazioni e i volontari, dell'ascolto delle loro esigenze, della partecipazione a eventi associativi, di rete e di coordinamento regionale e nazionale.

### Un anno di impegno volontario dei consiglieri del CSV di Verona ODV

**Sono 1.310 le ore di volontariato di Presidente e consiglieri, per indirizzare l'operato del CSV, incontrare volontari e associazioni, gestire i rapporti con le reti e i portatori di interesse, tra cui:**

- 358 ore di partecipazione a eventi organizzati dal CSV e ai 90 eventi associativi ai quali i consiglieri hanno partecipato
- 22 incontri ed eventi con enti pubblici e altri enti sul territorio
- 90 ore di attività relative al contatto con gli enti di controllo, altri CSV e la rete nazionale di CSVnet
- 576 ore di attività di backoffice
- 29 ore di formazione e condivisione

### ESSERE CONSIGLIERI AL CSV: DELEGHE E PROGETTI



Essere delegato alla giustizia riparativa e di comunità all'interno del Consiglio Direttivo del CSV di Verona ODV, vuol dire anche partecipare attivamente a progetti e iniziative. Ho potuto partecipare a incontri organizzati dal CSV di Verona ODV per accompagnare le persone che devono svolgere attività di volontariato su indicazione del tribunale, in seguito a un illecito commesso. Sono stato presente come consigliere, ma anche come operatore in questo specifico ambito presso una associazione di Verona.

Le regole per la partecipazione agli incontri di condivisione partono dalla più importante, l'assenza di giudizio. Le persone invitate a testimoniare hanno parlato del reato, della rabbia, della frustrazione, ma anche

dell'aiuto ricevuto dal progetto e del successivo impegno presso le associazioni che le hanno accolte in misura di giustizia riparativa. Le persone hanno avuto l'occasione di raccontarsi, di condividere cosa hanno imparato, come sia stato significativo incontrare persone di cultura, religione, nazionalità ed estrazione sociale diversa e soprattutto l'assenza di giudizio e di condanna. Un vero e proprio laboratorio di convivenza che, nelle parole di quelli che hanno testimoniato, li ha aiutati ad affrontare meglio i problemi che si presentavano sia in ambito lavorativo che familiare. Per chi come noi, volontari e consiglieri, si impegna quotidianamente nel volontariato, le testimonianze alimentano e favoriscono il nostro impegno e ci stimolano a proseguire nel percorso intrapreso.

**Giampaolo Zampieri**



## 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 e altri organismi al fine di instaurare rapporti di collaborazione a sostegno delle singole iniziative della Federazione». (art. 12, statuto)

«Il Vicepresidente rappresenta la Federazione in tutti i casi in cui il Presidente sia oggettivamente impossibilitato a farlo». (art. 12, statuto)

## 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 2021 e hanno preso funzione nel luglio 2021.

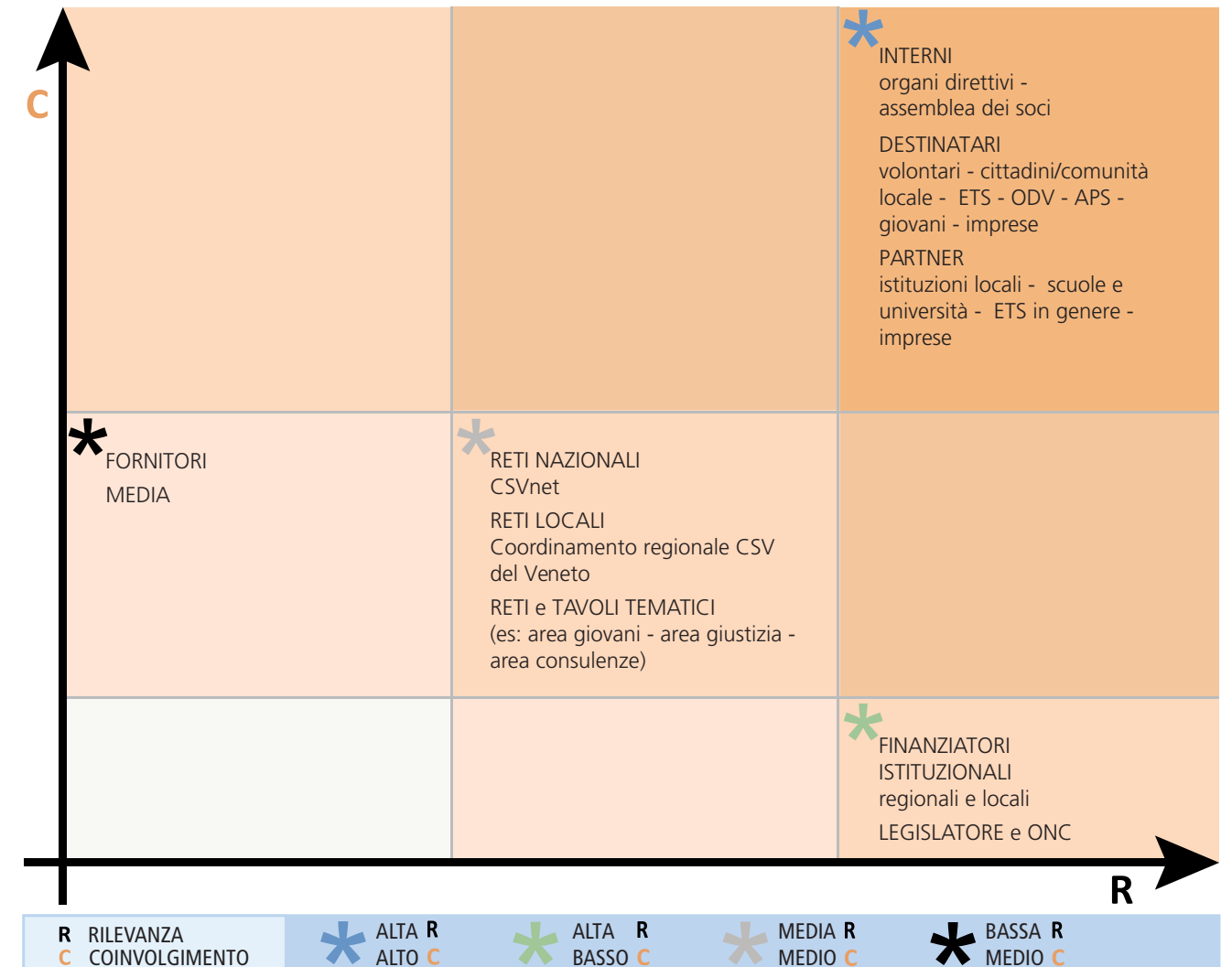
Nel 2022 l'Organo di Controllo ha partecipato con ruolo di monitoraggio al lavoro del Consiglio Direttivo relativo alla redazione di regolamenti gestionali e amministrativi e si è incontrato 3 volte.

### ORGANO DI CONTROLLO DELLA FEDERAZIONE DEL VOLONTARIATO DI VERONA ODV – CSV DI VERONA ODV LUGLIO 2021 – LUGLIO 2025

<b>Luisa Ceni</b>	Presidente - revisore contabile
<b>Davide Fiore</b>	Componente - revisore contabile
<b>Giovanna Florio</b>	Componente - revisore contabile

## Stakeholder e portatori di interesse

Il CSV di Verona ODV si relaziona 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 con il mondo profit.

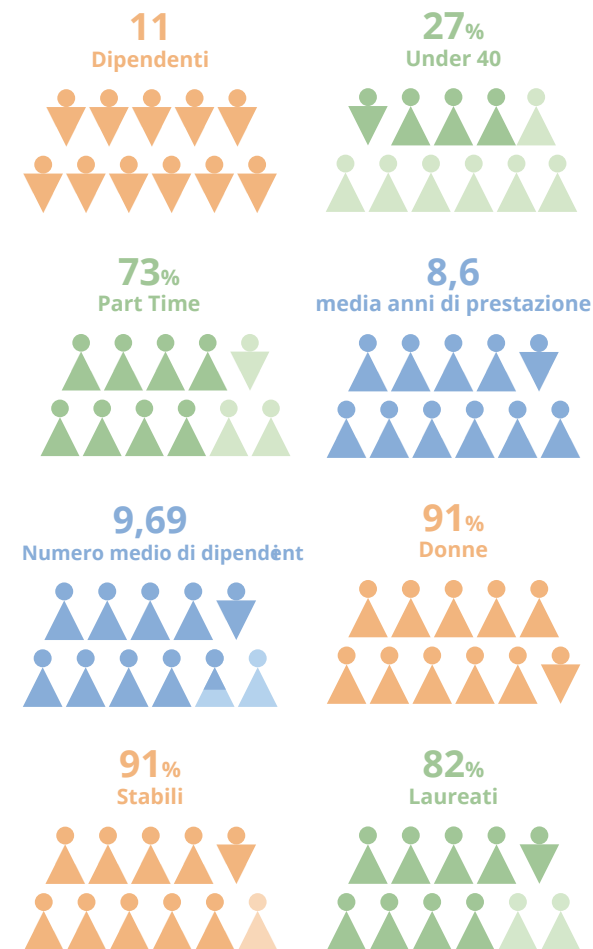


Il CSV di Verona ODV fa proprio l'Obiettivo 17 dell'Agenda 2030 dell'ONU: dal 2020 con l'esperienza della pandemia, si è riconosciuta, come mai prima d'ora, l'importanza di promuovere e incentivare lo sviluppo di una rete territoriale forte tra enti pubblici, ETS e loro rappresentanze, mondo profit e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

# Le persone che operano per l'ente

## Personale dipendente

Al 31 dicembre 2022, lavorano al CSV con contratto di dipendenza 11 persone (10 a tempo indeterminato, 7 part-time). 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 ODV 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 ODV 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

Al lavoro svolto dal Consiglio Direttivo e dal personale dipendente, si affianca e integra il contributo di collaboratori, con specifiche competenze e 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 2022, hanno, inoltre, collaborato con il CSV di Verona ODV:**

- 6 professionisti** che hanno operato in modo continuativo per la gestione di progetti e in supporto all'erogazione di consulenze specialistiche
- 1 giovane in Servizio Civile Universale**
- 5 volontari** che, nell'ambito dei percorsi di **giustizia di comunità**, sono stati accolti per svolgere il loro servizio al CSV di Verona ODV.
- 39 volontari per attività di volontariato d'impresa.**

## La formazione del personale del CSV

Il CSV di Verona ODV 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 bimensile. Nel 2022 al centro dell'attenzione, in linea con il Piano Strategico 2022-24, le tematiche relative agli **obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e il tema del bilancio del bene comune**. A queste si sono aggiunti momenti formativi cui hanno partecipato vari operatori sulla spinta della digitalizzazione, nello specifico della gestione di piattaforme e gestionali on-line utili per molte attività del CSV.

Nel corso del 2022, l'attività formativa ha visto impegnato il personale dipendente per **1.137 ore, con un aumento del 20% rispetto al 2022**.

- **Incontri di staff - 616 ore**  
(22 incontri x 2 ore x media 14 presenze)
- **Formazione obbligatoria - 14 ore**  
Sicurezza: aggiornamento per dirigenti, lavoratori e RLS
- **Agenda 2030 delle Nazioni Unite e sostenibilità integrale - 240 ore**  
Laboratorio di applicabilità di temi e obiettivi dell'Agenda 2030 al CSV di Verona, (20 ore x 12 dipendenti)
- **Bilancio del Bene Comune - 48 ore**  
Approfondimento per l'applicabilità del BBC (bilancio del bene comune) al CSV di Verona, (12 ore x 4 dipendenti)
- **Formazione specifica - 219 ore**  
Gestionali e piattaforme 50 ore  
Servizio Civile 40 ore  
Bilancio economico degli ETS 35 ore  
Aggiornamento di ruolo 32 ore  
Riforma del Terzo Settore, RUNTS e fiscalità 32 ore  
Co-programmazione e co-progettazione nel Terzo settore 21 ore  
Riforma dello Sport 9 ore

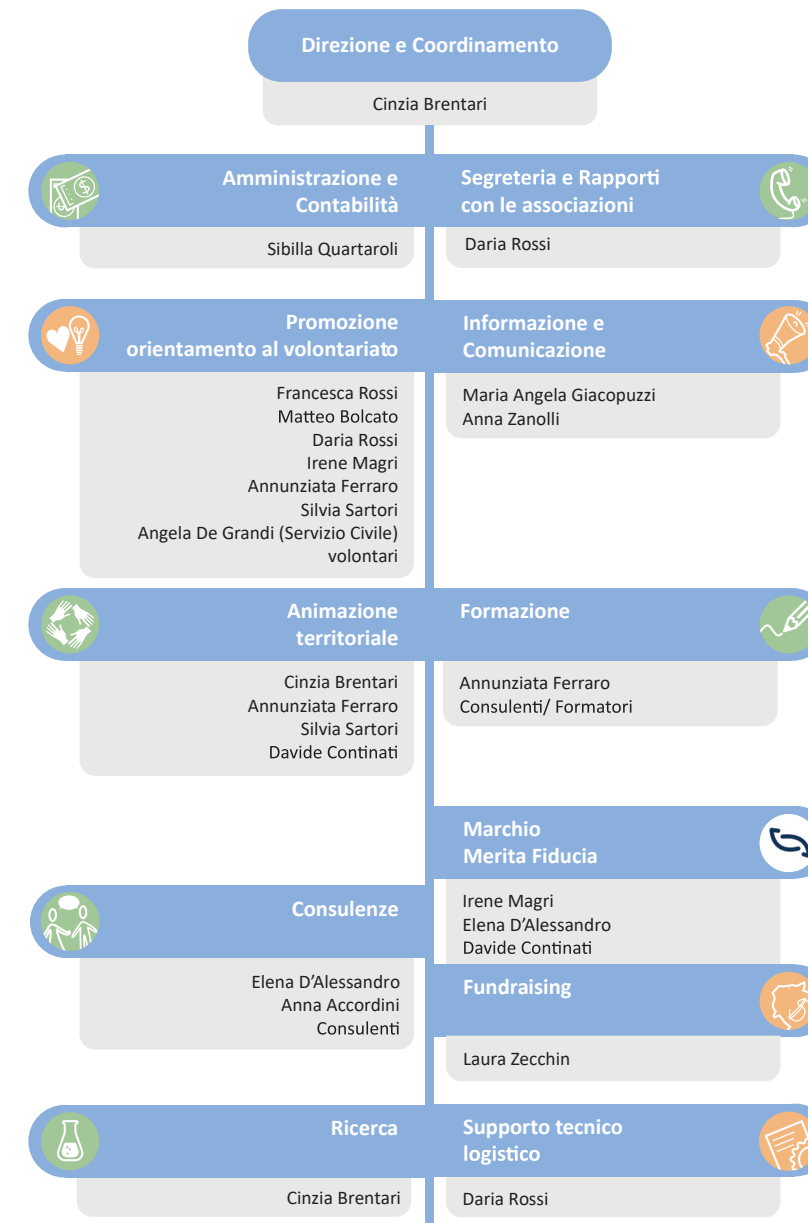
### Lo staff in formazione collettiva: Agenda 2023 delle Nazioni Unite e sostenibilità integrale

20 ore di formazione di gruppo animata dalle formatrici dell'Associazione VERSO - Verona sostenibile, in cui si è cercato di dare una lettura analitica dei *Sustainable Development Goals* delle Nazioni Unite.

Si sono affrontati in logica di senso e di traduzioni operative i temi della sostenibilità, a cui si è aggiunta un'introduzione teorica alla rendicontazione non finanziaria e agli strumenti per la misurazione dell'impatto.



## ORGANIGRAMMA



# Obiettivi, attività e risultati

## Analisi dei bisogni

Per meglio individuare gli obiettivi strategici, migliorare ed evolvere la propria gamma dei servizi e programmare progetti e interventi, il CSV di Verona ODV svolge regolarmente **monitoraggi delle esigenze 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, dall'area consulenze e per il marchio Merita Fiducia, nonché per alcune attività proposte dall'area promozione del volontariato, in particolare Servizio Civile e giustizia riparativa), oppure attraverso **questionari e altre raccolte dati e informazioni** nell'ambito delle varie aree di attività. Si promuove il più possibile l'ascolto attraverso il **contatto diretto con le associazioni e i volontari dello staff o i consiglieri**. Il documento di programmazione 2022 contiene una dettagliata analisi dei bisogni che ha guidato la programmazione 2022.

## Programmazione delle attività e dei servizi

Nel 2021 per la prima volta il CSV di Verona ODV si dota di un **Piano Strategico triennale per il periodo 2022-2024**, promuovendo così una programmazione strategica, 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 programmazione strategica ha guidato la redazione dei documenti di **programmazione delle attività per il 2022 e il budget previsionale**, che è stato approvato dagli organismi preposti. Il bilancio sociale è strutturato in coerenza con le informazioni contenute all'interno del documento di programmazione.

## 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 ODV 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 (ultimo aggiornamento 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 i canali digitali quali il sito istituzionale, le newsletter elettroniche, i mailing, il proprio profilo Facebook e dando rilevanza quando possibile 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



### 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 di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato.



### Formazione

Per qualificare i volontari o coloro che aspirino a esserlo.



### Ricerca e documentazione

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

riguardo alle organizzazioni di volontariato (art. 3 statuto). Le attività e i servizi sono organizzati all'interno delle sei aree di attività dei CSV come codificate dal CTS. Ad esse si aggiungono iniziative speciali e progetti trasversali che riguardano più aree di intervento.



### 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.



### Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

Per rafforzare competenze e tutele dei volontari in vari ambiti.



### Supporto tecnico-logistico

Per facilitare o promuovere l'operatività dei volontari.

## I beneficiari

Il CSV di Verona ODV da 25 anni opera sul territorio della provincia scaligera con e per una vasta piattaforma di destinatari e stakeholder: cittadini, volontari, as-

soziazioni e una rete di enti, istituzioni, soggetti profit e non profit.

### Alcuni numeri relativi alle principali erogazioni nel 2022:



205 persone orientate al volontariato



126 persone orientate alla costituzione di una nuova associazione/alle forme associative



457 studenti incontrati nelle scuole



653 persone formate attraverso la Scuola Permanente del Volontariato, per il 68% volontari di ODV, a seguire cittadini e volontari di APS



920 consulenze, 380 beneficiari, per il 61% ODV, a seguire altre forme associative



1800 accessi all'area riservata per aggiornamenti anagrafici, accesso ai servizi



225 persone supportate all'utilizzo dell'area riservata












17 associazioni certificate Merita Fiducia  
12 nell'anno intermedio

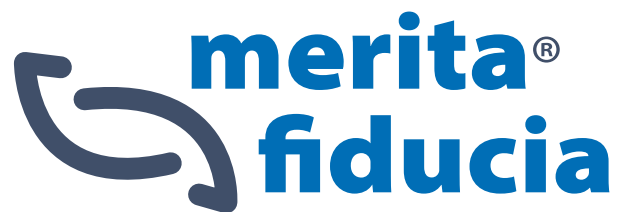


37 ETS utilizzano VERIFICO, il software per la gestione associativa della rete dei CSV

**E tanto altro che troverete nelle prossime pagine...**

## 2022 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> un marchio etico di qualità per le associazioni veronesi	 1 <b>convegno</b> su Merita Fiducia e sostenibilità, 3 dicembre 2022: convegno "Ritroviamo un senso, insieme: Merita Fiducia, la trasparenza del non profit sulla rotta della sostenibilità"	 14 <b>ore di formazione</b> per 72 partecipanti al corso base, un incontro Carte in Regola e un incontro di aggiornamento	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 17 <b>associazioni certificate</b> e circa 150 <b>ore di attività di audit</b></li> <li>• 16 <b>tutoring</b> attivati e più di 55 <b>ore di attività di supporto</b></li> <li>• 12 <b>organizzazioni monitorate nell'anno intermedio</b> e 30 ore di attività di verifica documentale</li> </ul>	 15 <b>articoli</b> pubblicati sul sito dedicato al marchio	 Aggiornamento del regolamento Merita Fiducia  Somministrazione questionario di feedback e gradimento alle associazioni certificate
 <b>CERCASI UMANI - VERONAVOLONTARIATO</b> gli strumenti di promozione e orientamento al volontariato	43 <b>nuove profilature di ricerca volontari pubblicate</b> .  95 <b>persone</b> hanno contattato il CSV attraverso il sito <a href="http://www.cercasiumani.it">www.cercasiumani.it</a> , per chiedere informazioni su opportunità di volontariato	16 <b>ore di formazione</b> delle associazioni coinvolte nelle profilature di ricerca volontari	Un percorso di co-progettazione/formazione/consulenza/accompagnamento con <b>23 nuove associazioni e ETS per due campagne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• emissione "leggera" della compagna</li> <li>• <b>cercasiumani.org: 5.828 utenti</b></li> <li>• <b>veronavolontariato.it: 11.519 utenti</b></li> <li>• <b>4 incontri sui territori</b> della provincia per presentare l'opportunità di portare Cercasi Umani sui territori</li> </ul>	Somministrazione di questionario valutativo, cui sono seguite interviste telefoniche
 <b>SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE</b>	69 <b>giovani</b> iniziano il Servizio Civile a maggio 2022 in <b>52 sedi</b> e <b>39 enti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>342 ore di formazione</b> per i giovani in Servizio Civile</li> <li>• <b>17 corsi realizzati in modalità FAD</b> (formazione a distanza)</li> </ul>	<b>384 consulenze agli ETS accreditati</b>	Attività di comunicazione legate alla promozione del bando, con opportunità per i giovani di candidarsi per svolgere il Servizio Civile	Analisi dell'impatto del Servizio sui giovani e certificazione delle competenze acquisite
 <b>SPORTELLO DI GIUSTIZIA RIPARATIVA E DI COMUNITÀ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>88 colloqui di orientamento</b> per lo svolgimento di misure</li> <li>• <b>5 persone</b> accolte al CSV nel</li> <li>• <b>9 persone hanno partecipato al Progetto Re-Start 2</b>, prima edizione</li> <li>• <b>9 incontri</b> del Tavolo permanente per la Giustizia Riparativa</li> <li>• <b>2 incontri</b> di coordinamento del progetto Giustizia Riparativa di Caritas Diocesana di Verona</li> </ul>	3 <b>ore di formazione</b> agli studenti del corso di laurea in Servizio Sociale - Università degli Studi di Verona	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>46 consulenze</b> a enti del Terzo settore</li> <li>• <b>1 nuova convenzioni con il Tribunale di Verona</b> sottoscritta con il supporto del CSV di Verona</li> </ul>	1 <b>pagina del sito</b> dedicata al progetto Re-Start	Monitoraggio e valutazione del progetto Re-Start



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*.

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 ODV 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 solidarietà**, con iniziative del CSV di Verona ODV volte a dare visibilità alle associazioni e a promuoverne le raccolte fonti presso la cittadinanza.

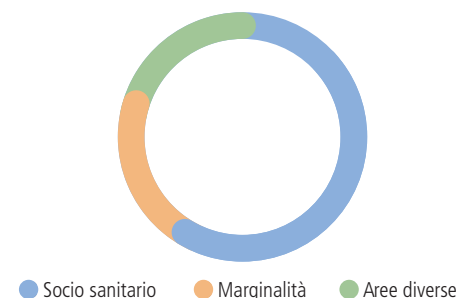
### Le associazioni certificate

Sono **29, in totale, le associazioni certificate Merita Fiducia** al 2022 nella provincia di Verona. Nell'insieme rappresentano **circa il 4% delle organizzazioni di volontariato e di promozione sociale** della provincia di Verona iscritte a un registro pubblico.

Ben **17 associazioni certificate (58%)** svolgono attività in **area sociosanitaria** attraverso servizi in ambulanza, trasporti sociali, attività in collaborazione con le strutture sanitarie del territorio e con utenti affetti da patologie e loro familiari, dono del sangue. **6 associazioni (21%)** operano in **area marginalità**, sia con persone adulte che minori, attraverso attività che sostengono le fasce più fragili e che puntano a una inclusione attiva delle persone. Le restanti **6 associazioni (21%)** operano in **aree diverse** svolgendo attività di promozione all'accoglienza, sensibilizzazione (anche volontariato internazionale), supporto a persone disabili adulte con momenti ludici e laboratoriali, sensibilizzazione ambientale, promozione della lettura per ogni fascia d'età.

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

### Aree di attività delle associazioni Merita Fiducia 2022



### Il percorso di certificazione



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. Nel 2022:

- **17 attestati Carte in Regola conseguiti**
- **2 nuove richieste** di adesione, entrambe ottengono l'attestato **Carte in Regola**.

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

L'iter per ottenere la certificazione Merita Fiducia è articolato in diverse fasi. Dopo Carte in Regola 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. Nel 2022:

- **17 certificazioni rilasciate**, con circa 150 ore di attività di audit
  - 16 tutoring attivati e più di 100 ore di attività di supporto
  - **12 organizzazioni monitorate nell'anno intermedio** e 30 ore di attività di verifica documentale.
- Meritare Fiducia: un modo per guardare alla sostenibilità*

**Cos'è lo sviluppo sostenibile? «È uno sviluppo che soddisfi i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri».** È questa la definizione che ne diede per la prima volta (1987) la Commissione Mondiale sull' Ambiente e lo Sviluppo (WCED) nello storico Rapporto Brundtland, ancor oggi linea guida di riferimento per lo sviluppo sostenibile. La sostenibilità, tema di attualità, è da sempre, ogni giorno, tenuta a cuore dal mondo non profit.

Se ne è parlato sabato 3 dicembre, in occasione del convegno **“Ritroviamo un senso, insieme: Merita Fiducia, la trasparenza del non profit sulla rotta della sostenibilità”**, organizzato per presentare il marchio e assegnare gli attestati alle associazioni che nel 2022 lo hanno rinnovato.

È stato messo al centro delle riflessioni il contributo che le associazioni di volontariato danno nel permettere uno sviluppo più sano e attento all'altro, nel soddisfare i bisogni di questa generazione e nell'operare con visione a favore della prossima, perché rendere la vita più facile a chi ha una disabilità, aiutare chi è in difficoltà economica o è in una situazione di disagio, operare per una salute e un'istruzione migliori, ridurre le disuguaglianze, oltre che porre attenzione all'ambiente, è rendere ciò che ci circonda sostenibile.

All'auditorium Ferrarini di Villafranca, dopo i saluti delle autorità, se ne è discusso con Alessandro Lai, professore ordinario di economia aziendale presso l'Università degli Studi di Verona e componente del Comitato di Valutazione Merita Fiducia, Cesare Meni-

ni, Presidente del Consiglio Comunale di Valeggio sul Mincio, e grazie alle testimonianze delle associazioni certificate.



In occasione del convegno Merita Fiducia del 3 dicembre 2023, Laura Coghi, volontaria dell'associazione Creo, ci ha dedicato una sua poesia, ispirata dalle riflessioni del convegno.

3 dicembre 2022 Villafranca ①  
 Fiducia e fiducia  
 Le fiducie in movimento  
 Presente e futuro  
 Futuro e presente  
 Senza fiducia mio fratello non riesce ad andare avanti  
 Senza la gratitudine e la riconoscenza non c'è sostenibilità  
 La Bellezza trasparente  
 La Trasparenza delle Bellezza  
 29 associazioni che cosa generano?  
 una generatività relazionale!

## I VOLONTARI E I SERVIZI EROGATI DALLE ASSOCIAZIONI MERITA FIDUCIA: UN BENE PER TUTTA LA COMUNITÀ

**Le risorse umane: il cuore, l'impegno e la qualità del volontariato**

-  **8.388** soci aderenti alle 29 associazioni certificate
-  **242** soci hanno funzioni di governance nei Consigli Direttivi
-  **2.419** volontari quotidianamente impegnati in attività di volontariato
-  **345.491** ore di volontariato donate
-  **97** operatori professionali



Il valore generato dal volontariato	
<b>Primo soccorso e protezione civile, soccorso sulle piste da sci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10.368 turni di servizio in attività di convenzione</li> <li>• 2.324 turni di servizio per trasporti sanitari privati</li> <li>• 258 turni di servizio di Protezione Civile</li> <li>• 23 mezzi a disposizione</li> </ul>
<b>Trasporto anziani - servizio STACCO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.540 servizi di trasporto sociale</li> <li>• 110.000 Km percorsi</li> <li>• 11 mezzi a disposizione</li> </ul>
<b>Raccolta sangue e sensibilizzazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +10.000 sacche raccolte</li> <li>• +5.000 donatori</li> <li>• 880 donatori con età inferiore a 35 anni</li> </ul>
<b>Minori</b> (affidi, adozioni, assistenza alle famiglie, comunità familiari, centri per minori)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 49 bambini in affido a famiglie e in comunità</li> <li>• 40 famiglie accoglienti</li> <li>• 69 famiglie adottive</li> <li>• 73 minori seguiti in famiglia e nei centri diurni</li> </ul>
<b>Accoglienza e marginalità</b>	<p>Interventi per senza fissa dimora e persone in stato di povertà</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.480 coperte distribuite</li> <li>• 3.891 indumenti donati</li> <li>• 77.698 pasti caldi confezionati e distribuiti</li> <li>• 9.000 quintali di cibo recuperato</li> </ul> <p>Interventi per famiglie e minori</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 240 famiglie seguite</li> <li>• 98 donne accolte in struttura protetta</li> </ul> <p>Inclusione sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 49 persone inserite in attività di "orto sociale"</li> </ul>
<b>Disabilità e patologie specifiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 810 beneficiari seguiti</li> <li>• 944 ore per attività a diretto contatto con i beneficiari</li> <li>• 1.180 contatti con familiari</li> <li>• 4.800 Km percorsi per il trasporto sociale</li> </ul>
<b>Sensibilizzazione socio-culturale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 98 eventi di sensibilizzazione aperti anche alla cittadinanza su tematiche socio-culturali</li> <li>• 5.300 unità di materiale donato a bambini in ospedale</li> </ul>

## Cercasi Umani: una campagna di promozione del volontariato

Esce nel 2021 a Verona la campagna Cercasi Umani per promuovere il volontariato e favorire l'incontro tra la domanda di volontari da parte delle associazioni e l'offerta di tempo e competenze da parte di cittadini che vogliono attivarsi.

Il progetto nasce dall'aver rilevato per anni le difficoltà di molte associazioni nel pianificare attività di comunicazione, quando invece comunicare significa far valere diritti, incidere sul proprio territorio per migliorarlo, fare advocacy e creare consensi e alleanze, anche per il peopleraising e la raccolta fondi. Alla sensibilità per la comunicazione, si è aggiunta quella per l'accoglienza, l'inserimento, la motivazione e il saper "trattene-re" i nuovi volontari.



Dopo il successo della campagna a Verona, nel 2022 si è accompagnato un gruppo di associazioni alla profilatura per la ricerca dei volontari e a un'emissione "leggera" della campagna. Contestualmente si è cominciato a lavorare per portare l'iniziativa sui territori, continuando ad aiutare le associazioni nella comunicazione, quanto sull'accoglienza, inserimento, motivazione dei volontari: a seguito di una raccolta d'idee si è selezionata la rete di associazioni ed enti provenienti dalle zone del Comune di Villafranca e limitrofi, con la quale sono in programma azioni di rilascio per il 2023. Si sono aggiunte, inoltre, realtà della città.

### Qualche numero:

- **95 persone** hanno contattato il CSV attraverso il sito [www.cercasiumani.it](http://www.cercasiumani.it), per chiedere informazioni su opportunità di volontariato
- **37 associazioni** hanno aderito alle due campagne
- **75 ricerche di volontari** portate all'attenzione del pubblico.
- **4 incontri sui territori** della provincia (Cerea, Cero Veronese, Villafranca, San Bonifacio) per presentare l'opportunità di portare Cercasi Umani sui territori
- **16 incontri di formazione** per le associazioni, con focus specifico sulla campagna, e sul peopleraising e la motivazione dei volontari per predisporre le nuove profilature di ricerca volontari
- **7 amministrazioni comunali** nei Comuni di Villafranca e limitrofi vengono coinvolte nel percorso, assieme ad altre 6 realtà, tra profit e non profit.

# CERCASI UMANI

“ Grazie a Cercasi Umani abbiamo trovato nuovi volontari, che hanno permesso di rafforzare il servizio di trasporto sociale a Bovolone, San Giovanni Ilarione e di dare avvio a una nuova sezione a Verona. Qui, nel quartiere di Saval, abbiamo ricevuto in dono un nuovo mezzo e, con i volontari arrivati grazie a Cercasi Umani, è stato possibile avviare una risposta ai bisogni delle persone più fragili. Siamo più che contenti.

”

**Augusto Gambaretto**

ANTEAS Coordinamento Provinciale di Verona

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)

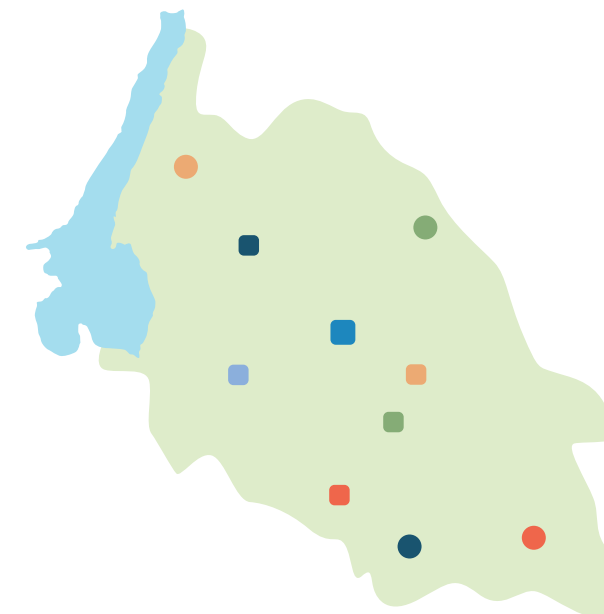
## Servizio Civile Universale

Il CSV di Verona ODV 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 che coinvolge le **64 sedi affiliate al CSV sulle 85 totali accreditate**; di queste, più della metà si trovano all'interno del Comune di Verona. Si tratta di un progetto che afferisce dunque a varie aree di lavoro del CSV: l'**animazione territoriale**, per la co-progettazione in rete con gli enti affiliati, la **consulenza** agli stessi sulla gestione dei progetti e dei giovani in servizio e la **formazione**, sia dei volontari in servizio che degli OLP-Operatori Locali di Progetto. Non mancano poi le attività di **informazione e comunicazione** relative alla **promozione** del Servizio Civile come opportunità per i giovani e dei bandi di selezione.







L'Obiettivo 16 dell'Agenda 2030 dell'ONU è dedicato alla promozione di società pacifiche e inclusive ai fini dello sviluppo sostenibile, e si propone inoltre di fornire l'accesso universale alla giustizia, e a costruire istituzioni responsabili e 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.



- Verona (39)
- San Giovanni Lupatoto (1), Zevio
- Nogarole Rocca (1), Isola della Scala (3)
- Rivoli Veronese (1)
- Bovolone (2), Nogara (1)
- San Martino Buon Albergo (1), Caldiero (1)
- Villafranca di Verona (4), Valeggio sul Mincio (1)
- Bussolengo
- Tregnago (2)
- Legnago (4), San Pietro di Morubio (1)

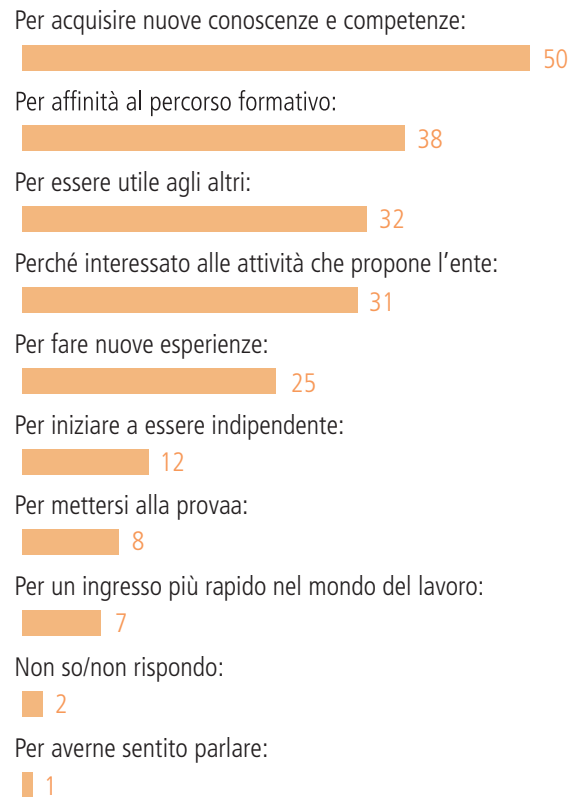
## SERVIZIO CIVILE AL CSV DI VERONA

-  **134** candidature ricevute per i 110 posti di Servizio Civile disponibili nel 2022
-  **75** giovani iniziano il Servizio Civile, a maggio 2022 in 64 sedi presso 50 enti
-  **342** ore di formazione per i giovani su: protezione civile, primo soccorso, disabilità, psicologia, relazione di cura, cittadinanza attiva e tanto altro
-  **10** progetti di Servizio Civile presentati a maggio 2022 e approvati per l'avvio nel 2023, su 10 aree tematiche diverse (salute e prevenzione, anziani, minori, disagio adulto e povertà, disabilità, ambiente e tutela del patrimonio ambientale e culturale, animazione con i giovani, educazione ambientale, attività artistiche e sportelli informativi).



## LE MOTIVAZIONI DEI GIOVANI

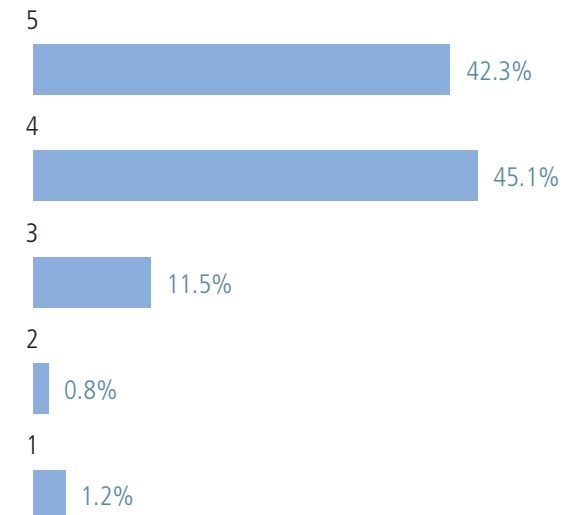
Abbiamo chiesto ai giovani che si sono candidati **Perché hai scelto il Servizio Civile?\***



## Giovani: relazioni con le associazioni e impatto sulla loro vita dopo il Servizio Civile

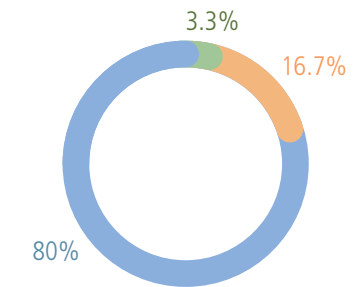
Abbiamo chiesto ai giovani in Servizio le loro impressioni sul rapporto con l'associazione e gli operatori/ volontari che li seguono. Abbiamo anche chiesto loro un parere rispetto a se, e come, il Servizio Civile abbia, al termine dell'esperienza, cambiato il loro rapporto con la comunità.

### Mi sento supportata/o, tutelata/o, aiutata/o dagli operatori dell'ente?



1 = per nulla e 5 = moltissimo

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



- Ho minore fiducia nella comunità
- Non è cambiato niente
- Ho maggiore fiducia nella comunità

Si conferma positivo il trend rilevato anche nel 2022 rispetto al numero di giovani che mantengono dei contatti con l'associazione in cui hanno svolto il loro servizio: **l'86,7%** dichiara infatti di essere **rimasto a collaborare con l'ente** sotto diverse forme (lavoro dipendente, volontario, stage o prestazione occasionale).

Nuovamente positivo anche il numero di giovani che iniziano a fare volontariato dopo aver concluso l'e-

sperienza di Servizio Civile: la maggioranza (60%) dichiara di aver svolto attività di volontariato prima del Servizio Civile. Del restante 40%, **il 25% ha iniziato a fare volontariato al termine dell'esperienza di Servizio Civile.**

### La certificazione delle competenze acquisite dai giovani

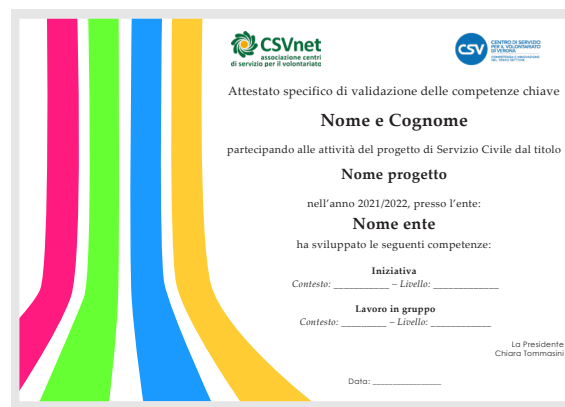
Il Servizio Civile Universale è un percorso che si propone di **“valorizzare l'apprendimento informale e le competenze trasversali acquisite nel volontariato per accrescere l'impiegabilità, la responsabilità sociale e la mobilità”** (CSVnet - Servizio civile, così le competenze acquisite entrano nel curriculum, 10 febbraio 2021).

Attraverso il Servizio Civile i giovani hanno l'opportunità di maturare quelle **“competenze sociali e civiche”** di cui alla Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE).

Tra le competenze attestabili dagli enti che svolgono progetti di Servizio Civile rientrano anche le cosiddette **“competenze chiave di cittadinanza”**, di cui al Decreto Ministeriale n.139 del 22 agosto 2007 del MIUR, ossia: imparare a imparare, progettare, comunicare, collaborare e partecipare, agire in modo autonomo e responsabile, risolvere problemi, individuare collegamenti e relazioni, acquisire e interpretare l'informazione.

Il riconoscimento delle competenze acquisite è stato

restituito ai giovani sotto forma di un attestato specifico a seguito di un percorso formativo per la valutazione delle competenze acquisite, tra cui quelle di organizzazione e pianificazione, orientamento al risultato, pensiero digitale, empatia, motivazione, iniziativa, flessibilità e adattabilità, responsabilità, problem solving, imparare a imparare, innovazione e creatività, comunicazione, gestione interculturale e della diversità, leadership, lavoro di gruppo.



Le competenze si riferiscono a quelle identificate dal modello LEVER LIP "Valorizzare l'apprendimento informale e le competenze trasversali acquisite nel volontariato per accrescere l'impiegabilità, la responsabilità sociale e la mobilità" che rientrano nelle Competenze Chiave per la Cittadinanza Attiva individuate dal Decreto Ministeriale n.139 del 22 agosto 2007 del MIUR.

Complessità del contesto e dell'esperienza	
Basso	La persona è stata in grado di svolgere compiti operativi e semplici sotto supervisione o guida diretta; utilizzare strumenti semplici e seguire regole semplici in un contesto determinato e strutturato.
Medio-Basso	La persona è stata in grado di assumersi la responsabilità per il completamento di attività ricorrenti o per lo più determinate; adeguare il proprio comportamento alle circostanze nella risoluzione dei problemi.
Medio-Alto	La persona è stata in grado di gestire compiti per lo più complessi secondo linee guida; supervisione; sviluppare soluzioni creative per migliorare le attività o far fronte a cambiamenti inaspettati; riesaminare e sviluppare le prestazioni di sé e degli altri.
Alto	La persona è stata in grado di gestire compiti complessi, assumersi la responsabilità del processo decisionale in contesti imprevedibili; gestire lo sviluppo di prestazioni, persone e team; trasformare il contesto contribuendo alla conoscenza e alla pratica con nuove idee e strategie.

Valutazione livello competenza	
Base	Indica l'insieme di abilità cognitive e di competenze pratiche che sono necessarie per portare a termine compiti e risolvere problemi selezionando e utilizzando metodi, strumenti, materiali e informazioni di base.
Compiuta	Indica un elevato grado di competenza e innovatività, che sono necessari per risolvere problemi complessi e imprevedibili all'interno di un campo specialistico di lavoro o studio/formazione.
Effettiva	Indica il possesso di abilità specifiche per la risoluzione di problemi contestuali. Un'ottima conoscenza in un campo specifico di lavoro o studio/formazione fa parte di queste abilità e costituisce la base per un pensiero innovativo o di ricerca.

### Cosa pensano le associazioni del Servizio Civile? Che impatto ha sui loro enti?

Sono 50 gli enti, tra ETS ed enti locali, ad aver ospitato giovani in Servizio Civile attraverso la Federazione del Volontariato di Verona ODV; di questi, 37 hanno risposto al questionario di monitoraggio somministrato loro nel 2022. La Federazione del Volontariato di Verona ODV attraverso l'accreditamento offre agli enti **supporto amministrativo, monitoraggio e formazione**, che viene **valutato positivamente con una media di 4,5 punti sul massimo di 5.**

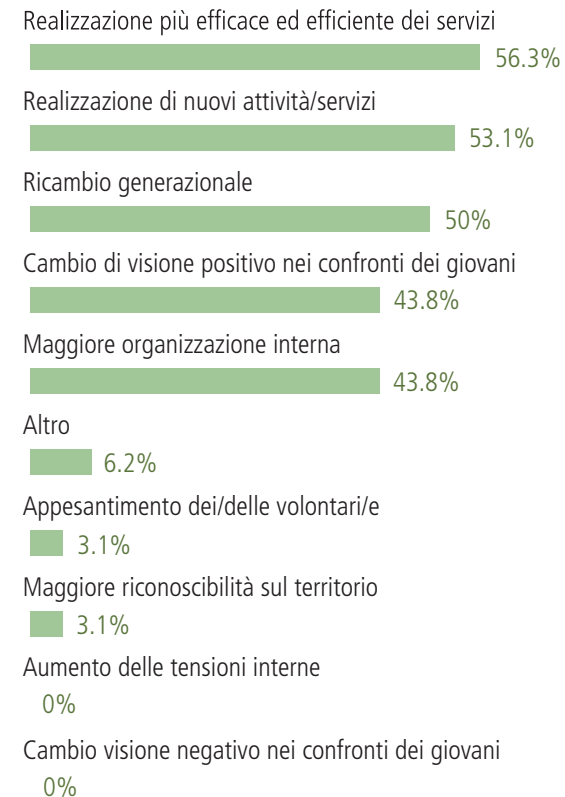
Circa il **67,5%** degli enti accoglienti si reputa molto d'accordo nel ritenere che il Servizio Civile sia **“indispensabile”** e un **97,3%** lo reputa estremamente **“importante”** per la propria realtà.

Tra le **maggiori criticità** rilevate nella gestione di progetti e giovani in Servizio Civile, il **70,2% dei rispondenti** individua le **“attività burocratiche e le normative”** che devono rispettare; al secondo posto, per circa il 67,6% dei rispondenti, in linea con il trend nazionale, si posizionano le difficoltà relative alla **“ricerca dei possibili candidati e le fasi di selezione”**.

È importante per il CSV di Verona ODV investigare l'impatto che le progettualità hanno direttamente all'interno delle associazioni e altri ETS e sui giovani che vi partecipano. La maggior parte degli enti riconosce che il Servizio Civile abbia aiutato la propria realtà a **realizzare servizi più efficaci (56,3%) e nuovi (53,1%)** e a **migliorare la loro organizzazione interna (43,8%)**. Da un punto di vista **“generazionale”** gli enti rilevano che il Servizio Civile abbia

**favorito il ricambio generazionale all'interno del loro ente (50%)** e un **cambio di visione positiva nei confronti dei giovani (43,8%).**

### Quali cambiamenti hai riscontrato all'interno del tuo ente grazie ai progetti di Servizio Civile?







## I GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE

“ Sono Francesco e ho 19 anni. Faccio Servizio Civile alla Piccola Fraternità di Porto di Legnago in una struttura che accoglie persone con disabilità. Parallelamente studio all'università di scienze motorie a Verona. Per descrivervi che cos'è il Servizio Civile per me non basterebbe un libro...! (eh già!!) È un'esperienza strepitosa, unica e irripetibile. È l'occasione della tua vita per metterti in gioco e conoscere nuove persone! La consiglierei a chiunque abbia a cuore i temi sociali e nutre il desiderio di fare qualcosa che possa migliorare la società concretamente. Prima di fare domanda per il Servizio Civile mi sono chiesto **“chi sono?”** e **“che uomo voglio diventare?”**. E così ho cominciato tutto un percorso introspettivo di autoanalisi e definizione dei miei valori come persona. Una sorta di viaggio alla riscoperta di me stesso e alla ricerca di felicità. E durante questo percorso ho capito quanto fosse importante per me aiutare le persone a stare bene nel mondo e con il mondo. Avevo così individuato il Servizio Civile come l'occasione per mettermi finalmente alla prova. Non sapevo quello che mi sarebbe successo, ma avevo chiaro in mente che volevo crescere a livello personale, maturare le mie competenze e conoscere nuove persone. E soprattutto il mio sogno sin dall'inizio è sempre stato quello di aiutare il prossimo. Perciò prima di iniziare il Servizio ho coniato una filosofia di vita che recita: **“prima le persone”**. Auguro a tutte/i ogni bene e salute. Siate Felici!

**Francesco**

Piccola Fraternità Porto di Legnago Onlus

“ Studio all'università di Verona lingue per l'editoria, sono un insegnante di danza e dedico gran parte del mio tempo libero al volontariato: sono una Capo Scout e faccio parte di una colonia felina. Credo fermamente che ciò che ognuno di noi ha di più prezioso sia il tempo e non c'è cosa più altruista di dedicarlo agli altri. Per me il Servizio Civile è una scelta, azzarderei molto coraggiosa: ci vuole coraggio per sentirsi parte integrante di una comunità e decidere di fare qualcosa, anche di piccolo, per migliorarla. Significa essere consapevoli dell'importanza di avere un ruolo preciso nel modo e scegliere liberamente di non voltarsi dall'altra parte.

**Giorgia**

Biblioteca “Don Pietro Zenari” di Caldiero

“ Ciao sono Luca Previdi, faccio Servizio Civile presso Legambiente. Per me il Servizio Civile è una rinascita personale, dopo anni di delusioni presso un'università che non era la mia ed è una scoperta poiché sto imparando moltissime cose che fino a un anno fa non avrei mai considerato. Ho voluto intraprendere questa strada poiché avevo bisogno di incamminarmi su un sentiero non ancora battuto dai miei passi e di “respirare aria nuova”. Ho riflettuto a lungo sulla scelta di mollare università e prendere questa via, anche solo per un anno, e non cambierei mai questa decisione.

**Luca**

Legambiente Verona



## Lo sportello giustizia riparativa e di comunità

“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 ODV è impegnato nella promozione e attivazione di percorsi di giustizia riparativa e di comunità e per la **promozione culturale del paradigma della giustizia riparativa e di comunità**. Questo servizio comprende azioni di **promozione e orientamento** 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 promuovere l'accoglienza e 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 e 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.



## La giustizia riparativa in Università

Nel seminario per gli studenti dell'Università di Verona, voluto dal tavolo sulla giustizia riparativa di Verona, il CSV ha portato l'esperienza dello sportello giustizia proponendo una visione di quale ruolo abbia la comunità, anche organizzata, nei percorsi di giustizia riparativa.



Ciclo di seminari su

### La giustizia riparativa

A cura del TAVOLO PERMANENTE per la GIUSTIZIA RIPARATIVA - RETE di VERONA, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Umane



**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 dedicare tempo agli altri può essere davvero un elemento ristorativo, che crea benessere alla per-

sona inserita in un percorso alternativo alla sanzione, che la aiuta a raggiungere una diversa consapevolezza, in un processo trasformativo, e ad assumersi la responsabilità di quanto accaduto.

Nel 2022:



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



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



**298 ore di servizio prestate dalle persone accolte al CSV di Verona ODV** in attività di supporto a segreteria, ufficio consulenze, raccolta dati Merita Fiducia, comunicazione e promozione Sportello Giustizia



**46 consulenze** agli enti impegnati in attività di accoglienza



**9 incontri** del Tavolo permanente per la giustizia riparativa di Verona



**15 persone** hanno partecipato ai progetti Re-Start (3 edizioni) e Volonta-reato (1 edizione) nel 2022

### Il senso profondo della riparazione: l'accompagnamento alle forme

Con il progetto Re-Start (2021-2022) prima e il progetto Volonta-reato (2022-2023) poi, entrambi finanziati dalla Regione Veneto, il CSV di Verona ODV ha cercato di dare una risposta alla multidimensionalità dei bisogni delle persone in un percorso giudiziario fuori dal carcere, con particolare attenzione agli aspetti che riguardano l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva delle persone in messa alla prova e affidamento in prova al servizio sociale.

Nei dieci anni di attività dello Sportello Giustizia del CSV di Verona ODV, l'elemento comune a molte delle esperienze che da qui sono transitate, è stata la **scarsa consapevolezza da parte dell'autore di reato rispetto sia al reato (presunto o effettivo), sia alle implicazioni che il suo agire ha avuto nei confronti della vittima (se presente) e della comunità**. Ciò ha reso ancor più difficile il dare valore all'esperienza di cittadinanza attiva – e del lavoro di pubblica utilità in particolare – e vederne un significato di "ricostruzione" del legame sociale con la comunità. In questo contesto, grazie al progetto, il CSV di Verona ODV ha messo in campo percorsi di riflessione ed accompagnamento per le persone sottoposte a misura, attraverso gli strumenti della **consulenza filosofica**.

Il percorso ha attivato in molti dei partecipanti una riflessione sull'importanza che questa misura fosse spiegata, arricchita di senso e sviluppata all'interno di un cammino non individuale, ma centrato sulla comunità.

### LE PAROLE DEI PARTECIPANTI AL PERCORSO DI COUNSELLING FILOSOFICO DEL PROGETTO RE-START

“ Penso che non sia retorica sostenere che il percorso dia un senso a qualcosa che sentivo come imposto e privo di senso, penso quindi che sia non solo fondamentale, ma decisivo per tradurre questa esperienza di giustizia in qualcosa di significativo e autentico.

Grazie a questa esperienza sono uscita dal mio ruolo di reo e la mia vicenda è stata letta all'interno di un percorso di vita dentro alla comunità. Se avessi fatto questo corso prima forse avrei affrontato il tribunale in modo diverso: mettere la persona al centro, oltre il reato, mi ha fatto stare bene; tanto che, alla fine del processo, per me la sentenza non era più importante perché ero riuscita a conciliarmi con quello che mi era successo.

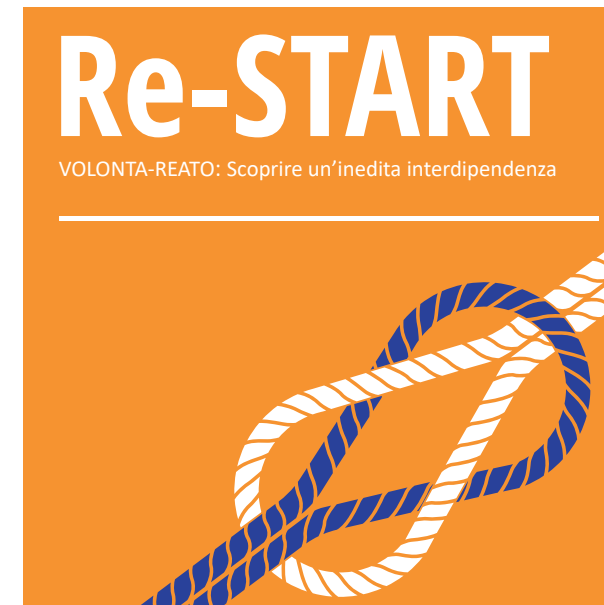
”

### SERVIZIO CIVILE ALLO SPORTELLO GIUSTIZIA DI COMUNITÀ, CE LO RACCONTA ANGELA

“ Ho potuto partecipare al progetto in quanto volontaria di Servizio Civile al Centro di Servizio di per il Volontariato. Questa della giustizia riparativa è un'idea talmente nuova rispetto quella a cui siamo abituati, che ci disorienta e talvolta è difficile da comprendere e condividere. È un percorso senza valutazione ma improntato al rispetto reciproco, alla riservatezza e all'ascolto. Si è infatti creato uno spazio di dialogo e di ascolto attento. Il costo emotivo non è indifferente, si tratta pur sempre di un gruppo formato da persone che portano i loro vissuti e il loro modo di vedere il mondo e in tal senso l'ascolto attivo è fondamentale quanto complesso. E a ciò si aggiunge che bisogna entrare nell'ottica che quando si commette un reato, quello che succede è che si creano rotture ma anche e soprattutto legami tra le persone (che possono fornire sostegno e accoglienza).

Credo che ciascuno di noi porterà con sé i dialoghi e le relazioni interpersonali e che queste abbiano avuto ricadute sulle modalità con cui ognuno di noi riconosce sé stesso in rapporto agli altri.

”



## 2022 IN BREVE - AREE DI INTERVENTO

Le attività e i servizi sono organizzati all'interno delle sei aree di intervento del CSV di Verona ODV come codifi-

cate dal CTS. Ad esse si aggiungono iniziative speciali e progetti trasversali che riguardano più aree.

### PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE



**192** orientamenti al volontariato tra giovani e adulti, di cui **14 giovani** informati sulle opportunità di volontariato all'estero

**457 studenti incontrati in 10 scuole**

**9 studenti** supportati per individuare ODV nelle quali fare esperienza di PTCO (alternanza scuola-lavoro) e **12 studenti universitari** supportati per individuare ODV nelle quali svolgere un tirocinio curriculare

**I progetti a finanziamento extra-FUN:** Stacco, Centri di Comunità del Comune di Verona, la Scuola di Cittadinanza con il comune di Bussolengo.

### FORMAZIONE



"Scuola permanente del Volontariato": **34 corsi** (15 in presenza, 19 online)

**89 ore di formazione**

**653 iscritti** (68% volontari di ODV; 24.5% cittadini e altri enti; 7.5% volontari di APS)

**il 77% dei partecipanti è molto soddisfatto** della formazione ricevuta

### CONSULENZA, ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO



**897 consulenze erogate**

**126 partecipanti ai 12 incontri** (8 in presenza e 4 online) rivolti alla cittadinanza interessata a **costituire un'associazione**

**14 interventi dello sportello RUNTS**

**12 consulenze a ETS per la gestione di PTCO e tirocini**

### INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE



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

**30 consulenze** su temi di comunicazione

**22 newsletter**

**41 mailing**

**14 comunicati stampa** di promozione dei servizi e delle iniziative del CSV di Verona ODV

**156 uscite su testate locali**

### RICERCA E DOCUMENTAZIONE



**1.800 accessi** all'area riservata di persone o enti

**25 servizi** di supporto agli enti per l'utilizzo del gestionale

### SUPPORTO TECNICO - LOGISTICO



37 ETS hanno attivato **VER!FICO**, il **gestionale per la 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. Un lavoro congiunto di CSV di Verona ODV e associazioni per aggiornare i dati associativi e per profilare con maggiore attenzione le proprie ricerche volontari. Si veda la parte dedicata in questo bilancio.

Alle informazioni fornite dal portale si aggiungono le intermediazioni dello staff del CSV su richieste di informazioni e colloqui di orientamento al volontariato. Nel 2022:

- **95 orientamenti al volontariato adulto**
- **98 orientamenti al volontariato giovanile**
- **14 giovani** ci hanno contattato e hanno ricevuto informazioni per poter partecipare a progetti di volontariato all'estero

### Giovani, scuola e volontariato

Il 2022 è stato un anno di riattivazione della presenza del CSV e delle associazioni nelle scuole, area di attività fortemente impattata dalla pandemia da COVID-19, che di fatto per lungo tempo ha impedito l'accesso di volontari e associazione alle scuole. Nel 2022 siamo rientrati in **10 scuole** e raggiunto **457 studenti** con laboratori d'incontro, sensibilizzazione e conoscenza del volontariato e della cittadinanza attiva.

Inoltre, nel 2022:

- **9 studenti** ci hanno contatto e hanno ricevuto supporto per individuare associazioni nelle quali potessero fare esperienze di PTCO (alternanza scuola-lavoro)
- **12 studenti universitari** ci hanno contattati e hanno ricevuto supporto per individuare associazioni nelle quali potessero svolgere un tirocinio curricolare
- **12 consulenze a ETS** per la gestione di PTCO e tirocini



Studenti di una scuola primaria alle prese con il laboratorio "Educare alla cittadinanza attiva" del CSV di Verona ODV

### La giornata internazionale del volontariato a scuola



Studenti allo stand del CSV di Verona ODV alla giornata internazionale del volontariato

Il 5 dicembre 2022, assieme ad altre realtà del Terzo settore, il CSV di Verona ODV è stato presente con il suo banchetto informativo al Liceo Statale "Galileo Galilei" di Verona; abbiamo incontrato circa 100 studenti per parlare delle opportunità che il mondo del volontariato offre loro.

Un'occasione per presentarci a studenti e insegnanti che non conoscevano il CSV e ai quali abbiamo parlato anche della giornata internazionale del volontariato.



Evento di lancio della nuova edizione della scuola di cittadinanza

### Giovani a scuola di cittadinanza con il Comune di Bussolengo

Nel 2022 viene confermata, per una durata biennale, la collaborazione con il Comune di Bussolengo per la "Scuola di cittadinanza", un progetto ideato dal CSV di Verona ODV per parlare con i giovani di impegno civico e cittadinanza attiva. Visto il successo delle precedenti edizioni, con lo stesso Comune si è voluto ricominciare a progettare e realizzare iniziative di educazione civica sul territorio, creando al tempo stesso anche spazi di confronto nei quali i giovani possano apprendere il significato e la consapevolezza di che cosa significhi essere "cittadini", con diritti e doveri.

Nel 2022:

- **1 evento di lancio** aperto a tutta la cittadinanza, che ha visto la presenza di circa 50 persone
- **17 incontri informativi**
- **10 giovani** coinvolti nel percorso formativo
- **1 trasferta a Roma per visitare i luoghi della democrazia istituzionale**
- **1 ODV e 1 ETS** coinvolti nel percorso

## Volontariato d'impresa

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

Nel 2022:

- Siamo stati contattati da **4 aziende** interessate a realizzare azioni di volontariato d'impresa
- Con 2 di queste abbiamo organizzato **4 giornate di volontariato d'impresa**, che hanno coinvolto circa
- **45 dipendenti**

La sede dell'attività è sempre stata l'associazione Villa Buri con il suo parco e le attività nel verde, ma sono state coinvolte anche l'associazione Amici di Villa Bosco Buri e l'associazione Limen, con la quale le aziende hanno sviluppato alcuni progetti di collaborazione che verranno realizzati nel 2023.



## Una bella giornata di sole nel parco dell'associazione Villa Buri

*Un luogo legato a esperienze di costruzione di pace, solidarietà, collaborazione. È qui che si è tenuta una giornata di volontariato d'impresa organizzata dal CSV di Verona ODV, che ha coinvolto DHL Global Forwarding Italy, spedizioniere internazionale.*

*L'esperienza di team building all'aria aperta, per DHL si è concretizzata nella costruzione di un'auto di legno per il parco giochi, come l'avrebbe costruita Fred Flintstone. In una giornata, attrezzi alla mano, corde e legno, 20 dipendenti, seguiti da tre volontari esperti di Villa Buri Onlus, hanno portato a termine la loro opera, trasformando una giornata qualsiasi in una giornata divertente e sorprendente.*



## Animazione territoriale

In questa parte del bilancio sociale rientrano i progetti implementati dal CSV di Verona ODV 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.

### Supporto alla progettazione

Saper progettare, lavorare in rete, reperire informazioni sui finanziamenti disponibili per il Terzo settore può risultare complesso, soprattutto per le associazioni più piccole. Il CSV di Verona ODV offre informazioni e accompagnamento affinché questi processi non risultino troppo ostici, lavorando quindi nella ricerca di bandi e nel supporto alla progettazione, sia per arricchire le sue attività e differenziare le fonti di finanziamento, che per informare il mondo del volontariato sulle opportunità di finanziamento disponibili attraverso bandi e progettazioni. Si lavora inoltre per "capacitare" il settore al lavoro di progettazione in rete, anche tra ETS diversi del Terzo settore e con l'ente pubblico.

Trattasi quindi di attività di informazione su opportunità di finanziamento disponibili per ETS, stesura progetti, monitoraggio progetti in corso, sostegno alla progettazione di ETS che operano attraverso volontari.

Nel 2022.

- **19 aggiornamenti** sulle opportunità di finanziamento/bandi per associazioni e Terzo settore, con **450 download dei file informativi**
- **23 post Facebook** sulle opportunità di finanziamento/bandi
- **2 Webinar informativi** uno su un bando "Con i bambini" e su un bando ODV/APS/Fondazioni della Regione del Veneto
- **11 consulenze** via mail su bandi

### Accompagnare un progetto

"Accompagnare" verso la stesura di un progetto significa in primo luogo ascoltare le idee e i bisogni dell'ente che lo vuole presentare, indirizzarlo verso il bando giusto, approfondire le tematiche, analizzare le opportunità e le criticità che il bando stesso propone, guidare l'ente nella prima definizione del percorso progettuale, cercando di togliere i dubbi e nel contempo sviluppare le sue capacità di comprendere. Operativamente, il CSV utilizza un confronto preliminare telefonico o via mail per una prima analisi, che si va ad approfondire eventualmente tramite la partecipazione a webinar dedicati o consultando slides esplicative; successivamente è possibile fare un primo monitoraggio della idea progetto cercando di valorizzare la "vision" del progetto stesso e sostenendo l'ente verso la sua stesura definitiva.

### Sfide Europee: un percorso di supporto all'europrogettazione

CSV di Verona ODV, in partnership con **Fondazione Cariverona**, aderisce alla seconda edizione di **Sfide Europee**, percorso dedicato alle realtà culturali e sociali dei territori di Verona, Trento e Bolzano (attraverso le rispettive Fondazioni di origine bancaria) per favorire la crescita di competenze sulla progettazione europea, per conoscere le opportunità di finanziamento offerte dall'Unione Europea e attivare comunità di dialogo per la partecipazione ai bandi a gestione diretta.

Sfide Europee si è aperto a Verona nel corso del 2022 attraverso un percorso di selezione a realtà senza scopo di lucro del veronese, attive nei settori della cultura e del welfare, interessate a mettersi in gioco per sviluppare network e coinvolgere esperti al fine di avviare percorsi di progettazione, con la prospettiva di partecipare a bandi europei.

Il percorso, per le **23 associazioni ed ETS che hanno aderito in provincia di Verona**, ha offerto un ciclo di incontri on-line sui temi dell'europrogettazione, che si sono svolti principalmente alla fine del 2022. Nel 2023 sono previste attività di sportello consulenziale e la possibilità di partecipare a una call per la presentazione di proposte progettuali che tendono, per contenuti, finalità

multisetoriali e collaborazioni ampie, a raggiungere un respiro europeo. Le migliori proposte selezionate riceveranno un contributo da Fondazione Cariverona per coprire la spesa di consulenza di un progettista europeo.



### 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, campagna che continua nel 2022. La Regione del Veneto, che co-finanzia il progetto, ha confermato il contributo al progetto per il periodo novembre 2022 – ottobre 2023.

I "numeri" del 2022:

- **22 associazioni coinvolte**
- **320 circa i volontari tra autisti, telefonisti, coordinatori**
- **7.282 persone trasportate**
- **17.649 servizi effettuati**
- **563.266 chilometri percorsi**
- **72 automezzi disponibili di cui circa un terzo attrezzati con pedana per disabilità**

Nel 2022 è ripresa in presenza l'attività formativa per gli autisti che ha visto la partecipazione di **51 volontari** alla parte in aula e di **45 volontari** alla prova pratica su piazzale, ben **15** in totale le associazioni rappresentate.



### LA RICCHEZZA DEL PROGETTO STACCO: I VOLONTARI E I BENEFICIARI

*Avendo bisogno di un trasporto per mia mamma che è in carrozzina e non riesce a muoversi, non sapevo a chi chiedere, e parlando con un volontario è uscita questa possibilità. Il servizio è preciso, puntuale, mia mamma quando sa che viene l'associazione perché deve spostarsi ad esempio per una visita, anche se è in carrozzina, è tranquilla e serena, sa che c'è qualcuno che la può aiutare, i volontari sono anche persone "familiari" con atteggiamento di cura.*

**Michela**

Figlia di una utente di STACCO

*Tutto quello che fai è poca cosa rispetto a quello che ci sarebbe da fare, ma quando torni a casa alla sera e hai fatto questo tipo di servizio e pensi un attimo alla giornata, la gratificazione più grande è essere coscienti di aver fatto qualcosa che, diversamente, quella persona non avrebbe potuto ricevere. Ciascuno di noi ogni giorno deve dare il meglio di sé e una parte di quel meglio lo devi riservare agli altri.*

**Franco**

Autista volontario del servizio STACCO

## Il cortometraggio di STACCO VERONA

Nel corso del 2022, è stato prodotto e rilasciato un cortometraggio sul progetto STACCO, con interviste dirette ad alcuni volontari (autisti e telefonisti), a utenti del servizio di trasporto sociale e a presidenti degli enti che fanno parte del partenariato. Il video, della durata di circa 30 minuti, descrive emozioni, incontri sensibili e racconta storie di vita narrate a due voci: quella di chi ha un problema da risolvere e quella di chi si offre come volontariato per risolverla. Il cortometraggio è disponibile in visione, anche in una versione breve, sulla pagina You Tube del CSV di Verona ODV e sul sito staccoverona.it.

Estratti del cortometraggio vengono utilizzati per promuovere le attività di progetto.



## Un dono per tutti - fai fiorire la solidarietà per STACCO

In continuità con gli anni precedenti, i ciclamini venduti a dicembre dal Garden Floridea hanno sostenuto il progetto di trasporto sociale STACCO del CSV di Verona ODV e la campagna "Fai girare le ruote" con un assegno di mille euro per il volontariato veronese della rete STACCO.

Durante il periodo natalizio, per ogni pianta di ciclamino venduta nel corner del garden, 1 euro è stato destinato a sostenere il trasporto sociale.



## Centri di Comunità del Comune di Verona, sperimentazioni di co-progettazione e co-gestione

Nuova veste per i "Centri Anziani Protagonisti nel Quartiere" che, dopo due anni di chiusura causa pandemia, tornano in attività come "Centri di Comunità" grazie a una **co-progettazione con il Comune di Verona** a cui partecipa anche il CSV di Verona ODV assieme alle cooperative sociali Aribandus e Sol.Co. Verona S.C.S.C., che accompagneranno le **9 associazioni che gestiscono i 15 centri**.

Per loro è stata predisposta anche una nuova mission, non più focalizzata solo sugli anziani, ma orientata alla creazione, all'interno dei quartieri in cui sono ubicati, di punti di riferimento per tutta la popolazione, dove anziani, bambini e famiglie stanno insieme con proposte e iniziative gratuite.

Il CSV di Verona ODV ha partecipato a tutto il percorso di co-progettazione ed è ora impegnato nelle attività di supporto al processo di trasformazione dei Centri. In particolare, ha operato all'interno del progetto nel 2022 attraverso:

- elaborazione grafica di logo, locandina e brochure informativa
- ideazione modulistica e formazione in tema privacy
- consulenze su assicurazioni obbligatorie per volontari, rimborsi, attività svolgibili, privacy, organizzazione interna e norme del Terzo settore su gestione Centri
- laboratori di people raising
- sistematizzazione regole di rendicontazione dei Centri



Per un progetto nuovo serve un nuovo logo

Ideato attraverso un percorso partecipato con il Comune di Verona e le associazioni ed ETS del progetto, è nato il nuovo logo dei Centri di Comunità viene realizzato dal CSV di Verona ODV.

Il logo è formato da un quadrato con all'interno tre aree di colore, queste identificano le tre categorie di attività che vengono svolte all'interno dei centri: attività ricreative, attività socio-culturali e attività di prevenzione socio-sanitaria.

Completano il disegno le iniziali di Centri di Comunità.

Per richiamare il logo del Comune di Verona, nella scritta "Centri di Comunità" è stato scelto di usare il carattere grassetto (bold) per la parola "Comunità" (il logo del Comune ha la scritta Verona in bold).



## Formazione

Art 63, comma II CTS: «servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino a 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 - 20 anni di formazione al CSV di Verona ODV



Il 2022 ha marcato i **20 anni di Scuola Permanente del Volontariato**, l'impegno del CSV di Verona ODV per la formazione e l'aggiornamento dei volontari e delle associazioni.

“Se per fare volontariato la passione è fondamentale, per non improvvisarsi e improvvisare, la competenza è importante”, ha riflettuto in questa occasione il Presidente del CSV Roberto Veronese.

La Scuola Permanente del Volontariato ha aperto i battenti nel 2002, con l'obiettivo di accompagnare le persone che hanno deciso di dedicarsi al volontariato nell'acquisizione e nello sviluppo di conoscenze e di nuove abilità.

I corsi avviati durante questi due decenni sono stati 399 per un totale di **6.640 ore di lezione**, seguite complessivamente da **7.376 persone**.

Si tratta di attività formative organizzate e articolate in lezioni frontali, laboratori, seminari, incontri e specifici percorsi di accompagnamento.

Nel primo semestre del 2022 la formazione e accompagnamento del CSV è stata fortemente accentrata sul **Registro Unico del Terzo Settore** anche con supporto pratico all'accesso e alla modifica dati, nonché all'attivazione di SPID e altri strumenti digitali per le associazioni. Altri temi formativi hanno riguardato la gestione della vita associativa con adempimenti, assicurazioni, sicurezza, rendiconto sociale, bilancio e aspetti amministrativi, privacy. Il tema fundraising è stato trattato con un corso dedicato al **5x1000** e quello della sostenibilità con un corso dedicato agli **Obiettivi dell'Agenda 2030**. Nel secondo semestre è stata data particolare attenzione a progettualità specifiche e ai territori della provincia con laboratori dedicati alla privacy, alla gestione dell'associazione sui numerosi adempimenti burocratici e al people raising.



## UN ANNO DI FORMAZIONE AL CSV DI VERONA ODV



**34 corsi**

15 in presenza, 19 online



**89 ore di formazione**



**653 iscritti** (265 in più rispetto al 2021)

48.7% donne, 51.3% uomini



**quasi il 68% sono volontari di ODV**

24.5% cittadini e altri enti

7.5% di APS

## LA SOSTENIBILITÀ DELLA FORMAZIONE ONLINE



**Tempo di viaggio risparmiato: 313 ore**  
(media 1 ora e 20 minuti)



**Km di spostamenti non effettuati: 12.254**  
(media 52 minuti)



**Risparmio carburante: 3.802 euro**  
(media 17,20 euro)

“Quando si dà vita a una associazione di volontariato non si conoscono tutti gli aspetti burocratici e organizzativi del caso, né le sfide che si potranno incontrare. Ed è proprio qui che il CSV di Verona ODV entra in gioco: con professionalità, competenza, tempo, dedizione e tanta volontà a sostenere da ogni lato anche una neonata associazione gestita da persone alle prime armi. È questo che ho sperimentato come Presidente inesperta di una ODV di nuova istituzione, fin dai primissimi passi. E per questo sono grata a tutte le figure del CSV con cui ho avuto modo di interagire e lavorare: grata del loro supporto e dei consigli ricevuti, grata per aver ricevuto indicazioni sulla via e la direzione da seguire, grata per la loro fiducia dimostrata dandoci gli strumenti adeguati ad affrontare le sfide che abbiamo incontrato.

**Anna Tarchini**

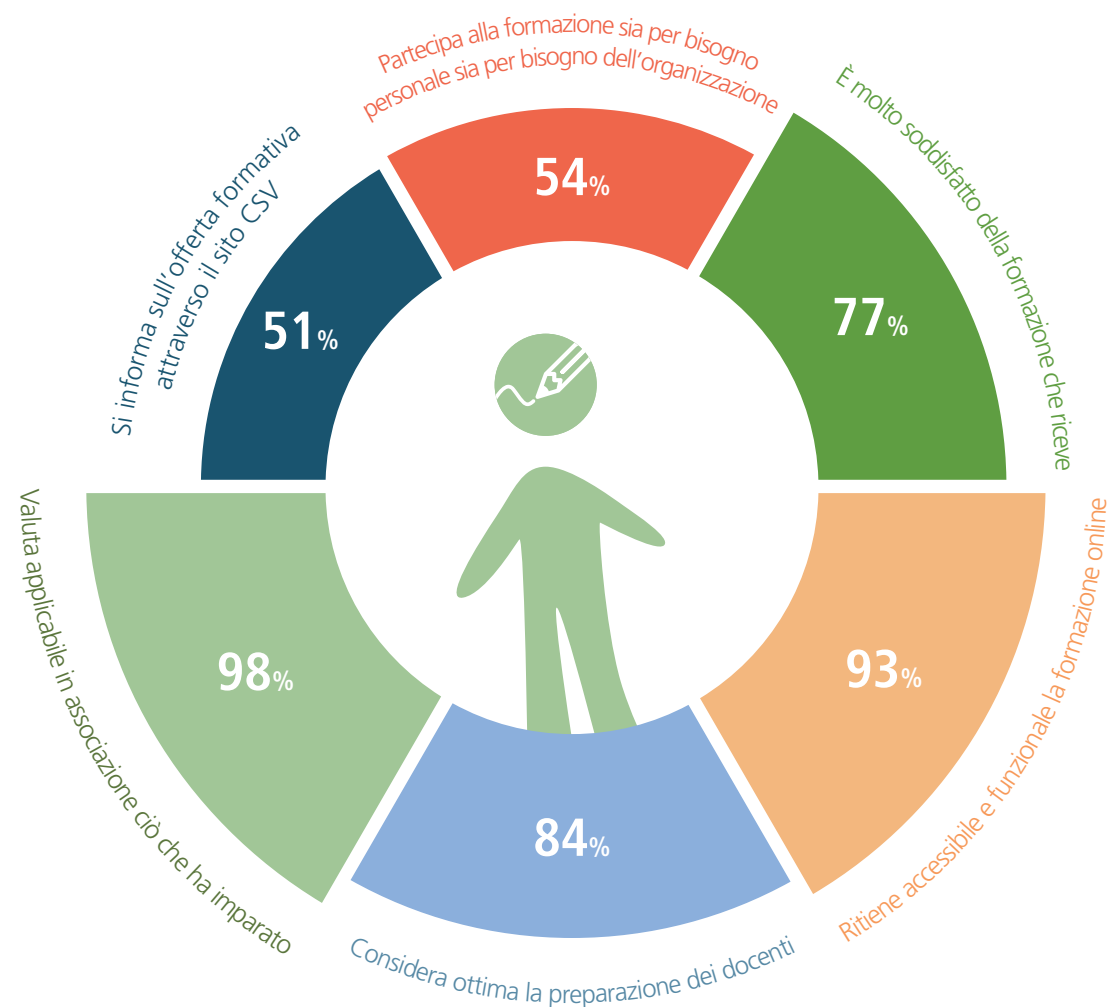
Presidente C.R.E.O. ODV - Clinical Researches with Essential Oils

“Degli incontri ai quali ho partecipato ho apprezzato lo stile di svolgimento caratterizzato da intervalli tra i diversi argomenti per dare spazio alle domande a cui seguivano risposte; la sensibilità e l'attenzione dedicata ai partecipanti e la professionalità che vi distinguono. Oltre a relazionarmi con diverse realtà non profit del territorio ho potuto confrontarmi con persone qualificate e sorridenti che hanno chiarito alcuni dubbi di una Riforma talvolta complicata e per la quale sento il bisogno di un confronto costante.

**Enrico Verdari**

NOI VERONA APS

## L'IDENTIKIT DEL PARTECIPANTE 2022



\*Dati ricavati da 289 questionari compilati da chi ha frequentato la formazione

## Scacco matto alla burocrazia: una prima edizione di successo a Cerro Veronese

Troppa burocrazia per le associazioni? Come farle scacco matto? Nel 2022 siamo stati a Cerro Veronese con un percorso formativo in tre semplici mosse di **"Scacco matto alla burocrazia! Mosse vincenti per enti di volontariato"**, per aiutare associazioni ed enti del Terzo settore che operano con volontari: mossa 1. orientati e posizionati all'interno della Riforma del Terzo settore; mossa 2. definisci le regole per organi e libri sociali; mossa 3. identifica le strategie per adempimenti gestionali, sicurezza e privacy.

Nel 2022:

- **3 incontri per 6 ore di formazione**
- **61 iscritti (62,4% cittadini e altri enti, 19,6% volontari di APS, 18% volontari di ODV)**

I dati, in netta controtendenza rispetto a quelli della formazione "in città" (68% volontari di ODV, 24,5% cittadini e altri enti, 7,5% volontari di APS) dimostrano l'importanza della scelta operata dal CSV di andare nei territori provinciali per raggiungere il volontariato "di paese" più informale e quindi meno strutturato.



## Una nuova avventura collettiva: Gluo, la piattaforma di scambio per l'offerta formativa dei CSV

Nel 2022 il CSV di Verona ODV aderisce a **Gluo, una piattaforma promossa da CSVnet per la condivisione di strumenti e formazione e che punta a favorire la digitalizzazione degli ETS**. Frutto anche dell'esperienza maturata durante la pandemia, in cui i Centri di Servizio hanno implementato e migliorato l'utilizzo delle nuove tecnologie per rispondere ai bisogni formativi, e non solo, dei volontari, Gluo punta proprio sui vantaggi del digitale: accorciare le distanze e aumentare le opportunità.

In specifico, **l'Alveare CSV Formazione di Gluo** è un programma di formazione nazionale, gratuito e rivolto a volontari e associazioni di tutta Italia, promosso da CSVnet e realizzato dai Centri di Servizio. Un catalogo, in costante aggiornamento, di corsi e appuntamenti formativi on line, che viene costruito e condiviso dai CSV in base alle esigenze formative di volontari e associazioni, cercando di includere i temi e gli argomenti di maggior interesse per il Terzo settore. Alla base del progetto, che nel 2022 ha coinvolto **22 CSV di Italia**, c'è l'idea che mettere a disposizione di tutti, in modo gratuito, le proprie risorse può arricchire sia chi offre che chi riceve. Per questo il simbolo scelto per il progetto è l'ape, da sempre sinonimo di cooperazione e comunità.

## Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento

Art 63, comma II CTS: «servizi di consulenza, assistenza qualificata e 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 ODV eroga in modo continuativo e attraverso vari canali **consulenze per ETS che operano attraverso volontari, in ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.**



## “Che associazione siamo?”: che emozione far nascere nuove associazioni!

Nel corso del 2022 resta alto l'interesse per gli incontri di prima consulenza per i cittadini interessati a costituire un'associazione, a capirne bene il funzionamento e le differenze tra diverse tipologie associative. Negli ultimi anni questi incontri, 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.



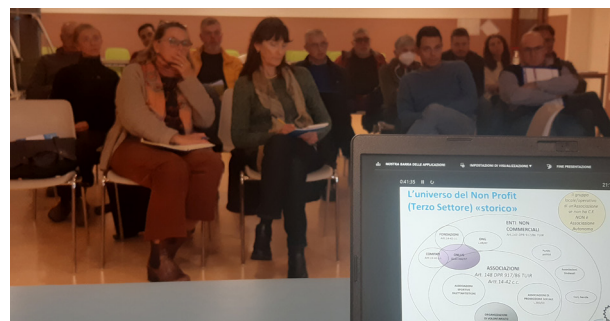
**126 partecipanti ai 12 incontri**



**8** in presenza



**4** online



## 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 ODV è stata di fornire il più possibile **accompagnamenti di gruppo**, attraverso workshop dedicati alle tematiche più complesse. Si è proseguito in questo modo anche nel 2022, con dati che si trovano rendicontati nell'area formazione di questo documento.

Sono comunque aumentati i numeri complessivi delle **consulenze individuali** di tipo amministrativo, giuridico e fiscale che sono passati da **689 nel 2021 a 897 nel 2022, erogate a 351 enti, per il 60% ODV.** Rendicontati separatamente sono anche gli accompagnamenti alla “migrazione” al RUNTS, attraverso la piattaforma della Regione Veneto.

Nel 2022:

- **897 consulenze erogate in totale**
- **con 351 beneficiari, di cui 211 ODV, 48 APS, 62 altri ETS**

Si notano in particolare alcuni percorsi di accompagnamento strutturato a reti e gruppi di associazioni, tra cui due percorsi formativi/consulenziali dedicati a Riforma del Terzo Settore e Registro Unico Nazionale del Terzo Settore con una rete nazionale con sede a Verona; un accompagnamento formativo con alcune associazioni del Comune di Bovolone; un accompagnamento della rete veronese delle associazioni AVIS su modelli di bilancio e alle associazioni AIDO sul RUNTS.

## CONSULENZA DI AMBITO AMMINISTRATIVO, CONTABILE, FISCALE

Bilanci	126
Amministrazione e contabilità	55
5x1000	47
Temi fiscali	36

## CANALI DI CONSULENZA



**573** Email



**38** Telefono



**227** Multicanale (email+telefono+videochiamata)



**23** Incontri

## CONSULENZE DI AMBITO LEGALE

Trasmigrazione RUNTS	175
Iscrizione al RUNTS	123
Civilistiche	89
Vita associativa e libri sociali	51
Modifiche statuti	45
Costituzione di associazione e forma giuridica	33
Supporto alla digitalizzazione	25
Privacy	11
Personalità giuridica	10
Assicurazioni	9

### DAI QUESTIONARI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI CONSULENZA

“ Abbiamo sempre trovato competenza, celerità e gentilezza a ogni nostra richiesta di aiuto.

“ Grazie per la squisita disponibilità e altissima professionalità dimostrateci sempre utili e precise.

### DAI SOCIAL, #MERAVIGLIOSA\_PERSONA

“ Il 19 dicembre 2022 e oggi 17 gennaio 2023, sono stato in consulenza presso il CSV di Verona ODV. Sono stato assistito da Anna Accordini per aggiornare il nostro account sul RUNTS. Tutti coloro che si occupano di volontariato conoscono la complessità di questo nuovo strumento. Anna è stata una scoperta meravigliosa. La sua competenza, il suo modo di porsi, la sua squisita pazienza, mi hanno letteralmente affascinato. Grazie infinite Anna. Le mie più sincere congratulazioni!

Roby Venditti

### Orientarsi nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore: lo “Sportello RUNTS”

Nell'immediato susseguirsi dell'apertura del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore - RUNTS, a novembre 2022, il CSV di Verona ODV ha fatto fronte ad un picco di richieste di assistenza, soprattutto da parte delle associazioni che erano “migrate” dai precedenti registri verso il RUNTS e dovevano affrontare i primi adeguamenti. Si è dato vita quindi a uno specifico “Sportello RUNTS” con accompagnamenti passo a passo agli adempimenti di compilazione.

Nel 2022:

- **14 interventi di sportello** (di cui 3 online) della durata di 2 ore ciascuno
- **41 ETS accompagnati di cui 32 ODV e 9 APS**
- **1 percorso ad hoc con 4 incontri per la rete delle associazioni AIDO**

### Un aiuto con SPID e firme digitali

Quanto è stato difficile per alcune associazioni, soprattutto le più piccole e meno strutturate, far fronte alla domanda di digitalizzazione per l'accesso al RUNTS: PEC, SPID, firma digitale.

Il CSV di Verona ODV, in collaborazione con Verona FabLab e il CSV di Padova e Rovigo ha realizzato dei video tutorial di supporto.

Abbiamo inoltre beneficiato del supporto di un volontario che nel corso di un paio di mesi nel 2022 ha **coadiuvato 7 piccole associazioni non ancora digitalizzate nell'attivazione di SPID e firma digitale.**

### UN'ESPERIENZA A SUPPORTO DELLA DIGITALIZZAZIONE DELLE PICCOLE ASSOCIAZIONI

“ Ho svolto le mie ore in lavoro di pubblica utilità presso il CSV di Verona ODV. È stato gratificante poter conoscere la realtà e l'organizzazione del Terzo settore e ritrovarmi in un ambiente sia familiare che professionale da cui ho potuto attingere molto dall'esperienza effettuata. Inoltre, poter contribuire con le mie conoscenze per assistere nel processo di digitalizzazione delle associazioni ha reso l'esperienza utile, fruttuosa e appagante.

Ho potuto occuparmi sia di alcune procedure interne al CSV, che dell'assistenza alle associazioni di volontariato per poter proseguire con la loro attività in ottemperanza alle nuove normative del Terzo settore che per l'iscrizione al RUNTS, richiedono firma digitale, SPID ecc.

Comprendere la difficoltà delle associazioni e poterle supportare sia empaticamente che in modo pratico è stata un'esperienza formativa importante.

Ho potuto conoscere diverse realtà, diversi interlocutori e avere un impatto nella formazione delle associazioni in difficoltà nella gestione dei nuovi strumenti informatici.

D.

In volontariato di giustizia

## Costruire reti: tavoli di lavoro con la Regione del Veneto, i dottori commercialisti e CSVnet

L'attività di consulenza alle associazioni è efficace se aggiornata e connessa con gli attori rilevanti del territorio. Il CSV di Verona ODV ha in atto molteplici collaborazioni per ottimizzare la sua offerta di consulenza.

Collaboriamo con **Uffici regionali del RUNTS** per lo scambio di criticità e buone prassi rispetto alla migrazione dai vecchi registri regionali al RUNTS e alla gestione del passaggio.

Con la Regione del Veneto nel 2022 si sono tenuti 4 incontri operativi del coordinamento informale dei CSV del Veneto per uniformare prassi e discutere criticità particolari.

Nella logica di rinnovare l'accordo di collaborazione tra i due enti, nel corso del 2022 il CSV di Verona ODV ha operato a stretto contatto con **ODCEC, l'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Verona** attraverso 2 incontri e la partecipazione a un convegno.

Da marzo 2022 CSV ha "distaccato" alcune ore della responsabile dell'area consulenza all'**area consulenza di CSVnet** formata da esperti provenienti da vari CSV per il potenziamento di un supporto giuridico condiviso alle associazioni: in particolare il CSV di Verona ODV è stato referente per la produzione di contenuti del sito di CSVnet e Forum Terzo Settore "**Cantiere Terzo settore**" portale di divulgazione che vuole rendere accessibile a un pubblico più vasto possibile la normativa del Terzo settore.

## Lo sportello fundraising e il Crowdfunding Lab dell'Università di Verona

Nel 2022 è stato siglato un **accordo di collaborazione tra Università degli Studi di Verona e CSV di Verona ODV** per affrontare al meglio il crowdfunding come tecnica di raccolta fondi.

L'iniziativa ha l'obiettivo di realizzare **attività di formazione, mentoring e networking** a cura di docenti dei **dipartimenti di Economia Aziendale e Scienze Economiche** per le piccole organizzazioni del Terzo settore, con specifico riferimento alla raccolta fondi mediante la sollecitazione della folla (questo il significato di "crowdfunding").

La partnership, iniziata nel 2022 con l'erogazione di un questionario alle associazioni per raccogliere interesse e adesioni, darà l'opportunità alle realtà del Terzo settore veronese di aprire una riflessione sul dono e sui cambiamenti innestati negli ultimi anni e stimolare un dibattito attorno al crowdfunding.



## 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».

Il CSV di Verona ODV informa costantemente associazioni ed ETS su: aggiornamenti normativi, notizie di interesse del settore, opportunità per il mondo del volontariato (bandi, finanziamenti, iniziative rilevanti), oltre a dare visibilità alle iniziative degli ETS che operano in provincia.

La comunicazione si avvale prevalentemente di canali on-line: il sito internet del CSV, ricco di informazioni utili, guide, tutorial, la newsletter quindicinale, i mailing, i canali social.

A questo si aggiunge il lavoro di ufficio stampa e le presenze sui media, sempre più importanti.

Nel 2022:

- **138 notizie** e informazioni delle associazioni veronesi e dal Terzo settore in generale o di rilevanza per il Terzo settore, elaborate e pubblicate sul sito di cui 87 nella categoria "Associazioni e Terzo Settore"
- **30 consulenze erogate** ad associazioni ed ETS in ambito comunicazione, ad esempio su rapporti con testate, rapporti e pubblicazione notizie su Corriere Buone Notizie, e altre.

## I canali di comunicazione

### Il sito internet del CSV

Il sito Internet del CSV di Verona ODV è dedicato in particolare ad associazioni e Terzo settore, con servizi e informazioni di supporto. A questo si aggiunge la promozione del volontariato con contenuti dedicati a singoli cittadini, con uno speciale focus sui giovani, ma anche a istituzioni e imprese.

Nel 2022 si è lavorato a **una ventina di nuove pagine** informative, nello specifico sui temi della **comunicazione efficace per le associazioni**, su **rendicontazione e bilancio economico** ed altri contenuti.

## SITO ISTITUZIONALE DEL CSV



**36.506** Utenti

**109.983** Visualizzazioni di pagina

Le tre pagine più visitate sono la home page, la pagina "Volontariato come fare" e l'"Area riservata".

## COME SI COLLEGANO I LETTORI



**57.7% si collega da desktop**  
**40.9% da cellulare**  
**1.4% tablet**

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

## LA NEWSLETTER ELETTRONICA



**22 newsletter inviate**  
**2.796 iscritti alla newsletter**  
**41 mail dedicate** a specifici temi/informative/opportunità per le associazioni e il Terzo settore

## LA PAGINA FACEBOOK

CSV Verona Federazione del Volontariato segnala le iniziative del CSV di Verona ODV, racconta la vita all'interno del CSV, rilancia le novità del sito, condivide i post delle associazioni, i progetti e le iniziative in rete con altre realtà.

Il focus è centrato su temi locali e nazionali di interesse sia per chi gestisce associazioni, sia per i singoli interessati al sociale.



**3684 like** (301 in più rispetto al 2021)  
**4201 persone seguono la pagina** (372 in più rispetto al 2021)  
**64.3% dei nostri follower sono donne**, con una prevalenza di età tra i 25 e 34 anni  
**597 post di Facebook** prodotti, di cui 227 dedicati a iniziative di associazioni

## YOUTUBE



**12 nuovi video prodotti e pubblicati**, soprattutto relativi a suggerimenti per promuovere e comunicare al meglio il proprio ente, per un totale di 691 visualizzazioni (215 visualizzazioni nel 2021)

## PRESENZA SUI MASS MEDIA



**14 comunicati stampa** di promozione dei servizi e delle iniziative del CSV  
**156 uscite su testate locali cartacee e on line** di cui 17 su L'Arena e 19 su larena.it (104 nel 2021)

## USCITE SU EMITTENTI TV



TG Rai 3: 1  
Telearena (Tg e varie trasmissioni): 14  
Telenuovo: 11  
Telepace: 6

## Comunica e promuovi: nuove pagine del sito del CSV per ottimizzare la comunicazione degli ETS

La nuova sezione "Comunica e promuovi" del sito e area riservata del CSV di Verona ODV, implementata nel 2022, è destinata a facilitare la comunicazione degli ETS: un cassetto degli attrezzi sempre a disposizione, per auto formarsi senza partecipare in presenza a corsi in aula, con la possibilità di contattare il CSV per eventuali approfondimenti.

Un totale di 12 pagine che propongono articoli di approfondimento, video, dispense e altri materiali con accesso gratuito dall'area riservata.

Un servizio che si propone di far sviluppare e crescere le associazioni attraverso la comunicazione, per attrarre nuove opportunità e mettere a segno obiettivi.

## 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».

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

Il CSV di Verona ODV mantiene e aggiorna costantemente un gestionale (coerente con la rete dei CSV italiani) 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, collegato negli ultimi anni alla campagna Cercasi Umani. Un'ulteriore occasione per le associazioni per farsi conoscere, mantenendo costantemente aggiornati i propri dati.

Nel 2022:

- **1.800 accessi** all'area riservata di persone o enti
- **225 servizi** di supporto agli enti per utilizzare il gestionale

## Supporto tecnico-logistico

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

### VERIFICO

VERIFICO 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 di Verona ODV attraverso l'ufficio consulenze ha contribuito allo sviluppo e continuo aggiornamento del programma.

Nel 2022:

- **35 ETS** hanno chiesto informazioni su VERIFICO
- **37 ETS** hanno attivato VERIFICO di cui 27 grazie al supporto di scontistica proposto dal CSV di Verona ODV
- Si sono erogate **58 consulenze** specifiche all'utilizzo a 20 ODV e 1 APS.



## Comunicazione istituzionale

Se la comunicazione istituzionale è l' "insieme di tutte quelle strategie di comunicazione adoperate da una istituzione per informare in modo diretto e univoco un gruppo o una comunità appartenenti a uno stesso contesto sociale e accomunati da interessi ed esigenze comuni", il CSV di Verona ODV agisce per ottimizzare i suoi strumenti e le strategie di comunicazione, al fine di raggiungere il maggior pubblico possibile, considerando i suoi destinatari multipli: associazioni ed ETS da un lato, cittadini, soprattutto giovani per le azioni di promozione del volontariato, istituzioni e aziende per partenariati, iniziative, progetti.

Il CSV di Verona ODV pone attenzione alla propria immagine coordinata sui vari canali di comunicazione (sito, newsletter, social ecc.), cura la grafica dei propri materiali informativi, coltiva la relazione con il territorio, i partners, i mass media per aumentare le opportunità di veicolare i propri messaggi.

Per i dati in dettaglio sulle attività di comunicazione si veda il paragrafo dedicato all'interno di questo bilancio sociale.

## 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 ODV 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 e il Piano Strategico 2022-24. 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 ODV 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 e 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 ODV 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. Investe nel lavoro di rete con gli altri CSV.

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, an-

che grazie all'uso di tecnologie della comunicazione; Il CSV di Verona ODV favorisce la digitalizzazione delle informazioni e dell'accesso ai servizi attraverso vari canali (sito web, newsletter, Facebook, mailing, area riservata ecc.). Il CSV di Verona ODV 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 ODV 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 e al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;

Il CSV di Verona ODV 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 ODV 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

Risultati raggiunti sul piano di 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 ad una "governance condivisa" in cui si valorizzano le deleghe, la collaborazione fattiva e assunzione di responsabilità di tutti i consiglieri nella logica del lavoro di squadra. A inizio mandato si definiscono e implementano responsabilità di delega a vari consiglieri e si cominciano a strutturare le modalità di confronto tra consiglieri delegati e staff. Nel 2022 ad esempio si lavora congiuntamente sulla revisione del regolamento di implementazione del Servizio Civile Universale e di confronto con le associazioni accreditate con il CSV.

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

Risultati raggiunti sul piano di miglioramento 2022: **OBIETTIVO 2022:** Redazione di un regolamento del personale che regolamenti anche lo smartwork.

**ESITO 2022:** ad agosto 2022 si regola in modo

stabile il lavoro agile, con accordi individuali tra datore di lavoro e singoli dipendenti.

Obiettivi operativi relativi alle singole aree di intervento:

### Formazione

Risultati raggiunti sul piano di miglioramento 2022:

**OBIETTIVO 2022:** Considerare la possibilità di organizzare momenti formativi in modalità mista contemporaneamente in presenza e on-line – **ESITO 2022:** nel 2022 sono state realizzate in via sperimentale tre formazioni in modalità mista. Dal punto di vista tecnico abbiamo verificato che possiamo gestire questa modalità formativa abbastanza agevolmente. Dal punto di vista didattico, tuttavia, la gestione si complica sia per rendere fruibile in modo ottimale la formazione alle due tipologie di partecipanti sia per la presenza di personale di supporto alla docenza per gestire i partecipanti in arrivo in aula fisica e aula online.

### Comunicazione a e per gli ETS

Risultati raggiunti sul piano di miglioramento 2022:

- **OBIETTIVO 2022:** Incrementare la produzione di videotutorial per informazioni utili agli ETS.  
**ESITO 2022:** 4 video tutorial sono stati registrati e preparati
- **OBIETTIVO 2022:** fornire agli ETS contenuti sempre disponibili utili a incrementare le capacità comunicative delle associazioni, utilizzabili in autonomia, indipendentemente dalla frequenza di corsi di formazione.  
**ESITO 2022:** Sono stati resi disponibili 15 video lezioni e 6 video pillole.

### Comunicazione istituzionale

Risultati raggiunti sul piano di miglioramento 2022:

- **OBIETTIVO 2022:** cercare nuovi partenariati che possano ospitare le comunicazioni del CSV, per allargare il nostro pubblico e le platee di riferimento.  
**ESITO 2022:** si lavora in modo più stretto, a partire dal convegno di ottobre 2022 con il gruppo editoriale Verona Network.
- **OBIETTIVO 2023:** avviare un canale Instagram dedicato alla promozione del volontariato con particolare riguardo ai giovani; ottimizzazione data base anagrafiche associative.

### Progetti trasversali -Merita Fiducia

Risultati raggiunti sul piano di miglioramento 2022 e piano di miglioramento 2023:

- **OBIETTIVO 2022:** allargare la base delle certificate anche a non ODV.  
**OBIETTIVO 2023:** hanno ottenuto ex novo il marchio due nuovi enti, una ODV e una APS.
- **OBIETTIVO 2023:** aumentare il dialogo con le pubbliche amministrazioni rispetto alla valorizzazione del marchio a livello locale; un primo step è stato fatto durante il convegno del 3 dicembre 2022 in occasione della consegna dei certificati in collaborazione con il Comune di Villafranca e con la presenza di rappresentanti di altre amministrazioni comunali;  
**OBIETTIVO 2023:** proseguire nello studio di fattibilità per la digitalizzazione del percorso di richiesta marchio (ancora da attivare), inserito in programmazione strategica triennio 2022-2024.



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

Risultati raggiunti sul piano di miglioramento 2022 e piano di miglioramento 2023:

- **OBIETTIVO 2022:** riunioni mensili del Tavolo di Giustizia Riparativa a Verona.  
**ESITO 2022:** si sono svolte riunioni mensili del Tavolo e 1 seminario rivolto agli studenti del corso di laurea Servizi Sociali dell'Università di Verona.  
**OBIETTIVO 2023:** prosecuzione attività del Tavolo di Giustizia Riparativa nel 2023 con altri seminari e attività di comunicazione.
- **OBIETTIVO 2022:** inserire almeno 3 persone in misura al CSV.  
**ESITO 2022:** nel 2022 hanno prestato servizio presso CSV di Verona ODV 5 persone.
- **OBIETTIVO 2022:** accompagnare almeno 5 persone in affidamento in prova (AP).  
**ESITO 2022:** sono state accompagnate nella ricerca di un ente dove svolgere attività socialmente utile 19 persone nella misura di AP e 11 persone nella misura di MAP (hanno trovato un ente di accoglienza tramite lo Sportello).
- **OBIETTIVO 2022:** creare del materiale promozionale dello Sportello, con grafica dedicata in occasione dei 10 anni.  
**ESITO 2022:** si è creato del materiale informativo per il progetto Volontariato.  
**OBIETTIVO 2023:** revisionare le guide operative per LPU, MAP e AP.

### Progetto STACCO

Risultati raggiunti sul piano di miglioramento 2022 e piano di miglioramento 2023:

- **OBIETTIVO 2022:** aumentare la compagine del partenariato di almeno una associazione.  
**ESITO 2022:** sono entrate nel partenariato di STACCO due nuove associazioni, mentre una ha abbandonato la rete.
- **OBIETTIVO 2022:** rinsaldare la campagna "Fai girare le ruote" per la ricerca di fondi e di nuovi volontari.  
**ESITO 2022:** prosegue la collaborazione con garden Floridea per la promozione della campagna e si realizzano video informativi. Nuove azioni sono previste per il 2023.
- **OBIETTIVO 2023:** partecipare a iniziative eventualmente messe in cantiere da Regione del Veneto, che cofinanzia il progetto, in merito alla parte comunicativa e di sensibilizzazione del modello di trasporto sociale in accordo con gli altri progetti STACCO delle altre province venete.

## 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 per lo staff del CSV e nel quadro della Scuola Permanente del Volontariato per le associazioni.



# 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.

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, per cui tiene contabilità separate.

Nel 2022 la Federazione del Volontariato di Verona ODV – CSV di Verona ODV ha ricevuto finanziamenti per **986.192,16 euro** di cui **765.592,37 euro** (il

78%) provenienti dal **Fondo Unico per il Volontariato-FUN** (si rimanda alla relazione di missione per il calcolo del totale dei contributi FUN, a partire **dall'attribuzione annuale di 570.359,64 euro** e tenendo conto di residui Liberi e Vincolati, immobilizzazioni e ammortamenti).

## Gli oneri e il risultato gestionale

Gli oneri per sostenere le attività della Federazione del Volontariato di Verona ODV sono stati nel complesso **718.685,03 euro** divisi in oneri relativi allo svolgimento delle attività di interesse generale per **626.705,37 euro** e oneri da attività finanziarie e di supporto generale per **95.509,03 euro**.

Si rimanda alla relazione di missione per la riconciliazione dei dati, dove alle cifre riportate nel rendiconto gestionale, si aggiungono oneri relative a imposte e acquisti/ammortamenti, raggiungendo così un totale di oneri di 732.695,73 euro. Dal confronto fra proventi e oneri emerge un risultato di esercizio di **257.507,13 euro di cui 252.433,61 di fondi FUN e 5.073,52 di fondi extra FUN**.

## PROVENTI – BILANCIO 2022

Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale	Importo €
Contributi da soggetti privati	
Contributi FUN ex art. 62 D.Lgs 117/2017 - attribuzione annuale	€ 765.592,37
Altri contributi da soggetti privati	€ 1.000,00
Ricavi per prestazioni e cessioni a terzi	€ 0
Contributi da enti pubblici	€ 170.723,43
Altri ricavi, rendite proventi	€ 44.480,98
<b>Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali</b>	
Da rapporti bancari	€ 151,17
<b>Proventi di supporto generale</b>	€ 4.244,21
<b>Totale proventi</b>	<b>€ 986.192,16</b>

## ONERI PER DESTINAZIONE – BILANCIO 2022

Costi e oneri da attività di interesse generale - Oneri da funzioni CSV	Importo €
Promozione del volontariato, orientamento e animazione territoriale	€ 368.388,78
Consulenza, assistenza e accompagnamento	€ 118.857,59
Formazione	€ 49.494,48
Informazione e comunicazione	€ 66.404,51
Ricerca e documentazione	€ 12.087,50
Supporto logistico	€ 11.472,51
<b>Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali</b>	<b>€ 848,63</b>
<b>Costi e oneri di supporto generale</b>	<b>€ 95.509,03</b>
<b>Totale oneri</b>	<b>€ 718.685,03</b>

# Monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo



## AGLI ASSOCIATI

### 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 2022 l'attività di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale da parte della "Federazione del Volontariato di Verona ODV, 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 a 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 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.



## 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

*Comunicazione:*

**Maria Angela Giacopuzzi**  
comunicazione@csv.verona.it

**Anna Zanolli**

a.zanolli@csv.verona.it

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

**Matteo Bolcato**  
m.bolcato@csv.verona.it  
**Chiara Briani**  
c.briani@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

*Sportello Giustizia e  
Merita Fiducia:*

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

*Consulenti*

*Progettazione, Valutazione,  
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