



CENTRO DI SERVIZIO  
PER IL VOLONTARIATO  
DI VERONA

COMPETENZA E INNOVAZIONE  
NEL TERZO SETTORE



# Bilancio sociale consolidato Merita Fiducia

Cosa genera il volontariato certificato  
in un anno di attività  
- edizione 2022 (dati 2021) -



IL *Volontariato*  
CHE RENDE CONTO

## Il Bilancio Sociale “consolidato” Merita Fiducia

Questo Bilancio Sociale fotografa, per quanto possibile, l’insieme delle associazioni certificate che nel 2022 hanno ottenuto il **marchio Merita Fiducia** soffermandosi su alcune tematiche significative: capacità e impegno di governo all’interno dell’ente, risorse umane, servizi erogati, capacità di autofinanziamento, welfare sociale generato, trasferimento di competenze e buone prassi.

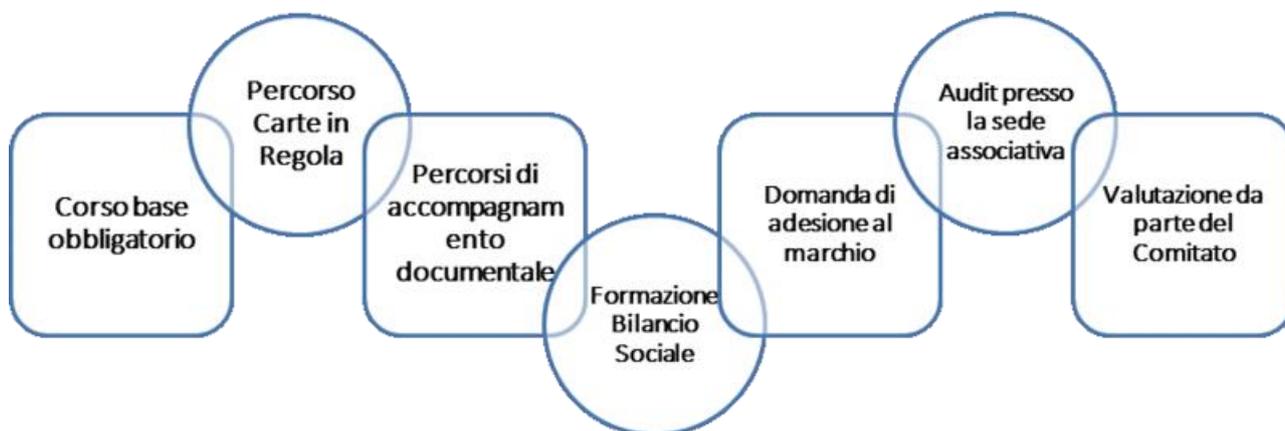
Sottolineiamo una nota metodologica necessaria per leggere il bilancio sociale: i dati che raccontiamo sono “dati sommatoria”, ottenuti attraverso l’estrazione di informazioni dalle rendicontazioni economico-sociali delle singole organizzazioni. Nelle pagine che seguiranno, viene presentata una sintesi dei dati maggiormente significativi, in un documento che si può definire a tutti gli effetti un “*Bilancio Sociale Pocket*”.

## Cos’è Merita Fiducia

**Merita Fiducia** è il marchio etico per le organizzazioni di volontariato veronesi, promosso dal Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) di Verona, basato su sistema valutativo biennale, impostato su modelli internazionali e su quello dell’Istituto Italiano della Donazione di Milano. Una certificazione che porta le organizzazioni a dimostrare la capacità di rendicontare la propria attività economica e sociale, documentare l’attività di raccolta fondi in modo trasparente, apprendere modalità di promozione, grazie al supporto di un percorso di consulenza e formazione, per arrivare a una valutazione da parte di un comitato indipendente. Un iter, quindi, che dà certezze al donatore, a fronte di un grande impegno da parte delle associazioni che, volontariamente, decidono di farsi certificare.

All’interno del CSV di Verona è presente uno staff di operatori impegnato ad assistere le organizzazioni interessate con percorsi formativi, consulenze ed assistenza per prepararsi al percorso certificativo (per ogni approfondimento si rimanda al sito [www.meritafiducia.it](http://www.meritafiducia.it)).

## L’iter di certificazione in pillole



Un nuovo iter di certificazione occupa indicativamente 12 mesi, da ottobre/novembre con la frequenza del corso base, fino a novembre/dicembre dell’anno successivo con il rilascio dell’attestato. Il cuore del percorso è nei mesi da febbraio a luglio quando l’associazione è impegnata sia con l’attività valutativa dei percorsi Carte in Regola e Merita Fiducia, sia con i percorsi di accompagnamento (tutoring) volontari. Un percorso che vuole sostenere l’associazione in ogni fase, rendendola consapevole e capace di analizzare i propri punti di forza e le criticità che gli audit evidenziano, ma anche di saper mettere in atto quei cambiamenti necessari al miglioramento continuo. Un percorso che analizza tre aree principali, area rendicontazione economico-sociale, area promozione e comunicazione, area raccolta fondi, attraverso una verifica preliminare di corretta gestione associativa (CiR) e delle checklist di autovalutazione nelle quali sono chiaramente evidenziati criteri e documenti oggetti delle verifiche. Un percorso che impegna le associazioni nella redazione dei documenti di rendicontazione economico-sociale, annualmente, e che le impegna nel dare conto, con chiarezza e trasparenza, agli stakeholder delle attività realizzate in un anno.

## Le associazioni certificate Merita Fiducia

A conclusione di un nuovo iter di certificazione, nel mese di ottobre 2022, le associazioni presenti nel Registro e in possesso del marchio Merita Fiducia sono **29** (erano 33 nel 2020/2021). Nell'insieme rappresentano circa il **4%** delle organizzazioni di volontariato (450 al 31/12/2021) e di promozione sociale (224 al 31/12/2021) della provincia di Verona iscritte ad un registro pubblico.

Le associazioni possono essere raggruppate in **6 aree** di attività: socio-sanitaria, marginalità, disabilità, sensibilizzazione e volontariato internazionale, ambientale, culturale.

Ben **17 associazioni certificate (58%)** svolgono attività in area socio-sanitaria attraverso servizi in ambulanza (emergenza e trasporti sanitari programmati), 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, invece, in area marginalità, sia con persone adulte che minori, attraverso attività che sostengono le fasce più fragili e che puntano ad una inclusione attiva delle persone nella nostra comunità. 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.

Caratteristiche  
associazioni  
certificate

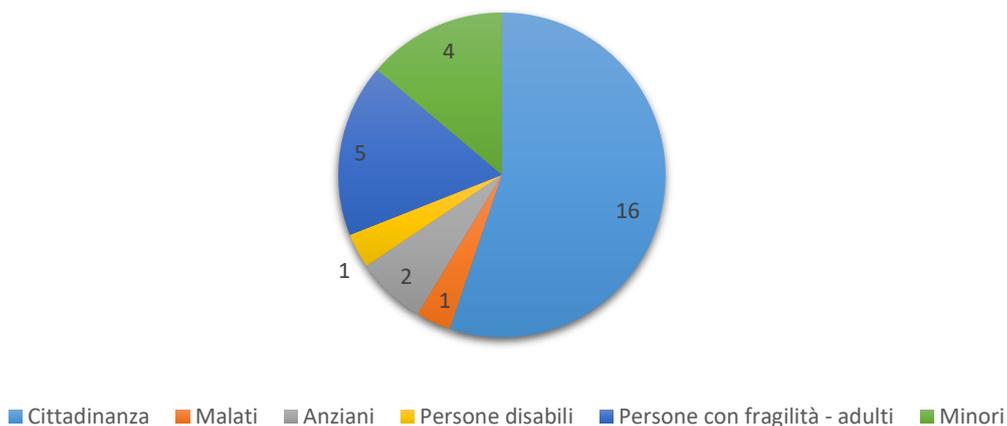
29 associazioni,  
circa il 4% di ODV e  
APS iscritte in un  
registro pubblico

11 gli ambiti di  
attività svolta in  
modo prevalente

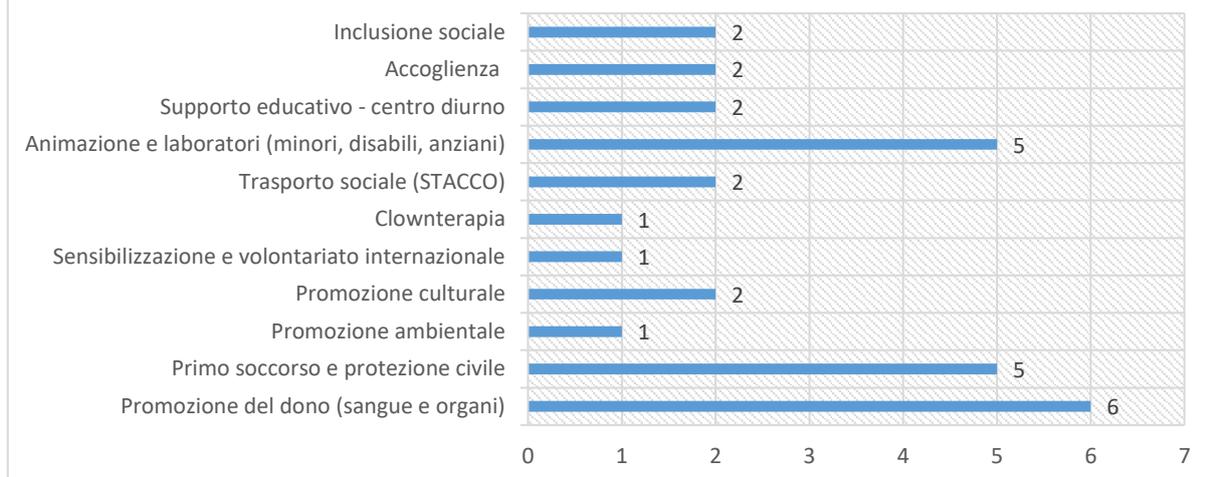
6 le categorie di  
destinatari a cui si  
rivolgono in modo  
prevalente

Il 58% delle  
associazioni  
certificate opera in  
area socio-sanitaria

### Destinatari prevalenti delle attività



## Le attività prevalenti



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

Governance e risorse umane

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

L'insieme delle risorse umane delle associazioni certificate coinvolge circa **8.388 soci** (8.215 nel 2020). Di questi, **242** (238 nel 2020) sono attivi come **componenti dei consigli direttivi**, e rappresentano la governance del volontariato con un impegno di circa **238 incontri nell'anno** (202 nel 2020). I **volontari attivi**, cioè coloro che quotidianamente sono impegnati in attività di volontariato, sono più di **2.419** (2.253 nel 2020).

Uno dei dati più significativi, che emerge dall'analisi, è rappresentato dalle ore di volontariato erogate nel corso del 2021, un anno ancora segnato dalla pandemia e che, quindi, ha risentito di chiusure e impossibilità, in alcuni casi, di poter svolgere le proprie

attività ordinarie. Sono **più di 345.491** (248.607 nel 2020) le ore di volontariato donate, con una media di circa 143 ore all'anno e circa 3 ore settimanali per ogni volontario attivo.

Per sostenere sia le attività istituzionali, sia le progettualità specifiche le associazioni certificate ricorrono, inoltre, all'intervento di **97 operatori professionali** tra lavoratori dipendenti (39, dato equivalente al 2020) e collaboratori a vario titolo (58).

Considerando l'apporto degli operatori professionali retribuiti, in termini di impegno orario si evidenzia come **per 1 ora di lavoro dipendente retribuito, sono almeno 5 le ore di volontariato erogate**.

Complessivamente, **l'impegno del volontariato rappresenta circa l'80% del totale** delle ore donate nel 2021 per realizzare attività, progetti e gestire le associazioni.

## Le organizzazioni certificate come "comunità di apprendimento"

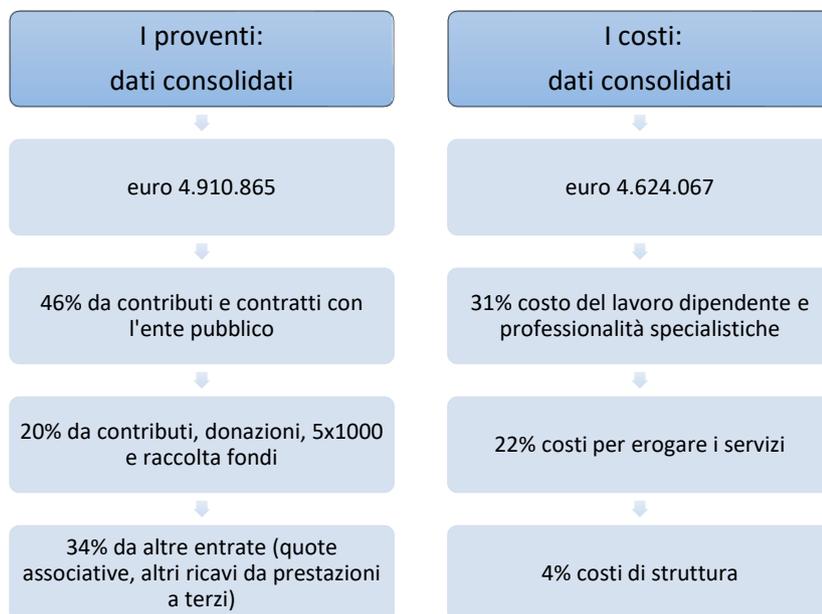
I dati raccolti evidenziano un aspetto significativo: la vita associativa come "comunità di apprendimento", un processo di arricchimento di cui beneficiano in primo luogo i soci, ma anche, a seguire, i cittadini, i giovani e gli adulti che entrano in contatto le associazioni. Sono oltre **4.137 le ore di formazione** svolta dalle associazioni, così suddivise: 63 ore per aggiornamento sicurezza e privacy, 3.448 ore per accrescere le competenze di volontari e operatori impegnati direttamente nelle attività, 235 ore di formazione per i dirigenti delle associazioni, principalmente su temi inerenti alla gestione associativa, 373 ore di attività di équipe e incontri di staff.

A questo si aggiungono **15 giovani** che nel corso del 2021 hanno vissuto esperienze di Servizio Civile

Universale nelle associazioni certificate, **15 giovani** sono stati coinvolti in attività di tirocinio o stage (soprattutto universitario), **40 cittadini adulti** sono stati coinvolti in misure di comunità svolgendo a tutti gli effetti delle attività di volontariato, in affiancamento ai volontari e agli operatori delle associazioni, come sostituzione o in alternativa ad una pena (es: lavori di pubblica utilità, messa alla prova).



## I dati economici



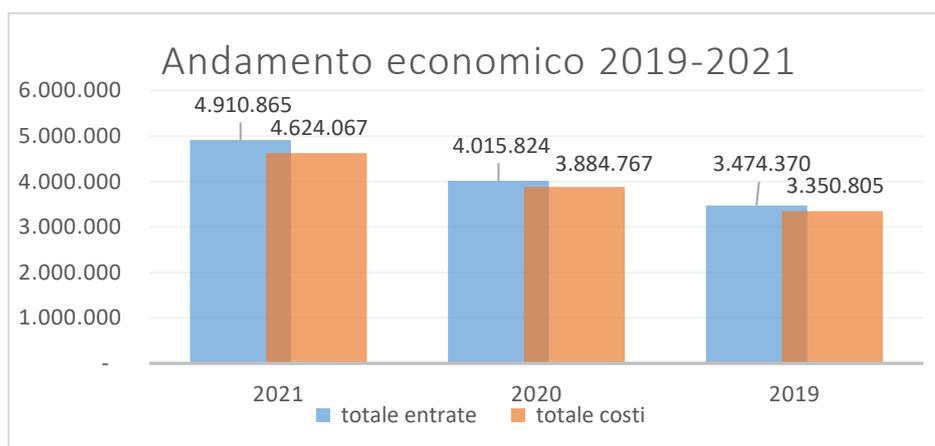
Il 2021 è stato caratterizzato per le 29 associazioni certificate, così come per tutti gli ETS, dal cambio degli schemi di bilancio. Novità prevista dalla normativa vigente, un cambiamento che ha modificato, in parte, anche la classificazione delle voci di bilancio e, quindi, anche l'analisi che ne consegue. Per ragioni di confrontabilità e attendibilità del dato, si è scelto in questo documento di rilevare le voci maggiormente significative e utili al confronto con le annualità precedenti.

Nel 2021, nonostante le difficoltà della pandemia ancora in corso, le associazioni hanno dimostrato un costante impegno nel reperimento dei fondi necessari al sostegno delle

attività istituzionali. Nel complesso, il risultato finale riporta un saldo di bilancio positivo, con delle differenze tra le singole realtà, ma con un generale stato di "buona salute" delle finanze associative. La liquidità del 2021 ammonta complessivamente a 1.829.899 euro, segnando una flessione di circa 500.000 euro in meno rispetto al 2020. Ciò è dovuto in modo particolare a finanziamenti di progetti ricevuti nel 2020 e realizzati nel 2021, nonché a contributi specifici ricevuti nel 2020 per presidi sanitari anti-covid.

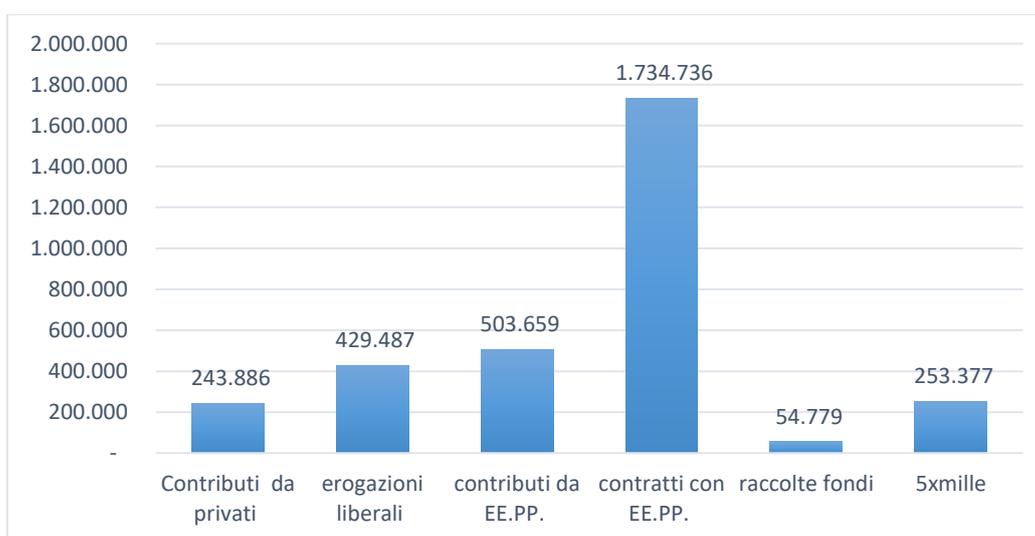
Nel complesso, i proventi, ammontano a **4.910.865** euro. Il **46%** di questa somma è rappresentato da contributi (es. finanziamenti di progetti) e contratti con gli enti pubblici, mentre circa il **20%** dei proventi derivano da contributi privati, sia di cittadini che di aziende e altri enti privati (es. fondazioni di erogazione), anche

attraverso gli strumenti tipici dell'autofinanziamento quali il 5x1000, le donazioni e la raccolta fondi. Il restante 34% sono proventi riguardanti principalmente quote associative e prestazioni a terzi.



L'incidenza dei contributi pubblici e contratti con l'ente pubblico sono una parte importante delle entrate, soprattutto nell'area socio-sanitaria del primo soccorso, della donazione di sangue e di attività di centro diurno. 19 associazioni (66%) hanno qualche forma di contributo dall'ente pubblico (es. finanziamento di progetti) e 12 associazioni (41%) hanno dei contratti in essere con la pubblica amministrazione (prevalentemente per attività di pubblica assistenza – servizio di emergenza/urgenza con ambulanze e automedica).

Il focus sui contratti con l'ente pubblico è interessante per il valore economico molto rilevante. 2 delle 29 associazioni certificate (7%) apportano circa 1.543.000 euro di entrate da questa voce, rappresentando il 31% del totale delle entrate del 2021.

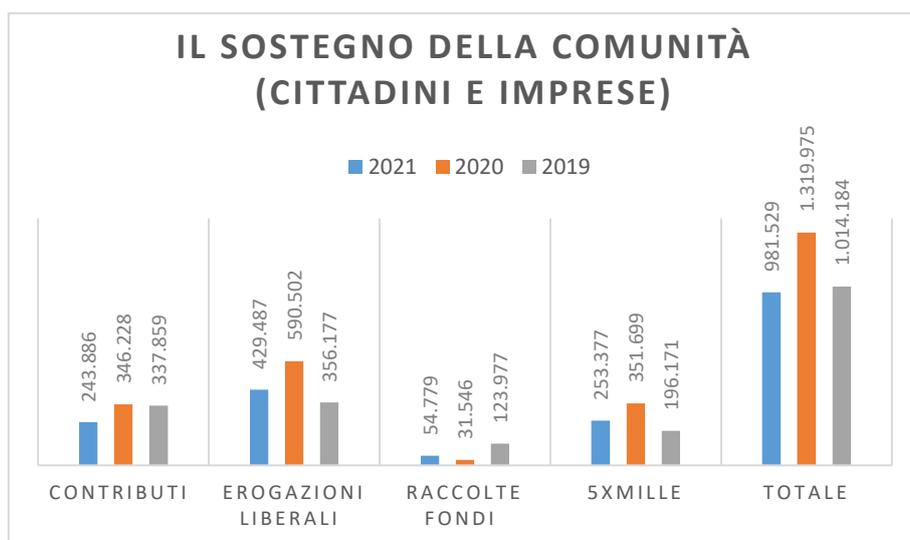


È interessante, inoltre, dare uno sguardo a come le associazioni si attivano per sostenere le loro attività, oltre ai contributi pubblici. Dall'analisi dei bilanci economici si può osservare che 13 associazioni su 29 (45%) svolgono attività di raccolta fondi occasionale, 22 associazioni (76%) ricevono il 5xmille, 24 associazioni (83%) hanno ricevuto almeno una erogazione liberale e 17 associazioni (59%) dei contributi da privati nel corso del 2021.

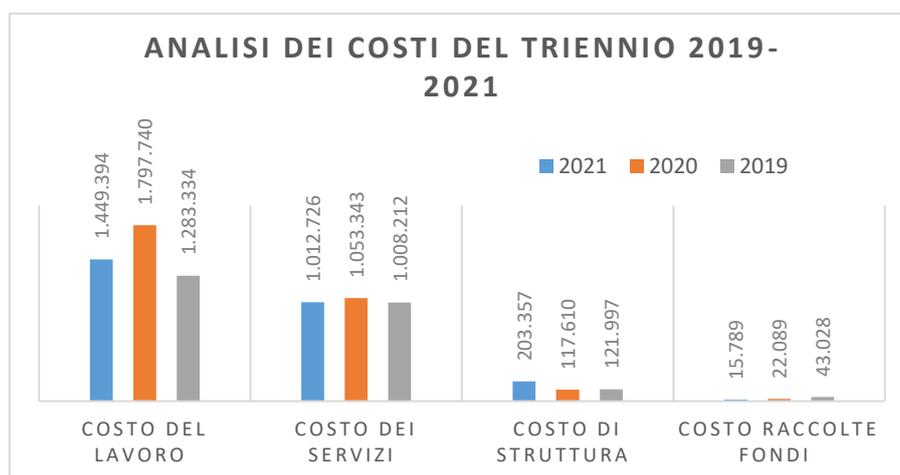
È evidente l'impatto che la pandemia ha avuto sulle attività di raccolta fondi, ma anche come la comunità abbia risposto alla pandemia sostenendo le associazioni direttamente impegnate nelle attività emergenziali attraverso le donazioni, i contributi e, anche il 5xmille.

Nel 2021, anche sul nostro territorio si conferma il trend nazionale analizzato dall'Istituto Italiano della Donazione nel Rapporto Annuale presentato in occasione del "Dono Day", il 4/10/2022, di leggera flessione delle donazioni da privati, passando dal 33% del 2020, al 20% del 2021. In contro tendenza le entrate da

raccolte fondi, che nel 2020 avevano visto subire un tracollo (2,4% del totale fondi da privati) e che nel 2021 dimostrano una leggera ripresa con un +3,2% dei fondi da privati.

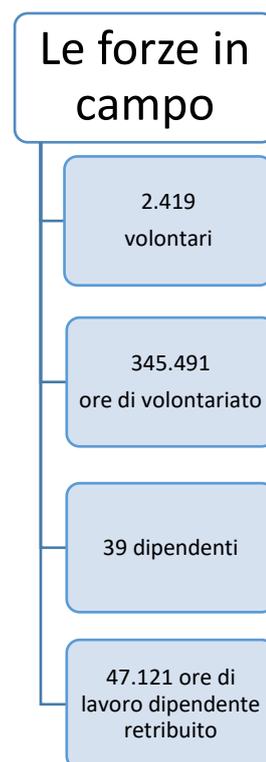


I costi, per realizzare le attività ed erogare i servizi, ammontano complessivamente a **4.624.067** euro e sono rappresentati per il **31%** dal costo per il lavoro (dipendenti e professionalità specialistiche a supporto), a seguire circa il **22%**, per i costi di erogazione dei servizi (es: materiale di consumo per attività, acquisto materiali). I costi di struttura (affitti, utenze, ecc.) incidono circa il **4%** sia sui costi che sui proventi; il restante **47%** è rappresentato principalmente da altri costi per attività di interesse generale (assicurazioni volontari e altre assicurazioni, noleggi sale e attrezzature, ecc.) e, in modo residuale da spese di gestione conti correnti, adesioni a associazioni, erogazioni ad altre realtà del territorio, costi di raccolte fondi.



Sono ben **345.491** le **ore di volontariato** donate nel 2021 da **2.419** volontari operativi e circa **47.000** le **ore di lavoro** retribuito erogate dai **39 dipendenti** delle associazioni certificate. Un **totale di circa 393.000** ore che nel 2021 hanno garantito la presenza sul territorio e lo svolgimento di attività fondamentali per la nostra comunità, tra cui attività di trasporto sanitario e/o sociale, accoglienza minori, sostegno alle fasce deboli e alle povertà estreme, sensibilizzazione della cittadinanza su tematiche sociali, animazione del tempo libero delle persone disabili, etc.

Una quantità notevole di iniziative che, in questo documento, si è cercato di sintetizzare provando a riclassificarle. Nel loro insieme le organizzazioni certificate rappresentano un campione significativo delle oltre 674 associazioni, OdV e APS, veronesi iscritte ad un registro pubblico. Gli stessi dati raccolti in questo rendiconto (a partire dal numero delle ore di volontariato e numero di volontari impegnati) rappresentano una porzione del capitale sociale generato sul territorio. Volendo dare un numero di riferimento a tutto il volontariato iscritto ad un registro pubblico della provincia di Verona, i dati andrebbero probabilmente moltiplicati almeno per 25 volte.





### **Primo soccorso e protezione civile, soccorso sulle piste da sci**

- 10.368 turni di servizio in attività da convenzione
- 2.324 turni di servizio per trasporti sanitari privati
- 258 turni di servizio di Protezione Civile
- 23 mezzi a disposizione



### **Trasporto anziani - servizio STACCO**

- 3.540 servizi di trasporto sociale
- 110.000 Km percorsi
- 11 mezzi a disposizione



### **Raccolta sangue e sensibilizzazione**

- + 10.000 sacche raccolte
- + 5.000 donatori
- 880 donatori con età inferiore a 35 anni



### **Minori (affidi, adozioni, assistenza alle famiglie, comunità familiari, centri per minori)**

- 49 bambini in affido a famiglie e in comunità
- 40 famiglie accoglienti
- 69 famiglie adottive
- 73 minori seguiti in famiglia e nei centri diurni



### **Accoglienza e marginalità**

#### **Interventi per senza fissa dimora e persone in stato di povertà**

- 6.480 coperte distribuite
- 3.891 indumenti donati
- 77.698 pasti caldi confezionati e distribuiti
- 9.000 quintali di cibo recuperato

#### **Interventi per famiglie e minori**

- 240 famiglie seguite
- 98 donne accolte in struttura protetta

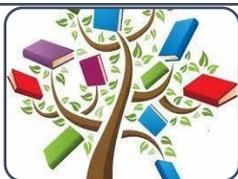
#### **Inclusione sociale**

- 49 persone inserite in attività di "orto sociale"



### **Disabilità e patologie specifiche**

- 810 beneficiari seguiti
- 944 ore per attività a diretto contatto con i beneficiari
- 1.180 contatti con familiari
- 4.800 km percorsi per il trasporto sociale



### **Sensibilizzazione socio-culturale**

- 98 eventi di sensibilizzazione aperti anche alla cittadinanza su tematiche socio-culturali
- 5.300 unità di materiale donato a bambini in ospedale

## L'impegno del CSV di Verona per sostenere Merita Fiducia

La raccolta di questi dati è stata possibile grazie alle rendicontazioni economico-sociali delle 29 realtà associative, i cui dati che sono stati raccolti, analizzati e monitorati.

Il CSV di Verona ha fatto la scelta, dal 2009, di investire risorse umane interne e consulenti esterni per garantire la formazione, la consulenza, l'attività di valutazione e percorsi di accompagnamento dedicati a tutte le organizzazioni che si fregiano del marchio o intendano avvicinarsi per avviare l'iter di certificazione. Il lavoro quotidiano di supporto coinvolge (seppure non a tempo pieno) 2 dipendenti e 2 consulenti, oltre al prezioso lavoro di 3 volontari (figure con alta professionalità) che assicurano, in modo indipendente ed esterno, l'attività di commissione valutativa per l'assegnazione del marchio.



## Analisi sul percorso Merita Fiducia – dalla voce delle associazioni alla sostenibilità

Il calo di associazioni certificate a cui si è assistito in questo ultimo anno (erano 33 le associazioni certificate nel 2020/2021) è dovuto principalmente a criticità interne alle associazioni stesse, amplificate dalla crisi pandemica, come la mancanza di volontari, l'assenza di attività, la poca consapevolezza sull'esigenza di trasparenza, lo scarso coinvolgimento della governance.

Tra il 2021 e il 2022, il CSV di Verona analizzato attraverso un questionario l'adeguatezza del percorso di certificazione rispetto alle esigenze delle associazioni e agli obiettivi del marchio stesso. In sintesi, si presentano i dati principali che saranno un utile spunto di miglioramento per il lavoro del CSV dei prossimi anni.

### Merita Fiducia:

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

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

Dall'analisi del percorso fatta sia dal team di lavoro che dal comitato di valutazione, dagli spunti delle associazioni certificate e dall'esito degli audit realizzati negli anni, gli elementi qualitativi che si evidenziano maggiormente sono la capacità del percorso di certificazione di sostenere le associazioni nei **processi di adeguamento normativo** e di **miglioramento delle prassi organizzative interne**, oltre che aumentare la loro **capacità di rendicontare le proprie attività** attraverso lo strumento della rendicontazione sociale/bilancio sociale.

Negli ultimi anni, segnati pesantemente dalla pandemia, alcuni elementi critici si sono amplificati per alcune associazioni, generando la necessità di una analisi organizzativa interna profonda, non solo per la gestione corrente, ma proprio in funzione di una **sostenibilità futura dell'organizzazione stessa**.

Il "come essere sostenibili" si riflette a vari livelli della vita associativa: da quello economico, con il reperimento continuo di fondi per assicurare lo svolgimento delle proprie attività, a quello sociale, con la necessità di aumentare il numero di volontari attivi, a quello gestionale, con la necessità di un ricambio della governance. La sostenibilità interna dell'associazione è fondamentale per contribuire, non solo al perseguimento della propria mission, ma anche alla sostenibilità globale dell'operare volontario, in ottica di supporto e innovazione sociale.

**La certificazione Merita Fiducia**, in quest'ottica, **si pone come agente di cambiamento culturale**, di promozione e di analisi del valore del volontariato su un territorio, non solo dal punto di vista economico, ma anche, e soprattutto, dal punto di vista del **bene relazionale** che esso porta con sé, è volendo così allargare l'analisi sulla sostenibilità della nostra società non solo in termini economici, ma con uno sguardo alla **sostenibilità sociale delle relazioni e della cura di tali relazioni**.

Elaborazione dati e testi a cura di **Irene Magri** – referente marchio Merita Fiducia, CSV Verona

Con il contributo di **Angela De Grandi** – Servizio Civile Universale presso CSV Verona



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)

**Federazione del Volontariato di Verona ODV - CSV di Verona ODV**  
Via Cantarane n. 24 - presso ex Caserma Santa Marta - 37129 Verona (VR) – Italia  
CF:93154900232  
TEL: +39.045.8011978  
FAX: +39.045.9273107  
MAIL: [info@csv.verona.it](mailto:info@csv.verona.it)  
[www.csv.verona.it](http://www.csv.verona.it)

