



CENTRO DI SERVIZIO
PER IL VOLONTARIATO
DI VERONA

COMPETENZA E INNOVAZIONE
NEL TERZO SETTORE



Bilancio sociale Merita Fiducia

Cosa genera il volontariato certificato
in un anno di attività
- edizione 2024 (dati 2023) -



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 2023 risultano iscritte nel registro pubblico del **marchio Merita Fiducia del Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) di Verona**. Ci si soffermerà su alcune tematiche significative, che in questi anni abbiamo cercato di monitorare: 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.

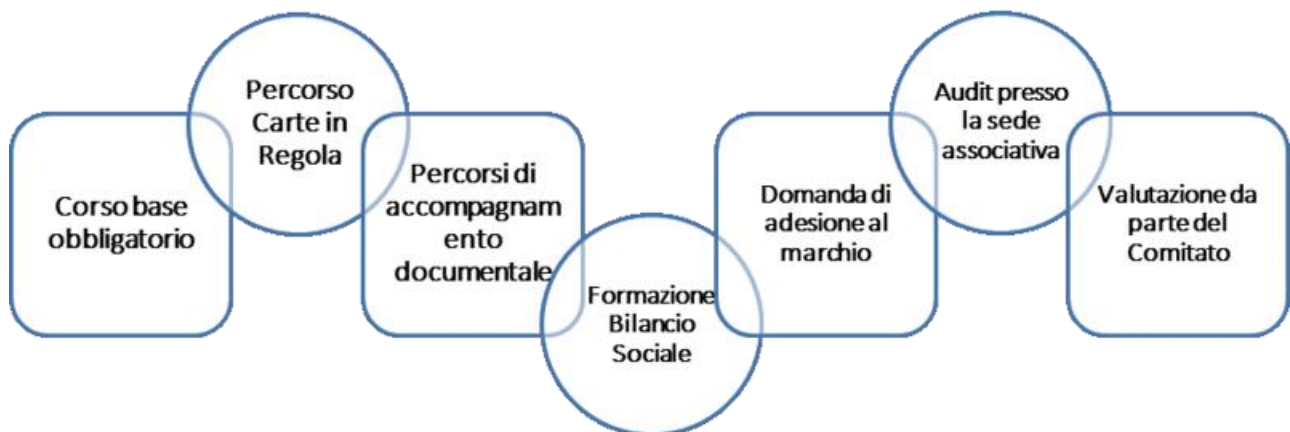
Sottolineiamo una nota metodologica necessaria per leggere il bilancio sociale: i dati che raccontiamo sono “dati sommatoria”, ottenuti attraverso l’estrazione di informazioni dalle rendicontazioni economico-sociali delle singole organizzazioni. Nelle pagine che seguiranno, viene presentata una sintesi 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).

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 (Carte in Regola) 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 novembre 2024, le associazioni presenti nel Registro e in possesso del marchio Merita Fiducia sono **28** con l'uscita di una associazione che, per motivi interni, ha deciso di non rinnovare il marchio; nel 2024 nessuna nuova associazione ha concluso l'iter di prima certificazione. Nell'insieme rappresentano circa il **4%** delle organizzazioni di volontariato e di promozione sociale della provincia di Verona iscritte al RUNTS.

Anche le aree di attività rimangono sostanzialmente invariate rispetto alla precedente rendicontazione; sono **5 aree** di attività prevalente: socio-sanitaria, marginalità, disabilità, sensibilizzazione e volontariato internazionale, ambientale, culturale.

Caratteristiche
associazioni
certificate

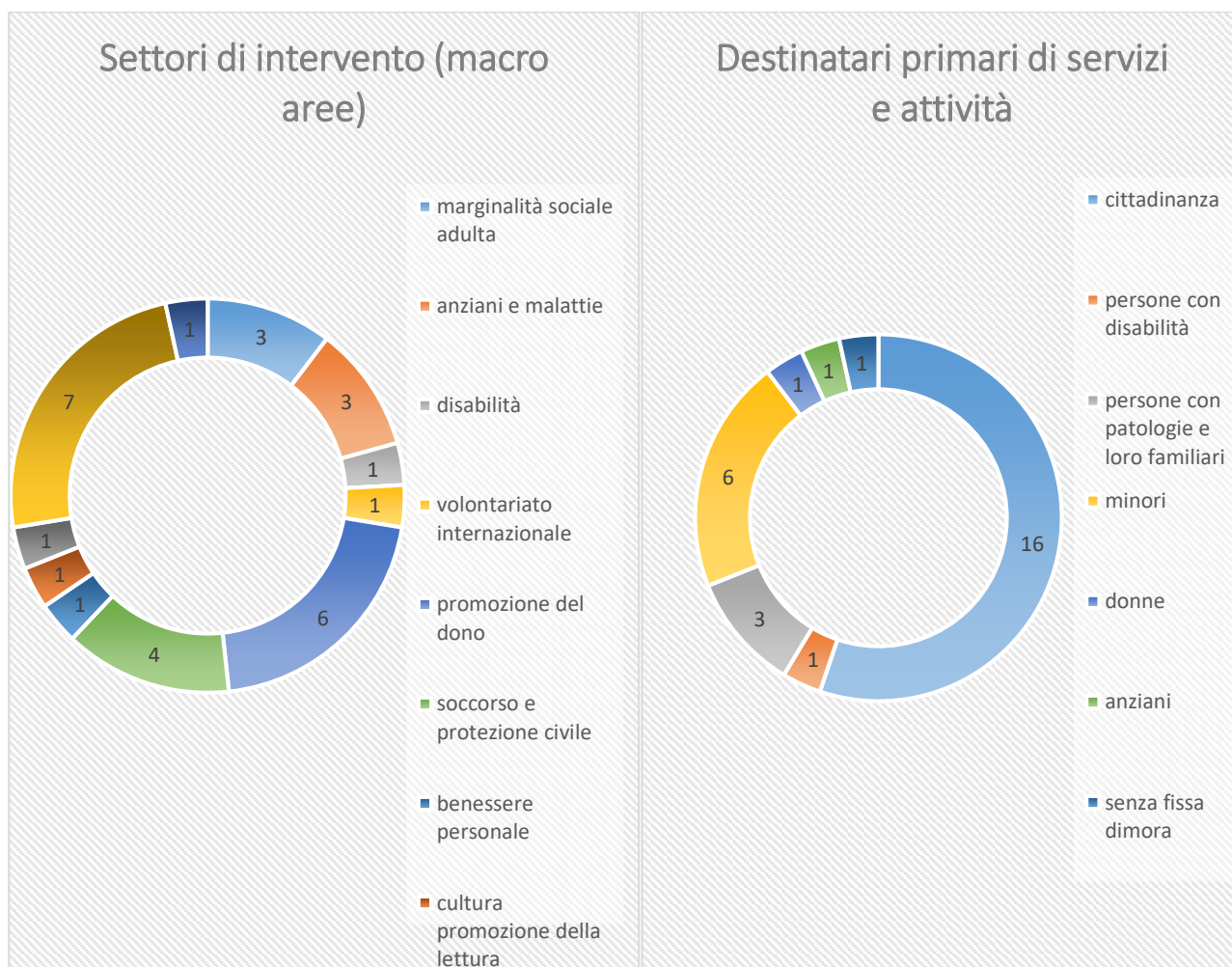
28 associazioni,
circa il **4%** di ODV e
APS iscritte in un
registro pubblico

11 gli ambiti di
attività svolta in
modo prevalente

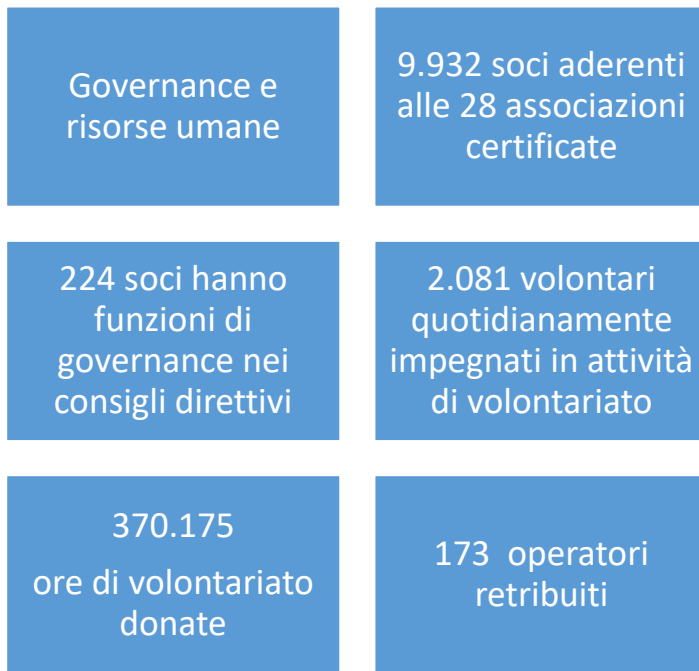
7 le categorie di
destinatari a cui si
rivolgono in modo
prevalente

Il **60%** delle
associazioni
certificate opera in
area socio-sanitaria

Di seguito una rappresentazione degli ambiti di attività prevalenti e i destinatari principali delle attività stesse.



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



L'insieme delle risorse umane delle associazioni certificate coinvolge circa **9.932 soci**. Di questi, **224** sono attivi come **componenti dei consigli direttivi**, e rappresentano la governance del volontariato con un impegno di circa **235 incontri nell'anno**.

I **volontari attivi**, cioè coloro che quotidianamente sono impegnati in attività di volontariato, nel 2022 sono stati **1.897**, **54 anni** è l'**età media** e **9 anni** la media di **appartenenza all'associazione**.

Insieme al numero di volontari, l'altro dato significativo, che ogni anno lascia stupiti rispetto al peso e all'importanza della presenza del volontariato nelle nostre comunità è rappresentato dalle ore di volontariato donate. Nel corso

del 2023, le 28 associazioni certificate ne hanno complessivamente registrate **370.715**, con una media di circa **178 ore all'anno per ogni volontario attivo**.

Per sostenere sia le attività istituzionali, sia le progettualità specifiche le associazioni certificate ricorrono, inoltre, all'intervento di **173 operatori professionali** tra lavoratori dipendenti (41 lavoratori) e collaboratori a vario titolo (132 lavoratori).

Considerando l'apporto degli operatori professionali retribuiti, in termini di impegno orario si evidenzia come **per 1 ora di lavoro dipendente retribuito, sono circa 4 le ore di volontariato erogate**.

Complessivamente, **l'impegno del volontariato rappresenta circa l'80% del totale** delle ore che nel 2023 sono state impiegate 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 **1.836 le ore di formazione** svolta dalle associazioni, per aggiornamento sicurezza e privacy, accrescere le competenze di volontari e operatori impegnati direttamente nelle attività, per i dirigenti delle associazioni, principalmente su temi inerenti alla gestione associativa, attività di équipe e incontri di staff.

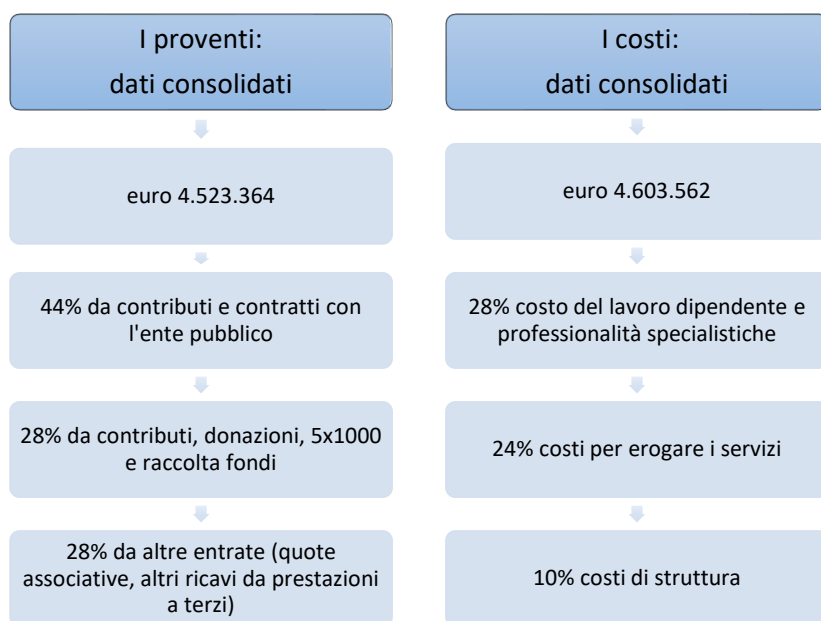
Le associazioni sono anche il luogo di esperienze di crescita e di cittadinanza attiva. Nel 2023 **12 giovani** hanno vissuto esperienze di Servizio Civile

nelle associazioni certificate, **10 giovani** sono stati coinvolti in attività di tirocinio o stage (soprattutto universitario), **161 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 2023 è stato caratterizzato per le 28 associazioni certificate, così come per tutti gli ETS, dall'ulteriore consolidamento di utilizzo degli schemi di bilancio ministeriali e le pratiche di inserimento dei bilanci e dei dati nel RUNTS. Ci vorranno ancora alcuni anni per avere una reale situazione di stabilità nella classificazione. Ciò è dovuto ai frequenti chiarimenti che a livello nazionale vengono forniti, grazie al continuo dialogo tra il Ministero e la rete nazionale dei CSV, CSVnet. È continuo l'impegno delle associazioni nel reperimento dei fondi necessari al sostegno delle attività istituzionali.

Nel 2023 i costi complessivi superano di circa 100mila euro le entrate; tuttavia, il dato consolidato va letto all'interno delle singole realtà. Il saldo negativo è dovuto principalmente a costi messi a bilancio nel 2023 le cui entrate si avranno nel 2024 (es. rendicontazione di progetti, convenzioni con enti pubblici). In alcuni casi, le associazioni hanno dovuto far fronte a spese straordinarie per manutenzioni, aumento dei costi fissi (es. luce e gas), ma anche ad un aumento di costi per maggiori attività realizzate.

Analizzando i proventi del 2023, essi ammontano a **4.523.364** euro. La maggior percentuale rappresentata da contributi (es. finanziamenti di progetti) e contratti con gli enti pubblici, mentre il **28%** dei proventi derivano da contributi privati (cittadini, aziende e altri enti privati come le fondazioni di erogazione), anche attraverso gli strumenti tipici dell'autofinanziamento quali il 5x1000, le donazioni e la raccolta fondi. Il restante 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 (68%) hanno qualche forma di contributo dall'ente pubblico (es. finanziamento di progetti) e 12 associazioni (43%) hanno dei contratti in essere con la pubblica amministrazione (prevalentemente per attività di pubblica assistenza – servizio di emergenza/urgenza con ambulanze e automedica).

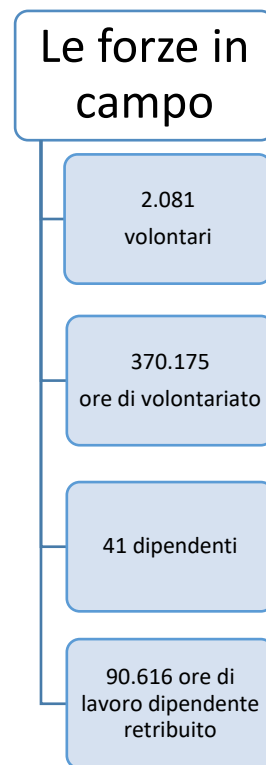
Il focus sui **contratti con l'ente pubblico** è interessante per il valore economico molto rilevante. 3 delle 28 associazioni certificate (11%) apportano circa 1.658.785 euro di entrate derivanti da questa voce, rappresentando circa il 37% del totale delle entrate del 2023.

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 16 associazioni su 28 (57%) svolgono attività di raccolta fondi occasionale, 24 associazioni (86%) ricevono il 5xmille, 24 associazioni (86%) hanno ricevuto almeno una erogazione liberale e 17 associazioni (57%) dei contributi da privati nel corso del 2023.

La sfida è continuare a coinvolgere sempre più donatori facendoli fidelizzare alle cause che ogni associazione si impegna a portare avanti, anno dopo anno.

Sono ben **370.175** le **ore di volontariato** donate nel 2023 da **2.081** volontari operativi e circa **90.616** le **ore di lavoro** retribuito erogate dai **41 dipendenti** delle associazioni certificate. Un **totale di circa 460.791** ore che nel 2023 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 sono un campione rappresentativo delle 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, l'impegno di 4 associazioni

- 110.344 ore di interventi e servizi
- 7 eventi di formazione/sensibilizzazione
- 12 mezzi a disposizione



Trasporto anziani - servizio STACCO, l'impegno di 2 associazioni

- 290.394 km percorsi
- 20 mezzi a disposizione



Raccolta sangue e sensibilizzazione, l'impegno di 5 associazioni

- 9.599 sacche di sangue raccolte
- 5.653 donatori
- 75 nuovi donatori con età inferiore a 25 anni



Minori (affidi, adozioni, assistenza alle famiglie, comunità familiari, centri per minori), l'impegno di 3 associazioni

- 56 bambini in affido a famiglie
- 13 adulti accolti in famiglia
- 136 minori seguiti in famiglia e nei centri diurni
- 9.016 ore di intervento



Accoglienza e marginalità

Interventi per senza fissa dimora e persone in stato di povertà, l'impegno di 1 associazione

- 5.654 coperte distribuite
- 6.559 kit vestiario donati
- 113.620 pasti caldi confezionati e distribuiti

Interventi per famiglie e minori, l'impegno di 3 associazioni

- 180 famiglie seguite
- 3.957 confezioni di materiale donato (pannolini, latte artificiale, ecc.)
- 207 accoglienze in struttura protetta (donne e bambini)
- 40 posti letto accreditati

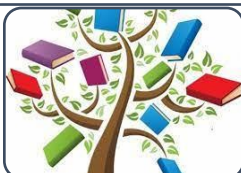
Inclusione sociale, l'impegno di 1 associazione

- 86 persone inserite in attività di "orto sociale"



Disabilità e patologie specifiche, l'impegno di 3 associazioni

- 337 utenti seguiti
- 62 incontri per laboratori e altre attività
- 27.557 ore di servizio erogate



Sensibilizzazione socio-culturale, l'impegno di 12 associazioni

- 247 eventi di sensibilizzazione aperti anche alla cittadinanza su tematiche socio-culturali
- +9.764 persone raggiunte

L'impegno del CSV di Verona per sostenere Merita Fiducia

La raccolta di questi dati è stata possibile grazie alle rendicontazioni economico-sociali delle **28** 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 costantemente (seppure non a tempo pieno) **2** dipendenti e **2** consulenti, oltre al prezioso lavoro di **5** volontari (figure con alta professionalità) che assicurano, in modo indipendente ed esterno, l'attività di commissione valutativa per l'assegnazione del marchio.



Dal Bilancio sociale CSV di Verona 2024 (dati 2023)



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

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

www.csv.verona.it