



VOLONTARIUS

# 20 20

BILANCIO SOCIALE

## INDICE

CAP.		PAG.
	Lettera del presidente	
	–	
	Nota metodologica	
	–	
01	<b>L'ASSOCIAZIONE VOLONTARIUS ONLUS</b>	<b>06</b>
	La carta di identità: informazioni generali	
	Valori e finalità	
	La nostra storia	
	Il contesto sociale e l'ambito di attività	
	Le strategie e le politiche	
	La nostra rete	
	L'organigramma	
	–	
02	<b>LA GOVERNANCE</b>	<b>28</b>
	La base sociale	
	I nostri lavoratori	
	I nostri volontari	
	I nostri stakeholder	
	–	
03	<b>RELAZIONE SOCIALE</b>	<b>42</b>
	I nostri progetti/servizi	
	Buone prassi sviluppate nell'anno 2020	
	–	
04	<b>SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE</b>	<b>68</b>
	Agenda 2030	
	Rendicontazione economica	
	Fatturato	
	Raccolta fondi	
	Capacità di diversificare i committenti	
	Tavola della ricchezza	
	Altre informazioni	
	Obiettivi di miglioramento	

## LETTERA DEL PRESIDENTE

Bolzano, 28 maggio 2021

Con questo bilancio sociale ripercorriamo un anno molto intenso. Il 2020 è stato impegnativo da tanti punti di vista: è stato un anno anche di emergenze, imprevisti e ostacoli causati dalla pandemia da Covid-19. Ciononostante, l'impegno dell'Associazione Volontarius non si è mai fermato, anzi ha trovato più disponibilità da parte dei collaboratori e volontari.

Con questo bilancio vogliamo raccontare e fare memoria dell'impegno e della passione che i volontari e i dipendenti dell'Associazione Volontarius hanno messo in atto durante un anno difficile, che ha colpito in modo tragico le persone più vulnerabili della nostra comunità.

Questo bilancio non è solo una rappresentazione gestionale ed economica della nostra Associazione, ma vuole essere anche una testimonianza delle nostre azioni, è un resoconto delle nostre scelte, dei nostri progetti e del nostro lavoro. È un contesto in cui i numeri sostengono i fatti e dove le parole raccontano chi siamo e dove vogliamo andare. Rappresenta anche il nostro contributo alla costruzione di una società più accogliente, inclusiva e attenta ai bisogni dell'altro.

Ad accompagnare i dati, saranno anche le immagini a raccontare cos'è stato il nostro 2020. La maggior parte delle fotografie sono state realizzate dai giovani talenti che gravitano intorno a Volontarius, mentre altre sono state realizzate durante i mesi di isolamento dagli operatori, dai volontari e dai beneficiari dei progetti. Queste immagini sono un altro modo per dare valore al coraggio e alla dedizione di chi opera in un contesto sociale.

Il 2020 ci ha dato l'opportunità di riflettere e dare valore ancora una volta al nostro motto: **ogni persona è importante.**

È proprio su questa consapevolezza che vogliamo investire: crediamo fermamente in uno sviluppo sostenibile, in linea con i nostri valori e che metta sempre al centro la persona. Nel nostro futuro rafforzeremo ed espanderemo la nostra rete al fine di essere sempre più capaci di offrire servizi di qualità e rispondere con prontezza alle necessità sociali in costante mutamento per una comunità più accogliente e giusta, dove i diritti dei più deboli siano tutelati. Perché in fondo difendere i diritti delle persone più fragili significa difendere i diritti di tutti.

In conclusione, vi invito a sfogliare le pagine di questo nuovo bilancio sociale con la speranza che possiate cogliere tra le righe i valori positivi, la passione e il grande impegno che contraddistinguono Volontarius

Grazie di essere vicino alle persone che si trovano in difficoltà,

Il Presidente  
**CLAUDE ANTOINE ANGELO ROTELLI**



Volontarius desidera rendere conto dell'attività realizzata nell'anno 2020. Con la finalità di realizzare il Bilancio Sociale attraverso processi partecipativi, si è formato un gruppo coordinato dalla direzione che si è avvalso di consulenze esterne per rendere il documento più aderente ai principi di redazione. La revisione della struttura del bilancio, attuata in questa edizione, seguendo i principi del Gruppo Bilancio Sociale (GBS) per l'impostazione del processo di rendicontazione, nasce per aderire agli obblighi di rendicontazione sociale previsti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali all'interno della Riforma del Terzo Settore, decreto del 04 luglio 2019. Essa introduce il concetto che Volontarius ha perseguito del lavorare CON e non solo PER: con chi vive in strada, con chi è in emergenza abitativa, con chi cerca futuro nel nostro paese, con tutte le generazioni e culture che costituiscono la nostra comunità.

Il documento ha l'auspicio di essere per chi avrà il desiderio di leggerlo:

**COMPLETO** | **TRASPARENTE** | **AUTONOMO**

**VOLONTARIUS SI DEVE INOLTRE PORRE L'OBIETTIVO DI COMUNICARE IL SENSO E IL VALORE DEL LAVORO SVOLTO AGLI STAKEHOLDER PER:**

- 1. RINFORZARE IL DIALOGO**
- 2. SOLLECITARE UN CONFRONTO ATTIVO, VITALE, COSTRUTTIVO**
- 3. ATTUARE INNOVAZIONE**
- 4. CREARE FIDUCIA**

**IL BILANCIO SOCIALE RENDICONTA TUTTA L'ATTIVITÀ DELL'ENTE.**

Il periodo di riferimento della rendicontazione è l'anno 2020 (dal 1° gennaio al 31 dicembre), che coincide con il periodo del bilancio d'esercizio. Questo documento accompagna e completa, senza sostituirlo, il bilancio economico.

Alla luce di quanto indicato al punto 7 dell'art. 6 delle linee guida pubbliche dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali occorre specificare che l'Associazione Volontarius ha in corso 2 contenziosi: una vertenza giudiziale con un ex dipendente e una vertenza stragiudiziale con un dipendente dimissionario.

Per la parte grafica è stata coinvolta la cooperativa sociale Piano B. Viene discusso dal Comitato e successivamente sottoposto all'approvazione dell'Assemblea dei Soci, in data 29 luglio 2021.

Il Bilancio sociale non vuole essere solo un documento, figlio di un obbligo legislativo, ma vuole essere uno strumento di riflessione e di comunicazione per costruire dialogo e riconoscimento. Per questo l'Associazione investirà trasformando il documento in un prodotto multimediale che possa raggiungere e interessare una vasta platea di beneficiari, pubblicandolo nel sito del Gruppo Volontarius

<https://gruppovolontarius.it/transparency>

# 01 L'ASSOCIAZIONE VOLONTARIUS ONLUS

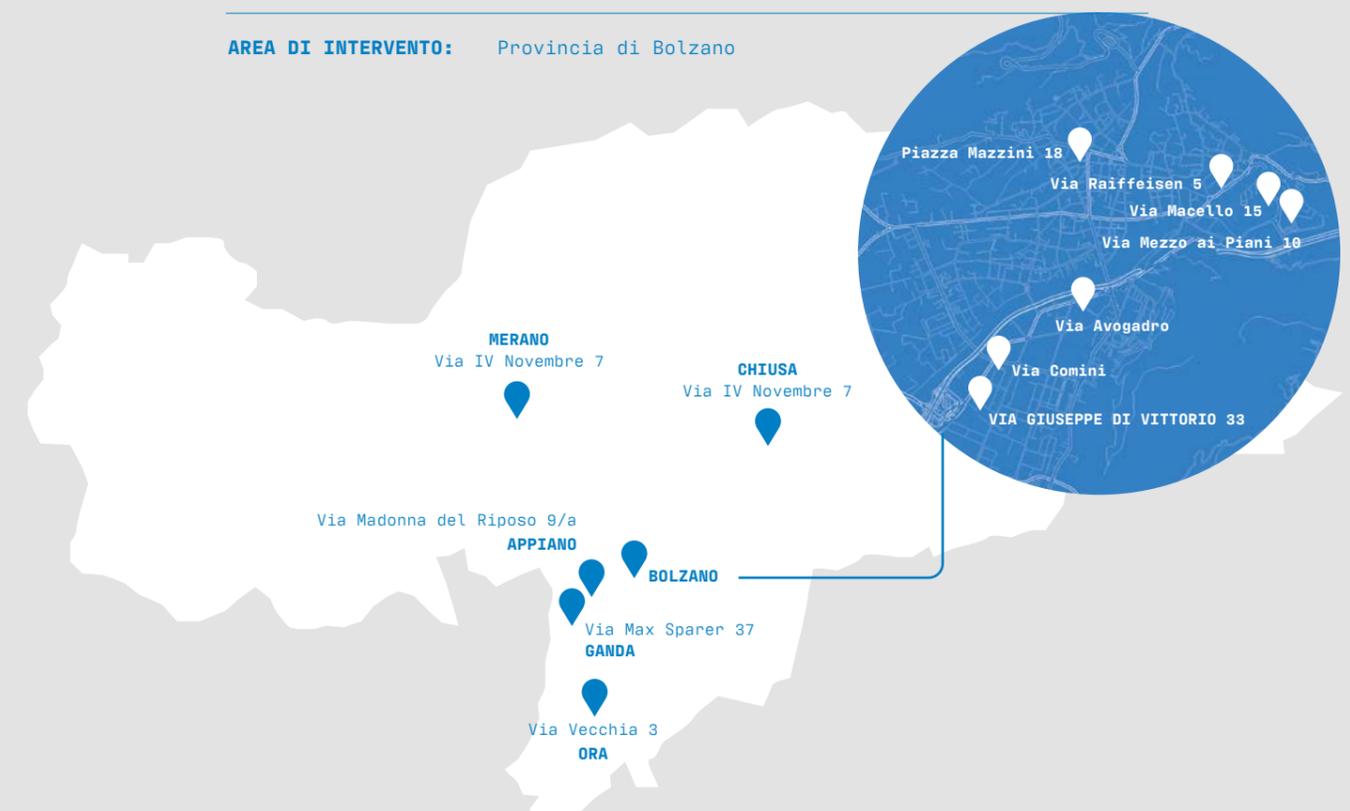
## LA CARTA DI IDENTITÀ: INFORMAZIONI GENERALI

<b>NOME DELL'ENTE</b>	ASSOCIAZIONE VOLONTARIUS ONLUS
<b>CODICE FISCALE</b>	94067470214
<b>FORMA GIURIDICA</b>	Organizzazione di Volontariato iscritta al registro del volontariato della Provincia Autonoma di Bolzano al Decreto nr. 260/1.1 del 30.12.1999
<b>SEDE LEGALE</b>	<b>Bolzano</b> , Via Giuseppe di Vittorio 33
<b>ALTRE SEDI</b>	<b>Ora</b> , Via Vecchia 3 - CAS Ex Pernter <b>Appiano</b> , Via Madonna del Riposo 9/a - CAS Ex Mercanti <b>Chiusa</b> , Via Stazione 21 - CAS Casa Krone <b>Ganda</b> , Via Max Sparer 37 - Casa Ganda <b>Merano</b> , Via San Valentino 11 - 2° Livello Msna

### Bolzano 8 sedi

- Via Avogadro 8 - Lemayr Accoglienza vulnerabili in transito
- Via Avogadro 8 - Lemayr Salute
- Via Comini 16 - Ricovero notturno per uomini
- Via Macello 15/a - Ricovero notturno per donne e famiglie
- Via Raiffeisen 5 - Infopoint
- Via Giuseppe di Vittorio 33 - progetto ALBA e OLS
- Piazza Mazzini 18 - Aiuti Senza Spreco
- Via Mezzo ai Piani 10 - Casa Volontari

**AREA DI INTERVENTO:** Provincia di Bolzano



**ATTIVITÀ STATUTARIE:** Sintesi degli scopi statutari

AMBITO DI INTERVENTO	PROGETTI, SERVIZI E INIZIATIVE
Interventi socio-educativi, sanitari e assistenziali nell'area dell'emarginazione sociale (nell'ambito dei senza tetto/senza dimora, lotta allo sfruttamento, richiedenti asilo, migranti, minori stranieri non accompagnati, dipendenze...) attraverso servizi residenziali, semiresidenziali, di sportello e d'intervento su strada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) per persone richiedenti protezione internazionale</li> <li>Ricoveri notturni per senza dimora</li> <li>Centri di accoglienza in emergenza per vulnerabili</li> <li>Servizio di accoglienza per persone senza tetto e richiedenti asilo in situazione di convalescenza sanitaria</li> <li>Servizi di streetworking OLS e SWBZ</li> <li>Servizio di Pronto Intervento Sociale Provinciale 24H</li> <li>Distribuzione vitto</li> <li>Servizi di orientamento e assistenza INFOPOINT</li> <li>Progetto di lotta alla tratta e sfruttamento sessuale e lavorativo</li> <li>Centro di Pronta Accoglienza Msna BZ</li> <li>Centro di seconda accoglienza per Msna Merano</li> <li>Appartamento alta autonomia per Msna BZ</li> </ul>
Servizi di tutela della salute e promozione del benessere	Progetti: Dimora della Salute Ambulatorio Medico Mobile Farmacia solidale
Attività formativa (insegnamento della lingua, acquisizione competenze, aggiornamento professionale...) sia per interni che per terzi	Corsi FSE e Fondoimpresa
Attività artistico-espressiva con valenza educativa	Progetti: Diversa-mente insieme, Comunica Strada e Murarte in partnership con River Equipe
Contrasto alla povertà educativa, educazione alla cittadinanza e ai diritti umani	Progetti: ZeitRoom - Giovane museo virtuale Take Action! - Creatività e diritti umani
Attività di comunicazione e di sensibilizzazione e di prevenzione	Nel 2020 le attività di sensibilizzazione e comunicazione sono state limitate a causa della Pandemia (porte aperte, visite nelle scuole, convegni.) Molte attività si sono spostate in rete e il nostro sito e i nostri social sono stati amplificatori dei nostri messaggi.
Lotta allo spreco - Recupero, conservazione e distribuzione di obsolescenze alimentari, abbigliamento, farmaci, mobilio, attrezzature e oggetti d'uso comune	Progetti Emporio Solidale (Briciole Market), Farmacia Solidale e i Cacciatori di Briciole
Accompagnamento all'abitare	Casa Ganda

Supervisione psicologica e metodologica interna ed esterna	In tutte le strutture e servizi
Attività di promozione e sviluppo del volontariato (servizio civile adulti, Servizio volontariato europeo, volontariato locale, messa alla prova, lavori socialmente utili...)	In tutte le strutture e servizi degli Enti del Gruppo Volontarius <ul style="list-style-type: none"> <li>Progetto Oltre il Volontariato</li> <li>Casa del Volontario</li> <li>Progetto Conoscere per condividere</li> <li>Progetto Fuoco</li> </ul>

**ISCRIZIONI**

- Albo delle Associazioni e degli Organismi di partecipazione costituiti in forma associativa della città di Bolzano
- Albo comunale degli organismi associativi della città di Merano
- Registro Provinciale del Volontariato, settore assistenza sociale, con decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 260/1.1 del 30/12/1999;
- Sezione 1 del registro del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali al numero A/183/2002/BZ
- Sezione 2 del registro del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali al numero C/154/2007/BZ.

**Accreditamenti**

- Accreditata in qualità di Organizzazione di Coordinamento e di Accoglienza nell'ambito del Corpo Europeo di Solidarietà rilasciato dall'Agenzia Nazionale per i Giovani;
- Accreditata (tramite CNCA-Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza) in qualità di sede di svolgimento per progetti di Servizio Civile Universale
- Accreditata FSE ai sensi della Delibera di Giunta n. 301 del 22.03.2016 con Decreto nr. 10117 del 01/06/2017

**Certificazioni**

- Volontarius è certificata UNI EN ISO 9001:2015 sistema Qualità per il seguente campo applicativo: "Progettazione e erogazione di servizi socio-assistenziali

e di momenti formativi orientati all'inserimento lavorativo e sociale di persone in stato di bisogno e per il miglioramento delle competenze degli operatori in ambito socio-assistenziale"

- aderisce volontariamente alla UNI EN ISO 45001:2018, sistema Sicurezza
- All'interno degli Organi amministrativi, ha scelto di formare alcuni componenti per UNI EN ISO 37001:2016 sistema Anticorruzione.
- Ha inoltre l'auditor per UNI EN ISO 9001:2015, per il BS OHSAS 18001:2007, per UNI EN ISO 37001:2016 e formatore per la Salute e Sicurezza e RLS
- Volontarius ha adottato il MOG (Modello di Organizzazione e Gestione) ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

**CODICE ETICO**

Volontarius ha adottato il MOG, indispensabile a:

- migliorare l'organizzazione
- ridurre al minimo il rischio di commissione di determinati reati
- controllare e implementare le risorse economiche e umane
- presidiare in termini di sicurezza e legalità.

Tale Decreto prevede l'utilizzo del Codice Etico, che a partire dal 2017 Volontarius impiega quale strumento integrativo delle norme di comportamento del legislatore. Il Codice esprime gli impegni e le responsabilità etiche assunti da quanti, a vario titolo, collaborano alla realizzazione degli obiettivi della Volontarius, nei confronti di: aderenti, dipendenti, collaboratori, consulenti esterni, fornitori, clienti e altri soggetti.



ASCOLTARE vuol dire:

# IMPARARE A CONOSCERSI

Volontarius fin dalle sue origini ha basato la propria attività sulla gratuità, la condivisione, l'accoglienza, la disponibilità e la reciprocità ispirandosi alla dottrina sociale della Chiesa Cattolica.

L'Associazione è apartitica e fonda la propria attività istituzionale e associativa sui principi costituzionali della democrazia, della partecipazione sociale e sull'attività di volontariato e opera per garantire sostegno alle persone che per ragioni diverse si trovano ai margini della società, in termini non solo di assistenza, ma anche di supporto allo sviluppo personale e ricerca di una propria dignità.

Gli operatori e i volontari di Volontarius si sono impegnati e si impegnano quotidianamente a creare una cultura in cui ogni cittadino e ogni cittadina si sentano responsabili per la costruzione di una società più giusta. Il loro operare si centra su tre azioni fondanti: **Assistere, Ascoltare, Accompagnare** per:

- Porre la persona e la sua dignità al centro
- Lavorare ogni giorno per aiutare chi è in difficoltà e riscoprire il valore della vita
- Ricostruire la propria autonomia nella quotidianità
- Sostenere le potenzialità di ciascuno.

## VISION

Adottando la visione per cui ogni individuo può e deve essere valorizzato a prescindere dalla sua provenienza, dalla storia personale e dalla condizione sociale, Volontarius ha operato attraverso la rivalutazione e la promozione della cultura del volontariato e della cittadinanza attiva.

Nel rispetto delle persone con cui opera, collabora e condivide la quotidianità, le azioni dell'Associazione sono governate da:

- il principio di **uguaglianza e imparzialità**
- il principio di **non discriminazione e pari opportunità**
- il rispetto dei **diritti umani**
- la promozione della **partecipazione attiva** di ciascuno
- la capacità di **affrontare la complessità** e di trovare le lenti con cui decifrarla.

## MISSION

Dalla "strada", dove l'intento di "Volontarius" era ed è quello di "dare" energie e voglia di vivere portando un qualsiasi tipo di aiuto, si è sviluppata e strutturata la "missione".

- Operare nel campo della solidarietà a garanzia della difesa dei diritti e della dignità della persona che si trova in difficoltà attraverso la valorizzazione e la promozione della cultura del volontariato e senza differenze di cultura, razza o religione.
- Offrire assistenza, ascolto e accompagnamento intervenendo laddove il bisogno esiste e nel rispetto della libertà di scelta personale di ognuno e dei bisogni della cittadinanza.
- Stimolare il lavoro di rete attraverso il sostegno e l'attivazione delle risorse interessate presenti sul territorio promuovendo l'educazione alla solidarietà e alla cittadinanza attiva.
- Offrire un servizio, 24 ore su 24, che ha cura di sé, dell'altro e dell'ambiente che ci circonda con il coraggio di rompere schemi, modificare abitudini e rovesciare ciò che è fermo.

## PRINCIPI E VALORI

Nel rispetto del bene pubblico, della cittadinanza e delle Istituzioni, Volontarius si impegna a perseguire:

### PRINCIPIO DI QUALITÀ

I servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; Volontarius applica sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;

### PRINCIPIO DI ECONOMICITÀ

I servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;

### PRINCIPIO DI TERRITORIALITÀ E DI PROSSIMITÀ

I servizi devono essere erogati da Volontarius prevalentemente a favore del territorio di appartenenza, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra istituzioni e beneficiari, in un'ottica di prossimità;

### 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;

### PRINCIPIO DI INTEGRAZIONE

I servizi e i progetti di Volontarius cooperano tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie e al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;

### PRINCIPIO DI PUBBLICITÀ E TRASPARENZA

Volontarius rende nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informative che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una Carta della Qualità 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 individuazione dei beneficiari.

La Storia dell'Associazione Volontarius Onlus si intreccia con quella della Cooperativa sociale River Equipe, con la quale dal 2004 ha condiviso il percorso di sviluppo e consapevolezza rispetto ai bisogni delle fasce socialmente più vulnerabili del

territorio di appartenenza.

Il cammino intrapreso ormai più di 20 anni fa ha portato a maturare l'idea di costituzione di un Gruppo giuridicamente fondato (Gruppo Cooperativo Paritetico Volontarius) in cui Volontarius è membro promotore e fondatore,

insieme alla cooperativa sociale River Equipe, alla cooperativa sociale PianoB e alla cooperativa Asdi Home.

**LE TAPPE FONDAMENTALI DI VOLONTARIUS ONLUS**  
Nella prima decade Volontarius si impone nel

panorama dei servizi dedicati alle persone che versano in una condizione di grave emarginazione e/o in una condizione di tratta e sfruttamento. Quei servizi ancora oggi identificano Volontarius e rappresentano la colonna portante dell'Organizzazione.

## 1999

Il 23 gennaio viene costituita l'Associazione Volontarius Onlus.

Nascono il progetto di streetworking **Oltre la Strada**, progetto che si occupa di soggetti senza tetto presenti sul territorio del Comune di Bolzano e il **primo Centro di accoglienza per persone in stato di emergenza sociale** ove vengono accolti senza dimora italiani e stranieri di entrambi i sessi.

## 2000

Volontarius si fa carico dei minori stranieri non accompagnati che si trovano costretti a vivere sulla strada, partecipando alla progettazione e attivazione del primo **Centro di pronta accoglienza in Alto Adige il "CPA MSNA Casa Rossa"**, che aprirà **le porte nel 2004** e a cui seguiranno altri progetti dedicati ai minori stranieri non accompagnati: il Cpa per MSNA presso Casa Conte Forni, Casa San Valentino a Merano, Casa Lilia a Bolzano.

## 2001

Nel mese di dicembre, in cooperazione con il Comune di Bolzano, viene aperto il **primo Ricovero notturno di emergenza invernale** in risposta alle centinaia di persone che vivevano sulla strada ed erano costrette a trascorrere la notte al freddo, servizio che si è riproposto in tutti gli anni a seguire.

## 2002

Decolla il progetto **Oltre il volontariato** con il fine di stimolare un'apertura alla cultura della solidarietà. Volontarius concorda con il Comune di Bolzano l'apertura del **Centro Crisi** per le persone in particolare situazione di emergenza socio-sanitaria. Si tratta della prima struttura che in città offre accoglienza in emergenza per famiglie che si trovano sulla strada.

## 2003

Volontarius partecipa allo studio e all'attivazione del **Progetto Alba - Lotta contro lo sfruttamento e la tratta di esseri umani**. A partire da luglio viene attivata l'unità mobile che periodicamente esce sulle strade della provincia di Bolzano.

## 2004

Inizia il progetto **Diversa-Mente Insieme** il quale genera spazi espressivi e creativi che favoriscono lo scambio, l'accoglienza e il benessere. Volontarius propone e attiva con il Comune di Bolzano, gli istituti scolastici e la Fivol (Fondazione Italiana del Volontariato), il progetto Educazione alla solidarietà e alla cittadinanza attiva rivolto agli studenti. Inizia così una lunga serie di percorsi educativi e iniziative artistiche rivolte alle giovani generazioni.

## 2005

Inizia la gestione del progetto **Oltre il Villaggio** finalizzato allo sviluppo del welfare degli abitanti del villaggio nomadi Rom di Castel Firmiano di Bolzano, che terminerà con l'inserimento dei nuclei familiari in alloggi siti nei comuni della Provincia.

## 2006

Volontarius, in stretta sinergia con River Equipe inizia a proporre percorsi di educativa di strada, finalizzati alla promozione di opportunità di aggregazione costruttiva per giovani, servizio di Streetworking ancora oggi attivo. Grazie al sostegno della Provincia Autonoma di Bolzano, Volontarius attiva il progetto **Osserva Strada - Osservatorio di Strada Provinciale**, anch'esso ancora attivo sul territorio provinciale.

Nella **seconda decade** della sua attività Volontarius rafforza la sua naturale predisposizione alla advocacy e alla lotta contro ogni forma di discriminazione:

- implementando le sue attività e iniziative volte a sensibilizzare e coinvolgere la comunità

- offrendo il suo contributo e la sua esperienza nell'accoglienza dei migranti e nello specifico dei richiedenti asilo politico

- mantenendo e potenziando i progetti in essere.

## 2007

Con il progetto **Il seme per il futuro** Volontarius ottiene il Premio Arge Alp 2007, dedicato alle proposte di sensibilizzazione dei giovani verso l'attività di volontariato e di solidarietà.

## 2008

Dopo oltre 9 anni di servizio di reperibilità gratuito rivolto alla cittadinanza, ai servizi territoriali e alle persone in stato di bisogno di tutto il territorio provinciale, Volontarius attiva il progetto **Reperibilità Provinciale 24 H**. Nasce il progetto **Comunica Strada**, un laboratorio creativo mobile basato sui principi di libertà e ascolto attivo.

## 2010-2015

L'arte, come strumento educativo e come linguaggio di incontro, viene sviluppato sempre di più. Nascono così vari eventi tra cui **MurArte**, per offrire ai giovani writers la possibilità di attuare interventi artistici urbani nella legalità e numerosi laboratori di fotografia ad azione sociale.

Volontarius è in prima linea per far fronte all'**emergenza per l'immigrazione del Nord Africa**. Da quella esperienza negli anni successivi vengono aperte nuove strutture di accoglienza per richiedenti

protezione internazionale e attivati numerosi Centri di accoglienza straordinaria sul territorio provinciale. Prende vita il gruppo di volontari **Cacciatori di Briciole** con il proposito di combattere lo spreco alimentare a favore delle persone che da questa attenzione possono trarne beneficio. A questo progetto ne seguiranno poi altri: Aiuti senza spreco e La farmacia solidale.

Inizia l'attività con **Asdi Home**, cooperativa che fornisce servizi volti al reperimento

di una soluzione abitativa ai genitori costretti a lasciare l'alloggio coniugale-familiare in seguito a sentenze di separazione e/o divorzio.

Per far fronte all'eccezionale flusso migratorio, viene creato il **Servizio di prima assistenza umanitaria presso la Stazione ferroviaria di Bolzano che darà vita al progetto di assistenza umanitaria per profughi in transito al Brennero**, crocevia di migliaia di persone migranti.

## 2016-2020

Vengono attivati **posti letto per la degenza di persone senza tetto** con necessità di convalescenza e un **ambulatorio medico mobile**, i quali mettono a disposizione servizi medici e medicinali per chi non ha la possibilità di accedere ai servizi sanitari.

Nasce il **Servizio Infopoint**, punto di orientamento e assistenza per le persone che giungono sul nostro territorio in cerca di protezione e/o di opportunità.

Viene aperta **Casa Ganda**: abitare insieme per affrontare il futuro, un progetto di accompagnamento all'abitare che ambisce a fornire soluzioni abitative temporanee e a prezzi accessibili.

Presso il Cimitero di Bolzano, inizia la collaborazione con il **progetto Free Shuttle Service della Podini Foundation Onlus**, un'iniziativa rivolta alle persone disabili, anziane o con gravi problemi di deambulazione che vogliono visitare le tombe dei propri cari.

Il tema della povertà è oggi di straordinaria attualità: la crisi economica ha espresso negli ultimi anni tutti i suoi risvolti negativi nei confronti degli individui e dei gruppi di popolazione più fragili e anche il nostro ricco territorio non è rimasto immune a tali effetti. Inoltre, l'emergenza sanitaria a causa della pandemia ha comportato e comporterà ulteriori tragiche ricadute.

Volontarius in questo contesto come organizzazione senza scopo di lucro ha svolto e svolge compiti importanti per conto del settore pubblico gestendo servizi e realizzando progetti, promuovendo iniziative e valorizzando l'impegno quotidiano della società civile che va oltre la fornitura di servizi.

**Fin dal suo esordio nel panorama altoatesino ha offerto il suo contributo alle Istituzioni e ha partecipato per sviluppare:**

- le linee guida per l'assistenza socio-pedagogica per minori
- le Linee guida sull'assistenza sociale e sanitaria per donne vittime di violenza, tratta e sfruttamento; le linee guida per le persone senza dimora e per l'integrazione e l'inclusione sociale dei cittadini stranieri;
- ha svolto e svolge ruolo importante contro lo spreco di prodotti alimentari e non.

**PAROLE CHIAVE di Volontarius**

## OGNI PERSONA È IMPORTANTE

Recependo e facendo proprie le attenzioni ai diritti sociali e le priorità in agenda a livello europeo, nazionale e provinciale

**“tutelare lo Stato di diritto e i diritti fondamentali dell'uomo”**

- dal diritto all'istruzione alla formazione,
- dalla parità di genere al sostegno attivo all'occupazione e al reddito,
- dal diritto all'assistenza a quello all'abitazione.

**Priorità e attenzioni rivolte ai soggetti titolari di questi diritti:**

- le persone in stato di bisogno,
- le persone vulnerabili,
- i gruppi sotto rappresentati;
- i bambini e i minori, specie quelli che vivono in contesti svantaggiati;
- le donne, i giovani, i disoccupati, i disoccupati di lungo periodo;
- i genitori e le persone con responsabilità d'assistenza;
- gli anziani;
- i migranti.

**VOLONTARIUS SI INSERISCE NEL PANORAMA SOCIALE ALTOATESINO CHE COMPRENDE:**

**10.000**

VOLONTARI

**400**

ASSOCIAZIONI/  
ORGANIZZAZIONI

**650**

SERVIZI

**6.800**

COLLABORATORI/  
COLLABORATRICI

**Il sistema sociale altoatesino** a fronte di tutte le emergenze e delle nuove sfide si è sviluppato costantemente negli ultimi decenni e continuerà a farlo per far fronte alle continue evoluzioni dei fenomeni socio-politici ed emergenze; Volontarius vuole continuare a essere uno degli attori protagonisti in questo processo.

La Provincia investe nel sociale circa 600 milioni di euro all'anno.

Nel biennio 2019-2020 l'Assessorato alle Politiche sociali ha avviato un processo di definizione del nuovo piano sociale. Processo nel quale tutti i partner del territorio sono stati coinvolti. Il piano riguarderà lo sviluppo del settore sociale dei prossimi 10-15 anni e conterrà le linee guida per i settori anziani e assistenza, disabili, salute psichica e dipendenza, tutela dei minori e dei giovani, nonché inclusione sociale.

Volontarius ha pertanto risposto anche questa volta positivamente all'appello della provincia partecipando attivamente con i suoi collaboratori ai workshop programmati consapevole che solo collaborando con le Istituzioni e con le altre Organizzazioni del terzo settore sarà possibile rispondere ai bisogni antichi e nuovi della nostra terra.

Volontarius si impegna per sostenere il diritto all'inclusione sociale e lavorativa delle persone, il diritto all'alloggio e all'assistenza per difendere il diritto all'educazione e cura della prima infanzia e il diritto di essere protetti dalla povertà per garantire ai bambini, ai giovani e agli adulti provenienti da contesti svantaggiati misure tese a favorire le pari opportunità e a promuovere processi di partecipazione.

Volontarius opera sul territorio provinciale nell'accoglienza delle persone che a vario titolo si trovano in difficoltà. Attraverso la testimonianza dei propri soci, volontari, dipendenti e dei propri ospiti sostiene una cittadinanza attiva che possa promuovere benessere, che possa contribuire a produrre ricchezza sociale culturale ed economica.

Si impegna a formare e ad aggiornare professionalità capaci di gestire gli aspetti sociali e giuridici della immigrazione, dell'asilo, della cittadinanza e della condizione degli stranieri presenti in Italia.

Volontarius è promotrice di un linguaggio non discriminatorio e non omologante, attento alle differenze culturali.

## Volontarius si vuole immaginare da oggi in poi come un'associazione aperta alla pluralità di collaborazioni, generativa di capitale e di innovazione sociale in grado di valorizzare le diverse abilità, i saperi e le intelligenze, in cui il fondamento sia cooperare.

In questi 20 anni di attività, Volontarius Onlus ha maturato l'esperienza e il sapere professionale per intervenire in maniera competente e affidabile nell'ambito della grave vulnerabilità sociale. La costante riflessione e confronto nella complessità ci ha permesso di:

- progettare e gestire con professionalità e responsabilità, servizi assistenziali e socio-educativi e attraverso strumenti e metodologie dei linguaggi creativi per promuovere il benessere delle persone e della collettività;
- promuovere processi innovativi di attivazione della comunità in risposta ai bisogni emergenti attraverso l'ascolto e la relazione con il territorio, in rete con soggetti diversi (pubblico, profit, non profit e società civile);
- promuovere e tutelare i diritti fondamentali delle persone, nel rispetto della dignità di ciascuno.

Nel 2020 ha attraversato la trasformazione del fenomeno legato agli arrivi di persone richiedenti asilo sul nostro territorio che ha comportato con la progressiva riduzione dei numeri la contrazione dei servizi di accoglienza a loro dedicati.

Nel contempo ha intercettato un aumento delle situazioni di disagio che si incontrano sulla strada: molte persone, sia di origine straniera che cittadini italiani, si sono trovate ad affrontare una realtà problematica in cui mancano possibilità di occupazione, impedimenti nell'accesso a cure mediche specialistiche, difficoltà economiche e

di relazione, un'abitazione adeguata e sostenibile dal punto di vista finanziario. Se a questo si aggiunge l'impatto che la pandemia Covid ha avuto sulle fragilità preesistenti, il quadro che emerge risulta ancor più drammatico nel suo sviluppo.

Sulla base di questa consapevolezza Volontarius vuole attrezzarsi per affrontare le difficoltà della collettività con nuove proposte che siano dignitose e rispettose delle differenze.

L'associazione punta a rivedere in chiave innovativa una serie di servizi e progetti sperimentati negli anni, con l'obiettivo di traghettare un vecchio modello di stampo assistenziale verso nuove tipologie di risposte alle problematiche sociali:

- consolidando la propria attività a favore delle persone più a rischio di emarginazione,
  - integrando gli interventi di assistenza ai più bisognosi con azioni di tipo progettuale per fornire strumenti di emancipazione e riscatto, come per esempio transitando dall'accoglienza a bassa soglia per persone prive di riferimento abitativo verso percorsi di accompagnamento all'autonomia abitativa, già ampiamente sperimentate nel Nord Europa, ma con qualche esempio recente anche in altre Province italiane.
- Per dare nuovo impulso e concretezza alle intenzioni l'associazione nell'ultimo biennio ha:
- rimodulato l'assetto organizzativo,

rivedendo l'organigramma per rispondere alle nuove esigenze, senza paura di rinnovare in chiave generazionale lo Staff dirigente. L'obiettivo che ci si è prefissati è di dare impulso generativo, coinvolgere maggiormente le figure chiave dell'Associazione, comunicare in modo fluido e trasparente, rendere più dinamica l'azione progettuale e raggiungere una maggiore corresponsabilità.

- Rafforzato il comparto contabile amministrativo introducendo nuove competenze, nuovi strumenti, ma soprattutto una nuova visione, utile a coniugare la capacità di realizzare budget più aderenti alle esigenze dell'organizzazione con i bisogni emergenti delle aree operative, in un dialogo produttivo ed efficace.

- Volontarius non vuole però fermarsi solo agli aspetti organizzativi, intende infatti migliorare la sua performance per:
- attivare una maggiore partecipazione e il coinvolgimento dei soci
- favorire il benessere delle persone
- implementare la formazione e aggiornamento continuo
- migliorare l'organizzazione interna e sviluppare processi che la supportino
- razionalizzare le risorse a disposizione al fine di evitare sprechi
- salvaguardare la possibilità dell'Associazione di affrontare in maniera efficace le sfide di domani con la necessaria solidità e flessibilità.

### LA NOSTRA RETE

L'associazione sta investendo ponderatamente nel coinvolgimento della più ampia rete di soggetti istituzionali, anche al fine di costruire opportunità di confronto e crescita a beneficio del territorio, nel rispetto di un approccio garante del principio di sussidiarietà sia in termini orizzontali che verticali

#### AREA ISTITUZIONALE | SOGGETTI ISTITUZIONALI

- Provincia Aut. di Bolzano,
- Commissariato del Governo,
- Comune di Bolzano,
- Comune di Merano,
- Comune di Ora,
- Comune di Appiano,
- Comune di Salorno,
- Comune di Chiusa,
- Ministero degli interni,
- Ministero delle Pari Opportunità,
- Ministero del Lavoro

Promuovere l'esercizio di poteri e responsabilità nell'ambito delle politiche pubbliche, al fine di rendere effettivi diritti, tutelare beni comuni e sostenere soggetti in condizioni di fragilità, mettendo a disposizione esperienza e competenze acquisite nella gestione di servizi di assistenza e progetti di accompagnamento sociale.

Volontarius desidera sottolineare l'importanza e il valore della scelta da parte di enti e privati cittadini di sostenere una parte (grande o piccola che sia) del proprio intervento. Posto che il sostegno a carico dell'ente pubblico è in rapida contrazione, il supporto economico da parte di privati ed enti profit rappresenta un'imprescindibile risorsa.

#### AREA ECONOMICA | SOSTENITORI

- Fondazione Cassa di Risparmio di Bolzano
- Banca Intesa (Gruppo San Paolo)
- Podini Foundation
- Lions Club Bolzano
- Rotary Club Bolzano
- ASDC Virtus Bolzano
- Goodify SRL Benefit
- Arrow ECS SPA
- UGAF Iveco Bolzano
- Ineco SRL Bolzano
- Ineco SRL Verona
- Zuegg
- Mosca Bruno & C. SRL
- Azienda soggiorno e turismo Bolzano
- Sostenitori privati

Collaborare con il mondo del profit per massimizzare l'impatto di Volontarius, grazie al sostegno economico che garantisce lo sviluppo di interventi per la collettività e per la promozione della cultura dei diritti e della solidarietà.

I rapporti di collaborazione, siano essi regolati o meno da convenzioni, contratti o accordi informali, costituiscono la migliore chance per l'associazione di implementare le proprie pratiche e raggiungere gli obiettivi prefissati operando a costante tutela delle persone che le si affidano.

#### AREA SALUTE | SOGGETTI ISTITUZIONALI E RETE DI APPARTENENZA E PARTNER

- Azienda Sanitaria dell'Alto Adige con i servizi territoriali specialistici Azienda Sanitaria dell'Alto Adige (servizio Igiene e Sanità Pubblica, servizio Pneumologico, servizio Psicologico, Servizi di Neuropsichiatria Infantile e Psicologia evolutiva, reparti ospedalieri, Pronto Soccorso, SerD, Centro Salute Mentale)
- Croce Bianca Bolzano
- Associazione Hands
- Associazione Pro Positiv
- Dachverband – Federazione per il Sociale e la Sanità
- Consultorio Il Melograno (Bolzano)
- Consultorio Mesocops (Bolzano)
- Consultorio Arca (Bolzano)
- Consultorio Lilith (Merano)
- Banco farmaceutico
- Scuola Provinciale Superiore di Sanità Claudiana

Partecipare al miglioramento di alcuni aspetti legati alla salute pubblica, attraverso l'adesione a tavoli di lavoro su temi specifici e promuovendo ricerca, riflessione e analisi dei fenomeni insorgenti.

#### AREA FORMAZIONE E LAVORO | SOGGETTI ISTITUZIONALI E PARTNER

- Istituti scolastici del territorio
- Ufficio Fondo Sociale Europeo - Provincia Autonoma di Bolzano
- Centro di coordinamento Formazione continua sul lavoro e orientamento professionale
- Direzione Provinciale Formazione Professionale in lingua italiana
- Direzione Provinciale Formazione professionale in lingua tedesca
- Ufficio Apprendistato e maestro artigiano - Provincia Autonoma di Bolzano
- Libera Università di Bolzano
- Scuole di lingue Alphabeta Piccadilly e AZB Cooperform
- Mediateca Multilingue di Merano
- Centro culturale Trevi
- CLS - Consorzio Lavoratori Studenti
- CEDOCS Centro di Formazione
- Cieffe - Formazione Consulenza Lavoro
- Associazione di volontariato Scioglilingua
- Consis Società Cooperativa Sociale
- Cooperativa Sociale Novum 2
- Cooperativa Sociale Mebocop
- Cooperativa Sociale Aquarius
- Cooperativa Sociale Ewelfare
- Cooperativa Sociale Eureka
- KonCoop Bolzano
- Netz Offene Jugendarbeit EO
- Centro di mediazione lavoro Merano
- Work Up / HUB37 - Training lavorativo Merano

Riconoscere e sostenere il ruolo della scuola nella formazione di una cittadinanza critica e attiva, attraverso la proposta di progetti comuni dedicati ai giovani. Proporre agli utenti una formazione qualificata. Collaborare su temi di ricerca e azione comuni, anche attraverso la realizzazione di progetti formativi dedicati a specifiche tematiche, quale quella sul rispetto dei diritti inalienabili.

#### AREA SOCIALE | PARTNER

- Caritas di Bolzano-Bressanone (Consulenza Profughi, Casa Migrantes, Casa dell'Ospitalità, Casa Freinademetz, Odòs, Centro Ascolto, Binario 7, Ricerca alloggi, ecc.)
- Associazione La Strada - Der Weg
- Forum Prevenzione
- Associazione Donne Nissà - Centro Interculturale per bambini e famiglie "Mafalda"
- OEW - Organizzazione per un mondo solidale di Bressanone
- Associazione GEA - Centro Antiviolenza e Casa Delle Donne di Bolzano
- Ufficio Pastorale Diocesi di Bolzano - Bressanone
- Jugenddienst Merano ODV

Sostenere in maniera comune i progetti di accoglienza e tutela delle fasce più vulnerabili della popolazione, l'accompagnamento sociale e più in generale il settore dei servizi alla persona, con la realizzazione di progetti in partnership che ne rafforzino l'impatto sui bisogni delle comunità.

#### AREA TUTELA DIRITTI | SOGGETTI ISTITUZIONALI E PARTNER

- Ufficio Esecuzione Penale Esterna di Bolzano
- Tribunale di Sorveglianza di Bolzano
- Tribunale dei Minori di Bolzano
- Ufficio della Garante per l'infanzia e l'adolescenza
- USSM Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni
- Forze dell'Ordine
- Studi legali per assistenza legale agli UT
- Patronato ACLI
- Sindacato CGIL
- CAF CISL Merano
- ASGI
- UNHCR
- OIM
- Save the Children
- Amnesty International Italia

Assumere il tema della giustizia e del rispetto dei diritti come prioritario per realizzare una società più accogliente, collaborando con gli uffici preposti su progetti volti alla sensibilizzazione dell'utenza e della comunità, in particolar modo dei giovani

#### AREA ACCOMPAGNAMENTO ALL'ABITARE | SOGGETTI ISTITUZIONALI E PARTNER

- Cooperativa Sociale Asdi Home
- Cooperativa Sociale River Equipe
- Sprar/siproimi
- Casa della Solidarietà di Bressanone
- Istituto Per l'Edilizia Sociale dell'Alto Adige
- Casa del Giovane Lavoratore
- Kolping Haus

Promuovere l'implementazione delle chance di autonomia e inclusione delle fasce vulnerabili della popolazione, attraverso percorsi di accompagnamento all'abitare, iniziative di educativa domiciliare e il reperimento di soluzioni abitative adeguate ed economicamente sostenibili

#### AREA TEMPO LIBERO | PARTNER

- UISP Bolzano (Unione Italiana Sport Per tutti)
- SSV Bozen
- Federazione Rugby
- Officine Vispa
- Associazione Cucina Cultura
- Centro giovani Vintola18
- Centro giovani Pierino Valer
- Centro giovani Papperlapapp
- Sezione Scout Bolzano - CNGEI
- Gruppo Scout Bolzano - AGESCI
- Gruppo scout Laives - AGESCI

Sostenere un uso consapevole e virtuoso delle risorse del territorio, sviluppando reti di supporto sociale, integrazione nei sistemi di promozione culturale e arricchimento personale garantendo lo sviluppo e la conservazione di una condizione di benessere

#### COLLABORAZIONI PER SERVIZI DIRETTI AGLI OSPITI | PARTNER

- Cooperativa PianoB
- Associazione San Vincenzo e Südtiroler Vinzenzgemeinschaft
- Banco Alimentare
- Clab Cooperativa sociale
- Panificio Lemayr s.r.l e Banco alimentare
- Coop. Soc. Eureka
- Coop. Soc. Babel
- Coop. Soc. Savera
- Coop. Soc. Eurostreet
- Centro Aiuto alla Vita
- Associazione Arca della Solidarietà

Sviluppare piena e reciproca collaborazione nell'individuazione dei bisogni, delle priorità e delle strategie di intervento a sostegno delle persone socialmente più vulnerabili. Soddisfare le esigenze degli utenti puntando sull'attivazione di capacità resilienti

#### LOTTA ALLO SPRECO | RETI DI APPARTENENZA E PARTNER

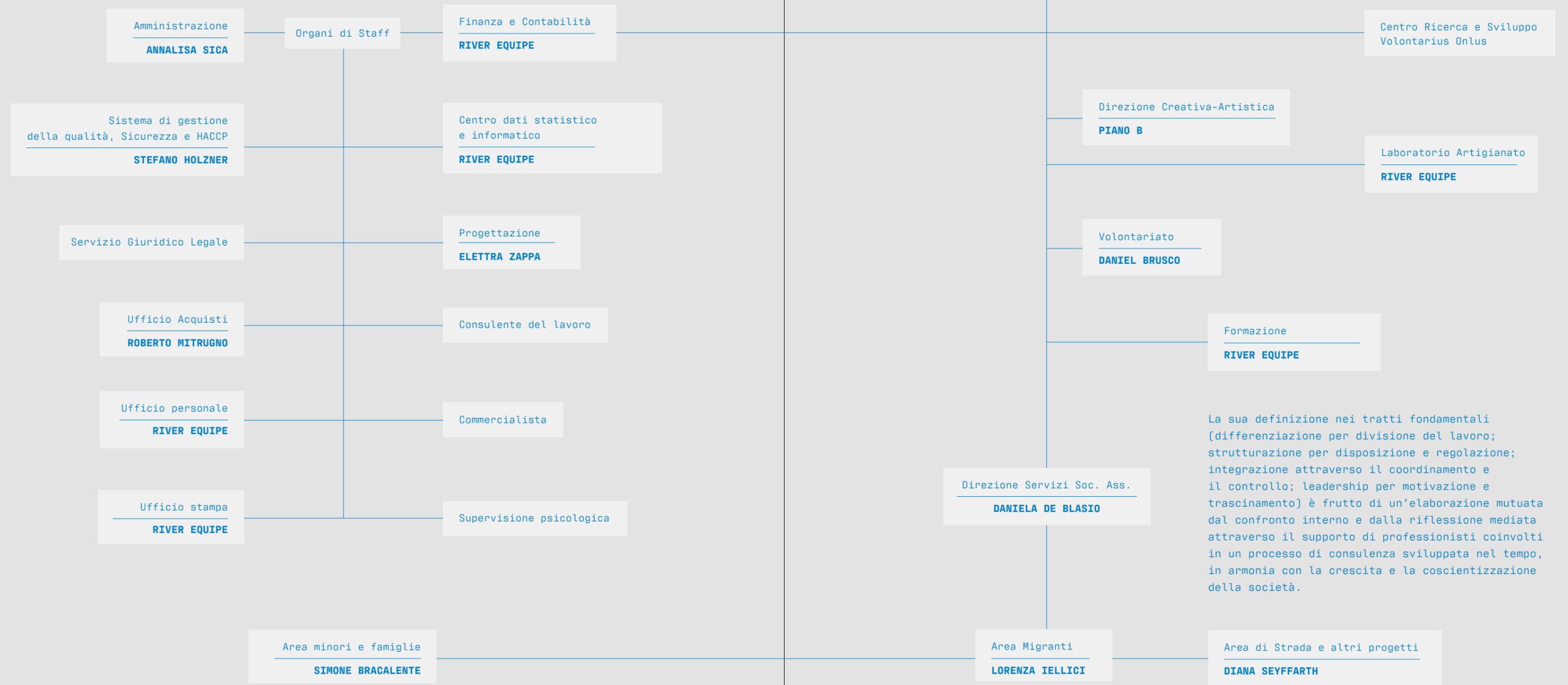
- Rete FoodNet
- Banco Farmaceutico
- In Farmacia per i Bambini - Fondazione Francesca Rava

La lotta allo spreco, soprattutto alimentare, senza dimenticare farmaci, vestiario, ecc... è uno degli impegni centrali nel percorso di sostenibilità che da tempo Volontarius ha intrapreso. Per porre l'attenzione sulla necessità di ridurre e gestire al meglio le eccedenze contrastando gli sprechi, vengono attivate iniziative di sensibilizzazione per cittadini e aziende, progetti di ritiro e redistribuzione di rimanenze alimentari, campagne di raccolta farmaci e indumenti, supporto di reti di riutilizzo virtuoso

A livello provinciale Volontarius è membro del **CRAIS** - Coordinamento strutture socio-pedagogiche della Provincia di Bolzano e a livello nazionale collabora con **Amnesty International Italia** ed è membro del **CNCA** - Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza e della **fio.PSD** - Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora. È inoltre associato ad **ASGI** (Associazione per gli Studi Giuridici sull'Immigrazione), rete locale e nazionale che fornisce supporto sia per consulenza che per intervento diretto nell'ambito immigrazione e collabora con **UNHCR** e **OIM**.

# ORGANIGRAMMA

Volontarius ha scelto di rivedere l'assetto organizzativo per renderlo compatibile con la complessità con cui è chiamata a confrontarsi. L'organigramma sopra esposto rappresenta la struttura organizzativa dell'associazione, quale insieme delle scelte attraverso le quali il lavoro è diviso, ordinato e coordinato all'interno del sistema di riferimento, con i suoi legami funzionali e gerarchici, che tengono unite le persone all'interno dell'organizzazione rispetto alla divisione dei compiti nei processi decisionali.



La sua definizione nei tratti fondamentali (differenziazione per divisione del lavoro; strutturazione per disposizione e regolazione; integrazione attraverso il coordinamento e il controllo; leadership per motivazione e trascinamento) è frutto di un'elaborazione mutuata dal confronto interno e dalla riflessione mediata attraverso il supporto di professionisti coinvolti in un processo di consulenza sviluppata nel tempo, in armonia con la crescita e la coscientizzazione della società.

# 02 LA GOVERNANCE

## LA BASE SOCIALE

I soci ordinari che risultano iscritti al 31.12.2020 sono 39 (2 in meno del 2019). Tra essi vi sono 23 uomini e 16 donne, con un'età media di 49 anni. I soci fondatori sono 6.

### N. ASSEMBLEE FATTE NEL 2020 E PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE

Nel 2020 non è stata realizzata nessuna Assemblea a causa della situazione legata alla pandemia del Covid-19, posticipando l'assemblea ordinaria al 2021.

### GLI ORGANI DI GOVERNO

#### IL COMITATO

Nominato dall'Assemblea, è l'organo di governo dell'associazione e resta in carica per 3 esercizi. Al momento i membri del Comitato – in carica dal 18.06.2018 – sono 5. Nel 2020 il Comitato si è riunito 4 volte, con un tasso di partecipazione pari al 95% dei suoi membri.

Il Comitato nel 2020 era composto da Claude Rotelli (Presidente) nato a Creteil (F) il 01.02.1951 (socio ammesso dal 23.01.1999), Christian Bacci (Vice-Presidente) nato a Bolzano l'01.08.1975 (socio ammesso dal 16.08.2002), Stefano Holzner (membro) nato a Bolzano il 22.10.1967 (socio ammesso dal 23.01.1999), Franco Grigoletto (membro) nato a Bolzano il 15.05.1958 (socio ammesso dal 25.03.2005), Roberto Rossi (membro eletto dall'Assemblea dei soci il 26.11.2019 in sostituzione di Ezio Gavatta, deceduto nell'autunno del 2019), nato a Trento il 19.11.1958 (socio ammesso dal 30.10.2019).

#### IL COLLEGIO DEI PROBIVIRI

La funzione del Collegio dei Probiviri è quella di controllare il rispetto delle norme statutarie, etiche e deontologiche da parte dei Soci e degli altri organi sociali, nonché di dirimere eventuali controversie che dovessero sorgere tra Soci ovvero tra Soci e organi sociali ovvero tra Soci e terzi, escluse quelle che per legge o per statuto competono ad altre entità giudicanti. Il Collegio resta in carica 3 anni e si compone di 3 membri: Vittorio Papa, Giovanni Salghetti Drioli e Roberto Mitrugno. I Probiviri sono stati eletti nell'assemblea dei soci d.d. 18.06.2018.

### L'ORGANO DI REVISIONE

Il Revisore Unico dell'associazione per il triennio 2020-2022 è individuato nello Studio del dott. Diego Zorzetto (nato a Treviso il 02.06.1972) con sede a Mestre (VE) in Via Baracca n. 39, iscritto all'Albo dei Revisori al n. 130904/A.

### L'ORGANISMO DI VIGILANZA (ODV)

Nel corso del 2016 la Volontarius ha avviato e strutturato un Modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire reati, redatto ai sensi e per gli effetti del D.lgs. 8 giugno 2001 n. 231. Si tratta di uno strumento di ulteriore controllo esterno volto a prevenire taluni reati che potrebbero essere commessi nell'interesse dell'associazione da propri amministratori o dipendenti.

Tale modello è particolarmente importante per tutte le imprese che hanno rapporti con la Pubblica Amministrazione, in quanto la sua adozione consente una migliore tutela degli interessi dell'Associazione in presenza di reati, poiché in tali casi la PA può arrivare a rescindere i contratti in corso e inibire la partecipazione a tutti gli appalti pubblici per almeno due anni.

È stato quindi costituito l'apposito Organismo di Vigilanza che ha avviato la propria attività di audizione e controllo di tutti i settori dell'associazione in precedenza profilati per livello di rischio. Insieme al modello è stato adottato il Codice Etico della Volontarius che definisce i principi e le finalità a cui l'associazione aderisce nel suo quotidiano operare.

Il Codice impegna donne e uomini che ricoprono incarichi amministrativi, le socie e i soci, le dipendenti e i dipendenti, le collaboratrici e i collaboratori dell'associazione a comportarsi in modo: democratico; onesto; equo; indipendente; responsabile; rispettoso delle leggi e dei diritti delle persone.

Il Modello è mirato a promuovere lo svolgimento dei lavori nel rispetto delle leggi e dei principi del Codice Etico. Esso descrive le procedure necessarie a prevenire il rischio di commettere i reati definiti

dal decreto, per i quali la Volontarius può essere chiamata a rispondere con gravi sanzioni che ne possono pregiudicare l'attività. Il Comitato ha nominato l'Organismo di Vigilanza, che nel triennio 2016-2019 è composto da tre professionisti: Pier Giuseppe Nicoletti, Marco Passone e Stefano Holzner.

Nel corso del 2020 l'ODV si è incontrato 4 volte.

## I NOSTRI LAVORATORI

**Per quanto riguarda la dimensione organizzativa e imprenditoriale, l'associazione intende rispettare una crescita equilibrata, scegliendo con cura le attività da intraprendere e valorizzando le potenzialità del territorio attraverso l'utilizzo virtuoso delle risorse finanziarie.**

Operare con lo sguardo rivolto al futuro, nell'interesse generale della comunità, dei cittadini e dei soci è il core business della Volontarius. Il benessere del lavoratore, primaria garanzia di una migliore qualità dei servizi, costituisce uno dei principali obiettivi propri dell'Associazione.

L'associazione vede generare il proprio valore aggiunto soprattutto grazie ai propri lavoratori. Ma per misurare tale contributo occorre presentare i dati relativi ai dipendenti interpretandoli con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei servizi e ne influenzano, grazie ad impegno e professionalità, la qualità, e quella dell'impatto occupazionale che la nostra organizzazione genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

Occorre inoltre rilevare che il 2020 è stato ampiamente caratterizzato dall'emergenza pandemica legata al Covid-19, con importanti ricadute sui servizi gestiti dalla Volontarius, che tuttavia per la maggior parte non ha mai interrotto l'operatività. Per questo motivo non ci si è trovati nella necessità di attivare alcuna forma di ammortizzazione sociale.

**Al 31.12.2020 i dipendenti della Volontarius erano 88, di cui il 64,77% (pari a 57 persone) con un contratto a tempo indeterminato, contro il 35,23% (31 persone) di lavoratori a tempo determinato.**

La nostra è quindi un'organizzazione medio-grande con un'influenza sensibile sull'impatto occupazionale generato sul territorio di riferimento.

Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la Volontarius ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2020: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 17 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 44 lavoratori, registrando così una variazione negativa.

In secondo luogo, la Volontarius ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: il 75% (90 persone) dei lavoratori risiede nella stessa provincia mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede l'associazione è del 76,66% (68 dipendenti).

Interessante rilevare l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è pari al 45,83% del totale (55 dipendenti). La presenza di giovani fino ai 30 anni nella nostra associazione si attesta invece al 39,16%, (17 dipendenti) contro una percentuale del 7,5% (9 dipendenti) di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

L'impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della formazione: la nostra associazione vede tra i suoi dipendenti la presenza di 3 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 20 lavoratori diplomati e di 58 laureati. I restanti dipendenti, pur essendo eventualmente in possesso di titolo di studio ma non riconosciuto in Italia, sono stati considerati non scolarizzati.

L'associazione ha fatto ricorso in modo abbastanza ridotto a contratti flessibili nelle loro diverse forme, registrando quindi una discreta incidenza dell'occupazione stabile sul totale. Queste politiche occupazionali hanno inciso su due aspetti: da una parte, la fotografia dei nostri lavoratori dipendenti illustra come il 7,5%

(9) degli stessi lavori in associazione da più di 5 anni, l'1,6% (2) lavori da oltre 10 anni, dall'altra di conseguenza i flussi possono essere letti anche negli andamenti dinamici del settore di riferimento della nostra associazione, che vede la necessità di rispondere in maniera rapida e flessibile alle emergenze sociali insorgenti. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, nella Volontarius il 77,5% (93 persone) dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 27 lavoratori (pari al 22,5%) con una posizione a part-time. Va in particolare considerato che in alcuni casi vi è stata una scelta volontaria di occupazione part-time tra i lavoratori per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro, mentre nella maggior parte dei casi l'assunzione del dipendente in part-time è stata stabilita dall'associazione per motivi organizzativi. Complessivamente l'associazione è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.

La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno della nostra associazione può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti e offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così la Volontarius vede la presenza di 3 responsabili di Area, 59 operatori e/o mediatori sociali, 14 educatori con titolo (educatore professionale e/o laurea in scienze dell'educazione), 20 coordinatori di servizio o progetto, 2 insegnanti, 15 custodi notturni, 4 tra addetti ai pasti e addetti alle pulizie e 3 impiegati.

Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla nostra associazione nei confronti dei suoi lavoratori è l'equità dei processi e delle politiche praticate. Alcuni dati e indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati. Nella Volontarius l'11,66% (14 persone) dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 14,16% (17) dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Un benefit indiretto garantito ai nostri lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere, ove compatibile con il servizio, una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare Volontarius prevede

## COSÌ LA VOLONTARIUS VEDE LA PRESENZA DI:



La possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, banca delle ore, autogestione dei turni e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale.

L'emergenza Covid ha costretto l'organizzazione a rimodulare una parte dei servizi secondo un approccio cosiddetto *agile* o *smart*, lasciando ai lavoratori coinvolti nella sperimentazione maggiore autonomia nel definire le modalità di lavoro a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati, garantendo flessibilità, valorizzazione dei talenti e fiducia, puntando sull'ottimizzazione degli strumenti e delle tecnologie a disposizione. Il risultato è stato misurato nel raggiungimento degli obiettivi secondo termini di efficacia ed efficienza, attraverso la combinazione di flessibilità, autonomia e collaborazione.

L'associazione è attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene la formazione: la Volontarius infatti realizza la formazione obbligatoria prevista dalla normativa, una formazione basata prevalentemente su corsi di aggiornamento su temi ad hoc e una formazione attraverso occasionali corsi/seminari/workshop.

Rispetto alle attività formative, il numero di lavoratori che hanno partecipato ai corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo nell'ultimo anno è pari a 61, per un monte ore totale pari a 1.019,7 con una media di 16,71 ore annuali di formazione pro capite. La nostra associazione persegue politiche e strategie di coinvolgimento e riconoscimento verso i lavoratori, promuovendo in particolare accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso e di provenienza.

Per quanto riguarda più nel dettaglio le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori e quindi le dinamiche positive e negative nell'ambiente di lavoro, si vuole a conclusione sottolineare che l'associazione crede sia importante tenere monitorata la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui effettua la rilevazione del loro benessere, seppur occasionalmente e in modo non formalizzato.

Nell'anno 2020 l'associazione non si è trovata ad affrontare alcun contenzioso. Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: si sono registrate 823 ore di assenza per malattia totali, 7.679,81 quale valore massimo registrato di ore di assenza annue rilevate.

**La nostra associazione persegue politiche e strategie di coinvolgimento e riconoscimento verso i lavoratori, promuovendo in particolare accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso e di provenienza.**

\*Educatore professionale e/o laurea in scienze dell'educazione



La percentuale di ferie complessivamente non godute dai nostri lavoratori è pari al 18,90%. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, sono invece stati rilevati 1 caso di infortunio, nessuna richiesta di visita straordinaria dal medico competente, 14 richieste di supporto psicologico aziendale, mentre non sono giunte segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing.

Queste caratteristiche del rapporto di lavoro e delle politiche del lavoro promosse hanno avuto come ricaduta l'impegno dei suoi lavoratori e un attivo coinvolgimento. Se i dati sin qui trattati illustrano la situazione occupazionale nei confronti dei lavoratori, un'attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di soggetti deboli o dei giovani.

Rispetto alle azioni a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro, nel corso del 2020, nonostante il Covid-19 che ha comportato un'importante contrazione delle richieste, la nostra associazione ha ospitato 7 stagisti/tirocinanti; 8 persone in "Servizio Sociale Volontario" provinciale;

4 giovani in "Servizio civile provinciale" e 2 giovani in "Servizio volontario estivo".

Nel 2020 sono state 7 le persone accolte in Volontarius in situazione di pena alternativa e condannate a "lavori di pubblica utilità" o in "messa alla prova".

5 volontari internazionali hanno svolto il loro servizio grazie al progetto della Commissione Europea "Corpo Europeo di Solidarietà". Questi ultimi provenivano da: Germania (2), Francia (1), Grecia (1), Georgia (1).

Si è costruita l'opportunità con 2 gruppi locali scout.

71 studenti sono stati coinvolti in progetti scolastici di classe e/o in progetti di alternanza scuola lavoro.

Alle attività dell'associazione hanno partecipato 234 volontari.

**Pro futuro, la Volontarius si impegna a valorizzare ulteriormente i profili dei lavoratori assunti, in un'ottica di sempre maggiore condivisione e corresponsabilità, mantenendo un'attenzione sulla stabilizzazione dei contratti per un benefico impatto occupazionale sul lungo periodo.**

ASCOLTARE vuol dire:

# DARE TEMPO E FIDUCIA

## I NOSTRI VOLONTARI

I volontari di tutto il Gruppo Volontarius (Volontarius Onlus, River Equipe, ASDI Home e PianoB) sono coordinati dal progetto "Oltre il Volontariato" di Volontarius e sono quindi iscritti ufficialmente all'associazione. Tuttavia, in considerazione del percorso parallelo che le quattro organizzazioni

stanno compiendo e della volontà di creare un gruppo paritetico, l'attività di volontariato può essere svolta in uno qualsiasi dei quattro enti del Gruppo, spesso in maniera "fluida" fra i progetti delle diverse componenti dello stesso.

### NUMERO DI VOLONTARI PRESENTI

Nel corso dell'anno 2020, i progetti hanno visto la partecipazione di **340 PERSONE** che hanno prestato servizio, suddivise nelle seguenti tipologie:



### DI QUESTI:

- 22 volontari erano anche soci dell'associazione Volontarius Onlus;
- 4 erano utenti dei progetti del Gruppo;
- 4 erano utenti di servizi esterni al Gruppo;

L'età media dei volontari si attesta a 50 anni, i volontari più giovani sono stati due ragazzi di 17 anni, mentre 79 sono gli anni del volontario più anziano.

I volontari del Gruppo Volontarius che hanno preso parte alle attività nel 2020 provenivano da ben 21 Paesi diversi, nello specifico:

- Area europea: Italia, Germania, Albania, Romania, Macedonia, Grecia, Francia;
- Area africana: Kenya, Marocco, Tunisia, Algeria, Libia, Nigeria;
- Area asiatica: Georgia, Iraq, Iran, Afghanistan, Pakistan, Bangladesh;
- Area latinoamericana: Colombia, Perù.

\* Condannate a "lavori di pubblica utilità" o in "messa alla prova"

\*\* Che hanno svolto il loro servizio grazie al progetto della Commissione Europea "Corpo Europeo di Solidarietà". Questi ultimi provenivano da: Germania (2), Francia (1), Grecia (1), Georgia (1);

Nel 2020 sono state effettuate 24.458 ore di attività coordinate dall'area volontariato del Gruppo, di cui:

<b>VOLONTARIATO</b>	<b>13.595</b>
<b>TIROCINI/STAGE</b>	<b>1.414</b>
<b>SERVIZIO SOCIALE VOLONTARIO</b>	<b>3.970</b>
<b>PENE ALTERNATIVE</b>	<b>321</b>
<b>SERVIZIO CIVILE PROVINCIALE</b>	<b>2.781</b>
<b>ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO/PROGETTI SCOLASTICI</b>	<b>416</b>
<b>SCOUT</b>	<b>10</b>
<b>SERVIZIO ESTIVO PER GIOVANI</b>	<b>432</b>
<b>CORPO EUROPEO DI SOLIDARIETÀ</b>	<b>1.519</b>
<b>TOTALE</b>	<b>24.458</b>

### Eventuali volontari che ricoprono ruoli di responsabilità (non obbligatorio)

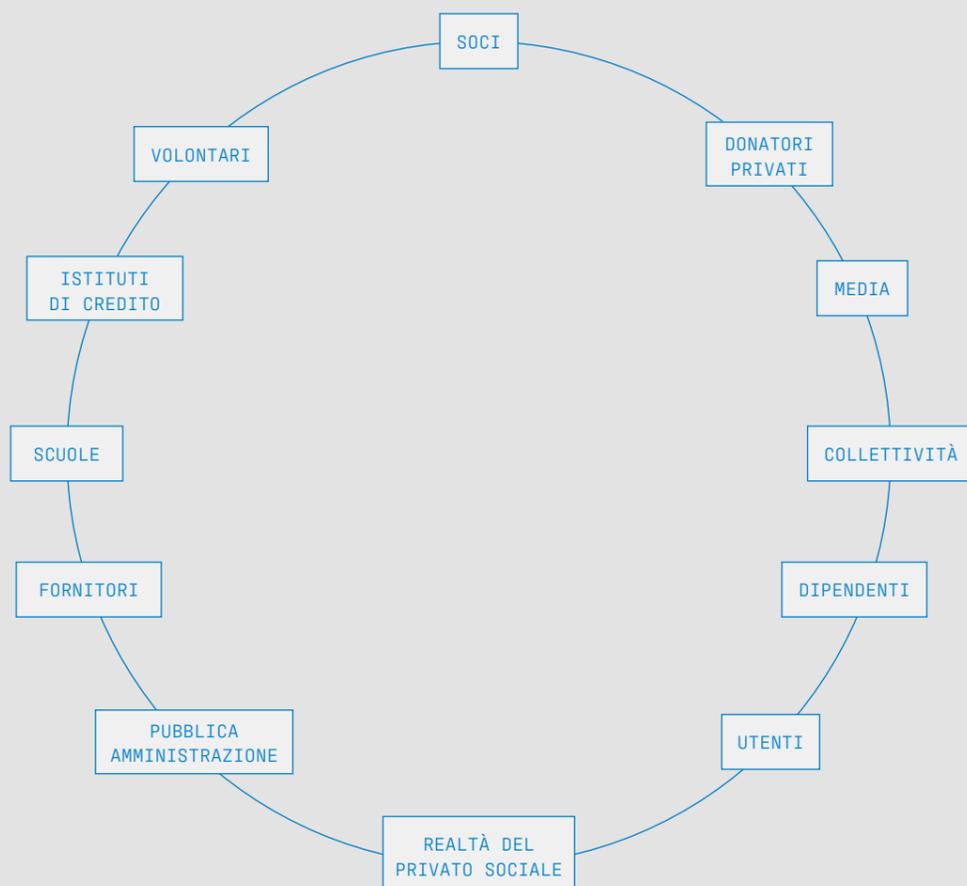
Fra i volontari che ricoprono ruoli di particolare responsabilità all'interno del Gruppo, segnaliamo i seguenti:

- Christian Bacci: coordinatore del progetto "Aiuti senza spreco";
- Giovanni Vultaggio: referente dell'"emporio solidale";
- Martine Felder: referente della "farmacia solidale";
- Liliane Rotelli: referente dell'area sanità del Gruppo Volontarius;
- Roberto Mitrugno: referente dei servizi generali del Gruppo Volontarius.

## I NOSTRI STAKEHOLDER

Il Bilancio Sociale di Volontarius è dedicato ai nostri stakeholder, ovvero a tutti i soggetti che intrattengono con noi relazioni,

che si interessano alla nostra azione e che, direttamente o indirettamente, partecipano a essa.



La Volontarius Onlus negli anni si è fortemente radicata con i propri servizi all'interno delle comunità in cui opera. Gli stakeholder della Associazione sono soggetti pubblici e privati che rappresentano i portatori di interesse con cui Volontarius collabora al fine di perseguire la mission e la vision. L'agire della Associazione è quindi condizionato dall'esigenza di soddisfare una molteplicità di interessi che è necessario riconoscere, ponderare e tutelare.

L'associazione si basa sul modello multistakeholder, ovvero un modello che presenta la presenza di molteplici portatori di interesse.

### GLI UTENTI

Sono i fruitori dei servizi, i loro bisogni sono al "centro" del nostro operare quotidiano, il punto di partenza di ogni progettualità dell'associazione.

### IL PERSONALE

Sono i soggetti insieme ai quali cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.

### I SOCI VOLONTARI E I VOLONTARI

Attraverso il loro servizio gratuito valorizzano una dimensione informale di aiuto alla persona che si fonda sul concetto di comunità, in grado di accogliere e prendersi cura (community care). Sono preziose risorse relazionali che per le loro caratteristiche di naturalità relazionale, spontaneità e allegria riescono a migliorare la qualità socio-relazionale dei contesti in cui operano.

### LE ISTITUZIONI PUBBLICHE

(amministrazioni comunali e provinciali, comprensori, ministeri, ecc...) in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono gli interlocutori con cui la Associazione si confronta per elaborare progetti e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera.

### LE REALTÀ DEL PRIVATO SOCIALE

Le associazioni, le cooperative sociali, i consorzi, le agenzie di formazione, con cui la Volontarius progetta e realizza interventi e servizi.

### I FORNITORI DI PRODOTTI-SERVIZI.

Sono tutti quegli interlocutori ai quali l'associazione si riferisce per acquisire prodotti e/o servizi necessari al funzionamento di una complessa realtà organizzativa come quella della Volontarius Onlus.

### I DONATORI PRIVATI

Le aziende, i privati cittadini, le organizzazioni benefiche che hanno scelto di sostenere finanziariamente una parte dei progetti realizzati dall'associazione, contribuendo a moltiplicare l'azione sociale frutto delle competenze e dell'esperienza della Volontarius.

### I MEDIA

La cura dei processi di comunicazione

è parte integrante dell'azione sociale della Associazione. La collaborazione con i media per un utilizzo genuino delle notizie inerenti la sfera di intervento della Volontarius si realizza attraverso il proprio Ufficio Stampa, il nuovo sito web e la rivisitazione della veste grafica del periodico informativo prodotto dal Gruppo, per una diffusione delle informazioni fuori da mistificazioni e derive ideologiche.

### LA COLLETTIVITÀ

Essere attenti alle conseguenze sociali delle azioni progettuali dell'associazione significa anche misurare il proprio impatto sulla collettività.

In Volontarius consideriamo "collettività" tutte le persone e le organizzazioni che coinvolgiamo attraverso le nostre attività: le comunità locali, le Istituzioni, i partner, le organizzazioni della società civile, le agenzie, il territorio... Il nostro impegno per la collettività si esprime attraverso la promozione di una nuova cultura capace di favorire equità, inclusione sociale, promozione dei diritti e la difesa del benessere collettivo.

### I FORNITORI

Volontarius considera i fornitori come stakeholder di primaria rilevanza con cui attivare strumenti di dialogo e di collaborazione volti allo sviluppo di una filiera trasparente e coerente con i principi dell'utilizzo etico del finanziamento pubblico.

### LA SCUOLA

L'educazione e la promozione di una cultura dell'accoglienza e della valorizzazione delle differenze per una cittadinanza attiva e consapevole, trovano nel rapporto con insegnanti e studenti una platea di interlocutori in grado di restituire luci e ombre di un'impostazione di welfare non sempre all'altezza dei bisogni e congruente con i diritti del cittadino.

### GLI ISTITUTI DI CREDITO

L'approccio dell'associazione si concretizza anche nell'impegno a misurare i risultati in modo integrato, cioè sotto il profilo civile, economico e sociale, per non disattendere il necessario equilibrio utile all'impresa per il suo sviluppo e sostenibilità.

IL LORO COINVOLGIMENTO

STAKEHOLDER	OBIETTIVI DELL'AZIONE E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
<b>GLI UTENTI</b>	Intervenire professionalmente a tutela delle persone in condizione di grave emarginazione o a rischio di deprivazione sociale, promuovendone l'emancipazione. Educare le persone alla responsabilità proponendo strategie di cambiamento capaci di superare il rischio di assistenzialismo.
<b>I SOCI VOLONTARI</b>	Promuovere corresponsabilità nell'indirizzo politico dell'attività dell'associazione, coinvolgendoli tramite attività istituzionale, assemblee e occasioni di incontro e confronto.
<b>IL PERSONALE</b>	Valorizzare la crescita professionale e lo sviluppo di competenze capaci di integrare diversi ruoli e aree di lavoro, nella cura e nello sviluppo della comunità di riferimento.
<b>I VOLONTARI</b>	Sostenere e rafforzare l'azione dei volontari, in forma organizzata. Promuovere il volontariato e i suoi valori, grazie alla sensibilizzazione culturale realizzata attraverso la comunicazione efficace ai cittadini delle attività offerte dall'associazione e alla realizzazione di progetti capaci di coinvolgere il territorio in maniera attiva e responsabile.
<b>LE ISTITUZIONI PUBBLICHE</b>	Sviluppare corresponsabilità per sostenere la capacità del Privato Sociale di leggere e possibilmente anticipare i bisogni del territorio e di mettere in campo azioni e interventi pertinenti e condivisi, realizzando progettualità a sostegno al ruolo che gli stessi enti possono giocare nella collaborazione con il Terzo Settore in ottica di rispetto del principio di sussidiarietà.
<b>LE REALTÀ DEL PRIVATO SOCIALE</b>	Lavorare di concerto affinché, perseguendo tutti il medesimo obiettivo, le modalità di realizzazione possano essere univoche e quindi di maggiore impatto. Sostenersi reciprocamente collaborando su advocacy, sensibilizzazione e realizzazione di progetti comuni, massimizzando l'uso delle risorse a disposizione di ciascuno.
<b>CITTADINI E COMUNITÀ</b>	Promuovere i valori dell'accoglienza e della società civile. Coinvolgere in azioni di prossimità e solidarietà, anche attraverso iniziative di sensibilizzazione dedicate e incontri di mediazione con il territorio, per far conoscere le differenti comunità presenti sul territorio, affinché possano contribuire a un modello di cittadinanza multidimensionale.

STAKEHOLDER	OBIETTIVI DELL'AZIONE E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
<b>DONATORI PRIVATI</b>	Incrementare le chance di sostenibilità economica dei progetti e dei servizi finanziati solo in parte dall'Ente pubblico, attraverso il coinvolgimento di cittadini, organizzazioni filantropiche e istituti di credito interessati ad adottare iniziative particolari, condividendo la vision e la mission dell'associazione
<b>MEDIA</b>	Garantire la più ampia diffusione mediatica della vision e della mission della Associazione al fine di promuovere e tutelare i diritti della fascia maggiormente a rischio emarginazione della popolazione. L'associazione ha implementato un ufficio dedicato per curare la comunicazione.
<b>FORNITORI</b>	L'associazione intende dotarsi di una politica di selezione dei fornitori non ispirata esclusivamente a criteri economici, ma anche agli impatti sociali e ambientali che derivano dai comportamenti dei fornitori stessi. Tale politica prevedrà l'invio, nella fase iniziale o nel corso del rapporto di fornitura, dell'estratto del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo redatto dall'Organismo di Vigilanza, in coerenza con quanto previsto dal D. Lgs 231/2001.
<b>SCUOLA</b>	Promuovere una cultura fondata sui valori dell'accoglienza e capace di valorizzare le differenze rimane tra gli obiettivi principali della Associazione. In tale azione educativa, la scuola si configura come portatore di interessi strategico, al fine di accompagnare le nuove generazioni verso una maturità critica e consapevole, attraverso il coinvolgimento di docenti e studenti in percorsi laboratoriali di carattere umanistico, nei quali i ragazzi diventino protagonisti e attori principali.
<b>ISTITUTI DI CREDITO</b>	Va superato un modello di welfare basato quasi esclusivamente sull'ente pubblico che raccoglie e distribuisce risorse al Terzo Settore. Serve un approccio in grado di rigenerare le risorse disponibili, responsabilizzando le persone che ricevono aiuto, al fine di aumentare il rendimento degli interventi delle politiche sociali a beneficio dell'intera collettività. Questa proposta culturale sta attirando l'interesse degli Istituti di Credito, sempre più inclini e disponibili ad adottare progettualità innovative e virtuose, anche attraverso il finanziamento di una parte delle spese.

# 03 RELAZIONE SOCIALE

## I NOSTRI PROGETTI/SERVIZI

### AREA PERSONE DI STRADA

Con una presenza diretta sul territorio della provincia e grazie a un contatto costante e quotidiano, gli operatori di prossimità osservano le dinamiche e i comportamenti delle persone in grave stato di emarginazione e/o dei giovani, per individuare i loro bisogni e intervenire per tempo con un sostegno concreto. Così facendo si attenuano i fenomeni di disagio che rischiano di rafforzare le tensioni creando malessere e fragilità nella comunità.

L'obiettivo dei servizi di prossimità sta prioritariamente nell'**incontrare** il più spesso possibile le persone nei luoghi che frequentano, per capire i loro bisogni, i loro problemi e cercare delle soluzioni efficaci.

I servizi di strada si adoperano per:

- evitare forme di esclusione favorendo l'integrazione
- prevenire e ridurre i comportamenti a rischio, i conflitti e i disagi sociali

- valorizzare e sostenere le attività e i progetti a favore dei senza dimora
- costruire e consolidare la rete sociale
- orientare e offrire, se necessario, un accompagnamento strutturato
- sostenere i giovani a prendere coscienza delle proprie potenzialità e limiti
- promuovere, mantenere e/o rinforzare i legami sociali
- intercettare forme di sfruttamento e/o tratta attivando interventi a protezione e tutela delle persone.

Da sottolineare che tutte le Unità di strada dell'Associazione hanno a loro disposizione uno **spazio d'incontro mobile**:

**il camper**, utilizzato dagli operatori di prossimità, è un vero e proprio punto d'incontro mobile sul territorio, pensato come spazio per il **dialogo**, il **confronto**, lo **scambio**, il sostegno e soprattutto l'**ascolto**. Offre la possibilità di coniugare il sostegno informale con la professionalità e competenza degli operatori.

NOME DEL PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>PROGETTO ALBA</b>	Emersione, assistenza e inclusione sociale di persone vittime di tratta e grave sfruttamento	Emersione della richiesta di aiuto e protezione Supporto mirato all'accesso delle vittime di sfruttamento al mercato del lavoro in condizioni di legalità	Contatti effettivi: <b>957</b> Interventi diretti: <b>731</b> Consulenze e segnalazioni: <b>45</b> Uscite di contatto: <b>107</b>	Persone diverse incontrate: <b>278</b>	<b>18</b>

## AREA PERSONE DI STRADA

NOME DEL PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>OLTRE LA STRADA</b>	Inclusione, accoglienza, prevenzione e monitoraggio di persone in situazione di grave vulnerabilità sociale nel Comune di Bolzano	Ascolto, assistenza, accompagnamento	Interventi effettuati: <b>3.377</b> <b>278</b> assistenze fornite (vestiario e generi di conforto) <b>2.032</b> ascolti <b>576</b> accompagnamenti	Beneficiari incontrati: <b>1.651</b>	<b>26</b>
<b>OSSERVATORIO DI STRADA</b>	Osservatorio e attività di contatto persone senza dimora in varie località della Provincia		<b>182</b> contatti nei comuni di Merano, Bressanone, Salsolano, Egna, Ora, Laives, Caldaro, Appiano, Gargazzone, Lana, Nalles, Terlano <b>15</b> assistenze fornite (vestiario, generi di conforto) <b>200</b> ascolti <b>38</b> accompagnamenti	<b>61</b> persone incontrate	<b>22</b>
<b>IN STRADA A MERANO</b>	Inclusione, accoglienza, prevenzione e monitoraggio di persone in situazione di grave vulnerabilità sociale nel Comune di Merano	Ascolto, assistenza, accompagnamento	<b>179</b> contatti <b>90</b> assistenze fornite (vestiario e generi di conforto) <b>198</b> ascolti <b>38</b> accompagnamenti	<b>49</b> persone incontrate	<b>3</b>
<b>DIMORA DELLA SALUTE</b>	Ambulatorio medico mobile, farmacia solidale	consentire alle persone di accedere alle cure mediche anche qualora le condizioni economiche o giuridiche non consentono un normale accesso alle visite o alle terapie e ai farmaci necessari.	Interventi erogati dall'ambulatorio: <b>377</b> Uscite in strada effettuate: <b>51</b> Farmaci gestiti: <b>2437</b>	Persone raggiunte dall'ambulatorio mobile: <b>157</b>	<b>20</b>

NOME DEL PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>STREETWORK - BZ</b>	educativa di strada	prevenzione e riduzione di comportamenti a rischio che possono evolvere in disagio sociale, promuovendo così il benessere dei giovani e della comunità intera.	Progettualità individuali avviate: <b>15</b> Giovani coinvolti in progettualità di gruppo: <b>96</b>	<b>1.010</b> giovani raggiunti	<b>6</b>
<b>MENSA EX-AGIP</b>	servizio di distribuzione pranzo 7 giorni su 7	Fornitura pranzo e cena	Oltre <b>30.000</b> pasti distribuiti	<b>1651</b> Accedono al Servizio Camper per lo più persone di sesso maschile senza tetto o senza dimora, per la maggior parte provenienti dall'Asia (Afghanistan, Pakistan, Iraq, Iran, Turchia, Bangladesh), dall'Africa del Nord (Algeria, Libia, Marocco, Tunisia) e dall'Africa centrale/subsahariana (Eritrea, Gambia, Guinea, Nigeria, Somalia). Pochissime le persone provenienti dall'America Latina. In particolare si rileva l'accesso di un gruppo Rom presente stabilmente sul territorio da diversi anni. Le persone provenienti dall'Africa e dall'Asia in stato di vulnerabilità sono in continuo aumento. Trattasi spesso di soggetti in possesso di permesso di soggiorno anche a tempo indeterminato estromessi dal circuito lavorativo, di soggetti con permessi di soggiorno per motivi umanitari o asilo politico usciti dai centri di accoglienza e privi di lavoro e casa, nonché di richiedenti asilo politico in attesa di risposta sulla propria richiesta di asilo. La fascia d'età si attesta per lo più tra i 20 e i 50 anni.	<b>26</b>

## I NOSTRI PROGETTI/SERVIZI

# L'ACCOGLIENZA

Se le parole sono fondanti, **ac-cò-glie-re** (io ac-còl-go) per Volontarius lo è.

Etimo: ricevere qualcuno o qualcosa; accettare, composto da co- insieme e legere raccogliere.

Nelle strutture di accoglienza che gestisce, Volontarius fa proprie tutte le sfumature dell'apertura all'altro che l'etimologia della parola accogliere racchiude.

ACCOGLIERE vuol dire:

**METTERSI IN GIOCO**

**RICONOSCERE L'ALTRO**

**ASCOLTARE**

**AGIRE** per andare oltre le difficoltà con professionalità e umanità

NOME DEL PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
"COMINI"	Ricovero Notturmo Straordinario	Ospitalità e assistenza temporanea (alloggio notturno, servizi per l'igiene personale, cambio letto) a persone di sesso maschile senza dimora	264 persone accolte	17

### RISULTATI NELL'ANNO

L'emergenza sanitaria non ha permesso di valutare pienamente le ripercussioni a medio e a lungo periodo sulle persone che si trovano in una situazione di emarginazione grave, con un riparo insicuro/una dimora inadatta, oppure a rischio di uno sfratto dalla loro abitazione. Inoltre, la stagnazione del mercato del lavoro in Alto Adige, rende ancora più difficile ipotizzare la reale dimensione del bisogno che si evidenzierà nel 2021 e di identificare con precisione degli interventi a sostegno del

target. Si può evidenziare un elevato numero di utenti provenienti dall'Africa e dall'Asia che corrisponde all'intreccio tra i flussi di persone afferenti al sistema dei richiedenti asilo (Nigeria, Afghanistan, Pakistan, ecc.) e un numero di soggetti legati alla cosiddetta Emergenza Nord Africa degli anni passati, composta da individui di origine maghrebina (Marocco, Tunisia, Algeria, ecc.) che stanno soppiantando gli autoctoni e gli europei tra le persone senza dimora presenti in città.

NOME DEL PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
"GORIO 2"	Ricovero Notturmo Straordinario	ospitalità e assistenza temporanea (alloggio notturno, servizi per l'igiene personale, cambio letto)	164 persone, di cui: 29 nuclei familiari (86 persone diverse); 66 uomini lavoratori privi di un alloggio; 12 donne singole senza dimora	10

### RISULTATI NELL'ANNO

Nel 2020 la provenienza in percentuale maggiore è stata di persone/nuclei provenienti dall'Asia e dall'Africa. Il servizio - da quando deputato ad accoglienza di nuclei e donne singole in condizione di vulnerabilità - sopperisce con tempestività a situazioni di emergenza caratterizzate da un bisogno immediato e temporaneo di

mantenimento e protezione dei destinatari del servizio presenti nel comune di Bolzano. L'obiettivo che si prefigge è dare una risposta in via transitoria ai loro bisogni. Il Centro vuole quindi garantire la realizzazione d'interventi di pronta accoglienza di bassa soglia, attivando un sistema funzionale di collaborazione con la rete presente sul territorio per sopperire

con tempestività a situazioni di emergenza caratterizzate da un bisogno immediato e temporaneo di “protezione” e tutela. Tutti i servizi offerti hanno mirato al rafforzamento delle reti territoriali formali e informali già attive sul territorio e a un coinvolgimento degli attori locali favorendo anche le reti del volontariato. Gli ospiti nel corso della loro permanenza sono stati stimolati a prendere contatti con le altre strutture del territorio titolate a rispondere al meglio ai propri bisogni. Con le stesse sono stati mantenuti contatti quotidiani per il coordinamento degli invii. Con il trasferimento degli uomini singoli e l'apertura della struttura h24 per i

nuclei familiari vi è stata un'evoluzione notevole della struttura da una semplice accoglienza esclusivamente notturna a un centro di accoglienza piuttosto stabile. Con la stabilità dei nuclei accolti in struttura sono naturalmente mutate le richieste sia da parte degli ospiti che da parte dei servizi della rete (servizi sociali, scuole, sanità...). Per poter meglio rispondere alle nuove esigenze delle persone accolte e coordinare al meglio la struttura, si è deciso pertanto nel corso degli ultimi mesi del 2020 di riorganizzare l'equipe e di investire in una referente di struttura.

NOME DEL PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>“INFOPOINT E “PRONTO INTERVENTO SOCIALE H 24”</b>	Servizio di Assistenza Umanitaria	Orientamento e punto di riferimento per tutti i servizi sociali e i vari enti di varia natura situati sul territorio provinciale e regionale	Persone assistite: <b>1.385</b> Di cui: <b>1.046</b> uomini singoli, <b>151</b> donne singole, <b>39</b> nuclei familiari <b>52</b> Minori Stranieri Non Accompagnati.	<b>15</b>

#### RISULTATI NELL'ANNO

La situazione derivante dall'emergenza sanitaria ha ridotto per alcune categorie sociali i flussi in transito in Provincia di Bolzano, ma ha anche aumentato i flussi di altre categorie sociali come uomini singoli e donne singole: come da tabella, possiamo notare come il numero degli uomini singoli e il numero delle donne singole sia notevolmente superiore rispetto alle altre categorie sociali e rispetto all'anno precedente, raggiungendo quasi il doppio delle persone in transito. Per quanto riguarda il flusso dei nuclei familiari, esso si è ridotto rispetto all'anno precedente, presumibilmente per via della pandemia mondiale derivante dalla circolazione del virus COVID-19. Questo ha permesso di contenere l'emergenza derivante dalla tutela e protezione dei figli minori, considerata categoria vulnerabile, garantendo qualità nei colloqui e nelle valutazioni dei casi specifici. A seguito della chiusura della mensa Ex Agip in piazza Verdi, avvenuta il 10 marzo 2020, gran parte dell'utenza è stata traghettata presso il nostro servizio per avere delucidazioni sulla distribuzione pasti e sulle consulenze legate alle situazioni progettuali delle persone. Si rileva una lieve riduzione del flusso per quanto riguarda i MSNA maschi per via dell'emergenza sanitaria. C'è stato un incremento, rispetto all'anno precedente, di persone provenienti dall'Africa del nord e Africa occidentale, dall'Asia e Medio Oriente, Europa Ex UE quali Nigeria, Marocco, Algeria e Tunisia. Per quanto riguarda gli arrivi dall'Asia

e Medio Oriente c'è stato un incremento dei paesi Pakistan, Iraq e Afghanistan, mentre, riguardo ai Paesi Europei UE ed ex UE l'incremento vi è stato nei paesi quali Italia, Albania e Romania. Per quanto riguarda i nuclei familiari, in collaborazione con il SIS (Servizio di integrazione sociale), sono state collocate presso strutture ricettive e, conseguentemente, in strutture di emergenza, 17 nuclei familiari, numero inferiore rispetto all'anno precedente per via dell'emergenza sanitaria derivante dalla circolazione del virus COVID-19. I minori non accompagnati collocati in strutture adeguate non sono variati particolarmente rispetto all'anno precedente: l'andamento degli arrivi è rimasto perlopiù costante.

Riguardo alle donne vulnerabili, considerate incinte e con problemi sanitari, sono state assistite e orientate al servizio adeguato in risposta al loro bisogno espresso. Agli strumenti utilizzati dal servizio si è aggiunto durante il corso dell'anno un database, il Limes, il sistema informativo per il monitoraggio. "Limes" ha permesso la registrazione individuale delle informazioni garantendo così la disponibilità dei dati in tempo reale, online. Particolare attenzione è stata posta ai temi della sicurezza e della privacy. La costruzione della rete e il rapporto costante con i vari servizi è stata implementata e ottimizzata. Sono stati effettuati interventi mirati per garantire sicurezza all'equipe e agli utenti.

NOME DEL PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>CENTRO DI ACCOGLIENZA "LEMAYR"</b>	struttura per l'accoglienza in emergenza di persone vulnerabili in transito	Interventi volti al soddisfacimento di bisogni assistenziali di carattere progettuale volti a favorire processi di empowerment e inclusione.	<b>141</b> persone accolte, di cui <b>69</b> minori	<b>20</b>

#### RISULTATI NELL'ANNO

Fondamentale è stato il porre al centro il nucleo o il singolo, attivando i necessari percorsi di emancipazione.

Anche in questo anno di pandemia il processo di responsabilizzazione degli ospiti è stato il cuore dell'intervento dell'equipe. Gli Ospiti sono stati chiamati a uno sforzo enorme sia per la dimensione relazionale interna alla struttura sia nella gestione con le realtà esterne.

L'equipe nel sostenere l'ospite singolo o il nucleo a seconda del percorso ha attivato gli interventi necessari in tutte le aree che interessano la vita dell'ospite nella quotidianità: salute - lavoro - formazione/ scuola-casa - tempo libero.

Trattandosi di un servizio di accoglienza in emergenza e idealmente limitato a 30gg, il tema inserimento scolastico per i minori e il tema relativo alla formazione degli adulti non sarebbe previsto.

Considerato altresì il lungo periodo di permanenza degli ospiti si è intervenuto anche in tale ambito al fine di:

- rispettare la normativa per i minori
- sostenere possibili percorsi di inserimento formativo e lavorativo degli adulti.

Per svolgere questi interventi si è collaborato in stretta sinergia con il Servizio integrazione sociale e con le agenzie del territorio.

I minori sono stati iscritti negli istituti scolastici di ogni ordine e grado a seconda dell'età come prevede la normativa.

Diversi sono stati gli ospiti che hanno trovato occupazione.

Le donne hanno avuto maggiori opportunità di inserimento al lavoro in settori che nel corso di questo anno sono risultati strategici.

Su 21 persone che hanno svolto attività lavorativa 9 hanno ottenuto un contratto di lavoro a tempo indeterminato.

Nel 2020 nonostante la pandemia 78 sono stati gli ospiti dimessi di cui 70 per raggiungimento degli obiettivi.

Al fine di garantire i livelli di qualità che si sono dichiarati nel progetto pilota, si sono utilizzate procedure e corrispettive modulistiche ISO, che hanno permesso di analizzare e valutare il bisogno degli ospiti e dei richiedenti sostegno e di attivare percorsi individualizzati condivisi. Come buone prassi sono state adottate procedure che prevedono:

una scheda di ingresso che permette di raccogliere i dati significativi per singolo soggetto al momento della richiesta di accesso alla struttura e seguente cartella individuale al momento dell'ingresso, contenente il contratto sottoscritto dal soggetto stesso e dall'operatore in servizio, la liberalizzazione della privacy, la scheda degli effetti personali e dei prodotti igienici consegnati, la scheda del deposito bagagli, il regolamento del servizio a cui afferisce e la scheda individuale dell'ospite che contiene le informazioni salienti e l'eventuale progetto a cui aderisce.

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI*	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>CPA "CASA ROSSA"</b>	Centro di Pronta Accoglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati	Accompagnamento in attività svolta, predisponendo le basi per un'autonomia socio-relazionale.	Trasferimenti: <b>21</b> Fine progetto: <b>3</b> Abbandono progetto/revoca: <b>9</b> Altro: <b>9</b>	Minori ospitati: <b>37</b>	<b>16</b>
<b>CASA "SAN VALENTINO"</b>	Centro di seconda accoglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati	Assistenza, sostegno e protezione al minore, garantendo interventi educativi individualizzati, volti a favorire il processo di crescita del minore, la progressiva responsabilizzazione e autonomia.	Trasferimenti: <b>3</b> Fine progetto: <b>4</b> Abbandono progetto/revoca: <b>2</b>	Minori ospitati: <b>21</b>	<b>13</b>
<b>CAS "EX HOTEL KRONE" - CHIUSA</b>			Trasferimenti: <b>10</b> Fine progetto: <b>6</b> Abbandono progetto/revoca: <b>9</b> Altro:	Persone accolte: <b>25</b>	<b>7</b>
<b>CAS "EX CASERMA MERCANTI" - APPIANO</b>			Trasferimenti: <b>2</b> Fine progetto: <b>7</b> Abbandono progetto/revoca: <b>1</b> Altro:	Persone accolte: <b>45</b>	<b>11</b>
<b>CAS "EX PERNTER" - ORA</b>			Trasferimenti: <b>6</b> Fine progetto: <b>9</b> Abbandono progetto/revoca: <b>1</b> Altro:	Persone accolte: <b>53</b>	<b>9</b>

NOME DEL PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>“LEMAYR SALUTE”</b>	Struttura di accoglienza 24h per persone senza dimora o richiedenti protezione internazionale provenienti da centri di accoglienza provinciali per le quali si sospetta una malattia infettiva oppure che necessitano cure mediche assistenziali	sopperire con tempestività a situazioni di emergenza caratterizzate da un bisogno immediato e temporaneo di assistenza.	Persone assistite: <b>21</b>	<b>3</b>

#### RISULTATI NELL'ANNO

Nel 2020 il numero delle giornate di presenza degli utenti in struttura è aumentato di quasi il 50%, a fronte di un dimezzamento totale di persone che hanno beneficiato del servizio.

Ciò è spiegabile in gran parte a causa della pandemia che ha colpito quest'anno, che ha limitato sia gli ingressi che le dimissioni dei pazienti, ma anche dal presentarsi maggiormente di utenti con malattie croniche e con prognosi medio/lunga, inadatti alla vita di strada o nei ricoveri notturni, ma che necessitano di ricoveri protetti e adeguati alla loro condizione sanitaria. La maggior parte degli ospiti ha avuto una sola ammissione. Soltanto due pazienti hanno avuto necessità di una seconda ammissione,

in quanto erano stati dimessi per ricoveri in ospedale di medio-lungo periodo, a causa del peggiorarsi delle loro condizioni di patologici cronici.

Si è operato in stretto raccordo con gli enti pubblici e privati presenti sul territorio provinciale di Bolzano. Questa collaborazione è stata fondamentale nel supporto nella tempestiva attività di segnalazione di casi specifici in condizioni di particolare precarietà o certificata fragilità sociale o medico-sanitaria.

## AREA ACCOMPAGNAMENTO ALL'ABITARE

Volontarius nei suoi progetti e iniziative vuole evidenziare che la casa e l'abitare sono dimensioni fondamentali per la qualità della vita delle persone e sono quindi tra le principali componenti del percorso d'inserimento o reinserimento nella società. La difficoltà ad accedere a un'abitazione, la perdita della propria casa o l'essere ospitati in una comunità di accoglienza sono elementi di un processo che necessita di adeguate politiche di contrasto o di sostegno.

Volontarius ha promosso una **re-significazione del concetto abitare**. Casa non solo come mero contesto di accoglienza, per le necessità basilari (proteggersi, nutrirsi, riposarsi, lavarsi...), bensì uno spazio ove esistere e venire riconosciuti, ove poter prendere le distanze dalle urgenze e dai pericoli e ove poter concedersi un tempo e uno spazio per sé.

In questo "abitare" diventa quindi prioritario l'impegno della Associazione che ha come obiettivo con le persone che si trovano in difficoltà di:

- ridare senso del prendersi cura, cura di sé e cura degli altri in una dimensione di reciprocità
- ridare significato allo stare in un luogo e in un tempo

- non limitarsi a subire l'esistenza e le fatiche del vivere ma essere protagonista del processo di trasformazione.

Volontarius con questa visione si è impegnata a dare sostegno a coloro che, per ragioni socio-economiche o per l'assenza di un'offerta adeguata di alloggi, non riescono a soddisfare il proprio bisogno abitativo sul mercato.

In particolare, la Associazione si è posta alcuni obiettivi specifici al fine di sostenere la crescita dell'*housing* sociale sul territorio:

- aumentare l'offerta di alloggi per persone in forte disagio abitativo, in modo tale che siano ospitate e accompagnate verso una più completa autonomia e reinserimento;
- promuovere strumenti che facilitino l'incontro tra domanda e offerta;
- sostenere interventi che aumentino e integrino l'offerta abitativa esistente (alloggi per l'autonomia, residenze integrate, pensionati sociali, ...) con l'offerta di soluzioni di natura temporanea, varia e flessibile alle esigenze e alle capacità di reddito;
- attivare interventi che garantiscano adeguati percorsi di reinserimento sociale
- sensibilizzare e responsabilizzare la comunità locale.

NOME DEL PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>CASA LILIA</b>	<p>Servizio residenziale di secondo livello per Minori Stranieri Non Accompagnati</p> <p>La residenza assistita è un servizio residenziale per ragazzi e ragazze che necessitano di un intervento socio-educativo e che vengono seguiti per un numero di ore settimanali predefinite in un percorso finalizzato a favorire l'autonomia.</p>	<p>Assistenza, sostegno e protezione al minore, garantendo interventi educativi individualizzati, volti a favorire il processo di crescita del minore, la progressiva responsabilizzazione e autonomia.</p> <p>Finalità : L'obiettivo della residenza assistita è lo sviluppo e il raggiungimento di capacità e abilità che aiutino a favorire l'autonomia personale. Attraverso progetti socio-pedagogici individuali di assistenza e consulenza si cerca di favorire uno sviluppo continuo dell'inclusione scolastica e professionale.</p>	<p>Minori ospitati: <b>6</b></p> <p>Nell'arco del 2020 sono stati presenti nella residenza assistita <b>6</b> ragazzi: <b>3</b> di provenienza extra UE <b>3</b> Asia</p>	<b>1</b>

#### RISULTATI NELL'ANNO

I ragazzi seguiti sono stati accompagnati dall'educatrice di riferimento per un massimo di 5 ore a settimana.

Per 6 minori si sono attivati tirocini che successivamente si sono trasformati in contratti di apprendistato.

Inoltre 3 ragazzi hanno seguito dei corsi professionalizzanti tramite progetti FSE, e un ragazzo ha conseguito la licenza media, seguendo il corso serale.

Nell'arco del 2020 4 minori sono stati dimessi dal progetto in accordo con i Servizi di riferimento avendo raggiunto gli obiettivi prefissati (indipendenza economica, autonomia nell'orientamento, regolarizzazione dei documenti)

Con l'aiuto dell'educatore hanno trovato soluzioni abitative nel libero mercato.

NOME DEL PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>CASA GANDA</b>	<p>percorso di autonomia abitativa, economica e sociale per singoli e nuclei di lavoratori in fase di ricerca alloggiativa</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>fornire una soluzione abitativa temporanea durante la fase di ricerca di autonomia dei beneficiari coinvolti;</li> <li>fornire un alloggio temporaneo a persone in difficoltà socio-economica e abitativa durante il periodo di emergenza sanitaria COVID-19</li> <li>Collaborazione con servizi invianti per favorire l'interazione socio-economica e l'autonomia abitativa di persone in difficoltà</li> </ol>	<p>Persone accolte: <b>17</b> (9 persone singole e 2 nuclei familiari per 8 teste)</p> <p>Di cui: Invii dai distretti sociali: <b>1 singolo e 1 nucleo</b></p> <p>Invii da ex SPRAR: <b>3 singoli</b></p> <p>Invii da CAS: <b>2 singoli</b></p> <p>Invii da servizi specializzati: <b>1 singola</b></p> <p>Richieste autonome: <b>2 singoli e 1 nucleo</b></p>	<b>1</b>

#### RISULTATI NELL'ANNO

1. Casa Ganda ha costituito un alloggio ponte per 3 singoli e 1 nucleo da 3 persone (tot. 6 teste), altrimenti a rischio di grave emarginazione, che ha permesso loro di intraprendere e concludere con successo un percorso di autonomia abitativa

2. Fornito un supporto abitativo temporaneo a un nucleo in difficoltà organizzativa per sostegno sanitario a familiari

3. Permesso il ricongiungimento familiare di un nucleo

4. Fornito supporto abitativo e orientamento specifico a 6 singoli in difficoltà economica durante l'emergenza sanitaria COVID-19 (perdita impiego).

## PROGETTAZIONE

L'area progettazione, supportata dal consulente Piero Selle, lavora in stretta sinergia con le organizzazioni del costituendo gruppo Volontarius.

NOME DEL PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
UFFICIO PROGETTAZIONE		Trovare linee di finanziamento e coordinare la partecipazione e la preparazione di bandi e progetti		1

## AREA FORMAZIONE/LAVORO

### VOLONTARIUS CONSIDERA LA FORMAZIONE UN PRESUPPOSTO CHIAVE DI SVILUPPO:

#### ▪ PER I SUOI DIPENDENTI

Per Volontarius, infatti, contribuire allo sviluppo personale e professionale di ogni collaboratore e potenziare il capitale umano per favorire la crescita della Associazione, è strategico e prioritario. Così come l'aggiornamento e la formazione continua è imprescindibile per sfatare il mito secondo il quale la pratica quotidiana è sufficiente per far acquisire ai dipendenti, seppure qualificati, tutte le competenze necessarie per svolgere al meglio le mansioni loro assegnate. Per garantire una migliore prestazione nei servizi e per poter affrontare le sempre nuove sfide Volontarius nel 2020 ha provveduto a organizzare un piano annuale di formazione dei dipendenti affidandosi a professionisti seri e capaci, articolato su più livelli e ambiti di approfondimento. L'Associazione sostiene i suoi collaboratori mettendo a loro disposizione due ore mensili di equipe volte al confronto diretto tra tutti i partecipanti con la supervisione di una psicologa.

Inoltre l'Associazione ha sostenuto iniziative di auto-formazione, valutando di volta in volta le richieste dei suoi collaboratori e la pertinenza delle stesse con i contesti operativi e le aree di riferimento.

#### ▪ PER LE PERSONE ACCOLTE NEI SUOI PROGETTI

Volontarius è consapevole che l'obiettivo dell'inclusione lavorativa è presupposto di una società che garantisce a tutti i cittadini pari opportunità. Supportare chi si trova in una situazione di svantaggio contribuisce a evitare che condizioni temporanee evolvano in rischi di marginalità sociale. Alle persone ospitate, Volontarius ha proposto opportunità di formazione che hanno tenuto conto delle caratteristiche e delle competenze dei singoli oltre che delle caratteristiche della comunità di accoglienza. La Associazione pertanto ha sostenuto nei suoi progetti a favore delle persone accolte:

- azioni di orientamento e sostegno,
- tirocini,
- percorsi di formazione per l'acquisizione di un certificato di competenze o di una qualifica Professionale.

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
PROGETTO FUOCO	V. PARAGRAFO				1
FORMAZIONE FSE	TITOLO DESTINATARI PARTECIPANTI Operaio edile polivalente Giovani under 30 <b>12</b> Al servizio del futuro Dipendenti Volontarius e Volontarius <b>90</b> Persone speciali, bisogni normali Soggetti vulnerabili (persone disabili) <b>8</b>				1

## AREA LUDICO-ARTISTICA-ESPRESSIVA

Volontarius sostiene e investe energie e pensiero a favore di quelle attività ove attraverso l'arte si indaga la vita in tutte le sue dimensioni, in una continua ricerca di senso, con la consapevolezza che l'investimento estetico della realtà può trasformare e per-formare lo spazio e l'ambiente in cui viviamo, migliorandolo.

All'arte, l'Associazione vuole attribuire una valenza "democratica" e la capacità di "fare comunità" favorendo il coinvolgimento e la partecipazione diretta delle persone che sono comunità, promuovendo dinamiche collaborative e cooperative e un'educazione alla cittadinanza attiva.

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTA- RIO)
<b>COMUNICA- STRADA</b>	Laboratorio mobile	Promozione di un linguaggio spontaneo per sperimentare diverse modalità di relazionarsi e favorire i processi di dialogo e di inclusione sociale	Incontri realizzati: <b>111</b> Progetti realizzati: <b>8</b>	Persone contattate: <b>42</b>	<b>1</b>
<b>DIVER- SAMENTE INSIEME</b>	Atelier protetto artistico creativo	Promozione di un linguaggio spontaneo per sperimentare diverse modalità di relazionarsi e favorire i processi di dialogo e di inclusione sociale	Incontri realizzati: <b>183</b> Progetti individualizzati: <b>10</b> Progetti di gruppo: <b>7</b>	Persone contattate: <b>29</b>	<b>1</b>
<b>MURARTE</b>	Attività legate ai giovani writers di Bolzano	Offerta di nuove soluzioni per valorizzare e stimolare la creatività dei giovani, combattendo il degrado di alcune parti della Città e offrendo nuovi input per l'imprenditoria giovanile.	Opere realizzate: <b>81</b>	Partecipanti: <b>42</b> Presenze registrate: <b>229</b>	<b>1</b>

## DIREZIONE CREATIVA E ARTISTICA

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	N. E TIPO- LOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTA- RIO)
<b>ZEITROOM - GIOVA- NE MUSEO VIRTUALE</b>	<p>ZeitRoom - giovane museo virtuale raccoglie e condivide progetti di arte e didattica creativa sulla memoria del XX e del XXI secolo riferiti alla città di Bolzano, realizzati dai giovani di qualsiasi nazionalità e cittadinanza.</p> <p>Il progetto pone domande, promuove la curiosità, spinge la scoperta e fa leva sulla creatività. Si presenta inoltre come strumento di didattica multiculturale e intergenerazionale con l'obiettivo di favorire il dialogo tra istituti scolastici, centri di aggregazione, servizi rivolti alle persone anziane, territorio e cittadinanza. ZeitRoom infatti crede fortemente nel beneficio di mettere in dialogo i giovani con le persone anziane, preziosi custodi dei ricordi e della memoria della nostra città.</p>	<p>Supportare i giovani nella realizzazione di progetti di riflessione storica e culturale.</p> <p>Raccogliere i progetti di arte e didattica creativa sul tema della memoria della città di Bolzano e promozione dei relativi autori.</p> <p>Promuovere occasioni di confronto tra le culture e le generazioni con l'obiettivo di comprendere e costruire un qui e ora consapevole.</p>	<b>85</b>	<b>3</b>

### RISULTATI NELL'ANNO

Contribuire a raccogliere, conservare e promuovere la Memoria del nostro territorio attraverso i progetti e la voce dei giovani.

Partecipazione al Remember Festival, un'occasione per riflettere sul tema della memoria della seconda guerra mondiale organizzato dal centro giovani Villa delle Rose dell'Associazione La Strada-Der Weg.

Collaborazione a **Bunker Walls**, un'iniziativa della Cooperativa Talia con l'obiettivo di

valorizzare la memoria del rifugio antiaereo Bunker H di Bolzano.

Partecipazione a **Sai che ti dico? versione digitale**, un gioco fotografico che tra gli obiettivi ha quello di favorire il dialogo intergenerazionale e interculturale. Il progetto è ideato dalla Cooperativa Piano B - Social Design, che si sviluppa grazie alla collaborazione tra un gruppo di giovani fotografi, la Residenza per Anziani Don Bosco dell'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano e il Centro giovani Pierino Valer.

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	N. E TIPO- LOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTA- RIO)
<b>TAKE ACTION - CREATIVITÀ E DIRITTI UMANI</b>	Una scuola solidale di creatività e diritti umani che promuove una più ampia presa di coscienza attraverso i linguaggi della creatività.	Realizzazione di workshop dove si sperimenta concretamente la relazione tra arte e diritti umani. Sensibilizzazione intorno alla Dichiarazione Universale dei Diritti umani.	Giovani del territori coinvolti: <b>322</b>	<b>4</b>

#### RISULTATI NELL'ANNO

18 laboratori di didattica creativa che hanno approfondito 4 diversi ambiti in cui opera l'Associazione Volontarius realizzati grazie alla collaborazione tra esperti di diritti

umani, artisti e docenti.

Realizzazione di un portale online dove poter approfondire le tematiche legate ai diritti umani attraverso la voce di chi ha partecipato al progetto.

NOME DEL PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>DIREZIONE ARTISTICA</b>	Ufficio che si occupa della comunicazione e della promozione delle attività e dei progetti del Gruppo Volontarius attraverso molteplici canali di diffusione e linguaggi multimediali.	Coordinare la comunicazione interna ed esterna del Gruppo Volontarius e il rapporto con i media. Diffondere il pensiero di Volontarius	<b>3</b>

#### RISULTATI NELL'ANNO

Nel 2020 è stata progettata la **nuova brand identity** del nascente Gruppo Volontarius e realizzato un **nuovo sito web** del gruppo ([www.gruppovolontarius.it](http://www.gruppovolontarius.it)) con il fine di potenziare la comunicazione interna ed esterna e valorizzare i progetti e le attività.

È stata ideata e attivata una **newsletter** per comunicare costantemente con gli stakeholder e promuovere le nuove iniziative.

A seguito è stata progettata una borsa eco-design "Ogni persona è importante" portatrice dei valori e messaggi del gruppo stesso.

Durante i mesi di emergenza dovuti alla pandemia da Coronavirus, è stata attivata una **campagna di sensibilizzazione online** con lo scopo di informare e coinvolgere la cittadinanza intorno agli sforzi per contrastare la crisi economica e sociale. È stato realizzato un **numero speciale del magazine VOLinforma**, dove sono state

presentate le testimonianze degli sforzi compiuti durante la pandemia da operatori e volontari.

Per l'evento "Chiedimi perché ho freddo", uno degli eventi cardine dell'Associazione, è stato progettato e realizzato il nuovo manifesto coordinato con l'identità visiva di tutto il nascente gruppo Volontarius.

## AREA DELLA PROSSIMITÀ

La "prossimità" nasce dalla consapevolezza condivisa tra più persone, accomunate dalla vicinanza territoriale che esiste un bisogno, su cui si misura il grado di civiltà e di progresso di una società.

Da quelli primari, come mangiare, vestirsi, avere una casa, a quelli relativi al decoro del luogo in cui si vive, ai bisogni relazionali.

Per Volontarius **Prossimità è una voce fondante** perché implica una disposizione a sentire come propri i problemi di chi è accanto.

Da questa disposizione sono nate nel corso

dei vent'anni di attività molteplici iniziative e risposte basate sull'impegno attivo dei cittadini-volontari.

Idee preziose che si sono evolute in progetti che nel tempo hanno permesso di:

- dare supporto e vicinanza a persone anziane o comunque in condizioni di fragilità;
- attivare empori solidali in cui chi è in difficoltà può trovare generi alimentari e sostegno per percorsi di reinserimento;
- offrire opportunità aggregative e di servizio alla cittadinanza.

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>SNOOPY</b>	terapia assistita con i cani rivolto a persone che convivono con disagi psichici	Creazione di occasione di socializzazione e interazione con gli animali.	Incontri effettuati: <b>6</b>	Partecipanti: <b>9</b>	<b>5</b>
<b>AIUTI SENZA SPRECO</b>	<b>Emporio Solidale</b> che raccoglie e distribuisce generi alimentari a famiglie indigenti del territorio  <b>Cacciatori di Briciole</b> che raccolgono alimenti in scadenza	Lotta allo spreco alimentare e sostegno a famiglie indigenti	<b>379.494</b> pezzi "salvati" tra alimenti dolci, salati, frutta e verdura, per un valore economico stimato di oltre 200.000 euro (fra 2019 e 2020, che ha risentito delle chiusure per COVID)	<b>201</b> nuclei familiari, per un totale di <b>610</b> singole persone	<b>130</b>

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>OLTRE IL VOLONTARIATO</b>	Coordinamento dei volontari e dei vari progetti di inserimento di personale non assunto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dare supporto ai progetti;</li> <li>• avviare un percorso di crescita tramite il volontariato</li> </ul>	V. paragrafo "i nostri volontari"		<b>14</b>
<b>FREE SHUTTLE SERVICE</b>	collaborazione con il servizio navetta gratuito della Podini Foundation Onlus	Supporto a persone anziane, disabili o con difficoltà di deambulazione che si recano al cimitero di Bolzano	una media di <b>12</b> persone al giorno con picchi di <b>32</b> persone prevalentemente la domenica (60%)	primo anno di attività ne hanno usufruito più di <b>800</b> persone; si tratta in prevalenza di donne (63%) over 70	<b>18</b>

## AREA COORDINAMENTO

Volontarius all'interno del Gruppo cooperativo paritetico che si sta costituendo è di riferimento per alcune aree che risultano essere strategiche, di supporto e fondamentali in termini di sostenibilità e opportunità per tutto il gruppo. Obiettivo dei soci e dei collaboratori a cui è stata attribuita la responsabilità delle aree è quella di dare coerenza alle iniziative realizzate al fine di dare sostegno ai progetti ed essere affidabile e credibile per gli stakeholder.

**Area direzione strategica:** Volontarius con la cooperativa sociale River Equipe all'interno del gruppo supporta il coordinamento strategico che permette di mettere in atto la strategia che il gruppo si è data, ossia quella di traghettarlo verso nuove forme di risposta alla trasformazione del welfare.

**Servizi generali:** L'Associazione collabora con la cooperativa River Equipe nell'area della logistica, nella gestione dei magazzini dove viene stoccato e distribuito il materiale dei progetti come Cacciatori di Briciole e Farmacia Solidale, così come nella gestione del parco automezzi del gruppo e dello stoccaggio e distribuzione dei DPI a tutte le strutture del gruppo.

**Centro dati statistici e informatica:** Volontarius all'interno del costituendo gruppo paritetico grazie alla forza di volontari esperti ha dato vita al database "Limes", rendendo possibile ai servizi una raccolta dati coerente e finalmente completa. In questa area sono impegnati dipendenti e volontari che oltre a gestire il software sono responsabili anche di tutto il sistema informatico del gruppo.

## BUONE PRASSI SVILUPPATE NELL'ANNO 2020

È stato istituito l'ufficio progettazione al fine di raccordare le varie esigenze legate alla ricerca di fondi e alla partecipazione ai bandi.

Si è costituito il team fundraising del Gruppo Volontarius, coordinato dalla Direzione Artistica, al quale partecipano l'ufficio progettazione e l'ufficio del volontariato. Con il supporto di consulenti esterni, si è sviluppata una strategia di fundraising con l'obiettivo di innovare e mettere a sistema le relative attività. Nell'ambito dei progetti formativi finanziati dal FSE, sono stati realizzati degli incontri sul metodo etnoclinico a cui ha partecipato gran parte del personale del Gruppo. Al termine del ciclo formativo, è nata la necessità di proseguire l'approccio etnoclinico creando un laboratorio ad hoc che possa essere luogo di condivisione e di formazione continua per tutti gli operatori interessati.

Al fine di contenere l'epidemia di COVID-19, il Gruppo Volontarius si è dotato di:

- Una procedura operativa costantemente revisionata in base alle direttive nazionali e locali;
- Una persona di riferimento per tutto quanto concerne la pandemia;
- DPI, prodotti e macchinari per sanificare mani, superfici e ambienti;
- Un servizio di volontariato per il ritiro dei DPI e dei prodotti sanificanti (forniti da Protezione Civile e da ASSB) e la redistribuzione ai vari progetti del Gruppo.

Fra le buone prassi nate a seguito della pandemia, rientra anche:

- il servizio di "Spesa a domicilio" che si è occupata di portare la spesa a persone in isolamento fiduciario o positive al COVID;
- la "Spesa SOSpesa" che a intervalli regolari viene attivata per rifornire di alimenti l'Emporio Solidale, che ha visto aumentare i beneficiari a seguito della crisi creata dalla pandemia.
- Nasce Take Action, una scuola solidale che promuove una maggior presa di coscienza sui diritti umani attraverso i linguaggi della creatività. Il progetto, gestito e coordinato da Volontarius, è ideato e

diretto da Piano B.

Esperti di diritti umani, artisti e docenti coinvolgono le nuove generazioni in una riflessione intorno alla Dichiarazione Universale dei Diritti umani attraverso workshop dove si sperimenta concretamente la relazione tra arte e diritti umani.

- Nel 2020 è stato pubblicato il nuovo sito e ideata la Newsletter al fine di rendere partecipe la comunità dei processi e risultati raggiunti e coinvolgerla nelle attività sociali.

Percorso iniziato nel 2019 e ancora in divenire è quello di investire sui lavoratori e volontari del gruppo, di investire sul loro futuro, prendendosi cura dei propri dipendenti, collaboratori e volontari. Ciò significa mantenere vivo il senso del loro agire e i valori che li guidano perché questo li rende aperti e disponibili.

Volontarius è convinta che Investire sui collaboratori e sui volontari vuol dire investire sul futuro del proprio territorio. Ma per investire sul futuro si ha la necessità di un "Sogno" condiviso: è stato importante quindi raggiungere tutti i livelli dell'associazione partendo dal Comitato e dai Capiarea e rivolgendosi poi ai volontari, ai responsabili di progetto e agli operatori per:

- rigenerare la consapevolezza individuale e collettiva del significato del proprio essere e dei valori che sono a fondamento
- creare fiducia
- elaborare una capacità di immaginare il futuro in modo condiviso, un futuro che valga la pena di abitare
- valorizzare le storie ricche e profonde dei volontari per contaminare altri cittadini, per aiutarli a porsi domande attivanti, capaci di aiutarli a scoprire significati più profondi della loro appartenenza alla comunità locale
- invertire un trend che vede il volontariato in decrescita, con l'effetto di impoverire la trama delle relazioni di prossimità.

**AMBULATORIO  
MEDICO MOBILE  
ARZTMOBIL**



PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE  
Ripartizione 24 - Politiche sociali

AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL  
Abteilung 24 - Soziales



GRUPPO  
VOLONTARIUS

[www.gruppovolontarius.it](http://www.gruppovolontarius.it)



[www.crocebianca.bz.it](http://www.crocebianca.bz.it)  
[www.weisseskreuz.bz.it](http://www.weisseskreuz.bz.it)

ASCOLTARE vuol dire:

**PRENDERSI  
CURA DELLA  
COMUNITÀ**

# SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

## AGENDA 2030

“Trasformare il nostro mondo. L'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile” è il documento adottato dai Capi di Stato in occasione del Summit sullo Sviluppo Sostenibile del 25-27 settembre 2015. Il documento fissa gli impegni per lo sviluppo sostenibile da realizzare entro il 2030, individuando 17 Obiettivi (SDGs - Sustainable Development Goals) e 169 target.

L'Agenda 2030 riconosce lo stretto legame tra il benessere umano, la salute dei sistemi naturali e la presenza di sfide comuni che tutti i paesi sono chiamati ad affrontare. Nel farlo, tocca diversi ambiti fondamentali per assicurare il benessere dell'umanità e del pianeta. A partire dalla lotta alla fame all'eliminazione delle disuguaglianze, dalla tutela delle risorse naturali all'affermazione di modelli di produzione e consumo sostenibili.

Infine, includendo nel suo piano anche il concetto di **sostenibilità sociale** e lo sradicamento della povertà in tutte le sue forme.

**Sostenibilità** che coincide con il concetto di **Sviluppo Sostenibile**, ossia, così come definito dal Rapporto Brundtland nel 1987: “... quello sviluppo che consente alla generazione presente di soddisfare i propri bisogni senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri”. L'Italia ha sottoscritto l'agenda 2030 impegnandosi a declinare e calibrare gli obiettivi dell'Agenda 2030 nell'ambito della propria programmazione economica, sociale e ambientale.

### COSA FA VOLONTARIUS E COSA POTREBBE FARE

Anche le associazioni di volontariato rappresentano attori chiave per la sostenibilità, in quanto possono contribuire al raggiungimento di diversi SDGs attraverso le loro attività economiche, le proprie iniziative sociali e non da ultimo attraverso le interazioni delle proprie attività con l'ambiente.

Volontarius in quanto associazione di volontariato è:

- un attore economico che crea opportunità di lavoro e partecipazione
- un'organizzazione sociale che promuove tutela, sicurezza e protezione, uguaglianza e giustizia sociale.

Volontarius nella vita di tutti i giorni inoltre cerca di offrire il proprio contributo quotidiano alla preservazione dell'ambiente promuovendo l'uso consapevole delle fonti energetiche e dell'acqua. Inoltre, da diversi anni è attiva nella lotta allo spreco e nell'economia circolare, grazie soprattutto alle seguenti attività:

### La Farmacia Solidale

Dal 2014 la Farmacia Solidale di Volontarius raccoglie e redistribuisce farmaci e presidi sanitari a servizi che assistono persone indigenti di Bolzano e dintorni, grazie alla collaborazione con il Banco Farmaceutico e con farmacie partner del territorio, nonché durante la colletta organizzata in occasione della Giornata del Farmaco oppure da donazioni di privati previa verifica di idoneità ad opera di personale medico o farmacista. I medicinali vengono distribuiti gratuitamente attraverso i servizi interni del Gruppo Volontarius (strutture di accoglienza, servizi per senza dimora, ambulatorio medico mobile) e ad altri enti del territorio. I farmaci raccolti verrebbero gettati seppur ancora utilizzabili: grazie a questo progetto vengono “salvati” e distribuiti sul territorio o, ove non ci fosse abbastanza richiesta, spediti ad altre organizzazioni in Italia e all'estero (Opera San Francesco di Milano, organizzazioni in Africa e America Latina).

### Il progetto “Aiuti Senza Spreco”

L'Emporio Solidale raccoglie e distribuisce generi alimentari a famiglie indigenti del territorio: alimenti a lunga conservazione finanziati dal Fondo di Aiuti Europei agli Indigenti FEAD; alimenti raccolti durante la Giornata Nazionale della Colletta Alimentare; alimenti a breve scadenza o prodotti freschi raccolti dai Cacciatori di Briciole; alimenti freschi ritirati da Siticibo (Banco Alimentare); alimenti donati da aziende o attraverso piccole collette o manifestazioni.

### I Cacciatori di Briciole

dal 2013 raccolgono a Bolzano, Merano e Brunico alimenti freschi e a breve scadenza che vengono redistribuite e famiglie e persone indigenti. Il servizio viene svolto prevalentemente con delle bici-cargo

elettriche a impatto zero, bici tra l'altro co-progettate e realizzate da un'azienda locale (quindi contribuendo a creare lavoro locale). Gli alimenti vengono donati da bar, panifici, pasticcerie, supermercati e spesso anche da catering.

Nel corso del 2019 il loro lavoro ha permesso di raccogliere e donare 379.494 pezzi tra alimenti dolci, salati, frutta e verdura, per un valore economico stimato di oltre 200.000 euro. Nel 2020, durante la situazione di emergenza dovuta alle misure di contenimento per evitare il diffondersi del virus Covid-19, non potendo effettuare le uscite di raccolta esuberanti i volontari delle Briciole hanno organizzato un servizio di spesa a domicilio diretto a tutti i cittadini impossibilitati a uscire di casa.

**I laboratori artigianali di up-cycling (riciclo creativo)** finalizzati al recupero di materiale destinato alla discarica.

Il laboratorio ha fra i suoi obiettivi quello di educare i giovani a un corretto utilizzo delle risorse sposando la filosofia delle tre "R" (Ridurre-Riutilizzare-Riciclare). I laboratori vengono realizzati sia con giovani beneficiari dei progetti del Gruppo, sia nell'ambito delle attività di sensibilizzazione svolte nelle scuole e con gruppi giovani vari.

A titolo d'esempio, nel 2020 sono stati recuperati vecchi telai di biciclette, oggetti per la casa, tagli di legno e skateboard danneggiati con i quali sono stati realizzati portachiavi, bigiotteria in legno, lampade da tavolo e decorazioni natalizie.

#### Take Action - workshop sul diritto all'ambiente

La scuola solidale Take Action propone laboratori di arte e diritti umani intorno alla tematica della tutela dell'ambiente e delle risorse naturali.

I partecipanti vengono invitati ad approfondire il tema dello sviluppo sostenibile, nonché l'Agenda 2030, e il diritto all'ambiente.

Inoltre, nella vita di tutti i giorni Volontarius cerca di offrire il proprio contributo quotidiano alla preservazione dell'ambiente promuovendo l'uso consapevole delle fonti energetiche e dell'acqua. Nelle sue attività sensibilizza e controlla per esempio che:

1. i caricatori delle batterie (telefonini,

computer, pile) di notte siano scollegati dalla presa

2. gli apparecchi in stand-by siano collegati a una ciabatta e che questa sia spenta, almeno di notte. Gli apparecchi in stand-by consumano elettricità per... rimanere spenti!
3. lavatrici e lavastoviglie vengano utilizzate a pieno carico
4. vengano utilizzate lampadine a basso consumo che durano tanto.
5. la luce venga spenta ogni volta che si lascia una stanza (utilizzo di sistemi a tempo nelle aree comuni)
6. le luci nelle strutture alle 23.00 vengono spente. Si attivano le luci di emergenza a risparmio energetico
7. l'acqua venga utilizzata e non sprecata
8. si utilizzi carta riciclata
9. l'Associazione mette a disposizione dei dipendenti e delle strutture alcune biciclette elettriche per effettuare gli spostamenti
10. alcuni automezzi utilizzano carburante più ecologico (gas)
11. per alcuni progetti legati al volontariato vengono fornite, grazie ad accordi con la Provincia, tessere per viaggiare gratuitamente sui mezzi pubblici stimolando quindi l'utilizzo di treni/bus.
12. inoltre se **Circolarità significa ridurre al minimo i rifiuti e rigenerare le risorse dell'associazione** favorisce un'economia fondata su condivisione, prestito, riutilizzo, riparazione, riciclo dei materiali
13. combatte lo spreco con i progetti Cacciatori di Briciole, Banco alimentare, Banco Farmaceutico.

#### Volontarius dà il suo contributo alla comunità:

- **SOSTENENDO** le persone che vivono in condizioni di povertà affinché possano incrementare le proprie opportunità di scelta e di inclusione
- **FAVORENDO IL BENESSERE E LA SALUTE** di tutti a tutte le età
- perseguendo un'**ISTRUZIONE DI QUALITÀ INCLUSIVA ED EQUA** e promuovendo opportunità di apprendimento continuo per tutti
- **RAGGIUNGENDO L'UGUAGLIANZA DI GENERE e L'EMPOWERMENT** (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutti

- **INCENTIVANDO UNA CRESCITA ECONOMICA DURATURA**, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti
- **IMPLEMENTANDO AZIONI** volte a che le città e gli insediamenti umani diventino più inclusivi, sicuri

- **PROMUOVENDO LA VITA E LA SICUREZZA** della comunità costruendo una comprensione reciproca e contribuendo all'eradicazione dei conflitti e alla promozione della pace.

## RENDICONTAZIONE ECONOMICA

### FATTURATO

	2020	2019
<b>TOTALE RICAVI</b>	5.753.067,85	6.129.064,08
<b>TOTALE COSTI</b>	5.750.502,24	6.066.937,08
<b>UTILE/PERDITA ESERCIZIO</b>	2.565.51	62.127,00

L'Associazione Volontarius ha chiuso il bilancio al 31/12/2020 con un utile di esercizio pari a 2.565,51,00.€, un segnale positivo in questo periodo di contrazione economica.

Rappresenta un importo risultato alla luce del rafforzamento attuato nell'ultimo biennio sul comparto amministrativo contabile che ha permesso una maggiore attenzione alla creazione di budget più aderenti alle esigenze dell'Associazione e a un costante monitoraggio di essi.

### RACCOLTA FONDI

L'anno 2020 ha visto l'istituzione dell'Ufficio Fundraising all'interno del gruppo Volontarius. L'attività di raccolta fondi adottata ha permesso a Volontarius di raccogliere una discreta somma per la sostenibilità dell'azione messa in atto a favore della comunità, che ha visto nel 2020 un peggioramento delle sue condizioni sociali ed economiche.

PROVENIENZA	IMPORTO ANNO 2020
<b>DONAZIONI DA FONDAZIONI</b>	1.800,00=
<b>DONAZIONI DA ALTRI SOGGETTI PRIVATI</b>	87.490,00=
<b>DONAZIONI DA CITTADINI</b>	18.354,00=
<b>5 X 1000</b>	9.680,43=
<b>DONAZIONE DA ENTI PUBBLICI</b>	0=
<b>DONAZIONI DI BENI</b>	26.071,98=
<b>TOTALE</b>	<b>143.396,41=</b>

## CAPACITÀ DI DIVERSIFICARE I COMMITTENTI

Di seguito vengono indicati per ogni tipologia di attività il totale dei ricavi con distinzione dei committenti tra pubblici e privati

2020	ENTI PUBBLICI	ENTI PRIVATI	TOTALE
<b>VENDITA MERCI</b>	=	13.697,04	13.697,04
<b>PRESTAZIONI DI SERVIZIO</b>	2.557.416,37	15.249,00	2.572.665,37
<b>LAVORAZIONE CONTO TERZI</b>	=	75.390,67	75.390,67
<b>RETTE UTENTI</b>	=	44.726,44	44.726,44
<b>ALTRI RICAVI</b>	581.154,87	103.478,11	684.632,98
<b>CONTRIBUTI E DONAZIONI</b>	2.218.023,27	143.931,98	2.361.955,25

## TAVOLA DELLA RICCHEZZA

La ricchezza prodotta dall'Associazione rappresenta la differenza tra quanto prodotto e quanto sostenuto per la sua distribuzione ai vari stakeholder.

Permette di quantificare come i vari stakeholder abbiano beneficiato della ricchezza prodotta dall'Associazione nel 2020 esprimendo in questo modo il rapporto che esiste tra l'organizzazione e il sistema socio economico in cui essa opera.

Il valore aggiunto viene rappresentato attraverso:

- Il prospetto di determinazione della ricchezza da distribuire, individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi intermedi
- Il prospetto di distribuzione della ricchezza prodotta tra i vari stakeholder

ANNO 2020	AMMONTARE	
<b>PROVENTI DA</b>		
Valore della produzione	5.753.035	100%
Variatione rimanenze	-	
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>5.753.035 €</b>	<b>100%</b>
<b>MENO ONERI DA</b>		
Costi per materie prime	607.554 €	21%
Costi per servizi	2.243.783	77%
Accantonamenti per rischi su crediti	-	
Altri accantonamenti	-	
Oneri diversi	73.611	2%
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>2.924.948</b>	<b>100%</b>
<b>RICCHEZZA DA DISTRIBUIRE</b>	<b>2.828.087</b>	<b>100%</b>
<b>DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>		
Remunerazione del personale e dei collaboratori	2.784.873	99%
Oneri assorbiti da contributi associativi	-	
Oneri assorbiti da liberalità esterne	-	
Remunerazione dei finanziatori	7.983	1%
Remunerazione della P.A. (imposte e tasse)	-	
<b>TOTALE DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>	<b>2.792.856</b>	<b>100%</b>
<b>RICCHEZZA TRATTENUTA DALLA ORGANIZZAZIONE</b>	<b>35.231</b>	<b>100%</b>
Risultato d'esercizio	2.566	7%
Ammortamenti	32.665	93%

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La riflessione sul percorso sviluppato per la redazione del Bilancio Sociale 2020 ha messo in luce alcuni punti di miglioramento a sostegno delle prossime edizioni a partire già da quella del 2021.

Gli sviluppi riguardano sia il processo che il prodotto.

Sul fronte del processo si intende investire nella fase di ascolto delle aspettative degli stakeholder. Il primo passo sarà quello di iniziare puntando su alcuni stakeholder "chiave". Saranno pianificati incontri con il personale e i volontari e con rappresentanti degli Enti pubblici finanziatori.

Sul fronte del prodotto lo sforzo sarà orientato a rafforzare la "voce" dei clienti - interni ed esterni - nella descrizione dei risultati.

Sul fronte del cliente esterno si andranno a costruire metriche e strumenti per valutare gli impatti prodotti sui beneficiari finali degli interventi, in termini di acquisizione di conoscenze e competenze (linguistiche, lavorative, civiche, ...), di soddisfazione, di autonomia (lavorativa).

Sul fronte interno il focus sarà incentrato sulla costruzione di strumenti di misurazione e valutazione degli impatti prodotti sui beneficiari finali degli interventi, in termini di acquisizione di conoscenze e competenze (linguistiche, lavorative, civiche, ...), relative a:

- soddisfazione rispetto alle attività formative
- valutazione dell'aumento delle competenze professionali
- valutazione del clima aziendale,

Essi rappresentano temi già discussi e ritenuti di rilievo per lo sviluppo dell'Ente dalla direzione.

### CREDITI

**Progetto foto-grafico:** PianoB Social Design

**Fotografie:** le immagini sono state tratte dal lavoro di:

- Bvzr (pag. 10-11)
- Manuel Montesano (pag. 34-35)
- Valentina Gentili (pag. 66-67)
- Asia De Lorenzi (pag. 74-75)



