



VOLONTARIUS

# 20 21

BILANCIO SOCIALE

# INDICE

CAP.		PAG.
	Lettera del presidente	
	–	
	Nota metodologica	
	–	
01	<b>L'ASSOCIAZIONE VOLONTARIUS ODV</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>43</b>
	–	
	I nostri progetti/servizi	
	Buone prassi sviluppate nell'anno 2021	
	–	
04	<b>SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE</b>	<b>72</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

Ogni anno pubblichiamo il bilancio sociale, un documento pubblico di rendicontazione e trasparenza, ma soprattutto un'occasione di riflessione che ci permette di fermarci a riguardare l'anno trascorso, le sfide superate e gli obiettivi raggiunti.

Il 2021 è stato un altro anno faticoso. La crisi sociale ed economica causata dal Covid ha continuato a condizionare le nostre vite e il nostro lavoro, in particolare quelle delle persone più fragili della nostra comunità. La pandemia ha messo in luce le disuguaglianze e le ha rese ancora più profonde.

La risposta dell'Associazione Volontarius ODV non poteva che essere allargare e potenziare il nostro impegno per stare al fianco di chi vive una situazione di difficoltà. I momenti di difficoltà ci hanno messo alla prova, ma ci hanno dimostrato la forza e la solidarietà delle persone; ci hanno dato l'occasione per rimboccarci le maniche, di potenziare i nostri servizi e consolidare le nostre relazioni. Quest'anno più che mai abbiamo fatto tesoro dei nostri 22 anni di esperienza di lavoro nel mondo del sociale e della povertà e ne siamo usciti rafforzati.

Il 2021 è stato un anno importante per la nostra organizzazione: lo ricorderemo come l'anno in cui abbiamo costituito il Gruppo Cooperativo Paritetico "Gruppo Volontarius", di cui fanno parte l'associazione Volontarius ODV, la cooperativa sociale River Equipe, la cooperativa sociale PianoB e la cooperativa sociale AsdiHome.

Con questo bilancio sociale ripercorriamo un anno molto intenso, ma questo riassunto ci permette di riappropriarci dei nostri traguardi e del nostro coraggio, tesori che spesso rimangono nascosti della quotidianità frenetica del sociale e delle emergenze.

Nelle pagine di questo libretto, accanto ai dati numerici sul nostro impegno quotidiano, trovano spazio anche alcune fotografie che ritraggono alcuni di coloro che vivono il Gruppo Volontarius: gli operatori, i volontari e i beneficiari dei progetti. Queste immagini sono un altro modo per ricordarci il valore e l'importanza del nostro impegno: quello di lavorare quotidianamente a favore dei diritti umani, i diritti di tutti.

Grazie a tutti i collaboratori e a tutti i volontari per essere al fianco delle persone più fragili della nostra comunità.

Il Presidente  
**CLAUDE ANTOINE ANGELO ROTELLI**



Volontarius desidera rendere conto dell'attività realizzata nell'anno 2021. 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 HA L'OBIETTIVO DI COMUNICARE IL SENSO E IL VALORE DEL LAVORO SVOLTO 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 2021 (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 aveva 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 10 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 di Mezzo ai Piani 10 - Casa Volontari
- Via di Mezzo ai Piani 10 - Casa Bamboo
- Via Renon 31 - Casa Conte Forni
- Viale Druso 125 - Casa Lilia
- Via Roma 100 - Casa Rossa

**AREA DI INTERVENTO:** Provincia di Bolzano



**ATTIVITÀ STATUTARIE:** Sintesi degli scopi statutari

AMBITO DI INTERVENTO	PROGETTI, SERVIZI E INIZIATIVE
<p>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.</p>	<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>
<p>Servizi di tutela della salute e promozione del benessere</p>	<p>Progetti: Dimora della Salute Ambulatorio Medico Mobile Farmacia solidale</p>
<p>Attività formativa (insegnamento della lingua, acquisizione competenze, aggiornamento professionale...) sia per interni che per terzi</p>	<p>Corsi FSE e Fondoimpresa</p>
<p>Attività artistico-espressiva con valenza educativa</p>	<p>Progetti: Diversa-mente insieme, Comunica Strada e Murarte in partnership con River Equipe</p>
<p>Contrasto alla povertà educativa, educazione alla cittadinanza e ai diritti umani</p>	<p>Progetti: ▪ ZeitRoom – Giovane museo virtuale ▪ Take Action! – Creatività e diritti umani ▪ L'Impronta del Mondo in Alto Adige</p>
<p>Attività di comunicazione e di sensibilizzazione e di prevenzione</p>	<p>Dopo le limitazioni intervenute nel 2020 a motivo della pandemia, nel 2021 le attività di sensibilizzazione e comunicazione sono lentamente riprese anche se non a pieno ritmo (porte aperte, visite nelle scuole, convegni.) L'opportunità di utilizzare le piattaforme di comunicazione on line ha garantito il servizio. Si è intrapreso un percorso di formazione specifico a beneficio del team dell'Ufficio Comunicazione del Gruppo Volontarius.</p>
<p>Lotta allo spreco - Recupero, conservazione e distribuzione di obsolescenze alimentari, abbigliamento, farmaci, mobilio, attrezzature e oggetti d'uso comune</p>	<p>Progetti Emporio Solidale (Briciole Market), Farmacia Solidale e i Cacciatori di Briciole</p>

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 Lead organisation 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.
- Volontarius ha il marchio di qualità "Volunteering Quality" assegnato dalla Federazione per il Sociale e la Sanità.

### 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,

# 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.

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.

## 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

# 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 trarre 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.

- 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.

## 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.

## 2021

L'associazione entra a far parte del Gruppo Cooperativo Paritetico (Gruppo Volontarius) con la cooperativa sociale River Equipe, la cooperativa sociale PianoB e la cooperativa sociale AsdiHome. Si è costituita la partnership operativa con la Caritas Diocesana di Bolzano-Bressanone relativamente al progetto di Servizio Sociale Multizonale per profughi - Assistenza Umanitaria al confine del Brennero.

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.

Inoltre gli eventi con cui ci siamo confrontati in questi ultimi anni ci hanno richiamato alla necessità di considerare il contesto europeo come centrale e questo ci impone nuove visioni e contestualmente l'acquisizione di nuove competenze. Anche all'interno della nostra organizzazione abbiamo dovuto pensare di ridurre e contenere i gap che ci possono allontanare dal resto dell'unione Europea.

Per ridurre il potenziale divario si ritiene indispensabile agire sul consolidamento e aggiunta delle competenze.

Si continua infatti a saper fare il proprio lavoro, ma in un modo non adeguato ai tempi. Bisogna intervenire pertanto:

nell'aggiungere elementi /conoscenze che rendano il lavoratore più efficace (Upskilling)

nel fornire competenze, e quindi, abilità totalmente differenti (ma vicine alla mansione) che consentano al lavoratore stesso di poter aspirare a ruoli diversi (Reskilling)

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 2021 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 pre-esistenti, 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 negli ultimi anni 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.
  - favorito la partecipazione di tutti i dipendenti nella riflessione e nella scrittura dei nuovi progetti. Il coinvolgimento dei dipendenti è stato

un fattore di efficienza e successo nelle iniziative intraprese ed è stato ingrediente fondamentale per attivare processi di innovazione e di condivisione di responsabilità nel raggiungere gli obiettivi. Il sentirsi parte di un processo ha dimostrato che è elemento fondante in una cooperativa per mantenere viva la motivazione, l'interesse e incrementare il livello di soddisfazione.

- sostenuto ed operato attivamente nella ideazione di progetti in partnership con altre organizzazioni del terzo settore e con le Istituzioni. Perché alla base vi è la convinzione che per restituire valore alla collettività bisogna essere capaci di osare e di essere coraggiosi e fiduciosi nella capacità dell'altro. Non è facile ma si può fare.
- spendersi in iniziative focalizzate sui bisogni e sulle esigenze dei destinatari dei suoi progetti per coinvolgerli in una riflessione e offrire loro opportunità di suggerire temi, di intervistarli e cercare di comprendere davvero dove potevano aver bisogno di supporto con l'obiettivo di organizzare con loro percorsi significativi, ad hoc.

## 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,
- Azienda Servizi sociali di Bolzano,
- 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,
- Comprensori della Provincia

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
- Aparthotel majestic di Predazzo
- Associazione Tempo
- Libero Anziani
- decoset des rassler Walter
- Fondazione Kolpinghaus
- INECO SRL
- Lions Club Bozen
- Mosca Bruno & C. S.r.l.
- Podini Foundation
- Soroptimist
- 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 AIED (Bolzano)
- Consultorio Mesocops (Bolzano)
- Consultorio Arca (Bolzano)
- Consultorio Lilith (Merano)
- Banco farmaceutico
- Scuola Provinciale Superiore di Sanità Claudiana
- Centro Salute Mentali
- Associazione Interculturale Trait d'Union: servizio di supporto psicologico per gli ospiti

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
- Università degli studi di Bolzano
- 4 Team (Stage FSE)
- Provincia Autonoma di Bolzano (stage di orientamento professionale)
- Università degli studi di Trento
- Università degli studi di Torino
- Gourmet's International (stage FSE)

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, Croce Rossa Italiana, 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
- Africa Mission
- Casa delle donne-Merano
- Centro di Aiuto alla Vita (CAV)
- Forum Prevenzione
- AGENZIA NAZIONALE PER I GIOVANI
- Corpo Europeo di Solidarietà
- Volontariat International au Service des Autres, l'Année Diaconale (Strasburgo- Francia)
- ELIX - PROGRAMMATA ETHELONTIKIS ERGASIAS (Atene- Grecia)
- Brandenburgische Sportjugend im Landessportbund Brandenburg e. V. (Potsdam-Germania)
- Youth Center of Georgia (Tbilisi- Georgia)

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
- Uff. Consulenza profughi - Caritas
- 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
- Centri Giovanili Jungle e Strike Up
- Scout Agesci Laives 3
- Scout Agesci Bolzano 4

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
- Circolo ARCI: supporto all'apprendimento dell'italiano con insegnanti volontari
- Scuola di lingua AZB: lezioni di italiano gratuite per gli ospiti
- MeranArena: pattinaggio sul ghiaccio e corso di nuoto
- Jugend-Coaching Giovani - Netz: ricerca lavoro e orientamento scolastico
- LIDO di Merano: Ingressi gratuiti per ospiti ed educatori accompagnatori
- Merano 2000: sconti sui ticket d'ingresso

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
- FioPSD

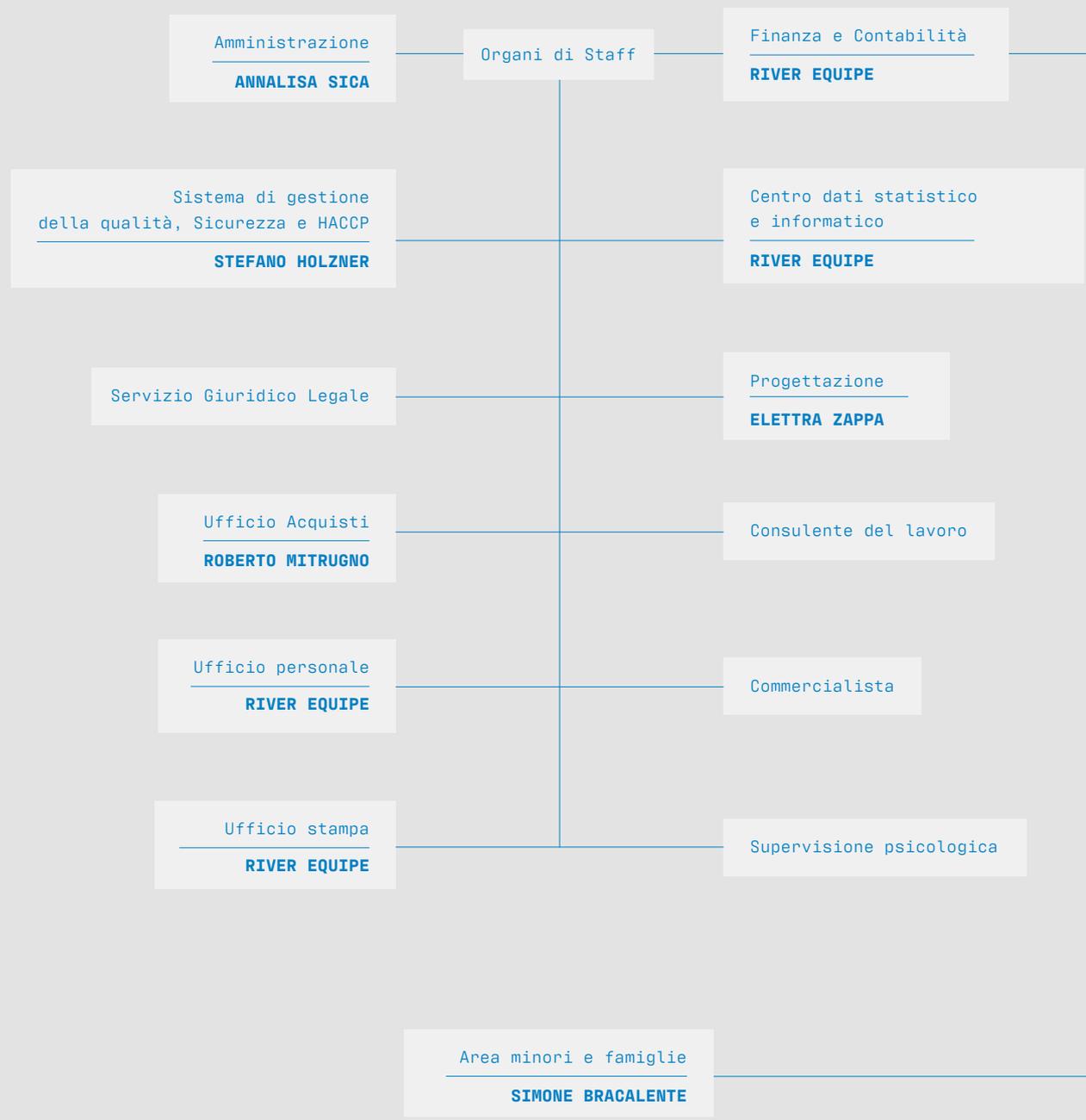
La lotta allo spreco, soprattutto alimentare, senza dimenticare farmaci, vestiario, ecc... è uno degli impegni centrali nel percorso di sostenibilità che da tempo Volontarius ha intrapreso. Per porre l'attenzione sulla necessità di ridurre e gestire al meglio le eccedenze contrastando gli sprechi, vengono 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

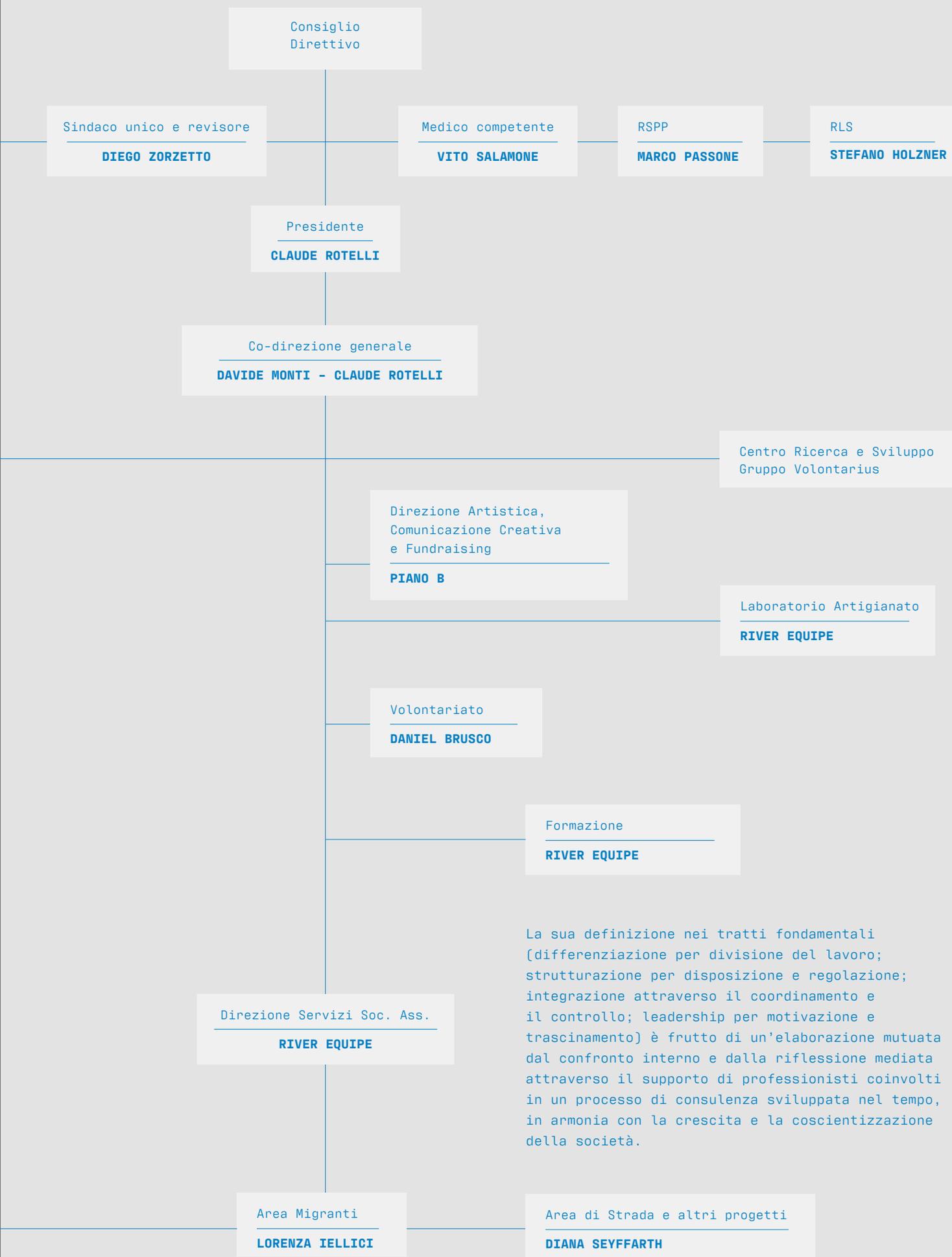
A livello provinciale Volontarius è membro del **CRAIS** - Coordinamento strutture socio-pedagogiche della Provincia di Bolzano e a livello nazionale collabora con **Amnesty International Italia** ed è membro del **CNCA** - Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza e della **fio.PSD** - Federazione 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.

Organismo di vigilanza  
**PIERGIORGIO NICOLETTI**  
**MARCO PASSONE**  
**STEFANO HOLZNER**





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 trascinarsi) 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 31.12.2021 sono 41 (2 in più del 2020). Tra essi vi sono 25 uomini e 16 donne, con un'età media di 50 anni. I soci fondatori sono 6.

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

Nel 2021 è stato depositato presso studio notarile il nuovo Statuto dell'organizzazione, aggiornato per venire incontro alle modifiche richieste dalla Riforma del Terzo. L'atto notarile è stato effettuato mediante una "super-delega" da parte dei soci dell'associazione al socio e membro del CDA Stefano Holzner e al Presidente Claude Rotelli.

Il 20.07.2021 si è svolta in modalità ibrida (presenza e online) l'assemblea di Volontarius con la votazione per il rinnovo delle cariche.

### **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. Il Direttivo nel 2021 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). A seguito dell'assemblea elettiva del 20.07.2021, il socio Andrea Penitenti (membro), nato il 26/07/64 a Bolzano (socio ammesso dal 13/11/2014) ha preso il posto di Franco Grigoletto all'interno del comitato.

Roberto Rossi, 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 le cui cariche sono state rinnovate durante le votazioni dell'assemblea del 20.07.2021: Vittorio Papa, Giovanni Salghetti Drioli e Roberto Mitrugno.

### **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 l'Associazione 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 2020-2022 è composto da tre professionisti: Pier Giuseppe Nicoletti, Marco Passone e Stefano Holzner.

Nel corso del 2021 l'ODV si è incontrato 10 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 dell'Associazione Volontarius. Il benessere del lavoratore, primaria garanzia di una migliore qualità dei servizi, costituisce uno dei principali obiettivi propri dell'Associazione.

Volontarius 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 2021 è stato ampiamente caratterizzato dall'emergenza pandemica legata al Covid-19, con importanti ricadute sui servizi gestiti dall'Associazione 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 31.12.2021 i dipendenti della Volontarius erano 89 (nel 2020 erano 88), di cui il 65,16% (pari a 58 persone) con un contratto a tempo indeterminato, contro il 34,84% (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 l'Associazione Volontarius ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2021: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 31 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 33 lavoratori, registrando così una variazione negativa.

In secondo luogo, l'Associazione Volontarius ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: il 77,27% (85 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 59,09% (65 dipendenti).

Interessante rilevare l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è pari al 46,36% del totale (51 dipendenti; nel 2020 erano 55). La presenza di giovani fino ai 30 anni nella nostra associazione si attesta invece al 28,18% (31 dipendenti; nel 2020 erano 17) contro una percentuale del 9,09% (10 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 4 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 17 lavoratori diplomati e di 47 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 10% (11 lavoratori) degli stessi lavori in associazione da più di 5 anni, il 2,72% (3 lavoratori) 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, in Volontarius il 77,27% (85 lavoratori) dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 25 lavoratori (pari al 22,73%) 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 ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così l'Associazione Volontarius vede la presenza di 3 responsabili di Area, 54 operatori e/o mediatori sociali, 1 operatore legale, 9 educatori con titolo (educatore professionale e/o laurea in scienze dell'educazione), 17 coordinatori di servizio o progetto, 2 insegnanti, 16 custodi notturni, 5 tra addetti ai pasti ed 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 ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati. Nella Volontarius il 9,09% (10 dipendenti) dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e l'11,81% (13 dipendenti) 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-

## COSÌ LA VOLONTARIUS VEDE LA PRESENZA DI:

3

RESPONSABILI  
DI AREA

59

OPERATORI  
E/O MEDIATORI  
SOCIALI

14

EDUCATORI  
CON TITOLO\*

20

COORDINATORI  
DI SERVIZIO  
O PROGETTO

lavoro. In particolare Volontarius prevede 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 63, monte ore totale pari a 916,75 ore, con una media di 14,55 ore. 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 2021 l'associazione si è trovata ad affrontare 2 contenziosi, di cui 1 giudiziale e 1 stragiudiziale.

**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

**2****INSEGNANTI****15****CUSTODI  
NOTTURNI****4****TRA ADDETTI AI  
PASTI E ADDETTI  
ALLE PULIZIE****3****IMPIEGATI**

Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: si sono registrate 574 ore di assenza per malattia totali, 7.535,06 quale valore massimo registrato di ore di assenza annue rilevate. La percentuale di ferie complessivamente non godute dai nostri lavoratori è pari al 41,72 % Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, sono invece stati rilevati 2 casi di infortunio, nessuna richiesta di visita straordinaria dal medico competente. Sono state effettuate 126 ore di supervisione d'équipe e 148 ore di supervisione individuale attraverso il supporto psicologico, 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 2021, nonostante il Covid-19 che ha comportato un'importante contrazione delle richieste, la nostra associazione ha ospitato 9 stagisti/tirocinanti; 8 persone in "Servizio Sociale Volontario" provinciale; 5 giovani in "Servizio civile provinciale" e 2 giovani in "Servizio volontario estivo".

Nel 2021 sono state 11 le persone accolte in Volontarius in situazione di pena alternativa e condannate a "lavori di pubblica utilità" o in "messa alla prova".

4 volontari internazionali hanno svolto il loro servizio grazie al progetto della Commissione Europea "Corpo Europeo di Solidarietà". Questi ultimi provenivano da: Germania 1, Francia 1, Grecia 1, Georgia 1. Si è costruita l'opportunità con 2 gruppi locali scout;

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

Alle attività dell'associazione hanno partecipato 249 volontari.

**Pro futuro, l'Associazione 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.**

**Nel 2021 la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non è mai stata superiore al rapporto uno a otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda.**



ASCOLTARE vuol dire:

**DARE TEMPO  
E FIDUCIA**



## I NOSTRI VOLONTARI

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

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

### NUMERO DI VOLONTARI PRESENTI

Nel corso dell'anno 2021, i progetti hanno visto la partecipazione di **292 PERSONE** che hanno prestato servizio, suddivise nelle seguenti tipologie:

9

STAGISTI/  
TIROCINANTI

8

PERSONE IN  
SERVIZIO SOCIALE  
VOLONTARIO  
PROVINCIALE

5

GIOVANI  
IN SERVIZIO  
CIVILE  
PROVINCIALE

2

GIOVANI  
IN SERVIZIO  
VOLONTARIO  
ESTIVO

11

PERSONE  
IN PENA  
ALTERNATIVA\*

4

VOLONTARI  
INTERNAZIONALI\*\*

2

SCOUT  
(GRUPPI LOCALI)

249

VOLONTARI

2

STUDENTI  
COINVOLTI IN  
PROGETTI DI  
ALTERNANZA  
SCUOLA-LAVORO

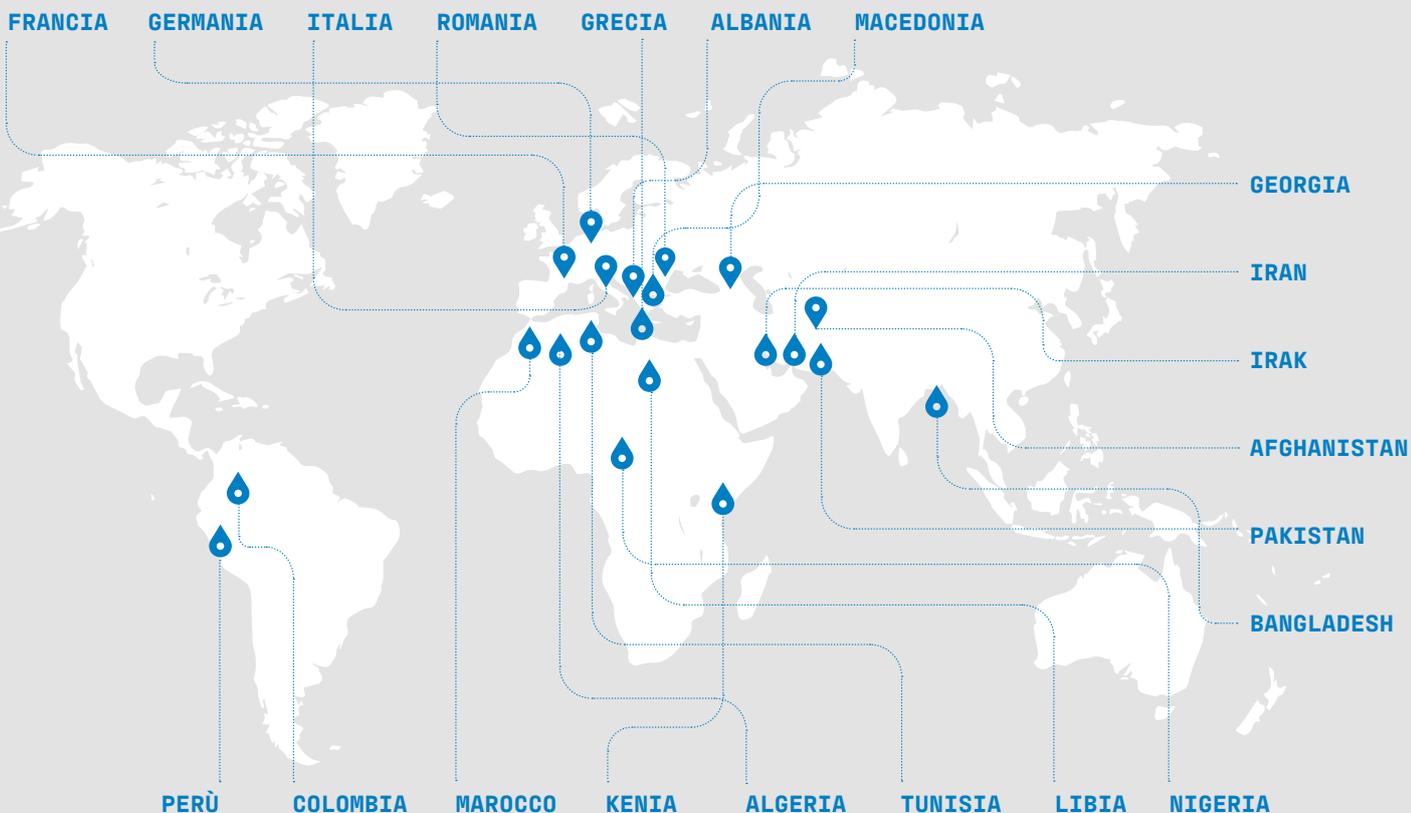
### DI QUESTI:

- 4 volontari erano anche soci dell'associazione Volontarius Onlus;
  - 8 erano utenti dei progetti del Gruppo;
- L'età media dei volontari si attesta a 50 anni, i volontari più giovani sono stati due ragazzi di 15 anni, mentre 87 sono gli anni del volontario più anziano.

\* 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);

**I NOSTRI VOLONTARI VENGONO DA:**



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.

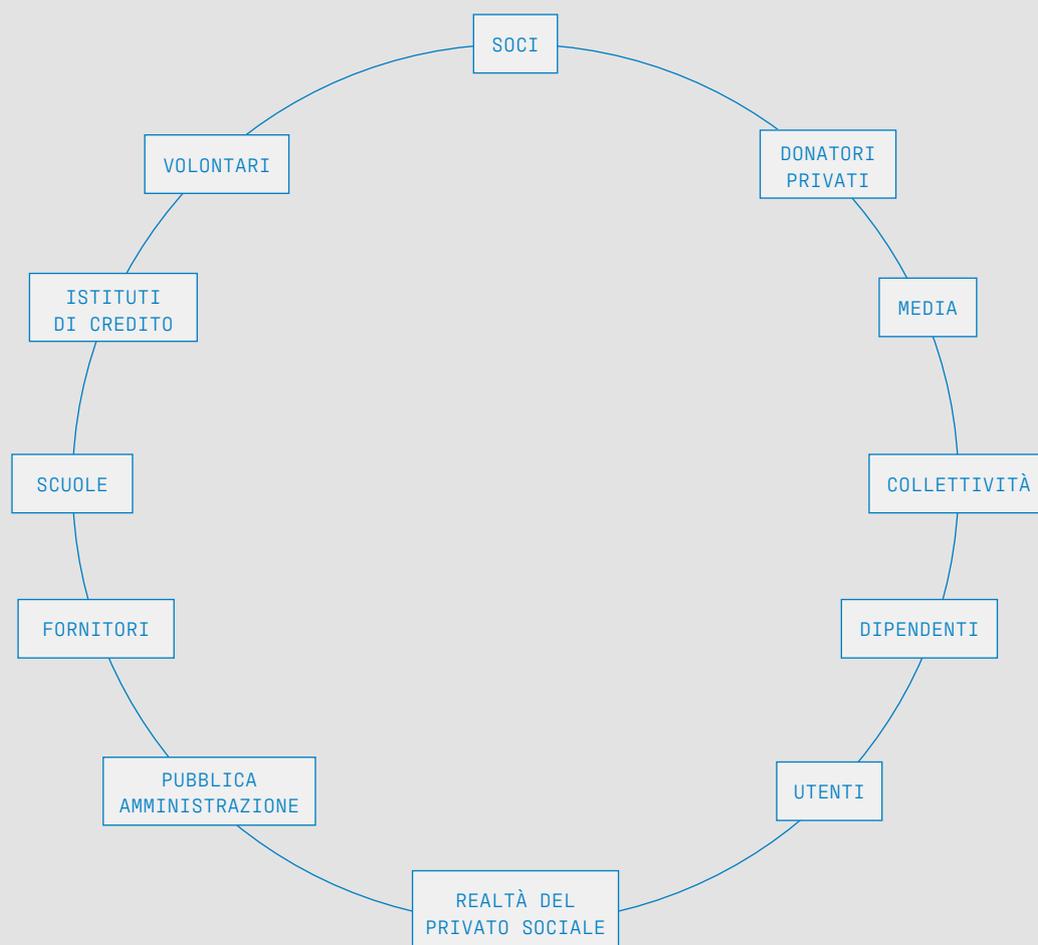
Nel 2021 sono state effettuate 31.123 ore di attività coordinate dall'area volontariato del Gruppo, di cui:

<b>VOLONTARIATO</b>	<b>15.785</b>
<b>TIROCINI/STAGE</b>	<b>1.431</b>
<b>SERVIZIO SOCIALE VOLONTARIO</b>	<b>6.219</b>
<b>PENE ALTERNATIVE</b>	<b>832</b>
<b>SERVIZIO CIVILE PROVINCIALE</b>	<b>3.150</b>
<b>ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO/PROGETTI SCOLASTICI</b>	<b>120</b>
<b>SCOUT</b>	<b>24</b>
<b>SERVIZIO ESTIVO PER GIOVANI</b>	<b>416</b>
<b>CORPO EUROPEO DI SOLIDARIETÀ</b>	<b>1.519</b>
<b>TOTALE</b>	<b>29.496</b>

## 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>	<p>Intervenire professionalmente a tutela delle persone in condizione di grave emarginazione o a rischio di deprivazione sociale, promuovendone l'emancipazione.</p> <p>Educare le persone alla responsabilità proponendo strategie di cambiamento capaci di superare il rischio di assistenzialismo.</p>
<b>I SOCI VOLONTARI</b>	<p>Promuovere corresponsabilità nell'indirizzo politico dell'attività dell'associazione, coinvolgendoli tramite attività istituzionale, assemblee e occasioni di incontro e confronto.</p>
<b>IL PERSONALE</b>	<p>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.</p>
<b>I VOLONTARI</b>	<p>Sostenere e rafforzare l'azione dei volontari, in forma organizzata.</p> <p>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.</p>
<b>LE ISTITUZIONI PUBBLICHE</b>	<p>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.</p>
<b>LE REALTÀ DEL PRIVATO SOCIALE</b>	<p>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.</p>
<b>CITTADINI E COMUNITÀ</b>	<p>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.</p>

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 e sfruttamento lavorativo	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>160</b> Interventi diretti: <b>1483</b> Segnalazioni dal territorio: <b>59</b>	Personae diverse incontrate: <b>582</b>	<b>22</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>675</b> <b>69</b> assistenze fornite (coperte e generi di conforto) <b>2.032</b> ascolti <b>576</b> accompagnamenti	Beneficiari incontrati: <b>844</b>	<b>9</b>
<b>OSSERVATORIO DI STRADA</b>	Osservatorio e attività di contatto persone senza dimora in varie località della Provincia		Contatti, assistenze, ascolti e accompagnamenti nei comuni di Merano, Bressanone, Salorno, Egna, Ora, Laives, Caldaro, Appiano, Gargazzone, Lana, Nalles, Terlano	<b>1.507</b> persone incontrate Di cui: <b>1.402</b> nella città di Bolzano <b>105</b> nel resto della Provincia	<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	Distribuzione cibo: <b>80</b> Itinere: <b>28</b> Monitoraggio notturno: <b>3</b>	<b>89</b> persone incontrate	<b>8</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 consentano un normale accesso alle visite o alle terapie e ai farmaci necessari.	Interventi erogati dall'ambulatorio: <b>225</b> Uscite in strada effettuate: <b>50</b> Farmaci movimentati (recuperati, distribuiti, eliminati, in giacenza): <b>9.540</b>	Personae raggiunte dall'ambulatorio mobile: <b>148</b>	<b>22</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 quei comportamenti a rischio che possono evolvere in disagio sociale, promuovendo così il benessere dei giovani e della comunità intera.	Progettualità individuali avviate: <b>20</b> Giovani coinvolti in progettualità di gruppo: <b>115</b>	<b>1.256</b> giovani raggiunti	<b>8</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>

# 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 lègere 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)
<b>“GORIO 2”</b>	Ricovero Notturmo Straordinario	Ospitalità ed assistenza temporanea; inserimento scolastico e supporto nella formazione e inserimento lavorativo; accompagnamento all'abitare.	Tra le <b>117</b> ospitate <b>51</b> sono state adulte e di queste <b>17</b> durante la loro permanenza hanno intrapreso percorsi di formazione professionale o occupazionale	<b>12</b>

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	<p>Personae assistite: <b>1.191</b></p> <p>Di cui:</p> <p><b>427</b> uomini singoli,  <b>82</b> donne singole,  <b>67</b> nuclei familiari  <b>124</b> Minori Stranieri Non Accompagnati.</p>	<b>18</b>

NOME DEL PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>CENTRO DI ACCOGLIENZA "LEMAJR"</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>98</b> persone accolte, di cui <b>69</b> minori, <b>54</b> adulti (13 durante la loro permanenza hanno intrapreso percorsi di formazione professionale 21 hanno svolto attività lavorativa	<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 TIPOLO- GIA DI BENEFI- CIARI*	PERSONA- LE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>CPA "CASA ROSSA"</b>	Centro di Pronta Ac- coglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati	Accompagnamen- to in attività svolta, predispo- nendo le basi per un'autonomia so- cio-relazionale.	Trasferimenti: <b>43</b> Fine progetto: <b>2</b> Abbandono proget- to/revoca: <b>7</b> Altro: <b>1</b>	Minori ospitati: <b>60</b>	<b>16</b>
<b>CASA "SAN VALENTINO"</b>	Centro di seconda ac- coglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati	Assistenza, so- stegno e prote- zione al minore, garantendo inter- venti educativi individualizzati, volti a favori- re il processo di crescita del minore, la pro- gressiva respon- sabilizzazione e autonomia.	Dimissioni: <b>11</b>	Minori ospitati: <b>21</b>	<b>18</b>
<b>CAS "EX CASERMA MERCANTI" - APPIANO</b>			Trasferimenti: <b>34</b> Fine progetto: <b>1</b> Abbandono proget- to/revoca: <b>1</b> Altro:	Persone accolte: <b>35</b>	<b>7</b>
<b>CAS "EX PERNTER" - ORA</b>			Trasferimenti: <b>35</b> Fine progetto: <b>4</b> Altro: <b>2</b>	Persone accolte: <b>41</b>	<b>8</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>14</b>	<b>17</b>

## CASA CONTE FORNI

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. DI BENEFICIARI (TOTALE 232)	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
Centro di accoglienza profughi	Accoglienza residenziale temporanea di persone richiedenti protezione internazionale	Realizzazione di progetti individualizzati volti all'integrazione socioeconomica	Assistenze: <b>55.284</b>  Ascolti: <b>8.106</b> Accompagnamenti: <b>8.008</b>  Percorsi di sostegno-assistenza individualizzati <b>109</b>	<b>29</b>	<b>44</b>
Centro di accoglienza per minori ed ex minori stranieri non accompagnati	Accoglienza residenziale temporanea	Soddisfacimento in via transitoria di bisogni di carattere sociale e abitativo		<b>67</b> (di cui 42 per meno di un mese)	
Centro di accoglienza notturna	Accoglienza residenziale temporanea e notturna di persone senza dimora	Soddisfacimento in via transitoria di bisogni primari		<b>74</b>	
Centro di accoglienza per persone in stato di improvvisa emergenza/urgenza sociale	Accoglienza residenziale temporanea di persone di sesso femminile in stato di gravidanza e/o con figli minori al seguito.	Soddisfacimento in via transitoria di bisogni primari		<b>15</b>	
Centro diurno "La Sosta - Der Halt"	Accoglienza e ascolto di persone senza dimora	Soddisfacimento in via transitoria di bisogni primari e attivazione di progetti educativi personalizzati		<b>70</b>	
Training space	Accoglienza residenziale temporanea	Soddisfacimento in via transitoria di bisogni di carattere sociale e abitativo di persone senza dimora già in progetto di reinserimento socio-lavorativo		<b>4</b>	

## 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>5</b> Nell'arco del 2020 sono stati presenti nella residenza assistita <b>6</b> ragazzi: <b>4</b> di provenienza extra UE</p>	<p><b>1</b></p>

NOME DEL PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>CASA GANDA</b>	Percorso di autonomia abitativa, economica e sociale per singoli e nuclei di lavoratori in fase di ricerca alloggiativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fornire una soluzione abitativa temporanea durante la fase di ricerca di autonomia dei beneficiari coinvolti;</li> <li>2. Fornire un alloggio temporaneo a persone in difficoltà socio-economica e abitativa durante il periodo di emergenza sanitaria COVID-19</li> <li>3. Collaborazione con servizi invianti per favorire l'interazione socio-economica e l'autonomia abitativa di persone in difficoltà.</li> </ol> <p>7 monolocali 2 appartamenti familiari</p>	<p>Persone accolte: <b>15</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-3 singoli (di cui 2 uomini e 1 donna)</li> <li>-2 nuclei (1 da 6 + 1 coppia)</li> </ul> <p>Fine progetto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> abbandono</li> <li><b>1</b> trasferimento</li> </ul>	<b>6</b>

NOME DEL PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
<b>LGNETEA</b>	Percorso di autonomia abitativa, economica e sociale per singoli e nuclei di lavoratori in fase di ricerca alloggiativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fornire una soluzione abitativa temporanea durante la fase di ricerca di autonomia dei beneficiari coinvolti;</li> <li>2. Fornire un alloggio temporaneo a persone in difficoltà socio-economica e abitativa durante il periodo di emergenza sanitaria COVID-19</li> <li>3. Collaborazione con servizi invianti per favorire l'interazione socio-economica e l'autonomia abitativa di persone in difficoltà.</li> </ol>	<p><b>199</b> persone incontrate <b>167</b> persone inserite (31 nuclei, 46uomini, 5 donne)</p> <p><b>85</b> posti letto attivati (28 in appartamenti privati, 11 con contratti transitori, 19 alta autonomia (training abitativi), 8 in strutture a pagamento)</p> <p>Fine progetto: <b>42</b> persone rese autonome <b>34</b> abbandono progetto <b>11</b> solo inserimento di emergenza</p> <p><b>1</b> monolocale allestito e riattivato; Arredati 2 appartamenti famiglie, sala comune, mobilio da esterno.</p>	<b>6</b>
<b>COMINI</b>	Ricovero notturno straordinario	Ospitalità ed assistenza temporanea (alloggio notturno, servizi per l'igiene personale, cambio letto) a persone di sesso maschile senza dimora	<b>277</b> persone accolte (23% lavoratori)	<b>17</b>

## 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)
<b>UFFICIO PROGETTAZIONE</b>	L'ufficio si occupa di coordinare le attività di progettazione del Gruppo Volontarius: ricerca finanziamenti; scrittura progetti; partecipazione a bandi, appalti pubblici, finanziamenti locali, nazionali, europei; preparazione documentazione amministrativa, tecnica, economica; follow up; rendiconto finale in collaborazione con l'amministrazione.	Trovare linee di finanziamento e coordinare la partecipazione e la preparazione di bandi e progetti	/	<b>1</b>

## 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 2021 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,
- formazione e sensibilizzazione sul tema dei diritti in ambito lavorativo
- 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)
<b>FORMAZIONE FSE</b>	<p>Operaio edile polivalente FSE10234</p> <p>Al servizio del futuro FSE30397</p>	<p>La proposta progettuale mirava a fornire competenze e capacità professionali come operaio edile polivalente. Le attività si sono concluse prima del termine previsto a causa della pandemia + rinuncia dei partecipanti che nel mentre hanno trovato un impiego</p> <p>Il corso ha subito un forte impatto negativo dall'emergenza sanitaria. Dovendo preparare la figura professionale dell'operaio edile, la maggior parte delle ore era stata pensata per essere caratterizzata dall'apprendimento pratico e ciò non si conciliava con l'erogazione della formazione in modalità a distanza.</p> <p>Percorso di aggiornamento e riconversione delle competenze del personale articolato in tre filoni:  1) mediazione etnoclinica: acquisire competenze relazionali per accogliere e lavorare con l'altro a partire dalle lingue e culture presenti nei servizi  2) percorso per insegnanti: approcci e metodi per l'insegnamento della L2  3) percorso capi area: fornire metodologie per riprogettare gli strumenti necessari a gestire e promuovere il cambiamento e acquisire conoscenze e competenze sugli stili di leadership per arrivare a condividere uno stile comune, utile a stare in sistemi a rete.</p>		<b>90</b> dipendenti di Volontarius e River Equipe	<b>7</b>

## 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>68</b>	Persone contattate: <b>59</b>	<b>2</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>21</b> Progetti individualizzati: <b>12</b> Progetti di gruppo: <b>1</b>	Persone contattate: <b>29</b>	<b>2</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.	Attività svolte: <b>18</b> Opere realizzate: <b>108</b>  Superficie approssimativa dipinta: <b>1683,96 mq</b>	Partecipanti: <b>55</b>	<b>2</b>

## UFFICIO DIREZIONE ARTISTICA, COMUNICAZIONE CREATIVA E FUNDRAISING

L'Ufficio Direzione Artistica cura, coordina e indirizza progetti di comunicazione, educazione e sviluppo di comunità in ambito sociale con un forte carattere artistico-culturale. Definisce e supervisiona ogni dettaglio in base alla missione, ai contenuti, al target, agli obiettivi, alla qualità, al contesto attuale, ai tempi e alla fattibilità. La Direzione Artistica è inoltre ideatrice e realizzatrice di progetti ad hoc sia all'interno di servizi del Gruppo Volontarius, sia con stakeholders esterni. L'Ufficio Direzione Artistica comprende e dirige anche l'Ufficio Comunicazione Creativa e l'Ufficio Fundraising.

L'Ufficio Comunicazione Creativa si occupa di pianificare e realizzare campagne volte a raccontare, valorizzare e diffondere i

progetti di arte, educazione e diritti umani. Per promuovere tali progetti, l'Ufficio utilizza una strategia di comunicazione diffusa.

L'Ufficio Fundraising si occupa di raccogliere risorse (denaro, beni o volontari) per sostenere e sviluppare i progetti che necessitano di maggior supporto.

Nel 2021 la Direzione artistica ha inoltre ideato e prodotto nuovi artefatti di sensibilizzazione volti a diffondere i valori e la mission del Gruppo Volontarius. Tra i quali ha ideato un nuovo format del magazine Volinforma, ha attivato la prima newsletter del Gruppo e realizzato un libretto informativo sulla Legge Gadda all'interno del progetto "Aiuti senza spreco".

## ARTEFATTI DI SENSIBILIZZAZIONE

ATTIVITÀ/ PROGETTO	DESCRIZIONE	RISULTATI NELL'ANNO
<b>VOLINFORMA</b>	Giornale periodico che racconta le attività ed i risultati del Gruppo Volontarius	Realizzazione nuovo format del magazine
<b>NEWSLETTER</b>	E-mail informativa inviata alla mailing-list del Gruppo Volontarius per mantenere le persone aggiornate su progetti, iniziative e risultati raggiunti dal Gruppo Volontarius.	Attivazione nuova newsletter per il Gruppo Volontarius
<b>LIBRETTO LEGGE GADDA</b>	Brochure informativa sulle opportunità della Legge Gadda per il progetto "AIUTI SENZA SPRECO"	Realizzazione del libretto informativo sulla Legge Gadda
<b>PRODOTTI DI SENSIBILIZZAZIONE</b>	Prodotti per la diffusione ed il potenziamento dei messaggi e della mission del Gruppo Volontarius	Realizzazione di prodotti di sensibilizzazione "Ogni persona è importante" [spille shopper etiche ed ecosostenibili].

## PROGETTI DI ARTE, CREATIVITÀ, DIRITTI UMANI E DESIGN SOCIALE

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI
<b>ZEITROOM - GIOVA- NE MUSEO VIRTUALE</b>	Il progetto 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. È uno 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.	Supportare i giovani nella realizzazione di progetti di riflessione storica e culturale. Raccogliere i progetti di arte e didattica creativa sul tema della memoria della città di Bolzano e promozione dei relativi autori.	Promuovere occasioni di confronto tra le culture e le generazioni con l'obiettivo di comprendere e costruire un qui e ora consapevole. Avvicinare i cittadini alla loro Città, consolidando il senso di appartenenza al territorio a partire da fatti storici.	29 giovani
<b>RADIO COMINI - LA RADIO DI STRADA</b>	Una web radio interculturale ed intergenerazionale che vede protagonisti un gruppo di studenti e studentesse e alcuni degli ospiti del centro di accoglienza notturna temporanea di via Comini a Bolzano.	Creare un luogo d'incontro dove far emergere una sfaccettatura della città molte volte invisibile.	Attraverso un approccio di reciprocità e condivisione dei saperi, Radio Comini ha dato voce alla realtà del centro di accoglienza notturna, il quale spesso viene collocato ai margini della società.	Si è formata la redazione della radio composta da 4 ospiti del centro Comini e 6 giovani

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI
<p><b>UN'IMPRONTA DEL MONDO IN ALTO ADIGE</b></p>	<p>Un progetto multimediale che vuole mettere in luce e valorizzare il prezioso contributo e impegno lavorativo di persone provenienti da diversi paesi del mondo e ora residenti nella Provincia di Bolzano. Le testimonianze di lavoratori e lavoratrici, datori di lavoro e associazioni di categoria sono state raccolte da un team di sette artisti emergenti con l'utilizzo di molteplici linguaggi creativi.</p>	<p>Sostenere e dare visibilità alle best practices di persone con background migratorio impegnate in percorsi di integrazione socio-lavorativa nel territorio provinciale.</p> <p>Offrire una nuova lettura della multiculturalità e del mondo del lavoro in Alto Adige.</p> <p>Favorire l'incontro e il dialogo costruttivo tra i giovani del territorio e le persone con storie di percorsi migratori con esiti positivi.</p> <p>Offrire uno strumento informativo e riflessivo alla cittadinanza al fine di incoraggiare percorsi lavorativi virtuosi.</p>	<p>Il progetto ha realizzato un totale di 65 video e foto interviste a uomini e donne migranti con storie di successo lavorativo, nonché a datori di lavoro, associazioni di categoria e stakeholders in generale, raccontate dagli artisti emergenti del territorio attraverso molteplici linguaggi creativi e raccolte in una piattaforma web dedicata visitabile all'indirizzo <a href="http://www.improntaaltoadige.it">www.improntaaltoadige.it</a>.</p> <p>Il progetto è stato ampiamente diffuso attraverso molteplici canali comunicativi, tra cui laboratori didattico-creativi nelle scuole e con un gruppo di giovani scout del territorio locale. Gli esperti del settore hanno condotto i laboratori attraverso metodologie partecipate e narrative ed hanno coinvolto i/le giovani nella realizzazione di opere artistiche a partire dalle storie delle persone intervistate.</p>	<p>65 testimoni intervistati tra lavoratori, aziende, imprenditori ed esperti</p> <p>7 artisti emergenti</p> <p>2 scuole e 1 gruppo scout</p> <p>50 giovani del territorio</p>

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI DIRETTI E INDIRETTI
<b>DESIGN NARRATIVO: DAL TEATRO SOCIALE AL DESIGN DEGLI INTERNI</b>	<p>Nel contesto della struttura di accoglienza "Casa Conte Forni" si è indagato il concetto di casa. Da qui è nata l'esigenza di rendere lo spazio un luogo accogliente, creativo, riconoscibile e percepito come vicino dalla comunità - sia per gli ospiti che per gli operatori.</p> <p>Sono stati sviluppati interventi partecipati di trasformazione degli spazi in luoghi narranti di storie, desideri e sogni di chi la abita, al fine di facilitare a comunicazione tra le persone e le culture differenti, ed educare al rispetto dell'ambiente ed alla lotta allo spreco.</p>	<p>Allenamento competenze linguistiche, tecniche e organizzative e promozione di un ruolo sociale attivo e propositivo negli ospiti.</p> <p>Aumento della capacità cooperativa tra ospite e operatore e con la Comunità locale.</p> <p>Aumento del senso di appartenenza allo spazio e alla cura per gli ambienti e gli oggetti presenti.</p> <p>Promozione della responsabilità sociale.</p>	<p>Riqualificazione degli spazi di entrata principale e secondaria della struttura di accoglienza "Casa Conte Forni" con interventi di design degli spazi e installazioni fotografiche, laboratori di teatro, aerografia, falegnameria e fotografia.</p>	<p>I vari laboratori hanno visto la partecipazione diretta complessiva di 30 persone.</p> <p>Tutti gli ospiti e gli operatori del primo piano della struttura hanno beneficiato dei risultati raggiunti.</p>
<b>TAKE ACTION - SCUOLA DI CREATIVITÀ E DIRITTI UMANI</b>	<p>Una scuola solida di creatività e diritti umani che promuove una più ampia presa di coscienza attraverso i linguaggi della creatività.</p>	<p>Acquisire maggiore consapevolezza sui diritti umani. Confrontarsi in prima persona con le persone e con i servizi attivi sul territorio che si occupano di fragilità sociali. Sperimentare i linguaggi creativi per esprimere idee, emozioni ed esperienze. Acquisire strumenti per partecipare attivamente alla tutela e alla difesa dei diritti umani.</p>	<p>Realizzazione di workshop dove si sperimenta concretamente la relazione tra arte e diritti umani.</p> <p>Sensibilizzazione intorno alla Dichiarazione Universale dei Diritti umani.</p> <p>Acquisire competenze specifiche in campo artistico e creativo.</p>	<p>Laboratori realizzati: 10</p> <p>Giovani del territorio partecipanti: 201</p>

## FUNDRAISING

ATTIVITÀ/PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	OBIETTIVI	RISULTATI NELL'ANNO
<b>UFFICIO FUNDRAISING</b>	Si occupa di raccogliere risorse (denaro, beni o volontari) per sostenere e sviluppare i progetti che necessitano di maggior supporto. L'ufficio pianifica e sviluppa con metodo campagne con il fine di costruire e coltivare relazioni con i donatori. Attraverso le attività del fundraising, l'ufficio inoltre informa e sensibilizza in merito alle tematiche e ai progetti del Gruppo Volontarius.	<p>Sviluppo e consolidamento del rapporto con i donatori.</p> <p>Potenziamento e ampliamento del data base contatti.</p> <p>Creazione di campagne di raccolte fondi.</p>	<p>Realizzazione campagna raccolta firma 5x1000 per supportare i progetti legati al diritto alla salute di Volontarius.</p> <p>Ideazione e progettazione campagna "La casa è un diritto di tutti" con l'obiettivo di raccogliere fondi per i progetti del Gruppo Volontarius che si occupano di inclusione abitativa.</p> <p>Supporto alla promozione della birra solidale "Cacciatori di Briciole".</p> <p>Supporto alla realizzazione dell'evento di raccolta fondi "Chiedimi perché ho freddo".</p>

## 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>10</b>	Partecipanti: <b>20</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>815.616</b> "briciole" salvate per un valore commerciale stimato di oltre 90.000 euro	<b>235</b> nuclei famigliari, per un totale di <b>679</b> singole persone (421 adulti e 258 bambini)	<b>150</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>	Vedi paragrafo "i nostri volontari"		<b>26</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	<b>19</b> giornate	Media di <b>25</b> persone per giornata	<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 responsabile anche di tutto il sistema informatico del gruppo.

## BUONE PRASSI SVILUPPATE NELL'ANNO 2021

Nell'ambito dei progetti formativi finanziati dal FSE sono proseguiti gli incontri a beneficio di gran parte del personale sul metodo etnoclinico. 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, la cooperativa si è dotata nell'ambito del Gruppo Volontarius 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.

Mai come nell'anno passato si è cercato di integrare le misure di assistenza e sostegno offerte dai progetti del Gruppo Volontarius, semplificandone l'accesso, ragionando in termini di rete soprattutto con i partner della cooperativa, promuovendo il superamento della frammentazione delle risposte ai bisogni intercettati.

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

AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL



Abteilung 24 - Soziales

PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE

Ripartizione 24 - Politiche sociali





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**

04

# 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 a 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.

#### #iosprecomeno

I Cacciatori di briciole sono stati chiamati a partecipare al progetto #iosprecomeno organizzato dalla Provincia Autonoma di Bolzano. Obiettivo del progetto la sensibilizzazione della cittadinanza contro lo spreco alimentare, ambito in cui si possono ottenere grandi progressi non solo su larga scala, ma anche attraverso tante piccole azioni a partire dal quotidiano di tutti.

Con le parole di Waltraud Deeg (Assessora alla Famiglia, agli Anziani, al Sociale e all'edilizia abitativa): "Sprecare meno cibo e utilizzare filiere corte crea un valore aggiunto sostenibile per il nostro ambiente, ma soprattutto per noi stessi e per le generazioni future".

**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

	2021	2020	2019
<b>TOTALE RICAVI</b>	<b>5.080.193,00</b>	<b>5.753.067,85</b>	<b>6.129.064,08</b>
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>5.078.105,00</b>	<b>5.750.502,24</b>	<b>6.066.937,08</b>
<b>UTILE/PERDITA ESERCIZIO</b>	<b>2.088,00</b>	<b>2.565.51</b>	<b>62.127,00</b>

L'Associazione Volontarius ha chiuso il bilancio al 31/12/2021 con un utile di esercizio pari a 2.088,00 €, 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'attività, iniziata nel 2020, con l'istituzione dell'Ufficio Fundraising all'interno del gruppo Volontarius sta permettendo all'associazione di raccogliere fondi per la sostenibilità dell'azione messa in atto a favore della comunità.

PROVENIENZA	IMPORTO ANNO 2021	IMPORTO ANNO 2020
DONAZIONI DA FONDAZIONI	3.260,00	1.800,00
DONAZIONI DA ALTRI SOGGETTI PRIVATI	6.450,00	87.490,00
DONAZIONI DA CITTADINI	9.637,50	18.354,00
5 X 1000	4.924,63	9.680,43
DONAZIONE DA ENTI PUBBLICI		
DONAZIONI DI BENI	19.239,90	26.071,98
<b>TOTALE</b>	<b>43.512,03</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

2021	ENTI PUBBLICI	ENTI PRIVATI	TOTALE
VENDITA MERCI	=	450,00	450,00
PRESTAZIONI DI SERVIZIO	2.464.531,65	=	2.464.531,65
LAVORAZIONE CONTO TERZI	=	152.879,96	152.879,96
RETTE UTENTI	=	60.211,06	60.211,06
ALTRI RICAVI	=	68.924,25	88.164,15
CONTRIBUTI E DONAZIONI	2.278.480,43	54.917,40	2.333.197,83

## 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 2021 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

	AMMONTARE 2021	AMMONTARE 2020
<b>PROVENTI DA</b>		
Valore della produzione	5.080.193,00	5.753.035,00
Variazione rimanenze		-
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>5.080.193,00</b>	<b>5.753.035,00</b>
<b>MENO ONERI DA</b>		
Costi per materie prime	309.540,00	607.554,00
Costi per servizi	1.907.622,00	2.243.783,00
Accantonamenti per rischi su crediti		-
Altri accantonamenti		-
Oneri diversi	223.870,00	73.611,00
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>2.441.032,00</b>	<b>2.924.948,00</b>
<b>RICCHEZZA DA DISTRIBUIRE</b>	<b>2.639.161,00</b>	<b>2.828.087,00</b>
<b>DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>		
Remunerazione del personale e dei collaboratori	2.580.316,00	2.784.873,00
Oneri assorbiti da contributi associativi		-
Oneri assorbiti da liberalità esterne		-
Remunerazione dei finanziatori	12.334,00	7.983,00
Remunerazione della P.A. (imposte e tasse)		-
<b>TOTALE DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>	<b>2.592.650,00</b>	<b>2.792.856,00</b>
<b>RICCHEZZA TRATTENUTA DALLA ORGANIZZAZIONE</b>	<b>46.511,00</b>	<b>35.231,00</b>
Risultato d'esercizio	2.088,00	2.566,00
Ammortamenti	44.423,00	32.665,00

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La riflessione sul percorso sviluppato per la redazione del Bilancio Sociale 2021 ha messo in luce alcuni punti di miglioramento a sostegno delle prossime edizioni a partire già da quella del 2022.

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:

- Samira Mosca (pag. 10-11)
  - Maria Elena Crescentini (pag. 34-35)
  - Valentina Gentili (pag. 70-71)
  - Maria Elena Crescentini (pag. 78-79)
- 





