



VOLONTARIUS

20 23

BILANCIO SOCIALE

INDICE

CAP.		PAG.
	Lettera del Presidente	
	–	
	Nota metodologica	
	–	
01	VOLONTARIUS ODV	06
	–	
	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: collegamenti con altri enti del Terzo Settore	
	Organigramma	
	–	
02	LA GOVERNANCE	32
	–	
	La base sociale	
	I/le nostri/e lavoratori/trici	
	I/le nostri/e volontari/ie	
	I nostri stakeholder	
	–	
03	RELAZIONE SOCIALE	49
	–	
	I nostri progetti/servizi:	
	▪ Area persone di strada	
	▪ Area accompagnamento all'abitare	
	▪ Area progettazione	
	▪ Area formazione/lavoro	
	▪ Area ludico-artistico-espressiva	
	▪ Ufficio Direzione Artistica, Comunicazione Creativa e Fundraising	
	▪ Area della prossimità	
	▪ Area coordinamento	
	I percorsi sviluppati nell'anno 2023 - contenuti, risultati, apprendimenti, questioni emerse	
	–	
04	SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	94
	–	
	Agenda 2030	
	Rendicontazione economica	
	Attestazione di conformità del Bilancio Sociale	
	Obiettivi di miglioramento	

LETTERA DEL PRESIDENTE

Bolzano, 25 maggio 2024

Questo Bilancio Sociale riepiloga ed espone l'impatto del lavoro e della dedizione di ben **453 persone** portato avanti durante l'anno 2023. I dati e i numeri rappresentano e traducono in parole le cifre e le statistiche, non solo di un investimento economico, ma soprattutto di un impegno umano: quello delle volontarie e dei volontari, quello delle operatrici e degli operatori e, non per ultimo, quello di numerosi stakeholder che, con diverse modalità, scelgono di stare al nostro fianco nel quotidiano operare a favore della comunità.

Nell'anno appena passato, abbiamo vissuto una fase importante di riorganizzazione e potenziamento interno. Il 2023 è stato caratterizzato da molti cambiamenti: si è deciso di investire sull'innovazione, sulla digitalizzazione e sulla pianificazione, ma soprattutto abbiamo posto particolare **attenzione al benessere ed allo sviluppo professionale delle risorse umane**, in un'ottica di una sempre maggior condivisione e corresponsabilità.

Nel 2023 abbiamo inoltre assistito ad una continuazione degli effetti socio-economici del post Covid. I bisogni delle persone e del nostro territorio non diminuiscono, bensì si trasformano, sono in continuo cambiamento e si frammentano in tipologia e varietà. In questo contesto, sempre di maggiore importanza diventa **l'impatto del volontariato** promosso dall'Associazione sul territorio: solo nel 2023 sono state oltre 27.500 le ore di servizio svolte dalle **367 persone** che hanno scelto di prendere parte volontariamente alle nostre progettualità.

Tutti i traguardi raggiunti nell'anno appena trascorso sono stati possibili grazie ad un enorme e costante impegno portato avanti da persone che ogni giorno si mettono a disposizione per dare il proprio contributo alla comunità. È grazie al loro prezioso lavoro e alla loro grande dedizione che possiamo stare al fianco di chi è più fragile, favorire la coesione della nostra comunità e portare avanti con costanza la nostra missione. A ciascuna e a ciascuno, va il mio più sentito ringraziamento.

Il Presidente
CLAUDE ANTOINE ANGELO ROTELLI



Con il Bilancio Sociale, Volontarius desidera rendere conto dell'attività realizzata nell'anno 2023. 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 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 sempre 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 chi ha problemi di dipendenza, con chi vive il disagio e l'emarginazione, con chi sarà il futuro del nostro Paese come i/le giovani, con chi può ancora contribuire ad essere il presente ed il futuro del Paese per esperienza maturata e competenze.

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

COMPLETO | TRASPARENTE | AUTONOMO | CHIARO

Il Bilancio Sociale è l'esito di un processo con il quale l'Organizzazione ha reso conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego delle risorse, per consentire ai/dalle diversi/e interlocutori/trici di conoscere e formulare una valutazione consapevole su come Volontarius interpreta e realizza la sua missione sociale.

RENDERSI CONTO PER RENDERE CONTO
RENDERE CONTO PER RENDERSI CONTO

Sfumatura sottile ma non insignificante, in quanto misura la direzione che le nostre azioni possono e devono avere e mette in evidenza il doppio binario che bisogna perseguire nell'ascoltarsi e nell'ascoltare.

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 2023 (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 del paragrafo 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 vengono coinvolti/e i/le colleghi/e della Cooperativa Piano B Social Design e quelli/e dell'Ufficio Direzione Artistica, Comunicazione e Fundraising. Viene discusso dal Comitato e successivamente sottoposto all'approvazione dell'Assemblea dei Soci, in data 25 giugno 2024.

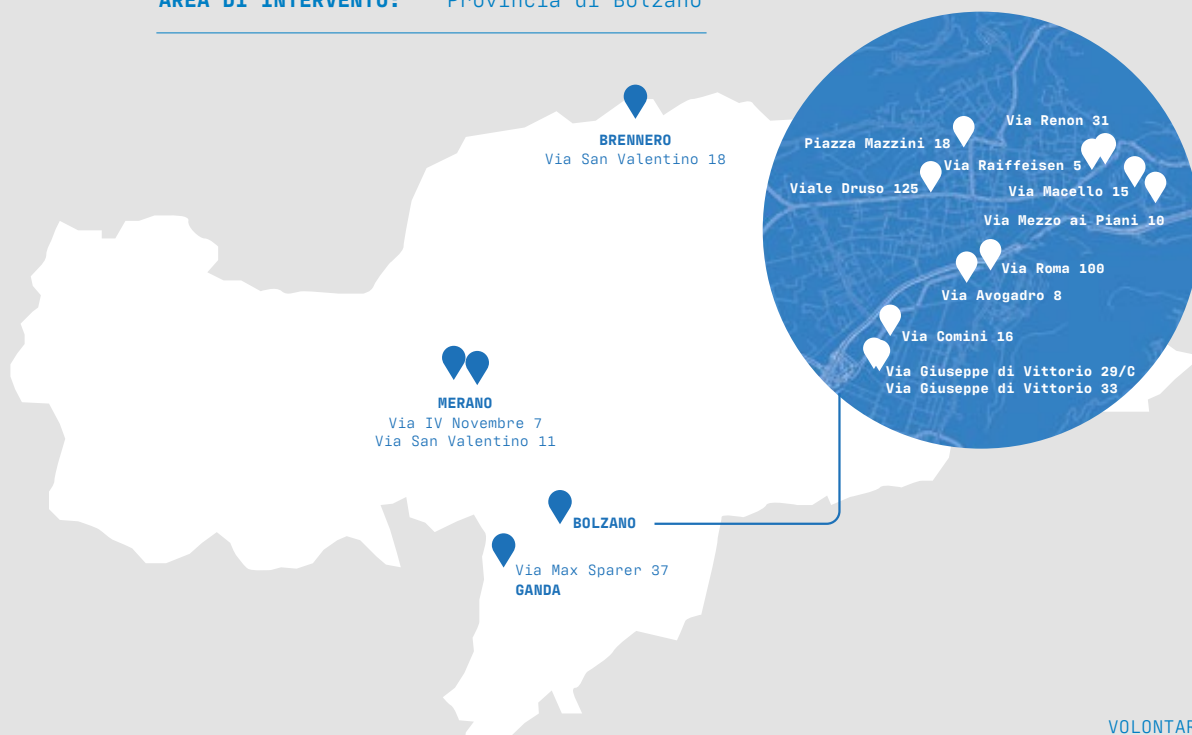
Il Bilancio Sociale non vuole essere solo un documento, figlio di un obbligo legislativo, ma vuole essere uno strumento di riflessione e di comunicazione per costruire dialogo e riconoscimento. Per questo l'Associazione investirà trasformando il documento in un prodotto multimediale che possa raggiungere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

<https://grupповolontarius.it/transparency>

01 VOLONTARIUS ODV

LA CARTA DI IDENTITÀ: INFORMAZIONI GENERALI

NOME DELL'ENTE	VOLONTARIUS ODV
CODICE FISCALE	94067470214
FORMA GIURIDICA	Organizzazione di Volontariato
SEDE LEGALE	Via Giuseppe di Vittorio, 33 - Bolzano (BZ) 39100
ALTRE SEDI	<p>Merano, Via San Valentino, 11 - Casa San Valentino Merano, Via IV Novembre, 7 - Containeropoli Brennero, Via San Valentino, 18 - Servizio di assistenza umanitaria per migranti e profughi in transito al Brennero Ganda, Via Max Sparer, 37 - Casa Ganda</p> <p>Bolzano</p> <ul style="list-style-type: none">▪ 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 per donne e famiglie in emergenza▪ Via Raiffeisen, 5 - Infopoint▪ Via Giuseppe di Vittorio, 29/c - Progetto ALBA▪ Via Raiffeisen, 5 - Oltre La Strada▪ 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 - Residenza assistita per MSNA "Casa Lilia"▪ Via Roma, 100/a - CPA MSNA "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"> ▪ Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) per persone richiedenti protezione internazionale ▪ Ricoveri notturni per senza dimora ▪ Centri di accoglienza in emergenza per vulnerabili ▪ Servizio di accoglienza per persone senza tetto e richiedenti asilo in situazione di convalescenza sanitaria ▪ Servizi di streetworking OLS e SWBZ ▪ Servizio di Pronto Intervento Sociale Provinciale 24H ▪ Distribuzione vitto ▪ Servizi di orientamento e assistenza INFOPOINT ▪ Progetto di lotta alla tratta e sfruttamento sessuale e lavorativo ▪ Centro di Pronta Accoglienza MSNA BZ ▪ Centro di seconda accoglienza per MSNA Merano ▪ Appartamento alta autonomia per MSNA BZ
<p>Servizi di tutela della salute e promozione del benessere</p>	<p>Progetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dimora della Salute ▪ Ambulatorio Medico Mobile ▪ Farmacia solidale
<p>Attività formativa (insegnamento della lingua, acquisizione competenze, aggiornamento professionale...) sia per interni che per terzi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Corsi FSE ▪ Fondimpresa ▪ La cucina di Casa Conte Forni – Storie e ricette dal mondo / un food blog collettivo di cucina interculturale che sviluppa e rinforza le competenze dei/delle partecipanti nell'ambito dei linguaggi della fotografia, del video e della comunicazione digitale - Il progetto nasce all'interno di "Start over: una start up per tutti/e, perché tutti/e abbiano una possibilità di giocare i propri talenti", in partnership con Volontarius ODV e ideato da PianoB cooperativa sociale.
<p>Attività artistico-espressiva con valenza educativa</p>	<p>Progetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diversa-mente insieme ▪ Comunica Strada ▪ MurArte - in partnership con River Equipe ▪ Inalienabile
<p>Contrasto alla povertà educativa, educazione alla cittadinanza e ai diritti umani</p>	<p>Progetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ TAKE ACTION! Scuola di creatività e diritti umani ▪ SUN Project: Safeguarding Unaccompanied and Separated Children's Rights through the EU Charter of Fundamental Rights ▪ Progetti in partnership con River Equipe: ▪ CASA CONTE FORNI: Design narrativo: dal teatro sociale al design degli interni La cucina di Casa Conte Forni – Storie e ricette dal mondo Take Action Kids – Scuola di creatività e diritti umani ▪ PARI O IMPARI – La ricchezza del femminile nella migrazione ▪ LgNet2 La casa è un diritto di tutti ▪ CPA MSNA "CASA ROSSA": Laboratorio Take Action! Scuola di creatività e diritti umani Workshop "Io Sono Io" ▪ RADIO COMUNI La radio di strada

Attività di comunicazione e di sensibilizzazione e di prevenzione	Al fine di promuovere i diritti dei/ delle più vulnerabili e contrastare le disuguaglianze sociali, sono state attivate azioni quali: eventi, campagne, materiali informativi, formazione nelle scuole, collaborazioni con altri enti.
Lotta allo spreco - Recupero, conservazione e distribuzione di obsolescenze alimentari, abbigliamento, farmaci, mobilio, attrezzature e oggetti d'uso comune	Progetti: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Emporio Solidale (Briciole Market) ▪ Farmacia Solidale e i Cacciatori di Briciole
Accompagnamento all'abitare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Casa Ganda ▪ LgNet2 FAMI La casa è un diritto di tutti
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"> ▪ Progetto Oltre il Volontariato ▪ Casa del Volontario ▪ Progetto Conoscere per condividere

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
- Runts - Registro Nazionale Terzo Settore - iscrizione dal 07/11/2022

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/delle operatori/trici in ambito socio-assistenziale"
- Volontarius è certificata UNI/PdR 125:2022 per le seguenti attività aventi come oggetto: "Misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo relativamente alle seguenti attività: interventi socio-educativi, sanitari e

assistenziali nell'area dell'emarginazione sociale attraverso servizi residenziali, semiresidenziali, di sportello e d'intervento su strada. Servizi di tutela della salute e promozione del benessere. Attività formativa sia per interni che per terzi. Attività artistico-espressiva con valenza educativa. Contrasto alla povertà educativa, educazione alla cittadinanza e ai diritti umani. Attività di comunicazione e di sensibilizzazione e di prevenzione. Lotta allo spreco. Accompagnamento all'abitare. Attività di promozione e sviluppo del volontariato"

- 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/e, a vario titolo, collaborano alla realizzazione degli obiettivi della Volontarius, nei confronti di: aderenti, dipendenti, collaboratori/trici, 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/le operatori/trici e i/le volontari/e di Volontarius si sono impegnati/e 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/a
- 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/delle destinatari/e 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/e, 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/le aventi diritto devono essere posti/e 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/delle propri/e destinatari/e, 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/delle beneficiari/e.

La Storia della Volontarius ODV 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/e senza dimora italiani/e e stranieri/e.

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. Nel 2023 si è aggiunta la Treseizero Srl e nel 2024 la Cooperativa Novum2.

LE TAPPE FONDAMENTALI DI VOLONTARIUS ODV

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/alle studenti/tesse. 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/delle 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/alle 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.

2022

L'Ufficio Fundraising progetta e realizza la campagna **"La casa è un diritto di tutti"** con l'obiettivo di promuovere una maggior consapevolezza intorno al tema e al diritto all'abitare, nonché di raccogliere risorse per supportare i progetti del Gruppo Volontarius che si occupano di inclusione abitativa. All'Associazione vengono affidati progetti sul territorio di Merano per le persone in grave stato di emarginazione: **"In Strada**

a Merano", il ricovero notturno per le persone senza dimora. A causa del conflitto su territorio ucraino è sorto su richiesta della Provincia Autonoma il servizio **Hub Ucraina** a supporto dei profughi Ucraini. La Volontarius ODV, in collaborazione con la Società Cooperativa Sociale River Equipe - entrambi membri del Gruppo Volontarius- ha inaugurato il **Servizio di Assistenza umanitaria al Brennero** in partnership con Caritas.

2023

Il progetto **"Pari o Impari - La ricchezza del femminile nella migrazione"**, finanziato dal Fondo Sociale Europeo, nasce da una partnership tra Gea, Novum2, Emmeerre, Piano B, Volontarius, River Equipe e ASSB. Esso mira a rigenerare i processi di cittadinanza delle donne migranti, attraverso il riconoscimento degli ostacoli e dei malintesi che attualmente li connotano e che non permettono l'incontro fra culture diverse e l'avvio del dialogo. Si configura come un'iniziativa di integrazione e inclusione sociale.

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 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/delle cittadini/e stranieri/e;
- 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/della donna”

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

VOLONTARIUS SI INSERISCE NEL PANORAMA SOCIALE ALTOATESINO CHE COMPRENDE:

212.000

VOLONTARI/E
[40% della
popolazione adulta]

3.500

**ASSOCIAZIONI/
ORGANIZZAZIONI**

10%

**DELLA PRODUZIONE
ECONOMICA
DEL TERRITORIO**
[pari a 1,2 miliardi
di euro]

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.

Abbiamo potenziato e consolidato quelle competenze necessarie per affrontare la progettazione in ambito europeo intervenendo:

- nell'aggiungere elementi /conoscenze che rendano il/la lavoratore/trice più efficace (Upskilling)
- nel fornire competenze e, quindi, abilità totalmente differenti (ma vicine alla mansione) che consentano al/alla lavoratore/trice stesso/a di poter aspirare a ruoli diversi (Re-skilling)

L'Alto Adige crocevia, punto di snodo tra Nord e sud dell'Europa è una realtà ricca di esperienze.

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

Nell'ottobre 2023 è stato presentato il nuovo Piano Sociale che prevede il rafforzamento dell'autodeterminazione e la lotta alla povertà, la tutela dei/delle giovani e delle persone con disabilità, la gestione del personale, il controllo della qualità

e la riforma dei Distretti sociali. Il Piano Sociale è il documento strategico che guiderà il percorso da seguire per il prossimo decennio.

Volontarius ha risposto positivamente all'appello della provincia partecipando attivamente alla definizione del Piano. È convinta che solo collaborando con le Istituzioni e le altre Organizzazioni del terzo settore sia possibile rispondere ai bisogni antichi e nuovi del nostro territorio.

Volontarius si impegna a sostenere il diritto all'inclusione sociale e lavorativa, il diritto all'alloggio e all'assistenza, il diritto all'educazione e alla cura della prima infanzia. Si dedica anche a proteggere dalla povertà, garantendo ai/alle bambini/e, ai/alle giovani e agli adulti provenienti da contesti svantaggiati misure che favoriscano le pari opportunità e promuovano processi di partecipazione.

Volontarius opera a livello provinciale per accogliere persone in difficoltà. Grazie all'impegno dei/delle soci/e, volontari/e, dipendenti e ospiti, promuove una cittadinanza attiva che contribuisca al benessere e alla ricchezza sociale, culturale ed economica.

Si impegna inoltre a formare e aggiornare professionisti/e capaci di gestire gli aspetti sociali e giuridici dell'immigrazione, dell'asilo, della cittadinanza e della condizione degli/delle stranieri/e in Italia.

Volontarius promuove un linguaggio non discriminatorio e inclusivo, rispettoso delle 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 24 anni di attività, Volontarius ODV 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 2023 ha intercettato un aumento delle situazioni di disagio che si incontrano sulla strada: molte persone, sia di origine straniera che cittadini/e italiani/e, si sono trovate ad affrontare una realtà problematica in cui mancano possibilità di alloggio sostenibili e adeguate a fronte invece di elevate possibilità occupazionali, impedimenti nell'accesso a cure mediche specialistiche, difficoltà economiche e di relazione. La pandemia prima ed il conflitto nel nostro Continente hanno creato condizioni di instabilità e insicurezza che hanno drammaticamente inciso sulle fragilità pre-esistenti.

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/alle più bisognosi/e 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/delle soci/e
 - 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.
 - favorire la partecipazione di tutti i/le dipendenti nella riflessione e nella scrittura dei nuovi progetti. Il coinvolgimento dei/delle 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.

- sostenere ed operare 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/delle destinatari/e dei suoi progetti per coinvolgerli/le in una riflessione e offrire loro opportunità di suggerire temi, di intervistarli/le 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: COLLEGAMENTI CON ALTRI ENTI DEL TERZO SETTORE

Volontarius ODV 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 Autonoma 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 ODV 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
- Associazione Tempo Libero Anziani
- Decoset des Rassler Walter
- Fondazione Kolpinghaus
- Ineco Srl
- Lions Club Bozen
- Mosca Bruno & C. Srl
- Podini Foundation
- Soroptimist
- ITAS
- Nicom Secur-alarm
- Associazione solidale Kinder
- KVV Südtirol
- Laives Cultura e Spettacolo Società Cooperativa Sociale
- Centro Studi e Ricerche Andrea Palladio
- Foppa Srl
- Gruber Logistics Spa
- Loacker
- KIWANIS Club
- Bozner Weisse GMBh
- Salewa [donazione in kind]
- Salumifici Gran Terre
- Progress Maschinen
- 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 (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
- Fondazione Rava
- Scuola Provinciale Superiore di Sanità Claudiana
- 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
- Provincia Autonoma di Bolzano (stage di orientamento professionale)
- Istituto "De Medici"
- Realgymnasium und Fachoberschule für Bauwesen „Peter Anich“
- Cooperdolomiti
- Università degli Studi di Padova
- Università degli studi di Verona
- Istituto Cortivo
- Cooperativa Independent L.
- Philipps-Universität Marburg - Gesellschaftswissenschaften und Philosophie (DE)

Riconoscere e sostenere il ruolo della scuola nella formazione di una cittadinanza critica e attiva, attraverso la proposta di progetti comuni dedicati ai/alle giovani. Proporre agli/alle 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
- Ufficio Pastorale Diocesi di Bolzano - Bressanone
- Jugenddienst Merano ODV
- Africa Mission
- Casa delle Donne - Merano
- Centro di Aiuto alla Vita (CAV)
- Forum Prevenzione

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 SOCIALE | PARTNER

- Agenzia Italiana per la Gioventù
- Corpo Europeo di Solidarietà
- YesEuropa - Building Bridges Association, Madrid (Spagna)
- Chuvash republican youth public organization "Volunteer centre Sodrujestvo", Cheboksary (Russia)
- Youth ID, Parigi (Francia)
- Chabibeh Sporting Club, Chyah (Libano)
- Association Euro-méditerranéenne des Echanges, Volontariats, Evénements, Nabeul (Tunisia)
- Non-governmental non-profit organization of research and social diplomacy International Center "FALCOGROUP ", Krasnodar (Russia)
- Espace Volontariat Oujda (EVO), Oujda (Marocco)
- Associazione dei Curdi in Alto Adige per raccolta materiale a favore dei terremotati in Siria e Turchia.

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 per i Minorenni 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
- Patronato ACLI
- Sindacato CGIL
- CAF CISL Merano
- ASGI
- UNHCR
- OIM
- Save the Children
- Amnesty International Italia
- CNCA

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/delle giovani.

AREA ACCOMPAGNAMENTO ALL'ABITARE | SOGGETTI ISTITUZIONALI E PARTNER

- Società cooperativa River Equipe
- Società cooperativa Asdi Home
- SAI - Sistema Accoglienza Integrazione per persone richiedenti protezione internazionale
- 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 2
- Scout Agesci Bolzano 4
- Gruppo scout Roma
- Gruppo scout Firenze
- Gruppo scout Reggio Emilia

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 Sociale PianoB Social Design
- Associazione San Vincenzo e S udtiroler Vinzenzgemeinschaft
- Banco Alimentare
- CLAB cooperativa sociale
- Panificio Lemayr S.r.l
- Coop. Soc. Eureka
- Coop. Soc. Babel
- Coop. Soc. Savera
- Coop. Soc. Eurostreet
- Centro Aiuto alla Vita
- Associazione Arca della Solidariet 
- Circolo ARCI
- Scuola di lingua AZB
- MeranArena
- Jugend-Coaching Giovani - Netz
- Lido di Merano
- Merano 2000

Sviluppare piena e reciproca collaborazione nell'individuazione dei bisogni, delle priorit  e delle strategie di intervento a sostegno delle persone socialmente pi  vulnerabili. Soddisfare le esigenze degli/delle utenti puntando sull'attivazione di capacit  resilienti.

LOTTA ALLO SPRECO | RETI DI APPARTENENZA E PARTNER

- Rete FoodNet
- Banco Farmaceutico
- In Farmacia per i Bambini - Fondazione Francesca Rava
- fio.PSD - Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora

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 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 ODV è membro del **CRAIS** - Coordinamento strutture socio pedagogiche della Provincia di Bolzano e di Alto Adige Sociale, rete composta dalle 10 maggiori organizzazioni del sociale che operano sul territorio provinciale.

A livello nazionale, l'Associazione collabora con **Amnesty International Italia**, è membro del **CNCA** - Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza e della **fio.PSD** - Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora.

È inoltre associata 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**.

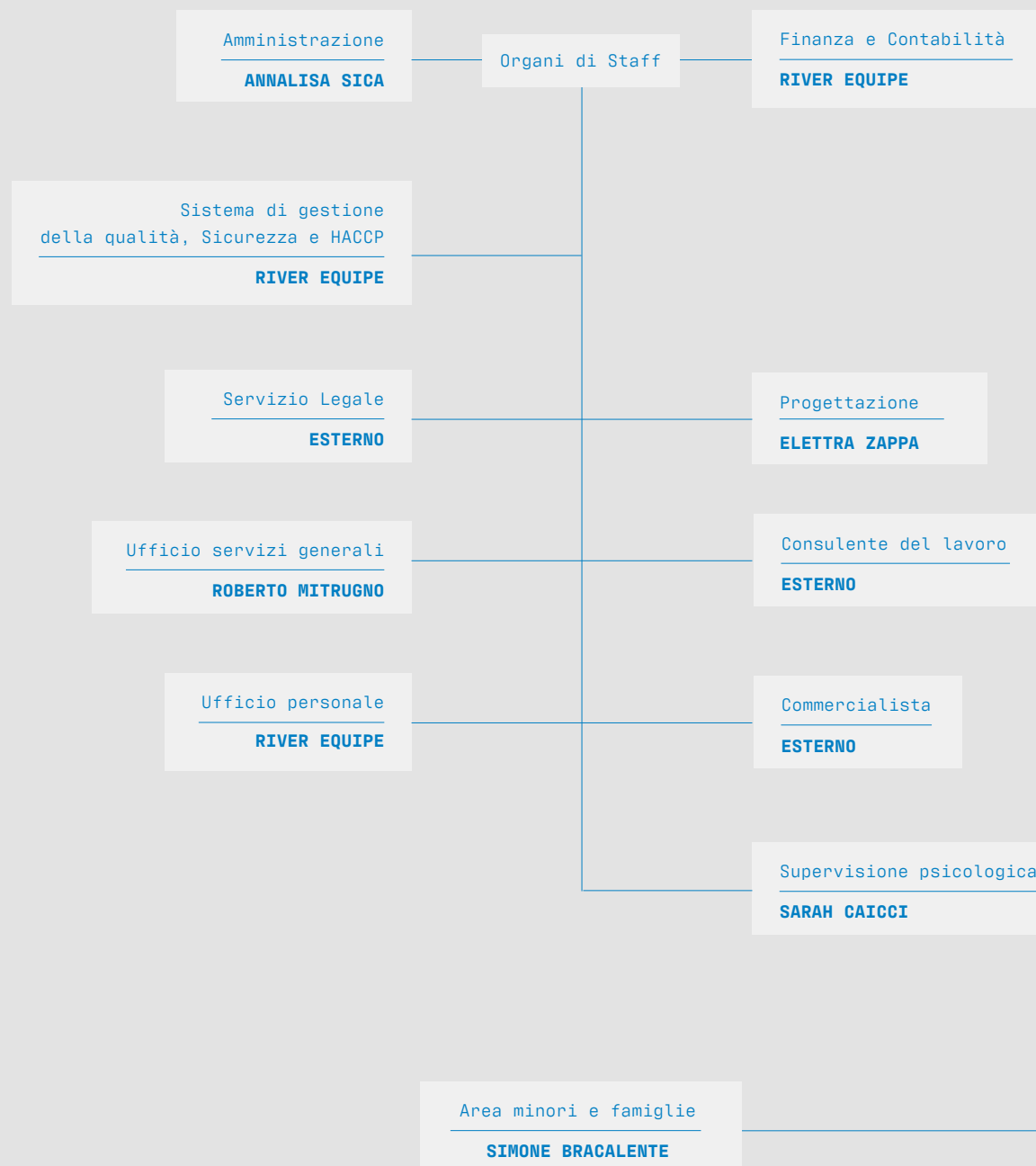
ORGANIGRAMMA

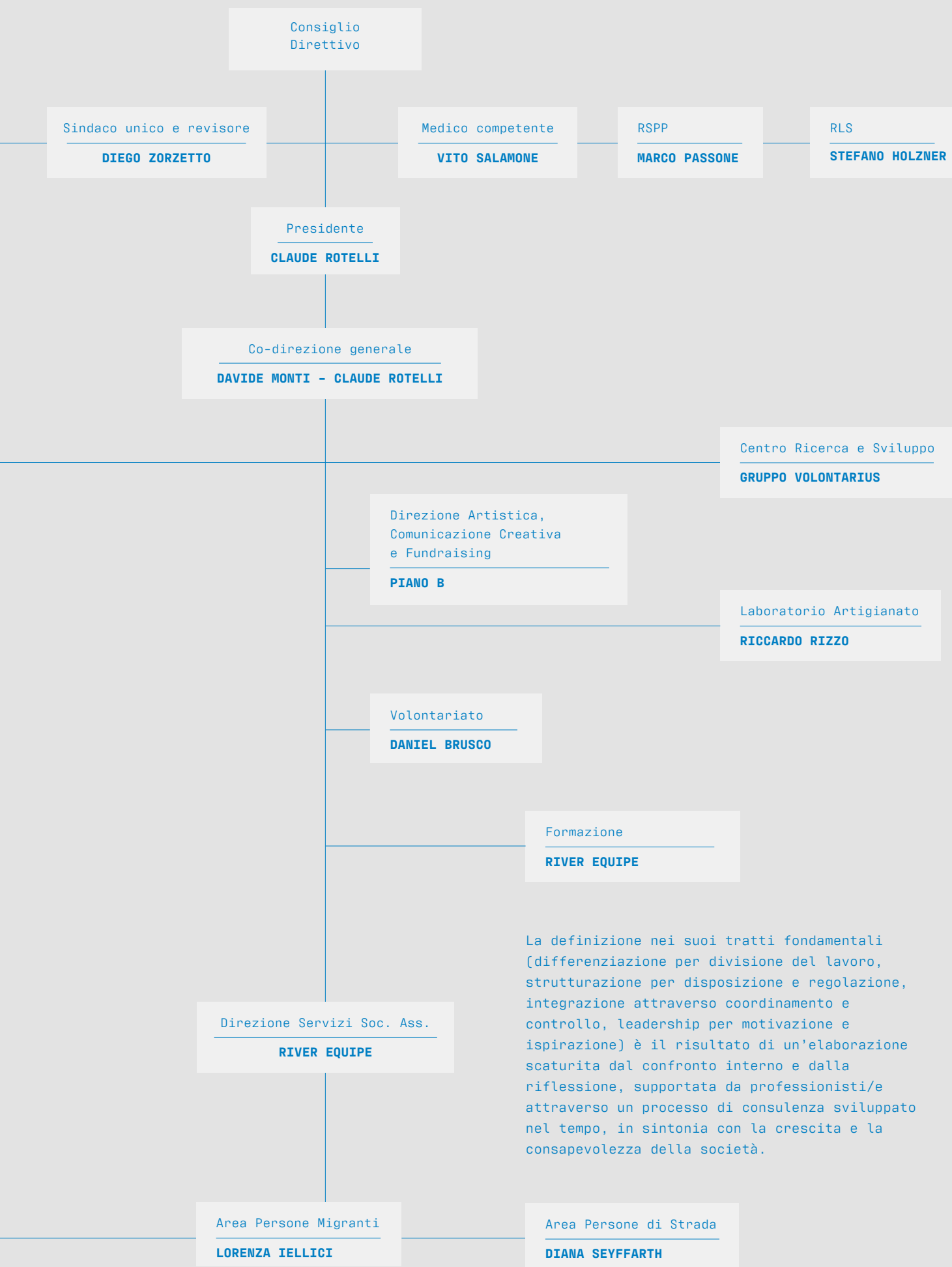
Volontarius prevede un assetto organizzativo adeguato alla complessità con cui è chiamata a confrontarsi.

L'organigramma rappresenta la struttura organizzativa dell'Associazione: un insieme di scelte attraverso le quali il lavoro è diviso, ordinato e coordinato all'interno del Gruppo Volontarius, 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 definizione nei suoi tratti fondamentali (differenziazione per divisione del lavoro, strutturazione per disposizione e regolazione, integrazione attraverso coordinamento e controllo, leadership per motivazione e ispirazione) è il risultato di un'elaborazione scaturita dal confronto interno e dalla riflessione, supportata da professionisti/e attraverso un processo di consulenza sviluppato nel tempo, in sintonia con la crescita e la consapevolezza della società.

02

LA GOVERNANCE

The page features a solid blue background. A central point on the left side has several thin white lines radiating outwards to the right, creating a starburst or fan-like effect. The lines extend across the middle and lower portions of the page.

LA BASE SOCIALE

I/LE SOCI/E

I/le soci/e ordinari/e che risultano iscritti/e al 31.12.2023 sono 40 (1 in meno del 2022). Tra essi/esse vi sono 23 uomini e 17 donne, con un'età media di 50 anni. I soci fondatori sono 6.

N. ASSEMBLEE FATTE NEL 2023 E PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE

Nel 2023 si è tenuta 1 assemblea dei/delle Soci/e, con la partecipazione del 47,50% dei/delle componenti. L'assemblea si è svolta il 28 giugno 2023, data in cui è stato approvato il Bilancio di esercizio 2022.

GLI ORGANI DI GOVERNO

IL DIRETTIVO

Nominato dall'Assemblea, è l'organo di governo dell'Associazione e resta in carica per 3 esercizi. Al momento i membri del Comitato sono 5, in carica dal 29.07.2021. Il Direttivo nel 2023 si è riunito 7 volte, con un tasso di partecipazione pari al 100%. È 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)
- Andrea Penitenti (membro) nato a Bolzano il 26/07/64 (socio ammesso dal 13/11/2014)
- Roberto Rossi (membro), 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 e organi sociali ovvero tra Soci/e 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 29.07.2021: Vittorio Papa, Giovanni

Salghetti Drioli e Roberto Mitrugno.

L'ORGANO DI REVISIONE

Il Revisore Unico dell'Associazione per il triennio 2023-2025 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 2023-2025 è composto da tre professionisti: Pier Giuseppe Nicoletti, Marco Passone e Stefano Holzner.

Nel corso del 2023 l'ODV si è incontrato 5 volte.

I/LE NOSTRI/E LAVORATORI/TRICI

Per quanto riguarda la dimensione organizzativa ed 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/delle cittadini/e e dei/delle soci/e è il core business della Volontarius ODV. Il benessere del/della lavoratore/trice, 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/alle propri/e lavoratori/trici. Ma per misurare tale contributo occorre presentare i dati relativi ai/alle 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.

Al 31.12.2023 i/le dipendenti della Volontarius erano 86, di cui il 55,81% (pari a 48 persone) con un contratto a tempo indeterminato, contro il 44,19% (38 persone) di lavoratori/trici a tempo determinato. La nostra è quindi un'organizzazione medio-grande con un'influenza sensibile

sull'impatto occupazionale generato sul territorio di riferimento.

Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la Volontarius ha registrato un certo flusso di lavoratori/trici dipendenti durante il 2023: nell'arco dell'anno il numero totale di dipendenti è stato pari a 124 ed essa ha visto l'ingresso di 42 nuovi/e dipendenti rispetto all'uscita di 45 lavoratori/trici, registrando così una variazione negativa.

In secondo luogo, l'Associazione Volontarius ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: l'85,48% dei/delle lavoratori/trici (106 persone) risiede nella stessa provincia mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede l'Associazione è del 65,32% (81 dipendenti).

Interessante rilevare l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è stato pari al 48,39% del totale (60 dipendenti). La presenza di giovani fino ai 30 anni nella nostra Associazione si è attestata invece al 27,42% (34 dipendenti) contro una percentuale del 16,94% (21 dipendenti) di lavoratori/trici 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/le suoi/e dipendenti la presenza di 1 lavoratore/trice con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 21 lavoratori/trici diplomati/e e di 50 laureati/e. I/le restanti dipendenti, pur essendo eventualmente in possesso di titolo di studio ma non riconosciuto in Italia, sono stati/e considerati/e non scolarizzati/e.

L'Associazione ha fatto un uso relativamente limitato di contratti flessibili in varie forme, il che si è tradotto in una percentuale ragionevole di occupazione stabile nel totale. Queste politiche occupazionali hanno avuto un impatto su due aspetti: da un lato, i/le nostri/e dipendenti mostrano che il 27,42% (34 persone) lavora per l'Associazione da più di 5 anni, mentre

il 2,42% (3 persone) lavora da oltre 10 anni; d'altra parte, ciò riflette anche la necessità del settore di rispondere rapidamente e in modo flessibile alle emergenze sociali in evoluzione, come si può osservare dai flussi dinamici del nostro settore di riferimento.

Per quanto riguarda la flessibilità temporale, nella Volontarius il 77,42% (96 persone) dei/delle lavoratori/trici è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 26 lavoratori/trici (pari al 20,97%) 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/le lavoratori/trici per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro, mentre nella maggior parte dei casi l'assunzione del/della 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/dalle propri/e dipendenti.

La classificazione per ruoli che i/le lavoratori/trici 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 1 amministratore, 3 Responsabili di Area, 8 coordinatori/trici di servizio o progetto, 15 referenti, 4 educatori/trici con titolo (educatore/trice professionale e/o laurea in scienze dell'educazione), 61 operatori/trici e/o mediatori/trici sociali, 1 insegnante, 2 docenti, 24 custodi, 4 tra addetti/e ai pasti ed addetti/e alle pulizie, 2 impiegati/e, 2 baby-sitter e 2 operatori/trici legali. Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla nostra Associazione nei confronti dei/delle suoi/e lavoratori/trici è l'equità dei processi e delle politiche praticate. Alcuni dati ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati. In particolare, in Volontarius, 15 dei/delle nostri/e dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità sono donne (il 57,69%) mentre 11 sono uomini 42,31%. Tra le 26 persone che ricoprono un ruolo apicale, il 57,69% (ovvero 15 dipendenti) ha un'età inferiore ai 40 anni. Un benefit indiretto garantito ai/alle nostri/e lavoratori/trici è rappresentato poi dalla garanzia di una

COSÌ LA VOLONTARIUS VEDE LA PRESENZA DI:

1 AMMINISTRATORE	3 RESPONSABILI DI AREA	8 COORDINATORI/ TRICI DI SERVIZIO O PROGETTO	15 REFERENTI	4 EDUCATORI/TRICI CON TITOLO*	61 OPERATORI/TRICI E/O MEDIATORI/ TRICI SOCIALI
----------------------------	-------------------------------------	---	------------------------	--	---

certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere, ove compatibile con il servizio, una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare Volontarius prevede la possibilità per il/la 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.

Il periodo legato all'emergenza Covid ha costretto l'Organizzazione a rimodulare una parte dei servizi secondo un approccio cosiddetto agile o smart, lasciando ai/lavoratori/trici coinvolti/e 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 si preoccupa del benessere dei/delle propri/e lavoratori/trici, incluso il campo della formazione. Infatti, l'ODV organizza corsi interni sulla sicurezza e la qualità, oltre a fornire l'adeguato aggiornamento su temi

specifici attraverso la partecipazione a seminari e workshop sia in FAD che in presenza. Nello specifico, sono state offerte complessivamente 145 ore di formazione sui temi legati alla sicurezza e alla qualità. Questo impegno evidenzia la nostra volontà di assicurare una costante aggiornamento dei/delle nostri/e dipendenti e la qualità dei servizi forniti, nel pieno rispetto delle normative vigenti.

I/Le dipendenti di Volontarius ODV inoltre hanno partecipato ad attività formative che hanno implementato le loro competenze sotto il profilo teorico, tecnico e metodologico per un totale di 386,5 ore. Tali interventi hanno inoltre mirato a favorire lo sviluppo di talenti, permettendo loro di emergere e di essere valorizzati e capitalizzati.

Per quanto riguarda più nel dettaglio le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei/delle lavoratori/trici 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/delle propri/e lavoratori/trici, per cui effettua la rilevazione del loro benessere, seppur occasionalmente e in modo non formalizzato.

Nell'anno 2023 l'Associazione non si è trovata ad affrontare alcun contenzioso. Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si

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/trice professionale e/o laurea in scienze dell'educazione

3 INSEGNANTI E DOCENTI	24 CUSTODI	4 ADDETTI/E AI PASTI E/O ALLE PULIZIE	2 IMPIEGATI/E	2 OPERATORI/ TRICI LEGALI	2 BABY-SITTER
-------------------------------------	----------------------	---	-------------------------	--	-------------------------

rilevano i seguenti dati: si sono registrate 2485 ore di assenza per malattia totali, 21.395 quale valore massimo registrato di ore di assenza annue rilevate. La percentuale di ferie complessivamente non godute dai/dalle nostri/e lavoratori/trici è pari al 43,02%. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, sono stati rilevati casi di infortunio pari a 30 ore, nessuna richiesta di visita straordinaria dal medico competente, 134 ore di supervisione d'équipe e 112 di supervisione individuale, mentre non sono giunte segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei/delle 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/delle suoi/sue lavoratori/trici e un attivo coinvolgimento.

Pro futuro, l'Associazione Volontarius si impegna a valorizzare ulteriormente i profili dei/delle lavoratori/trici assunti/e, 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 2023 la differenza retributiva tra lavoratori/trici 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/LE NOSTRI/E VOLONTARI/IE

I/le volontari/ie di tutto il Gruppo Volontarius (Volontarius ODV, River Equipe, ASDI Home) sono coordinati/e dal progetto "Oltre il Volontariato" di Volontarius e sono quindi iscritti/e 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.

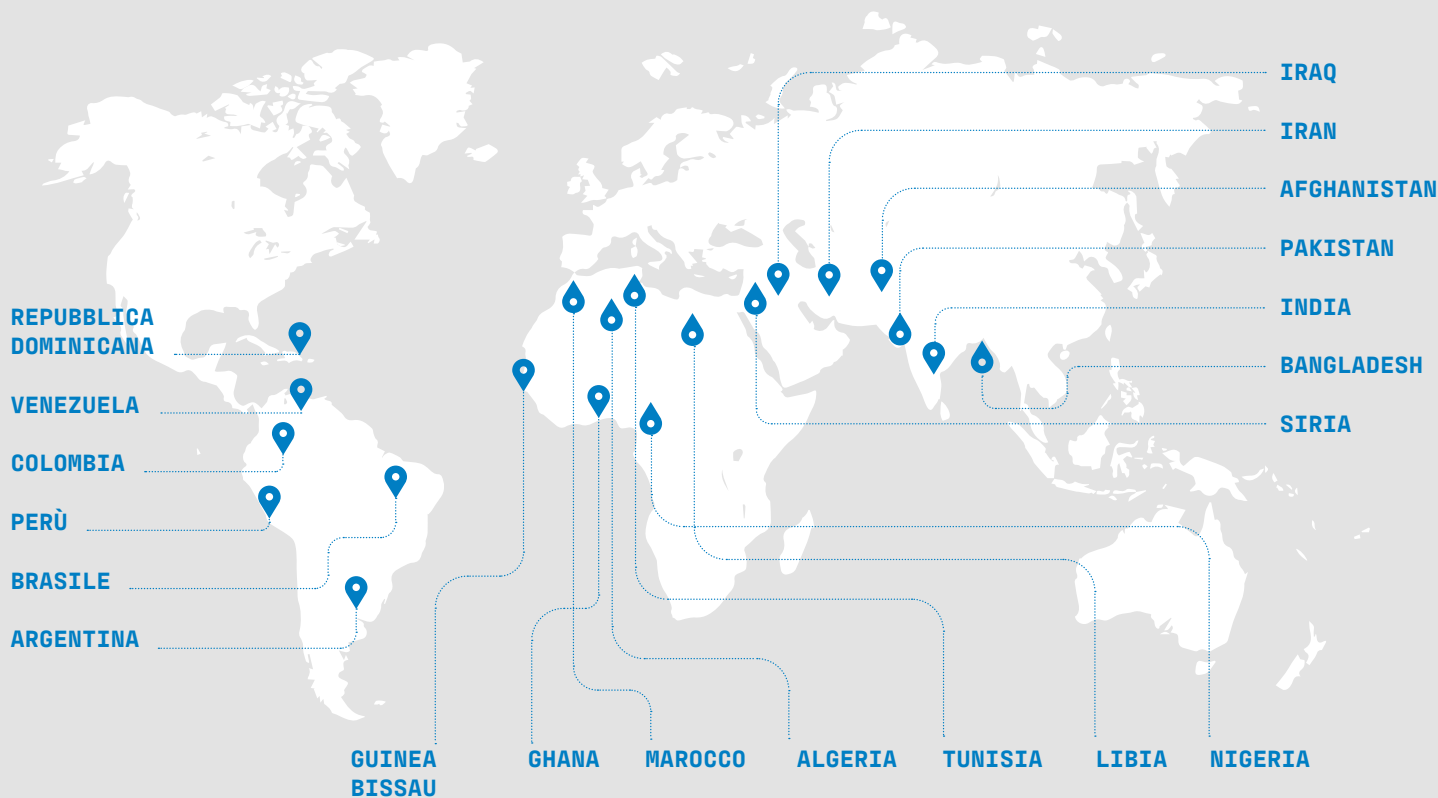
NUMERO DI VOLONTARI/IE PRESENTI

Nel corso dell'anno 2023, i progetti hanno visto la partecipazione di **367 PERSONE** che hanno prestato servizio, suddivise nelle seguenti tipologie:



I/LE NOSTRI/E VOLONTARI/IE VENGONO DA:





Nel 2023 sono state effettuate 27.562 ore di attività coordinate dall'area volontariato del Gruppo, di cui:

VOLONTARIATO	13.267
TIROCINI/STAGE	1.823
SERVIZIO SOCIALE VOLONTARIO	6.088,9
PENE ALTERNATIVE	1.283
SERVIZIO CIVILE PROVINCIALE	1.095
ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO/PROGETTI SCOLASTICI	303,3
SCOUT	837,5
SERVIZIO ESTIVO PER GIOVANI	120
CORPO EUROPEO DI SOLIDARIETÀ	2.864
TOTALE	27.562

ATTIVITÀ DEI VOLONTARI DEL GRUPPO VOLONTARIUS A FAVORE DI ALTRE ORGANIZZAZIONI:

**BANCO FARMACEUTICO,
GIORNATA NAZIONALE
DI RACCOLTA DEL FARMACO**
[febbraio 2023]

**AFRICA MISSION,
RACCOLTA VIVERI
E MATERIALE SCOLASTICO**
[marzo/aprile 2023]

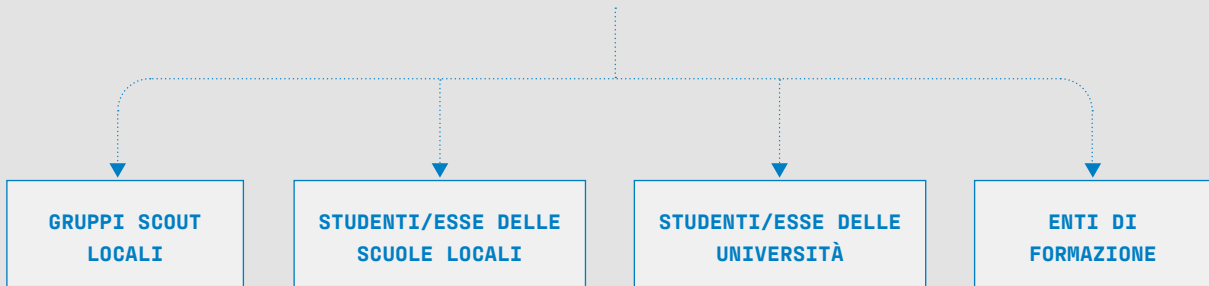
VOLONTARI/E DEL GRUPPO VOLONTARIUS

**BANCO ALIMENTARE,
COLLETTA ALIMENTARE**
[novembre 2023]

**FONDAZIONE RAVA,
RACCOLTA FARMACI PEDIATRICI
E BABY CARE "IN FARMACIA
PER I BAMBINI"**
[dicembre 2023]

ATTIVITÀ DI ALTRE ORGANIZZAZIONI A FAVORE DEL GRUPPO VOLONTARIUS

GRUPPO VOLONTARIUS



TOTALE ENTI/ORGANIZZAZIONI CON CUI SI SONO SVOLTE ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO
O AFFERENTI ALL'AREA VOLONTARIATO:

19
REALTÀ
REGIONALI

10
REALTÀ
NAZIONALI

8
REALTÀ
INTERNAZIONALI

Volunteering Quality è un'iniziativa della Federazione per il Sociale e la Sanità, nata nel 2013 per condividere e rendere riconoscibili precisi criteri di qualità nell'accoglienza e accompagnamento del volontariato.

Il marchio garantisce che vengano rispettati i seguenti 10 criteri di qualità:

1. Disponibilità di persona/e di riferimento preparate per l'accoglienza e l'affiancamento
2. Informazioni in forma scritta su compiti, responsabilità e attività
3. Registro aggiornato dei/delle volontari/ie
4. Copertura assicurativa e informazioni sui rischi correlati agli incarichi
5. Formazioni, anche a più livelli, in diverse modalità e metodi - in base agli incarichi assegnati
6. Attestati con metodi, contenuti, obiettivi di apprendimento ed ev. i risultati formativi
7. Attestati su richiesta per l'impegno svolto, ev. con apprendimenti e competenze maturati
8. Incontri per lo scambio di esperienze e il coinvolgimento nel gruppo
9. Utilizzo del contrassegno Volunteering Quality per dare visibilità allo sviluppo qualitativo
10. Controllo annuale del rispetto di questi criteri.

Se escludiamo alcuni fattori esterni che hanno inciso sul coinvolgimento del volontariato (chiusura di strutture di accoglienza, Covid-19), si può osservare

che all'aumento del numero di volontari/ie coinvolti/e non aumenta proporzionalmente il monte ore che -anzi- si mantiene piuttosto stabile. Questa è una tendenza in atto ormai da qualche anno: abbiamo più persone che si attivano per meno tempo. Le motivazioni possono essere le seguenti:

- persone che si attivano in un periodo di disoccupazione e che non proseguono dopo aver cominciato a lavorare;
- trasferimenti, periodi di studio e lavoro all'estero;
- cambio di lavoro e conseguente orario scarsamente compatibile con l'attività di volontariato in cui si era coinvolti precedentemente;
- attivazione nel volontariato come esperienza temporanea per acquisire competenze, soprattutto da parte dei più giovani.

Questa tendenza, a prima vista negativa, può tramutarsi in una buona risorsa se l'Organizzazione riuscirà a sfruttarla positivamente, attivando progetti di volontariato più flessibili e che non richiedano necessariamente un impegno a lungo termine.

È quindi mitigata, nel nostro caso, la "fuga" dei/delle volontari/ie evidenziata dall'ultimo rapporto ISTAT, che segnala un -15,7% di volontariato fra il 2015 e il 2021. Ma alcune delle cause sottostanti a questo crollo sono le stesse che anche noi osserviamo da alcuni anni:

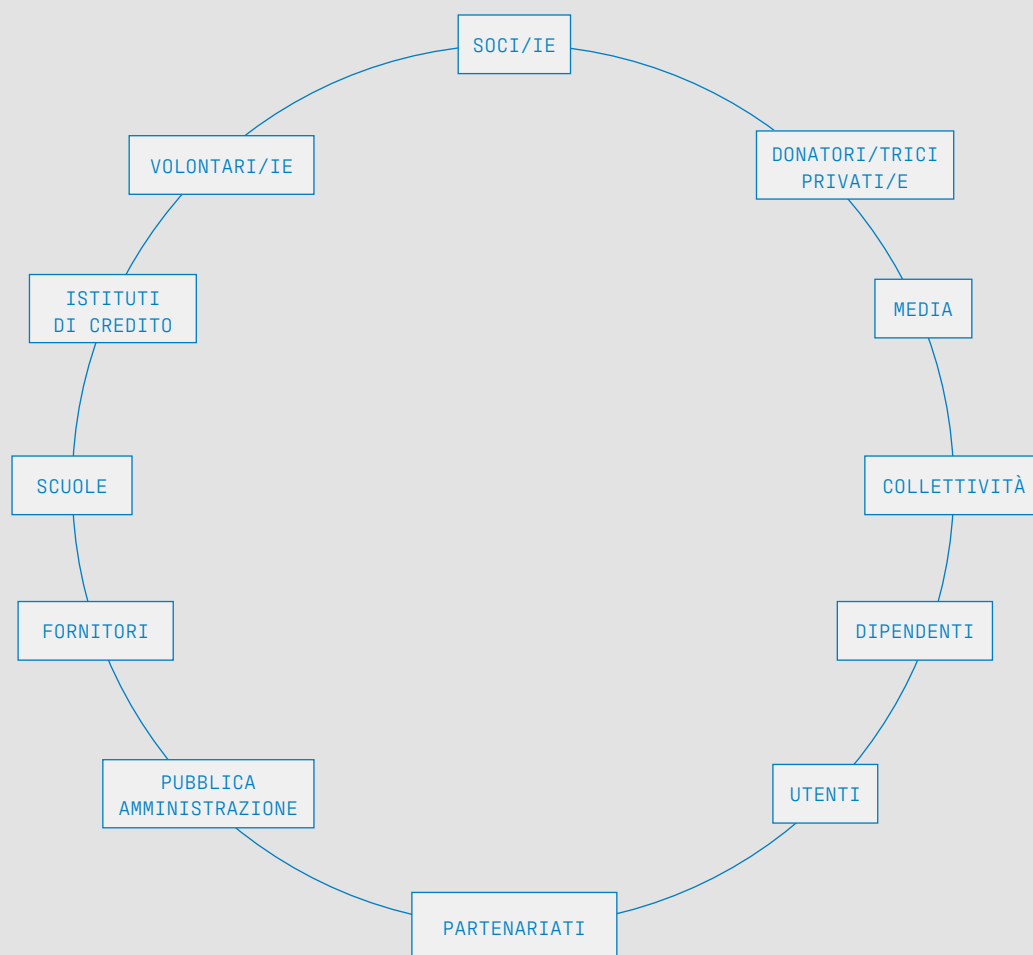
"La struttura demografica del Paese che comincia a scaricare i suoi effetti anche in questo ambito, non solo in "epicentri" ormai conosciuti come il mercato del lavoro o il sistema scolastico; le crescenti disuguaglianze che tendono ad assottigliare quegli strati sociali che storicamente rappresentano (o rappresentavano) il principale bacino di impegno volontario (per disponibilità di tempo, sicurezza economica, bagaglio culturale); la disintermediazione dall'impegno e dalle cause sociali che hanno sempre meno bisogno di luoghi e organizzazioni formali anche perché fanno uso di risorse digitali".

[Cit. "È l'inizio della fine della golden age del non profit italiano?", Vita.it, 10/05/2023]

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 ODV 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.

UTENTI

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

DIPENDENTI

Sono i soggetti insieme ai/alle 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.

ISTITUZIONI PUBBLICHE

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

REALTÀ DEL PRIVATO SOCIALE

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

DONATORI PRIVATI

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

MEDIA

Garantire la più ampia diffusione mediatica della vision e della mission dell'Associazione al fine di promuovere e tutelare i diritti della fascia maggiormente a rischio di emarginazione della popolazione. L'Associazione ha implementato un ufficio dedicato per curare la comunicazione.

CITTADINI/E E COMUNITÀ

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.

FORNITORI

Sono tutti quegli/quelle interlocutori/trici ai/alle quali la ODV si riferisce per acquisire prodotti e/o servizi necessari al funzionamento di una complessa realtà organizzativa. 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.

SCUOLA

Promuovere una cultura fondata sui valori dell'accoglienza e capace di valorizzare le differenze rimane tra gli obiettivi principali dell'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/esse in percorsi laboratoriali di carattere umanistico, nei quali i/le ragazzi/e diventino protagonisti/e e attori/trici principali.

ISTITUTI DI CREDITO

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.

IL LORO COINVOLGIMENTO

STAKEHOLDER	OBIETTIVI DELL'AZIONE E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO
GLI/LE UTENTI	<p>Intervenire professionalmente a tutela delle persone in condizione di grave emarginazione o a rischio di deprivazione sociale, promuovendone l'attivazione in chiave emancipativa.</p> <p>Educare le persone alla responsabilità proponendo strategie di cambiamento capaci di superare il rischio di assistenzialismo.</p>
I/LE SOCI/IE VOLONTARI/IE	<p>Promuovere corresponsabilità nell'indirizzo politico dell'attività dell'Associazione, coinvolgendoli/le tramite attività istituzionale, assemblee e occasioni di incontro e confronto.</p>
IL PERSONALE	<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>
I/LE VOLONTARI/IE	<p>Sostenere e rafforzare l'azione dei/delle volontari/ie, in forma organizzata. Promuovere il volontariato e i suoi valori, grazie alla sensibilizzazione culturale realizzata attraverso la comunicazione efficace ai/alle cittadini/e delle attività offerte dall'Associazione e alla realizzazione di progetti capaci di coinvolgere il territorio in maniera attiva e responsabile.</p>
LE ISTITUZIONI PUBBLICHE	<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 del ruolo che gli stessi enti possono giocare nella collaborazione con il Terzo Settore in un'ottica di rispetto del principio di sussidiarietà.</p>
LE REALTÀ DEL PRIVATO SOCIALE	<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>
I/LE CITTADINI/E E LA COMUNITÀ	<p>Promuovere i valori dell'accoglienza e della società civile. Coinvolgere i/le cittadini/e 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
I/LE DONATORI/TRICI PRIVATI/E	Incrementare le chance di sostenibilità economica dei progetti e dei servizi finanziati solo in parte dall'Ente pubblico, attraverso il coinvolgimento di cittadini/e, organizzazioni filantropiche e istituti di credito interessati ad adottare iniziative particolari, condividendo la vision e la mission dell'Associazione.
I MEDIA	Garantire la più ampia diffusione mediatica della vision e della mission dell'Associazione al fine di promuovere e tutelare i diritti della fascia maggiormente a rischio di emarginazione della popolazione. L'Associazione ha implementato un ufficio dedicato per curare la comunicazione.
I FORNITORI	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 prevede 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.
LA SCUOLA	Promuovere una cultura fondata sui valori dell'accoglienza e capace di valorizzare le differenze rimane tra gli obiettivi principali dell'Associazione. In tale azione educativa, la scuola si configura come portatrice di interessi strategici, al fine di accompagnare le nuove generazioni verso una maturità critica e consapevole, attraverso il coinvolgimento di docenti e studenti/esse in percorsi laboratoriali di carattere umanistico, nei quali i/le ragazzi/e diventano i/le protagonisti/e e attori/trici principali.
GLI ISTITUTI DI CREDITO	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/le operatori/trici di prossimità osservano le dinamiche e i comportamenti delle persone in grave stato di emarginazione e/o dei/delle 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/delle senza dimora
- costruire e consolidare la rete sociale
- orientare e offrire, se necessario, un accompagnamento strutturato
- sostenere i/le 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/delle operatori/trici.

NOME DEL PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
PROGETTO ALBA	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: 1.228 Uscite su strada: 130 Sessioni indoor: 52 Interventi totali: 1.946 - di cui: Ascolti: 1.091 Assistenze: 144 Accompagnamenti: 711	Persone diverse incontrate: 681	14 + 18

NOME DEL PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
OLTRE LA STRADA	Inclusione, accoglienza, prevenzione e monitoraggio di persone in situazione di grave vulnerabilità sociale nel Comune di Bolzano.	Ascolto, assistenza, accompagnamento.	Uscite: 301 Interventi effettuati: 3.791 - di cui: 2.884 ascolti 209 assistenza 698 accompagnamenti	Beneficiari incontrati: 450	4 + 2
OSSERVATORIO DI STRADA	Osservatorio e attività di contatto persone senza dimora incontrate direttamente e da tutte le unità di strada.	Contatti, assistenze, ascolti e accompagnamenti nei comuni di Merano, Bressanone, Salorno, Egna, Ora, Laives, Caldaro, Appiano, Gargazzone, Lana, Nalles, Terlano e Bolzano.	Uscite effettuate: 540 Interventi: 5.971 Ascolti: 4.049 Assistenze: 528 Contatti: 1.427	1.219 persone incontrate	1 + 2
IN STRADA A MERANO E RICOVERI NOTTURNI	Inclusione, accoglienza, prevenzione e monitoraggio di persone in situazione di grave vulnerabilità sociale nel Comune di Merano.	Ascolto, assistenza, accompagnamento.	Contatti: 266 Uscite: 95 Interventi: 278	121 persone incontrate su strada 72 persone ospitate	10 + 1
DIMORA DELLA SALUTE	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.	Uscite dell'ambulatorio mobile: 64 Accessi: 575 Farmaci raccolti: 5.708 Farmaci distribuiti: 6.680	Persone raggiunte dall'ambulatorio mobile: 205	1 + 19

NOME DEL PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
STREETWORK - BZ	Educativa di strada	Prevenzione 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: 40 Giovani coinvolti in progettualità di gruppo: 159	1.333 giovani raggiunti/e	6

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/a che l'etimologia della
parola accogliere racchiude.

ACCOGLIERE vuol dire:

METTERSI IN GIOCO

RICONOSCERE L'ALTRO/A

ASCOLTARE

AGIRE per andare oltre le difficoltà
con professionalità e umanità

NOME DEL PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
“GORIO 2”	Ricovero Notturmo Straordinario	Ospitalità ed assistenza temporanea; inserimento scolastico e supporto nella formazione e inserimento lavorativo; accompagnamento all'abitare.	Assistenze: 123.735 Ascolti: 9.300 Accompagnamenti: 7.000 Percorsi individualizzati: 45	34 nuclei ovvero 115 persone, di cui: 30 donne adulte 27 uomini adulti 58 minori	15 + 3
“INFO-POINT” E “PRONTO INTERVENTO SOCIALE H24”	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	Assistenze: 1.770 Ascolti: 8.351 Colloqui di orientamento: 5.977	Persone accolte allo sportello: 2.464 - di cui: 316 donne adulte 1.100 uomini adulti 139 MSNA 131 nuclei familiari composti da: ▪ 134 donne adulte ▪ 78 uomini adulti ▪ 218 minori	11 + 12
CENTRO DI ACCOGLIENZA “LEMAYR”	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	Assistenze: 122.700 Ascolti: 9.200 Accompagnamenti: 8.000 Percorsi individualizzati: 40	25 nuclei pari a 105 persone accolte di cui: ▪ 56 minori ▪ 23 uomini adulti ▪ 26 donne adulte	24 + 11 +3 gruppi scout

NOME DEL PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
"HUB BRENNERO" (da giugno 2023)	<p>Servizio di assistenza umanitaria per migranti e profughi in transito al Brennero. Il servizio è gestito dai 3 enti partner: Volontarius ODV, River Equipe (entrambi membri del Gruppo Volontarius) e Fondazione Caritas Diocesi Bolzano Bressanone.</p>	<p>Servizi offerti: Assistenza di bassa soglia al binario; Orientamento, informazione su servizi, diritti e prestazioni; Fornitura di materiale informativo multilingua; Orientamento e supporto legale Invio a servizi sanitari Mediazione linguistico-culturale; Accoglienza notturna in caso di emergenza; Fornitura vitto</p>	<p>Interventi di orientamento: 208 Interventi di mediazione linguistico-culturale: 514 Assistenze: 300 Distribuzione vestiario e coperte: 140 Accoglienze diurne: 73 Pernottamenti: 26 Consulenze legali: 101 Interventi di rete: 92</p>	<p>Nuclei familiari: 66 Donne: 101 Uomini: 1.315 Minori Stranieri Non Accompagnati: 10 Minori accompagnati: 76</p>	<p>9 + 9</p>
"LEMAYR SALUTE"	<p>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.</p>	<p>Sopperire con tempestività a situazioni di emergenza caratterizzate da un bisogno immediato e temporaneo di assistenza</p>	<p>Pernottamenti: 2.590 Assistenze: 7.770 Ascolti: 1.623 Accompagnamenti: 1.573</p>	<p>Persone assistite 46, di cui: 42 uomini adulti 4 donne adulte</p>	<p>9</p>

NOME DEL PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
"CASA ROSSA"	Centro di Pronta Accoglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati	Accompagnamento in attività svolta, predisponendo le basi per un'autonomia socio-relazionale.	Trasferimenti presso altri servizi: 71 Conclusione progetto per raggiungimento della maggiore età: 6 Abbandono volontario: 15 Trasferimento presso altra regione: 15	Minori ospitati 111 : ▪ 104 nuove accoglienze ▪ 103 dimissioni	17
"CASA SAN VALENTINO"	Centro di seconda accoglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati	Assistenza, sostegno e protezione al minore, garantendo interventi educativi individualizzati, volti a favorire il processo di crescita del minore, la progressiva responsabilizzazione e autonomia.	Trasferimento ad altro servizio: 2 Conclusione progetto: 19	Minori ospitati: 34	13 + 3

CASA CONTE FORNI

ATTIVITÀ/ PROGETTO/SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. DI BENEFICIARI/E (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 socio-economica	Assistenze: 73.590 Ascolti: 5.145 Accompagnamenti: 5.486 Percorsi di sostegno-assistenza individualizzati: 109	28	40

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. DI BENEFICIARI/E (TOTALE 232)	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDEN- TE E VO- LONTARIO)
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	Assistenze: 73.590 Ascolti: 5.145 Accompagnamenti: 5.486	85	40
Centro di accoglienza notturna	Accoglienza residenziale temporanea e notturna di persone senza dimora	Soddisfacimento in via transitoria di bisogni primari	Percorsi di sostegno-assistenza individualizzati: 109	93	
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		9	
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		113	
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		6	
Alloggi ad alta autonomia per nuclei	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		20	

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/e 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 dell'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, l'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	LGNET2 Local Government Network for Rapid Response and Fast Track Inclusion Services in Disadvantage d Urban Areas Rete dei Comuni per una rapida risposta e servizi per l'inclusione d'emergenza in aree urbane svantaggiate.
DESCRIZIONE	Progetto di accompagnamento verso l'inclusione e l'autonomia abitativa, economica e sociale per persone singole e nuclei familiari.
BISOGNI SODDISFATTI	Elaborazione di piani individualizzati di sostegno all'autonomia per: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fornire una soluzione abitativa temporanea a persone in difficoltà socio-economica e abitativa; ▪ (In)formare sulle modalità di gestione e ricerca casa - specificità del mercato immobiliare locale e dei dispositivi di sostegno alla locazione; ▪ Consolidare la situazione lavorativa e finanziaria dei/delle beneficiari/e coinvolti/e attraverso la ricerca lavoro

RISULTATI NELL'ANNO

Collocamenti: **70**

17 inserimenti in appartamenti privati per un totale di 44 persone di cui:

28 adulti

16 minori

Suddivise in:

9 famiglie

3 nuclei monoparentali

3 maschi adulti

2 donne adulte

Inserimenti in appartamenti transitori: 1

1 maschio adulto

Inserimenti in strutture del territorio:

5 di cui:

4 adulti

1 minore

Suddivisi in:

2 uomini adulti

1 nucleo monoparentale

Inserimenti in training abitativi 10, per un totale di 20 persone di cui:

12 adulti

8 minori

Suddivisi in:

2 nuclei familiari

3 nuclei monoparentali

4 uomini adulti

1 donna adulta

Percorsi formativi:

Corso di educazione finanziaria:

16 beneficiari/e diretti:

▪ **6** uomini

▪ **10** donne

Corso di gestione e ricerca casa:

19 beneficiari/e diretti:

▪ **9** uomini

▪ **10** donne

Sostegno alla certificazione e di competenze:

▪ Ottenimento patente di guida B: **3** persone

▪ Ottenimento patentino in qualità di addetto al carrello elevatore: **2** persone

Erogazione Contributi

Economici: 71

- beneficiari/e (contributi alla locazione - spese accessorie
- acquisti di prima necessità)

N. E TIPOLOGIA DI BENE- FICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E

Target: persone migranti extra-UE (persone singole e nuclei familiari) presenti nel Comune di Bolzano in situazione di stress abitativo

Beneficiari/e del progetto: 150 persone (95 adulti e 55 minori):

37 famiglie

Di cui:

20 nuclei bi parentali

17 nuclei monoparentali

25 uomini singoli

8 donne singole

PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTA- RIO)

1 capo area

1 referente operativo

3 operatori/trici sociali

2 amministrativi

2 operatori/trici legali

2 insegnanti

1 tirocinante

NOME DEL PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
"CASA GANDA"	Alloggi ponte ad alta autonomia quale percorso verso il raggiungimento dell'autonomia abitativa, economica e sociale per singoli e nuclei	<p>Fornire un alloggio temporaneo a pagamento a persone in difficoltà socio-economica e abitativa.</p> <p>Garantire supporto nella gestione delle relazioni tra condomini attraverso la realizzazione di riunioni periodiche.</p> <p>Elaborare percorsi individualizzati all'autonomia abitativa attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sostegno nella ricerca abitativa, ▪ definizione di un piano di risparmio ed eventuale ricerca lavorativa, ▪ orientamento ai servizi del territorio comunale di Appiano. <p>Sostegno per l'integrazione dei minori:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ cambio scuola, ▪ attività estive, ▪ scelta del medico e pediatra. 	<p>10 persone uscite per aver trovato un alloggio autonomo, di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 famiglia biparentale: trasferimento in alloggio privato a Caldaro ▪ 1 singolo: trasferimento in privato a Sarentino ▪ 1 nucleo monoparentale: trasferimento in privato a Bolzano ▪ 1 nucleo monoparentale: trasferimento in privato a Prato Isarco 	<p>Target: persone migranti extra-UE (persone singole e nuclei familiari), lavoratori, in situazione di disagio abitativo</p> <p>Persone accolte 12 di cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 8 adulti ▪ 4 Minori ▪ Suddivisi in: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 nucleo biparentale ▪ 2 nuclei monoparentali ▪ 4 singoli adulti 	<p>1 coordinatrice</p> <p>1 operatore sociale</p> <p>1 operatore legale</p> <p>1 insegnante</p>

NOME DEL PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
"CASA COMINI"	<p>Training abitativo</p> <p>Percorso di autonomia abitativa, economica e sociale per uomini singoli lavoratori.</p>	<p>Fornire un alloggio temporaneo a titolo gratuito a uomini lavoratori in difficoltà socio-economica e abitativa</p> <p>Garantire supporto nella gestione della casa e delle relazioni tra inquilini attraverso incontri periodici</p> <p>Elaborare percorsi individualizzati per il raggiungimento dell'autonomia abitativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sostegno nella ricerca abitativa, ▪ definizione di un piano di risparmio ed eventuale ricerca lavorativa, ▪ orientamento ai servizi del territorio. 	<p>6 dimissioni per fine progetto:</p> <p>3 abbandoni volontari per trasferimento in alloggi informali (es. presso conoscenti)</p> <p>1 trasferimento in alloggio ad alta autonomia "Casa Ganda"</p> <p>2 trasferimenti in strutture ricettive del territorio (case albergo per lavoratori)</p> <p>Percorsi formativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Corso di ricerca e gestione casa: 7 partecipanti ▪ Corso di educazione finanziaria: 6 partecipanti 	<p>Target:</p> <p>uomini adulti singoli lavoratori a rischio di emarginazione sociale</p> <p>11 uomini singoli accolti attraverso la sottoscrizione di contratti di accoglienza trimestrali</p>	<p>1 capo area</p> <p>1 referente operativo</p> <p>3 operatori/trici sociali</p> <p>2 amministrativi</p> <p>2 operatori/trici legali</p> <p>2 insegnanti</p> <p>1 tirocinante</p>

NOME DEL PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
“CASA PALERMO”	Training abitativo. Percorso di autonomia abitativa, economica e sociale per donne singole e nuclei monoparentali.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fornire un alloggio temporaneo a donne e nuclei monoparentale in difficoltà socio-economica e abitativa; ▪ Garantire supporto nella gestione della casa e delle relazioni tra inquiline attraverso riunioni periodiche Elaborazione di percorsi individualizzati per il raggiungimento dell'autonomia abitativa ▪ Supporto alla stabilizzazione finanziaria attraverso la definizione di un piano di risparmio individualizzato ed eventuale ricerca lavorativa; ▪ Orientamento ai servizi del territorio, mediazione con il vicinato e supporto per l'integrazione dei minori (inserimento scolastico, servizi sociali) 	<p>Convivenza anagrafica istituita a partire da dicembre 2022. Accolte 5 persone (1 donna singola e 2 nuclei monoparentali] - progetti di autonomia ancora in corso</p> <p>Percorsi formativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Corso di ricerca e gestione casa: 3 partecipanti ▪ Corso di educazione finanziaria: 3 partecipanti 	<p>Target: donne singole e nuclei monoparentali extra-UE in situazione di emergenza abitativa</p> <p>Accolte 5 persone:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 nuclei monoparentali ▪ 1 donna singola <p>Totale minori assistiti: 2</p>	<p>1 capo area 1 referente operativo 3 operatori/trici sociali 2 amministrativi 2 operatori/trici legali 2 insegnanti 1 tirocinante</p>

NOME DEL PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENE-FICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
“CASA LILIA”	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>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>	4 hanno portato a termine il loro progetto di autonomia nel corso del 2023 (casa e lavoro)	9 ragazzi/e di cui: 2 dal Pakistan 2 dall'Afghanistan 3 dall'Albania 2 dal Gambia	1
“COMINI”	Servizio di accoglienza notturna temporanea per persone di genere maschile che vivono in condizione di emarginazione o grave disagio sociale sul territorio comunale di Bolzano	Ospitalità ed assistenza temporanea (alloggio notturno, servizi per l'igiene personale, cambio letto) a persone di sesso maschile senza dimora.	Pernottamenti: 33.388 Assistenze: 47.870	454 persone accolte di cui 15% lavoratori	12 + 6

AREA PROGETTAZIONE

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

NOME DEL PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTARIO)
UFFICIO PROGETTAZIONE	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	/	1





ASCOLTARE vuol dire:

RICONOSCERE IL VALORE DELL'ALTRO

VOLONTARIUS CONSIDERA LA FORMAZIONE UN PRESUPPOSTO CHIAVE DI SVILUPPO

Per Volontarius, è fondamentale e prioritario contribuire allo sviluppo personale e professionale di ogni collaboratore/trice, rafforzando il capitale umano per promuovere la crescita dell'Associazione. L'aggiornamento e la formazione continua sono essenziali per sfatare il mito che la sola pratica quotidiana sia sufficiente per acquisire tutte le competenze necessarie, anche per i/le dipendenti qualificati/e, per svolgere al meglio le loro mansioni.

Per migliorare la qualità dei servizi e affrontare nuove sfide, nel 2023 Volontarius ha organizzato un piano annuale di formazione per i/le dipendenti, affidandosi a professionisti/e seri/ie e competenti. Il piano si è articolato su più livelli e ambiti di approfondimento. Oltre alla formazione obbligatoria ed a quella interna, i dipendenti hanno partecipato a iniziative nazionali e internazionali.

Nel 2023 la Direzione ha attivato una serie di azioni preliminari alla costruzione del Piano formativo:

- Analisi dei risultati operativi e degli obiettivi strategici
- Ascolto dei/delle Capi Area, referenti dei servizi e dell'amministrazione per la rilevazione dei fabbisogni
- Verifica dei vincoli di legge e dei nuovi adempimenti da ottemperare Individuando 3 priorità:
 - La formazione obbligatoria
 - La formazione per i servizi socio-assistenziali
 - La formazione manageriale

alle quali si è andata ad aggiungere la Supervisione psicologica delle Equipe.

Animata dalla ferma intenzione di migliorarsi approfondendo le conoscenze e sviluppando nuove competenze per far fronte ad un mondo sempre più complesso con credibilità e soddisfazione del personale, Volontarius

HA PROMOSSO

- programmi formativi sia tecnici che trasversali, per sviluppare sia le competenze hard che soft dei/delle dipendenti
- modalità di formazione diverse, come e-learning, formazione on-the-job e coaching per i/le nuovi/e assunti/e
- collaborazioni con enti di formazione e altre organizzazioni per offrire programmi di alta qualità.

HA RESO LA FORMAZIONE ACCESSIBILE A TUTTI/E

- offrendo orari e modalità di fruizione flessibili, per consentire a tutti/e i/le dipendenti di partecipare alle attività formative.
- prevedendo forme di supporto per che avevano difficoltà a partecipare ai corsi in presenza, come l'e-learning e la formazione a distanza.
- riconoscendo e valorizzando il tempo e l'impegno dei/delle dipendenti che hanno partecipato alle attività formative

HA PROMOSSO LA FORMAZIONE INTERNA

- Identificando e valorizzando i/le dipendenti con competenze specifiche che hanno assunto il ruolo da formatori/trici interni/e.
- creando occasioni di mentorship e coaching tra colleghi/e.

HA COMUNICATO IN MODO EFFICACE LA RICCHEZZA DELLE OFFERTE CON

- Il sito web
- La newsletter
- I social media
- Le bacheche
- Gli incontri con i/le dipendenti

È stato importante creare una

COMUNICAZIONE COSTANTE E TRASPARENTE SULLA FORMAZIONE,

per mantenere i/le dipendenti informati/e sulle opportunità a loro disposizione e per incoraggiarli/e a partecipare attivamente.

ALCUNI DATI

536 ore di formazione totali

erogate nelle 3 aree a favore di:

41 collaboratrici e 38 collaboratori

FORMAZIONE OBBLIGATORIA

145 ORE EROGATE PER:
30 COLLABORATRICI
37 COLLABORATORI

I PERCORSI ATTIVATI

FORMAZIONE BASE LAVORATORI/TRICI DI SICUREZZA RISCHIO BASSO PREVISTA DAL D. IGS. 81/2008

Durata: I corso: 8 ore
Aggiornamento: 6 ore

Destinatari/ie: tutti/e i/le lavoratori/
trici

Formatore: Beta Imprese

Finalità: acquisire le nozioni
fondamentali in tema di salute e sicurezza
sul lavoro.

FORMAZIONE BASE AGGIUNTIVA PREPOSTI/E PREVISTA DAL D. IGS. 81/2008

Durata: I corso: 8 ore

Destinatari/ie: tutti/e i/le lavoratori/
trici

Formatore: interno

Finalità: acquisire le nozioni
fondamentali per il proprio ruolo in
termini di obblighi di legge.

FORMAZIONE DI PRIMO SOCCORSO COME PREVISTO DAL D.M. 388/2003 PER AZIENDE TIPO B/C

Durata: I corso: 12 ore
Aggiornamento: 6 ore

Destinatari/ie: tutti/e i/le lavoratori/
trici

Formatore: Medical Center

Finalità: acquisire le nozioni per il
ruolo di addetto/a primo soccorso

FORMAZIONE ANTINCENDIO LIVELLO 2 COME PREVISTO DAL D.M. 02/09/2021

Durata: I corso: 8 ore
Aggiornamento: 5 ore

Destinatari/ie: tutti/e i/le lavoratori/
trici interessati/e

Formatore: Tresezzero Tecnologie srl

Finalità: acquisire le nozioni per il
ruolo di addetto/a antincendio e di
coordinatore/trice delle emergenze per i/
le preposti/e.

FORMAZIONE SUL DL 231/2001

Durata: 2 ore per gli/le apicali; 1 ora per i/le subordinati/e

Destinatari/ie: tutti/e i/le lavoratori/trici

Formatore: Organismo di Vigilanza

Finalità: acquisire le conoscenze utili al proprio diritto e dovere in termini di DL 231/2001

FORMAZIONE PER ALIMENTARISTI/E

Durata: 12 ore se E-Learning

Destinatari/ie: tutti/e i/le lavoratori/trici

Formatori: Beta Imprese/interno

Finalità: acquisire le nozioni fondamentali in tema di igiene e sicurezza alimentare: rischi e pericoli alimentari; conservazione degli alimenti; metodi di autocontrollo e principi sistema HACCP.

FORMAZIONE PER I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

238,5 ORE EROGATE PER:
35 COLLABORATRICI
30 COLLABORATORI

FORMAZIONE PER I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

Corso di alta formazione in Progettazione, sviluppo e valutazione del lavoro di strada

Durata: 84 ore

Destinatario: referente del servizio "StreetworkBZ"

Formatori: Camera degli Avvocati Immigrazionisti del Triveneto

Finalità: fornire gli strumenti adeguati alla tutela giuridica degli interessi e delle problematiche dello straniero presente in Italia

CORSO ANNUALE DI FORMAZIONE IN DIRITTO DEGLI STRANIERI

Durata: 81 ore

Destinatari/ie: 2 operatori/trici legali

Formatori: Camera degli Avvocati Immigrazionisti del Triveneto

Finalità: fornire gli strumenti adeguati alla tutela giuridica degli interessi e delle problematiche dello straniero presente in Italia

FORMAZIONE SU METODOLOGIE E OBIETTIVI DEL LAVORO DI STRADA

Durata: 20 ore

Destinatari: referente e operatori/trici del servizio "Oltre La Strada"

Formatrice: Marzia Gotti

Finalità: rafforzare le competenze riguardo obiettivi, metodologie e strumenti per il lavoro di strada diretto a persone in stato di emarginazione grave

FORMAZIONE ON THE JOB SUL DISPOSITIVO DI MEDIAZIONE ETNOCLINCA

Durata: 43,5 ore

Destinatari/ie: capoarea, coordinatori/trici, referenti e operatori/trici delle Equipe Oltre la strada - infopoint- Gorio 2 - Casa San Valentino - Operatori/trici legali - Lemayr

Formatore: Gabriel Maria Sala

Finalità: analisi e studio di casi

CONVEGNO: MIGRANTI, NUOVE ROTTE PER I PROFESSIONISTI - ON LINE

Durata: 8 ore

Destinatari: tutti/e i/le dipendenti

Organizzatore: La Strada-Der Weg, Caritas, Gruppo Volontarius

Finalità: La Strada, insieme a Caritas e Gruppo Volontarius, come ogni anno, organizza 2 mattinate formative online per confrontarsi, formarsi e informare la rete su temi assai sensibili. Nel 2023 saranno:

- gli aspetti legati alla salute mentale delle persone con background migratorio (4 ore)
- le nuove generazioni italiane: risorse e fattori ostacolanti dei giovani con background migratorio. In collaborazione con CONGI (Coordinamento Nuove Generazioni Italiane) (4 ore).

FORMAZIONE GIURIDICA AD OPERA DI COLLEGHI/E ESPERTI/E (COACHING)

Durata: 2 ore

Destinatari/ie: referenti e operatori/trici dell'Equipe di Oltre la strada - infopoint- Gorio 2 - Casa San Valentino - CPA Msna - Operatori/trici legali Assistenza umanitaria al Brennero

Formatori/trici: Ermira Kola - Manuel Donadi

Finalità: analisi e studio di casi

FORMAZIONE MANAGERIALE

148 ORE EROGATE PER:
13 COLLABORATRICI
9 COLLABORATORI

ANALISI DEI BISOGNI FORMATIVI

Durata: 12 ore

Destinatari:/ie Direzione e capi area

Formatore: Emmeerre coop. Soc.

Finalità: acquisire strumenti di individuazione dei bisogni formativi emergenti dalla rilettura dell'agire organizzativo finalizzato alla costruzione di un Piano formativo aziendale

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Durata: 20 ore

Destinatari:/ie Direzione e capi area

Formatore: Emmeerre coop. Soc.

Finalità: rafforzare le competenze dell'Organizzazione nella valutazione delle competenze e la progettazione e gestione di percorsi di carriera.

MODELLI ORGANIZZATIVI

Durata: 12 ore

Destinatari:/ie Direzione e capi area

Formatore: Emmeerre coop. Soc.

Finalità: sviluppare conoscenze sul tema Organizzazione, approfondendo le principali teorie di riferimento ed i modelli organizzativi al fine di far acquisire maggior consapevolezza nell'agire organizzativo e nel presidio delle funzioni aziendali

SOLUTION FOCUS

Durata: 4 ore

Destinatari:/ie Direzione e capi area

Formatore: Emmeerre coop. Soc.

Finalità: assumere la prospettiva delle Soluzioni invece che dell'analisi dei Problemi nei contesti di interdipendenza

VALUTARE LA FORMAZIONE

Durata: 10 ore

Destinatari:/ie Responsabile Progettazione
Formatore: Emmeerre coop. Soc.

Finalità: acquisire competenze nei processi di valutazione e comunicazione dei risultati per rafforzare la qualità della proposta progettuale e la reputation dell'organizzazione

PROJECT MANAGEMENT E TIME MANAGEMENT

Durata: 12 ore

Destinatari:/ie Direzione e capi area

Formatore: Emmeerre coop. Soc.

Finalità: aumentare conoscenze e rafforzare competenze manageriali per una gestione dei Progetti e Servizi orientata ai risultati, alla qualità del servizio e all'efficienza (tempi e costi)

PROJECT MANAGEMENT E TIME MANAGEMENT

Durata: 12 ore

Destinatari:/ie Responsabili di Servizio e Progetto

Formatore: Emmeerre coop. Soc.

Finalità: aumentare conoscenze e rafforzare competenze manageriali per una gestione dei Progetti e Servizi orientata ai risultati, alla qualità del servizio e all'efficienza (tempi e costi)

LA GESTIONE AMMINISTRATIVA-CONTABILE INFORMATIZZATA

Durata: 24 ore

Destinatari:/ie Responsabile direzione e responsabile economico-amministrativa

Formatore: Roberto Rossi

Finalità: acquisire competenze per la gestione dei fattori economici-contabili al fine di ottimizzare i processi amministrativi, con l'ausilio di sistemi informatici.

FORMAZIONE PER L'UTILIZZO DEL NUOVO SOFTWARE GESTIONALE

Durata: 24 ore

Destinatari:/ie 22 tra capi area, referenti e operatori /trici

Formatore: Metadonors HQ

Finalità: acquisire competenze per l'utilizzo del nuovo software gestionale adottato dal Gruppo Volontarius dal 2023, per i seguenti moduli.

- Modulo manageriale per direzione e capi area
- Modulo su gestione risorse umane e volontariato per capi area
- Modulo sulla gestione acquisti per tutti referenti di progetti e servizi
- Modulo sulla manutenzione e helpdesk per tutti i referenti di progetti e servizi

FORMAZIONE PER L'UTILIZZO DEL PACCHETTO OFFICE

Durata: 18 ore

Destinatari:/ie capi area, referenti e operatori /trici

Formatore: interno

Finalità: acquisire competenze base e avanzate per l'utilizzo di Excel, Word, Outlook e Access

SUPERVISIONE

Per le équipes dei nostri servizi socio-assistenziali sono stati organizzati incontri di supervisione psicologica e/o dei casi a cadenza mensile. La supervisione è uno spazio di confronto con un/una professionista esterno/a con competenze ed esperienze specifiche nel settore, che ha garantito all'équipe la possibilità di fermarsi periodicamente a riflettere sul proprio intervento, per potenziare la consapevolezza riguardo ruolo, aspettative

e obiettivi oltre che sulla qualità delle relazioni all'interno dell'équipe stessa. Lavorare con una supervisione ha garantito la qualità degli interventi educativi e la qualità del lavoro d'équipe, e ha obbligato a mettersi continuamente in discussione, a confrontarsi con gli altri, a guardare le situazioni con angolature differenti, aumentando obiettività e razionalità.

134 ORE EROGATE ALLE EQUIPE

112 ORE EROGATE A SUPPORTO DEI/DELLE DIPENDENTI INDIVIDUALMENTE

GLI IMPEGNI PER IL FUTURO A FAVORE DEI/DELLE COLLABORATORI/TRICI

SVILUPPARE

UNA COMMUNITY DI
APPRENDIMENTO
ONLINE DOVE CONOSCENZE

CREARE

UN POLO BIBLIOTECARIO
DIFFUSO NEI SERVIZI

MISURARE

L'IMPATTO DELLA FORMAZIONE

- Raccogliendo feedback dai/dalle dipendenti sui programmi formativi
- Valutando l'impatto della formazione sugli esiti
- Utilizzando i dati raccolti per migliorare continuamente l'offerta formativa

FORMAZIONE PER LE PERSONE ACCOLTE NEI PROGETTI

Volontarius riconosce alla formazione per le persone che vivono una condizione di disagio e che usufruiscono dei nostri servizi o sono ospiti delle nostre strutture un valore importante sia personale che sociale. Volontarius riconosce che facilitare il processo di inclusione è fondante per una società che assicura pari opportunità a tutti/e i/le cittadini/e. Supportare chi si trova in una situazione di svantaggio aiuta a prevenire che condizioni temporanee si trasformino in rischi di emarginazione sociale. Alle persone che hanno usufruito dei nostri servizi sono state pertanto offerte plurime opportunità di formazione, tenendo conto delle caratteristiche individuali e del contesto.

In particolare ha ritenuto opportuno offrire loro occasioni in cui:

1. sviluppare nuove competenze e abilità
2. partecipare ad attività in cui possano venire valorizzate le competenze e le abilità pregresse
3. migliorare il livello delle relazioni sociali e la conoscenza dei servizi che il territorio offre
4. raggiungere un maggiore benessere e stabilità

L'ASSOCIAZIONE HA AGITO IN TAL SENSO SU 2 VERSANTI:

HA SOSTENUTO la partecipazione delle persone a corsi di formazione o riqualificazione a stage/tirocini organizzati sul territorio dalle varie agenzie/ realtà professionali/rete.

HA PROGRAMMATO INTERNAMENTE

1. azioni formative volte a far maturare nuove competenze e conoscenze e facilitare il percorso d'inclusione
2. azioni informative con la finalità di offrire quegli strumenti necessari a comprendere il contesto in cui si sono inseriti o si stanno inserendo.

Ente Finanziatore FSE

Agenzia For Team

"POTENZIAMENTO DELLE COMPETENZE NELL'AMBITO GASTRONOMICO"

Partecipanti: 3

Ente Finanziatore FSE

Cooperativa sociale Babel

"EBOOK II"

Partecipanti: 2

Ente Finanziatore FSE

Associazione Donne Nissa

"ESSERE MADRE E CITTADINA IN UNA NUOVA CULTURA"

Partecipanti: 5

Ente Finanziatore FSE

Agenzia Cieffe

"LAVORARE NEI SERVIZI DI PULIZIA"

Partecipanti: 3

Provincia Autonoma di Bolzano

Centro di coordinamento Formazione continua sul lavoro e orientamento professionale

Attivazione di stage/tirocini:

1. presso Ethyca
2. presso Cooperativa Novum
3. presso cooperativa Coop
4. presso Pizza Call
5. presso Pizzeria Picciariella
6. presso Autosoccorso

Stagisti 8

Totale ore di tirocinio 2.586

Ente Finanziatore FSE

Cooperativa sociale Babel

“ADDETTO/A ALLA CONTABILITÀ”

Partecipanti: 1

Ente Finanziatore FSE

Cooperativa sociale La vispa Teresa

“ADDETTO/A ALLA RIVERNICIATURA AUTO DIL”

Partecipanti: 1

AZIONI FORMATIVE REALIZZATE INTERNAMENTE

Ente Finanziatore FSE

Gruppo Volontarius

“Pari o/e Impari”:

facilitare il loro processo di inclusione e partecipazione alla comunità, attraverso

- azioni di orientamento e sostegno
- formazione e sensibilizzazione
- empowerment

Partecipanti: 16

Progetto LGNET

Gruppo Volontarius

Corso di gestione domestica e il mercato immobiliare

Partecipanti 29 - ore erogate 78

Progetto LGNET

Gruppo Volontarius

Corso di educazione finanziaria

Partecipanti 29 - ore erogate 49,5

Gruppo Volontarius

Corso di lingua 2:

1. per minori stranieri non accompagnati
2. per donne senza dimora
3. per uomini senza dimora

Totale ore erogate: 2.255

Gruppo Volontarius

Corso base di sicurezza sul lavoro

Partecipanti: 9 - ore erogate 6

AZIONI INFORMATIVE REALIZZATE INTERNAMENTE

Gruppo Volontarius

Progetto ALBA

Tratta e sfruttamento sessuale e lavorativo:

- far conoscere il fenomeno della tratta, lo sfruttamento, alcuni loro diritti/ doveri come cittadine/i presenti sul nostro territorio e verifica se quello che spieghiamo sono situazioni percepite da loro.
- l'emersione di situazioni che vanno al di là dello sfruttamento sessuale ma che abbiamo il mandato di far emergere come (potenziale), lo sfruttamento lavorativo, la servitù domestica, l'accattonaggio forzato, le economie illecite, i matrimoni forzati e/o altre tipi di violenze.

3 progetti coinvolti - ore erogate 8

AREA LUDICO-ARTISTICO-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 BENEFICIA- RI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTA- RIO)
COMUNICA- STRADA	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: 87	Persone contattate: 269	2
DIVER- SAMENTE INSIEME	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: 136 Progetti individualizzati: 13 Progetti di gruppo: 6	Persone contattate: 62	2
MURARTE	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: 31 Opere realizzate: 223 Superficie approssimativa dipinta: 3.500 mq	Partecipanti: 269	2

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 e l'Ufficio Fundraising.

L'Ufficio Comunicazione 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 online e offline.

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

Nel 2023 la Direzione artistica ha inoltre ideato e prodotto nuovi artefatti di sensibilizzazione e promozione volti a diffondere i valori e la mission dell'Associazione Volontarius ODV.

PROGETTI DI SENSIBILIZZAZIONE, PROMOZIONE, ARTE, CREATIVITÀ, DIRITTI UMANI E DESIGN SOCIALE

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E
<p>CASA CONTE FORNI Design narrativo: dal teatro sociale al design degli interni - 2° edizione</p>	<p>Nel contesto della struttura di accoglienza "Casa Conte Forni" si è indagato il concetto di casa, dando seguito ai lavori iniziati nel 2021 e proseguiti nel 2022.</p> <p>Nel 2023 le attività si sono focalizzate sullo spazio al piano terra dedicato al servizio diurno "La Sosta - Der Halt".</p> <p>Sono stati sviluppati interventi partecipati di trasformazione degli spazi della casa in luoghi narranti di storie, desideri e sogni di chi la abita, al fine di facilitare la comunicazione tra le persone e le culture differenti ed educare al rispetto dell'ambiente ed alla lotta allo spreco.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendere lo spazio un luogo accogliente, creativo, riconoscibile e percepito come vicino dalla comunità - sia per gli/le ospiti che per gli/le operatori/trici. ▪ Allenamento delle competenze linguistiche, tecniche e organizzative e promozione di un ruolo sociale attivo e propositivo negli/lle ospiti. ▪ Aumento della capacità cooperativa tra ospite e operatore/trice e con la comunità locale. ▪ Aumento del senso di appartenenza allo spazio e alla cura per gli ambienti e gli oggetti presenti. ▪ Promozione della responsabilità sociale. 	<p>Riqualificazione partecipativa degli spazi del piano terra della struttura dedicati al servizio diurno "La Sosta - Der Hall" dopo 20 incontri di realizzazione dei lavori in collaborazione con gli/le operatori/trici e gli/le ospiti della Casa. A questi incontri in campo, vanno aggiunti gli incontri di progettazione e programmazione tra lo staff e gli/le operatori/trici del servizio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Staff: 9 ▪ Operatori / trici e volontari/e del servizio: 6 ▪ Ospiti della casa: 13 ▪ Beneficiari/e indiretti/e: tutte le persone che vivono gli spazi della casa.

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIA- RI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E
CASA CONTE FORNI - La cucina di Casa Conte Forni - Storie e ricette dal mondo - 2° edizione	<p>Nel contesto dell'omonima struttura di accoglienza, è stata realizzata "La Cucina di Casa Conte Forni", un food blog collettivo realizzato insieme agli/lle ospiti del centro. Le attività hanno preso il via nell'anno 2022 con la prima edizione ed hanno avuto seguito nell'anno 2023 con la seconda edizione.</p> <p>Il progetto nasce con l'obiettivo di mettere in connessione gli/le ospiti della Casa con la comunità locale, nonché di raccontare i talenti e la realtà virtuosa di Casa Conte Forni attraverso lo sguardo e i sapori di chi la vive.</p>	<p>Creare occasioni per sviluppare e rinforzare le competenze nell'ambito dei linguaggi della fotografia, del video e della comunicazione digitale e dare l'opportunità per potenziare le conoscenze linguistiche, tutte competenze imprescindibili per entrare nel mercato del lavoro e affrontare con energia le sfide della vita.</p>	<p>Produzione partecipativa della seconda edizione del Foodblog di Casa Conte Forni che può essere visitabile al seguente link https://cucinaconteforni.gruppovolontarius.it/ o scaricabile come webapp. Promozione del progetto attraverso una comunicazione online e offline.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Staff: 7 ▪ Abitanti della Casa Conte Forni: 9 ▪ Operatori/trici sociali della Casa: 9 ▪ Volontari/e: 5 ▪ Beneficiari/e indiretti/e: la comunità locale e gli/le ospiti della casa
CASA CONTE FORNI Take Action Kids - Scuola di creatività e diritti umani - 2° Edizione	<p>Nell'anno 2023 è stato dato seguito alla progettazione e realizzazione di laboratori di creatività e diritti umani rivolti a bambini e bambine accolti con i loro genitori presso la Casa. I laboratori mirano a stimolare la creatività del/lla bambino/a in quanto diritto fondamentale dell'infanzia.</p>	<p>Stimolare la creatività ed affinare i sensi dei/delle partecipanti attraverso varie metodologie e strumenti realizzati ad hoc per ciascun percorso laboratoriale.</p>	<p>Realizzazione della seconda edizione del format Take Action Kids - scuola di creatività e diritti umani rivolta a bambine e bambini.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Staff: 3 ▪ Bambini/e dell'età compresa tra i 4 e gli 11 anni: 11 ▪ Operatori/trici sociali della Casa Conte Forni: 4 ▪ Beneficiari/e indiretti/e: le famiglie dei/lle bambini/e coinvolti/e

NOME DEL PROGETTO/ SERVIZIO	LGNET2
DESCRIZIONE	Nel contesto del progetto “LgNet2”, è stato dato seguito alla campagna di promozione e sensibilizzazione sul diritto alla casa avviata con la precedente edizione LgNetEA.
BISOGNI SODDISFATTI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilizzare la cittadinanza sulle tematiche del diritto alla casa e dell'accompagnamento all'abitare; ▪ Avvicinare la comunità locale alle esperienze di/delle cittadini/e provenienti da diversi luoghi del mondo; ▪ Favorire la coesione sociale e la solidarietà; ▪ Creare occasioni per consentire alle persone di dar voce alle proprie storie ed emozioni, mettendo in luce l'unicità di ciascuno/a; ▪ Mettere in risalto le storie che testimoniano gli esiti positivi dell'intervento sociale di LgNet2.
RISULTATI NELL'ANNO	<p>Coinvolgimento dei/delle beneficiari/e del progetto e della comunità locale attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizzazione di foto-interviste per dare voce e mettere in risalto le esperienze dei/lle beneficiari/e del progetto; ▪ Direzione artistica e comunicazione dell'evento di sensibilizzazione e promozione aperto alla cittadinanza “Chiedimi perché ho freddo”; ▪ Attività di comunicazione, promozione e diffusione offline e online per promuovere il progetto e l'evento. ▪ Ideazione, produzione e stampa dei seguenti output cartacei e digitali di promozione del progetto e diffusione dei suoi risultati: ▪ Magazine “La casa è un diritto di tutti” in versione digitale e cartacea; ▪ Kakebo Sociale in 3 versioni linguistiche (italiano, tedesco e inglese); ▪ Video tutorial d'istruzioni per l'uso del Kakebo Sociale; ▪ Libretto informativo “Guida ai servizi” in versione digitale e cartacea; ▪ Pieghevoli informativi ed educativi “Integrarsi in Alto Adige”, “Educazione finanziaria” e “Abitare in Alto Adige” in diverse versioni linguistiche (italiano, tedesco e inglese) nelle versioni digitale e cartacea; ▪ Pieghevole informativo e promozionale del progetto in italiano e tedesco; ▪ Libretto informativo e promozionale del progetto in italiano e tedesco; ▪ Roll up promozionale del progetto; ▪ Borsette in cotone, reversibili e in diverse versioni linguistiche (italiano, tedesco, inglese e arabo); ▪ Adesivi promozionali in 4 diverse versioni linguistiche (italiano, tedesco, inglese e arabo); ▪ Manifesti, locandine e flyer promozionali dell'evento in italiano e tedesco; ▪ Immagini promozionali digitali per la promozione tramite canali web in italiano e tedesco.
N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Staff: 13 ▪ Beneficiari/e del progetto LgNet2 coinvolti/e nelle foto-interviste: 6 ▪ Beneficiari/e diretti/e: il team, i/le partner e i/le beneficiari/e del progetto LgNet2. ▪ Beneficiari/e indiretti/e: la cittadinanza e le persone con background migratorio.

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIA- RI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E
CASA ROSSA CENTRO DI PRONTA ACCO- GLIENZA PER MSNA - BOLZANO	<p>Nell'ambito del servizio "Casa Rossa", nel corso dell'anno 2023 sono stati realizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Laboratorio "IO SONO IO": un laboratorio di fotografia e autodeterminazione sui mestieri e i desideri lavorativi dei/lle partecipanti, con il fine di mettere in luce i talenti di ognuno/a e metterli in condivisione con il territorio. ▪ Laboratorio "Take Action - scuola di creatività e diritti umani": una scuola solidale dove i/le giovani hanno l'opportunità di sperimentare concretamente la relazione tra arte, design e diritti umani. Il laboratorio è stato realizzato in collaborazione con una classe del Liceo G. Carducci di Bolzano. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilizzazione intorno alla Dichiarazione Universale dei Diritti umani. ▪ Acquisizione competenze specifiche in campo artistico e creativo. ▪ Aumento del senso di appartenenza allo spazio e alla cura per gli ambienti e gli oggetti presenti. ▪ Promozione della responsabilità personale e sociale. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizzazione di workshop di didattica innovativa. ▪ Acquisizione di competenze nel campo della fotografia e grafica ad azione sociale ▪ Mettere in luce i talenti e sogni dei partecipanti in relazione al territorio ▪ Far conoscere e mettere in dialogo i ragazzi di Casa Rossa con i giovani del territorio. ▪ Acquisizione di competenze linguistiche e competenze trasversali per il lavoro in gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 12 Minori Stranieri Non Accompagnati ▪ 16 studenti/esse del Liceo Carducci di Bolzano ▪ 6 giovani volontari/e ▪ 2 volontari/e del Corpo di Solidarietà Europeo ▪ Professoresse della Liceo Carducci di Bolzano ▪ Equipe socio-pedagogica di Casa Rossa ▪ Comunità locale
PARI O IMPARI LA RICCHEZZA DEL FEMMINILE NELLA MIGRAZIONE	<p>Nell'ambito di "Pari o Impari", è stata curata la pubblicizzazione e la promozione del progetto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promozione del progetto alla cittadinanza. ▪ Supporto nella ricerca di partecipanti al progetto. ▪ Diffusione e promozione dei risultati. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ideazione e progettazione dell'identità visiva dell'intero progetto visitabile al seguente link: https://grupповolontarius.it/landing/pari-o-impairi.html ▪ Direzione creativa e artistica della comunicazione visiva tramite canali digitali/analogici e con un approccio partecipativo: realizzazione fotografica e grafica del libro, del video e della landing page dedicata a raccogliere, valorizzare e diffondere i risultati raggiunti. ▪ Promozione del progetto 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Donne migranti abitanti del territorio ▪ Comunità locale ▪ Enti ed esperti/e del settore sociale ▪ Beneficiari/e indiretti: la cittadinanza e le persone con background migratorio.

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIA- RI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E
RADIO COMINI LA RADIO DI STRADA 3° EDIZIONE	<p>Nell'ambito del servizio "Accoglienza Notturna Temporanea" di via Comini, nel 2023 è stata realizzata la seconda stagione di Radio Comini - La radio di strada.</p> <p>Radio Comini è una web radio interculturale ed intergenerazionale che vede protagonisti gli ospiti del centro di accoglienza notturna temporanea di via Comini a Bolzano in dialogo con i giovani del territorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creare un luogo d'incontro dove far emergere una sfaccettatura della città molte volte invisibile; • Mettere in dialogo e favorire l'incontro per creare una narrazione che promuova la ricchezza dell'interculturalità e incentivi l'ascolto dell'altro; • Dare voce a questa realtà che spesso viene collocata ai margini della società, attraverso un approccio di reciprocità e condivisione dei saperi. 	<p>Realizzazione della terza stagione di Radio Comini - La radio di strada che comprende la direzione e realizzazione di tutte le fasi di produzione, comunicazione visiva e promozione online e offline del format di arte e design ad azione sociale.</p> <p>I risultati possono essere visitabili al seguente link https://gruppovolontarius.it/landing/radio-comini.html o su Spotify.</p> <p>Il team di Radio Comini ha partecipato in ottobre 2023 all'evento "Chiedimi perché ho freddo", iniziativa organizzata dal Gruppo Volontarius per promuovere i diritti delle persone senza casa presso Piazza Mazzini a Bolzano. In questa occasione, il progetto è stato presentato dai partecipanti della Radio alla cittadinanza grazie alla realizzazione di una innovativa "sala di ascolto su strada".</p>	<p>Nella terza stagione della Radio Comini, sono state coinvolte un totale di 42 persone:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 persone nello staff di Direzione • 9 special guests • 10 giovani del territorio • 11 ospiti del centro di accoglienza notturna <p>Le attività della Radio Comini hanno beneficiato, indirettamente, anche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunità locale • Operatori sociali

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRET- TI/E E INDIRECTI/E
TAKE ACTION SCUOLA DI CREATIVITÀ E DIRITTI UMANI	<p>Una scuola solida di creatività e diritti umani che promuove una più ampia presa di coscienza attraverso i linguaggi della creatività e del design sociale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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; • Acquisire nozioni di design sociale per partecipare attivamente alla tutela e alla difesa dei diritti umani. 	<p>Direzione creativa/artistica, realizzazione e promozione del Corso "Take action: fotografia e design per i diritti umani" presso il Liceo Carducci di Bolzano con gli ospiti MSNA del CPA MSNA "Casa Rossa" dove si è sperimentata concretamente la relazione tra arte e design per i diritti umani</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nell'edizione del corso sono state coinvolte 34 persone: • 16 studenti/esse • 5 Minori Stranieri Non Accompagnati • 3 Insegnanti della classe coinvolta • 3 Equipe socio-pedagogica del Centro per MSNA • 2 mediatori linguistici e culturali • 1 Volontario • 4 membri dello Staff Direzione artistica <p>Le attività del progetto hanno beneficiato, indirettamente, anche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunità locale • Operatori sociali
SUN PROJECT	<p>Nell'ambito di "Sun Project", è stata curata la pubblicizzazione e la promozione del progetto e dei suoi risultati.</p>	<p>Promozione e sensibilizzazione in merito ai diritti dei minori stranieri non accompagnati sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'UE.</p>	<p>Promozione e diffusione del progetto e dei suoi risultati tramite una comunicazione digitale online; partecipazione all'organizzazione e alla promozione della visita di scambio internazionale, tenutasi a Bolzano con gli ospiti e partner internazionali del progetto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esperti/e del settore (avvocati che lavorano nel campo della tutela legale; organizzazioni della società civile e rappresentanti di organismi indipendenti per i diritti umani; assistenti sociali; insegnanti; presidi; comunità di migranti e rifugiati e loro associazioni; genitori e familiari delle comunità di rifugiati e migranti nei Paesi partner; studenti universitari.) • Operatori e operatrici sociali del Gruppo Volontarius • Tutori dei minori stranieri non accompagnati • Beneficiari indiretti: i minori stranieri non accompagnati presenti sul territorio.

FUNDRAISING

L'Ufficio Fundraising 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.

CAMPAGNA DI RACCOLTA FONDI E SENSIBILIZZAZIONE "LA CASA È UN DIRITTO DI TUTTI"		
DESCRIZIONE	OBIETTIVI	RISULTATI NELL'ANNO
Nel 2023 è stata realizzata la campagna di raccolta fondi e sensibilizzazione "La Casa è un diritto di tutti".	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizzazione sul diritto all'abitare Raccogliere risorse per potenziare i percorsi di accompagnamento all'abitare ed inclusione abitativa del Gruppo Volontarius Aumentare il numero di donatori e contatti 	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione campagna raccolta firme 5x1000, online e offline Realizzazione campagna colloqui con grandi donatori e aziende

DONOR CARE		
DESCRIZIONE	OBIETTIVI	RISULTATI NELL'ANNO
Nell'arco dell'anno sono state realizzate costantemente attività di cura nei confronti dei donatori.	Sviluppo e consolidamento del rapporto con i donatori	Implementazione di azioni rivolte alla cura dei donatori, online e offline

RACCOLTA COPERTE E SACCHI A PELO		
DESCRIZIONE	OBIETTIVI	RISULTATI NELL'ANNO
Campagna di raccolta coperte e sacchi a pelo a favore delle persone che vivono sulla strada e beneficiari dei servizi "Infopoint" e "Oltre la Strada".	<ul style="list-style-type: none"> Rifornire il magazzino di coperte e sacchi a pelo da distribuire a chi dorme sulla strada. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione campagna di comunicazione digitale Realizzazione di materiale di promozione cartaceo; Ampliamento del data base dei contatti e dei donatori; 655 coperte e sacchi a pelo raccolti.

RACCOLTA FONDI "I SOGNI DI AMANDA"

DESCRIZIONE	OBIETTIVI	RISULTATI NELL'ANNO
<p>Con l'obiettivo di supportare una beneficiaria del Progetto Alba affetta da grave malattia, è stata ideata e promossa la campagna di raccolta fondi "I sogni di Amanda". In questo contesto, è stato inoltre realizzato un "Apericena Solidale", evento di beneficenza che ha non solo raccolto numerose donazioni, ma è stata anche un'occasione per sensibilizzare sui temi del Progetto Alba e promuovere la solidarietà.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supportare la beneficiaria durante mesi molto difficili della sua vita ▪ Raccogliere fondi per sostenere le spese delle sue cure e per realizzare alcuni sogni nel cassetto 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Invitare la comunità locale ad attivarsi a favore di una persona in una situazione di grave vulnerabilità; ▪ Supporto concreto alla destinataria che si trovava in un momento della sua vita particolarmente complesso.

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/delle cittadini/e-volontari/ie. 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 TIPOLO- GIA DI BE- NEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTA- RIO)
SNOOPY	Terapia assi- stita con i cani rivolta a persone che convivono con disagi psichi- ci.	Creazione di occasione di so- cializzazione e interazione con gli animali.	Incontri effe- tuati: 13	Partecipanti: 17	7
AIUTI SENZA SPRECO	Emporio Solidale che raccolge e distribuisce generi alimen- tari a famiglie indigenti del territorio Cacciatori di Briciole che raccolgono alimenti in scadenza.	Lotta allo spre- co alimentare e sostegno a fami- glie indigenti	225.354 "briciole" salvate per un valore commerciale stimato di oltre 25.000 euro	202 gruppi fa- miliari serviti (ca. 589 perso- ne)	183

ATTIVITÀ/ PROGETTO/ SERVIZIO	DESCRIZIONE	BISOGNI SODDISFATTI	RISULTATI NELL'ANNO	N. E TIPOLO- GIA DI BE- NEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E	PERSONALE IMPIEGATO (DIPENDENTE E VOLONTA- RIO)
OLTRE IL VOLONTA- RIATO	Coordinamento dei volonta- ri e dei vari progetti di inserimento di personale non assunto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dare supporto ai progetti; ▪ avviare un percorso di crescita tramite il volontariato 	Vedi paragrafo "i nostri vo- lontari"		24
FREE SHUTTLE SERVICE	collaborazio- ne con il ser- vizio navet- ta gratuito della Podini Foundation Onlus	Supporto a persone anziane, disabili o con difficoltà di deambulazione che si recano al cimitero di Bol- zano	23 giornate	Media di 20 persone per giornata	13

AREA COORDINAMENTO

Volontarius all'interno del Gruppo cooperativo paritetico 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/delle soci/ie e dei/delle collaboratori/trici 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/le 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.

I PERCORSI SVILUPPATI NELL'ANNO 2023 - CONTENUTI, RISULTATI, APPRENDIMENTI, QUESTIONI EMERSE

TAVOLO DI COORDINAMENTO DIRETTORI/TRICI E CAPI AREA

Il percorso ha preso avvio dalla rilettura sugli stili di gestione delle Aree e delle Direzioni (ASIS e Artistica) rispetto a tematiche quali la programmazione, il posizionamento nella rete locale e i rapporti con la committenza, la gestione dei/delle collaboratori/trici, le relazioni con i Servizi centrali. Sono emerse differenze fra le Aree ed alcune trasversalità critiche delle quali prendersi carico. Rispetto a quest'ultime si segnalano:

- la fatica ad elaborare un progetto di Area, e quindi un suo sistema di governo e controllo, da affrontare dopo aver introdotto nuovi strumenti informatici per il controllo di gestione;
- le relazioni funzionali fra Direzioni/ Aree e Servizi amministrativi, a beneficio delle quali si è strutturato un percorso formativo per Direzione e middle management;
- le difficoltà nel reclutamento di collaboratori/trici, per una scarsa presenza dei profili professionali richiesti, e/o nella possibilità di trattenerli/e a seguito di proposte contrattuali non allettanti sul piano retributivo, della durata e in alcuni casi delle condizioni (turni, lavoro nei festivi, ...); per far fronte a questa

tematica si è ritenuto di avviare un percorso di adeguamento dei parametri retributivi per Capi-Area, Coordinatori/trici e Referenti che ha già portato ad un aumento degli stipendi per tali figure; il prossimo passo sarà di estendere l'adeguamento anche ad operatori/trici e custodi. Inoltre, è stato promosso il percorso di Valorizzazione delle Risorse umane;

- la relazione con la Committenza, tema questo articolato che ha portato ad evidenziare alcune azioni importanti di presidio per tenere forte il rapporto: 1) azioni di legittimazione del Gruppo presso la rete dei Committenti al di fuori delle dinamiche di gestione ordinaria dei Servizi o delle gare/contributi, 2) azioni mirate a promuovere un diverso modo di governo delle politiche di welfare che vada oltre ai contributi, aprendosi alla co-programmazione e co-progettazione. Azioni che richiedono il coinvolgimento del sistema locale, i sistemi di rappresentanza e coordinamento.

FORMAZIONE DIRETTORI/TRICI, CAPI AREA E COORDINATORI/TRICI SUI TEMI ORGANIZZATIVI

Nella seconda metà dell'anno ha preso avvio un percorso finalizzato a rafforzare le competenze organizzative della Direzione e dei ruoli che costituiscono il middle

management, la cinghia di trasmissione fra direzione e livello operativo dei Servizi, che in Volontarius è riconoscibile in Capi Area e Coordinatori/trici.

I laboratori di formazione e discussione hanno permesso di:

- condividere il concetto di Valore prodotto dal Gruppo Volontarius
- rileggere criticamente l'organizzazione alla luce delle principali teorie del pensiero organizzativo e di un modello di classificazione finalizzato ad individuare azioni di miglioramento sostenibili e concrete
- mettere a fuoco le aspettative di ruolo chiarificando funzioni e compiti dei diversi ruoli ed evidenziando conferme e disallineamenti con la pratica quotidiana
- riconoscere limiti ed opportunità nella gestione della risorsa tempo e come il buon uso dipenda principalmente dalla chiarezza delle priorità e dal darsi un metodo, non necessariamente lo stesso per tutti.

Ma soprattutto ha permesso di:

- generare consapevolezza sull'importanza di queste tematiche, aspetto questo che non poteva essere dato per assodato considerando che si tratta di figure molto coinvolte nell'operatività dei
- Servizi o che comunque provengono da quella esperienza e da quella cultura e quindi con minori occasioni ed informazioni per assumere una prospettiva di governo dell'intera organizzazione;
- comprendere che la progettazione ed il cambiamento organizzativo non sono una questione solo cognitiva, ma che richiedono l'ingaggio delle persone. Le scelte organizzative ed i modelli per quanto validi trovano attuazione solo se le persone che li devono attuare "ci salgono a bordo", li fanno propri;
- alimentare un senso del NOI, attraverso "l'aver collaborato nel darsi una cornice di senso", "la volontà di maturare scelte condivise", "la visione del singolare nel plurale", "la voglia di crescere insieme". Consapevoli che "in un gruppo professionale deve essere l'insieme a procedere compatto ed in maniera coordinata, altrimenti il rischio è di perdere tempo" e che questo genera "volontà condivisa di provare un cambiamento", "franchezza del confronto", "impegno personale", come emerso nelle riflessioni finali

- elaborare un bisogno di maggiore chiarificazione del proprio ruolo e dell'ingaggio sui temi organizzativi.

REDAZIONE BILANCIO SOCIALE 2023

Il percorso di redazione del Bilancio Sociale 2023, nella continuità del suo percorso, ha messo a fuoco, sapendo valorizzare un limite dell'anno precedente sul fronte comunicazione interna, il tema della sua disseminazione sia verso l'interno, al fine di utilizzarlo quale strumento di rafforzamento del senso di appartenenza nei/nelle collaboratori/trici, sia verso l'esterno, per promuovere la reputation verso gli stakeholders. Nel primo caso è stato fatto un incontro di presentazione da parte della Direzione e del Gruppo di lavoro a Capi-area, Coordinatori/trici, Referenti. Nel secondo caso si è sviluppata una riflessione sull'esigenza di categorizzare gli stakeholders (essendo molti e distribuiti non solo sul territorio provinciale) per individuare le modalità più opportune e sostenibili (pubblicazione sul sito, invio con mail personalizzata, proposta di incontro di presentazione) per raggiungerli. Questo ha permesso di rilanciare il tema del tipo di relazione che si vuole/può costruire.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Questo percorso è stato quello che maggiormente ha caratterizzato l'innovazione, perché ha coinvolto una larga parte di collaboratori/trici, perché ha giocato sia a livello di riflessione teorica, di modellizzazione che di messa a terra con una sperimentazione e la conseguente riflessione sui risultati emersi. Un percorso che quindi ha portato a confrontarsi con il livello culturale ed etico, quello organizzativo e quello informativo.

Il percorso ha il suo fondamento nella presa d'atto che le persone sono l'asset più importante dell'organizzazione al fine di erogare i Servizi e che la gestione di tale risorsa strategica non aveva un governo forte a livello di Direzione seppur esistevano processi e strumenti di selezione e valutazione delle competenze governati da un'istruzione operativa ISO. La scelta di investire su questo tema nasce dal bisogno di andare oltre alla "valutazione" per promuovere la "valorizzazione" delle risorse umane per garantire il riconoscimento e il dare valore.

La complessità del processo da mettere in atto ha portato a condividere una "Vision sulle Risorse Umane" - approvata dai Consigli di amministrazione di Volontarius da sviluppare in 36 mesi. Le azioni del primo anno sono state:

- la condivisione di un nuovo strumento a supporto del primo colloquio, più aperto a cogliere i talenti del/la candidato/a e non solo a verificare la loro corrispondenza con le posizioni aperte. Strumento da sperimentare da parte dei/delle Capi area, ma che non ha avuto ancora il seguito previsto;
- un modello di valorizzazione delle competenze basato su: a) auto e etero valutazione, b) su un colloquio di restituzione e c) sul coinvolgimento dell'équipe;
- la sperimentazione di tale modello in due Servizi (Infopoint e Lemayr) diversi fra loro e in una situazione di stabilità dell'équipe. La condivisione dei positivi risultati, dapprima a livello di Direzione e Capi Area e poi con Coordinatori/trici e Referenti, ha permesso di far emergere alcuni aggiustamenti ed ha favorito l'ingaggio dei/delle Referenti per l'estensione del modello a tutti i Servizi;
- l'elaborazione di un Piano di applicazione del modello su tutti gli altri Servizi nel corso del 2024 da attivarsi a seguito della revisione dell'Istruzione operativa ISO.
- Le modalità di conduzione delle azioni del percorso, la condivisione dei positivi risultati da esse prodotti come dei limiti su cui intervenire hanno contribuito a creare interesse, protagonismo ed ingaggio nelle persone coinvolte, oltre al riconoscimento dell'utilità del modello per la propria funzione.

SVILUPPO DELL'INFRASTRUTTURA INFORMATICA

Un'importante azione a supporto dell'assetto organizzativo e informativo dell'organizzazione è stata l'introduzione progressiva del sistema ODOO. Nel corso del 2023, la piattaforma è stata impostata e sviluppata per la "Gestione degli acquisti e del magazzino", del "Fundraising" e della "Gestione documentale delle determine" e del "controllo di gestione".

Questa azione è finalizzata a dare integrazione e coerenza alle basi dati, a supportare la condivisione e distribuzione delle informazioni, a facilitare la

gestione dei processi aziendali attraverso l'implementazione del CRM.

Sono stati percorsi intensi, che hanno dato voce e riconosciuto ruolo alle diverse posizioni organizzative e che sono stati da esse vivacemente partecipati. Per fare sintesi dell'investimento si propone la seguente tabella che riassume persone che hanno partecipato e volume di ore lavorative dedicate.

AMBULATORIO MEDICO MOBILE ARZTMOBIL

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL



Abteilung 24 - Soziales

PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE

Ripartizione 24 - Politiche sociali





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/e previa verifica di idoneità ad opera di personale medico o farmacista. I medicinali vengono distribuiti gratuitamente attraverso i servizi interni del Gruppo Volontarius (strutture di accoglienza, servizi per senza dimora, ambulatorio medico mobile) e ad altri enti del territorio. I farmaci raccolti verrebbero gettati seppur ancora utilizzabili: grazie a questo progetto vengono “salvati” e distribuiti sul territorio o, ove non ci fosse abbastanza richiesta, spediti ad altre organizzazioni in Italia e all’estero (Opera San Francesco di Milano, organizzazioni in Africa e America Latina).

Il progetto “Aiuti Senza Spreco”

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

I Cacciatori di Briciole

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

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

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

#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 e tutte a tutte le età
- perseguendo un'**ISTRUZIONE DI QUALITÀ INCLUSIVA ED EQUA** e promuovendo opportunità di apprendimento continuo per tutti/e
- **RAGGIUNGENDO L'UGUAGLIANZA DI GENERE e L'EMPOWERMENT** (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutti/e
- **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

	2023	2022
TOTALE RICAVI	4.905.018 €	4.743.891 €
TOTALE COSTI	4.902.260 €	4.736.534 €
UTILE/PERDITA ESERCIZIO	2.758 €	7.357 €

Dal punto di vista economico, abbiamo osservato che l'aumento dei ricavi è stato accompagnato da un corrispondente aumento dei costi, portando a un delta più o meno pari a zero. Ciò significa che le attività proposte dall'Associazione nel territorio sono aumentate senza incidere significativamente sul risultato di Bilancio che si chiude con un margine di 2.758,00 €.

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 2023	IMPORTO ANNO 2022
DONAZIONI DA PRIVATI	17.652	20.192
DONAZIONI DA ALTRI SOGGETTI	25.760	22.950
CESSIONI GRATUITE	61.688	36.222
5 X 1000	6.584	5.598
TOTALE	111.684	84.962

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

2023	ENTI PUBBLICI	ENTI PRIVATI	TOTALE
VENDITA MERCI		930	930
PRESTAZIONI DI SERVIZIO		23.076	23.076
CONTRATTI CON ENTI PUBBLICI	3.186.488	83.442	3.269.931
RETTE UTENTI		38.342	38.342
ALTRI RICAVI		187.018	187.018
CONTRIBUTI E DONAZIONI	1.271.038	114.684	1.385.722
			4.905.018

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 2023 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 2023	AMMONTARE 2022
PROVENTI DA		
Valore della produzione	4.905.018	4.743.891
Variazione rimanenze		
TOTALE PROVENTI	4.905.018	4.743.891
MENO ONERI DA		
Costi per materie prime	361.135	283.839
Costi per servizi	1.565.060	1.673.237
Accantonamenti per rischi su crediti		
Altri accantonamenti		
Oneri diversi	282.497	127.099
TOTALE ONERI	2.208.692	2.084.175
RICCHEZZA DA DISTRIBUIRE	2.696.326	2.659.716
DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA		
Remunerazione del personale e dei/delle collaboratori/trici	2.651.668	2.599.423
Oneri assorbiti da contributi associativi		
Oneri assorbiti da liberalità esterne		
Remunerazione dei/delle finanziatori/trici	6.927	11.879
Remunerazione della P.A. (imposte e tasse)		
TOTALE DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA	2.658.595	2.611.302
RICCHEZZA TRATTENUTA DALLA ORGANIZZAZIONE	37.731	48.414
Risultato d'esercizio	2.758	7.357
Ammortamenti	34.973	41.057

ATTESTAZIONE DI CONFORMITÀ DEL BILANCIO SOCIALE ALLE LINEE GUIDA DI CUI AL DECRETO 4 LUGLIO 2019 DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Ai sensi dall'art. 30, co. 7, del Codice del Terzo Settore, ho svolto, nel corso dell'esercizio 2023, l'attività di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale da parte di "Volontarius Organizzazione di Volontariato", con particolare riguardo alle disposizioni di cui agli artt. 5, 6, 7 e 8 dello stesso Codice del Terzo Settore.

Tale monitoraggio, eseguito compatibilmente con il quadro normativo attuale, ha avuto ad oggetto, in particolare, quanto segue:

- la verifica dell'esercizio in via esclusiva di una o più attività di cui all'art. 5 co. 1, per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio;
- il perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro, attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti (ricavi, rendite, proventi, entrate comunque denominate) per lo svolgimento dell'attività statutaria;
- l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve ad associati, lavoratori e collaboratori, amministratori ed altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8 co. 3 lett. a) - e) del Codice del Terzo Settore.

A tale fine, ho verificato la conformità del bilancio sociale, predisposto dalla "Volontarius Organizzazione di Volontariato", alle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore, emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con D.M. 4.7.2019, secondo quanto previsto dall'art. 14 del Codice del Terzo Settore.

L'associazione "Volontarius Organizzazione di Volontariato" ha dichiarato di predisporre il proprio bilancio sociale per l'esercizio 2023 in conformità alle suddette Linee guida e in

conformità ai principi del Gruppo Bilancio Sociale (GBS).

Ferma restando le responsabilità dell'organo di amministrazione per la predisposizione del bilancio sociale secondo le modalità e le tempistiche previste nelle norme che ne disciplinano la redazione, l'organo di controllo ha la responsabilità di attestare, come previsto dall'ordinamento, la conformità del bilancio sociale alle Linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

A tale fine, ho verificato che le informazioni contenute nel bilancio sociale rappresentino fedelmente l'attività svolta dall'ente e che siano coerenti con le richieste informative previste dalle Linee guida ministeriali di riferimento. Il mio comportamento è stato improntato a quanto previsto in materia dalle Norme di comportamento dell'organo di controllo degli enti del Terzo settore, pubblicate dal CNDCEC nel dicembre 2020. In questo senso, ho verificato anche i seguenti aspetti:

- conformità della struttura del bilancio sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle Linee guida;
- presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sottosezioni
- esplicitamente previste al paragrafo 6 delle Linee guida;
- rispetto dei principi di redazione del bilancio sociale di cui al paragrafo 5 delle Linee guida, tra i quali i principi di rilevanza e di completezza che possono comportare la necessità di integrare le informazioni richieste esplicitamente dalle linee guida.

Sulla base del lavoro svolto si attesta che il bilancio sociale dell'associazione "Volontarius Organizzazione di Volontariato" è stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle previsioni delle Linee guida di cui al D.M. 4.7.2019.

Venezia, 21 giugno 2024

Il Sindaco Unico
DOTT. DIEGO ZORZETTO



OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il Bilancio Sociale rappresenta un importante strumento di comunicazione per l'Associazione, che ponendosi obiettivi di miglioramento di anno in anno, monitora e valuta le azioni messe in campo e l'impatto delle stesse sul territorio e nella collettività.

Redigere un Bilancio Sociale migliorandolo nel tempo rappresenta per noi un percorso di crescita e di sviluppo.

Questo primo triennio ci ha permesso di rafforzare la nostra identità, di accrescere la trasparenza e la fiducia, valorizzando le risorse interne e puntando l'attenzione su alcune aree virtuose dell'Organizzazione, orientandone le scelte strategiche in termini di processo e prodotto.

Nel **2023** Volontarius ODV sul fronte interno, come preventivato nel 2022, si è impegnata

- pianificando e realizzando incontri con il personale e i volontari per presentare loro il bilancio sociale e dare valore e sostanza a concetti quali:

CORRESPONSABILITÀ,

TRASPARENZA,

**DARE SENSO AL PROCEDERE
QUOTIDIANO CON L'AMBIZIONE**

**DI COSTRUIRE COMUNITÀ,
DARSI IL TEMPO PER RIFLETTERE.**

- Coinvolgendo gli stakeholder con l'invio del link per condividere il bilancio sociale dell'Organizzazione e farne comprenderne l'impegno

Nel **2024** l'Associazione dovrà mettere in capo azioni volte a rafforzare la fiducia dei/delle differenti interlocutori/trici, interni/e ed esterni/e, per essere riconosciuta sempre più come partner affidabile.

PERTANTO SI PREFIGGE DI:

1. Ampliare la base informativa:

- Integrare dati e indicatori di performance che misurano l'impatto sociale delle attività svolte
- Utilizzare un linguaggio chiaro, conciso e accessibile a tutti gli stakeholder.
- Adottare modalità di presentazione che coinvolga maggiormente la comunità

2. Migliorare ed accrescere la strategia di comunicazione, già intrapresa implementando:

- Sito web: dando più risalto al bilancio
- Social media: usando i social per raccontare storie, condividere iniziative e coinvolgere gli stakeholder
- Relazioni pubbliche: collaborando con i media per diffondere informazioni sull'associazione e le sue attività
- Eventi: organizzando eventi ove poter presentare l'associazione e i suoi progetti.
- Comunicazione interna: coinvolgendo sempre più il personale nella comunicazione della mission, dei valori e della responsabilità sociale dell'associazione.

COSÌ FACENDO INTENDE:

- Consolidare la fiducia e la reputazione dell'Associazione.
- Fidelizzare gli stakeholder interni ed esterni esistenti e attrarne di nuovi.
- Rafforzare il posizionamento dell'associazione come partner affidabile.
- Essere competitivi seppur rispettosi verso altre organizzazioni.

- Disponibile
- Deve trovare soluzione
- Grande responsabilità
- Urgenza
- Gentile





CREDITI

Progetto foto-grafico: PianoB Social Design

Fotografie: le immagini sono state tratte dal lavoro di:

- Asia De Lorenzi (pag. 12-13)
- Valentina Gentili (pag. 38-39)
- Maria Elena Crescentini (pag. 66-67)
- Valentina Gentili (pag. 92-93)
- Valentina Gentili (pag. 102-103)

