



VOLONTARIUS

25 ANNI  
JAHRE

20  
24

BILANCIO SOCIALE

# INDICE

| CAP. |  | PAG.      |
|------|--|-----------|
|      | Lettera del Presidente   |           |
|      | –  |           |
|      | Nota metodologica  |           |
|      | –  |           |
| 01   | <b>VOLONTARIUS ODV</b>   | <b>06</b> |
|      | –  |           |
|      | La carta di identità: informazioni generali  |           |
|      | Valori e finalità  |           |
|      | La nostra storia   |           |
|      | Il contesto sociale e l'ambito di attività   |           |
|      | Le strategie e le politiche  |           |
|      | La nostra rete: collegamenti con altri enti del Terzo Settore                                      |           |
|      | Organigramma   |           |
|      | –  |           |
| 02   | <b>LA GOVERNANCE</b>   | <b>30</b> |
|      | –  |           |
|      | La base sociale  |           |
|      | I/le nostri/e lavoratori/trici   |           |
|      | I/le nostri/e volontari/ie   |           |
|      | I nostri stakeholder   |           |
|      | –  |           |
| 03   | <b>RELAZIONE SOCIALE</b>   | <b>44</b> |
|      | –  |           |
|      | I nostri progetti/servizi:   |           |
|      | ▪ Area persone di strada   |           |
|      | ▪ Area accompagnamento all'abitare   |           |
|      | ▪ Area progettazione   |           |
|      | ▪ Area ludico-artistico-espressiva   |           |
|      | ▪ Ufficio Direzione Artistica, Comunicazione Creativa e Fundraising                                |           |
|      | ▪ Progetti di sensibilizzazione, promozione, arte, creatività, diritti umani e design sociale      |           |
|      | ▪ Area della prossimità  |           |
|      | ▪ Area coordinamento   |           |
|      | Focus tematico   |           |
|      | ▪ La certificazione della parità di genere sulla base della prassi di riferimento uni/pdr 125:2022 |           |
|      | ▪ Un quadro di sintesi   |           |
|      | –  |           |
| 04   | <b>SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE</b>  | <b>70</b> |
|      | –  |           |
|      | Agenda 2030  |           |
|      | Rendicontazione economica  |           |
|      | Attestazione di conformità del Bilancio Sociale  |           |
|      | Obiettivi di miglioramento   |           |

# OGNI PERSONA È IMPORTANTE

Presentare il **bilancio sociale** significa per noi rendere conto in modo trasparente del lavoro svolto, ma soprattutto offrire uno spazio di riflessione condivisa sui valori che orientano la nostra azione quotidiana.

È anche l'occasione per raccontare il nostro impegno attraverso ciò che lo rende possibile: le persone. Chi lavora, chi partecipa, chi collabora e chi beneficia dei nostri servizi.

In linea con questo approccio, nel 2024 abbiamo scelto di rafforzare un percorso già avviato, consolidando la cura e l'attenzione dedicate a tutte le persone che, ogni giorno, con il proprio lavoro e la propria umanità costruiscono il valore della nostra organizzazione

**Ogni persona è importante** non è per noi uno slogan, ma una direzione concreta. Una visione che si riflette nel modo in cui progettiamo i servizi, ci relazioniamo tra colleghi e colleghe, gestiamo i processi organizzativi.

Al centro di questo cammino c'è la **valorizzazione del personale**, intesa come pieno riconoscimento della dignità, delle competenze e delle potenzialità di ciascun lavoratore e di ciascuna lavoratrice.

Per questo abbiamo ampliato le azioni già avviate: **percorsi di formazione, spazi di ascolto e confronto**, strumenti per il **riconoscimento delle competenze, politiche retributive eque, iniziative di welfare** e misure a favore della **conciliazione tra vita privata e professionale**.

Tutti questi interventi mirano a creare un contesto di lavoro motivante, sostenibile e capace di far crescere il senso di appartenenza.

All'interno di questo impegno, abbiamo dato particolare rilievo alla **promozione della parità di genere**, attivando pratiche per garantire **equità nei ruoli, pari accesso alle opportunità** e la diffusione di una **cultura inclusiva**, attenta al linguaggio, ai comportamenti, agli equilibri organizzativi.

**Valorizzare le persone** significa anche **contrastare stereotipi e disuguaglianze**, sostenendo il contributo di ogni uomo e ogni donna che partecipa alla vita della nostra organizzazione.

Questo percorso non sarebbe possibile senza il contributo di chi condivide, sostiene e realizza ogni giorno il nostro lavoro.

Un **ringraziamento sincero** va a tutte le **lavoratrici, i lavoratori, le persone volontarie**, e a tutti gli **stakeholder** – enti pubblici e privati, istituzioni, partner di rete – che hanno camminato con noi, contribuendo con responsabilità e fiducia alla costruzione di progetti concreti e significativi per il territorio.

Siamo convinti che **investire sulle persone e promuovere una reale uguaglianza** non siano solo scelte giuste, ma strategie essenziali per generare impatto sociale e costruire, giorno dopo giorno, una comunità più **giusta, inclusiva e solidale**.

Il Presidente  
CLAUDE ANTOINE ANGELO ROTELLI



Con il Bilancio Sociale, Volontarius desidera rendere conto dell'attività realizzata nell'anno 2024. 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/alle 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 2024 (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 2025.

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

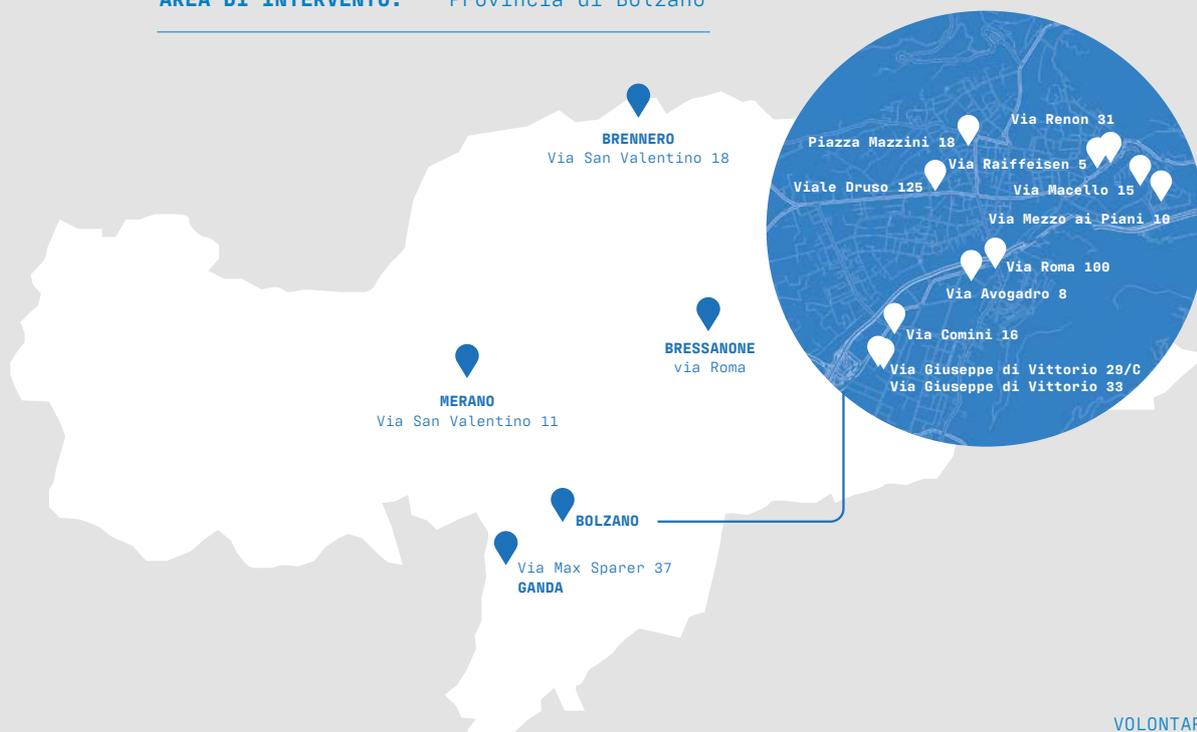
<https://grupповolontarius.it/transparency>

01

# VOLONTARIUS ODV

## LA CARTA DI IDENTITÀ: INFORMAZIONI GENERALI

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>NOME DELL'ENTE</b>      | VOLONTARIUS ODV   |
| <b>CODICE FISCALE</b>      | 94067470214   |
| <b>FORMA GIURIDICA</b>     | Organizzazione di Volontariato  |
| <b>SEDE LEGALE</b>         | Via Giuseppe di Vittorio, 33 - Bolzano (BZ) 39100   |
| <b>ALTRE SEDI</b>          | <p><b>Merano</b>, Via San Valentino, 11 - Casa San Valentino</p> <p><b>Brennero</b>, Via San Valentino, 18 - Servizio di assistenza umanitaria per migranti e profughi in transito al Brennero</p> <p><b>Ganda</b>, Via Max Sparer, 37 - Casa Ganda</p> <p><b>Bressanone</b>, Via Roma, Casa Roma</p> <p><b>Bolzano</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Via Avogadro, 8 - Lemayr Accoglienza vulnerabili in transito</li><li>▪ Via Avogadro, 8 - Lemayr Salute</li><li>▪ Via Comini, 16 - Ricovero notturno per uomini</li><li>▪ Via Macello, 15/a - Ricovero per donne e famiglie in emergenza</li><li>▪ Via Raiffeisen, 5 - Infopoint</li><li>▪ Via Giuseppe di Vittorio, 29/c - Progetto ALBA</li><li>▪ Via Raiffeisen, 5 - Oltre La Strada</li><li>▪ Piazza Mazzini, 18 - Aiuti Senza Spreco</li><li>▪ Via di Mezzo ai Piani, 10 - Casa Volontari</li><li>▪ Via di Mezzo ai Piani, 10 - Casa Bamboo</li><li>▪ Via Renon, 31 - Casa Conte Forni</li><li>▪ Viale Druso, 125 - Residenza assistita per MSNA "Casa Lilia"</li><li>▪ Via Roma, 100/a - CPA MSNA "Casa Rossa"</li></ul> |
| <b>AREA DI INTERVENTO:</b> | Provincia di Bolzano  |



**ATTIVITÀ STATUTARIE:** Sintesi degli scopi statutari

| AMBITO DI INTERVENTO  | PROGETTI, SERVIZI E INIZIATIVE   |
|---|--|
| <p>Interventi socio-educativi, sanitari e assistenziali nell'area dell'emarginazione sociale (nell'ambito dei senza tetto/senza dimora, lotta allo sfruttamento, richiedenti asilo, migranti, minori stranieri non accompagnati, dipendenze...) attraverso servizi residenziali, semiresidenziali, di sportello e d'intervento su strada.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) per persone richiedenti protezione internazionale</li> <li>▪ Ricoveri notturni per senza dimora</li> <li>▪ Centri di accoglienza in emergenza per vulnerabili</li> <li>▪ Servizio di accoglienza per persone senza tetto e richiedenti asilo in situazione di convalescenza sanitaria</li> <li>▪ Servizi di streetworking OLS e SWBZ</li> <li>▪ Servizio di Pronto Intervento Sociale Provinciale 24H</li> <li>▪ Distribuzione vitto</li> <li>▪ Servizi di orientamento e assistenza INFOPOINT</li> <li>▪ Progetto di lotta alla tratta e sfruttamento sessuale e lavorativo</li> <li>▪ Centro di Pronta Accoglienza MSNA BZ</li> <li>▪ Centro di seconda accoglienza per MSNA Merano</li> <li>▪ Appartamento alta autonomia per MSNA BZ</li> </ul>   |
| <p>Servizi di tutela della salute e promozione del benessere</p>  | <p>Progetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dimora della Salute</li> <li>▪ Ambulatorio Medico Mobile</li> <li>▪ Farmacia solidale</li> </ul>   |
| <p>Attività formativa (insegnamento della lingua, acquisizione competenze, aggiornamento professionale...) sia per interni che per terzi</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corsi FSE</li> <li>▪ Fondimpresa</li> <li>▪ 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.</li> </ul>  |
| <p>Attività artistico-espressiva con valenza educativa</p>  | <p>Progetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diversa-mente insieme</li> <li>▪ Comunica Strada</li> <li>▪ MurArte - in partnership con River Equipe</li> <li>▪ Inalienabile</li> </ul>   |
| <p>Contrasto alla povertà educativa, educazione alla cittadinanza e ai diritti umani</p>  | <p>Progetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ TAKE ACTION! Scuola di creatività e diritti umani (Marzo 2024 Casa San Valentino + Gandhi; Ottobre 2024 Casa Rossa + Liceo delle scienze umane in lingua tedesca "R. Gasteiner")</li> <li>▪ IO.SONO.IO (Ottobre + Novembre + Dicembre 2024 Casa Rossa + Liceo Carducci)</li> <li>▪ ZEITROOM (Novembre + Dicembre 2024 Centri giovanili "Pierino Valer" e "L'Orizzonte"; MSNA "Casa San Valentino", "Casa Conte Forni" e "Casa Lilia"; donne servizio notturno "Casa Conte Forni")</li> <li>▪ CASA SAN VALENTINO - Foodblog</li> <li>▪ SUN Project: Safeguarding Unaccompanied and Separated Children's Rights through the EU Charter of Fundamental Rights</li> <li>▪ 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</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
| 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"> <li>▪ Emporio Solidale (Briciole Market)</li> <li>▪ Farmacia Solidale e i Cacciatori di Briciole</li> </ul>  |
| Accompagnamento all'abitare  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Casa Ganda</li> <li>▪ LgNet2 FAMI   La casa è un diritto di tutti</li> </ul>   |
| Supervisione psicologica e metodologica interna ed esterna   | In tutte le strutture e servizi   |
| Attività di promozione e sviluppo del volontariato (servizio civile adulti, Servizio volontariato europeo, volontariato locale, messa alla prova, lavori socialmente utili...) | In tutte le strutture e servizi degli Enti del Gruppo Volontarius <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Progetto Oltre il Volontariato</li> <li>▪ Casa del Volontario</li> <li>▪ Progetto Conoscere per condividere</li> </ul>     |

## ISCRIZIONI

- Albo delle Associazioni e degli Organismi di partecipazione costituiti in forma associativa della città di Bolzano
- Albo comunale degli organismi associativi della città di Merano
- Registro Provinciale del Volontariato, settore assistenza sociale, con decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 260/1.1 del 30/12/1999
- Sezione 1 del registro del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali al numero A/183/2002/BZ
- Sezione 2 del registro del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali al numero C/154/2007/BZ
- 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 45001:2023, 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 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 trarne beneficio. A questo progetto ne seguiranno poi altri: Aiuti senza spreco e La farmacia solidale.

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

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

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

- 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.

## 2021-2024

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. Più avanti si aggiungeranno anche Treseizero Srl e la cooperativa sociale Novum2.

All'Associazione vengono affidati progetti sul territorio di Merano per le persone in grave stato di emarginazione: **"In Strada a Merano"**, il ricovero

notturmo 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.

Prende il via l'**Area Abitare** attraverso lo sviluppo e la gestione di progetti di accompagnamento all'abitare e l'implementazione di diversi alloggi per il training abitativo e la promozione del **Diritto alla casa**.

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 25 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 corso degli ultimi anni 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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## LOTTA ALLO SPRECO | RETI DI APPARTENENZA E PARTNER

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**.

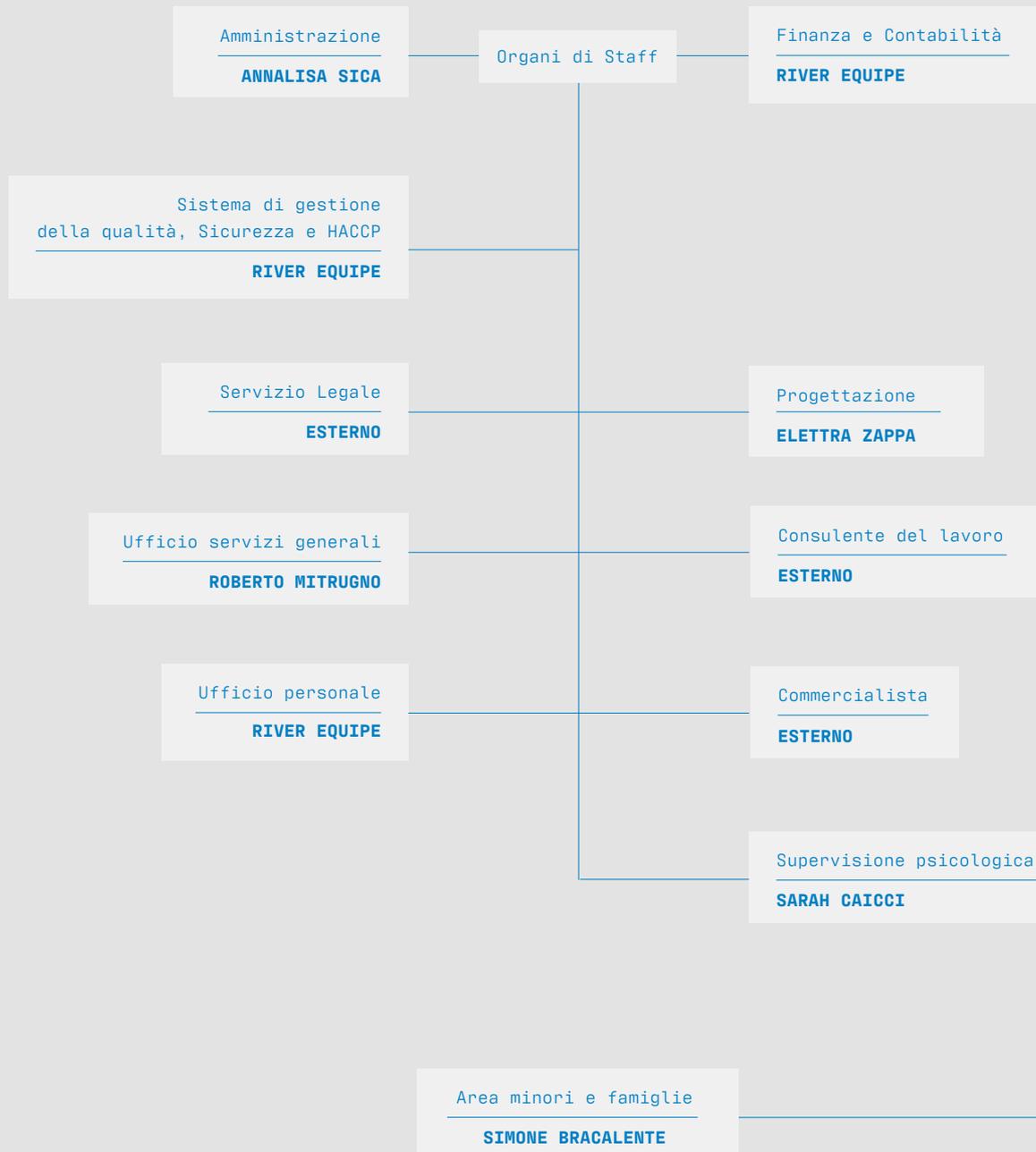
# ORGANIGRAMMA

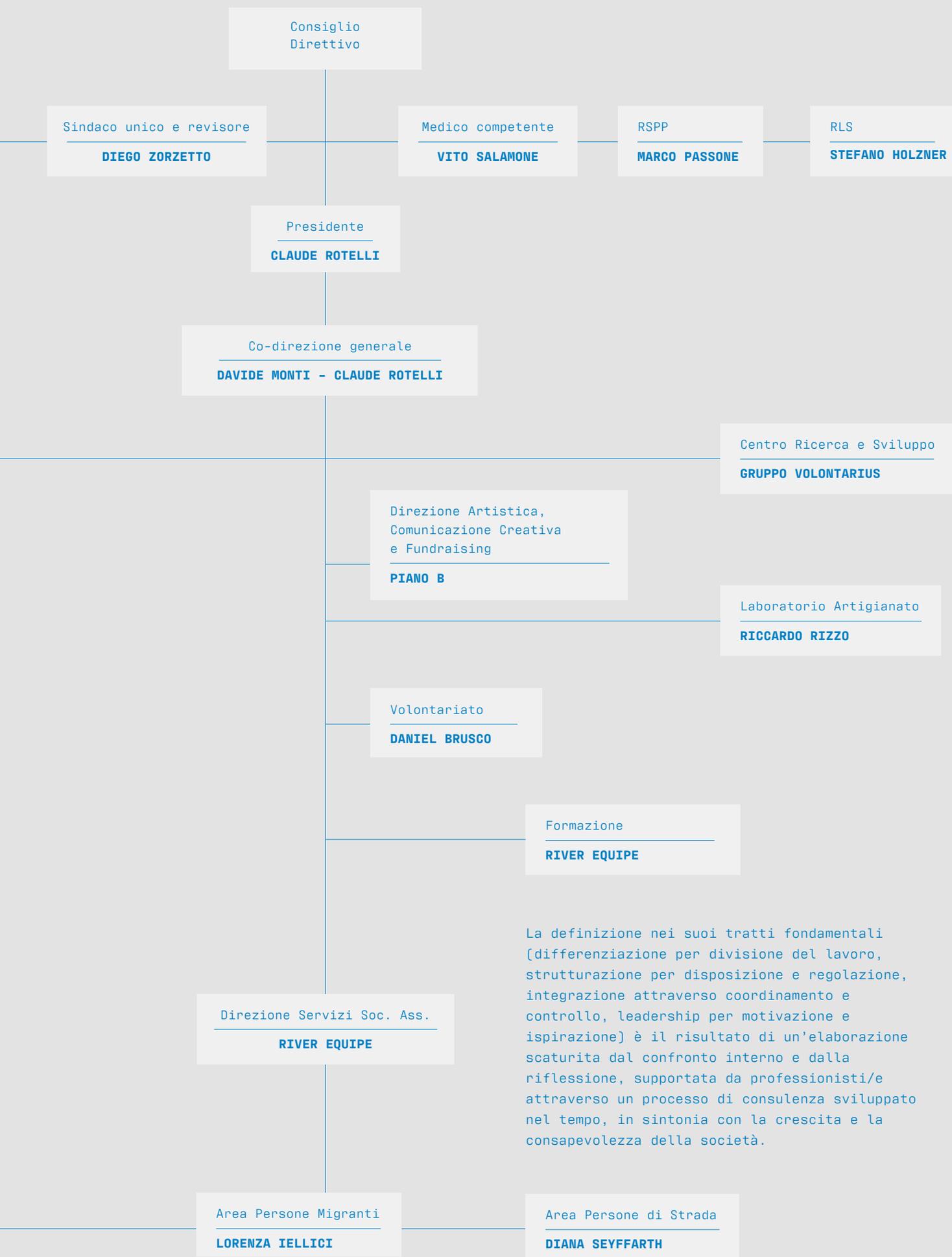
Volontarius prevede un assetto organizzativo adeguato alla complessità con cui è chiamata a confrontarsi.

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 41 (uno in più rispetto al 2023). Tra essi/esse vi sono 23 uomini e 18 donne, con un'età media di 50 anni. I soci fondatori sono 6.

### N. ASSEMBLEE FATTE NEL 2024 E PERCENTUALE DI PARTECIPAZIONE

Nel 2024 si è tenuta 1 assemblea dei/delle Soci/e, con la partecipazione del 100% dei/delle componenti. L'assemblea si è svolta il 25 giugno 2024, data in cui è stato approvato il Bilancio di esercizio 2023 e si è rinnovato il Consiglio Direttivo.

### 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 25.06.2024. 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)
- Giovanni Vultaggio (Vice-Presidente), nato a Tunisi il 28.08.1958 (socio ammesso dal 06.07.2021)
- Stefano Holzner (membro), nato a Bolzano il 22.10.1967 (socio ammesso dal 23.01.1999)
- Roberto Mitrugno, nato a Merano il 17.10.1957 (socio ammesso dal 12.03.2018)
- 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 25.06.2024: Vittorio Papa, Giovanni Salghetti Drioli e Roberto Mitrugno.

### L'ORGANO DI REVISIONE

Il Revisore Unico dell'Associazione per il triennio 2025-2027 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 2024 l'ODV si è incontrato 7 volte.

## I/LE NOSTRI/E LAVORATORI/TRICI

**L'Associazione Volontarius ODV si impegna a crescere in modo equilibrato e responsabile, scegliendo con attenzione le attività da intraprendere e valorizzando in modo virtuoso le risorse finanziarie a disposizione per generare un impatto positivo sul territorio.**

L'obiettivo è operare nel miglior interesse della comunità, delle persone e dei soci, con uno sguardo sempre rivolto al futuro. Il benessere di chi lavora nell'organizzazione è una priorità assoluta, poiché solo garantendo un ambiente di lavoro sano e soddisfacente si possono offrire servizi di alta qualità a chi ne beneficia.

Volontarius riconosce il valore delle persone nel garantire servizi efficaci e rispondenti ai bisogni della comunità. Per questo, l'Associazione monitora l'impatto occupazionale non solo in termini quantitativi, ma anche rispetto alla qualità dei rapporti di lavoro, alla stabilità e alle opportunità di crescita professionale. Al 31.12.2024, Volontarius contava 92 dipendenti, di cui 61 a tempo indeterminato e 31 a tempo determinato. L'Associazione svolge un ruolo significativo nello sviluppo locale, creando occupazione e promuovendo la coesione

sociale. L'impegno non si limita alla generazione di posti di lavoro, ma si estende al miglioramento delle condizioni lavorative e alla valorizzazione della partecipazione attiva alla vita economica e sociale.

#### **TURNOVER E STABILITÀ OCCUPAZIONALE**

Nel corso dell'anno, 52 persone hanno avuto un avvicendamento in organico: sono entrate 25 nuove risorse, mentre 27 hanno lasciato l'Associazione, evidenziando un turnover ancora presente. Sebbene la rotazione del personale sia un fenomeno fisiologico, Volontarius continua a lavorare per favorire la stabilità occupazionale, investendo in progetti a lungo termine che offrano opportunità di crescita professionale e sviluppo personale. Tuttavia, il ricambio ha rappresentato anche un'opportunità per introdurre nuove competenze e prospettive, contribuendo a un continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Le ragioni del turnover sono diverse e possono riguardare la ricerca di migliori opportunità lavorative, la necessità di conciliare lavoro e vita privata o motivazioni personali. Per questo, Volontarius analizza attentamente le cause delle uscite per individuare eventuali ambiti di miglioramento relativi a retribuzione, formazione e benessere organizzativo.

#### **DISTRIBUZIONE E CARATTERISTICHE DEL PERSONALE**

Il 95,5% delle persone impiegate risiede nella stessa provincia in cui opera l'Associazione, mentre l'81,5% vive nello stesso comune. La composizione di genere vede il 42,5% di donne (39 dipendenti), mentre la presenza di giovani fino a 30 anni è del 4,5% (4 persone) e quella di chi ha più di 50 anni si attesta al 18,5% (17 persone).

Dal punto di vista della formazione, l'organico è così distribuito: 15 persone hanno conseguito il titolo della scuola dell'obbligo o una qualifica professionale, 6 il diploma di scuola secondaria, 57 una

laurea, mentre 14 possiedono un titolo di studio estero non riconosciuto.

#### **FLESSIBILITÀ E QUALITÀ DEL LAVORO**

Per quanto riguarda la tipologia contrattuale, il 66% delle persone impiegate lavora a tempo pieno, mentre il 34% ha una posizione part-time. L'Associazione ha accolto tutte le richieste di part-time, garantendo così maggiore conciliazione tra vita lavorativa e personale.

L'attenzione alla conciliazione tra vita professionale e personale si riflette anche nelle politiche di congedo: nel 2024 sono state presentate 3 richieste di congedo parentale, tutte accolte, coprendo il 100% delle istanze ricevute.

Volontarius investe nella stabilità occupazionale, mantenendo al contempo la flessibilità necessaria per rispondere alle esigenze del settore. Il 27% delle persone impiegate lavora nell'Associazione da più di 5 anni, mentre 3 sono presenti da oltre 10 anni.

Per garantire trasparenza nei processi organizzativi, tra i ruoli di responsabilità il 75% è ricoperto da donne (3 persone), mentre il 25% da uomini (1 persona). Inoltre, il 2% del personale in posizioni apicali ha meno di 40 anni.

#### **FORMAZIONE E BENESSERE**

Volontarius promuove la formazione continua: nel 2024 sono state erogate complessivamente 830 ore di formazione sui temi della sicurezza e della qualità, mentre le persone impiegate hanno partecipato ad attività formative per un totale di 2056 ore.

Infine, l'Associazione monitora il benessere delle persone impiegate, impegnandosi a garantire un ambiente di lavoro positivo e inclusivo. Nel 2024 non si è registrato alcun contenzioso, un segnale di un clima lavorativo collaborativo e di una gestione attenta alle esigenze del personale.



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 2024, i progetti hanno visto la partecipazione di **383 PERSONE** che hanno prestato servizio, suddivise nelle seguenti tipologie:



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

\*\* Che hanno svolto il loro servizio grazie al progetto della Commissione Europea "Corpo Europeo di Solidarietà".

Questi ultimi provenivano da: Portogallo (1); Germania (1); Spagna (2); Francia (1); Tunisia (2); Siria (1)

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

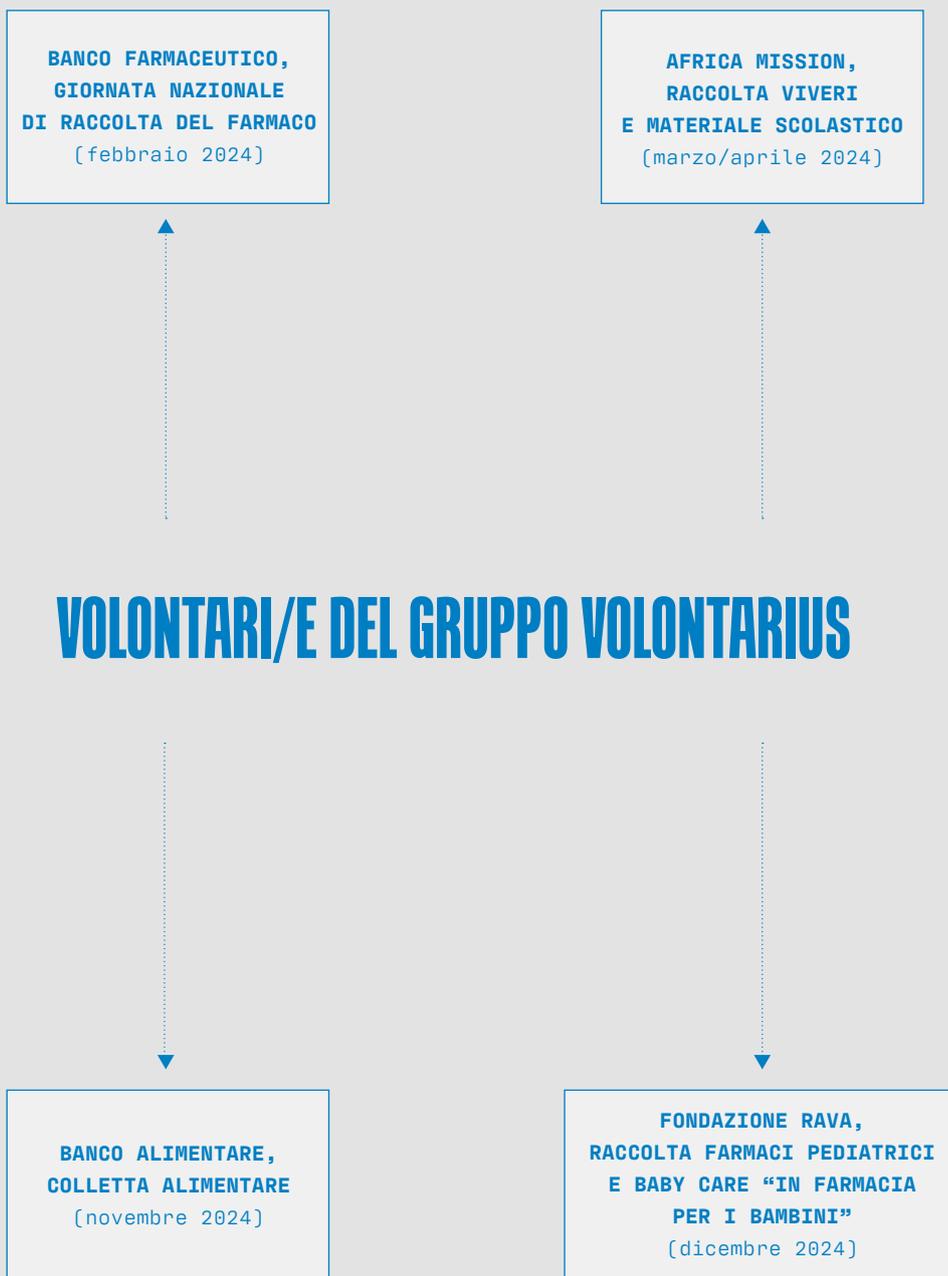




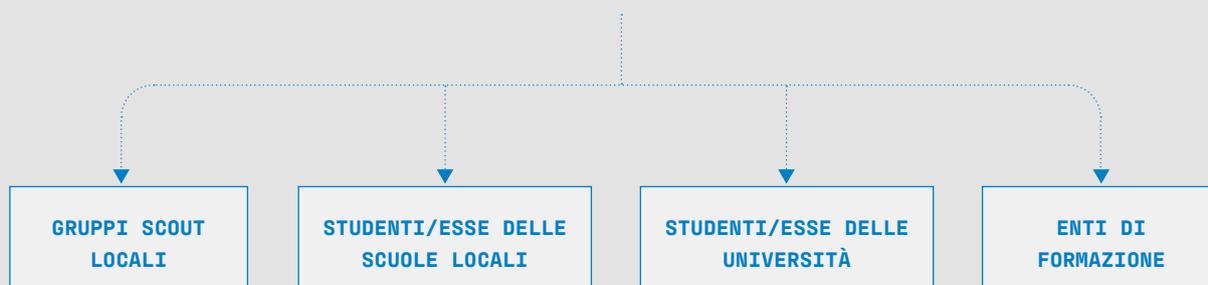
Nel 2024 sono state effettuate **31.903,5 ore di attività** coordinate dall'area volontariato del Gruppo, di cui:

|   |                 |
|---|-----------------|
| <b>VOLONTARIATO</b>   | <b>11.270</b>   |
| <b>TIROCINI/STAGE</b>   | <b>3.178</b>    |
| <b>SERVIZIO SOCIALE VOLONTARIO</b>  | <b>6.034,82</b> |
| <b>PENE ALTERNATIVE</b>   | <b>1.384,55</b> |
| <b>SERVIZIO CIVILE PROVINCIALE</b>  | <b>1.211,9</b>  |
| <b>PCTO</b> (Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento) | <b>415</b>      |
| <b>SCOUT</b>  | <b>293</b>      |
| <b>CORPO EUROPEO DI SOLIDARIETÀ</b>                                       | <b>8.117</b>    |
| <b>TOTALE</b>   | <b>31.903,5</b> |

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



## GRUPPO VOLONTARIUS



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

**21**  
REALTÀ  
REGIONALI

**10**  
REALTÀ  
NAZIONALI

**11**  
REALTÀ  
INTERNAZIONALI

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;

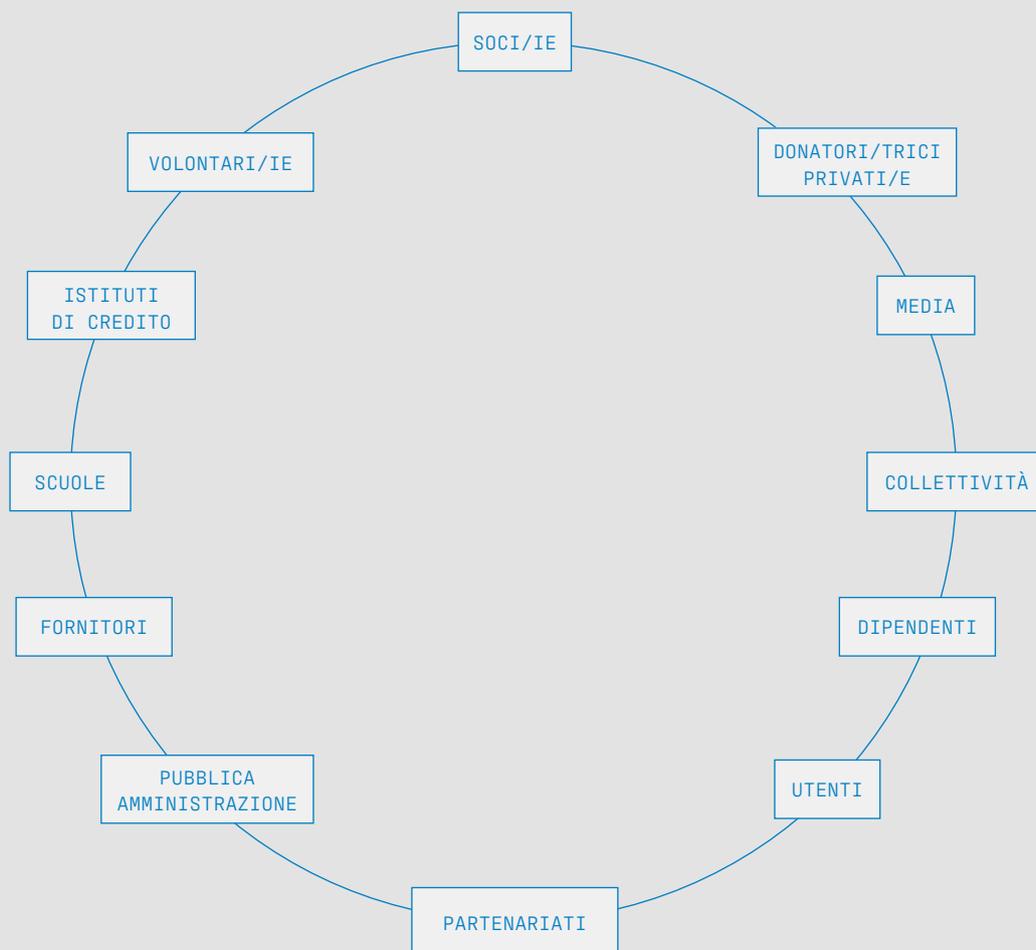
- cambio di lavoro e conseguente orario scarsamente compatibile con l'attività di volontariato in cui si era coinvolti precedentemente;
- attivazione nel volontariato come esperienza temporanea per acquisire competenze, soprattutto da parte dei più giovani.

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.

## 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.

## IL LORO COINVOLGIMENTO

| STAKEHOLDER   | OBIETTIVI DELL'AZIONE E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO   |
|---|--|
| <p><b>GLI/LE UTENTI</b><br/>Le persone che usufruiscono dei servizi sono al centro dell'operato dell'Associazione, e i loro bisogni guidano ogni progettualità.</p>   | <p>Intervenire professionalmente a tutela delle persone in condizione di grave emarginazione o a rischio di deprivazione sociale, promuovendone l'attivazione in chiave emancipativa. Educare le persone alla responsabilità proponendo strategie di cambiamento capaci di superare il rischio di assistenzialismo.</p>  |
| <p><b>I/LE SOCI/IE VOLONTARI/IE</b><br/>Le persone socie e volontarie valorizzano un aiuto basato sulla comunità, offrendo supporto relazionale spontaneo e migliorando la qualità dei contesti in cui operano.</p>   | <p>Promuovere corresponsabilità nell'indirizzo politico dell'attività dell'Associazione, coinvolgendoli/le tramite attività istituzionale, assemblee e occasioni di incontro e confronto.</p>  |
| <p><b>IL PERSONALE</b><br/>Il personale contribuisce a definire obiettivi e finalità, valutando gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.</p>   | <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>  |
| <p><b>I/LE VOLONTARI/IE</b><br/>Attraverso il loro servizio gratuito, valorizzano un aiuto basato sulla comunità, offrendo supporto relazionale spontaneo e contribuendo a migliorare la qualità dei contesti in cui operano.</p>                               | <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>             |
| <p><b>LE ISTITUZIONI PUBBLICHE</b><br/>Le istituzioni pubbliche sono interlocutrici fondamentali con cui la ODV si confronta per sviluppare progetti e azioni volti a migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali nei territori in cui opera.</p> | <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> |
| <p><b>LE REALTÀ DEL PRIVATO SOCIALE</b><br/>Le associazioni, le cooperative sociali, i consorzi e le agenzie di formazione collaborano con la ODV nella progettazione e realizzazione di interventi e servizi.</p>  | <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>  |

| STAKEHOLDER   | OBIETTIVI DELL'AZIONE E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO   |
|---|--|
| <p><b>I/LE CITTADINI/E E LA COMUNITÀ</b><br/>           La cittadinanza e la comunità sono coinvolte nella promozione dell'accoglienza e della società civile attraverso azioni di prossimità, sensibilizzazione e mediazione, favorendo un modello di cittadinanza multidimensionale.</p>  | <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>   |
| <p><b>I/LE DONATORI/TRICI PRIVATI/E</b><br/>           Le persone donatrici e le realtà private sostengono finanziariamente i progetti della ODV, amplificando l'impatto sociale generato dall'esperienza e dalle competenze di Volontarius.</p>  | <p>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.</p>  |
| <p><b>MEDIA</b><br/>           I media diffondono la vision e la mission dell'Associazione per promuovere e tutelare i diritti delle persone a rischio di emarginazione, supportati da un ufficio dedicato alla comunicazione.</p>  | <p>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.</p>   |
| <p><b>FORNITORI</b><br/>           I fornitori sono interlocutori a cui la ODV si rivolge per acquisire prodotti e servizi, con una politica di selezione che considera anche gli impatti sociali e ambientali. L'Associazione invia loro il Codice Etico e il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, in conformità con il D. Lgs 231/2001.</p> | <p>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.</p>                                   |
| <p><b>SCUOLA</b><br/>           La scuola è un interlocutore strategico per promuovere una cultura dell'accoglienza e valorizzare le differenze, coinvolgendo docenti e studenti in percorsi laboratoriali che li rendano protagonisti nel loro percorso educativo.</p>   | <p>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.</p> |

| STAKEHOLDER  | OBIETTIVI DELL'AZIONE E MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO  |
|--|---|
| <p><b>ISTITUTI DI CREDITO</b></p> <p>Gli Istituti di credito sono sempre più interessati a supportare progetti innovativi nel welfare, adottando un approccio che responsabilizzi le persone che ricevono aiuto e aumenti l'efficacia degli interventi delle politiche sociali, anche tramite il finanziamento di parte delle spese.</p> | <p>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.</p> |

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  | N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E |
|----------------------------|--|---|
| <b>PROGETTO ALBA</b>       | Emersione, assistenza e inclusione sociale di persone vittime di tratta e grave sfruttamento e sfruttamento lavorativo             | Personе diverse incontrate: <b>888</b>                  |
| <b>OLTRE LA STRADA</b>     | Inclusione, accoglienza, prevenzione e monitoraggio di persone in situazione di grave vulnerabilità sociale nel Comune di Bolzano. | Beneficiari incontrati: <b>901</b>                      |

# L'ACCOGLIENZA

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

---

Etimologia: 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   | N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E |
|--|---|---|
| <b>OSSERVATORIO PROVINCIALE</b>                  | Osservatorio e attività di contatto persone senza dimora incontrate direttamente e da tutte le unità di strada.   | <b>91</b> persone incontrate                            |
| <b>DIMORA DELLA SALUTE</b>                       | Ambulatorio medico mobile, farmacia solidale.   | <b>216</b> persone raggiunte                            |
| <b>STREETWORK - BZ</b>                           | Educativa di strada   | <b>221</b> giovani raggiunti/e                          |
| <b>GORIO 2</b>                                   | Ricovero<br>Notturmo<br>Straordinario   | <b>99</b> persone accolte                               |
| <b>INFOPOINT E PRONTO INTERVENTO SOCIALE H24</b> | Servizio di Assistenza Umanitaria   | <b>3.160</b> persone accolte allo sportello             |
| <b>CENTRO DI ACCOGLIENZA LEMAYR</b>              | Struttura per l'accoglienza in emergenza di persone vulnerabili in transito   | <b>88</b> persone accolte                               |
| <b>CASA ROMA</b>                                 | Ricovero notturno   | <b>21</b>   |
| <b>HUB BRENNERO</b>                              | Servizio di assistenza umanitaria per migranti e profughi in transito al Brennero.<br>Il servizio è gestito dai 3 enti partner: Volontarius ODV, River Equipe (entrambi membri del Gruppo Volontarius) e Fondazione Caritas Diocesi Bolzano Bressanone. | <b>2860</b>   |
| <b>LEMAYR SALUTE</b>                             | Struttura di accoglienza 24h per persone senza dimora o richiedenti protezione internazionale provenienti da centri di Accoglienza provinciali per le quali si sospetta una malattia infettiva oppure che necessitano cure mediche assistenziali.       | <b>58</b> persone assistite                             |
| <b>CASA ROSSA</b>                                | Centro di Pronta Accoglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati  | <b>101</b> minori ospitati                              |
| <b>CASA SAN VALENTINO</b>                        | Centro di seconda accoglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati   | <b>23</b> minori ospitati                               |

## CASA CONTE FORNI

| ATTIVITÀ/PROGETTO/SERVIZIO  | DESCRIZIONE   | N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E |
|---|---|---|
| <b>CENTRO DI ACCOGLIENZA PROFUGHI</b>   | Accoglienza residenziale temporanea di persone richiedenti protezione internazionale                                      | <b>33</b>   |
| <b>CENTRO DI ACCOGLIENZA PER MINORI ED EX MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI</b>           | Accoglienza residenziale temporanea   | <b>47</b>   |
| <b>CENTRO DI ACCOGLIENZA NOTTURNA</b>   | Accoglienza residenziale temporanea e notturna di persone senza dimora  | <b>76</b>   |
| <b>CENTRO DI ACCOGLIENZA PER PERSONE IN STATO DI IMPROVVISA EMERGENZA/URGENZA SOCIALE</b> | Accoglienza residenziale temporanea di persone di sesso femminile in stato di gravidanza e/o con figli minori al seguito. | <b>9</b>  |
| <b>CENTRO DIURNO LA SOSTA - DER HALT</b>  | Accoglienza e ascolto di persone senza dimora   | <b>131</b>  |
| <b>TRAINING SPACE</b>   | Accoglienza residenziale temporanea   | <b>5</b>  |
| <b>ALLOGGI AD ALTA AUTONOMIA PER NUCLEI</b>   | Accoglienza residenziale temporanea   | <b>25</b>   |

## AREA ACCOMPAGNAMENTO ALL'ABITARE

Volontarius nei suoi progetti e iniziative vuole evidenziare che la casa e l'abitare sono dimensioni fondamentali per la qualità della vita delle persone e sono quindi tra le principali componenti del percorso d'inserimento o reinserimento nella società. La difficoltà ad accedere a un'abitazione, la perdita della propria casa o l'essere ospitati/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  | DESCRIZIONE   | N. DI BENEFICIARI/E (TOTALE 232)              |
|---|---|---|
| <p><b>LGNET2 E LGNET3</b><br/>Local Government Network for Rapid Response and Fast Track Inclusion Services in Disadvantage d Urban Areas<br/>Rete dei Comuni per una rapida risposta e servizi per l'inclusione d'emergenza in aree urbane svantaggiate.</p> | <p>Progetto di accompagnamento verso l'inclusione e l'autonomia abitativa, economica e sociale per persone singole e nuclei familiari.</p>  | <p>Beneficiari/e del progetto: <b>277</b></p> |
| <p><b>"CASA GANDA"</b></p>  | <p>Alloggi ponte ad alta autonomia quale percorso verso il raggiungimento dell'autonomia abitativa, economica e sociale per singoli e nuclei</p>  | <p>Persone accolte: <b>15</b></p>             |
| <p><b>"CASA COMINI"</b></p>   | <p>Training abitativo. Percorso di autonomia abitativa, economica e sociale per uomini singoli lavoratori.</p>  | <p>Uomini singoli accolti: <b>11</b></p>      |
| <p><b>"CASA PALERMO"</b></p>  | <p>Training abitativo. Percorso di autonomia abitativa, economica e sociale per donne singole e nuclei monoparentali.</p>   | <p>Persone accolte: <b>5</b></p>              |
| <p><b>"CASA LILIA"</b></p>  | <p>La residenza assistita è un servizio residenziale per ragazzi e ragazze che necessitano di un intervento socio-educativo e che vengono seguiti per un numero di ore settimanali predefinite in un percorso finalizzato a favorire l'autonomia.</p> | <p>Persone accolte: <b>7</b></p>              |
| <p><b>"COMINI"</b></p>  | <p>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</p>  | <p>Persone accolte: <b>420</b></p>            |

## AREA PROGETTAZIONE

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

| NOME DEL PROGETTO/<br>SERVIZIO | DESCRIZIONE   | N. E TIPOLOGIA<br>DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E<br>INDIRETTI/E |
|--------------------------------|---|---|
| <b>UFFICIO PROGETTAZIONE</b>   | L'ufficio si occupa di coordinare le attività di progettazione del Gruppo Volontarius: ricerca finanziamenti; scrittura progetti; partecipazione a bandi, appalti pubblici, finanziamenti locali, nazionali, europei; preparazione documentazione amministrativa, tecnica, economica; follow up; rendiconto finale in collaborazione con l'amministrazione. | /   |

A blue-tinted photograph of two young women laughing together. The woman on the left has long dark hair and is wearing glasses. The woman on the right has her hair pulled back and is wearing a dark hoodie. They are both smiling broadly and looking towards the right. The background shows a window with blinds and a person's hand holding a white object, possibly a cup or a piece of paper.

ASCOLTARE vuol dire:

# RICONOSCERE IL VALORE DELL'ALTRO



## 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  | N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E |
|----------------------------|--|---|
| "STREET SKILLS"            | Laboratorio mobile e atelier protetto artistico creativo | Persone contattate: <b>90</b>                           |
| MURARTE                    | Attività legate ai giovani writers di Bolzano            | Partecipanti: <b>83</b>                                 |

## UFFICIO DIREZIONE ARTISTICA, COMUNICAZIONE CREATIVA E FUNDRAISING

L'Ufficio Direzione Artistica cura, coordina e indirizza progetti di comunicazione, educazione e sviluppo di comunità in ambito sociale con un forte carattere artistico-culturale. Definisce e supervisiona ogni dettaglio in base alla missione, ai contenuti, al target, agli obiettivi, alla qualità, al contesto attuale, ai tempi e alla fattibilità. La Direzione Artistica è inoltre ideatrice e realizzatrice di progetti ad hoc sia all'interno di servizi del Gruppo Volontarius, sia con stakeholders esterni. L'Ufficio Direzione Artistica comprende e dirige anche l'Ufficio Comunicazione 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/<br>PROGETTO/<br>SERVIZIO   | DESCRIZIONE  | RISULTATI<br>NELL'ANNO   |
|--|--|--|
| <p><b>TAKE ACTION SCHOOL - Laboratori di arte e design sociale per i diritti umani</b></p> | <p>Take Action School è una scuola solidale con l'obiettivo di promuovere una maggiore consapevolezza sui diritti umani attraverso i linguaggi dell'arte e del design sociale. Attraverso <b>laboratori partecipativi e multiculturali</b>, invita le giovani generazioni a impegnarsi attivamente nella difesa dei diritti umani e a sostenere le persone più fragili della nostra comunità.</p> <p>Per promuovere l'inclusione e lo scambio interculturale, la scuola prevede la formazione di gruppi di lavoro in cui ragazze e ragazzi del territorio collaborano e dialogano con le ospiti e gli ospiti dei centri di accoglienza di Volontarius, in particolare quelli che accolgono minori.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Coinvolgimento e partecipazione:</b> nel corso dell'anno, sono stati realizzati <b>7 percorsi</b> di didattica creativa che hanno coinvolto le/i beneficiarie/i dei centri di accoglienza gestiti dagli enti del Gruppo Volontarius, insieme a studentesse/i delle scuole superiori. In totale, sono state coinvolte <b>237 ragazze e ragazzi</b>, 6 scuole, 5 strutture di accoglienza del Gruppo Volontarius, un'università, un centro giovani, 5 volontarie/i e 6 professioniste/i dello staff di progetto.</li> <li>• <b>Obiettivi raggiunti:</b> promozione dell'educazione allo sviluppo sostenibile, attraverso la proposta di attività che invitano ad assumere comportamenti rispettosi dei diritti umani e che promuovono l'inclusività, la non violenza, una cittadinanza globale e la valorizzazione delle diversità culturali; valorizzazione dei giovani talenti presenti sul nostro territorio; invitare alla sperimentazione di buone pratiche di educazione civica attraverso i mezzi della creatività e del dialogo multiculturale; diffusione e sensibilizzazione della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani; offrire alle/ai docenti e alle/agli educatrici/ori l'occasione di sperimentare strumenti creativi e canali di comunicazione partecipativi e contemporanei; sviluppo della cultura del volontariato</li> <li>• <b>Comunicazione e promozione:</b> le attività della scuola vengono valorizzate sui i canali digitali del Gruppo Volontarius e della Scuola stessa, attraverso i media locali e la realizzazione di esposizioni artistiche aperte alla cittadinanza.</li> </ul> |

| ATTIVITÀ/<br>PROGETTO/<br>SERVIZIO  | DESCRIZIONE  | RISULTATI<br>NELL'ANNO   |
|---|--|--|
| <p><b>CASA CONTE FORNI - Design narrativo: dal teatro sociale al design degli interni - 3° edizione</b></p> | <p>Nel 2024, presso la struttura di accoglienza "Casa Conte Forni", è proseguito il <b>percorso di riflessione sul concetto di casa e di trasformazione degli spazi</b>, avviato nel 2021. Le attività hanno coinvolto <b>le aree comuni del centro di accoglienza per Minori Stranieri Non Accompagnati, la sala multifunzionale al piano terra e il corridoio adiacente</b>. Attraverso interventi partecipati, gli spazi sono stati trasformati in ambienti narrativi, espressione delle storie, dei desideri e delle aspirazioni degli ospiti. Questo approccio ha favorito il dialogo interculturale e promosso l'educazione al rispetto del bene comune.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Coinvolgimento e partecipazione:</b> il progetto ha visto la partecipazione di 25 persone, tra beneficiarie/i del servizio, operatrici/ori della Casa, volontarie/i e membri dello staff.</li> <li>▪ <b>Creazione di spazi accoglienti e inclusivi:</b> trasformazione dell'ambiente in un luogo riconoscibile, creativo e vicino alla comunità, per favorire il benessere di ospiti e operatrici/ori.</li> <li>▪ <b>Sviluppo di competenze e ruolo attivo:</b> potenziamento delle abilità linguistiche, tecniche e organizzative, promuovendo nelle/negli ospiti un ruolo sociale propositivo.</li> <li>▪ <b>Collaborazione e dialogo:</b> rafforzamento della cooperazione tra ospiti, operatrici/ori e comunità locale.</li> <li>▪ <b>Valorizzazione del senso di appartenenza:</b> incremento della cura e dell'attenzione per gli spazi e gli oggetti comuni.</li> <li>▪ <b>Educazione alla responsabilità sociale:</b> sensibilizzazione al rispetto del bene comune e alla partecipazione attiva.</li> </ul> |

| ATTIVITÀ/<br>PROGETTO/<br>SERVIZIO  | DESCRIZIONE  | RISULTATI<br>NELL'ANNO   |
|---|--|--|
| <p><b>CASA CONTE FORNI – La cucina di Casa Conte Forni – Storie e ricette dal mondo – 3° edizione</b></p> | <p>“La Cucina di Casa Conte Forni” è un food blog collettivo nato per connettere le/gli ospiti della struttura con la comunità locale, valorizzando talenti e raccontando la realtà della omonima Casa, attraverso sapori e storie condivise. Avviato nel 2022, il progetto è proseguito nel 2024 con una terza edizione, offrendo <b>opportunità di formazione nei linguaggi della fotografia, del video e della comunicazione digitale</b>. Le attività hanno inoltre favorito il <b>potenziamento delle competenze linguistiche</b>, fondamentali per l’inserimento lavorativo e la crescita personale.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Coinvolgimento e partecipazione:</b> il progetto ha coinvolto 30 persone in attività collaborative e formative. Il gruppo di lavoro è formato da ospiti della Casa, operatrici/ori della Casa, volontarie/i del corpo di solidarietà europeo, cittadine/i del territorio e membri dello staff.</li> <li>▪ <b>Attività svolte:</b> realizzazione di 10 laboratori, affiancati da ore di progettazione, programmazione e post-produzione dei contenuti audio-visivi.</li> <li>▪ <b>Comunicazione e diffusione:</b> promozione del progetto e delle nuove ricette attraverso i canali digitali del Gruppo Volontarius e la stampa locale.</li> <li>▪ <b>Evento per la comunità:</b> organizzazione e realizzazione dell’iniziativa “La casa è un diritto di tutti”, evento aperto alla cittadinanza per presentare e valorizzare ulteriormente il progetto e Casa Conte Forni. L’evento ha coinvolto oltre <b>150 persone</b>.</li> </ul> |

| ATTIVITÀ/<br>PROGETTO/<br>SERVIZIO   | DESCRIZIONE   | BISOGNI SODDISFATTI   | RISULTATI<br>NELL'ANNO   |
|--|---|---|--|
| <p><b>CASA ROSSA – Laboratori di arte e design per i diritti umani</b></p> | <p>Nell'ambito di "Casa Rossa" e in collaborazione con "Take Action School", nel corso dell'anno 2024 gli ospiti e l'equipe della casa sono stati coinvolti in <b>tre percorsi di arte e design per i diritti umani</b>. I laboratori rappresentano per i ragazzi di Casa Rossa un'opportunità per entrare in contatto e conoscere giovani del territorio, praticare la lingua italiana e sviluppare competenze utili nel mondo del lavoro.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizzazione di <b>due percorsi "IO SONO IO"</b>: laboratori di fotografia e autodeterminazione focalizzati sui mestieri e sui desideri lavorativi delle giovani generazioni. I laboratori sono stati realizzati con il coinvolgimento dei ragazzi ospitati presso la Casa e di ragazze/i del territorio, di una scuola e di un centro giovani.</li> <li>▪ Realizzazione del laboratorio <b>"La casa è un diritto di tutti"</b>: laboratorio di fotografia e design sul tema dei diritti umani, con un focus sul diritto di tutte/i ad avere una casa. Il laboratorio è stato realizzato con il coinvolgimento dei ragazzi ospitati presso la Casa e una classe di un liceo della città.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Coinvolgimento e partecipazione:</b> i percorsi realizzati hanno coinvolto oltre 60 persone tra ospiti ed educatrici/ori dell'equipe socio-pedagogica di Casa Rossa, studentesse/i e docenti dei licei, giovani cittadine/i, volontarie/i e lo staff del progetto.</li> <li>▪ <b>Obiettivi raggiunti:</b> organizzazione di occasioni di scambio e dialogo tra gli ospiti della Casa e la comunità locale; sviluppo di competenze specifiche in ambito artistico, creativo e linguistico; promozione di una maggiore comprensione e conoscenza della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani;</li> <li>▪ <b>Comunicazione e promozione:</b> i risultati dei percorsi sopracitati sono stati promossi attraverso i canali digitali del Gruppo Volontarius e della Scuola stessa e attraverso i media locali. Per promuovere e valorizzare maggiormente le progettualità e l'impegno delle/i partecipanti sono state realizzate due esposizioni artistiche aperte alla cittadinanza.</li> </ul> |

| ATTIVITÀ/<br>PROGETTO/<br>SERVIZIO   | DESCRIZIONE  | RISULTATI<br>NELL'ANNO   |
|--|--|--|
| <b>CASA SAN VALENTINO – La cucina di Casa Conte Forni – Storie e ricette dal mondo – 1° edizione</b> | In continuità e in collaborazione con “La Cucina di Casa Conte Forni”, è stato realizzato anche a Casa San Valentino un <b>foodblog collettivo e multiculturale con l’obiettivo di valorizzare i talenti e le culture degli ospiti della Casa</b> , nonché di raccontare la realtà di Casa San Valentino attraverso sapori e storie condivise. | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Coinvolgimento e partecipazione:</b> il progetto ha coinvolto 30 persone in attività collaborative e formative. Il gruppo di lavoro è formato da ospiti della Casa, operatrici/ori della Casa, volontarie/i e professioniste/i dello staff di progetto.</li> <li>▪ <b>Attività svolte:</b> realizzazione di <b>6 laboratori</b>, affiancati da ore di progettazione, programmazione e post-produzione dei contenuti audio-visivi.</li> <li>▪ <b>Sviluppo di competenze:</b> il progetto ha offerto opportunità di formazione nell’ambito della fotografia e della comunicazione digitale, aspetti importanti per l’inserimento lavorativo e la crescita personale; ha favorito il potenziamento delle competenze linguistiche; ha messo a disposizione nuove modalità di scambio e dialogo tra gli ospiti, l’equipe socio-pedagogica.</li> </ul> |

| ATTIVITÀ/<br>PROGETTO/<br>SERVIZIO   | DESCRIZIONE   | RISULTATI<br>NELL'ANNO   |
|--|---|--|
| <b>6CENTRO DI ACCOGLIENZA LEMAYR – Trasformazione e riqualificazione degli spazi – 2° edizione</b> | In continuità con le attività intraprese nel 2023, è stato dato seguito al percorso di trasformazione e riqualificazione degli spazi del centro di accoglienza. Nel 2024 le attività si sono focalizzate sulle aree Lemayr Vulnerabili e Lemayr Salute. Il percorso è stato avviato nell’autunno del 2024 e proseguiranno nel 2025. | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Coinvolgimento e partecipazione:</b> le attività hanno coinvolto attivamente lo staff multidisciplinare e multiculturale di operatrici/ori sociali che operano presso la struttura, designer, artiste/i e volontari/e.</li> <li>▪ <b>Obiettivi:</b> è stato attivato un percorso basato sui linguaggi dell’arte e design con l’obiettivo principale di favorire il benessere psico-fisico delle persone che sono accolte e che operano presso il centro di accoglienza.</li> </ul> |

| ATTIVITÀ/<br>PROGETTO/<br>SERVIZIO  | DESCRIZIONE   | RISULTATI<br>NELL'ANNO   |
|---|---|--|
| <b>CENTRO DI ACCOGLIENZA LEMAYR - Trasformazione e riqualificazione degli spazi - 2° edizione</b> | In continuità con le attività intraprese nel 2023, è stato dato seguito al percorso di trasformazione e riqualificazione degli spazi del centro di accoglienza. Nel 2024 le attività si sono focalizzate sulle aree Lemayr Vulnerabili e Lemayr Salute. Il percorso è stato avviato nell'autunno del 2024 e proseguiranno nel 2025. | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Coinvolgimento e partecipazione:</b> le attività hanno coinvolto attivamente lo staff multidisciplinare e multiculturale di operatrici/ori sociali che operano presso la struttura, designer, artiste/i e volontari/e.</li> <li>▪ <b>Obiettivi:</b> è stato attivato un percorso basato sui linguaggi dell'arte e design con l'obiettivo principale di favorire il benessere psico-fisico delle persone che sono accolte e che operano presso il centro di accoglienza.</li> </ul> |

| ATTIVITÀ/<br>PROGETTO/<br>SERVIZIO  | DESCRIZIONE   | RISULTATI<br>NELL'ANNO  |
|---|---|---|
| <b>SUN PROJECT - Safeguarding Unaccompanied and Separated Children's Rights through the EU Charter of Fundamental Rights - Promozione e sensibilizzazione</b> | È stata curata la promozione del progetto e dei suoi risultati, con l'obiettivo di rafforzare la sensibilizzazione intorno ai diritti dei minori stranieri non accompagnati sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'UE. | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promozione e diffusione del progetto e dei suoi risultati attraverso i canali web dell'Organizzazione, quali sito web e social media.</li> <li>▪ Supporto nell'organizzazione, nella promozione e nella documentazione fotografica dell'evento di presentazione del "Manuale per operatori sulla tutela dei diritti dei minori non accompagnati e separati tramite la carta dei diritti fondamentali dell'UE"</li> </ul> |

## 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 2024 è stata realizzata la campagna di raccolta fondi e sensibilizzazione "La Casa è un diritto di tutti". | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilizzazione sul diritto all'abitare</li> <li>Raccogliere risorse per potenziare i percorsi di accompagnamento all'abitare ed inclusione abitativa del Gruppo Volontarius</li> <li>Aumentare il numero di donatori e contatti</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione campagna raccolta firme 5x1000, online e offline</li> <li>Realizzazione campagna colloqui con grandi donatori e aziende</li> </ul> |

| 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"> <li>Rifornire il magazzino di coperte e sacchi a pelo da distribuire a chi dorme sulla strada.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione campagna di comunicazione digitale</li> <li>Realizzazione di materiale di promozione cartaceo;</li> <li>Ampliamento del data base dei contatti e dei donatori;</li> <li>682 coperte e sacchi a pelo raccolti.</li> </ul> |

## 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  | N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E      |
|----------------------------|--|--|
| <b>SNOOPY</b>              | Terapia assistita con cani e asini rivolta a persone che convivono con disagi psichici.  | Partecipanti: <b>7</b>                                       |
| <b>AIUTI SENZA SPRECO</b>  | <b>Emporio Solidale</b> che raccoglie e distribuisce generi alimentari a famiglie indigenti del territorio<br><br><b>Cacciatori di Briciole</b> che raccolgono alimenti in scadenza. | <b>160</b> gruppi familiari serviti (ca. <b>523</b> persone) |

| ATTIVITÀ/PROGETTO/SERVIZIO   | DESCRIZIONE   | N. E TIPOLOGIA DI BENEFICIARI/E DIRETTI/E E INDIRETTI/E |
|------------------------------|---|---|
| <b>OLTRE IL VOLONTARIATO</b> | Coordinamento dei volontari e dei vari progetti di inserimento di personale non assunto | Vedi paragrafo “I nostri volontari”                     |
| <b>FREE SHUTTLE SERVICE</b>  | Collaborazione con il servizio navetta gratuito della Podini Foundation Onlus           | <b>550</b> persone                                      |

## 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.

### LA CERTIFICAZIONE DELLA PARITÀ DI GENERE SULLA BASE DELLA PRASSI DI RIFERIMENTO UNI/PdR 125:2022

La nostra Associazione, che si ispira ai principi dell'inclusione sociale e della lotta all'emarginazione, ha ottenuto la **certificazione della parità di genere nel corso dell'anno 2024**. Questo importante riconoscimento, basato sulla prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022, attesta l'efficacia delle nostre politiche e pratiche volte a garantire pari opportunità e trattamento tra donne e uomini in tutti gli ambiti organizzativi.

La certificazione della parità di genere rappresenta un traguardo significativo, un riconoscimento che conferma il nostro impegno concreto per l'equità e l'inclusione, valori fondamentali per noi. Questo riconoscimento:

- **conferma** il nostro ruolo nella rete di Organizzazione leader nell'inclusione sociale, rafforzando la fiducia dei partner, dei finanziatori e della comunità.
- **valorizza il clima interno** in quanto le politiche di parità di genere, già implementate, contribuiscono a creare un ambiente di lavoro sereno, inclusivo e stimolante
- **apre nuove opportunità:** in quanto può agevolare l'accesso a bandi e finanziamenti pubblici che premiano le organizzazioni impegnate nella parità di genere.
- **attrae e fidelizza i talenti:** rendendo la nostra organizzazione attrattiva ed accogliente per persone motivate e sensibili ai temi dell'inclusione.

Non dobbiamo dimenticare che la certificazione della parità di genere non rappresenta un punto di arrivo, ma un punto di partenza e che necessita di cure e impegno costante.



È fondamentale pertanto proseguire nel:

- **mantenere e rafforzare le politiche e le pratiche implementate**, monitorare l'efficacia delle azioni intraprese e individuare le possibili aree di miglioramento.
- **promuovere una cultura inclusiva** continuando a sensibilizzare il personale, a tutti i livelli, sull'importanza della parità di genere, del linguaggio inclusivo, favorendo un dialogo aperto e costruttivo.
- **continuare a formarsi e aggiornarsi** sulla parità di genere e sui temi correlati e sulla norma UNI/PdR 125:2022.
- **condividere** con trasparenza i risultati ottenuti e le azioni intraprese per promuovere la parità di genere.

La nostra Associazione, forte del recente ottenimento della certificazione, si pone con ambizione come modello di riferimento per l'inclusione sociale, impegnandosi attivamente nella costruzione di un futuro più equo e sostenibile. Questo traguardo non rappresenta un punto di arrivo ma un trampolino di lancio per un impegno che dovrà essere sempre più incisivo.

Il percorso di certificazione ci ha richiesto un investimento ed un impegno significativo ed ha comportato:

- **l'attivazione di nuovi canali di ascolto del personale** per rafforzare la capacità di “leggere” la realtà organizzativa da più prospettive e secondo le diverse sensibilità;
- **la rivisitazione e l'aggiornamento** di processi interni, che sono andati ad integrare i principi della parità di genere in ogni fase, dalla selezione del personale alla gestione delle carriere.
- **un investimento** nella formazione e nella sensibilizzazione, promuovendo una cultura organizzativa inclusiva, condivisa e rispettosa delle diversità.
- **l'elaborazione di materiale formativo** in quanto abbiamo creato strumenti e risorse didattiche, frutto di un percorso di formazione condivisa “da dipendenti per dipendenti”, per diffondere la consapevolezza e le buone pratiche in materia di parità di genere.

Questo percorso desiderato e voluto nella nostra Associazione ha consentito e consentirà nel futuro di:

- mantenere e rafforzare le politiche di parità di genere, monitorando costantemente i progressi e individuando nuove opportunità di miglioramento.
- promuovere una cultura inclusiva, basata sul rispetto, la valorizzazione delle diversità e la prevenzione di ogni forma di discriminazione.
- collaborare con altre organizzazioni e

istituzioni per diffondere le buone pratiche e promuovere un cambiamento sistemico.

- essere un punto di riferimento per la comunità, offrendo servizi e opportunità che favoriscano l'inclusione sociale e la parità di genere.

La certificazione della parità di genere ha rappresentato un passo importante per la nostra Associazione, desideriamo infatti che il nostro impegno possa contribuire a costruire un futuro in cui ogni persona possa esprimere il proprio potenziale e i propri talenti.

La formazione sulla parità di genere è stata un elemento chiave del nostro percorso di cambiamento. Attraverso un approccio partecipativo e inclusivo, abbiamo creato spazi di dialogo e riflessione, favorendo la condivisione di esperienze e la co-costruzione di pensieri e idee. Questo processo ha contribuito a rafforzare il senso di appartenenza e la fiducia reciproca, creando le basi per un ambiente di lavoro in cui ogni persona si sente valorizzata e rispettata.

I nostri percorsi hanno affrontato diverse tematiche, tra cui:

- la normativa vigente in materia di parità di genere e non discriminazione
- la comunicazione inclusiva e il linguaggio non discriminatorio
- le strategie per promuovere la parità di genere sul luogo di lavoro
- la prevenzione e la gestione delle molestie e delle discriminazioni”

**QUESTO PERCORSO È STATO UN ULTERIORE  
CONTRIBUTO A REALIZZARE IL NOSTRO MOTTO  
“OGNI PERSONA È IMPORTANTE”**

## UN QUADRO DI SINTESI

### A. GESTIONE DEL PROCESSO

|  |   |
|--|---|
| N° ORE DI FORMAZIONE - I° CICLO          | 14 ore 76 per dipendenti  |
| N° ORE DI FORMAZIONE - II° CICLO         | 18 ore per 75 dipendenti  |
| POLICY E PROCESSI ELABORATI O RIVISITATI | Policy: genitorialità e cura<br>Policy: conciliazione vita lavoro |
| INCONTRI DEL COMITATO GUIDA NEL 2024     | 10 incontri   |
| ORE LAVORO DEL COMITATO GUIDA NEL 2024   | 22 ore  |

### B. COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

|  | TOTALE | TASSO DI RISPOSTA |
|--|--------|-------------------|
| TASSO DI RISPOSTE ALLA SURVEY DA PARTE DEL PERSONALE | 66     | 76.7%             |
| PARTECIPAZIONE ALLA FORMAZIONE - I° CICLO            | 81     | 94%               |
| PARTECIPAZIONE ALLA FORMAZIONE - II° CICLO           | 78     | 91%               |

|   | MEDIA | DEV. STD. |
|---|-------|-----------|
| SODDISFAZIONE SUL PERCORSO FORMATIVO - I° CICLO SCALA (1-5)   | 4.5   | 0,6       |
| SODDISFAZIONE SUL PERCORSO FORMATIVO - II° CICLO (SCALA 1-10) | 9.0   | 1.4       |

### C. RISULTATI RAGGIUNTI

|  |         |
|--|---------|
| SEGNALAZIONE DI MOLESTIE DOPO L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO (DA MARZO 2024) | Nessuna |
|--|---------|







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 a famiglie e persone indigenti. Il servizio viene svolto prevalentemente con delle bici-cargo

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

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

### **#iosprecomeno**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13. combatte lo spreco con i progetti Cacciatori di Briciole, Banco alimentare, Banco Farmaceutico.

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

- **SOSTENENDO** le persone che vivono in condizioni di povertà affinché possano incrementare le proprie opportunità di scelta e di inclusione
- **FAVORENDO IL BENESSERE E LA SALUTE** di tutti 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

|                         | 2024        | 2023        |
|-------------------------|-------------|-------------|
| TOTALE RICAVI           | 5.159.890 € | 4.905.018 € |
| TOTALE COSTI            | 5.182.947 € | 4.902.260 € |
| UTILE/PERDITA ESERCIZIO | - 23.057 €  | 2.758 €     |

## 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 2024 | IMPORTO ANNO 2023 |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| DONAZIONI DA PRIVATI        | 9.929 €           | 17.652 €          |
| DONAZIONI DA ALTRI SOGGETTI | 13.481 €          | 25.760 €          |
| CESSIONI GRATUITE           | 66.856 €          | 61.688 €          |
| 5 X 1000                    | 5.733 €           | 6.584 €           |
| DONAZIONE DA ENTI PUBBLICI  | - €               | - €               |
| DONAZIONI DI BENI           | - €               | - €               |
| <b>TOTALE</b>               | <b>95.999 €</b>   | <b>111.684 €</b>  |

## CAPACITÀ DI DIVERSIFICARE I COMMITTENTI

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

| 2024                        | ENTI PUBBLICI      | ENTI PRIVATI     | TOTALE             |
|-----------------------------|--------------------|------------------|--------------------|
| VENDITA MERCI               | - €                | - €              | - €                |
| PRESTAZIONI DI SERVIZIO     | - €                | 26.170 €         | 26.170 €           |
| CONTRATTI CON ENTI PUBBLICI | 2.957.136 €        | 5.708 €          | 2.962.844 €        |
| RETTE UTENTI                | 416.010 €          | 57.920 €         | 473.930 €          |
| ALTRI RICAVI                | - €                | 131.798 €        | 131.798 €          |
| CONTRIBUTI E DONAZIONI      | 1.439.533 €        | 125.615 €        | 1.565.148 €        |
| <b>TOTALE</b>               | <b>4.812.679 €</b> | <b>347.211 €</b> | <b>5.159.890 €</b> |

## 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 2024   | AMMONTARE 2023   |
|---|------------------|------------------|
| <b>PROVENTI DA</b>  |                  |                  |
| Valore della produzione                                     | 5.159.890        | 4.905.018        |
| Variazione rimanenze  |                  |                  |
| <b>TOTALE PROVENTI</b>                                      | <b>5.159.890</b> | <b>4.905.018</b> |
| <b>MENO ONERI DA</b>  |                  |                  |
| Costi per materie prime                                     | 331.496          | 361.135          |
| Costi per servizi   | 1.618.777        | 1.565.060        |
| Accantonamenti per rischi su crediti                        |                  |                  |
| Altri accantonamenti  |                  |                  |
| Oneri diversi   | 232.300          | 282.497          |
| <b>TOTALE ONERI</b>   | <b>2.182.573</b> | <b>2.208.692</b> |
| <b>RICCHEZZA DA DISTRIBUIRE</b>                             | <b>2.977.317</b> | <b>2.696.326</b> |
| <b>DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>                        |                  |                  |
| Remunerazione del personale e dei/delle collaboratori/trici | 2.954.823        | 2.651.668        |
| Oneri assorbiti da contributi associativi                   |                  |                  |
| Oneri assorbiti da liberalità esterne                       |                  |                  |
| Remunerazione dei/delle finanziatori/trici                  | 8.435            | 6.927            |
| Remunerazione della P.A. (imposte e tasse)                  |                  |                  |
| <b>TOTALE DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA</b>                 | <b>2.963.258</b> | <b>2.658.595</b> |
| <b>RICCHEZZA TRATTENUTA DALLA ORGANIZZAZIONE</b>            | <b>14.059</b>    | <b>37.731</b>    |
| Risultato d'esercizio                                       | 23.057           | 2.758            |
| Ammortamenti  | 37.116           | 34.973           |

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

Il sottoscritto dott. Diego Zorzetto, in qualità di Sindaco Unico dell'associazione "Volontarius Organizzazione di Volontariato", attesta di aver svolto, nel corso dell'esercizio 2024, l'attività di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale prevista dall'art. 30, co. 7, del Codice del Terzo Settore, 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 o principale di una o più attività di interesse generale di cui all'art. 5, co. 1, Codice del Terzo settore per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, in conformità con le norme particolari che ne disciplinano l'esercizio, nonché, eventualmente, di attività diverse da quelle indicate nell'art. 5, co. 1, del Codice del Terzo settore, purché nei limiti delle previsioni statutarie e in base a criteri di secondarietà e strumentalità stabiliti con d.m. 19.5.2021, n. 107;
- il rispetto, nelle attività di raccolta fondi effettuate nel corso del periodo di riferimento, dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e il pubblico, la cui verifica, in linea con quanto previsto dalle linee guida per la raccolta fondi stabilite con d.m. 9.6.2022;
- 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 a fondatori, associati, lavoratori e collaboratori, amministratori e altri componenti degli organi sociali, tenendo conto degli indici di cui all'art. 8, co. 3, lett. a) - lett. 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 2024 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. All'organo di controllo compete inoltre di rilevare se il contenuto del bilancio sociale risulti manifestamente incoerente con i dati riportati nel bilancio d'esercizio e/o con le informazioni e i dati in suo possesso. 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, 4 giugno 2025

Il Sindaco Unico  
DOTT. DIEGO ZORZETTO



## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

- Per Volontarius ODV il Bilancio Sociale si conferma uno strumento fondamentale per riflettere sul proprio operato, comunicare in modo trasparente con la collettività e definire un percorso di miglioramento continuo. La redazione annuale rappresenta un'occasione preziosa per rinnovare l'impegno verso una cultura organizzativa partecipata, orientata al bene comune.
- Nel 2024 l'Associazione ha compiuto passi significativi, portando a compimento parte degli obiettivi prefissati:
- sono stati organizzati incontri di restituzione con il personale e con i/le volontari/e, valorizzando la condivisione del Bilancio Sociale come momento di riflessione collettiva e partecipazione attiva;
- è stato potenziato l'utilizzo del sito web, dando maggiore evidenza al Bilancio e rendendolo facilmente accessibile;
- è proseguito l'invio del bilancio ai principali stakeholder esterni, con l'intento di rafforzare relazioni di fiducia e di riconoscimento reciproco.

## OBIETTIVI PER IL 2025

Nel 2025 Volontarius ODV intende rafforzare ulteriormente la propria identità sociale e la propria capacità di ascolto, attivazione e dialogo con i diversi interlocutori. Gli obiettivi di miglioramento individuati sono i seguenti:

### 1. RENDERE PIÙ VISIBILE E ACCESSIBILE

#### L'IMPATTO SOCIALE

- Integrare nuovi dati qualitativi e quantitativi per misurare e comunicare meglio i risultati delle attività, con particolare attenzione ai benefici per le persone e le comunità coinvolte.
- Inserire testimonianze dirette, storie di vita e contributi narrativi nei prossimi bilanci, per rendere più umani e concreti i contenuti.

### 2. INNOVARE LA COMUNICAZIONE E IL COINVOLGIMENTO

- Promuovere una comunicazione interna più diffusa, che stimoli la partecipazione del personale e dei/delle volontari/e nei momenti di riflessione strategica.
- Coinvolgere attivamente stakeholder esterni (istituzioni, cittadinanza, partner) nella lettura e nella diffusione del bilancio.

### 3. CURARE LE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

- Costruire occasioni strutturate di dialogo con partner, enti pubblici e comunità locali per condividere obiettivi comuni e leggere insieme i bisogni del territorio.
- Potenziare la presenza dell'Associazione su spazi pubblici di confronto e rappresentanza del terzo settore, a livello locale e nazionale.

### 4. PROMUOVERE UNA CULTURA ORGANIZZATIVA CONDIVISA

- Integrare la visione del Bilancio Sociale nei percorsi formativi interni, rendendolo parte del processo di crescita individuale e collettiva.
- Sostenere la responsabilità diffusa, affinché ogni persona coinvolta possa sentirsi parte attiva della missione e dei valori di Volontarius.
- Attraverso questi impegni, l'Associazione intende consolidare la propria credibilità, rafforzare la coesione interna e contribuire alla costruzione di una società più giusta, inclusiva e consapevole.





## CREDITI

---

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

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

- Valentina Gentili (pag. 12-13)
- Maria Elena Crescentini (pag. 34-35 / 52-53 / 78-79)
- Samira Mosca (68-69)

