



CENTRO DI SERVIZIO
PER IL VOLONTARIATO
DI VERONA

COMPETENZA E INNOVAZIONE
NEL TERZO SETTORE



Bilancio sociale Merita Fiducia

Cosa genera il volontariato certificato
in un anno di attività
- edizione 2023 (dati 2022) -



IL *Volontariato*
CHE RENDE CONTO

Il Bilancio Sociale “consolidato” Merita Fiducia

Questo Bilancio Sociale fotografa, per quanto possibile, l’insieme delle associazioni certificate che nel 2023 risultano iscritte nel registro pubblico del **marchio Merita Fiducia del Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) di Verona**. Ci si soffermerà su alcune tematiche significative, che in questi anni abbiamo cercato di monitorare: capacità e impegno di governo all’interno dell’ente, risorse umane, servizi erogati, capacità di autofinanziamento, welfare sociale generato, trasferimento di competenze e buone prassi.

Sottolineiamo una nota metodologica necessaria per leggere il bilancio sociale: i dati che raccontiamo sono “dati sommatoria”, ottenuti attraverso l’estrazione di informazioni dalle rendicontazioni economico-sociali delle singole organizzazioni. Nelle pagine che seguiranno, viene presentata una sintesi dei dati maggiormente significativi, in un documento che si può definire a tutti gli effetti un “*Bilancio Sociale Pocket*”.

Cos’è Merita Fiducia

Merita Fiducia è il marchio etico per le organizzazioni di volontariato veronesi, promosso dal Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) di Verona, basato su sistema valutativo biennale, impostato su modelli internazionali e su quello dell’Istituto Italiano della Donazione di Milano. Una certificazione che porta le organizzazioni a dimostrare la capacità di rendicontare la propria attività economica e sociale, documentare l’attività di raccolta fondi in modo trasparente, apprendere modalità di promozione, grazie al supporto di un percorso di consulenza e formazione, per arrivare a una valutazione da parte di un comitato indipendente. Un iter, quindi, che dà certezze al donatore, a fronte di un grande impegno da parte delle associazioni che, volontariamente, decidono di farsi certificare.

All’interno del CSV di Verona è presente uno staff di operatori impegnato ad assistere le organizzazioni interessate con percorsi formativi, consulenze ed assistenza per prepararsi al percorso certificativo (per ogni approfondimento si rimanda al sito www.meritafiducia.it).

L’iter di certificazione in pillole



Un nuovo iter di certificazione occupa indicativamente 12 mesi, da ottobre/novembre con la frequenza del corso base, fino a novembre/dicembre dell’anno successivo con il rilascio dell’attestato. Il cuore del percorso è nei mesi da febbraio a luglio quando l’associazione è impegnata sia con l’attività valutativa dei percorsi Carte in Regola e Merita Fiducia, sia con i percorsi di accompagnamento (tutoring) volontari. Un percorso che vuole sostenere l’associazione in ogni fase, rendendola consapevole e capace di analizzare i propri punti di forza e le criticità che gli audit evidenziano, ma anche di saper mettere in atto quei cambiamenti necessari al miglioramento continuo. Un percorso che analizza tre aree principali, area rendicontazione economico-sociale, area promozione e comunicazione, area raccolta fondi, attraverso una verifica preliminare di corretta gestione associativa (Carte in Regola) e delle checklist di autovalutazione nelle quali sono chiaramente evidenziati criteri e documenti oggetti delle verifiche. Un percorso che impegna le associazioni nella redazione dei documenti di rendicontazione economico-sociale, annualmente, e che le impegna nel dare conto, con chiarezza e trasparenza, agli stakeholder delle attività realizzate in un anno.

Le associazioni certificate Merita Fiducia

A conclusione di un nuovo iter di certificazione, nel mese di ottobre 2023, le associazioni presenti nel Registro e in possesso del marchio Merita Fiducia sono **29**, un dato che rimane invariato rispetto l'anno precedente, ma che segna l'uscita di due associazioni che non hanno rinnovato il marchio e l'entrata di altrettante nuove associazioni. Nell'insieme rappresentano circa il **4%** delle organizzazioni di volontariato (338 al 04/01/2023) e di promozione sociale (451 al 04/01/2023) della provincia di Verona iscritte ad un registro pubblico.

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

Caratteristiche
associazioni
certificate

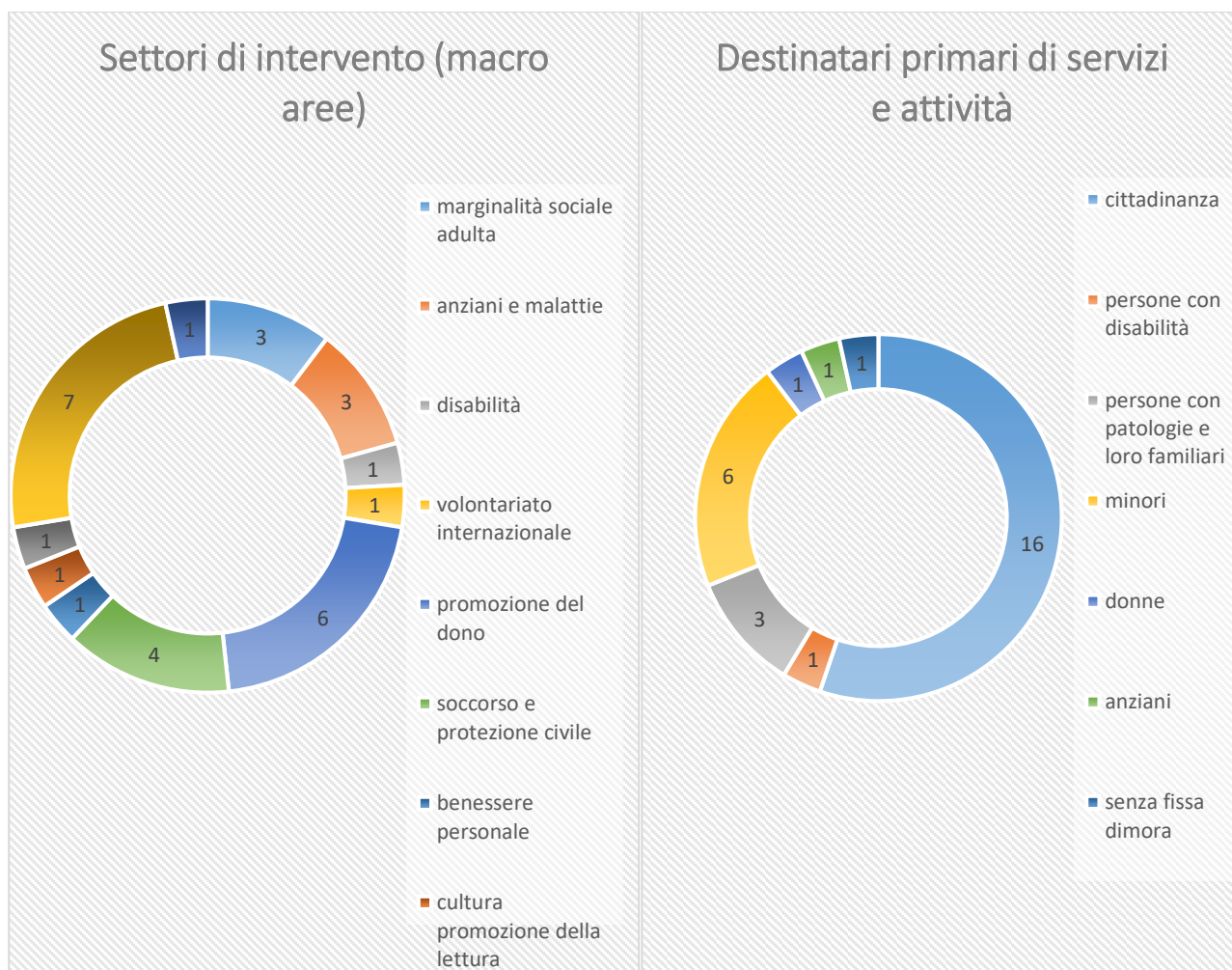
29 associazioni,
circa il **4%** di ODV e
APS iscritte in un
registro pubblico

11 gli ambiti di
attività svolta in
modo prevalente

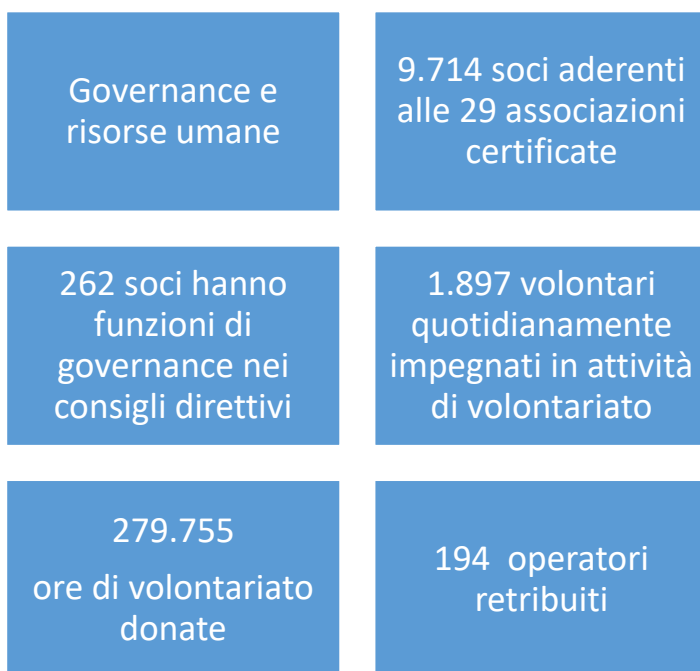
7 le categorie di
destinatari a cui si
rivolgono in modo
prevalente

Il **58%** delle
associazioni
certificate opera in
area socio-sanitaria

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



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



L'insieme delle risorse umane delle associazioni certificate coinvolge circa **9.714 soci**. Di questi, **262** sono attivi come **componenti dei consigli direttivi**, e rappresentano la governance del volontariato con un impegno di circa **210 incontri nell'anno**.

I **volontari attivi**, cioè coloro che quotidianamente sono impegnati in attività di volontariato, nel 2022 sono stati **1.897**, **50 anni** è l'**età media** e **9 anni** la media di **appartenenza all'associazione**.

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

del 2022, le 29 associazioni certificate ne hanno complessivamente registrate **279.755**, con una media di circa 147 ore all'anno per ogni volontario attivo.

Per sostenere sia le attività istituzionali, sia le progettualità specifiche le associazioni certificate ricorrono, inoltre, all'intervento di **194 operatori professionali** tra lavoratori dipendenti (34 lavoratori) e collaboratori a vario titolo (160 lavoratori).

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

Complessivamente, **l'impegno del volontariato rappresenta circa il 79% del totale** delle ore donate nel 2022 per realizzare attività, progetti e gestire le associazioni.

Le organizzazioni certificate come "comunità di apprendimento"

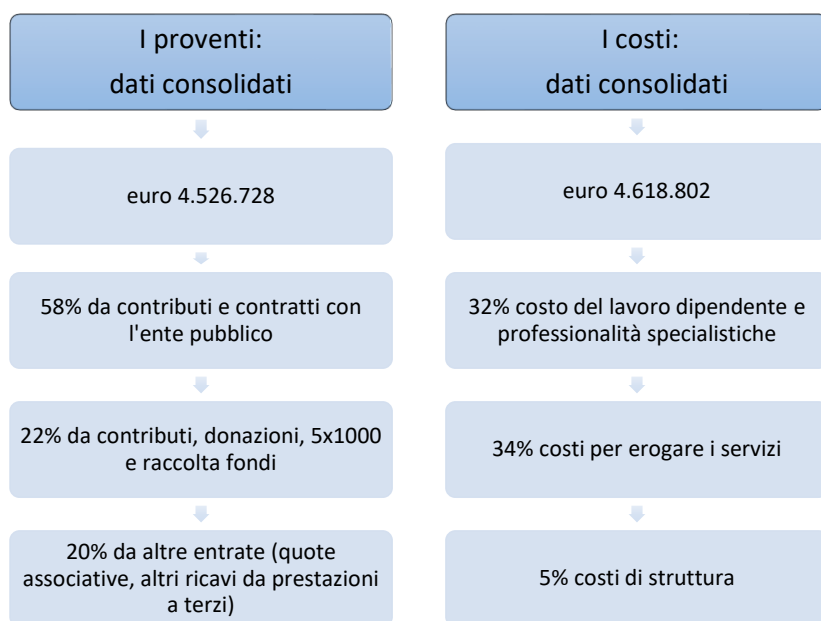
I dati raccolti evidenziano un aspetto significativo: la vita associativa come "comunità di apprendimento", un processo di arricchimento di cui beneficiano in primo luogo i soci, ma anche, a seguire, i cittadini, i giovani e gli adulti che entrano in contatto le associazioni. Sono oltre **1.410 le ore di formazione** svolta dalle associazioni, per aggiornamento sicurezza e privacy, accrescere le competenze di volontari e operatori impegnati direttamente nelle attività, per i dirigenti delle associazioni, principalmente su temi inerenti alla gestione associativa, attività di équipe e incontri di staff.

Le associazioni sono anche il luogo di esperienze di crescita e di cittadinanza attiva. Nel 2022 **8 giovani** hanno vissuto esperienze di Servizio Civile Universale nelle associazioni certificate, **21 giovani** sono stati coinvolti in attività di tirocinio o stage (soprattutto universitario), **43 cittadini adulti** sono stati coinvolti in misure di comunità svolgendo a tutti gli



effetti delle attività di volontariato, in affiancamento ai volontari e agli operatori delle associazioni, come sostituzione o in alternativa ad una pena (es: lavori di pubblica utilità, messa alla prova).

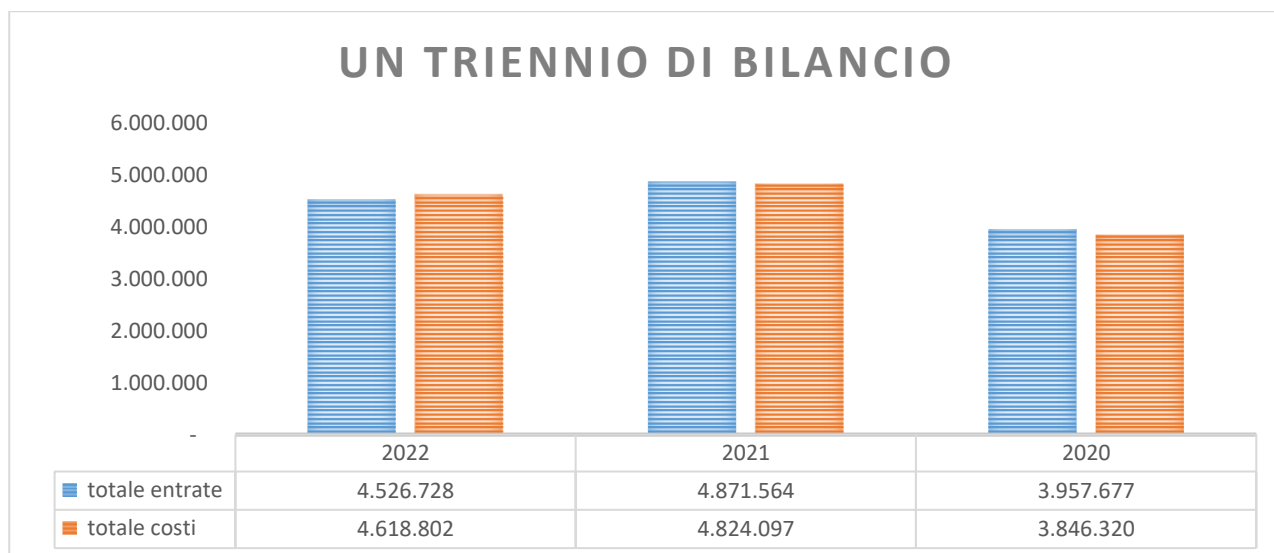
I dati economici



Il 2022 è stato caratterizzato per le 29 associazioni certificate, così come per tutti gli ETS, dal consolidamento di utilizzo degli schemi di bilancio ministeriali. Il confronto tra 2022 e 2021 è dunque, da questa rendicontazione, più attendibile. Tuttavia, ci vorranno ancora alcuni anni per avere una reale situazione di stabilità nella classificazione. Ciò è dovuto ai frequenti chiarimenti che a livello nazionale vengono forniti, grazie al continuo dialogo tra il Ministero e la rete nazionale dei CSV, CSVnet.

È continuo l'impegno delle associazioni nel reperimento dei fondi necessari al sostegno delle attività istituzionali.

Nel 2022 i costi complessivi superano di circa 100mila euro le entrate; tuttavia, il dato consolidato va letto all'interno delle singole realtà. Il saldo negativo è dovuto principalmente a costi messi a bilancio nel 2022 le cui entrate si avranno nel 2023 (es. rendicontazione di progetti, convenzioni con enti pubblici). In alcuni casi, le associazioni hanno dovuto far fronte a spese straordinarie per manutenzioni, aumento dei costi fissi (es. luce e gas).



I costi, per realizzare le attività ed erogare i servizi, ammontano complessivamente a **4.618.802** euro e sono rappresentati per il **32%** dal costo per il lavoro (dipendenti e professionalità specialistiche a supporto), a seguire circa il **34%**, per i costi di erogazione dei servizi (es: materiale di consumo per attività, acquisto materiali). I costi di struttura (affitti, utenze, ecc.) incidono circa il **5%** sia sui costi che sui proventi; il restante **28%** è rappresentato principalmente da altri costi per attività di interesse generale (assicurazioni volontari e altre assicurazioni, noleggi sale e attrezzature, ecc.) e, in modo residuale da spese di gestione conti correnti, adesioni a associazioni, erogazioni ad altre realtà del territorio, costi di raccolte fondi.

Di seguito una sintesi delle maggiori voci di costo, a confronto tra 2022 e 2021.

	2022	2021
Costo del lavoro	1.479.438	1.522.856
Costo dei servizi	1.587.551	1.692.614
Costo di struttura	248.259	222.761
Costo raccolte fondi	32.980	17.710
Altro	1.270.575	1.368.156
Totale costi	4.618.802	4.824.097

Analizzando i proventi del 2022, essi ammontano a **4.526.728** euro. Il **57%** di questa somma è rappresentato da contributi (es. finanziamenti di progetti) e contratti con gli enti pubblici, mentre il **22%** dei proventi derivano da contributi privati (cittadini, aziende e altri enti privati come le fondazioni di erogazione), anche attraverso gli strumenti tipici dell'autofinanziamento quali il 5x1000, le donazioni e la raccolta fondi. Il restante **21%** sono proventi riguardanti principalmente quote associative e prestazioni a terzi.

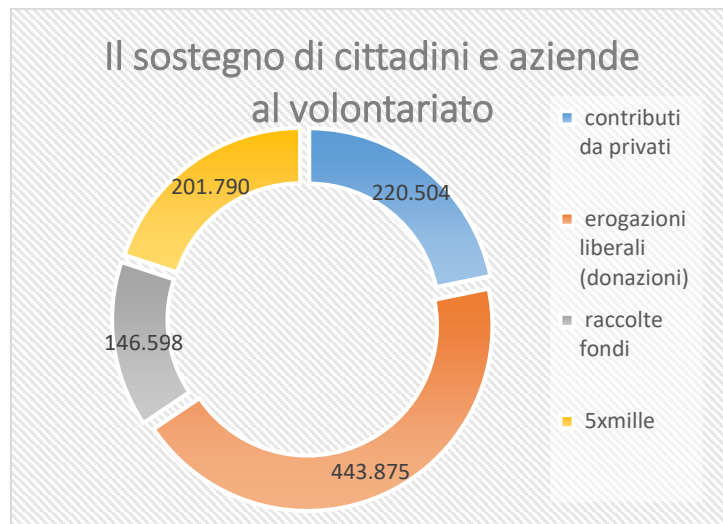
	2022	2021
Contributi da privati	220.504	267.378
Erogazioni liberali	443.875	437.531
Contributi da EE.PP.	410.582	504.417
Contratti/convenzioni con EE.PP.	2.194.645	1.909.928
Raccolte fondi	146.598	80.741
5xmille	201.790	248.820
Altro (quote sociali, ricavi per prestazioni, ecc.)	908.734	1.422.750
Totale entrate	4.526.728	4.871.564

L'incidenza dei contributi pubblici e contratti con l'ente pubblico sono una parte importante delle entrate, soprattutto nell'area socio-sanitaria del primo soccorso, della donazione di sangue e di attività di centro diurno. 19 associazioni (66%) hanno qualche forma di contributo dall'ente pubblico (es. finanziamento di progetti) e 12 associazioni (41%) hanno dei contratti in essere con la pubblica amministrazione (prevalentemente per attività di pubblica assistenza – servizio di emergenza/urgenza con ambulanze e automedica).

Il focus sui contratti con l'ente pubblico è interessante per il valore economico molto rilevante. 3 delle 29 associazioni certificate (10%) apportano circa 2.005.000 euro di entrate derivanti da questa voce, rappresentando circa il 44% del totale delle entrate del 2022.

È interessante, inoltre, dare uno sguardo a come le associazioni si attivano per sostenere le loro attività, oltre ai contributi pubblici. Dall'analisi dei bilanci economici si può osservare che 17 associazioni su 29 (59%) svolgono attività di raccolta fondi occasionale, 24 associazioni (83%) ricevono il 5xmille, 24 associazioni (83%) hanno ricevuto almeno una erogazione liberale e 16 associazioni (55%) dei contributi da privati nel corso del 2022.

Da notare, come dato positivo, la ripresa delle attività di raccolta fondi attraverso gli eventi che pre-pandemia le associazioni erano solite realizzare e che, dal 2022, hanno avuto una buona ripresa. Anche le donazioni e il 5xmille continuano ad essere una buona fonte di sostegno per le attività associative.



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

Uno sguardo nazionale alle donazioni – estratto dall’articolo “Italy Giving Report 2023: donazioni boom” di Vita (<https://www.vita.it/italy-giving-report-2023-donazioni-boom/>)

Gli italiani che hanno fatto almeno una donazione a un’associazione sono saliti al 55% nel 2022, rispetto al 35% del 2021 e al 21% del 2020, dato quest’ultimo che rappresentava il punto più basso in vent’anni nell’andamento degli italiani che si dichiarano donatori (indagine *Italiani Solidali* realizzata da Doxa).

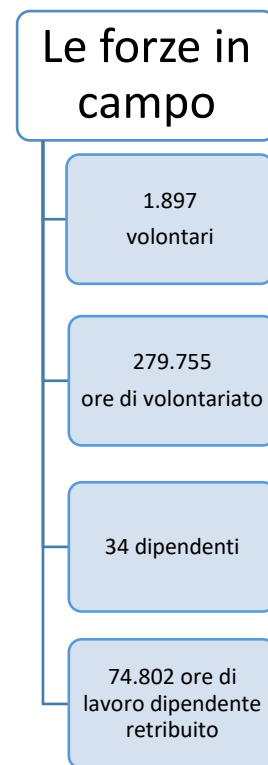
Gli italiani che dichiarano spontaneamente di aver fatto una donazione a un’organizzazione, nel 2022 si arriva comunque al 38% di italiani donatori, contro il 21% dei due anni precedenti.

La donazione media nel 2022 cresce tra i donatori a Onp: da 61 a 69 euro se consideriamo tutti quelli che si sono dichiarati donatori (in maniera spontanea + sollecitata) e addirittura da 73 a 84 euro se consideriamo solo quelli che si sono spontaneamente dichiarati donatori. Cala invece la donazione di chi fa solo donazioni informali, da 32 a 22 euro.

Il 2022 è stato, invece, un anno difficile sul fronte del corporate fundraising, legato all’impatto dell’aumento dei costi delle materie prime e delle bollette sulle aziende, che spesso hanno preferito stare più vicine ai loro stakeholder o ai dipendenti. L’edizione 2022 della ricerca su Corporate Social Investment e Esg – realizzata da Dynamo Academy con SDA Bocconi Sustainability Lab, sulla base delle dichiarazioni non finanziarie di 213 aziende – rileva come appena un quarto delle aziende del campione faccia disclosure in termini quantitativi sulle proprie liberalità: considerando le 58 aziende che rendicontano una donazione, nel 2021 il valore mediano della donazione è stato di 356mila euro, in calo – ma il campione è cambiato – rispetto ai 508mila euro del 2020.

Sono ben **279.755** le **ore di volontariato** donate nel 2022 da **1.897** volontari operativi e circa **74.802** le **ore di lavoro** retribuito erogate dai **34 dipendenti** delle associazioni certificate. Un **totale di circa 372.557** ore che nel 2022 hanno garantito la presenza sul territorio e lo svolgimento di attività fondamentali per la nostra comunità, tra cui attività di trasporto sanitario e/o sociale, accoglienza minori, sostegno alle fasce deboli e alle povertà estreme, sensibilizzazione della cittadinanza su tematiche sociali, animazione del tempo libero delle persone disabili, etc.

Una quantità notevole di iniziative che, in questo documento, si è cercato di sintetizzare provando a riclassificarle. Nel loro insieme le organizzazioni certificate sono un campione rappresentativo delle 789 associazioni, OdV e APS, veronesi iscritte ad un registro pubblico. Gli stessi dati raccolti in questo rendiconto (a partire dal numero delle ore di volontariato e numero di volontari impegnati) rappresentano una porzione del capitale sociale generato sul territorio. Volendo dare un numero di riferimento a tutto il volontariato iscritto ad un registro pubblico della provincia di Verona, i dati andrebbero probabilmente moltiplicati almeno per 25 volte.





Primo soccorso e protezione civile, soccorso sulle piste da sci, l'impegno di 4 associazioni

- 88.009 ore di interventi e servizi
- 617 ore di sensibilizzazione
- 29 mezzi a disposizione



Trasporto anziani - servizio STACCO, l'impegno di 4 associazioni

- 134.493 km percorsi
- 497 utenti trasportati
- 41 mezzi a disposizione



Raccolta sangue e sensibilizzazione, l'impegno di 5 associazioni

- 9.790 sacche di sangue raccolte (34.815 su tutta la Provincia)
- 5.633 donatori
- 751 donatori con età inferiore a 25 anni



Minori (affidi, adozioni, assistenza alle famiglie, comunità familiari, centri per minori), l'impegno di 2 associazioni

- 56 bambini in affido a famiglie
- 21 adulti accolti in famiglia
- 104 minori seguiti in famiglia e nei centri diurni

Accoglienza e marginalità



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

- 5.708 coperte distribuite
- 3.430 indumenti donati
- 1.399 pacchi alimentari donati
- 89.634 pasti caldi confezionati e distribuiti

Interventi per famiglie e minori, l'impegno di 2 associazioni

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

Inclusione sociale, l'impegno di 1 associazione

- 74 persone inserite in attività di "orto sociale"



Disabilità e patologie specifiche, l'impegno di 2 associazioni

- 222 utenti seguiti
- 713 incontri per laboratori e altre attività
- 29.283 ore di servizio erogate



Sensibilizzazione socio-culturale, l'impegno di 19 associazioni

- 299 eventi di sensibilizzazione aperti anche alla cittadinanza su tematiche socio-culturali
- +10.600 persone raggiunte

L'impegno del CSV di Verona per sostenere Merita Fiducia

La raccolta di questi dati è stata possibile grazie alle rendicontazioni economico-sociali delle 29 realtà associative, i cui dati che sono stati raccolti, analizzati e monitorati.

Il CSV di Verona ha fatto la scelta, dal 2009, di investire risorse umane interne e consulenti esterni per garantire la formazione, la consulenza, l'attività di valutazione e percorsi di accompagnamento dedicati a tutte le organizzazioni che si fregiano del marchio o intendano avvicinarsi per avviare l'iter di certificazione. Il lavoro quotidiano di supporto coinvolge costantemente (seppure non a tempo pieno) 2 dipendenti e 2 consulenti, oltre al prezioso lavoro di 3 volontari (figure con alta professionalità) che assicurano, in modo indipendente ed esterno, l'attività di commissione valutativa per l'assegnazione del marchio.



Analisi sul percorso Merita Fiducia – dalla voce delle associazioni alla sostenibilità

Nel 2022 il numero di associazioni certificate è rimasto stabile a 29; nel valutare l'andamento, due associazioni storiche hanno deciso, per scelta interna, di non rinnovare la certificazione; mentre sono entrate nella comunità Merita Fiducia due nuove associazioni.

Dal rilevamento fatto negli anni scorsi, le associazioni certificate hanno espresso il loro parere sul marchio.

Merita Fiducia:

domanda: consiglieresti a un'altra associazione di intraprendere il percorso di certificazione?

- Non molto, perché è un percorso impegnativo.
- No. Per quanto riguarda la nostra associazione non abbiamo notato nessun cambiamento nel possederlo.
- Sì. Per l'organizzazione contribuisce all'ordine e alla puntualità della documentazione sociale, per gli eventuali donatori è ulteriore garanzia del buon fine delle eventuali erogazioni effettuate.
- Sì. È una garanzia di serietà dell'associazione verso l'esterno e obbliga a una miglior organizzazione interna responsabilizzando anche i volontari.
- Sì, perché è un momento di analisi della documentazione e dell'organizzazione dell'associazione.
- Sicuramente, per meglio rendicontare il proprio operato, ma soprattutto per la trasparenza nella gestione dell'associazione.
- Sì. La certificazione è utilissima per la propria organizzazione interna ed è un messaggio molto chiaro e trasparente per tutti coloro che ci osservano quindi potenziali donatori e clienti.
- Sì, è uno stimolo di continuo miglioramento.

BILANCIO SOCIALE CSV DI VERONA 2021

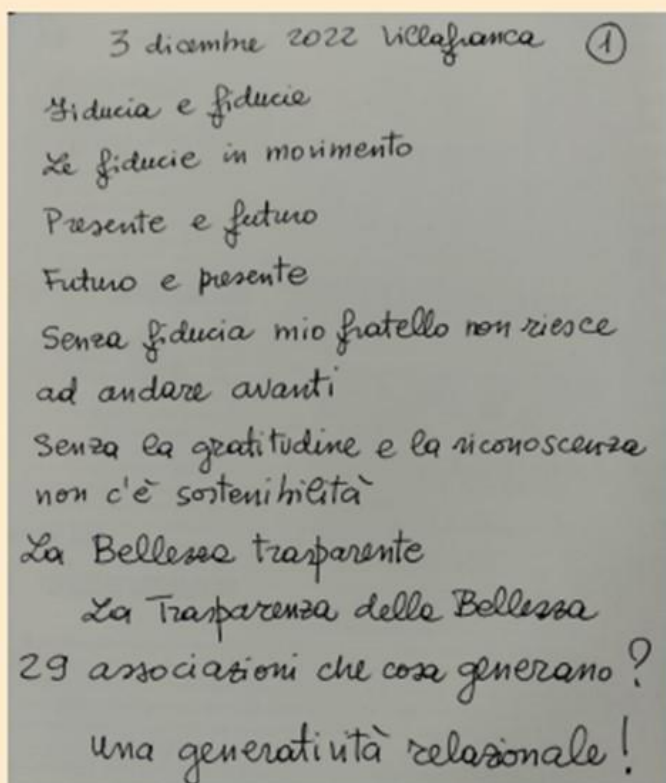
In occasione dell'annuale evento di consegna degli attestati Merita Fiducia, nel 2022 abbiamo chiesto alle associazioni di indicarci quale sia il valore per l'associazione di avere questa certificazione.

In questo bilancio, presentiamo alcune delle frasi ricevute.

Attraverso il percorso MERITA FIDUCIA abbiamo imparato con l'aiuto del CSV a rendicontare meglio la nostra attività e a documentare le raccolte fondi in modo trasparente. Questo è diventato per noi un metodo che abbiamo codificato e trasmesso ai nostri volontari in modo che la manutenzione sia continua e costante. Il marchio ci dà, indubbiamente, una maggiore visibilità e fiducia presso i nostri potenziali sponsor e donatori e questo per una associazione è essenziale. È stato un lavoro molto lungo e faticoso ma e ne siamo convinti, è valsa la pena.

Avere tutte le "carte in regola" significa essersi impegnati all'interno dell'associazione perché tutti i documenti abbiano un loro posto, perché siano facilmente consultabili, perché ci permettano di avere un ordine mentale, oltre che fisico nel mettere insieme tutto. Tutto questo certifica non solo la nostra buona volontà ma tutto il nostro operato. La cosa più importante è che chi ci vede, sia da vicino che da lontano, possa essere sicuro di dire "mi fido!"

Poesia di Lara Coghi, volontaria di Creo, dicembre 2022



3 dicembre 2022 villafranca ①
Fiducia e fiducia
Le fiducie in movimento
Presente e futuro
Futuro e presente
Senza fiducia mio fratello non riesce
ad andare avanti
Senza la gratitudine e la riconoscenza
non c'è sostenibilità
La Bellezza trasparente
La Trasparenza della Bellezza
29 associazioni che cosa generano?
una generatività relazionale!

Le sfide alle quali il mondo del volontariato è chiamato a dare risposta oggi sono sempre più complesse. Non basta "fare volontariato" occorre farlo bene! È necessario avere la consapevolezza che la trasparenza è un atto dovuto per quanto si fidano di noi e sostengono la nostra realtà e che il percorso peritale è uno strumento migliorativo prezioso per affrontare le sfide di oggi. Solo in quest'ottica di reciprocità e impegno costante è possibile costruire relazioni durature impennate sulla Fiducia

Elaborazione dati e testi a cura di **Irene Magri** – referente marchio Merita Fiducia, CSV Verona

Con il contributo di **Carmelo Avarello** – Servizio Civile Universale presso CSV Verona



I contenuti di questa pubblicazione sono rilasciati con licenza Creative Commons
Attribuzione-Non commerciale-Non opere derivate 4.0.

Sei libero di condividere e diffondere quest'opera nella sua integrità,
citandone sempre le fonti e gli autori e senza fini di lucro.

www.creativecommons.org

Federazione del Volontariato di Verona ODV - CSV di Verona ODV

Via Cantarane n. 24 - presso ex Caserma Santa Marta - 37129 Verona (VR) – Italia

CF:93154900232

TEL: +39.045.8011978

FAX: +39.045.9273107

MAIL: info@csv.verona.it

www.csv.verona.it