

BILANCIO SOCIALE CARITAS VERONA

Aggiornato al 31/12/2024



LETTERA DI PRESENTAZIONE DEL VESCOVO DI VERONA

Con gioia e gratitudine introduco questo primo Bilancio Etico Sociale unitario di Caritas Diocesana Veronese, uno strumento che ci permette di guardare con trasparenza e con gioia all'operato di chi, ogni giorno, incarna nelle nostre comunità il mandato evangelico dell'amore inteso come prossimità.

«In verità io vi dico: tutto quello che avete fatto a uno solo di questi miei fratelli più piccoli, l'avete fatto a me»

[Mt 25,40]

Queste parole di Gesù, che troviamo al centro della narrazione del presente Bilancio, rappresentano il cuore pulsante di ogni azione di Caritas. Non sono semplicemente un richiamo alla solidarietà che alleggerisce il peso delle nostre responsabilità verso gli squilibri del mondo, ma costituiscono il fondamento profondo di un'antropologia cristiana capace di leggere in ogni vita, specialmente in quella più fragile, il volto stesso di Cristo e la promessa della sua Risurrezione.

Sfogliando queste pagine, emerge con chiarezza come l'azione della nostra Caritas non si limiti a un'efficiente erogazione di servizi, ma si configuri come una vera e propria "pedagogia dei fatti", che evangelizza attraverso gesti concreti di prossimità. Gli Empori della Solidarietà, l'housing sociale, i Centri di Ascolto, i progetti per migranti e detenuti, le Officine Culturali: ogni attività narrata in questo Bilancio si pone come "opera-segno" che testimonia l'amore creativo di Dio per l'umanità. Mi colpisce profondamente vedere come nel 2024 la rete delle persone volontarie si sia ampliata in modo significativo: significa che la carità continua ad attirare. C'è gente di ogni età, e in particolare ci sono giovani, ragazze e ragazzi che hanno risposto con entusiasmo nell'esperienza di Young Caritas. Questo conferma che quando proponiamo un cammino autentico di fede incarnata nel servizio, i cuori si aprono e sentono con chiarezza che «si è più beati nel dare che nel ricevere» (At 20,35). Le sfide che ci attendono sono certamente complesse. Le povertà si fanno sempre più multidimensionali e intrecciate: alla mancanza di risorse materiali si accompagnano solitudine, fragilità relazionali, difficoltà educative e spirituali. Il Bilancio Etico Sociale evidenzia come Caritas abbia saputo leggere questi cambiamenti, sviluppando risposte innovative che non separano mai l'aiuto materiale dall'accompagnamento umano e spirituale della persona. In questo tempo sinodale che la Chiesa sta vivendo, Caritas rappresenta un esempio concreto di quella Chiesa "in uscita" che cammina insieme agli ultimi. L'inserimento di Caritas nell'Ambito della Prossimità e nel servizio Fragilità, nell'ambito del "riassetto" della Chiesa veronese, non è solo un cambiamento organizzativo, ma il riconoscimento che la dimensione della carità non è un'appendice della vita ecclesiale, bensì una sua componente essenziale.

Vorrei esprimere la mia personale gratitudine a Don Matteo Malosto, che ha assunto il ruolo di Direttore mantenendo anche l'incarico di responsabile del Centro di pastorale adolescenti e giovani,

rendendo ancora più evidente il legame tra l'annuncio del Vangelo ai giovani e la testimonianza della carità. Ringrazio tutti gli operatori, i volontari, i benefattori e quanti, a vario titolo, rendono possibile questa straordinaria opera di amore.

Il futuro che ci attende richiede coraggio e creatività. Come ricorda spesso Papa Francesco, non basta "dare da mangiare ai poveri", occorre lavorare per un cambiamento delle strutture che generano ingiustizia e disuguaglianza. In questo senso, l'impegno di Caritas nella formazione, nella sensibilizzazione delle comunità e nella promozione di una cultura della solidarietà rappresenta un investimento prezioso per il futuro.

Mentre consegno alla lettura questo Bilancio Etico Sociale, invito ciascuno a lasciarsi interpellare non solo dai numeri e dalle attività descritte, ma soprattutto dalle storie di vita che vi sono narrate. Sono volti, nomi, esistenze in cui possiamo riconoscere il volto del Signore che continua a chiederci: "Mi ami tu?" (Gv 21,16). La carità non è delega ma responsabilità di tutti i battezzati, chiamati a fare della propria vita un dono d'amore. Questo Bilancio ci ricorda che siamo tutti chiamati ad essere "Caritas": occhi che vedono le sofferenze nascoste, orecchie che ascoltano il grido silenzioso dei poveri, mani che accarezzano le ferite, piedi che percorrono le strade della prossimità. Il Signore Risorto, che ha fatto della sua vita un dono d'amore, accompagni il cammino della Chiesa veronese e ci renda sempre più testimoni credibili della sua misericordia.

Con affetto

Domenico, vescovo





LETTERA DEL DIRETTORE

La gratitudine è sicuramente il sentimento più vivo in me nel presentare il Bilancio Etico Sociale di Caritas Veronese: innanzi tutto per il bene che racconta, reso possibile grazie alla fede, alla passione, alla testimonianza e al lavoro di tanti che si sono fatti dono per il prossimo; poi, per la storia che lo rende possibile, mosaico stupendo dei volti e delle storie di tutti coloro che dal 1971 hanno reso la parola "Caritas" concreta nella nostra Chiesa e nel mondo intero. Il 2024 ha rappresentato un nuovo inizio, non tanto per la mia nomina a Direttore, quanto per il "riassetto" della Chiesa di Verona promosso dal vescovo Domenico, con Caritas che è entrata a far parte del Servizio alla fragilità nell'Ambito della Prossimità.



La novità non sta tanto nei termini utilizzati, quanto nella scelta di adottare sempre più uno stile sinodale e partecipativo, con la condivisione e la collaborazione che diventano imprescindibili per le diverse componenti ecclesiali: non una strategia, ma una chiamata ad assecondare l'opera dello Spirito Santo oggi.

In questo orizzonte va sottolineato come quello che tenete tra le mani sia il primo BES unitario di tutta la famiglia di Caritas Veronese, che si presenta non a partire dall'operatività che la caratterizza ma dal comune desiderio di essere incarnazione del Vangelo: per questo la Parola è al centro della narrazione, costante garanzia dal rischio, spesso ricordato da Papa Francesco, che la Chiesa diventi una ONLUS o una ONG.

Il Bilancio Etico Sociale di Caritas Veronese è allora il Vangelo che segue: tutto quello che poi troverete nel presente documento non è altro che il limitato tentativo che abbiamo fatto di viverlo. Mi affascina leggere come coloro che hanno amato, provando a trovare la propria felicità nel prendersi cura della felicità di qualcun altro, abbiano fatto esperienza di Dio senza nemmeno accorgersene: donaci allora Signore di incontrarti ogni giorno povero tra i poveri, infinitamente creativo nel continuare a raccontare l'amore che hai per ogni donna e per ogni uomo che abita la Terra.

Don Matteo Malosto

«Quando il Figlio dell'uomo verrà nella sua gloria, e tutti gli angeli con lui, siederà sul trono della sua gloria. Davanti a lui verranno radunati tutti i popoli. Egli separerà gli uni dagli altri, come il pastore separa le pecore dalle capre, e porrà le pecore alla sua destra e le capre alla sinistra. Allora il re dirà a quelli che saranno alla sua destra: "Venite, benedetti del Padre mio, ricevete in eredità il regno preparato per voi fin dalla creazione del mondo, perché ho avuto fame e mi avete dato da mangiare, ho avuto sete e mi avete dato da bere, ero straniero e mi avete accolto, nudo e mi avete vestito, malato e mi avete visitato, ero in carcere e siete venuti a trovarmi»

[Mt 25, 31-36]



PREMESSA METODOLOGICA

Il bilancio etico-sociale di Caritas Diocesana Veronese ha l'obiettivo di ampliare il dialogo con i diversi stakeholder, mettendo in luce valori, attività, performance ed impatto delle attività svolte nell'esercizio 2024, secondo i principi di trasparenza e responsabilità, propri dell'accountability. L'area di rendicontazione è costruita con riferimento alla missione di Caritas come agente pastorale della Diocesi di Verona che, nel perseguimento dei suoi obiettivi, si avvale di una struttura sistemica articolata in diversi enti: Associazione di Carità San Zeno ODV ETS, Associazione San Benedetto ODV ETS, Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano, oltre ovviamente alle attività che promanano direttamente dalla Sezione Carità della Diocesi di Verona. Nonostante ogni ente abbia una propria autonomia formale, nel presente bilancio-sociale le loro attività - ed il relativo impatto - vengono considerate unitariamente volte al supporto della fragilità ed all'animazione pastorale della Chiesa Veronese verso la carità. Al riguardo, pur consapevoli che il portato dell'attività prettamente pastorale di Caritas non è misurabile mediante il solo apprezzamento delle attività concretamente svolte, si adotta un modello di rendicontazione che, attraverso linguaggi diversi, ha l'obiettivo di delineare l'impatto sociale generato da Caritas.

A rimarcare la natura eminentemente pastorale di Caritas Diocesana Veronese e, dunque, la sua funzione preminente di animazione alla carità nell'ambito della Chiesa Veronese, l'attività svolta viene descritta con riferimento alle opere di misericordia descritte dal Vangelo di Matteo al capitolo 25:

ho avuto fame

SERVIZI E ATTIVITÀ IN RISPOSTA A BISOGNI PRIMARI DI NATURA ECONOMICA

ho avuto sete

SERVIZI E ATTIVITÀ IN RISPOSTA A BISOGNI LEGATI ALLA NECESSITÀ DI ASCOLTO, ACCOMPAGNAMENTO E RELAZIONE

ero nudo

SERVIZI E ATTIVITÀ IN RISPOSTA A BISOGNI LEGATI ALL'INSERIMENTO SOCIALE DELLE PERSONE

ero malato

SERVIZI E ATTIVITÀ IN RISPOSTA A BISOGNI CONNESSI ALLA SALUTE

ero in carcere

SERVIZI E ATTIVITÀ IN RISPOSTA A BISOGNI LEGATI ALLA CONDIZIONE DI DETENZIONE

ero straniero

SERVIZI E ATTIVITÀ IN RISPOSTA A BISOGNI DI PERSONE MIGRANTI

Il bilancio etico-sociale **costituisce** uno strumento di comunicazione interna ed esterna finalizzato al rafforzamento della fiducia reciproca. Inoltre, il presente bilancio etico-sociale è, nel suo complesso, un esercizio volontario di accountability, ma ha anche l'obiettivo di completare lo sforzo di valorizzazione del servizio di Caritas recependo al suo interno anche i risultati derivanti dall'adempimento dell'obbligo di pubblicazione del bilancio sociale prevista dalla Riforma del Terzo Settore, in particolare:

- per la cooperativa **Il Samaritano** ex art. 9 D. Lgs. 112/2017
- per l'associazione **San Zeno** ex art. 14 D. Lgs. 117/2017

Il bilancio etico-sociale è **frutto** di un processo di coinvolgimento interno all'organizzazione e di engagement degli stakeholder (si veda, ad esempio, la sezione "analisi di materialità"). Il processo è stato svolto in parallelo ad altre realtà aderenti all'Associazione Diocesana Opere Assistenziali di Verona ed è stato coordinato dall'equipe di ricerca del Dipartimento di Management dell'Università di Verona diretta dal prof. Giorgio Mion. Il processo di redazione - ed il bilancio che ne scaturisce - si avvale del marchio "ethical social report", registrato da ADOA. Il processo ed i contenuti del bilancio etico-sociale rispettano le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14 comma 1, decreto legislativo n. 117/2017. Inoltre, il bilancio etico-sociale è stato redatto facendo riferimento ai principi di redazione del report di sostenibilità GRI 2016 (opzione GRI-referenced claim), con particolare riferimento alla rendicontazione dei temi materiali.

Nella tabella allegata al presente documento sono riportati nel dettaglio gli standard adottati ed il relativo riferimento alla sezione del bilancio etico-sociale. Il modello di riferimento della rendicontazione e di valutazione dell'impatto generato dalle attività di Caritas Diocesana Veronese affonda le proprie radici nel concetto di ecologia integrale, in una prospettiva inclusiva e antropocentrica. Il modello prevede l'apprezzamento degli effetti generati sulle seguenti 5 dimensioni:

- Capitale economico**, che coglie l'impatto dell'azione sulla creazione di valore economico per l'ente e per i propri stakeholder, nonché sulla preservazione ed il potenziamento del patrimonio
- Capitale umano**, teso ad apprezzare l'impatto in termini di valorizzazione delle persone che lavorano per l'ente e del capitale intellettuale che esse apportano come singoli e come comunità
- Capitale relazionale**, che misura l'impatto in termini di relazioni con i diversi stakeholder (utenti, altri enti del terzo settore, comunità locali, ecc.) e di accumulo di capitale fiduciario che legittima, sostiene e favorisce lo sviluppo dell'ente
- Capitale ambientale**, che coglie l'effetto dell'azione in termini di gestione responsabile delle risorse naturali
- Capitale spirituale**, una forma molto particolare di "capitale" che fa riferimento al carisma originario dell'ente, alla sua custodia come eredità generativa delle opere ed alla capacità di preservarlo ed attualizzarlo nel contesto contemporaneo

In merito al capitale ambientale, tema ritenuto di minore significatività rispetto all'attività di Caritas Diocesana Veronese, non saranno presentati indicatori, ma verrà considerato nell'analisi qualitativa. Il bilancio etico-sociale è uno strumento dinamico, che - per sua natura - si evolve nel tempo per migliorare le relazioni interne ed esterne. Per questo, il documento si chiude con una sezione dedicata alle politiche di miglioramento e con l'invito a collaborare all'implementazione del processo di rendicontazione mediante l'invio di osservazioni e suggerimenti.



IDENTITÀ

- 12 Carta d'identità
- 13 Mission e valori
- 14 Storia
- 15 Attività svolta
- 37 La strategie di Caritas
- 49 Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile
- 52 Governance ed organizzazione
- 54 Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

AL 2024 MIO 2024 INDICE BILANCIO

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO

Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato	58
Analisi dell'impatto	59
Indicatori di capitale economico	66
Indicatori di capitale umano	69
Indicatori di capitale relazionale	74
La dinamica del capitale spirituale	86

- 56 Metodologia adottata per la materialità
- 57 Matrice di materialità

ANALISI DI MATERIALITÀ

Prospettive di lavoro 2025	88
Strumenti per l'invio di feedback	92

CONCLUSIONE

Carta d'identità

Caritas Diocesana Veronese esprime la propria peculiare attività pastorale mediante varie opere ed attività di animazione del territorio diocesano sviluppate da una serie di enti canonici – la Diocesi di Verona e numerose Parrocchie – e da tre enti civilistici giuridicamente riconosciuti. Tali enti sono i seguenti:

Cooperativa Sociale Il Samaritano

- **Nome dell'ente:** Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano ONLUS
- **Forma giuridica:** Società Cooperativa
- **Configurazione fiscale:** Impresa Sociale (già Cooperativa Sociale)
- **Indirizzo sede legale:** lungadige Giacomo Matteotti, 8 – Verona
- **Altre sedi:** Casa Accoglienza Il Samaritano – Via dell'artigianato n° 21 – Verona
- **Aree territoriali di operatività:** Diocesi di Verona
- **Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi:** Caritas Diocesana Veronese, ADOA, Confcooperative, Fio.PSD, Fondazione Esodo
- **Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.:** RUNTS n. 16856, Registro Imprese, ONLUS

Associazione San Zeno

- **Nome dell'ente:** Associazione di Carità San Zeno ODV ETS
- **Forma giuridica:** Associazione – Organizzazione di Volontariato
- **Configurazione fiscale:** ETS già ONLUS
- **Indirizzo sede legale:** lungadige Giacomo Matteotti, 8 – Verona
- **Altre sedi:** nessuna
- **Aree territoriali di operatività:** Diocesi di Verona
- **Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi:** Caritas Diocesana Veronese, CSV Verona e CSV Net, CITT.IMM, Rete Empori del Veneto, Rete Centri di ascolto territoriali veronesi
- **Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.:** RUNTS n. 93721



Associazione San Benedetto

- **Nome dell'ente:** Associazione San Benedetto ODV ETS
- **Forma giuridica:** Associazione – Organizzazione di Volontariato
- **Configurazione fiscale:** ETS già ONLUS
- **Indirizzo sede legale:** lungadige Giacomo Matteotti, 8 – Verona
- **Altre sedi:** nessuna
- **Aree territoriali di operatività:** Diocesi di Verona
- **Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi:** Caritas Diocesana Veronese, CSV Verona, CSV Net, Rete Donna
- **Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.:** RUNTS n. 9372



Caritas è l'organismo pastorale della CEI nato nel 1971 secondo le indicazioni di San Paolo VI che ha come fine quello di promuovere la testimonianza della Carità nella comunità ecclesiale, in forme consone ai tempi e alle necessità, in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica

[Art.1 Statuto]

Mission e valori

Caritas Diocesana Veronese è lo strumento proprio della Diocesi di Verona istituito dal Vescovo per la promozione e il coordinamento delle iniziative caritative e assistenziali [cfr. Intima Ecclesiae natura, art. 8].

Quello della Caritas è un cammino in continuo divenire, perché la situazione della persona e in particolare di chi vive nelle difficoltà è in costante cambiamento. L'opera pastorale che Caritas Diocesana Veronese svolge nell'ambito degli aspetti della Carità e della promozione umana si esplica in animazione, coordinamento, assistenza diretta e formazione, così da sviluppare un'attività pastorale in funzione prevalentemente pedagogica. Nell'ambito della Chiesa Veronese e della revisione dell'assetto della Diocesi voluto dal Vescovo Domenico Pompili nella prospettiva della sinodalità, della missionarietà e della diaconia, Caritas Diocesana afferisce all'Ambito della Prossimità e, in

particolare, al servizio Fragilità, di cui il Direttore di Caritas è uno dei referenti. Ciò testimonia la missione pastorale di Caritas, come parte integrante ed attiva della presenza della Chiesa Veronese nell'animazione delle comunità verso il servizio alle persone fragili sulla scorta del Vangelo. La prospettiva pastorale di Caritas spinge continuamente a ricercare e sviluppare collegamenti e collaborazioni con tutte le realtà del territorio, sia con le Parrocchie che con gli enti istituzionalmente preposti alla realizzazione delle politiche di welfare state (Comuni, ULSS, Prefettura, ecc.) sia, infine, con enti, gruppi ed associazioni, in particolare del Terzo Settore, operanti a favore delle persone che si trovano in situazioni di fragilità. Caritas è quindi un "incubatore di relazioni di prossimità".

Soprattutto grazie ad un incessante ascolto e ad uno stretto e continuo rapporto e confronto con il territorio è perciò possibile, da parte della direzione della Caritas diocesana, individuare e condividere, ai vari livelli istituzionali ed operativi, le linee pastorali da sviluppare in più precisi ambiti e programmi di intervento. Questi ultimi trovano poi attuazione mediante la predisposizione di specifici progetti attuativi che vengono realizzati dai vari enti strumentali che esprimono l'azione operativa della Caritas Diocesana.

Storia



1971

Istituzione della Caritas Italiana e delle Caritas Diocesane

1989

Costituzione della Comunità del Roveto Ardente

1995

Nuovo statuto della Caritas Diocesana Veronese

2000

Costituzione dell'Associazione San Zeno

2008

Nuovo statuto della Cooperativa Samaritano

2016

Riorganizzazione delle competenze tra le "opere-segno"

2022 - 2023

Iscrizione al RUNTS di Ass. S. Zeno, Ass. S. Benedetto, Coop. Samaritano

2025

Primo Bilancio Etico Sociale unitario di Caritas Diocesana Veronese

1986

Nuovo statuto di Caritas Italiana

1992

Costituzione dell'Associazione San Benedetto

1998

Trasferimento nella sede di lung. Matteotti 8, Verona

2006

Costituzione della Cooperativa Samaritano

2015

Rinnovo statuto della Caritas Diocesana Veronese

2019 - 2022

Adeguamenti statuti delle "opere segno" al Codice del Terzo Settore

2024

Fusione per incorporazione di Comunità del Roveto Ardente Soc. Coop. nella Coop. Soc. Servizi e Accoglienza Il Samaritano

Attività svolta

Ho avuto fame



Tipologia di intervento

- Distribuzione di aiuti alimentari
- Raccolta di eccedenze alimentari
- Raccolta e distribuzione di vestiario
- Promozione di gesti di solidarietà e prossimità

Attività e progetti

Rete degli Empori della Solidarietà: misura regionale di contrasto della povertà

L'esperienza dell'Emporio non si concretizza più solo come punto di distribuzione del cibo, ma come luogo di prossimità capillarmente presente in tutti i territori della Diocesi di Verona. Il modello, in questo senso, è stato inserito dalla Regione Veneto come misura di politica attiva nel Piano povertà regionale. Nei 16 minimarket solidali attivi viene garantito un paniere di beni di prima necessità che comprende alimenti (con particolare attenzione ai freschi e ai prodotti salutari) e prodotti per l'igiene, ma anche materiale scolastico, libri, accesso a laboratori culturali e budget educativi. Nel 2024 la rete diocesana ha distribuito 5998 quintali di alimenti. Gli empori sono spazi fisici (market, magazzino, sale officina culturale) e, al contempo, spazi generativi in cui le 2.587 famiglie beneficiarie possono sperimentare nuove forme di aiuto, tessere relazioni e coltivare le proprie passioni. Si tratta di un modello molto efficace per implementare buone prassi di recupero delle eccedenze alimentari/lotto allo spreco e per stimolare alleanze di fatto con le istituzioni locali e altri soggetti territoriali (scuole, imprese, associazioni). Attualmente i partner della rete sono 150. A partire dalla dimensione semplice dell'assistenza alimentare, si è passati negli anni ad un accompagnamento comunitario che mira a riconnettere le persone più fragili e a riattivarne i talenti "facendo insieme". I 1.100 volontari rappresentano un elemento cruciale per la sostenibilità del sistema emporio, per lo sviluppo di nuove sinergie e per la definizione di prospettive comunitarie trasformative. Il modello emporio non è dunque soltanto un pro-

getto di contrasto della povertà, ma anche un modello di animazione che permette di attivare la comunità, portare avanti un lavoro sul valore del dono, sull'attenzione e la cura dell'altro e sulla dimensione della partecipazione. Mettendo a frutto relazioni, valorizzando esperienze e know-how si riescono a consolidare i legami comunitari e a moltiplicare le pratiche solidali.

Raccolta di eccedenze alimentari presso scuole, supermercati, mercato ortofrutticolo, etc.

Caritas aderisce al progetto Rebus, in collaborazione con Acli: un progetto di raccolta delle eccedenze nelle mense scolastiche e nei supermercati della città. L'obiettivo è quello di dimostrare che le eccedenze, soprattutto alimentari, non sono uno scarto ma una risorsa, se ben gestite e rimesse all'interno del circolo dei bisogni. Così, vengono raccolte sia nelle mense scolastiche che nei supermercati, moltissimi beni in eccedenza che poi vengono utilizzati nelle varie strutture caritatevoli della città. A questo progetto si aggiungono tutta una serie di altri contatti di donazioni e di ricerca di beni alimentari e non, che con la rete di Caritas vengono utilizzati per soddisfare i bisogni principali di tutte le persone in difficoltà.

Coinvolgimento di volontari nella:

- Preparazione, gestione e distribuzione di cibo nelle mense per persone accolte nelle strutture
- Raccolta degli aiuti alimentari e delle eccedenze donate
- Gestione di un guardaroba gestito da volontari per le necessità sia degli ospiti in carico sia di altri bisogni del territorio
- Relazione con gli ospiti delle strutture diocesane e nei territori

I volontari sono un assoluto valore aggiunto nei luoghi di accoglienza. Sono presenti nelle varie strutture diocesane, ma soprattutto

15



sono attivi sui territori, nelle parrocchie dove ci sono appartamenti e case dove vengono accolti vari ospiti. Con il tempo i volontari hanno sperimentato nuove forme di prossimità e di servizio, anche trasversale. Si segnala sempre un maggiore ingaggio nell'ambito dell'insegnamento della lingua italiana per gli ospiti stranieri, una presenza di presidio e di relazione e l'attivazione del servizio di guardaroba presso Il Samaritano. Rimane ampio il bacino di volontari afferenti al servizio della distribuzione dei pasti nella casa accoglienza del Samaritano. Pasti che poi vengono distribuiti anche nelle altre strutture di accoglienza maschili di Caritas. Presente e attiva la squadra di volontari tecnici e traslocatori, che realizza il recupero di numerosi elettrodomestici in donazione. Nelle parrocchie i volontari sono attivi in percorsi di accoglienza, accompagnamento e servizio dei vari ospiti che vengono accolti sul territorio.

I tantissimi ospiti delle strutture di accoglienza di Caritas diocesana hanno bisogno di un sorriso, di una chiacchierata, di una pacca sulla spalla. Non serve tanto, basta esserci: tra il dire e il fare, c'è di mezzo lo stare!

Fondi

I fondi consistono in una dotazione economica annuale associata a misure di accompagnamento dedicate in ambito educativo, alimentare, abitativo e sanitario a cui vengono associati anche dei moduli formativi di ap-

profondimento rivolti ai volontari. Si tratta di misure di contrasto della povertà il cui accesso è garantito sia dai Centri di ascolto territoriali, sia per il tramite della rilevazione dei bisogni effettuata presso i servizi attivi per le persone in grave marginalità e fragilità gestiti da Caritas Diocesana Veronese e dagli enti di propria emanazione, che, implementandole:

- Sostengono le persone e nuclei familiari accompagnati
- Promuovono le capacità delle persone e delle famiglie, in una logica di empowerment
- Portano avanti un'azione di advocacy e alleano soggetti esterni nel contrasto delle povertà

Il Fondo Occhio al futuro! è stato uno strumento chiave nel 2024, nella misura in cui ha stimolato nei servizi di accoglienza diocesani e nei centri di ascolto territoriali un lavoro educativo molto importante e ha permesso di sollecitare una riflessione sull'accesso alle opportunità culturali/educative quale processo fondamentale per favorire meccanismi di mobilità sociale e interrompere la trasmissione intergenerazionale delle povertà. Concretamente il fondo copre quote di iscrizione ad attività scolastiche ed extra scolastiche (sport, musica, teatro, etc.), centri estivi, laboratori collettivi, kit scuola per minori e corsi formativi per adulti. Nel 2024 sono state attivate 1.561 doti educative per minori e 24 doti formative per adulti

Il Fondo AGSM-AIM è l'esito di un'alleanza tra la Caritas di Verona, la Caritas di Vicenza e la società partecipata a favore delle persone e nuclei familiari che hanno difficoltà a pagare le utenze o hanno accumulato debito pregresso. Si inserisce in un intervento più ampio di contrasto della povertà energetica, che prevede anche momenti informativi finalizzati ad aumentare la consapevolezza rispetto a consumi e risparmio energetico. Nel 2024 hanno beneficiato di questo fondo 135 persone di cui 45 nuclei familiari.

Il Fondo abitare risponde alla necessità di prevenire situazioni di emergenza abitativa andando a sostenere persone e nuclei familiari attraverso la copertura di costi relativi a utenze, affitto e spese condominiali. È uno strumento fondamentale per aiutare le persone più fragili a mantenere l'alloggio, in un contesto immobiliare che risulta loro sempre più inaccessibile. Nel 2024 sono stati 240 persone di cui 67 nuclei familiari.

Il Fondo alimenti permette di sostenere con card spesa profili che non accedono al cibo né nei progetti di accoglienza finanziati, né presso gli Empori perché beneficiari di accompagnamento personalizzato di altro tipo (anziani che non possono recarsi al market, donne con minori che necessitano di un supporto di breve durata...).

Azioni di **raccolta fondi** per campagne di fundraising, attivate da Caritas Italiana, in occasione di gravi emergenze in campo nazionale o internazionale.



Attività svolta

Ho avuto sete

Tipologia di intervento

- Pronto intervento per situazioni di fragilità
- Valorizzazione della partecipazione giovanile
- Attività culturali e educative orientate al benessere individuale e collettivo
- Attività di partecipazione comunitaria per favorire la cura reciproca
- Ascolto delle problematiche di persone in condizioni di marginalità

Attività e progetti

Accompagnamento educativo per persone fragili

Quando le persone fragili riescono finalmente a raggiungere l'obiettivo dell'assegnazione di una casa, che sia di edilizia popolare o sul mercato immobiliare, si pensa che si sia raggiunto un obiettivo. Invece inizia un nuovo percorso, per certi aspetti più insidioso e complicato del precedente se non altro per l'alto grado di solitudine che comporta. In tutti questi anni, come Caritas abbiamo accompagnato e sostenuto le persone che sono uscite dai contesti di accoglienza comunitaria per fare in modo che si costruisce una rete sociale ed affettive sui territori che porti sempre più verso l'inclusione.

Gestione di 2 centri di ascolto. Uno per la città (al Tempio Votivo, zona Stazione Porta Nuova) con il mandato di ascolto e di inserimento in tutte le strutture di accoglienza cittadine; un secondo nella zona di Villafranca per il distretto 4 (Ovest Veronese) con il mandato di ascolto e inserimento nella canonica del Tormine.

Pronto intervento Sociale ATS 1 (Verona) e 2 (Est Veronese) e Pronto intervento sociale ATS 3 (Ovest Veronese). Servizio di pronto intervento sempre attivo per le situazioni di emergenza dei territori.

Il Pronto intervento sociale (Pis), è un obbligo dello Stato come servizio sul suo territorio che deve garantire interventi urgenti rivolti ad ogni area di emergenza sociale: famiglia, minori, anziani, senza dimora, immigrati, don-



ne vittime di violenza. Si tratta di un vero servizio sociale d'urgenza, che ha trovato un livello attuativo concreto con la legge di bilancio del 2022. Il Pis è un progetto pubblico di ambito territoriale, fa parte dei cosiddetti livelli essenziali di assistenza, e nell'Ats Ven 20, che vede presenti Verona e altri trentacinque comuni del sud est veronese, è stato assegnato con un bando ad una serie di cooperative che si sono unite in una associazione temporanea di impresa, con capofila Il Samaritano di Caritas diocesana. Nel 2024, il Pis è stato attivato per 336 situazioni: le emergenze sono molteplici. Un fenomeno in continuo aumento è quello dei minori stranieri non accompagnati rintracciati sul territorio o che si presentano direttamente in questura. Altri esempi riguardano le persone o le famiglie che vengono sfrattate senza contratti regolari di affitto. E molto spesso di mezzo ci sono anche qui figli minori. Gli operatori del Pis intervengono ogni qual volta ci siano le condizioni giuridiche che determinano una fragilità: minori e over 65 o persone con problemi di salute fanno parte di queste categorie.

Nell'Ats Ven 20 ambito territoriale sociale 1 e 2, il Pis è stato appaltato al Samaritano di Caritas Verona, in associazione con Fondazione don Calabria e le cooperative L'Albero e Comunità dei Giovani. Lo stesso servizio è partito nel 2024 anche nell'Ats Ven 21, con il Comune di Legnago capofila. In questo caso le cooperative coinvolte sono Aretè di San Pietro di Legnago, in associazione con le cooperative L'Albero, Nova società e la Fondazione Don Calabria, con Il Samaritano di Caritas che è coinvolto solo nell'ambito formativo.

Centro Servizi ATS 1e 2 e centro servizi ATS 4. Sportello di ascolto e di presa in carico delle persone e nuclei familiari fragili. Incontrate 227 persone.

Dal 2023, in zona stazione di Verona, è stato aperto anche un nuovo Centro di Ascolto per la grave marginalità e Centro servizi. È stato realizzato da Caritas Diocesana Veronese in collaborazione con il Comune di Verona e la cooperativa Comunità dei giovani e si occupa di dare ascolto e informazioni e di indirizzare tutti i cittadini e in particolare le persone in stato di difficoltà, anche grave, ai vari servizi che la città può offrire, fino ad arrivare ad una prima presa in carico di queste persone, per essere poi segnalati ai servizi sociali territoriali.

Inoltre, dopo tanti anni sul territorio del Comune di Verona, Caritas Diocesana Veronese ha deciso nel 2021 di



concentrarsi su un **progetto di delocalizzazione dell'accoglienza e della gestione dei senza dimora e di persone fragili e in difficoltà in provincia**. E questa idea si è concretizzata con l'apertura a Villafranca (distretto 4) di uno spazio diurno. In questo spazio sono presenti degli educatori esperti nella relazione con le persone senza dimora o in grave marginalità. Oltre a tenere aperto questo luogo perché possa essere sia un punto informativo ma anche di ristoro e di socializzazione, gli educatori si muovono sul territorio per incontrare le persone che vivono in situazioni molto precarie come ad esempio roulotte, tende o case abbandonate per capirne le fatiche, i problemi e provare insieme a trovare delle soluzioni.

Officina culturale e futuro nei diversi contesti: centri di ascolto, empori e housing sociale.

La rete delle 24 Officine Culturali è prima di tutto uno spazio in cui accogliere le persone accompagnate e coinvolgerle in nuove esperienze. Officina Culturale è un progetto che spinge ad attivarsi attraverso laboratori/corsi di formazione e che crea spazi di incontro e relazione attraverso piccoli eventi. Lo spazio laboratoriale, inizialmente considerato come occasione in cui acquisire competenze e conoscenze, si è configurato anche come luogo di ascolto e di dialogo con gli adulti e con i ragazzi, ed è diventato un nuovo polo dell'osservatorio Caritas. Nel 2024 sono stati realizzati 253 laboratori che hanno coinvolto 3.198 partecipanti (laboratori di bicicletta, teatro, cucina, pasticceria, corsi di informatica, laboratori per imparare a scrivere un cv, mettere in pratica buone abitudini sul risparmio energetico, teatro, narrazione corsi di educazione finanziaria...). Officina Culturale prende forme diverse a seconda dei contesti e delle collaborazioni. **Officina Futuro** è l'articolazione che si rivolge a bambini e ragazzi e si pone l'obiettivo di contrastare le pover-

tà educativa, intesa come privazione della possibilità di apprendere, sperimentare, far fiorire capacità, talenti e aspirazioni. Concretamente offre ai minori accompagnati dalla rete Caritas la possibilità di partecipare a percorsi culturali e artistici gratuiti (laboratori collettivi, corsi individuali, spettacoli, concerti) al di fuori del tempo scolastico. Queste esperienze sono significative perché permettono di colmare vuoti relazionali e di conoscenza, di ampliare il capitale sociale e lavorare sul senso di appartenenza collettiva dei ragazzi più svantaggiati. La creazione di contesti educativi accoglienti e capacitanti è fondamentale per contrastare fenomeni di isolamento minorile, sostenere il desiderio di partecipazione e, quindi, tutelare il futuro dei più giovani.

L'accesso alle opportunità e lo sviluppo di capacità in età infantile favoriscono l'inclusione sociale in età adulta, il raggiungimento di migliori condizioni economiche e lavorative future e l'attivazione di meccanismi di mobilità sociale. Sono quindi elementi chiave per interrompere la trasmissione ereditaria delle povertà.

Nell'ambito delle **strutture di accoglienza** per donne e donne con minori il modello **Officina**, da un lato, apre degli spazi di relazione profonda tra nuclei coabitanti, operatori e volontari, dall'altro offre agli enti di Rete Donna la possibilità di co-progettare laboratori e altre iniziative culturali e sperimentare un nuovo piano di collaborazio-

ne. Un filone laboratoriale particolarmente generativo è quello della narrazione (scrittura collettiva, video, cerchio di parola) perché permette alle donne accolte di riservarsi degli spazi di riflessione e di avviare percorsi di consapevolezza e di empowerment. Le proposte per mamme e minori (laboratori di lettura, gioco condiviso, uscite culturali), invece, permettono di esplorare nuove dimensioni della genitorialità e di scoprire nuove passioni. "Facendo insieme" donne accolte, operatori e volontari hanno la possibilità di condividere punti di vista, saperi, conoscenze, di scoprire talenti e decostruire stereotipi.

Progetto Buseta&Boton: generazioni a contatto

È un progetto di comunità che nasce da uno dei 51 Centri di ascolto Caritas con l'obiettivo di ripensare le pratiche di cura reciproca all'interno del Comune di San Martino

Buon Albergo. Propone una serie di attività volte a far sentire meno soli i più anziani e ad attivare i più giovani. Attraverso forme di accompagnamento leggero (visite, telefonate, passeggiate) e proposte ricreative e culturali (laboratori, cene di vicinato, piccoli eventi) si coltivano relazioni intergenerazionali e si va a lavorare in modo non stigmatizzante sulle fragilità che caratterizzano le diverse età. Si parte dal presupposto che l'emarginazione non va "curata" sempre in luoghi a parte ed etichettanti, ma ha bisogno di un contesto leggero che permetta uno scambio diverso tra anziani, giovani, cittadini, istituzioni, Chiesa, associazioni e anche mondo profit.

Valorizzazione della partecipazione giovanile mediante progettualità nelle scuole e promozione del Servizio Civile Universale



Attività svolta

Ero straniero

Tipologia di intervento

- Accoglienza e accompagnamento di persone migranti, specialmente richiedenti asilo e rifugiate
- Attività culturale e di sensibilizzazione alla mondialità ed ai nuovi stili di vita

Attività e progetti

Centro collettivo per richiedenti asilo. Centro di accoglienza per 30 persone come punto di primo arrivo, con accoglienza totale nel 2024 di 65 persone

Attraverso una convenzione con la Prefettura di Verona, Caritas Diocesana Veronese, accoglie giovani richiedenti protezione internazionale. La prima accoglienza (30 persone) viene svolta nel centro collettivo della Diocesi di Verona, presso casa Madonna di Guadalupe, in via Baci-lieri a San Massimo. In questo contesto Caritas fornisce risposte e accompagnamento sugli aspetti fondamentali della vita delle persone accolte. Aspetti materiali: vitto, alloggio, vestiario, regole; aspetti burocratici: documentazione, ricostruzione dello storico di ciascun ragazzo, carte per uffici pubblici, codice fiscale, libretto sanitario, curriculum vitae; aspetti sanitari: screening completo, monitoraggio continuo, controlli mensili, visite specializzate al bisogno; aspetto scolastici: alfabetizzazione con volontari di Caritas, iscrizioni a scuole esterne per i ragazzi che vivono da più tempo in Italia e raggiungono buoni livelli di lingua. A cui si aggiungono progetti individuali su ciascun ragazzo. Il tutto coordinato da una equipe multidisciplinare e vari volontari e con obiettivo principale quello dell'integrazione delle persone accolte.

Accoglienza diffusa in convenzione con Enti pubblici attraverso appartamenti e strutture attivate coinvolgendo le comunità parrocchiali per un totale di 150 persone.

Dopo il centro collettivo Madonna di Guadalupe, Caritas prosegue le accoglienze nelle parrocchie sul territorio, in nuclei di 3/4 ospiti per favorirne l'inclusione sociale, grazie all'attività delle comunità parrocchiali. Infatti, il progetto di accoglienza iniziato e sostenuto dal Sama-

ritano può trovare un naturale sbocco e completamento presso le comunità parrocchiali, attraverso un percorso di collaborazione reciproca e continuativa e la condivisione di progetti individuali per ciascun ospite. Le comunità parrocchiali in questa attività vivono la concretezza del Vangelo: si fanno compagne di cammino in un progetto lungo di accoglienza, coinvolgono gli ospiti nella vita della comunità, creano il tessuto connettivo tra ospiti e territorio, contribuiscono a costruire la loro autonomia senza vincoli e promesse; camminano insieme a loro.

Accoglienza di persone provenienti da Corridoi Umanitari e Universitari coinvolgendo le comunità parrocchiali per un totale di 24 persone

La Conferenza Episcopale Italiana, attraverso Caritas Italiana e Fondazione Migrantes, ha promosso nel 2018 l'apertura di nuovi corridoi umanitari per persone che fuggono dai loro Paesi per i conflitti in corso e che spesso si trovano bloccati in campi profughi. Da allora Caritas Diocesana Veronese ha aderito al progetto con l'accoglienza diffusa sul territorio diocesano di molti nuclei famigliari diversi. Inoltre, dal 2019 il progetto è stato allargato ai corridoi universitari (Unicore – University Corridors for Refugees) per permettere il rilascio di visti di ingresso per motivi di studio per studenti che siano titolari di protezione internazionale. E anche qui Caritas Verona ha aderito collaborando in varie accoglienze.

Accoglienza progetto SAI (Sistema Accoglienza Integrazione) nel territorio di Fumane per 20 persone.

Il progetto SAI offre la possibilità per i richiedenti asilo di accedere ai percorsi della seconda accoglienza, in un'ottica inclusiva. Si tratta di un progetto gestito da una equipe multidisciplinare che offre un primo livello di attività, destinato ai richiedenti asilo cui sono destinati prestazioni di accoglienza materiale, l'assistenza sanitaria, l'assistenza sociale e psicologica, la mediazione linguistico-culturale, la somministrazione di corsi di lingua italiana e i servizi di orientamento legale e al territorio". E a seguire c'è un secondo livello, destinato ai titolari di protezione internazionale e finalizzato all'integrazione, tra cui si comprendono, oltre quelli previsti al primo livello,



l'orientamento al lavoro e la formazione professionale. Oggi il progetto conta un progetto SAI, presso il Comune di Fumane, dove era dapprima iniziato un Centro di accoglienza straordinario in collaborazione con la Caritas locale, che si è trasformato in SAI, in collaborazione con il Comune e con una cooperativa del territorio.

Accoglienza Ucraini in alcune strutture comunitarie e altre comunità parrocchiali per 24 persone

All'indomani dello scoppio della guerra russo-ucraina, Caritas Diocesana Veronese ha avuto la grata responsabilità di veicolare la grande generosità dei veronesi in molti termini, a partire da un grande afflusso di donazioni giunte da istituti facoltosi, ma soprattutto da molti fedeli che con umiltà e nel nascondimento hanno fatto pervenire copiose offerte. Per settimane i telefoni non hanno smesso di squillare e ricevere disponibilità ad ospitare nelle case private, nelle canoniche, a volte in vera e propria coabitazione qualche persona in fuga o famiglie intere. Nei primi tempi sono state molte centinaia le persone accolte. Si è trattato principalmente di nuclei familiari monoparentali, di donne sole, di giovanissimi, ma non di rado anche di famiglie complete, nei casi in cui gli uomini hanno affrontato il rischio del rifiuto della chiamata alle armi. Alcuni casi di particolare delicatezza sono stati costituiti da persone fragili, con problemi gravi di salute che non avrebbero più potuto trovare adeguata assistenza nel paese natale.

Caritas italiana e Caritas diocesana veronese hanno messo in campo due diverse progettualità di sostegno ai cittadini ucraini ed alle comunità parrocchiali che si sono confermate disponibili all'accoglienza. Il **progetto APRI Ucraina** ha fornito un aiuto, per lo più materiale, di sostegno all'ospitalità, in modo che parrocchie e migranti, sollevati da alcune preoccupazioni economiche immediate, potessero volgere la loro attenzione all'accoglienza ed alla ricerca di autonomia. Il **progetto nazionale articolato da Caritas italiana e dalla Protezione civile**, rinnovato anche per tutto l'anno 2024, invece, ha sostenuto le comunità che si sono affiancate a persone singole e famiglie ucraine in un percorso che ha previsto sia l'accoglienza materiale, sia un cammino di conoscenza, di orientamento, di inclusione nel territorio. Le accoglienze proseguono nelle varie comunità anche in questo momento.

Casa Gialla per minori stranieri non accompagnati

Molti sono i minori stranieri non accompagnati che arrivano quotidianamente a Verona. Le comunità di accoglienza per questi ragazzi sono saturate su tutto il territorio

23

italiano e per anni la Polizia si è ritrovata a dover “accogliere” questi minori per alcuni giorni direttamente sulle seggiole della Questura. Individuato il problema, Caritas ha deciso di intervenire mettendo a disposizione un proprio immobile ristrutturato, situato tra Cadidavid e Buttapietra, e denominato Casa Gialla. Così da inizio 2023 è stato avviato il servizio provvisorio di accoglienza per minori stranieri non accompagnati, in attesa di collocamento in comunità a loro dedicate sparse in tutta Italia. I minori vengono segnalati al Pronto Intervento Sociale che li porta alla struttura e che poi si occupa nello spazio di una settimana di trovare una sistemazione adeguata per ciascun ragazzo minore nella comunità libera più vicina. La struttura di Casa Gialla viene gestita da volontari di Caritas e dagli operatori del progetto Casa Solidale Giovani.

Progettualità di integrazione sul territorio per migranti di varia provenienza soprattutto per persone fragili in uscita dai sistemi di accoglienza strutturati.

Il servizio Cittlmm

Porta avanti tre tipi di attività: la prima è quella dello sportello informativo per cittadini, che offre consulenza da remoto su ingresso e soggiorno regolare in Italia di cittadini dell’Unione europea e di Paesi Terzi e orientamento informativo ai servizi del territorio. Nel 2024 ci sono stati 601 accessi: più di un terzo delle richieste (36,3%) sono relative a informazioni sul titolo di soggiorno, seguono come frequenza quelle di informazioni su requisiti e procedura per diventare cittadini italiani e sull’ingresso in Italia (11,3% ciascuna). La seconda attività è di natura (in)formativa, attraverso la sezione sul sito Caritas. La terza attività consiste nella partecipazione a tavoli di coordinamento, con la Questura, la Prefettura, e il Consiglio italiano per i rifugiati. Il progetto Cittlmm opera da anni per migliorare la diffusione e l’accessibilità alle informazioni in materia di immigrazione, al fine di favorire l’integrazione di cittadini dell’Unione europea e di Paesi Terzi e promuovere l’acquisizione di competenze e lo sviluppo di buone prassi per le politiche di accoglienza, la conoscenza e l’applicazione della normativa vigente in ambito immigrazione. Il modello Cittlmm si pone l’obiettivo di favorire il più possibile l’autonomia delle persone e la consapevolezza dei propri diritti.



ESAI

All’interno del progetto “Servizi integrati e trasversali a supporto dei servizi sociali dell’ATS Ven22 - Pronto Intervento Sociale e Mediazione Interculturale” con il Distretto 4 dell’AULSS9 è stata costituita un’equipe per il supporto socio-amministrativo dell’immigrazione (denominata ESAI) a disposizione degli operatori sociali e sanitari dei 37 Comuni dell’ambito 4. L’equipe si occupa di fornire consulenze su situazioni complesse e con fragilità sociali, in particolare relativamente a titoli di soggiorno, residenza e tessera sanitaria. Nel 2024, oltre alle 141 consulenze sono stati portati avanti interventi formativi, di osservatorio e di advocacy. Il progetto intende favorire la permanenza legale dei cittadini non italiani presenti sul territorio dell’ATS Ven22, favorendo l’integrazione un’ottica di sussidiarietà, aumentare la consapevolezza degli operatori del territorio riguardo al soggiorno regolare per favorire prese in carico in un’ottica di prevenzione, diventare osservatorio rispetto alle principali richieste portate dai cittadini stranieri, anche per fornire informazioni utili agli amministratori politici. Mira a favorire il più possibile l’autonomia delle persone, alimentando ovunque possi-

bile processi di empowerment, rendendole il più possibile protagoniste dei propri percorsi.

Esperienze estive per giovani in collaborazione con CPAG e Centro missionario diocesano

Caritas Verona, organizza in collaborazione con altri centri di pastorale diocesani, varie esperienze dedicate ai giovani dai 18 ai 35 anni tra Africa, Asia, Balcani e Italia. Si tratta di giorni di conoscenza della realtà, servizio, fraternità e fede per ritrovare sé stessi e Dio Padre tra i “poveri” del mondo.

Attività culturali con le Chiese sorelle.

Attività svolta

Ero nudo



Tipologia di intervento

- Accoglienza per persone in emergenza abitativa
- Accoglienza e accompagnamento di persone senza dimora
- Ascolto e orientamento su opportunità, diritti/doveri e servizi del territorio
- Risposta ai bisogni primari e sostegno post emergenza
- Inserimento lavorativo di persone fragili

Attività e progetti

Housing sociale e Housing per famiglie e donne

Caritas Diocesana Veronese risponde alle povertà abitative delle famiglie che incontra attraverso un modello eterogeneo di housing sociale che prevede una presa in carico a 360 gradi condivisa con altri soggetti (servizi sociali, parrocchie, empori della solidarietà, associazioni, scuole). L'azione di contrasto della povertà abitativa segue un approccio olistico: far convergere i bisogni verso un unico fine, quello di ricostruire un'identità, un progetto di vita e restituire dignità alle persone. Concretamente, oltre a mettere a disposizione una casa, si attivano buone prassi di ascolto e vicinanza, si stimolano reti di prossimità, si orientano le persone verso le risorse esistenti. I nuclei da inserire nel sistema di housing vengono intercettati dalla Rete dei Centri di ascolto, dai Servizi Sociali del Comune di Verona e Mantova, dagli enti partner Rete Donna e l'inserimento viene valutato dalle diverse équipe di gestione delle case di accoglienza e degli alloggi. Il sistema comprende strutture di accoglienza e alloggi indipendenti, tutti situati nel Comune di Verona, ad eccezione di 4 che si trovano in altri comuni della provincia. Nel 2024 sono state accolte in totale 108 persone.

- **Alloggi San Benedetto:** si tratta di 8 appartamenti indipendenti per famiglie e donne con minori; gli alloggi si trovano all'interno di condomini situati prevalentemente nella città di Verona e accolgono nuclei mono-genitoriali composti dalla madre sola con i figli minori quale gruppo particolarmente esposto ai processi di impoverimento e alle situazioni di precarietà abitativa.

- **Casa Santa Elisabetta:** condominio solidale per donne con minori, ricavato dal recupero di una porzione del monastero di clausura Santa Elisabetta, composto da 8 alloggi autonomi e due spazi comuni, in cui le donne accolte ritrovano con i loro bambini una tranquillità abitativa e sperimentano nuove relazioni di amicizia e mutuo aiuto. All'interno di questo spazio è stata aperta una officina culturale che funziona grazie all'apporto della comunità del quartiere.

- **Casa Braccia Aperte:** struttura protetta per madri sole con figli inviate dai Servizi sociali territoriali, composta da 7 appartamenti e spazi comuni interni ed esterni. Con il supporto dell'equipe dedicata le donne sperimentano una sicurezza abitativa e nuovi modi di vivere la propria genitorialità. La casa è gestita da operatori e una piccola Comunità delle Suore Orsoline.

- **Casa Misericordia:** struttura di accoglienza per donne sole che dispone di 10 camere e spazi comuni quali la cucina, il salotto, una biblioteca e un ampio terrazzo. Si propone un alloggio temporaneo, con uno stile di accoglienza incentrato sulla relazione, sulla promozione della persona e finalizzato a creare una dimensione familiare. A presidiare la Casa è una piccola comunità di Sorelle della Misericordia.

- **Alloggi ATER:** si tratta di 2 appartamenti in cohousing per 4 nuclei monogenitoriali inseriti nel contesto dei condomini di Edilizia pubblica residenziale nel quartiere Saval in Verona; si tratta di alloggi precedentemente sfitti e oggetto di un recupero edilizio realizzato con il Gruppo Alpini provinciali. L'accesso a questa soluzione abitativa è garantito dalla rete Donna.

- **Rete Donna** è un network che si occupa di rispondere al disagio femminile nella diocesi di Verona attraverso:
 - L'accoglienza di donne sole/con minori in





- strutture o appartamenti dedicati
- La cogestione di 2 appartamenti in cohousing da parte dei tre enti partner in appartamenti ATER
- Un piano di formazione annuale condiviso a cui partecipano gli operatori e i volontari dei tre enti partner
- Laboratori ed eventi co-costruiti dai tre enti partner che permettono di portare avanti un'azione di advocacy rispetto alla condizione e ai diritti delle donne
- Corte Melegano - Casa Solidale giovani.** Accoglienza di giovani adulti fragili neomaggiorenni per un totale di 14 persone. Dal 2018, a fronte di un bisogno in crescita nei dormitori cittadini, è stato avviato un progetto di accoglienza per giovani adulti definiti neomaggiorenni (18-25 anni). Si tratta di una casa di accoglienza emergenziale maschile, pensata per giovani fragili; per care leavers, cioè neomaggiorenni che escono da comunità per minori senza avere una rete o una casa dove stare; e per ragazzi stranieri che sono arrivati in Italia minorenni e, una volta usciti dai progetti di integrazione sul territorio, non sono riusciti a inserirsi nella società, a trovare un lavoro stabile e una casa e sono finiti per strada. Tre strutture suddivise in tre step: primissima accoglienza a Corte Melegano, seconda accoglienza, trampolino verso l'autonomia. Il tutto gestito da un'equipe multidisciplinare e un gruppo di volontari affiatato.
- Casa Solidale** adulti accoglienza abitativa per senza dimora in appartamenti sparsi per il territorio con il coinvolgimento delle comunità per 24 persone. Caritas Diocesana Veronese da oltre quindici anni porta avanti il progetto Casa Solidale. L'idea centrale ed ispiratrice è la consapevolezza che non sia sufficiente trovare una soluzione abitativa ed un lavoro per considerare compiuto un percorso di re-inclusione sociale. Elemento cruciale in molte storie di esclusione e marginalità è infatti la solitudine. L'obiettivo principale di questo progetto è quello di aiutare le persone che arrivano da accoglienze in dormitori adulti maschili a costruire uno spazio abitativo in cui possano risiedere dignitosamente con una propria autonomia; sviluppare una rete sociale che supporti il vivere quotidiano; proporre iniziative finalizzate all'integrazione nel territorio di residenza. Perché il passaggio da un dormitorio all'autonomia sia accompagnato.
- Albergo Sociale Casa Sant'Angela.** Accoglienza per lavoratori che escono da percorsi di accoglienza, hanno un reddito ma faticano nel reperimento di un alloggio (accoglie 45 persone). Situata in pieno centro storico, Casa Sant'Angela, ricevuta dalla diocesi di

Verona come lascito dalle sorelle laiche istituite da Sant'Angela Merici, è parsa il luogo ideale per rispondere ad uno dei bisogni urgenti di oggi: dare casa a quelle persone italiane o con lunga permanenza in Italia e un lavoro regolare, ma che si trovano in emergenza abitativa. La casa è un problema concreto e sempre più difficile da risolvere per molti, ma per chi non può contare su una famiglia d'origine o una solida rete sociale rappresenta, nonostante quanto costruito con impegno e sacrificio, il rischio concreto di cadere nella marginalità sociale e trovarsi in strada. È un tema molto dibattuto anche da Caritas italiana. E così Casa Sant'Angela, questo è il suo nome, ha iniziato una nuova avventura dal primo di agosto 2023. Si tratta di un'accoglienza temporanea, ma che offre ai suoi abitanti la possibilità e il tempo di cercare una sistemazione adeguata senza perdere nel frattempo il lavoro o altri importanti pezzi di vita. Casa Sant'Angela è diventata un albergo sociale con circa 45 ospiti, che consente a Caritas di sperimentare forme di inclusione abitativa destinata a persone in uscita dai vari progetti di accoglienza finanziata. Aver potuto metterla a disposizione di persone in emergenza abitativa, rappresenta senza dubbio un segnale forte da parte della diocesi di Verona a tutta la città.

- Senior Housing,** accoglienza abitativa per anziani senza dimora per garantire un ambiente più consono alle proprie esigenze. Per 9 persone. Casa Senior è una casa dedicata all'accoglienza di persone anziane costrette, a causa di redditi molto bassi o inesistenti, nei dormitori cittadini. È nata nel settembre 2024 grazie alla collaborazione tra Caritas diocesana e il Comune di Verona. Si trova in via Rosmini, proprio nel centro della città. Si tratta di un progetto nato dopo una sperimentazione a fine 2022 a carico di Caritas e che continua oggi in rete con i servizi sociali del Comune scaligero. Questa casa nasce perché dalla casa accoglienza del Samaritano negli ultimi anni si è riscontrato sempre più un bisogno nuovo di persone senza dimora con un'età avanzata, per cui over 65, ma più spesso anche settantenni e oltre. Gli ospiti sono tutte persone con reddito, anche piccolo, che possono partecipare alle spese di casa, ovviamente a seconda delle loro entrate e

della pensione che percepiscono. Il loro contributo può essere simbolico, ma si tratta di una chiara spinta verso l'autonomia. Compartecipano con una piccola quota mensile, che potrebbe essere quello che poi andranno a pagare in una casa popolare, per cui è un modo anche per abituarci. Questo anche nei pasti: non vengono serviti pasti pronti e non viene fatta la spesa. Ma a ciascun ospite viene data una gift card per il supermercato e possono andare a farsi la spesa che preferiscono. Si tratta di tutti segnali che rispecchiano il modo di Caritas di guardare alla persona: se da un lato è vero che si tratta di persone con fragilità, a volte anche pesanti, dall'altro lato vengono trattati come uomini con i loro diritti e con la possibilità di avere una reale autonomia, ma anche libertà e autosufficienza.

- Accoglienza abitativa Canonica Tormine** per il territorio del Distretto 4 (Ovest Veronese). Accoglienza di senza dimora del territorio intorno a Villafranca per 6 persone. La casa è un passaggio importante e fondamentale per le persone che cercano di uscire dalla marginalità e per questo, all'interno del progetto di Caritas nel Distretto 4, è attiva l'accoglienza di persone nella canonica della parrocchia del Tormine. Grazie alla comunità parrocchiale di Tormine è stato concesso l'uso della canonica, ormai disabitata, per inserire sei persone adulte che hanno l'opportunità di trovare accoglienza ma anche e soprattutto la possibilità di innescare dei percorsi che possano farli uscire dalle fatiche che stanno vivendo per poter così rientrare in una società che li veda nuovamente cittadini attivi e non persone invisibili.
- Casa Shalom (Marega)** per il territorio del distretto 3 (Legnaghese). Accoglienza di emergenza abitativa per singoli e nuclei familiari in 16 appartamenti per un'accoglienza totale di 64 persone. Casa Shalom è una struttura di

proprietà della Parrocchia di Marega di Bevilacqua composta oggi da 16 appartamenti dedicati a persone e famiglie che si trovano in particolari situazioni di vulnerabilità e fragilità personale e sociale. Casa Shalom vuole essere un supporto sociale per tutta la zona del legnaghese, dove, attraverso l'accoglienza abitativa temporanea presso la casa, possono nascere importanti progettualità da sviluppare prevalentemente in convenzione con gli enti pubblici locali competenti e nell'ottica di un'animazione alla carità delle comunità ecclesiali del territorio.

- **Gestione di 20 appartamenti** per accoglienza e sostegno di persone in emergenza abitativa con progettualità sociale.

Sportello Unico Accoglienza

Porta di accesso ai dormitori della città per le persone in situazione di grave marginalità. Gestito su affidamento del Comune di Verona situato all'interno della Parrocchia del Tempio Votivo di fronte alla Stazione Porta Nuova; allo sportello, nel 2024, sono state incontrate 1.662 persone. Lo Sportello Unico Accoglienza è gestito da operatori di Caritas Diocesana Veronese ed è rivolto a persone prive di un'abitazione o che vivono situazioni di grave marginalità. Gli operatori inoltre offrono informazioni, indicazioni, indirizzano gli interessati verso i servizi di cui hanno bisogno. Infine, lo Sportello funge da osservatorio e punto di monitoraggio sulla grave marginalità cittadina, offrendo anche, dove necessario, ascolto e supporto a persone in difficoltà.

Casa Accoglienza e Centro Diurno "Il Samaritano" e Centro Diurno di Villafranca

Accoglienza residenziale di 60 persone senza dimora inviate in collaborazione con il Comune di Verona e i comuni della provincia. Oltre a ciò, alcune accoglienza vengono gestite direttamente da Caritas. Il Centro Diurno svolge la parte progettuale e di accompagnamento delle persone per l'uscita dalla marginalità. Nel 2024 sono state accolte 109 persone.

Il centro diurno di Villafranca offre il servizio per il territorio dell'ATS Ven_22 (distretto 4).

La struttura è predisposta per accogliere persone in situazione di grave marginalità che non hanno più, per svariati motivi, una casa dove poter abitare e necessitano di un aiuto per riprendere in mano la propria situazione. La Casa Accoglienza deve essere per questo motivo un luogo ospitale, dignitoso, in cui dare risposta ai bisogni primari di cura: un luogo sicuro e pulito dove riposare, un pasto caldo per concludere la giornata, la possibilità di prendersi cura di sé e delle proprie cose. Anche per questi motivi, la Casa Accoglienza è stata rimodernata attraverso uno **workshop di design** in collaborazione tra studenti della Laurea in Design e Comunicazione Visiva, della Laurea Magistrale in Ecodesign del Politecnico di Torino ed educatori professionali laureati presso la Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Torino, e gli ospiti del Samaritano. Il Progetto, dal titolo "**La Bellezza vince sempre**" ha visto la progettazione e l'allestimento di tutti gli spazi. Era e rimane necessario creare spazi e progetti concreti di condivisione e di accoglienza affinché lo stare accanto quotidiano consenta alla persona di far emergere il proprio vissuto, le proprie esigenze senza la preoccupazione del giudizio o dell'emarginazione e di individuare anche autonomamente nuove prospettive di vita. È in questa struttura dove si concentrano molti volontari in affiancamento agli ospiti e agli operatori professionisti di Caritas.

Accoglienza invernale

Accoglienza per persone in gravissima marginalità in strutture a bassissima soglia nel periodo invernale:

- Parrocchia di San Giovanni Evangelista per **15 persone** in collaborazione con Comunità dei Giovani
- Parrocchia Santa Maria Maddalena per 4 persone
- Rifugio di Domegliara per **9 persone** in collaborazione con Ass. Oltre il Confine
- Accoglienza Villafranca per **7 persone** in collaborazione con Fondazione Historie
- Accoglienza in Vescovado per **8 persone**

Rete Centri di Ascolto territoriali

I 51 Centri di Ascolto Caritas sono le antenne di Caritas sul territorio diocesano, hanno la funzione di incontra-

re, accogliere, ascoltare e prendere in carico le persone che vivono in situazione di fragilità sociale, economica e culturale. Il loro intervento rappresenta il fulcro dell'azione Caritas e la forma attraverso cui adempie alle proprie finalità statutarie. Attraverso un'osservazione capillare dei territori vanno a stimolare progetti e servizi di contrasto della povertà in stretta collaborazione tra di loro e con gli altri soggetti pubblici (in particolare si stanno siglando protocolli di intesa con i servizi sociali territoriali) e del privato sociale. La dimensione della rete è la logica secondo cui operano sia nei confronti delle persone che ad essi si rivolgono, che delle altre risorse presenti sul territorio. I Centri di ascolto, inoltre, portano avanti un'azione politica in termini di advocacy e costituiscono un ponte con la comunità per alleare i soggetti non deputati all'azione sociale, ma che possono contribuire al contrasto delle diverse forme di povertà attraverso pratiche solidali (medico, scuola, etc.). Nel 2024 i centri di ascolto hanno accompagnato 3.381 nuclei per un totale di 9.073 persone, grazie all'impegno dei 595 volontari attivi nelle comunità parrocchiali.

Centro di Ascolto Diocesano

Il Centro di ascolto diocesano è un servizio di ascolto diocesano gestito da un'equipe multidisciplinare che, da un lato, ha il compito di accompagnare i Centri di ascolto parrocchiali nella presa in carico di situazioni particolarmente complesse e facilitare l'interazione tra i diversi centri territoriali. Dall'altro orienta le persone che ad esso si rivolgono, prende in carico le persone fragili che non hanno altri riferimenti territoriali e funge da filtro di accesso per le strutture di accoglienza femminili e gli alloggi San Benedetto per famiglie. Nel 2024 sono state ascoltate 1942 persone, di cui 845 sono state prese in carico. Il Centro di ascolto diocesano ha una sede operativa presso la Fondazione Pio Legato Giovanni dalle Case, che incontra artigiani ammalati o pensionati che versano in situazione di povertà economica e valuta le loro richieste di accesso ai contributi economici messi a disposizione dall'ente. Nel 2024 sono state sostenute 12 persone.

Osservatorio Risorse e povertà

Ospoweb, Mappa, Ehilapp. L'Osservatorio delle povertà e delle risorse diocesano è uno strumento di Caritas Diocesana Veronese che ha l'obiettivo di rilevare sistematicamente le situazioni di povertà, disagio e vulnerabilità sociale, così come il sistema di risposte messo in atto per contrastarle favorendo il coinvolgimento e la messa in rete dei diversi attori sociali impegnati sul territorio. L'Osservatorio delle povertà e delle risorse ha una funzione esplicitamente pastorale e come oggetti specifici di lavoro:

- la raccolta dei dati relativi alle condizioni e ai bisogni delle persone fragili attraverso i Centri di ascolto. Il gestionale Ospoweb, utilizzato dalla Rete Caritas a livello nazionale e locale per la sistematizzazione e l'elaborazione dei dati relativi alle povertà accompagnate, è uno strumento fondamentale per la redazione di report locali e nazionali su povertà ed esclusione sociale
- la raccolta e l'aggiornamento delle informazioni relative ai servizi socioassistenziali, pubblici e privati esistenti la socializzazione delle conoscenze acquisite e le opportunità mappate. Tra gli strumenti utilizzati vi sono la Mappa risorse in accesso libero, su cui è possibile trovare informazioni dettagliate relative ai servizi socioassistenziali esistenti nel contesto veronese (601 enti attualmente inseriti, 4313 accessi effettuati nel 2024) ed Ehilapp!, una web app su cui è possibile trovare informazioni relative a misure di sostegno pubbliche e private e ad opportunità ricreative e culturali gratuite esistenti a livello locale, regionale e nazionale (3363 misure inserite, 268.569 accessi nel 2024)
- la rilevazione delle opere di carità all'interno della Diocesi, anche nell'ottica di poter individuare eventuali carenze e spazi per futuri interventi
- la conoscenza del quadro legislativo e normativo relativo alle misure di contrasto della povertà per permettere alla Caritas diocesana di intervenire anche sul piano dell'advocacy

Inserimento lavorativo

La configurazione del Samaritano come cooperativa mista di tipo A e B le permette di erogare servizi in diverse aree con l'intento di creare occasioni di inserimento professionale per persone che, da sole, più difficilmente troverebbero una porta d'accesso al mercato del lavoro, permettendo loro di riacquistare fiducia e compiere i primi passi di un lungo percorso verso l'autonomia.

Al 31/12/2024 Il Samaritano opera in **regime di appalto** per la gestione dei bagni/servizi igienici pubblici del Comune di Verona. Sono state inserite e accompagnate al lavoro 38 persone. Da marzo 2015, Il Samaritano gestisce i bagni pubblici del Comune di Verona: Piazza Brà, Piazza Cortile Mercato Vecchio, Arsenale, Piazza San Zeno, Ex Macello (quest'ul-

timo anche con servizio docce). Gli ospiti della struttura possono così avere una opportunità lavorativa, legata a progetti di reinserimento socio-lavorativo. Inoltre, questa è per loro occasione di servizio verso la città. L'appalto prevede la guardiania e la pulizia dei servizi igienici oltre che la manutenzione ordinaria degli stessi.

Accanto all'**esperienza di inserimento lavorativo** vera e propria, vengono realizzati **percorsi di terapia** occupazionale e prelaborativa ai fini di progetti di reinserimento sociale tra cui: supporto psicologico, orientamento ai servizi presenti sul territorio orientamento lavorativo supporto alla costruzione di una rete di relazioni nel territorio.



Attività svolta

Ero malato

Tipologia di intervento

- Accoglienza e accompagnamento di persone senza dimora con problematiche sanitarie
- Facilitazione di un effettivo esercizio del diritto alla cura

Attività e progetti

Accoglienza Casa Corbella per persone con problematiche sanitarie.

Comune e **Diocesi di Verona** insieme per i senzatetto con problemi sanitari. Un immobile rimesso a nuovo con 20 posti letto, suddivisi in piccole camere con bagno, con volontari e operatori professionali a disposizione di persone che si trovano in situazioni di grave disagio.

In questa struttura si accolgono uomini a titolo residenziale in dimissione dalle strutture ospedaliere o comunque con fragilità sanitarie. Nel 2024 sono state accolte **33 persone**.

Il centro è stato aperto nel novembre 2019 in via Corbella a Cadividavid dedicato esclusivamente a senzatetto con problemi di salute che non possono uscire di giorno, oppure persone che escono dall'ospedale con un'ingessatura ma non hanno una casa.

E forse non è solo un caso che una struttura dedicata a persone ammalate, si trovi proprio in una via di Verona, che porta il cognome Corbella. Anche per questo Caritas ha ribattezzato il centro Casa Corbella, dedicandolo a **Chiara Corbella**, morta dopo lunga malattia nel 2012 a soli 28 anni, e per la quale la Chiesa ha aperto la causa di beatificazione e canonizzazione.

Progetto orienta salute (Cda Diocesano e Citt.Imm)

Il progetto Orienta Salute è uno strumento informativo e di orientamento che ha l'obiettivo di promuovere l'accesso ai servizi sanitari da parte di cittadini italiani e stranieri, nelle diverse condizioni di soggiorno in Italia. Le schede informative vengono utilizzate dalla Rete dei Centri di ascolto e dallo sportello **Citt.imm** e contengono informazioni sulla tipologia di iscrizione al servizio sanitario cui ha diritto la persona, le modalità di richiesta della tessera sanitaria, le possibili esenzioni e l'accesso alle prestazioni in odontoiatria. Si tratta di un'importante azione di tutela dei diritti e di advocacy in ambito sanitario, con particolare attenzione ai cittadini stranieri. In un'ottica di accesso alle opportunità e condivisione delle informazioni il materiale prodotto dal progetto viene puntualmente aggiornato e pubblicato sul sito web di Caritas.

Aiuto all'iscrizione al servizio sanitario nazionale e accompagnamento alla cura della salute di tutte le persone accolte nei diversi servizi.



Attività svolta

Ero in carcere



Tipologia di intervento

- Accoglienza e accompagnamento di persone detenute in misura alternativa
- Sostegno a situazioni di fragilità all'interno del carcere
- Sostegno e finanziamento di attività formative e lavorative all'interno e all'esterno del carcere

Attività e progetti

Residenzialità "Esodo" per adulti in percorso giudiziario. Accoglienza di uomini in misura alternativa alla detenzione per 25 persone

Caritas Verona, attraverso la sua Cooperativa Il Samaritano, nell'ambito del **Progetto Esodo**, si occupa di gestire l'accoglienza residenziale negli appartamenti adiacenti alla Casa Accoglienza e altri sul territorio. L'accoglienza avviene in base ad un progetto personalizzato di reinclusione sociale costruito con le persone coinvolte. Ogni progetto viene elaborato in collaborazione con l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna di Verona, con l'Area Trattamento del Carcere e con i servizi territoriali che conoscono le persone. L'accoglienza è autogestita dalle persone accolte sul piano della gestione quotidiana, ed è

seguita da operatori, educatori e volontari che accompagnano gli ospiti nel loro progetto personale. A disposizione degli ospiti ci sono, poi, i vari servizi della Cooperativa: Centro Diurno, Servizio Educativo, Servizio Psicologico, Servizio Sociale.

Vengono inoltre organizzati vari momenti laboratoriali, tra cui alcune attività legate al tema della giustizia riparativa.

Ma il Progetto Esodo si sviluppa in specifici percorsi personalizzati in grado di assicurare un effettivo ed efficace accompagnamento della persona detenuta coinvolta all'interno di quattro aree: **formazione, inclusione sociale, lavoro** e infine **sensibilizzazione**, cioè azioni di promozione e di sensibilizzazione sulle tematiche legate alle persone detenute.

35



«Avevo appena finito il sesto di un ciclo di incontri sulla giustizia riparativa con gli ospiti del progetto Esodo. Quel giorno avevamo svolto una vera e propria simulazione di incontro riparativo, tipo gioco di ruolo. Stavo sistemando le mie carte, quando mi si è avvicinato un ospite con una domanda: mi ha chiesto di poter incontrare una persona che ha subito il suo reato. Lui era uno spacciatore ed era finito in carcere per questo. A quel punto abbiamo iniziato un vero percorso di giustizia riparativa, organizzato incontri in cui era presente lui, un ragazzo tossicodipendente che era all'interno di un percorso di disintossicazione e un responsabile di una comunità di recupero. Percorso mediato da un operatore di Caritas esperto in giustizia riparativa. Abbiamo vissuto momenti meravigliosi perché i tre si sono confrontati, raccontati, conosciuti. Uno ha capito chi sono le vittime della droga che vendeva, l'altro ha capito che lo spacciatore, questo spauracchio visto come il cattivo da odiare, in realtà era una persona come lui, che non aveva alternative nella vita e che aveva le stesse fragilità. Con la giustizia riparativa non abbiamo fatto altro che riavvicinare le parti, che alla fine erano, in entrambi i casi, vittime».

Identità

Le strategie di Caritas

Abbiamo già evidenziato come la missione principale di Caritas e dei relativi enti operativi sia quella di svolgere una funzione pedagogica di sensibilizzazione alla carità rivolta alle Comunità (non solo cristiane) ed alle amministrazioni pubbliche, promuovendo la cura ed il rispetto della dignità di ogni persona, soprattutto se fragile e/o in situazione di difficoltà.

Porsi in ascolto delle persone più fragili, osservare i loro bisogni, per tracciare una strada da percorrere insieme, in collaborazione con altri soggetti (ecclesiali, istituzionali, terzo settore) volta a dare loro strumenti di empowerment nello spirito del Vangelo, con creatività generatrice.

L'azione caritativa nelle Comunità parrocchiali / di Unità Pastorale permette di concretizzare l'annuncio del Vangelo, di rafforzare i legami di fiducia all'interno della comunità e di esercitare un'azione di advocacy nei confronti delle

istituzioni locali in un'ottica di sussidiarietà. L'intervento della rete Caritas viene sviluppato e strutturato in coerenza con le linee pastorali promosse dal Vescovo e condivise con l'Equipe di Direzione. Tali linee di indirizzo sono frutto di un lavoro di coordinamento e di definizione di strategie ed azioni con la Delegazione Caritas Nord-Est, Caritas Italiana, Caritas Internationalis, che permettono alla Caritas diocesana di avere una visione più ampia e mantenere viva l'attenzione nei confronti dei contesti geograficamente lontani. Questa postura è fondamentale per cogliere la complessità dei fenomeni sociali e i bisogni delle persone accompagnate anche a livello locale.

Nella presente edizione del Bilancio Etico Sociale, Caritas ritiene fondamentale focalizzare l'attenzione su alcuni ambiti che particolarmente caratterizzano la sua azione:

- il coinvolgimento giovanile
- l'azione educativa realizzata tramite le officine culturali
- l'attenzione al mondo del carcere
- l'animazione pastorale dei territori
- le Nuove Povertà e la Salute



37

FOCUS

Il presente della Chiesa

I giovani al centro del progetto Caritas

Da sempre l'attenzione ai giovani è centrale nell'azione di Caritas Diocesana Veronese, che cerca di diffondere e incarnare l'appello che Papa Francesco ha loro rivolto nell'Esortazione Apostolica "Christus vivit": *Giovani, Dio vi ama e la Chiesa ha bisogno di voi*".

Tra le tante proposte che in questi anni hanno coinvolto le giovani generazioni, ricordiamo: il Servizio Civile Universale, per il quale la nostra Caritas fa da capofila per tutta la Regione ecclesiastica del Triveneto; i tantissimi incontri di formazione e testimonianza nelle scuole e nelle parrocchie, che hanno coinvolto migliaia di ragazzi delle superiori; l'accoglienza di numerosi gruppi per una o più giornate di servizio e formazione; Officina Futuro, la declinazione under 18 dell'Officina Culturale, nata per contrastare fenomeni di isolamento, sostenere il desiderio di partecipazione e quindi tutelare il diritto al futuro.

Nel 2024, la nomina a Direttore di Caritas Veronese di don Matteo Malosto, che ha mantenuto anche il ruolo di Incaricato del Centro di pastorale adolescenti e giovani, ha rappresentato un chiaro mandato da parte del Vescovo Domenico: continuare a rendere i giovani protagonisti in Caritas e quindi nella Chiesa.

Due le importanti novità che meritano di essere segnalate, entrambe riguardanti la fascia d'età 18 - 30 anni:

- la collaborazione tra Caritas, Centro di pastorale adolescenti e giovani, Centro missionario diocesano e Centro pastorale immigrati ha permesso la realizzazione di 4 viaggi di servizio in Italia e all'estero: Mozambico, Guinea Bissau, Castel Volturno e Georgia. Tali proposte, articolate in due o tre settimane, hanno portato ad un incontro con le Chiese, le Caritas e i giovani di un altro Paese e ad una condivisione di vita e di fede che ha avuto la forza di innescare significativi cambiamenti nella vita di chi le ha vissute, generando desiderio e responsabilità in ordine alla cura del prossimo e del creato.

la costituzione del gruppo Young Caritas, per il rilancio del volontariato giovanile e per una proposta di fede a partire dal servizio. Due i pilastri, il primo obbligatorio e il secondo opzionale: innanzi tutto, scegliere di fare volontariato una o più volte al mese in Caritas; quindi, la possibilità di partecipare a degli incontri di preghiera, ascolto della Parola e condivisione della fede e della vita. Va sottolineato come tale proposta non sia stata calata dall'alto, ma pensata e realizzata direttamente dai giovani: alcuni di loro, dopo aver vissuto i viaggi estivi di servizio, hanno condiviso con altri coetanei il desiderio di continuare anche a casa a camminare nella fede e nel servizio ai poveri, scoprendo le due cose intimamente connesse; compiuti i primi passi, hanno ben presto contagiato decine di altri giovani, toccando con mano la verità dell'intuizione di partenza: il servizio dà verità alla fede e questa dà profondità al servizio. In questi primi mesi stanno vivendo un continuo percorso di discernimento a partire dalla Parola e dal Magistero, che li ha portati, innanzi tutto, a definire la mission fondamentale del gruppo, l'orizzonte che ispira il cammino:

PERCHÉ TUTTI SI SAPPIANO AMATI

Non possiamo accettare che qualcuno non conosca l'Amore

Molto significative poi le riflessioni che portano avanti sul volto di Chiesa che sognano essere: fatta di persone che fanno il nome dell'altro, protesa verso l'esterno, decentrata dall'io e centrata su Dio e sul prossimo, senza giudizio, sincera e senza forzature, che fa esperienza della vita di chi aiuta, con la Parola al centro, nella quale ci si riconosca fratelli tutti.

Nello scegliere dove fare volontariato, ho optato per il luogo che sentivo più lontano da me e dalla mia zona comfort: la casa di accoglienza dei giovani richiedenti asilo. Stare con loro, ascoltare le loro storie, mangiare insieme ha riscritto il mio modo di vedere: dove prima vedevo il diverso vedo un fratello, dove giudicavo ora comprendo, dove rifiutavo ora accolgo.

Matteo

Alcuni numeri

- Giovani di età 18-30 attivi nel volontariato: 98 (62 nel 2023)
- Media presenze incontri formativi Young Caritas: 48
- Viaggi di servizio: 4
- Numero partecipanti ai viaggi di servizio: 51
- Studenti (11 - 19) incontrati nelle scuole: 11.300
- Giovani (14 - 30) di parrocchie e gruppi incontrati per testimonianze ed esperienze di servizio: 3.900

Ho sempre pensato che stare con i poveri fosse un gesto di carità che fa "chi ha" verso "chi non ha". Mai avrei pensato invece che scegliere di fare servizio potesse essere il cercare di rispondere gratuitamente all'amore che ho ricevuto e che ricevo ogni giorno, un Amore che conosce le mie povertà e sceglie di abitarle. Ecco, credo che per me fare servizio sia l'occasione per vedere nella quotidianità che la nostra povertà - di qualsiasi povertà si tratti - è amata e per riscoprire nell'altro un fratello a cui volere bene: la sfida è cercare di scorgere in ognuno di noi la scintilla di quell'Amore - che è il Signore - che ci abita e ci rende figli e fratelli. E allora ogni gesto, ogni progetto, ogni parola, ogni risata, ogni cosa diventa il tentativo (più o meno riuscito) di rendere concreto quell'Amore perché chi ho di fronte, prima o poi, possa dire di essere amato.

Anna





FOCUS

Le officine culturali Caritas

L'azione educativa come intervento strategico nel contrasto alla povertà

Spesso i soggetti in povertà intergenerazionale non ereditano dalla famiglia soltanto la condizione economica e la mancanza di opportunità, ma anche la difficoltà stessa di immaginare uno scenario di uscita dallo stato di disagio, a causa dell'erosione di quel capitale progettuale che può essere definito «capacità di aspirare». Questi elementi ci dicono che per rompere la spirale della povertà ereditaria non bastano gli interventi economici e le misure concrete di sostegno, c'è bisogno anche di interventi immateriali.

Caritas Diocesana Veronese persegue questa via attraverso l'Officina culturale: uno spazio in cui le persone possono informarsi, acquisire capacità, fare nuovi incontri, lavorare su sé se stesse e potenzialmente cambiare il proprio futuro entrando in relazione con il resto della comunità. Negli anni le Officine culturali si sono moltiplicate prendendo forme diverse a seconda dei luoghi e dei contesti in cui sono nate (emporio, centro di ascolto, struttura di accoglienza). L'azione culturale che esprimono è un sistema di pratiche e conoscenze condivise, costruito in dialogo attento con le realtà ecclesiali, istituzionali, culturali e associative presenti a livello locale, nella logica di non replicare quanto già esistente.

Concretamente, le 24 Officine territoriali presenti nella Diocesi di Verona, grazie all'impegno dei 162 volontari dedicati, propongono attività volte a promuovere:

Lo sviluppo di capacità

Le proposte laboratoriali rappresentano il cuore dell'azione, il luogo in cui far evolvere positivamente le relazioni di aiuto e superare la frattura tra chi aiuta e chi è aiutato. Ogni hub le sviluppa a partire dalle risorse dei propri volontari, degli spazi disponibili e delle collaborazioni attivate con altre associazioni, scuole, biblioteche, università della terza età. Nel 2024 sono stati realizzati laboratori di utilizzo della bicicletta, economia domestica, cucina, pasticceria,

teatro, salute del bambino, lettura, narrazione, lettura della busta paga, informatica, utenze e risparmio energetico, educazione alla salute e all'uso dei farmaci, utilizzo dello spid, difendersi dalle truffe, legislazione relativa a matrimonio e figli, lingua italiana, aiuto compiti, doposcuola, inglese per ragazzi, musica, manovre salvavita.

L'animazione della comunità

Gli spettacoli, le cene condivise, gli incontri aperti al pubblico rappresentano occasioni preziose per portare l'attenzione della comunità su temi quali il valore dell'altro, la solidarietà e la cura collettiva; sono anche momenti importanti per coinvolgere nel sistema officina persone e realtà desiderose di mettere a disposizione tempo, talenti, spazi.

L'accesso all'informazione

I momenti informativi sono orientati in particolare a rafforzare nelle persone accompagnate la consapevolezza rispetto ai propri diritti, alle misure di contrasto alla povertà e alle opportunità culturali e educative gratuite. Uno degli strumenti chiave sviluppati per perseguire questo obiettivo è l'app Ehilapp!

In particolare, il 2024 è stato l'anno di maggior sviluppo sui territori con 253 iniziative (laboratori, incontri, eventi), coinvolgendo 3.198 partecipanti.

Officina futuro e Occhio al futuro! costruire nuovi immaginari con i più piccoli

Sappiamo che l'esperienza della povertà da bambini ha un'intensità di percezione particolare perché non tocca soltanto la dimensione del benessere nel tempo attuale, ma pregiudica pesantemente la dimensione del futuro, la possibilità di mobilità sociale e di realizzazione individuale.

41

Officina Futuro è il filone di Officina Culturale nato in via sperimentale nei quartieri Est del Comune di Verona per dedicare uno spazio di attenzione educativa particolare ai bambini e ai ragazzi seguiti dalla Rete Caritas. Dopo le prime esperienze di laboratori rivolti ai minori all'interno delle varie officine, e l'interesse da esse suscitato, si è colta la necessità di strutturare una proposta specifica a loro rivolta e di costruire uno spazio di protagonismo giovanile attraverso la costituzione di un gruppo di progettazione under 18.

Officina futuro ambisce a colmare vuoti di sapere, di relazioni, di competenze e costruire con i bambini e i ragazzi seguiti dalla Rete Caritas nuovi immaginari per il loro futuro, attraverso la sperimentazione dei linguaggi dell'arte, scelti proprio per la capacità di stimolare l'immaginazione, il sogno, la scoperta di mondi altri. Concretamente nel 2024 sono stati proposti 35 laboratori per bambini e ragazzi dalla prima infanzia all'adolescenza (burattini, lettura, teatro, cinema, ceramica, pittura).

Come per gli adulti, i laboratori non sono soltanto luoghi in cui acquisire competenze, ma sono occasioni per creare nuove amicizie, spazi preziosi in cui esprimersi, ascoltare ed essere ascoltati.

Tra gli elementi più generativi del 2024 possiamo individuare:

- l'evoluzione del ruolo dei ragazzi più grandi da semplici partecipanti a progettisti e formatori dei laboratori rivolti ai coetanei grazie al lavoro del gruppo di progettazione under 18
- il ruolo dei bambini più piccoli come attori chiave nei processi di rigenerazione dei legami di comunità

La grande partecipazione agli spettacoli di burattini e alle letture pubbliche ha permesso l'incontro tra diversi pezzi di comunità (genitori, nonni, insegnanti) e ha dimostrato come possa essere fruttuoso il lavoro di stimolazione di una comunità educante a partire da quella ecclesiale.

In connessione con le attività di Officina Futuro sono stati sviluppati una Campagna di raccolta fondi e il Fondo Occhio al futuro! che nel 2024 hanno permesso di:

- attivare 1.550 interventi educativi a favore dei bambini e dei ragazzi seguiti dalla Rete Caritas attraverso l'accesso ad attività sportive, artistiche, educative e l'acquisto di kit scuola
- portare avanti un lavoro formativo con i volontari Caritas e la rete dei partner sul tema delle povertà educative
- sensibilizzare le famiglie sull'importanza delle attività extra scolastiche per la crescita e il futuro dei loro figli
- alleare stakeholder quali scuole, istituzioni, associazioni sportive e culturali, piccoli e grandi donatori

FOCUS

Il Mondo del Carcere: Detenuti e Comunità tra Reinserimento e Giustizia

“Ero in carcere e siete venuti a trovarmi”

Questa frase, tratta dal Vangelo di Matteo (25,36), rappresenta una delle opere di misericordia spirituale più profonde e significative. Con queste parole, Gesù invita i suoi discepoli a prendersi cura di chi vive nella condizione di reclusione, offrendo non solo una presenza fisica, ma anche sostegno umano e spirituale.

Visitare un detenuto non significa soltanto varcare le mura di un carcere, ma abbattere il muro dell'indifferenza e del pregiudizio. Spesso, i detenuti vivono nell'isolamento e nell'emarginazione, dimenticati dalla società e, talvolta, anche dalle proprie famiglie. La visita, l'accompagnamento e il supporto diventano così un gesto di riconoscimento della loro dignità, un'opportunità di ascolto e di incoraggiamento per chi desidera un cambiamento e una seconda possibilità.

Molti volontari, sacerdoti e operatori sociali dedicano il loro tempo a questa missione, portando conforto attraverso la parola, il dialogo e il supporto concreto. La presenza di qualcuno che non giudica, ma che tende la mano, può essere per il detenuto un segno di speranza, un primo passo verso il reinserimento sociale e la riabilitazione.

Su questa importante linea di azione, la Caritas Diocesana è stata attiva per tutto il 2024. Principalmente attraverso la Fondazione Esodo, di cui Caritas è ente fondatore e don Matteo ne è vicepresidente, si sono attivate nuove possibilità progettuali per il sostegno e l'attivazione delle persone detenute, sia all'interno degli istituti penitenziari che all'esterno. Il Progetto Esodo, infatti, attraverso percorsi di accompagnamento, formazione professionale e inserimento lavorativo, aiuta chi ha vissuto l'esperienza del carcere a ricostruire la propria vita, riducendo il rischio di recidiva.

Un aspetto fondamentale è il coinvolgimento della società civile, affinché cambi lo sguardo verso chi ha commesso errori e si promuova una cultura della seconda possibilità. La visita ai carcerati, in linea con l'opera di misericordia “Ero in carcere e mi avete visitato”, di-

venta così non solo un gesto di solidarietà, ma un passo concreto verso una giustizia più umana e inclusiva.

Nel concreto, nell'anno 2024, la Fondazione Esodo è stata capofila di un progetto regionale messo a bando attraverso la DGR 934, che per tre annualità finanzia l'accoglienza residenziale di detenuti e detenute che possono usufruire di misure alternative alla detenzione, per essere accolti fuori dal carcere. Queste accoglienze offrono la possibilità di un lavoro di reinserimento e di inclusione sociale per persone che portano con sé lo stigma dell'esclusione e hanno pochissime opportunità di supporto per potersi affrancare dalle situazioni che le hanno portate a delinquere. Il progetto prevede la gestione di 100 accoglienze all'anno, attraverso il coordinamento di 12 partner sparsi su tutto il territorio della Regione Veneto. Come sempre, Caritas Diocesana, oltre al coordinamento, mantiene una parte di gestione diretta e operativa per la “pedagogia dei fatti” attraverso la Cooperativa Il Samaritano.

Oltre a ciò, sempre nel 2024, si è gestito il Progetto Carcere, finanziato dalla Fondazione Cariverona. Questo progetto ha permesso di operare su tre linee di intervento: accoglienza residenziale, formazione e lavoro. Sono stati accolti in residenzialità a carico del progetto Cariverona 2024 nr. 17 beneficiari per complessivi 809 giornate di presenza.

Sono stati seguiti, a carico del progetto medesimo nr. 2 LPU, con accompagnamenti per complessive 70 ore. Sono state svolte attività legate al paradigma della Giustizia Riparativa coinvolgendo oltre 120 beneficiari tra detenuti, operatori, volontari e persone delle comunità sensibilizzate sul tema.

Sempre nell'anno 2024, questa volta come Samaritano, abbiamo risposto a un bisogno sollecitato dai vari ter-

43



ritori delle diocesi. Infatti, attraverso il bando della Fondazione con i Bambini, abbiamo attivato un progetto dedicato ai figli dei detenuti e alle loro famiglie. La detenzione di un genitore rappresenta un'esperienza traumatica per i figli, con implicazioni significative sul loro sviluppo emotivo, sociale ed educativo. L'interruzione dei legami affettivi può portare a fenomeni come abbandono scolastico, devianza giovanile e disagio sociale. Le sfide legate alla detenzione di un genitore richiedono un approccio integrato che coinvolga supporto psicologico, politiche di reinserimento sociale e un impegno collettivo per ridurre lo stigma associato a queste situazioni familiari. Così il progetto *"Liberi di Crescere: protagonisti della propria libertà"* ha visto coinvolgere 12 enti sui territori di Verona, Vicenza, Venezia, Treviso e Belluno.

L'obiettivo principale di *"Liberi di Crescere"* è quello di mantenere il legame affettivo tra il genitore detenuto e il figlio. Le difficoltà psicologiche ed emotive legate alla detenzione di un genitore sono enormi: i bambini spesso soffrono di solitudine, vergogna e confusione. Il progetto si impegna, quindi, a favorire incontri regolari tra i genitori e i bambini, creando spazi sicuri dove il legame possa rimanere forte e positivo. Questo è fondamentale per prevenire che il distacco affettivo porti a una serie di problemi più gravi, come l'abbandono scolastico, il disagio emotivo e la possibilità che i bambini sviluppino comportamenti devianti.

Un altro aspetto importante del progetto è il supporto psicologico che viene offerto ai bambini. L'obiettivo non è solo permettere che i bambini continuino a vedere i loro genitori, ma anche aiutarli a superare il trauma emotivo legato alla separazione e alla situazione familiare complicata. Attraverso incontri con esperti,

counseling individuali e attività di gruppo, i bambini possono imparare a *gestire le emozioni* e a condividere il loro vissuto con altri che si trovano in situazioni simili. Questo supporto è fondamentale per aiutarli a comprendere meglio la situazione e a vivere una crescita psicologica sana.

Ma il progetto non si limita solo a supportare emotivamente i bambini: mira anche a garantire loro un futuro migliore, mettendo a disposizione opportunità di formazione e educazione. Ad esempio, vengono organizzati laboratori creativi e attività educative che non solo migliorano il loro benessere, ma li aiutano a sviluppare competenze sociali, cognitive ed emotive che potrebbero altrimenti essere compromesse dalla difficoltà di vivere con un genitore in carcere. Queste attività sono pensate per offrire loro un ambiente protetto e stimolante, lontano dalla stigmatizzazione sociale che troppo spesso viene associata alla detenzione di un genitore.

In sostanza, *"Liberi di Crescere"* non è solo un progetto di supporto ai bambini, ma è anche un modo per interrompere il ciclo di emarginazione e disagio che spesso si tramanda alle generazioni future. Aiutando i figli di detenuti a crescere in un ambiente più sano e protetto, il progetto offre loro una possibilità di riscatto, promuovendo l'inclusione e la giustizia sociale, e riducendo il rischio che diventino loro stessi emarginati o vittime di pregiudizi.

In definitiva, *"Liberi di Crescere"* rappresenta un'opportunità per i bambini di superare una situazione difficile, mantenendo i legami familiari e accedendo a opportunità che possano aiutarli a diventare adulti equilibrati e felici, nonostante il passato turbolento.



45

FOCUS

Animazione di comunità

La rete dei centri di ascolto e degli empori della solidarietà

Attraverso la prospettiva dell'animazione territoriale Caritas Diocesana Veronese mira a costruire contesti di responsabilizzazione individuale e collettiva promuovendo il senso di appartenenza alla comunità e di prossimità nei confronti dei soggetti che la abitano, in particolare dei più fragili.

Oggi i contesti delle Caritas territoriali sono laboratori di cambiamento dove la creatività aiuta a far evolvere lo sguardo ad aprire nuove narrazioni.

L'orizzonte in cui si viene a delineare l'intervento di animazione è la comunità competente, cioè una collettività capace di riconoscere i propri bisogni e di mobilitare le risorse necessarie per soddisfarli. Per animazione territoriale intendiamo, dunque, una strategia capace di promuovere la relazione fra cittadini, enti caritativi, associazioni, scuole ed istituzioni, un processo di rielaborazione continua delle azioni e degli strumenti per tutelare la centralità della persona e favorire la coesione sociale all'interno della comunità.

In quest'ottica, i 51 Centri di ascolto Caritas e i 16 Empori della Solidarietà diventano luogo di incontro, scambio, progettazione, soggetti capaci di interagire con le altre realtà operanti nel territorio e di costruire alleanze generative tra gruppi, associazioni, enti pubblici. Ma prima di tutto rappresentano il grande popolo della Chiesa veronese che si è messo in gioco per fare del bene là dove vive. Nel 2024 1993 donne e uomini si sono fatti prossimi a chi vive accanto a loro. Uno stile che la Chiesa ha scelto da sempre, fin da quando ha costituito le Parrocchie, per cercare di stare disseminati nel territorio, di farsi vicini, di accompagnare le persone accanto a partire dalle più fragili. Il processo di cambiamento di questi anni, l'evoluzione in uscita, sono frutto di un'attenzione che si propone come metodo: ascoltare, vedere le persone per accompagnarle, a partire dalle loro risorse e dai loro talenti in un'ottica di circolarità della relazione di aiuto.

Il lavoro portato avanti nel 2024 si è sviluppato a partire

da alcuni assi portanti che hanno permesso il coinvolgimento di molti nella comunità di riferimento:

- una proposta formativa per tutti all'ascolto ospitale e accogliente orientata alla capacità di stare in relazione con le fragilità costruendo contesti capacitanti e strumenti condivisi di osservazione, mappatura di risorse e opportunità. Si è così costituita una comunità di pratiche, dove l'interazione continua ha portato ad una prassi comune e a trasmissione di conoscenze.
- una cura di alleanze intra ed extra per affrontare i problemi emergenti. Oggi le diverse forme di povertà e la loro complessità sono affrontabili solo attraverso la cura delle relazioni tra organizzazioni ed enti che sul territorio possono trovare possibili risposte comuni. Si è lavorato, innanzitutto, per creare connessioni più prossime tra Caritas e parrocchie geograficamente più vicine, facendo emergere e sensibilizzando le comunità alle problematiche e alle situazioni presenti nel proprio territorio.
- mettere a valore ciò che già c'è: spazi, persone, progetti opportunità. Da tempo diverse risorse vivono e si spendono nei territori per far circolare germogli di speranza. Le persone anzitutto, attraverso la loro motivazione, il loro tempo e le proposte, ma anche luoghi e spazi, opportunità e misure di sostegno. È diventato importante quindi conoscere (persone appassionate, altre organizzazioni, luoghi e spazi utilizzabili) per mettere a frutto il potenziale presente nei territori.
- curare la comunicazione delle proprie esperienze siti, social, articoli, bilanci, campagne, passa parola... diversi sono gli strumenti ormai a nostra disposizione. Si è lavorato per favorire una maggior consapevolezza delle loro opportunità e potenzialità (sensibilizzazione, informazione, raccolta fondi...) a favore di una maggior diffusione della attività di Centri di ascolto ed Empori.

Il processo di animazione in numeri

- 51 centri di ascolto
- 16 empori
- 1.993 volontari
- 10.920 persone aiutate
- 150 partner della Rete Empori della Solidarietà
- 606 enti nella Mappa servizi Caritas: <https://mappa.caritas.vr.it>
- 3.363 opportunità e misure di sostegno mappate in Ehilapp! <https://ehilapp.it>

"Mi chiamo V. Ho partecipato al laboratorio di scrittura collettiva e ho recitato nella performance "Betta: storia di una e tutte noi" (realizzata in occasione della Giornata internazionale dei diritti delle donne). Mi sono unita al laboratorio quando le altre avevano già iniziato a descrivere le vicende della protagonista e leggendo le prime parti mi sono commossa perché ho pensato alla mia vita. La parte che mi hanno assegnato mi piaceva.

Ero la madre della protagonista, un ruolo di donna forte autorevole. Mi piace il fatto che Betta, la protagonista, sia simile a tutte le donne, ma assomigli anche a una dea. Ogni donna si ritrova un po' in questa storia, anche noi migranti. Anche io ho lasciato mia figlia in Africa. Non la vedo da 11 anni. Questa esperienza mi ha riportato indietro nel tempo. Nel mio villaggio ogni Natale facevamo delle rappresentazioni teatrali della nascita di Gesù.

Io partecipavo sempre. Grazie a questo laboratorio ho conosciuto un gruppo di donne che mi ha fatto sentire a mio agio, un gruppo che non ti fa sentire sola. Ti incoraggiano anche se sbagli. Quando sbagliavo non c'era problema. Questa esperienza mi ha distratto, mi sono sentita aiutata.

Per le donne migranti è utile per capire che si cade, ma ci si può rialzare. In questa storia c'è un messaggio per tutte noi mamme e voglio dire grazie a chi mi ha dato la possibilità di esprimere quello che sentivo."

V.



FOCUS

Le Nuove Povertà e la Salute: Quando il Bisogno Diventa Emergenza

"Ero malato e mi avete visitato"

Le nuove povertà, sempre più diffuse nella nostra società, non si limitano solo alla mancanza di risorse economiche, ma si manifestano anche in forme più complesse e invisibili, come la difficoltà di accedere a cure sanitarie adeguate, la scarsità di supporto psicologico e il deterioramento della salute fisica ed emotiva. La povertà, oggi, è un fenomeno multidimensionale che colpisce soprattutto le categorie più vulnerabili: famiglie in difficoltà, anziani soli, migranti e persone con disabilità. In questo contesto, la salute diventa uno degli aspetti più critici.

La mancanza di una rete di supporto, l'impossibilità di accedere a cure preventive e la carenza di informazioni su come tutelare la propria salute possono trasformare un semplice bisogno in un'emergenza. La povertà sanitaria, infatti, non riguarda solo l'incapacità di pagare le spese mediche, ma implica anche l'impossibilità di seguire cure adeguate, di mantenere uno stile di vita sano e di accedere a servizi di assistenza continuativa. La salute si deteriora quando la povertà rende difficile la gestione quotidiana del benessere fisico e psicologico,

creando un circolo vizioso in cui la malattia alimenta ulteriori disagi e difficoltà economiche.

Le conseguenze di queste "nuove povertà" sono devastanti e vanno ben oltre l'ambito fisico: la povertà sanitaria è strettamente legata a un isolamento sociale crescente, a un peggioramento delle condizioni di vita e a una marginalizzazione che colpisce le persone più fragili. In molti casi, la povertà e la malattia si intrecciano creando una spirale di esclusione sociale che sembra senza via d'uscita.

Le politiche sanitarie e sociali devono, dunque, adattarsi a questo nuovo scenario. È urgente intervenire con progetti di inclusione che offrano a queste persone l'accesso ai servizi sanitari, ma anche opportunità di supporto psicologico e sociale. La salute non può essere considerata solo come la cura di una malattia, ma come una

47

parte fondamentale del benessere sociale e individuale. Interventi integrati che coinvolgono sia il sistema sanitario che quello sociale sono essenziali per affrontare le nuove povertà e garantire a tutti una salute accessibile e di qualità, indipendentemente dalle proprie condizioni economiche.

L'obiettivo non è solo curare la malattia, ma prevenire

l'emergenza, intervenendo prima che il bisogno diventi cronicità. La salute deve essere vista come un diritto universale e, in quanto tale, deve essere garantita a chiunque, a prescindere dalle difficoltà economiche o sociali. In questo contesto, la solidarietà e l'azione di rete tra enti, istituzioni e associazioni giocano un ruolo fondamentale nel garantire che nessuno venga lasciato indietro.

Nel corso del 2024 ci siamo concentrati sul tema della povertà sanitaria per due categorie fragili: i senza dimora e gli anziani.

Attraverso la Casa Corbella, in coprogettazione con i Servizi Sociali del Comune di Verona, abbiamo attivato ormai cinque anni fa una struttura residenziale di accoglienza per persone senza dimora che hanno problemi sanitari e che necessitano temporaneamente di interventi sanitari difficilmente usufruibili nei contesti di accoglienza di bassa soglia. La novità del 2024 è stata una coprogettazione con il Comune di Verona che ha portato a programmare una ristrutturazione dell'immobile attraverso i fondi PNRR e una nuova gestione collaborativa con l'ente pubblico. Questo vuole essere il primo passo per una maggiore presa in carico da parte del sistema di welfare cittadino di questo particolare bisogno. Nel corso dell'anno sono state accolte 33 persone.

Il problema dell'accesso alla salute per gli anziani è una delle sfide sociali più rilevanti oggi, poiché con l'invecchiamento della popolazione cresce la domanda di servizi sanitari adeguati e accessibili. Gli anziani, infatti, spesso affrontano una serie di barriere che limitano la loro capacità di ricevere le cure di cui hanno bisogno. Queste barriere riguardano sia le difficoltà fisiche che psicologiche, ma anche le strutture sociali e sanitarie, che non sempre sono sufficientemente preparate a rispondere alle necessità specifiche di questa fascia di popolazione.

Il costo delle prestazioni sanitarie rappresenta una delle principali difficoltà per gli anziani. Nonostante l'assistenza sanitaria pubblica, molte prestazioni o trattamenti necessari non sono completamente coperti, e le spese per farmaci, terapie o esami specialistici possono gravare pesantemente sul bilancio di una persona anziana, soprattutto se non ha una pensione adeguata o altre risorse economiche.

Questa situazione può portare molti anziani a rinunciare a cure necessarie per paura di non poterselo permettere, con conseguenti rischi per la loro salute a lungo termine. Per questo motivo, ma soprattutto per garantire agli anziani che si trovano in strutture di bassa soglia una dignitosa accoglienza rispetto ai loro bisogni, abbiamo sviluppato un progetto denominato "Senior Housing". Questo progetto accoglie persone anziane senza dimora con redditi molto bassi o inesistenti.

Situata in via Rosmini, nel centro della città, la struttura offre un ambiente familiare dove gli ospiti contribuiscono alle spese in base alle loro possibilità e gestiscono autonomamente la spesa alimentare con il supporto e l'accompagnamento di educatori, assistenti sociali e volontari. Le accoglienze si sono strutturate definitivamente alla fine del 2024 ed hanno accolto 9 persone.

Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile

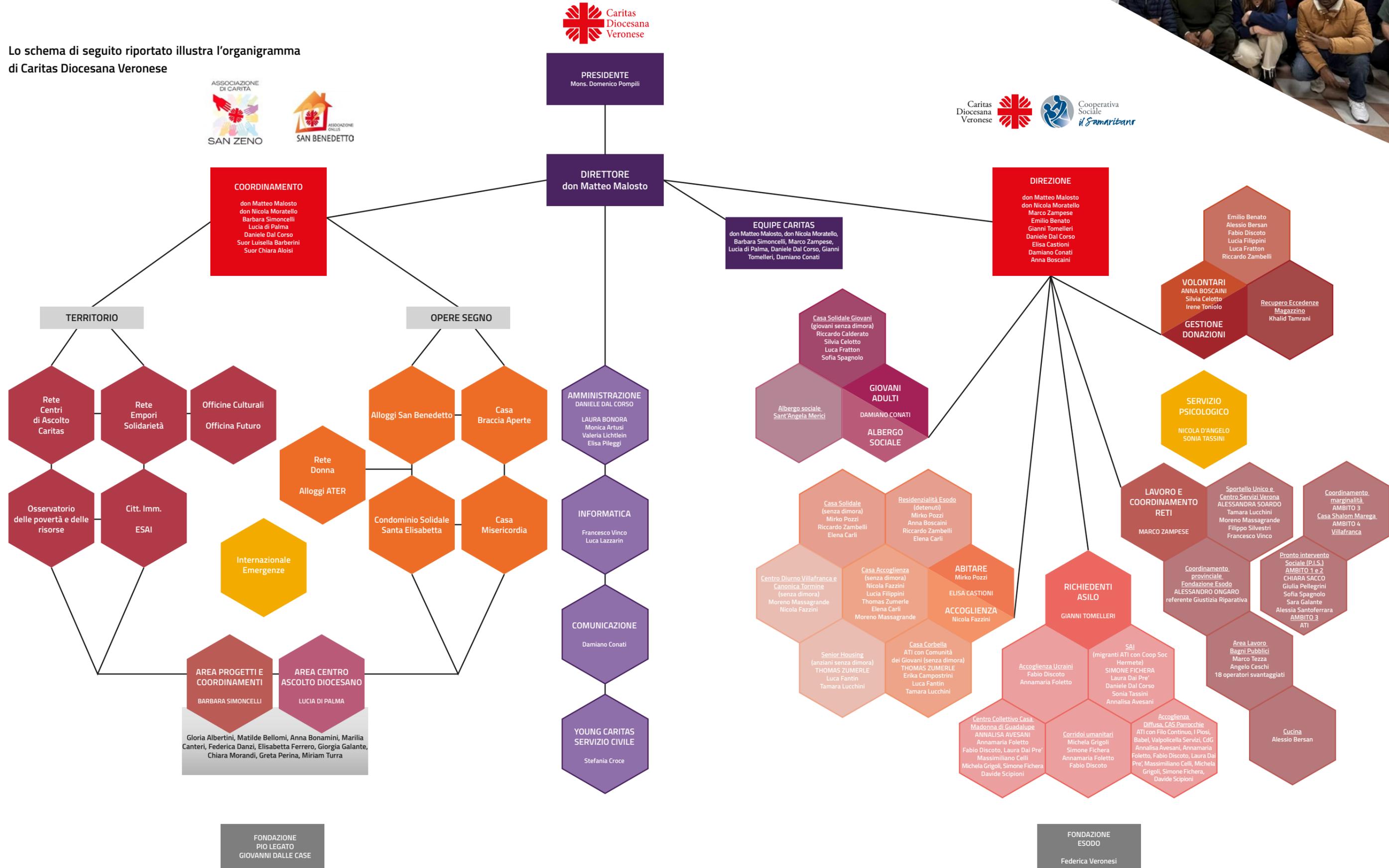
AMBITO	OBIETTIVO	AZIONE DI CARITAS DIOCESANA VERONESE
	Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo.	È una delle aree principali d'attività della Caritas, soprattutto nell'ambito dei target 1.3, 1.4 e 1.5, al fine di permettere alle persone fragili una vita dignitosa, anche in ambito familiare, garantirne il sistema di protezione sociale e l'esercizio dei pieni diritti, favorirne il pieno inserimento nella società e, in concreto, nelle comunità locali.
	Porre fine alla fame , raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile.	In base al target 2.1 si garantisce un'alimentazione adeguata, educando al buon e sano utilizzo delle risorse alimentari, soprattutto provenienti dal nostro territorio.
	Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età.	La cura della persona e della sua salute è fondamentale per garantirne il benessere, assicurando l'accesso ai servizi sanitari, educando alla prevenzione ed al prendersi cura di sé e dei propri familiari, con uno stile di vita salutare. I target interessati sono 3.5, 3.8, 3.a, 3.b.
	Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti.	L'educazione e la formazione, sia nei ragazzi / giovani che nell'età adulta, sono strumenti essenziali per concretizzare la dignità della persona ed il suo il pieno inserimento sociale e vengono favoriti anche sostenendone economicamente le spese di istruzione, iscrizione e partecipazione. Per l'alta valenza di questo goal, i target interessati sono 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6.
	Raggiungere l' uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze.	In tutte le attività e servizi, sia per i beneficiari che per i dipendenti e volontari, si garantisce l'attenzione a politiche di uguaglianza, rappresentatività e tutela. In particolare, Caritas coinvolge le donne accompagnate in percorsi laboratoriali volti a rafforzare l'immagine di sé, la solidarietà di genere e le competenze in una prospettiva di maggior autodeterminazione.

	<p>Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti</p>	<p>L'educazione alla buona gestione delle risorse, in ogni situazione abitativa o similare, prevede anche una sensibilizzazione all'uso efficiente delle fonti energetiche</p>
	<p>Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti</p>	<p>La dignità della persona si concretizza anche nello svolgimento di un lavoro che possa consentire l'equo sostentamento proprio e della famiglia. L'inserimento in ambito lavorativo viene peraltro agevolato sia favorendo la formazione anche in età adulta, sia partecipando a bandi per l'assegnazione di appalti di servizi adatti al lavoro delle persone più fragili e disagiate. Ove possibile si affiancano e supportano le persone nella ricerca del lavoro, soprattutto grazie alla rete relazionale sviluppata da Caritas sul territorio. Particolare attenzione viene prestata agli apprendistati per i giovani adulti.</p>
	<p>Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi</p>	<p>Altra area fondamentale dell'intervento di Caritas, attraverso le proprie opere-segno, nella quale si esplica la funzione prevalentemente pedagogica nei confronti delle Comunità, delle istituzioni e della società tutta, per favorire la più ampia e concreta solidarietà, accoglienza, fratellanza tra le persone.</p>
	<p>Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili</p>	<p>Un'abitazione adeguata e dignitosa è fondamentale per la dignità ed il riscatto sociale delle persone singole e delle famiglie, che vengono supportate nella ricerca dell'abitazione e nel permetterne la sostenibilità economica. Tale attività non può prescindere dalla partnership con le istituzioni pubbliche a ciò deputate, sollecitando e favorendo la realizzazione di politiche attive in tale ambito. Ciò potrà da un lato favorire la stabilità familiare e dall'altro limitare il ricorso ai centri collettivi di ospitalità, contenendone l'utilizzo per quanto possibile alle sole situazioni di urgenza ed emergenza, ma in ogni caso organizzando tali strutture in modo che possano offrire un'ospitalità più che dignitosa e, per quanto possibile, familiare.</p>

	<p>Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili</p>	<p>L'utilizzo etico e consapevole delle risorse si esplicita soprattutto nell'impiego di una rete, costituita principalmente da produttori e distributori, che permetta il recupero delle eccedenze alimentari, impiegate sia nella preparazione dei pasti degli ospiti, sia nel supporto alimentare dei nuclei ospitati in modo diffuso nel territorio. La presenza di un gran numero di volontari nelle cucine, inoltre, permette anche la diffusione capillare di tale obiettivo.</p>
	<p>Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere i cambiamenti climatici</p>	<p>Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato viene prestata una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato.</p>
	<p>Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile</p>	<p>Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato viene prestata una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato.</p>
	<p>Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre</p>	<p>Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato viene prestata una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato.</p>
	<p>Promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli</p>	<p>La tutela della persona, Creatura ad immagine di Dio ed il rispetto della sua dignità sono valori centrali dell'antropologia cristiana ed in quanto tali sono al centro dell'attenzione di Caritas, quale organismo pastorale diocesano volto all'animazione, promozione ed attivazione concreta di esperienze di carità.</p>
	<p>Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile</p>	<p>Le modalità di advocacy verso le istituzioni pubbliche, i partner del terzo settore, le comunità ed i singoli cittadini, porta ad una sensibilizzazione attiva con prassi concrete ed esperienziali di partenariato per sostenere uno sviluppo sostenibile.</p>

Governance ed organizzazione

Lo schema di seguito riportato illustra l'organigramma di Caritas Diocesana Veronese



CARITAS DIOCESANA VERONESE | BILANCIO ETICO E SOCIALE 2024 | IDENTITÀ

CARITAS DIOCESANA VERONESE | BILANCIO ETICO E SOCIALE 2024 | IDENTITÀ

Sistema di gestione dei rischi e certificazioni

La tutela della **dignità** della persona è un **valore centrale** per Caritas Diocesana Veronese, che si concretizza anche nel rispetto della normativa relativa alla sicurezza sul lavoro attraverso:

- la nomina delle figure professionali e di rappresentanza previste
- la buona manutenzione delle infrastrutture e degli impianti
- la redazione dei documenti di valutazione dei rischi
- la prevenzione incendio (ove prevista)
- l'installazione e manutenzione dei sistemi di allertamento e intervento
- l'adozione di adeguate misure organizzative che garantiscano la sicurezza delle persone e dei beni

Nelle strutture interessate, particolare attenzione viene posta alla sicurezza alimentare, secondo i **protocolli HACCP**, in particolare per quanto riguarda recupero, conservazione e distribuzione di prodotti alimentari recuperati edibili e non scaduti, utilizzati in particolare per la preparazione degli alimenti nelle principali strutture collettive della cooperativa.

A conclusione si segnala che, per la Cooperativa Samaritano, le attività di vigilanza di cui al D.lgs. 220/2002, sono svolte da Confcooperative Verona.



ANALISI DI MATERIALITÀ

Metodologia adottata per la materialità

L'attività di Caritas Diocesana Veronese è complessa, contribuendo in modi diversi - mediante le sue diverse articolazioni centrali e periferiche - al bene comune. Il suo impatto, quindi, si dispiega su **numerosi e svariati ambiti**. Per questo motivo, una fase fondamentale nella redazione del presente bilancio etico-sociale ha riguardato l'individuazione dei temi "materiali", ovverosia delle tematiche che vengono ritenute maggiormente rilevanti da parte della governance e degli stakeholder.

L'analisi della materialità dei temi è un passaggio fondamentale per una rendicontazione di qualità e costituisce uno dei pilastri metodologici previsti dai **GRI-Standards**.

Attraverso l'**analisi di materialità**, dunque, Caritas Diocesana Veronese si assicura di rendere conto degli aspetti davvero importanti della propria attività, quelli il cui impatto (positivo o negativo) - in termini di capitale economico, umano, relazionale, ambientale e/o spirituale - è rilevante.

L'analisi di materialità è stata compiuta in **quattro fasi**:

1. Individuazione dei temi di rendicontazione, mediante un primo confronto con il gruppo di lavoro interno, inclusi il Direttore ed i responsabili delle aree
2. Svolgimento di due focus group con responsabili di servizio ed operatori di Caritas Diocesana Veronese che direttamente sono a contatto con gli stakeholder; i focus group si sono svolti il 23 settembre ed il 1° ottobre 2020, vedendo la partecipazione di 20 persone
3. Svolgimento di un focus group con alcuni responsabili di gruppi parrocchiali/vicariali, da intendersi quali stakeholder primari dell'attività di Caritas Diocesana Veronese, con la finalità di confermare e rafforzare l'analisi dei temi materiali messi a fuoco durante i focus group interni; l'incontro si è tenuto il 23 ottobre 2020 ed ha visto la partecipazione di 13 persone
4. Predisposizione della matrice di materialità e condi-

visione della stessa tra gruppo di lavoro DIMA ed il gruppo di lavoro interno a Caritas Diocesana Veronese, al fine di chiarire eventuali dettagli

La matrice di materialità è stata originariamente costruita durante il periodo 2020-2022 e successivamente rivista in occasione della pubblicazione del presente primo bilancio etico-sociale unitario di Caritas da un gruppo di lavoro accompagnato dall'équipe di lavoro del Dipartimento di Management e composto da:

- Don Matteo Malosto, Direttore Caritas Diocesana Veronese
- Damiano Conati
- Daniele Dal Corso
- Barbara Simoncelli
- Marco Zampese

I **temi materiali** sono i seguenti, collocati poi nella matrice di materialità:

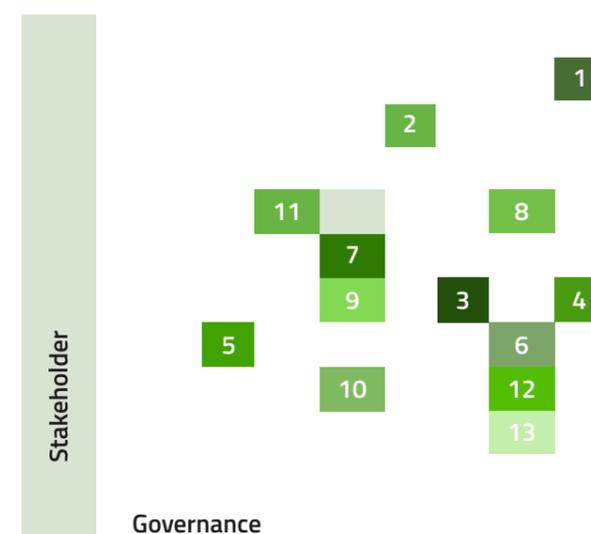
1. **Recupero e valorizzazione** della dimensione umana delle persone beneficiarie (non si "prende in carico" ma si "accompagna")
2. Efficacia nella risposta ai bisogni
3. Coltivazione di una **"cultura del dono"**
4. **Animazione** pastorale delle attività nelle parrocchie
5. Co-progettazione con i partner pubblici e privati
6. Funzione educativa degli interventi
7. **Innovazione** nei servizi e nelle attività legate alla capacità di leggere la realtà locale ed i suoi bisogni
8. Annuncio del **Vangelo**
9. **Efficienza** e trasparenza nell'uso delle risorse
10. Promozione di un'immagine corretta di Caritas
11. Attenzione ai volontari e **promozione del volontariato**

12. Servizio al territorio ed alle comunità (parrocchiali)
13. **Testimoniare** lo "stile Caritas" in ogni ambiente e promuovere percorsi di apprendimento non formale. La matrice di materialità è stata, quindi, usata per redigere la mappa dell'impatto e vagliare gli indicatori più idonei a descrivere l'impatto di Caritas Diocesana Veronese in termini di capitale economico, umano, relazionale, ambientale e spirituale. Inoltre, la matrice di materialità può essere usata dalla governance come

un utile strumento per allineare la propria visione strategica alle esigenze degli stakeholder, in una logica di engagement e di impatto.

È volontà dell'intera Caritas Diocesana Veronese ampliare, per le prossime edizioni del bilancio etico-sociale, il novero degli stakeholder consultati direttamente, al fine di raffinare ulteriormente l'analisi dei temi materiali.

Matrice di materialità



"Il servizio a casa Madonna di Guadalupe è iniziato dopo l'esperienza in Guinea Bissau di quest'estate, dove una volta tornata, la domanda che mi tormentava era: "E adesso?"

Ero sicura che quell'esperienza non fosse venuta a caso e sentivo il bisogno di trovare la risposta a quella domanda e dare una direzione a quel fuoco che mi si era acceso dentro.

Se fosse stato un altro momento della mia vita forse sarei ripartita di nuovo, ma per tanti motivi ho scelto di non farlo, quindi dovevo trovare il modo di fare qualcosa qui.

E così, grazie a Damiano e Gianni, è iniziata l'esperienza in Caritas.

La cosa che mi lascia stupita tutte le volte che vado a casa Madonna di Guadalupe è che esco piena, quasi con un senso di sazietà.

Mi sono interrogata tanto su questo, soprattutto perché quotidianamente con il mio lavoro ho a che fare con le persone, ma la sensazione è ben diversa.

E mi sono domandata molte volte il perché di questo e la risposta che mi continuo a dare è che c'è più gusto nel dare che nel ricevere.

Le cose fatte con gratuità hanno un altro sapore.

Il gruppo giovani Caritas, rappresenta la Chiesa che vorrei, una Chiesa attenta all'altro, agli ultimi, soprattutto una Chiesa fatta di relazioni autentiche, relazioni in cui puoi veramente vedere il volto di Dio nelle persone che incontri.

Inoltre, il gruppo giovani, mi aiuta a dare un senso vero al servizio che sto facendo, evitando che sia solo un "fare". Nel mio piccolo, tutte queste esperienze stanno cambiando il mio modo di vivere la fede e piano piano anche le relazioni con gli altri"

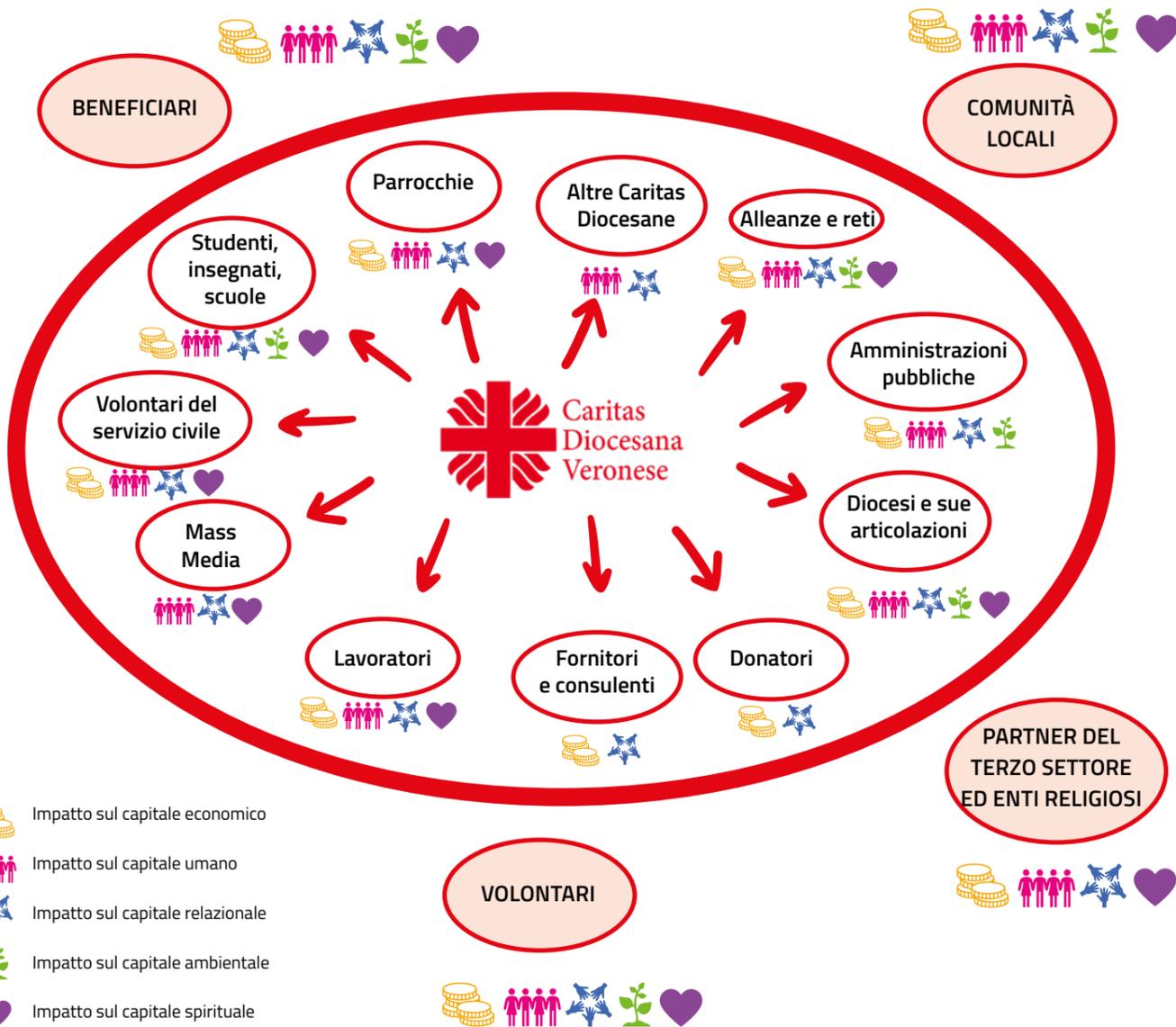
Irene

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DELL'IMPATTO GENERATO

Nella rappresentazione grafica, vengono individuati gli stakeholder rilevanti di Caritas Diocesana Veronese nonché il tipo di impatto su di essi generato dall'attività dell'ente.

Con l'espressione "stakeholder", che etimologicamente significa "portatore di interesse", si intendono i soggetti e gli enti con i quali Caritas Diocesana Veronese intrattiene una relazione di vario tipo, che non sempre si configura come uno scambio economico, ma va intensa, invece, nel significato ampio della relazione: **collaborazione**, aiuto, cura, ecc.

La relazione che Caritas Diocesana Veronese intesse con gli stakeholder si dipana a diversi livelli, come desumibile dal modello di impatto presentato nella premessa metodologica: alcuni stakeholder, infatti, hanno una relazione diretta con le opere realizzate dagli enti direttamente riconducibili a Caritas, mentre altri, entrando in contatto con le articolazioni territoriali, godono di un effetto mediato dal supporto - pastorale e materiale - che Caritas Diocesana Veronese offre a tali articolazioni (parrocchie, centri di ascolto, ecc.).



- Impatto sul capitale economico
- Impatto sul capitale umano
- Impatto sul capitale relazionale
- Impatto sul capitale ambientale
- Impatto sul capitale spirituale

Impatto sul capitale relazionale

- Promozione di benessere, coesione sociale e relazioni di prossimità per le comunità e negli ambienti lavorativi
- Difesa dei diritti delle persone fragili
- Promozione culturale ed animazione delle comunità
- Promozione di relazioni virtuose con persone, organizzazioni, istituzioni e gruppi religiosi
- Costruzione di reti e partnership solide e fiduciarie

Impatto sul capitale economico

- Erogazione gratuita di servizi di qualità a diverse tipologie di benefici diretti ed indiretti, anche in forma di interventi culturali ed educativi
- Realizzazione di reti che mettono a sistema interventi, risorse e competenze
- Valorizzazione di apporti gratuiti (volontari, donazioni) e di competenze professionali qualificate

Impatto sul capitale umano

- Valorizzazione delle competenze attraverso attività di formazione ed empowerment di dipendenti e volontari
- Promozione di percorsi di autonomia per le persone fragili
- Creazione di sinergie per il potenziamento di competenze e lo scambio di prassi virtuose

Impatto sul capitale spirituale

- Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili e nel servizio pastorale
- Animazione pastorale delle comunità
- Creazione di occasioni di spiritualità per dipendenti e volontari

Impatto sul capitale ambientale

- Utilizzo responsabile delle risorse naturali nelle diverse attività svolte
- Recupero e valorizzazione delle eccedenze alimentari e di altri materiali di recupero
- Recupero e valorizzazione di spazi urbani inutilizzati

Analisi dell'impatto

Come scritto nella premessa metodologica, l'impatto definisce il **cambiamento generato** dall'attività di Caritas sui diversi soggetti con i quali essa è in relazione diretta o indiretta; in altri termini, è l'espressione tangibile della capacità di Caritas di concretizzare il proprio carisma e **raggiungere la propria mission** generando un effetto positivo sulle condizioni di persone, comunità e territori.

Nello schema precedente, si riporta una sintesi dei principali impatti generati da Caritas, organizzato secondo il modello a cinque dimensioni sopra descritto:

59

Di seguito, per ogni stakeholder, viene proposta, in modo sintetico, la descrizione dell'impatto generato sotto i diversi profili del modello di analisi. In altri termini, per ogni categoria di soggetti in relazione con Caritas, viene descritto l'effetto prodotto dall'attività pastorale e di servizio svolta.

ALLEANZE E RETI
Messa a sistema e valorizzazione di risorse economiche di ciascun nodo della rete
Messa a sistema di competenze specifiche
Promozione delle collaborazioni Reciproco rafforzamento nella mission Contributo al dialogo ecumenico attraverso progettualità condivise
Realizzazione di percorsi di animazione sui temi della cura dell'ambiente e stili di vita Utilizzo delle risorse con attenzione all'ambiente, dinamiche di riuso e di utilizzo di "scarti"
Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili

ALTRE CARITAS DIOCESANE
Messa a sistema di strumenti per una maggior sostenibilità
Scambio di competenze su progetti innovativi e trasversali
Rafforzamento delle reti collaborative Scambio di buone prassi
Funzione spirituale Condivisione di momenti di spiritualità

AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE
Erogazione (a condizioni diverse da quelle di mercato) di servizi tesi alla coesione sociale, alla risoluzione delle emergenze, all'accompagnamento delle persone fragili. Messa a sistema e valorizzazione di risorse economiche
Creazione di equipe di lavoro multidisciplinari
Contributo alla coesione sociale delle comunità
Recupero e cura di spazi inutilizzati

BENEFICIARI
Strumenti di sostegno ad impatto economico verso persone fragili, come: erogazioni di beni e doti economiche, messa a disposizione di alloggi, ecc.
Potenziamento delle competenze mediante percorsi formativi (officina culturale) Riqualificazione professionale Accompagnamento nei percorsi di autonomia di vita.
Sviluppo di relazioni di conoscenza, supporto, mutuo aiuto
Educazione all'uso efficiente delle risorse
Testimonianza di gratuità

COMUNITÀ LOCALI
Condivisione di risorse nella gratuità per accompagnare situazioni di fragilità
Rafforzamento dei percorsi di autonomia dei singoli Attivazione di volontariato locale per l'animazione del territorio, formazione e accompagnamento, sperimentazione di vicinanza alla povertà
Contributo alla coesione sociale delle comunità, riattivazione di contesti di animazione comunitaria
Educazione all'uso efficiente delle risorse
Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili

DIOCESI DI VERONA E SUE ARTICOLAZIONI
Valorizzazione di risorse economiche per contrastare la fragilità Messa a disposizione di risorse nella gratuità per accompagnare situazioni di fragilità
Concretizzazione della pastorale nelle opere di carità Formazione alla carità
Contributo alla Chiesa locale nella costruzione di comunità inclusive
Recupero e cura di spazi inutilizzati
Servizio pastorale

DONATORI
Efficiente, efficace e trasparente utilizzo delle donazioni
Recupero di know-how e valorizzazione di competenze
Costruzione di relazioni stabili
Recupero e cura di spazi inutilizzati
Opportunità di testimoniare il carisma cristiano nella carità





FORNITORI, CONSULENTI E PROFESSIONISTI

- Occasione professionale
- Costruzione di relazioni

LAVORATORI

- Condizioni di lavoro in linea con i contratti collettivi nazionali
- Sviluppo delle competenze e potenziamento delle motivazioni intrinseche
- Clima organizzativo collaborativo
- Formazione spirituale
- Condivisione di momenti di spiritualità

MASS MEDIA

- Occasione professionale
- Fornitura di informazioni chiare, approfondite e trasparenti sui fenomeni della povertà e della marginalità
- Contributo ad una informazione libera e trasparente
- Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili

PARROCCHIE

- Condivisione di risorse e strumenti nella gratuità per accompagnare situazioni di fragilità
- Formazione dei volontari
- Sensibilizzazione ai temi della cura della fragilità
- Contributo alla creazione ed al rafforzamento della comunità parrocchiale
- Cura di spazi inutilizzati
- Supporto alla pastorale

PARTNER DEL TERZO SETTORE ED ECCLESIASTICI

- Realizzazione di economie di scala.
- Condivisione di risorse e strumenti nella gratuità per accompagnare situazioni di fragilità
- Scambio di prassi
- Valorizzazione di talenti e messa a sistema di competenze
- Creazione di reti progettuali
- Recupero e cura di spazi inutilizzati

ISTITUZIONI ED OPERATORI DEL SISTEMA GIUSTIZIA (tribunale, ministero, UEPE, garante per i detenuti, legali di parte, ecc...)

- Erogazione di servizi per il supporto del reinserimento lavorativo
- Costruzione di partnership stabili per la realizzazione di attività comuni

STUDENTI, INSEGNANTI E SCUOLE

- Erogazione di budget educativi e culturali
- Formazione sui temi della carità e della cura delle fragilità
- Ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria
- Realizzazione di percorsi di animazione sui temi dello sviluppo sostenibile (acqua, sfruttamento risorse, mercati equi...)
- Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili

VOLONTARI

- Sostenibilità degli interventi e dei servizi dalla rete Caritas
- Formazione delle competenze
- Potenziamento delle motivazioni intrinseche
- Sviluppo delle capacità di lavorare in team
- Ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria
- Riqualificazione dei luoghi e dei beni
- Realizzazione di percorsi di animazione sui temi dello sviluppo sostenibile (acqua, sfruttamento risorse, mercati equi...)
- Formazione spirituale
- Condivisione di momenti di spiritualità

VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

- Costi formazione sostenuti da ente capofila e partner
- Potenziamento delle competenze individuali, con particolare riferimento a quelle "soft"
- Ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria
- Formazione spirituale
- Condivisione di momenti di spiritualità

Indicatori di impatto

Nonostante non sia possibile misurare completamente tutte le dimensioni di impatto generato da Caritas, alcuni indicatori possono contribuire a formare un'immagine più approfondita di quanto le attività di servizio ed animazione pastorale e culturale generano in termini di **impatto sui diversi interlocutori** con i quali Caritas è in relazione. Gli indicatori di impatto sono organizzati nelle 4+1 dimensioni del modello di analisi descritto nella premessa metodologica e, insieme all'analisi qualitativa svolta nelle pagine precedenti, consente al lettore di cogliere elementi utili per

la valutazione dell'impatto generato; l'esposizione degli indicatori è intervallata da alcune narrazioni di storie di beneficiari, volontari e lavoratori di Caritas: esse aiutano a dare un volto ed uno spessore ai dati esposti.



Nella tabella seguente, viene riportata la corrispondenza tra temi di **materialità** e **indicatori**.

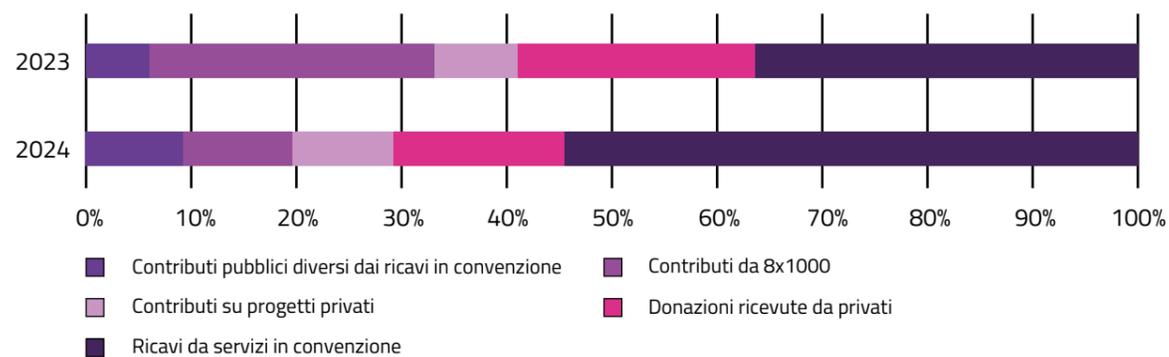
Tema materiale	Indicatore/sezione informativa	Capitale
Recupero e valorizzazione della dimensione umana delle persone beneficiarie (non si "prende in carico" ma si "accompagna")	Dinamica del capitale spirituale	Spirituale
	Indicatori di capitale umano	Umano
Efficacia nella risposta ai bisogni	Beneficiari dei servizi	Relazionale
Coltivazione di una "cultura del dono"	Ripartizione delle entrate	Economico
	Valore delle risorse gratuite utilizzate	Economico
	Immobili gestiti a favore delle fragilità	Economico
	Coinvolgimento di donatori	Relazionale
Animazione pastorale delle attività nelle parrocchie	Comunità parrocchiali coinvolte	Relazionale
	Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità	Relazionale
Co-progettazione con i partner pubblici e privati	Attività in collaborazione con altri partner	Relazionale
Funzione educativa degli interventi	Beneficiari dei servizi	Relazionale
Innovazione nei servizi e nelle attività legate alla capacità di leggere la realtà locale ed i suoi bisogni	Beneficiari dei servizi	Relazionale
Annuncio del Vangelo	Comunità parrocchiali coinvolte	Relazionale
Efficienza e trasparenza nell'uso delle risorse	Ripartizione delle entrate	Economico
	Ripartizione del valore aggiunto generato	Economico
Promozione di un'immagine corretta di Caritas	Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità	Relazionale
	Presenza sui media	Relazionale
Attenzione ai volontari e promozione del volontariato	Volontari per genere e tipologia di impegno	Umano
	Formazione erogata a dipendenti e volontari	Umano
Servizio al territorio ed alle comunità (parrocchiali)	Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità	Relazionale
	Attività in collaborazione con altri partner	Relazionale
Testimoniare lo "stile Caritas" in ogni ambiente e promuovere percorsi di apprendimento non formale	Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità	Relazionale
	Presenza sui media	Relazionale

Indicatori di capitale economico

Ripartizione delle entrate

L'indicatore permette di comprendere come Caritas Diocesana Veronese **sostiene** le diverse attività di prossimità svolte.

	2024		2023	
	€	%	€	%
Contributi pubblici diversi dai ricavi in convenzione	556.342,08	9,5%	459.332,51	6,4%
Contributi da 8x1000	597.313,31	10,2%	1.932.290,13	26,9%
Contributi su progetti privati	571.319,89	9,8%	583.020,23	8,1%
Donazioni ricevute da privati	947.260,25	16,2%	1.609.282,82	22,4%
Ricavi da servizi in convenzione	3.186.581,15	54,4%	2.609.392,32	36,3%



Ripartizione del valore aggiunto generato

L'indicatore permette di apprezzare la dinamica di creazione e **distribuzione del valore economico**, con particolare riferimento alla destinazione di valore al personale ed alla collettività. L'indicatore esprime, quindi, l'impatto in termini di diffusione di valore economico.

	2024	2023
Valore aggiunto globale netto	3.872.084,86	4.610.183,74
Valore distribuito al personale	2.086.856,87	2.084.103,03
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	7.507,25	2.826,34
Imposte	38.998,00	28.550,00
Erogazioni liberali	1.722.952,70	2.530.618,96
Auto-potenziamento ovvero utilizzi riserve	15.770,04	- 35.914,59

Valore delle risorse gratuite utilizzate

Caritas utilizza in maniera significativa risorse gratuite che la comunità mette a disposizione, consapevole della mission a forte impatto sociale della stessa. Gli indicatori qui di seguito mostrano il valore proxy delle risorse utilizzate, al fine di misurare la capacità dell'organizzazione di attrarle. Quindi, indirettamente, la capacità dell'organizzazione di utilizzarle in maniera efficace e coerente con la propria mission.

	2024	2023
Erogazioni in natura	952.000	860.000
Valore corrispondente del lavoro volontario(*)	8.951.074,26	6.372.555,48

(*) per la determinazione del valore si è utilizzato il parametro di €18,57/h, costo orario definito dal CCNL Cooperative per il livello A1.

Immobili gestiti a favore delle fragilità

Attraverso i vari enti che la compongono, Caritas gestisce alcuni immobili – di proprietà di enti diocesani, parrocchie, enti di edilizia pubblica e privati cittadini – che sono devoluti a **servizio delle persone in condizioni di fragilità** (housing sociale, accoglienza collettiva, accoglienza richiedenti asilo). L'indicatore permette di comprendere come la rete diocesana riesce a generare utilità sociale e valore economico, dando valore ad immobili altrimenti non utilizzati e disponibili gratuitamente. Sono esclusi gli immobili utilizzati dalle Caritas locali (parrocchiali, di unità pastorale)

	Housing sociale		Accoglienza richiedenti asilo	
	2024	2023	2024	2023
Abitazioni	61	56	32	29
Posti disponibili	322	278	194	179

A tali immobili, vanno aggiunti poi quelli in comodato dalla Diocesi di Verona, che comprendono, anzitutto ed oltre alla sede legale in lungadige G. Matteotti 8 a Verona, la sede operativa della cooperativa in Via dell'Artigianato 21 a Verona, con Casa Accoglienza (10 camere, bagni), Locanda (8 camere, bagni), Spazi Comuni Centro Diurno e Mensa, un appartamento di 8 vani e due bagni, **8 unità abitative** (monolocali con angolo cottura e bagno), nonché gli uffici e tre sale riunioni. Infine, va ricordata la sede operativa dell'Emporio della Solidarietà Monsignor Giacomelli in Piazzetta Ss. Apostoli 2 in Verona.

Quando ti trovi davanti a certe situazioni la persona che si ha di fronte potrebbe avere mille nomi: Giovanna, Marco, Fathia, Joana, Christopher, Moamed, Nené. Poi quando inizi a conoscere chi sta dietro a questo nome, conosci una persona, la sua cultura, le sue ambizioni, la forza e le sue fragilità.

Aina ha 39 anni, è sposata e il marito vive in Nigeria, sono venuti in Italia più di 20 anni fa dove sono nati i loro 3 figli Kember 17 anni, Kheri 14 e Hasana 11. Hanno vissuto insieme per molti anni fino a quando la malattia del marito ha cambiato la loro vita e il loro stare insieme. Si sono ritrovati a migliaia di chilometri di distanza.

Abbiamo conosciuto Aina nel mese di gennaio 2020. Ha vissuto in vari luoghi, conosceva già Caritas. La richiesta iniziale è stata di un sostentamento alimentare per lei e i figli, cui è seguita la richiesta di qualcosa che può sembrare innaturale non avere; di una casa dove accogliere, ritornare, chiudersi e lasciare fuori il mondo, un luogo di amore e confidenze, di litigi e di sostegno perché da 2 anni Aina viveva ospite da chiunque le potesse dare una stanza per mangiare e dormire con la sua famiglia. Abbiamo impresso nella mente il volto, la compostezza nell'aprire il suo cuore a dei perfetti sconosciuti. Il suo racconto di vita così pareva alle nostre orecchie, era un libro che ci veniva raccontato da un narratore. Più la guardavamo e più ci colpivano i suoni che uscivano dalla sua bocca, le espressioni e lo sguardo dolce che aveva negli occhi. Una persona che portava il peso, ma anche la fierezza di essere sposa, madre e donna.

Ha toccato il cuore di tutti noi. Quattro poveri, piccoli ascoltatori che non sapevano da dove iniziare per aiutarla. Sì, va bene l'ascolto, ma non potevamo fermarci a quello. Abbiamo iniziato a chiedere aiuto alle istituzioni, a chi si conosce, in ogni luogo; può sembrare semplice trovare una casa, ma per chi non ha visibilità perché manca la residenza, per chi ha un lavoro precario da badante e figli da mantenere non è affatto così.

Parallelamente all'aiuto materiale abbiamo iniziato a conoscere questa donna semplice, amante della vita e della famiglia, dedita al lavoro e alla ricerca di migliorarlo per non perderlo, di fede profonda. Ha condiviso con noi le sue fragilità, le sue gioie, i sogni futuri. Il tempo ha permesso una reciproca conoscenza. Abbiamo raccontato la sua storia a molte persone portandola nel cuore chiedendo ciò di cui aveva necessità. Ci siamo affidati, abbiamo ricevuto tutto ciò di cui aveva bisogno; le persone sanno aprire il cuore, davanti ad una richiesta sanno offrire ciò che ognuno può: chi la propria competenza, chi il proprio tempo, una parola, un consiglio, un luogo; la provvidenza ha donato tutto ciò che serve in una casa.

Aina ha condiviso con noi la gioia e la felicità di aprire la porta della sua nuova casa, fiducia reciproca è ciò che ha aiutato questa donna a guardare con la testa alta i suoi figli e potergli dire "finalmente a casa".

Centro di ascolto di unità pastorale di San Giovanni Lupatoto



Indicatori di capitale umano

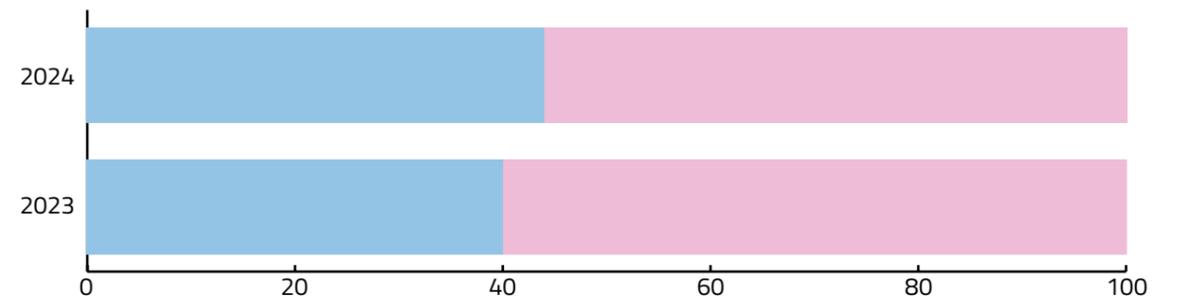


Dipendenti per fascia di età e genere

Gli indicatori rappresentano la composizione e la distribuzione per **età e genere dei lavoratori dipendenti** e permettono di apprezzare l'impatto di Caritas e di ogni singolo Ente in termini di creazione di occasioni professionali.

Fascia di età	2024			2023		
	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	7	7	14	5	3	8
(>30 anni; <50 anni)	21	35	56	15	21	36
(>50 anni)	9	4	13	9	19	28
Totale	37	46	83	29	43	72

Ripartizione dipendenti per genere



Dipendenti con contratto a tempo indeterminato

L'indicatore esprime la **stabilità delle relazioni professionali** con l'Ente e consente di esprimere un apprezzamento dell'impatto generato in termini di qualità della relazione tra dipendenti e datore di lavoro.

Nel dato riferito al personale maschile va considerato che sono conteggiate le persone in inserimento lavorativo (pulizia bagni pubblici).

	2024			2023		
	F	M	TOT	F	M	TOT
N. dipendenti con contratto a t.i.	33	23	56	21	23	44
% dipendenti con contratto t.i.	89,2%	50,0%	67,5%	72,4%	53,5%	61,1%

Rapporto remunerazione massima e remunerazione minima

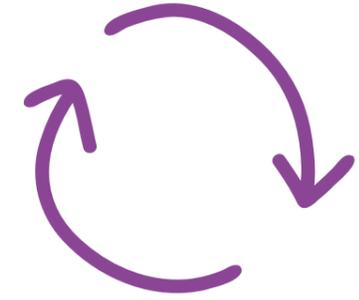
L'indicatore esprime l'**equità nella distribuzione del valore tra i dipendenti**, come rapporto tra livelli estremi di remunerazione, calcolati sull'impegno a tempo pieno. Tale rapporto determina, dunque, come negli enti Caritas l'impegno lavorativo non è fortemente gerarchizzato nella remunerazione, pur nella normale differenziazione dei livelli retributivi legati alle funzioni svolte ed all'inquadramento contrattuale.

	2024		2023	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	1,83	2,46	2,05	2,44



Turn-over

L'indicatore complessivo, determinato come somma tra **nuove assunzioni e cessazioni** intervenute nell'anno rapportate al numero di dipendenti ad inizio periodo, consente di stimare la durevolezza e la fidelizzazione delle relazioni lavorative. L'indicatore netto è, invece, determinato come rapporto tra nuovi assunti e dimissioni registrate nell'anno di riferimento



	2024		
	F	M	TOT
Nuovi assunti	3	11	14
Cessazioni	0	8	8
Turn-over complessivo	0,09	0,44	0,29
Turn-over netto	--	1,38	1,75

Volontari per genere e tipologia di impegno

Gli indicatori rappresentano la composizione e l'**impegno orario** dei lavoratori volontari e permettono di apprezzare l'impatto dell'Ente in termini di sviluppo della cultura del dono e della promozione delle relazioni di gratuità nella cura degli ospiti.



	2024			2023			Δ		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Tipo volontari									
Volontari coordinatori	141	125	266	117	135	252	21%	-7%	6%
Volontari dedicati sedi centrali	146	126	272	84	75	159	74%	68%	71%
Volontari attivati sul territorio	1.192	1.116	2.308	934	695	1.629	28%	61%	42%
Totale	1479	1367	2846	1135	905	2040	30%	51%	40%
Totale ore di impegno annuo	242.537	239.481	482.018	204.026	137.476	341.502	19%	74%	41%
Ore pro-capite attività volontari (valore medio)	164	175	169	180	152	167	-9%	15%	1%
Volontari in servizio civile	7	2	9	1	2	3	600%	--	200%

Nel 2024 la rete territoriale dei volontari Caritas che prestano il loro servizio di carità nei contesti parrocchiali di Centri di ascolto, empori e officine culturali è ampiamente cresciuta fino ad arrivare a 1993, **552 in più rispetto all'anno precedente**. Questa importante crescita è stata alimentata dall'apertura di molti nuovi Empori e officine culturali; pertanto, si è reso necessario potenziare la formazione di referenti dei volontari locali e di moduli formativi sulla gestione dei gruppi nel servizio Caritas.

71

Formazione erogata a dipendenti e volontari

Gli indicatori misurano la capacità di Caritas e degli Enti collegati di **promuovere il capitale umano** dei dipendenti e dei volontari mediante percorsi di formazione.

		2024	2023
Dipendenti	Numero complessivo ore di formazione	2.081	1.820
Volontari	Numero complessivo ore di formazione	5.646	5.080

La Caritas sperimenta un tipo di formazione che integra, alimenta ed è alimentata dalla sua azione pastorale di promozione della testimonianza comunitaria della carità. È quindi una sua dimensione essenziale e strategica, una delle principali modalità attraverso cui esprime e realizza se stessa nella funzione prevalentemente pedagogica. Inoltre, la formazione è un investimento per la Caritas, in quanto contribuisce allo sviluppo dell'agire Caritas in forme consone ai tempi e ai bisogni (cfr. Statuto art.1) ad ogni livello, operando per:

- **sviluppare** una comunità di pratiche e apprendere dalle esperienze valorizzandole (pedagogia dei fatti);
- sviluppare, laddove è possibile e necessario, un processo di **condivisione** (linguaggio, culture, approcci) tra aspetti delle esperienze nel rispetto delle differenze (uniformità e pluralità);
- **promuovere** miglior conoscenza della Caritas nella Chiesa al fine di sviluppare la maggior integrazione

possibile (non solo per attenzione interna ma per sviluppare interazione con altri). I percorsi formativi per volontari della Rete Caritas territoriale si sviluppano in quattro ambiti:

- **formazione spirituale**
 - formazione sull'**ascolto** e la relazione di aiuto
 - formazione sugli strumenti operativi per l'**animazione**
 - formazione sull'osservatorio delle **povertà** e risorse
- I dipendenti partecipano alla formazione nazionale e regionale Caritas oltre ad aderire a proposte di animazione di comunità di altre reti con cui abitualmente si lavora.

Misure a favore e sostegno dei lavoratori

Nonostante la qualità degli ambienti di lavoro sia correlata ad un insieme di fattori difficilmente quantificabili, soprattutto in un'organizzazione dove gli obiettivi sociali sono preminenti, gli indicatori di seguito riportati hanno la funzione di restituire un'immagine degli interventi misurabili che Caritas – attraverso i suoi enti dai quali giuridicamente dipendono i lavoratori – ha messo in campo per **sostenere l'impegno professionale e favorire la qualità**



dell'ambiente lavorativo.

Inoltre, va rendicontato che – negli anni considerati – non si sono registrate segnalazioni per comportamenti discriminatori o altre vertenze legate alla relazione con i lavoratori dipendenti o volontari.

	2024			2023		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Costi complessivi per sistemi per la sicurezza ed il benessere dei dipendenti	4.250	5.135	9.385	3.750	4.877	8.627
Costo pro-capite per sistemi per la sicurezza ed il benessere dei dipendenti	115	112	113	129	113	120
Welfare aziendale totale erogato	6.077	2.577	8.654	7.192	3.692	10.884
Welfare aziendale pro-capite erogato	164	56	104	248	85	151

In un vagone abbandonato in stazione. In una macchina qualsiasi di un'officina di periferia. In un angolino di una chiesa di città. Fuori, sotto un porticato, in una giornata fredda di pioggia. Ne ho incontrati molti di giovani fragili, abbandonati dalle persone più care, senza fiducia negli adulti, senza una casa, un posto dove stare, un po' di caldo e conforto. Tanti pulcini bagnati. Li ho incontrati alle periferie esistenziali della nostra città. Ho raccontato loro del progetto di accoglienza per neomaggiorenni che abbiamo come Caritas. Ho raccontato del nostro lavoro come operatori sociali, delle possibilità che possono nascere, del futuro, che può avere un colore diverso dal nero. E ho visto tanti occhi pieni di speranza, di sogni, a volte anche di stupore. Un "Chi te lo fa fare?" o un "perché siete così buoni con me?", ha un sapore diverso quando a chiederlo è un giovane tanto fragile. E da quel primo incontro, partono poi tanti percorsi, tutti diversi, che racchiudono tante ore di lavoro e di impegno, da una parte e dall'altra. Tutto nasce dall'incontro, dalla fiducia, dalla relazione. Perché tra il dire e il fare c'è di mezzo lo stare, che è la parte più bella del nostro lavoro.

Un operatore del Samaritano



Indicatori di capitale relazionale



Beneficiari dei servizi

L'indicatore quantifica il numero di prestazioni erogate ai beneficiari

	2024
ho avuto fame (risposta a bisogni primari di natura economica)	42.144
ho avuto sete (risposta a bisogni legati alla necessità di ascolto, accompagnamento e relazione)	15.236
ero straniero (risposta a bisogni di persone migranti)	1.961
ero nudo (risposta a bisogni legati all'inserimento sociale delle persone)	2.842
ero malato (risposta a bisogni connessi alla salute)	33
ero in carcere (risposta a bisogni legati alla condizione di detenzione)	25
Totale beneficiari	62.241

Il dato è fornito solo per l'anno 2024, in quanto primo anno di definizione degli ambiti di azione come rendicontati in questo bilancio etico sociale.

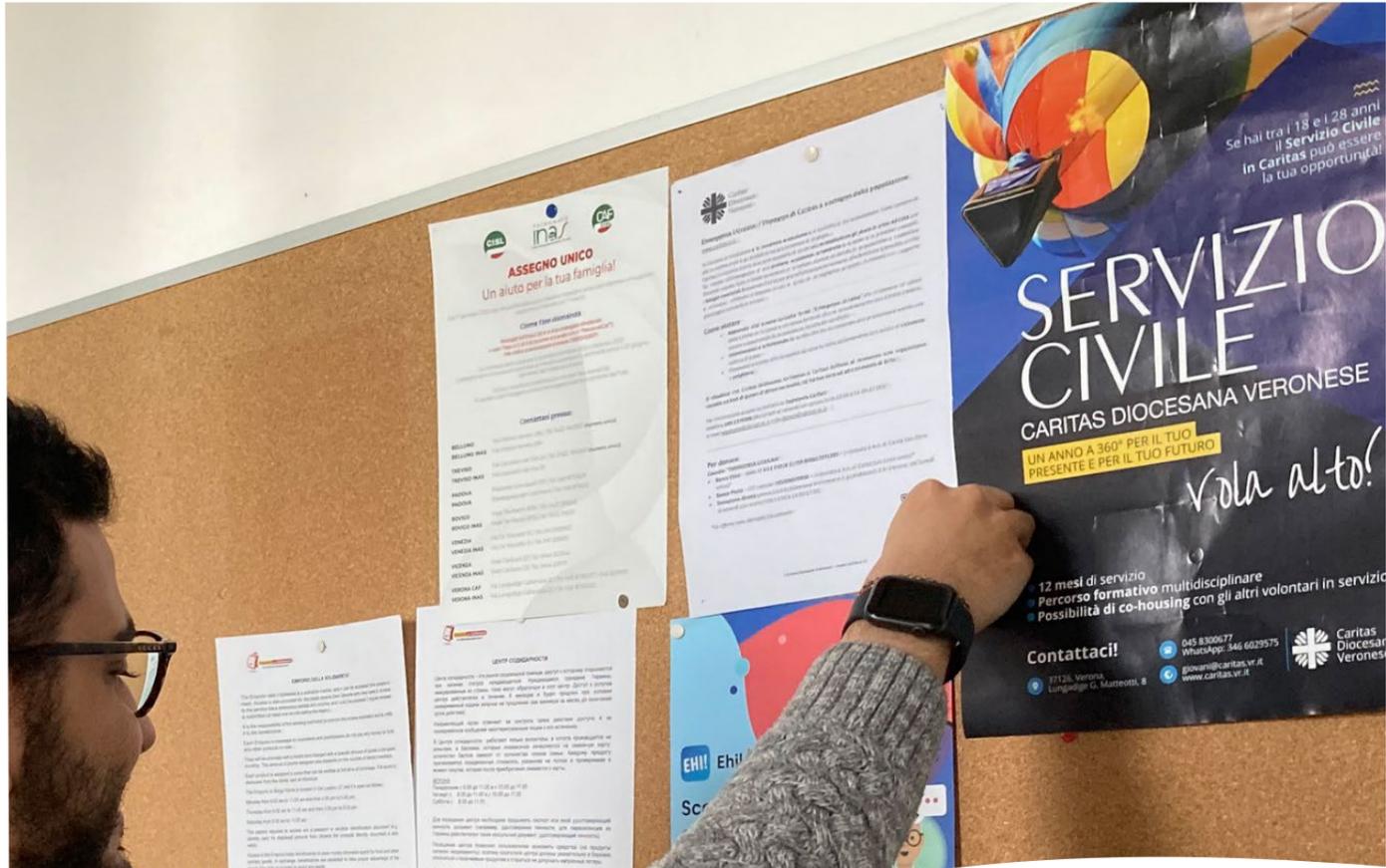
«Mi chiamo Sahid, vengo dal Marocco e ho 35 anni. Sono arrivato in Italia con grandi sogni, aspettative e la volontà di trovare condizioni di vita migliori. Subito mi sono trovato di fronte alle solite barriere burocratiche e documentali, senza dimenticare il pregiudizio della società verso gli stranieri. Ho vissuto continui sforzi per non cadere nella criminalità e per tenere sempre un percorso di vita onesto: ho trovato lavoro perlopiù in campagna, mentre per le sistemazioni abitative, ho sempre trovato alloggi un po' di fortuna, vivendo magari con miei connazionali. Ma, nonostante le difficoltà, ho mantenuto sempre la speranza di un futuro migliore. Tre anni fa, però, la mia vita viene sconvolta! Vengo colpito da una forma precoce e molto aggressiva di cataratta. Una malattia che mi ha portato in breve a non vedere più: praticamente sono diventato cieco nel giro di pochissimo tempo. Ho passato tre anni di inferno. Perché quella che di per sé per gli italiani è un'operazione abbastanza semplice che si prenota in fretta, anche non troppo invasiva, per una persona straniera, che non ha sempre un permesso di soggiorno regolare, che non riesce, quindi, ad avere una tessera sanitaria, diventa un ostacolo incredibile. Ho ricevuto tanti rifiuti, sono stato respinto ovunque. E così il buio che avevo negli occhi, è diventato buio per tutta la mia vita: cieco e invisibile alla società. Anche i miei connazionali ad un certo punto mi hanno lasciato solo, perché non potevano prendersi cura di una persona come me. Ma poi cosa è successo? L'incontro con delle persone. Dell'Osservatorio migranti che mi hanno fatto conoscere il Cesaim. E lentamente si è creata intorno a me una rete di persone che si è presa cura della mia situazione. È in questa fase che anche Caritas è entrata a far parte di questa rete di servizi e Il Samaritano ha deciso di accogliermi in Casa Corbella, per persone in difficoltà abitativa e sanitaria. Qui gli operatori mi hanno aiutato tantissimo, anche se in realtà mancava uno

dei requisiti fondamentali per l'accoglienza in quella struttura che è appunto la tessera sanitaria. Ma so che hanno collaborato con il Cesaim e insieme sono riusciti a farmi ottenere dal distretto sanitario questa tessera blu. La collaborazione tra Caritas e Cesaim si è allargata così all'ospedale. Nel giro di poco tempo siamo riusciti a prenotare l'operazione, che è avvenuta e... già durante la stessa, non ci potevo più credere! Sono saltato su dal tavolo urlando: "Io ci vedo!". Una sensazione incredibile. E da lì è iniziata la mia nuova vita, perché nel giro di pochissimo tempo sono ritornato a vedere. Sono nato di nuovo, avevo una nuova occasione che non volevo sprecare. In pochi giorni mi sono riattivato, anche per cercare un lavoro e tornare ad una vita autonoma. Ed è incredibile pensare come dall'incontro con determinate persone che si sono prese cura di me, possa essere cambiata veramente la mia vita, non solo in senso relazionale, ma anche in senso pratico. E sarò eternamente grato a tutti quelli che mi hanno aiutato».

Sahid

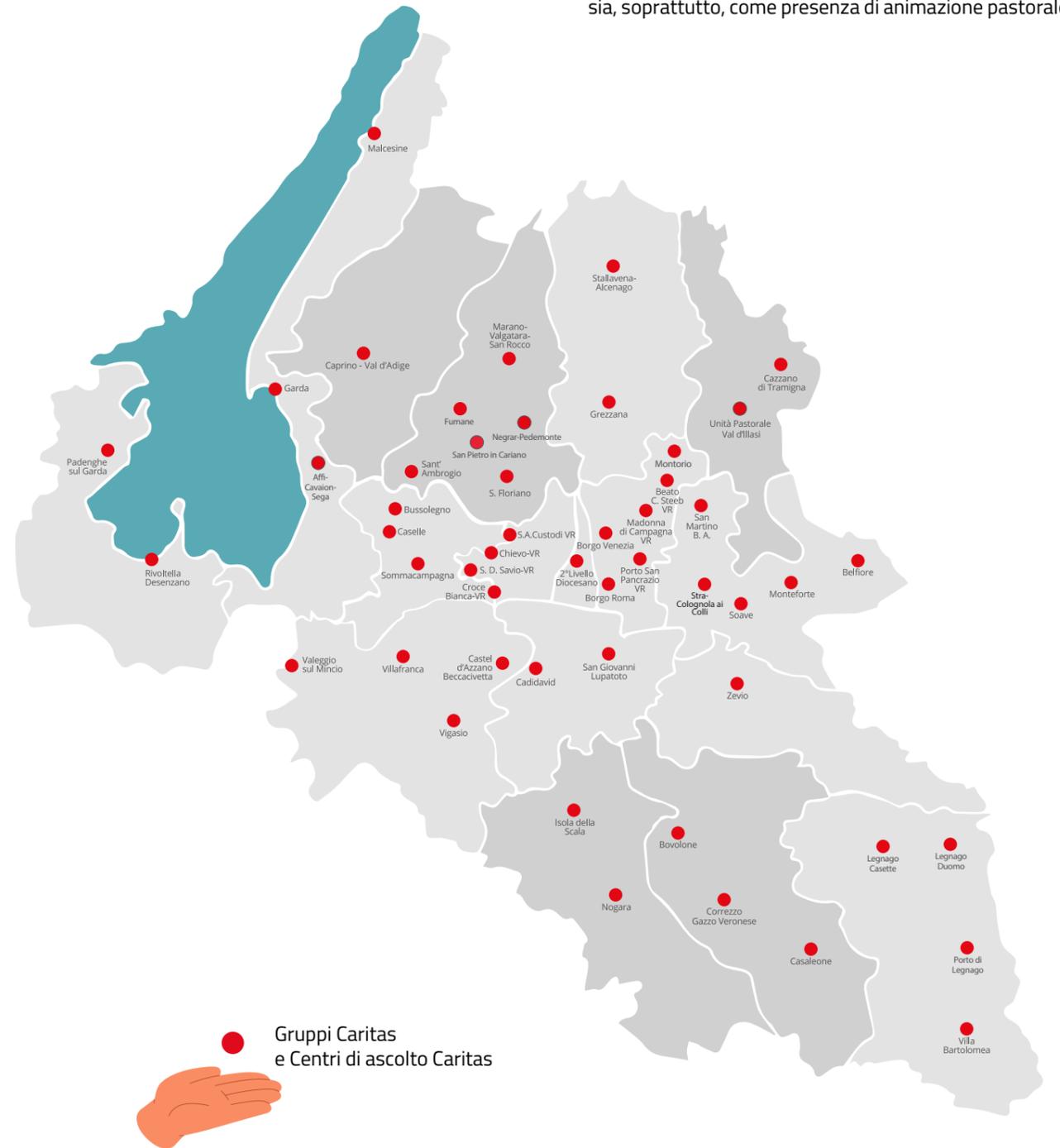
75





Comunità parrocchiali coinvolte

L'indicatore restituisce la diffusione territoriale della rete Caritas nella Diocesi di Verona, sia come presenza di servizio sia, soprattutto, come presenza di animazione pastorale.





-  ● Empori della solidarietà
- Bottega solidale
- Nuovi empori della solidarietà

Quando penso alla Caritas di Verona e all'Emporio Solidale, la prima cosa che mi viene in mente è una parola: speranza. Non posso fare a meno di sentire una profonda gratitudine nel cuore. Nei momenti più bui della mia vita, loro sono stati la mia unica certezza. Dopo la pandemia, la mia famiglia ha attraversato un periodo drammatico: mi sono ritrovata da sola, con due figli minorenni e senza un lavoro. Ero sopraffatta dalla paura e dallo sconforto, senza sapere come andare avanti. Ma loro c'erano. Non ci hanno dato solo il necessario per vivere – cibo, beni di prima necessità – ma anche quel supporto umano che scalda l'anima. Ogni volta che entravo all'Emporio, trovavo non solo aiuto materiale per andare avanti, ma anche ascolto, rispetto e accoglienza. Mi hanno fatto sentire speciale, nonostante tutto, trattandomi come una persona e non come un problema. Questo, in un momento in cui mi sentivo invisibile, ha fatto la differenza. Un ringraziamento speciale va a tutti i volontari e al personale, persone straordinarie che non si limitano a offrire un aiuto pratico, ma che ci mettono il

cuore. Sempre pronte a un sorriso, a un consiglio, a una parola di conforto, trattano ogni persona con attenzione e cura, come se fossimo unici. E questo ti fa sentire visto, valorizzato e non solo. Il loro aiuto è stato molto più di un sostegno materiale: è stato un abbraccio, una mano tesa che mi ha dato la forza di rialzarmi e guardare avanti. Per me e per i miei figli sono stati un vero faro di speranza, qualcosa che non dimenticherò mai. Grazie, di cuore, per tutto quello che fate. Grazie per la dignità che restituite a chi ha perso tutto, per essere quella luce che riesce a illuminare anche i momenti più bui. Con infinita gratitudine,

C. B.



Attività in collaborazione con altri partner

Gli indicatori esprimono la capacità dell'Ente di collaborare nello sviluppo delle proprie attività con altri soggetti partner presenti nel territorio.

Caritas Diocesana Veronese opera sul territorio curando e **stimolando il coordinamento delle iniziative delle comunità** di riferimento. L'attenzione al territorio e alle comunità consente non solo di concertare le risorse disponibili, ma anche di far emergere le interconnessioni e le risorse informali.

Vengono perciò promosse o costituite reti formali e informali che hanno l'**obiettivo di dare risposte globali** ad uno o più bisogni della comunità. I coordinamenti e le reti, oltre ad indurre una conoscenza più approfondita del territorio, generano consapevolezza rispetto al livello di corresponsabilità nella realizzazione dell'obiettivo comune.

Caritas agisce in partenariato con diverse tipologie di soggetti, in particolare:

- **enti pubblici** locali e sovralocali (Comuni, Regione Veneto, scuole, università, biblioteche, centri culturali, ambiti territoriali)
- **aziende municipalizzate**
- **soggetti profit** (imprese, piccoli commercianti e artigiani)
- **associazioni ed enti del terzo settore** (sociali, culturali, sportivi, artistiche, sanitarie)
- **enti e istituzioni culturali** (cinema, teatri, musei)



Federico, 45 anni, è arrivato al progetto Esodo di Caritas Verona dopo una carcerazione breve. Ma, nonostante fosse stata breve, lui la descriverà come l'esperienza più brutta e traumatica della sua vita. E in Esodo da quel giorno è arrivata una persona molto solare, allegra, uno che in poco tempo ha portato una ventata di aria fresca. Federico si è sempre messo in gioco: nelle attività proposte, nelle gite, nelle riunioni di casa. Sempre disponibile in tutto. In breve, è riuscito anche a ricontattare e poi a mantenere nel tempo i rapporti con i suoi familiari e soprattutto i suoi figli. Uno così non ha faticato a trovare lavoro. Come rappresentante. Il lavoro giusto per lui, perché sapeva parlare bene e riusciva a rendere interessante anche l'oggetto più banale. L'azienda creava competizione tra i collaboratori, pubblicando ogni sera sul proprio sito la classifica dei dipendenti che avevano fatturato di più. Federico? Sempre sul podio e lui mostrava agli operatori di Caritas questo traguardo con gioia. Ma quando tutto sembrava andare per il verso giusto, ecco il passato che torna a bussare. Al lavoro hanno chiesto il certificato del casellario giudiziale e il timore che i suoi precedenti penali andassero ad influire sul contratto di lavoro, ha iniziato a destabilizzare Federico. Ha guadagnato tempo per settimane, inventando scuse di ogni tipo. Finché un giorno, in un momento di confidenza, ha raccontato ad un collega amico il vero motivo della mancata consegna di quel documento. È bastato un attimo: il collega non ha esitato a chiamare il datore di lavoro, che il giorno stesso ha licenziato Federico. Contava essere tra i più bravi? Contava avere cambiato vita? Contava essere una persona meravigliosa che si stava impegnando? In quel momento no. In quel momento

il pregiudizio nei confronti delle persone che sono state in carcere, ha dominato su tutto. E questo nel mondo del lavoro, ma anche nella ricerca di una casa. Federico era stato guardato e giudicato in base al suo passato: non gli è stata data una nuova possibilità.

Federico è una persona ottimista e pieno di iniziative. Uscito dal progetto Esodo, ha trovato un lavoro e oggi vede con costanza i propri figli. Federico è arrivato in Caritas come persona normale, che ha commesso un errore, ha pagato, ma che si è rimesso in gioco. Un errore lo possono commettere tutti, ma tutti meritano una seconda possibilità. Da persona normale era entrato, da persona normale è uscito. E ancora oggi, ogni tanto passa a trovare i suoi operatori di Esodo per un caffè e quattro chiacchiere, proprio come fa un vecchio amico.

Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità

Gli indicatori esprimono l'impegno profuso da Caritas per promuovere nella comunità una **sensibilizzazione** diffusa rispetto ai **bisogni** a cui intende rispondere e ai valori di riferimento che la guidano.

	2024	2023	Δ
Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento	3.150	2.780	13%

Attività svolte:

Il modello di animazione di Caritas Diocesana Veronese è in evoluzione e negli ultimi anni sono emersi nuovi spazi di azione e confronto con le comunità ecclesiali e civili. Siamo un osservatorio privilegiato per cogliere gli effetti dei disequilibri socioeconomici poiché abbiamo un contatto diretto con coloro che maggiormente li subiscono e il nostro ruolo è facilitare il cambiamento facendo emergere risorse e disponibilità inaspettate nei contesti in cui operiamo. Per aumentare la consapevolezza rispetto alle povertà presenti nei diversi contesti e agli strumenti per contrastarle si stanno sperimentando con la rete dei volontari e con le comunità ecclesiali/civili:

- **nuove metodologie di formazione** partecipata (world café, laboratori, formazione in situazione) per aprire spazi di espressione, crescita, confronto e inclusione;
- **azioni innovative** di animazione (laboratori, piccoli eventi, cene condivise) che coinvolgono beneficiari, volontari e comunità parrocchiali/di quartiere andando a stimolare reciproco interesse e senso di prossimità;
- esperienze diversificate di **volontariato** (servizio flessibile, volontariato esperienziale e di gruppo per ragazzi, volontariato digitale, volontariato intergenerazionale, volontariato aziendale, skill based volontariato, micro-volontariato);
- materiali e **strategie di comunicazione efficaci** (campagne di sensibilizzazione e raccolta fondi, affissioni pubbliche, volantini, articoli su testate e pubblicazioni on line);

La prospettiva è quella di una Caritas che sconfini, che agisce in luoghi non abituali (la scuola? Il teatro? Il parco?), una rete capillare capace di leggere le **potenzialità e le fragilità dei propri territori**, ma soprattutto di sostenere i percorsi di empowerment delle persone più fragili, offrendo spazi di reale protagonismo e aprendo loro immaginari diversi sul futuro.

Coinvolgimento di donatori

Gli indicatori esprimono la capacità della Caritas di coinvolgere risorse gratuite a servizio della fragilità, generando così una relazione virtuosa con i donatori. L'indicatore fa riferimento ai soli donatori diretti (inclusi quelli tramite legato testamentario) di Caritas e, in dettaglio, dei singoli Enti collegati, senza considerare i fondi del 5x1000, né il controvalore dei beni in natura.

	2024	2023
Numero di donatori singoli	552	1.251
Donazioni totali ricevute	621.919,09	1.198.745,34
di cui erogazioni liberali finalizzate	203.912,79	299.400,75
di cui erogazioni liberali non finalizzate	188.891,04	815.060,27
di cui per legato testamentario	229.115,26	84.284,32

La **cura dei donatori** è un asse di lavoro importantissimo in termini di **raccolta fondi**, ma rappresenta anche uno strumento di **concretizzazione del mandato** che Caritas Diocesana Veronese ha nei confronti della comunità, ossia «promuovere, anche in collaborazione con altri organismi, la testimonianza della carità della comunità ecclesiale italiana, in forme consone ai tempi e ai bisogni, in vista dello sviluppo integrale dell'uomo, della giustizia sociale e della pace, con particolare attenzione agli ultimi e con prevalente funzione pedagogica».

Privilegiando la funzione pedagogica su quella assistenziale, inoltre, Caritas propone ai donatori **spazi concreti di partecipazione** (incontri informativi, visite degli spazi operativi, esperienze di volontariato) con l'obiettivo di rafforzare la solidarietà nei confronti dei più fragili e valorizzare la centralità della vita e della dignità di ogni persona.

Costruendo azioni di racconto composite Caritas si impegna da un lato a **fornire ai donatori informazioni complete** ed esaurienti in merito ai progetti sostenuti, dall'altro, aumentando la loro consapevolezza, ne fa attori di amplificazione delle azioni di contrasto della povertà e dell'etica del dono.





Presenza sui media

Gli indicatori intendono descrivere l'attività di comunicazione sociale della cooperativa sociale e, dunque, l'attività di sensibilizzazione realizzata verso la comunità tramite organi di stampa.

	2024	2023	Δ
Uscite su stampa e media locali	216	203	6%
Accessi ai Social	269.598	235.023	15%

Infine, per questo ambito di impatto, si sottolinea che negli anni di riferimento **non si segnalano violazioni delle normative sulla privacy** né altre violazioni o sanzioni relative all'attività con i terzi.



La dinamica del capitale spirituale



Il capitale spirituale non è misurabile ... ma poiché rappresenta una priorità nella vita dell'Associazione, essa si premura di potenziare e sviluppare attività volte a promuovere la dimensione spirituale e carismatica delle opere di cura, mettendo al centro la persona nella sua interezza. In sintesi, le principali azioni svolte che hanno impatto sul capitale spirituale sono:

«Il capitale più importante che possiamo avere è il capitale spirituale. Quando il Signore tocca i nostri cuori, ampliamo il nostro sguardo e siamo capaci di vedere quanti sono nel bisogno, di prenderci cura del creato: siamo capaci di mettere al primo posto il bene comune, il "noi" proprio di una famiglia, per mettere da parte la logica mondana

dell'"io", del successo, del dominio, del denaro, escludendo gli altri. Ognuno di noi è chiamato a contribuire affinché la società abbia sempre più artigiani di pace e di una cultura dell'incontro; e affinché nella Chiesa si moltiplichino i costruttori di una comunità in cui tutti, senza eccezioni, si sentano ben accolti e amati dal Signore»¹.



Le parole di **Papa Francesco** permettono di definire con chiarezza che cosa si intende per capitale spirituale: le scelte e i gesti che nascono dall'incontro con il Signore, la vita concreta che scaturisce dalla fede; in questa prospettiva, possiamo considerare tutte le attività presentate nelle pagine precedenti generate dal capitale spirituale e generanti il capitale spirituale. Tale incontro va ben oltre le categorie che spesso definiscono la fede: come già visto con l'esegesi del brano che caratterizza il BES, la Parola ci permette di comprendere come sempre laddove si ami come Gesù ci ha amato ci sia l'incontro con Lui. Ecco allora che il capitale spirituale di Caritas è l'Amore e quanto nasce dall'Amore.

In una formazione vissuta con tutti gli operatori il 30 ottobre, il Direttore ha consegnato la strategia che deve guidare ogni azione e che è volta a custodire proprio la centralità del **capitale spirituale**. Il punto di partenza non può essere COSA fare, l'azione concreta: questa per essere feconda dev'essere la conseguenza di un processo, che ha il suo inizio da una domanda: PERCHÉ agiamo? La risposta non può essere frutto di confronto e ragionamento, il fondamento dell'agire è infatti consegnato dalla Chiesa alla luce della Parola: per amore, luogo della presenza della Trinità e per raccontare che l'amore non è qualcosa, ma Qualcuno. Da questo scaturisce come conseguenza il COME agire: mettendo al centro il bene del prossimo, rinunciando ad

egoismi e autoreferenzialità, considerando ogni servizio innanzi tutto una possibilità per incontrare una persona e la sua storia, scegliendo di perdere tempo con lei e per lei. Dopo essere passati dal "perché" e dal "come", non sarà difficile capire "cosa" fare, che sarà generativo solo nella misura in cui sarà conseguenza di uno stile che ha il suo chiaro fondamento in un perché.

Gli **incontri formativi** per operatori e volontari, i momenti di condivisione della **fede** – tra i quali merita di essere ricordata la toccante Messa di Natale vissuta in "Casa accoglienza" al Samaritano – e la partecipazione alla vita della Chiesa servono allora proprio per custodire questa profondità dell'agire: non si tratta di momenti a sé stanti, per qualcuno quasi un dazio da pagare per poter servire in Caritas, ma il fondamento di tutto.

¹ PAPA FRANCESCO, discorso ad un gruppo di imprenditori in Messico, 17 febbraio 2023.

Questo progetto che sta nascendo con gli altri ragazzi mi sta facendo un sacco riflettere sulla fragilità, che non è solo la fragilità che vediamo negli altri, ma ci stiamo allenando anche a condividere le nostre e a riscoprirci poveri, ma non in senso negativo. Poveri nel senso di essere bisognosi dell'altro, per sentirci amati e bisognosi soprattutto di Dio, per sentirci figli. Stiamo vedendo appunto che riscoprendoci fragili, possiamo guardare l'altro in modo diverso.

Martina

CONCLUSIONE

Prospettive di lavoro per il 2025

di don Matteo Malosto, Direttore

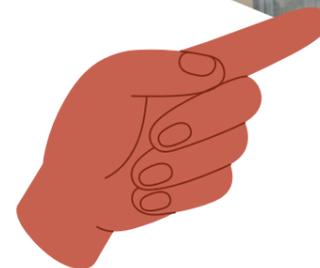
Consolidare l'esistente, rimanendo attenti ai segni dei tempi

Diverse circostanze sembrano indicare come per l'anno 2025, pur rimanendo attenti ai segni dei tempi, possa essere fecondo non investire su nuove azioni ma sul **consolidamento** e lo **sviluppo** delle esistenti: le opere precedentemente presentate indicano infatti come Caritas Veronese stia già abitando le emergenze sociali del nostro tempo, con la creatività che da sempre la contraddistingue; inoltre, molte opere sono di recente istituzione e vanno fatte crescere.

Alla luce di questa prospettiva valida per ogni ambito di intervento, che ha come conseguenza un ideale copia e incolla di tutte le precedenti pagine proprio in questa sezione, alcuni approfondimenti:

- La principale iniziativa giubilare di **raccolta fondi** sarà destinata all'**emergenza abitativa**, con l'istituzione di un Fondo che a partire dall'esistente ha questi obiettivi: garantire nuove soluzioni abitative e costruire nuove progettualità, migliorare le strutture già esistenti, sviluppare percorsi di reinserimento per chi vive in situazioni di precarietà, ristrutturare circa 50 appartamenti di Edilizia Pubblica (Agec) per ampliare le opportunità abitative per chi è in difficoltà.

- Proseguirà il **sostegno al Territorio**, implementando uno stile di lavoro fondato sul confronto continuo tra operatori, volontari e utenti, con tutte le azioni che dovranno nascere dalla storia e dalle esigenze di questi ultimi.
- Sempre più **Centri di ascolto** si stanno orientando verso il metodo laboratoriale delle officine culturali, che con i laboratori capacitanti che le caratterizzano sono generative perché fanno evolvere positivamente le relazioni di aiuto e superare la frattura tra chi aiuta e chi è aiutato. Alla luce di queste sperimentazioni andrà esplorata la potenzialità per i centri di ascolto di evolvere ulteriormente nel modello di ascolto e relazione di aiuto. Un sostegno particolare sarà dato alle Caritas parrocchiali per l'attività di aiuto ai compiti scolastici per bambini e ragazzi.
- I **volontari** non sono una necessità ma uno dei fondamenti dell'opera di Caritas: continuerà la cura nei loro confronti, implementando le possibilità formative e con particolare attenzione ad una proposta di servizio personalizzata sulla base del tempo e dei talenti di ciascuno.
- Nel 2025 ci sarà un serio **investimento economico e umano sulla comunicazione**, per cercare forme sempre più adeguate e significative nel contesto attuale: comunicare bene significa adempiere al mandato di Caritas di promuovere la **testimonianza della carità** nella e della Comunità diocesana. Il processo comunicativo sarà inoltre responsabilità della Direzione, per esprimere chiaramente che pur nelle diverse articolazioni ed azioni, Caritas Veronese è una realtà unitaria.



Protagonismo dei giovani e alleanza intergenerazionale

L'**attenzione ai giovani** sarà centrale nel 2025, con un forte investimento su quanto presentato nel focus a loro dedicato e con il desiderio che diventino sempre più protagonisti. Perché questo sia possibile, vanno curati i **processi di dialogo** e collaborazione tra le generazioni, affinché quanto realizzato sia frutto di sinergia e collaborazione. Centrale sarà il metodo di lavoro proposto a livello internazionale da **Young Caritas**, che diventa stimolo per tutti per garantire un effettivo protagonismo dei giovani. Questa scelta non è opzionale ma chiaramente indicata da Papa Francesco in occasione delle celebrazioni per il cinquantenario di fondazione di Caritas Italiana:

"Proprio ai giovani vorrei che si prestasse attenzione. Sono le **vittime più fragili di questa epoca di cambiamento**, ma anche i **potenziali artefici di un cambiamento d'epoca**. Sono loro i protagonisti dell'avvenire. Non sono l'avvenire, sono il presente, ma protagonisti dell'avvenire. Non è mai

sprecato il tempo che si dedica ad essi, per tessere insieme, con amicizia, entusiasmo, pazienza, relazioni che superino le culture dell'indifferenza e dell'apparenza. Non bastano i "like" per vivere: c'è bisogno di **fraternità**, c'è bisogno di gioia vera. La Caritas può essere una palestra di vita per far scoprire a tanti giovani il senso del dono, per far loro assaporare il gusto buono di ritrovare sé stessi dedicando il proprio tempo agli altri. Così facendo la Caritas stessa rimarrà giovane e creativa, manterrà uno sguardo semplice e diretto, che si rivolge senza paura verso l'Alto e verso l'altro, come fanno i bambini. Non dimenticare il modello dei bambini: verso l'Alto e verso l'altro".²

² PAPA FRANCESCO, *Discorso ai membri della Caritas Italiana nel 50° di fondazione, 26 giugno 2021.*



Caritas è la Chiesa

Va fatto crescere il senso di appartenenza di Caritas alla Chiesa: **non esiste il binomio Caritas – Parrocchia o Caritas – Diocesi**, perché le Caritas parrocchiali fanno parte delle Parrocchie e la Caritas Diocesana è Diocesi. Forse un modo stilisticamente non elegante per evidenziare il fatto che talvolta, quasi sempre per difficoltà relazionali, si creano prassi nelle quali solo formalmente c'è **unità**. L'invito è quello di fare da subito tutto il possibile a tutti i livelli perché cessino queste situazioni e perché la carità regni innanzi tutto nelle Comunità prima ancora di diventare l'azione delle Comunità.

A livello diocesano, la scelta inedita di nominare l'Economo diocesano, don Nicola Moratello, Presidente delle Associazioni e della Cooperativa va proprio nella direzione di una **comunione non ideale ma concreta** e viene confermata con convinzione.

Inoltre, Caritas è pienamente parte del **processo di riforma della Curia** voluto dal **Vescovo Domenico**, che la colloca nell'ambito della Prossimità e nel Servizio alla Fragilità: guidati dalla delegata del Vescovo per la Prossimità, la teologa Lucia Vantini, si svilupperanno trame sempre più fitte di collaborazione con gli altri Uffici e Servizi e si confermerà lo stile sinodale come essenziale.



Dialogo e collaborazione, senza preclusioni, con tutti gli uomini e le donne di buona volontà

In passato si è molto riflettuto su possibili collaborazioni con Gruppi, Associazioni e Amministrazioni che sembrano non rispecchiare i cosiddetti valori della Chiesa. Si sceglie senza possibilità di fraintendimento di **dialogare con tutti e di agire congiuntamente** per la costruzione del bene comune laddove si ravvisa rispetto reciproco, pur nelle diversità. Il discernimento relativo a questa operatività è responsabilità a livello diocesano del Direttore e a livello locale del Presidente della Caritas parrocchiale.

Queste sono solo alcune delle piste operative per il prossimo anno, rimanendo sempre attenti come detto ad assecondare quanto sarà necessario fare per adempiere alla missione che abbiamo nella Chiesa e nel mondo. Non voglio tacere, concludendo, **la scelta di continuare ed implementare ogni azione possibile per evitare discriminazioni o violenze di genere e per rendere i nostri ambienti sempre più sicuri**: incontri formativi su queste tematiche saranno da settembre obbligatori per tutti gli operatori; gli uffici competenti stanno inoltre lavorando per una formazione che riguardi anche tutti i volontari, con l'idea che possa diventare obbligatoria in generale per tutti coloro che agiscono in nome di Caritas Veronese. Infine, riporto quanto detto dal vescovo Domenico in occasione degli auguri di Pasqua alla Curia per la Pasqua del 2025: le sue parole indicano chiaramente la direzione verso la quale vogliamo andare.

“E i poveri? Che dire dei poveri? I cosiddetti discepoli sono qui fuori strada e in realtà non si preoccupano dei poveri. Se ne preoccupa il “vero discepolo” che è la donna, perché i cosiddetti discepoli oppongono erroneamente il servizio reso ai poveri all'adesione personale a Gesù che sta per morire, quasi si dovesse scegliere tra le due opere. Si tratta di un rischio in cui noi spesso incorriamo: dare ai poveri o onorare Gesù raccogliendo la sua morte e risurrezione? Non comprendiamo che è l'accettazione di quella morte, come gesto supremo d'amore per noi, che abilita poi il discepolo a mettersi incondizionatamente al servizio dei poveri. L'aiuto reso ai poveri sarà sempre una delle caratteristiche della comunità che ha scelto di seguire Gesù. Ecco dove il laico cristiano trova la radice anche di ogni suo **impegno sociale e**



civile per i poveri. La donna del Vangelo ha colto l'unità delle scelte. Mi auguro che questa “unità delle scelte” emerga sempre di più anche nei molteplici servizi resi alla Chiesa scaligera e alla società veronese perché come la donna di Betania la Curia sappia scorgere nel profumo del Vangelo che è Gesù Cristo quel che va partecipato all'umanità”³.

³ DOMENICO POMPILI, discorso alla Curia diocesana in occasione degli auguri di Pasqua, 14 aprile 2025.

Strumenti per l'invio del feedback

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare Caritas Diocesana Veronese al seguente indirizzo mail:
segreteria@caritas.vr.it

Tabella di raccordo

La seguente tabella consente di individuare le sezioni del bilancio sociale che contengono le informazioni richieste dalle Linee Guida del Ministero del Lavoro e dalle GRI guidelines.

Sezione	Linee guida ML	GRI
Lettera agli stakeholder		GRI 102-14 Statement from senior decision-maker
Premessa metodologica	§ 6.1	GRI 102-46 Defining report content and topic Boundaries GRI 102-49 Changes in reporting GRI 102-50 Reporting period GRI 102-51 Date of most recent report GRI 102-52 Reporting cycle
Carta d'identità	§ 6.2 riferimento alla tipologia di attività svolta ex. Art. 5 D. Lgs. 117/2017 (solo per gli ETS)	GRI 102-1 Name of organization GRI 102-3 Location of headquarters GRI 102-4 Location of operations GRI 102-5 Ownership and legal form GRI 102-12 External initiatives GRI 102-13 Membership of associations
Mission e valori	§ 6.2	GRI 102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior
Storia		
Attività svolta		GRI 102-2 Activities, brands, products, and services GRI 102-6 Markets served GRI 102-7 Scale of the organization
Strategie e politiche		GRI 103-2 The management approach and its components
Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile		
Governance ed organizzazione	§ 6.3 Se ETS di tipo associativo ovvero cooperativo, vanno riportati dati relativi a: composizione della base sociale Se ETS, indicare nominativo degli amministratori, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incarichi espressione di specifiche categorie di soci, emolumenti o altre remunerazioni a amministratori, controllori, dirigenti ed associati § 6.4 (attività svolta dai volontari, modalità di retribuzione ovvero rimborso spese dei volontari) § 6.8 (attività di controllo)	GRI 102-18 Governance structure GRI 102-19 Delegating authority GRI 102-22 Composition of the highest governance body and its committees GRI 102-23 Chair of the highest governance body

Sezione	Linee guida ML	GRI
Sistema di gestione dei rischi e certificazioni	§ 6.5 + § 6.6 + § 6.7 (rischi di contenziosi in corso)	GRI 102-11 Precautionary Principle or approach GRI 102-17 Mechanisms for advice and concerns about ethics GRI 403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation GRI 403-3 Occupational health services
Mappatura degli stakeholder e stakeholder engagement	§ 6.3 (se impresa sociale, dare conto delle modalità di coinvolgimento dei lavoratori, utenti, ecc. ex D. Lgs. 112/2017)	GRI 102-40 List of stakeholder groups GRI 102-42 Identifying and selecting stakeholders GRI 102-43 Approach to stakeholder engagement
Analisi di materialità		GRI 102-47 List of material topics GRI 102-48 Restatements of information GRI 103-1 Explanation of the material topic and its boundaries
Mappa dell'impatto	§ 6.5	
Indicatori di capitale economico	§ 6.5 § 6.6 (provenienza pubblica/privata delle risorse economiche) (attività di fund raising)	GRI 201-1 Direct economic value generated and distributed GRI 201-4 Financial assistance received from government
Indicatori di capitale umano	§ 6.4 (informazioni relative al personale dipendente e volontario, suddiviso per componenti, come es.: personale religioso, servizio civile, ecc.) (attività di formazione) (rapporto tra retribuzione lorda annua massima e minima dei dipendenti) § 6.5	GRI 102-8 Information on employees and other workers GRI 401-1 New employee hires and employee turnover GRI 401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees GRI 403-1 Occupational health and safety management system GRI 403-5 Worker training on occupational health and safety GRI 404-1 Average hours of training per year per employee GRI 404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs GRI 405-1 Diversity of governance bodies and employees GRI 405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men GRI 406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken
Indicatori di capitale relazionale	§ 6.5 § 6.7 (informazioni sulla democraticità dell'ente)	GRI 413-1 Operations with local community engagement, impact assessments and development programs GRI 414-1 New suppliers that were screened using social criteria GRI 415-1 Political contributions GRI 418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data GRI 419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area
La dinamica del capitale spirituale		
Politiche per il miglioramento		
Strumenti di analisi dei feedback		GRI 102-53 Contact point for questions regarding the report
tabella di raccordo GRI		GRI 102-55 GRI content index



Artwork Nexidia
Finito di stampare a maggio 2025