



# L'AVETE FATTO A ME

---

**Bilancio Etico-Sociale al 31.12.2025**





# **BILANCIO ETICO-SOCIALE DI CARITAS DIOCESANA VERONESE**

Aggiornato al 31/12/2025





# LETTERA DI PRESENTAZIONE DEL VESCOVO DI VERONA

Il Bilancio Etico Sociale di Caritas Veronese, relativo all'anno 2025, è una narrazione viva e concreta di volti, storie e legami che attraversano la nostra chiesa e il nostro territorio. Non è soltanto un documento di rendicontazione, ma un esercizio di verità e di responsabilità condivisa: uno specchio nel quale riconoscere ciò che siamo diventati e, insieme, ciò a cui siamo chiamati.

L'anno che abbiamo alle spalle è stato segnato dall'esperienza del Giubileo, tempo di grazia che ci ha invitati a rimettere al centro la speranza, non come sentimento generico, ma come scelta operativa, capace di orientare gesti, decisioni e priorità. In questo orizzonte, il servizio della Caritas si conferma come una delle espressioni più limpide di chiesa che non si ripiega su sé stessa, ma si fa prossima, attenta, capace di ascolto e di condivisione.

Ringrazio tutti coloro che, a vario titolo, contribuiscono all'opera di Caritas Veronese: operatrici e operatori, volontarie e volontari, sostenitrici e sostenitori, comunità parrocchiali: il vostro impegno, spesso silenzioso, è segno concreto di chi si prende cura e, proprio nel riconoscere il limite, scopre la forza della comunione.

*Affido questo Bilancio alla riflessione di tutti, perché possa essere non solo memoria di quanto vissuto, ma stimolo per continuare a costruire insieme percorsi di giustizia, di fraternità e di speranza. In altre parole: cammini di Vangelo.*

Domenico Pompili  
Vescovo di Verona





Fonte: [Wikimedia Commons](#)

# LETTERA AGLI STAKEHOLDER DEL DIRETTORE CARITAS DIOCESANA VERONESE

**P**er il secondo anno il Bilancio etico sociale di Caritas Diocesana Veronese presenta unitariamente le opere che la Chiesa di Verona fa attraverso Caritas e soprattutto fa intuire la varietà di volti e storie che le caratterizzano. La lettera pastorale "Sul limite" del vescovo Domenico svela nelle sue pagine la verità di ogni relazione e il suo potenziale creativo: l'intrecciarsi di reciproche povertà e ricchezze, fragilità e talenti racconta che veramente "nessuno si salva da solo" e chiama con sollecitudine a fare dell'amore dato e dell'amore ricevuto il centro della vita, nella consapevolezza che proprio in questo il Signore si manifesta.



Per me è commovente rileggere tutto ciò che abbiamo vissuto nel 2025, anno nel quale il Giubileo ci ha spinti con forza a costruire un mondo più giusto e a cercare di custodire l'indissolubile legame tra la fede e la vita.

Tra le tante immagini, ne custodisco una in modo particolare: la Basilica di San Zeno gremita in occasione delle celebrazioni per il Giubileo dei poveri, con tante persone che dopo aver condiviso un momento di riflessione e preghiera hanno gustato insieme il pranzo. Quel giorno emergevano degli elementi di confusione, che a ben guardarli dicono la chiarezza dei frutti che stanno nascendo dal riassetto dei Servizi di Curia, prologo di ciò che rappresenterà l'assemblea diocesana: impossibile infatti distinguere le famiglie aiutate, gli ospiti delle strutture, le volontarie e i volontari, le operatrici e gli operatori, le autorità civili e quelle religiose, ma semplicemente fratelli e sorelle tutti; e impossibile comprendere i gruppi che hanno organizzato la giornata, perché sta diventando così importante fare rete che l'unico modo che abbiamo per dirlo è dirci "Chiesa di Verona".

**Un grazie sincero a tutti coloro che hanno dato volto all'Amore:  
"c'è un oceano di bene nascosto che fa sperare in un mondo di pace"  
(Papa Francesco).**

**Don Matteo Malosto**  
Direttore Caritas Diocesana Veronese

## Dal Vangelo di Matteo [25,31-40]

*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". Allora i giusti gli risponderanno: "Signore, quando ti abbiamo visto affamato e ti abbiamo dato da mangiare, o assetato e ti abbiamo dato da bere? Quando mai ti abbiamo visto straniero e ti abbiamo accolto, o nudo e ti abbiamo vestito? Quando mai ti abbiamo visto malato o in carcere e siamo venuti a visitarti?". E il re risponderà loro: "In verità io vi dico: tutto quello che avete fatto a uno solo di questi miei fratelli più piccoli, l'avete fatto a me".*

Il Bilancio Etico Sociale di Caritas Veronese si comprende a partire dal Vangelo: tutto quello che troverete raccontato non è altro che il limitato tentativo che abbiamo fatto di provare a viverlo. Affascina in questo brano leggere come coloro che hanno amato, cercando di 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, infinitamente creativo nel continuare a raccontare l'amore che hai per ogni donna e per ogni uomo che abita la Terra.





# PARTNER STRATEGICI

**L**a redazione del Bilancio sociale è anche occasione per esprimere gratitudine a tutte le realtà e le persone che, a vario titolo, condividono il cammino della Caritas Diocesana Veronese.

Un grazie sincero alle istituzioni, agli enti pubblici e privati, ai servizi sociali, alle realtà del terzo settore, alle comunità ecclesiali, al mondo della scuola, ai donatori, ai volontari e a tutti i partner, vicini e lontani, che collaborano ogni giorno con competenza e generosità.

È grazie a questa rete ampia e viva che le attività di accoglienza, cura e animazione possono crescere e generare valore per il territorio.

A ciascuno va il nostro riconoscimento per il contributo, spesso silenzioso ma fondamentale, che rende possibile costruire percorsi di prossimità e speranza.

Un grazie che abbraccia tutti, anche chi non è esplicitamente nominato, ma è parte essenziale di questa comunità.



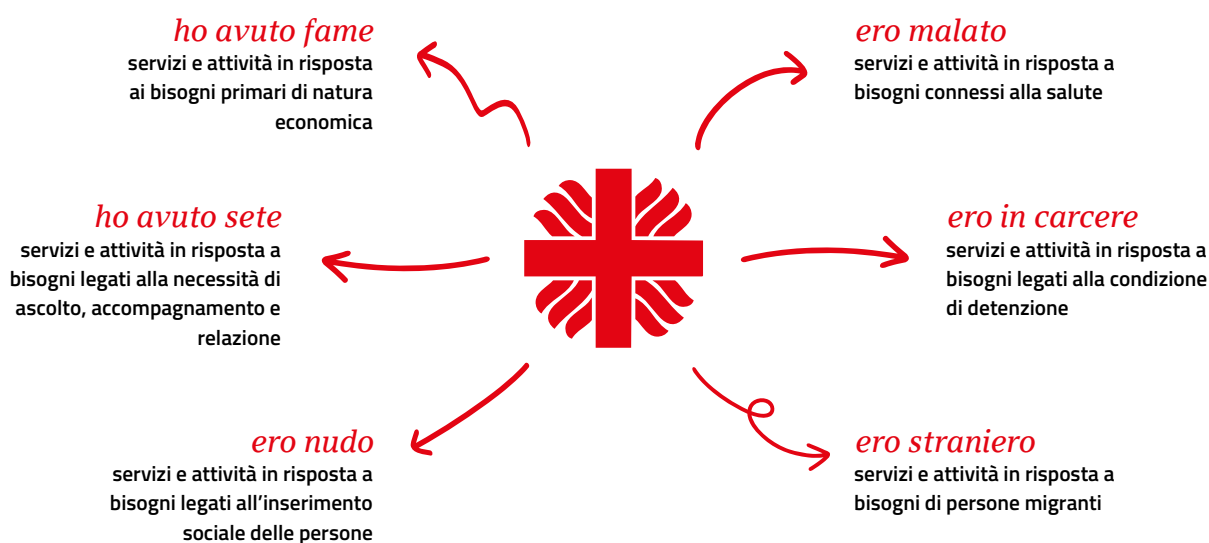
# PREMESSA METODOLOGICA

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 2025, 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 e Cooperativa Sociale Servizi e Accoglienza Il Samaritano, oltre ovviamente alle attività che promanano direttamente dalla Caritas Diocesana Veronese, inserita nell'ambito prossimità 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 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:





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 previsto 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 in conformità ai principi di redazione del report di sostenibilità GRI 2021 (opzione GRI-referenced claim), con particolare attenzione 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 particolare di "capitale" che fa riferimento al carisma originario dell'ente, alla sua custodia come eredità generativa delle opere e alla capacità di preservarlo e attualizzarlo nel contesto contemporaneo.

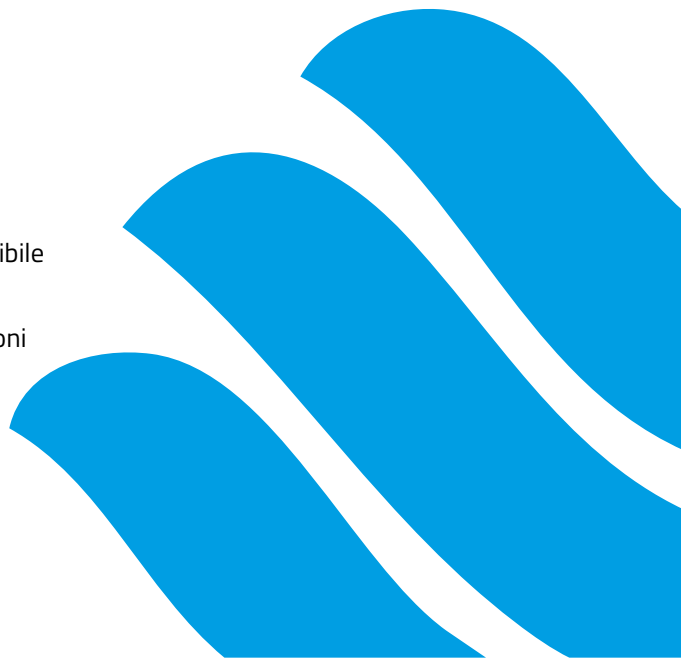
In merito al capitale ambientale, tema ritenuto di minore significatività rispetto all'attività di Caritas Diocesana Veronese, non saranno presentati indicatori, ma verrà comunque considerato nell'analisi qualitativa. Infine, nel leggere gli indicatori si ritiene fondamentale sottolineare che – data la natura prevalentemente pastorale di Caritas – essi sono da intendere come elementi di un quadro di impatto sociale ampio e non possono essere considerati in ottica performativa: la qualità della presenza testimoniale di Caritas, infatti, non può essere ridotta a mera performance quantitativa, ma il numero va inteso come espressione sintetica della presenza generativa delle attività di Caritas a fianco della vulnerabilità e ad animazione della comunità.

Il bilancio etico-sociale è uno strumento dinamico che – per sua natura – evolve nel tempo, migliorando 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, inviando osservazioni e suggerimenti.

# IDENTITÀ

---

- 14 Carta d'identità
- 15 Mission e Valori
- 16 Storia
- 17 Attività svolta
- 69 Le strategie di Caritas
- 80 Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile
- 84 Governance ed organizzazione
- 86 Sistema di gestione dei rischi e certificazioni



IND



- 88 Metodologia adottata per la materialità

---

ANALISI DI  
MATERIALITÀ

AL  
2  
1  
3  
1

-  
A  
L  
B

2025



## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI DI IMPATTO



Mappa degli stakeholder e dell'impatto generato	90
Analisi dell'impatto	91
Indicatori di capitale economico	98
Indicatori di capitale umano	100
Indicatori di capitale relazionale	105
La dinamica del capitale spirituale	112

RICERCA



2026

Prospettiva di lavoro per il 2026	114
Strumenti per l'invio di feedback	116



## CONCLUSIONE

# IDENTITÀ

## 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 Servizi e Accoglienza 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:** attività svolta presso varie sedi situate sul territorio della Diocesi di 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 Benedetto ODV ETS

- **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:** attività svolta presso varie sedi situate sul territorio della Diocesi di Verona
- **Aree territoriali di operatività:** Diocesi di Verona
- **Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi:** Caritas Diocesana Veronese, CSV Verona, CSV Verona, CSV Net, Rete Donna
- **Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.:** RUNTS n. 93722



Cooperativa Sociale  
*il Samaritano*



### Associazione di Carità San Zeno ODV ETS

- **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:** attività svolta presso varie sedi situate sul territorio della Diocesi di Verona
- **Aree territoriali di operatività:** Diocesi di Verona
- **Partnership istituzionali ed appartenenza a reti/gruppi:** Caritas Diocesana Veronese, CSV Verona e CSV Net, Rete Empori del Veneto, Rete Centri di ascolto territoriali veronesi, Rete Osservatori delle povertà e delle risorse Caritas, ESAI Ulss9 distretto 4
- **Iscrizione ad albi, accreditamenti, ecc.:** RUNTS n. 93721, Registro Immigrazione Ministero del Lavoro I sezione



*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.

# 15

# 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

#### 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 attraverso il mercato immobiliare privato, spesso si ritiene che il percorso di uscita dalla marginalità sia concluso e che l'obiettivo principale sia stato raggiunto. In realtà, proprio in quel momento si apre una fase nuova e delicata del percorso di vita della persona, che per molti aspetti può risultare ancora più complessa e insidiosa della precedente. L'ingresso in una casa rappresenta infatti un passaggio importante verso l'autonomia, ma comporta anche un elevato grado di solitudine e la necessità di affrontare responsabilità quotidiane che non sempre le persone, soprattutto se provenienti da situazioni di fragilità sociale o relazionale, sono immediatamente in grado di gestire. Per questo motivo, negli anni, come Caritas abbiamo sviluppato e consolidato percorsi di accompagnamento educativo rivolti alle persone che escono dai contesti di accoglienza comunitaria o da situazioni di grave disagio abitativo. Nel 2025 sono state accompagnate 35 persone attraverso questi percorsi. L'obiettivo di tali interventi non è soltanto sostenere la permanenza nella casa, ma soprattutto favorire la costruzione di condizioni di vita stabili e inclusive. L'accompagnamento educativo si realizza attraverso un sostegno personalizzato che aiuta la persona a orientarsi nella gestione della vita domestica, delle relazioni di vicinato, degli impegni amministrativi e delle responsabilità legate all'abitare. Allo stesso tempo, grande attenzione viene dedicata alla costruzione e al rafforzamento di una rete sociale e relazionale nel territorio, coinvolgendo servizi, associazioni, parrocchie e realtà di volontariato. L'esperienza maturata in questi anni dimostra infatti che

la vera inclusione non dipende soltanto dalla disponibilità di un'abitazione, ma dalla possibilità per la persona di sentirsi parte di una comunità, di sviluppare relazioni significative e di costruire progressivamente un progetto di vita autonomo e sostenibile nel tempo.

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

L'Emporio non è soltanto un luogo di distribuzione di beni alimentari, ma rappresenta un vero e proprio presidio di prossimità, diffuso in modo capillare nei territori della Diocesi di Verona. Proprio per il suo valore sociale, questo modello è stato riconosciuto dalla Regione Veneto e inserito nel Piano regionale per il contrasto alla povertà come misura di politica attiva.

Grazie all'azione dei 15 minimarket solidali, delle 2 botteghe solidali e del centro logistico centrale viene garantito un paniere di beni di prima necessità che va oltre il cibo. Accanto agli alimenti, con particolare attenzione ai prodotti freschi e salutari, sono disponibili articoli per l'igiene personale, materiale scolastico, libri, oltre alla possibilità di accedere a laboratori culturali e a doti educative. Nel corso del 2025, la rete diocesana ha recuperato complessivamente 8.344 quintali di alimenti e prodotti per l'igiene.

Gli empori si configurano come luoghi fisici – market, magazzini e spazi dedicati alle attività culturali – ma anche come ambienti generativi, in cui le 2.844 famiglie coinvolte (8.028 persone) possono sperimentare nuove forme di aiuto, costruire relazioni significative e valorizzare le proprie passioni e competenze. Potremmo definirli dei veri e propri laboratori di possibilità, nei quali la funzione emancipante è un aspetto caratterizzante. Questo modello si è dimostrato particolarmente efficace sia nel recupero delle eccedenze alimentari e nella lotta allo spreco, sia nella



costruzione di alleanze con le istituzioni locali e con altri attori del territorio, come scuole, imprese e associazioni. Attualmente la rete conta 152 partner attivi.

Nel tempo, a partire dall'aiuto alimentare, l'esperienza degli empori si è evoluta in un percorso di accompagnamento comunitario più ampio e articolato, orientato a intercettare le situazioni di maggiore fragilità e a riattivare i talenti delle persone attraverso il "fare insieme". In questo processo, il contributo dei 1.031 volontari si rivela fondamentale: essi rappresentano un elemento essenziale per la sostenibilità del sistema, per lo sviluppo di nuove sinergie e per la costruzione di prospettive comunitarie capaci di generare cambiamento.

Il modello Emporio non si limita quindi al contrasto della povertà materiale, ma si propone come uno strumento di animazione di comunità. Attraverso la valorizzazione delle relazioni, delle esperienze e dei saperi condivisi, diventa possibile rafforzare i legami comunitari, promuovere la cultura del dono e moltiplicare le pratiche di solidarietà e partecipazione. Il sistema, infatti, tenta di scardinare dinamiche economiche tipiche del capitalismo. "I beni oltre ad un valore d'uso hanno un valore di legame, si fa leva sulla fiducia e sulla cooperazione, si persegue un'economia al servizio della dignità e dell'emancipazione dal bisogno." (*Attivare Reti di comunità nei territori*, a cura di *Animazione sociale* p. 64).

Il 2025 ha visto la nascita di un nuovo emporio a Desenzano – Rivoltella, il trasferimento dell'Emporio di Bardolino a Garda e l'inaugurazione di una nuova Bottega solidale di Castel d'Azzano. La bottega solidale è la declinazione dell'Emporio che è stata immaginata per i piccoli territori. Si tratta di un modello più snello

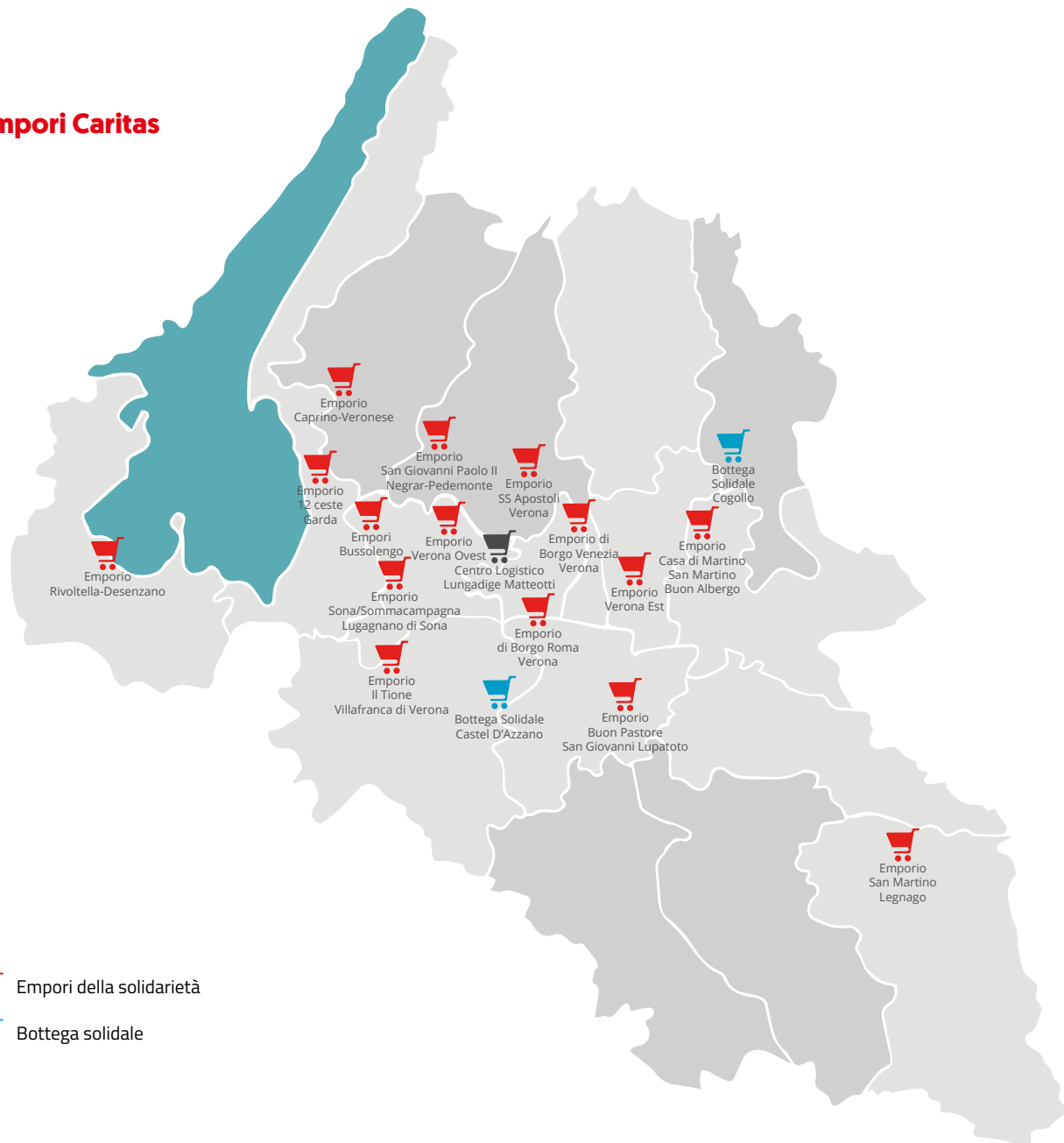
che permette alle piccole comunità di mettere in atto un sistema sostenibile di aiuto alimentare e di implementare una serie di azioni di animazione territoriale a favore delle comunità. La bottega solidale si differenzia dall'Emporio per le dimensioni più raccolte, ma come l'Emporio, garantisce la libertà di scelta e mette al centro il protagonismo dei beneficiari.


Un'altra novità dell'anno appena trascorso riguarda l'apertura di sportelli di comunità presso l'Emporio di Verona Ovest e l'Emporio di San Giovanni Lupatoto, si tratta di spazi pensati dal Comune di Verona e di San Giovanni Lupatoto per supportare i cittadini che hanno difficoltà con il mondo digitale, nella gestione delle pratiche burocratiche e nell'accesso ai servizi pubblici. Sono anche presidi di animazione comunitaria, rappresentano una connessione dell'Emporio con il territorio circostante e una concretizzazione dell'alleanza con l'ente pubblico.

Lo scorso anno è stato anche un anno intenso in termini formativi. Con il tavolo regionale e le Caritas di Mantova, Vicenza e Trento è stato implementato un articolato calendario che ha alternato formazione generale per nuovi volontari e formazione specifica per coloro che sono già attivi. Le proposte formative partono da elementi pratico-operativi per arrivare a condividere un pensiero sull'azione. Oltre alle formazioni Caritas, ogni volontario segue una formazione spirituale all'interno del proprio circuito parrocchiale.

Nel 2025 è stato sviluppato anche un grande lavoro di sensibilizzazione e promozione con le scuole. Attraverso visite agli empori e momenti di approfondimento dedicati, ne sono state incontrate 58, per un totale di 1.365 ragazzi e bambini coinvolti.

# Empori Caritas



 Empori della solidarietà

 Bottega solidale



### 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. Attraverso questo progetto vengono recuperati quotidianamente alimenti ancora perfettamente consumabili che, per ragioni organizzative o commerciali, non possono più essere utilizzati nei luoghi di origine. Tali prodotti, che comprendono pasti non distribuiti nelle mense scolastiche, generi alimentari prossimi alla scadenza o invenduti nei supermercati, vengono raccolti grazie alla collaborazione di volontari e operatori e successivamente redistribuiti alle strutture caritative del territorio. In questo modo è possibile ridurre lo spreco alimentare e, al contempo, sostenere concretamente le persone e le famiglie che vivono situazioni di fragilità economica e sociale. I beni raccolti vengono infatti utilizzati all'interno di mense sociali, empori solidali, centri di accoglienza e servizi di distribuzione alimentare gestiti dalle diverse realtà caritative della città. Nel corso dell'ultimo anno, questa attività ha permesso di raccogliere complessivamente 73.850 kg di donazioni, confermando l'efficacia e l'impatto della rete solidale attivata sul territorio. A questo progetto si affianca una rete più ampia di relazioni e collaborazioni con aziende, negozi, produt-

tori locali e operatori del mercato ortofrutticolo, che nel tempo hanno scelto di sostenere le attività della Caritas attraverso la donazione di eccedenze alimentari e di altri beni di prima necessità. Grazie a questa rete solidale è possibile intercettare e recuperare prodotti che altrimenti verrebbero scartati, trasformandoli in una risposta concreta ai bisogni primari delle persone in difficoltà. Queste attività rappresentano anche un'importante occasione di sensibilizzazione della comunità sul tema dello spreco alimentare, promuovendo una cultura della responsabilità, della sostenibilità e della solidarietà.

### Coinvolgimento di volontari

I volontari sono coinvolti in diverse attività fondamentali per il funzionamento dei servizi di accoglienza e di sostegno alle persone in difficoltà. In particolare, partecipano a:

- preparazione, gestione e distribuzione dei pasti nelle mense dedicate alle persone accolte nelle strutture diocesane;
- raccolta degli aiuti alimentari e delle eccedenze donate da supermercati, mense e altre realtà del territorio;
- gestione di un guardaroba solidale, organizzato e gestito da volontari, a servizio sia degli ospiti delle strutture sia di altre persone e famiglie in difficoltà presenti sul territorio;
- costruzione e cura della relazione con gli ospiti delle strutture diocesane e con le persone incontrate nei diversi contesti territoriali.





I volontari rappresentano un valore aggiunto fondamentale nei luoghi di accoglienza. Sono presenti nelle diverse strutture diocesane e svolgono un ruolo particolarmente significativo anche nei territori e nelle parrocchie, dove sono attivi negli appartamenti e nelle case in cui vengono accolte persone e famiglie in situazione di fragilità. In questi contesti contribuiscono a costruire relazioni di prossimità, a sostenere i percorsi di autonomia degli ospiti e a favorire una maggiore integrazione nella comunità locale.

Nel tempo i volontari hanno sviluppato e sperimentato nuove forme di servizio e di accompagnamento, spesso trasversali ai diversi ambiti di intervento. Si segnala in particolare un crescente coinvolgimento nell'insegnamento della lingua italiana agli ospiti stranieri, attività che rappresenta un importante strumento di inclusione sociale e di accesso ai servizi del territorio. Accanto a questo si evidenzia una presenza costante nella relazione quotidiana con gli ospiti e nella gestione del servizio di guardaroba presso Il Samaritano. Rimane inoltre molto ampio il bacino di volontari impegnati nella preparazione e nella distribuzione dei pasti presso la casa di accoglienza del Samaritano, pasti che vengono successivamente distribuiti anche nelle altre strutture di accoglienza maschile gestite dalla Caritas diocesana. È inoltre presente e attiva una squadra di volontari tecnici e traslocatori che si occupa del recupero, del trasporto e della sistemazione di elettrodomestici e arredi donati, consentendo così di soddisfare concretamente le necessità degli ospiti e delle strutture.

Nelle parrocchie, infine, i volontari sono protagonisti di percorsi di accoglienza, accompagnamento e servizio rivolti alle persone ospitate negli appartamenti diffusi sul territorio. Il loro contributo non si limita all'organizzazione dei servizi, ma si esprime soprattutto nella capacità di costruire

relazioni significative e di offrire una presenza attenta e solidale. Spesso ciò che fa la differenza è proprio questa disponibilità all'incontro: un sorriso, una chiacchierata, una parola di incoraggiamento o una semplice presenza che trasmette vicinanza e fiducia. In questo senso, il volontariato diventa uno spazio concreto in cui la comunità si prende cura delle persone più fragili, trasformando piccoli gesti quotidiani in occasioni di inclusione e speranza.

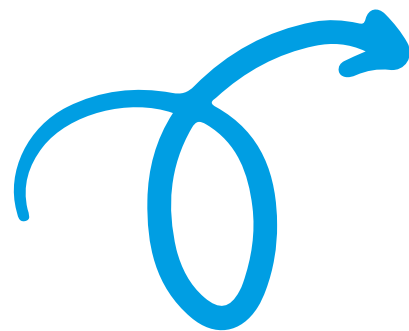
I numeri fondamentali relativi alla presenza e all'attivazione di volontari nella rete Caritas sono disponibili come indicatori di impatto nella sezione specifica del bilancio etico sociale.

#### **Azioni di raccolta fondi per campagne di fundraising**

Attivate da Caritas Italiana e con le Caritas internazionali, in occasione di gravi emergenze in campo nazionale o internazionale. Campagne attivate per sostenere interventi di aiuto nelle aree del mondo colpite da emergenze umanitarie. Un impegno che permette alla Chiesa di Verona di essere presente, in modo concreto e solidale, laddove il bisogno è più urgente. E così nel 2025 ecco tutta un'attenzione dedicata alle popolazioni di Gaza e della Terra Santa, a chi è stato colpito dal terremoto in Myanmar e dalle alluvioni in Sri Lanka ed è avvenuta anche una visita istituzionale del direttore, don Matteo Malosto, nella martoriata Siria.

# 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

#### Lo Sportello Unico Accoglienza

Situato presso il Tempio Votivo in zona Stazione Porta Nuova, lo Sportello Unico Accoglienza rappresenta un punto di riferimento cittadino per l'ascolto, l'orientamento e il primo accompagnamento delle persone che vivono situazioni di grave difficoltà abitativa o sociale. Il servizio nasce dalla collaborazione tra Caritas Diocesana e il Comune di Verona, con l'obiettivo di offrire un luogo accessibile e qualificato in cui le persone possano trovare accoglienza, ascolto e orientamento sulle possibilità di sostegno presenti sul territorio. Lo Sportello svolge la funzione di centro di ascolto cittadino e di nodo di raccordo tra i diversi servizi di accoglienza presenti in città. Attraverso colloqui individuali, gli operatori e i volontari raccolgono le storie e i bisogni delle persone che si presentano, valutano le diverse situazioni e orientano verso le strutture e i servizi più adeguati, favorendo un utilizzo più efficace e coordinato delle risorse disponibili.

Il servizio si rivolge in particolare a persone senza dimora, a cittadini in condizioni di forte precarietà abitativa, a persone appena arrivate sul territorio o che si trovano improvvisamente in situazione di fragilità sociale ed economica. L'ascolto e l'orientamento rappresentano il primo passo per attivare percorsi di accompagnamento più strutturati, che possono includere l'inserimento nelle strutture di accoglienza cittadine, il collegamento con i servizi sociali e sanitari o l'accesso ad altre opportunità di sostegno. Nel corso del 2025 lo Sportello Unico Accoglienza ha incon-

trato complessivamente 1.285 persone, offrendo momenti di ascolto, informazione e orientamento. Di queste, 798 hanno successivamente beneficiato di un'accoglienza all'interno delle strutture cittadine dedicate alle persone in situazione di grave marginalità.

Oltre alla funzione operativa, lo Sportello rappresenta anche un importante luogo di osservazione dei fenomeni di povertà ed esclusione sociale presenti in città. Le informazioni raccolte attraverso l'attività quotidiana contribuiscono infatti a migliorare il coordinamento tra i servizi e a sviluppare risposte sempre più adeguate ai bisogni emergenti della popolazione più fragile.

#### Spazio Diurno Villafranca

È un secondo centro di ascolto per l'area del Villafranchese, dedicato alle persone in condizione di grave marginalità. Nell'anno 2025 ha incontrato 35 persone. Nel mese di ottobre 2025 il neocostituito Ambito Sociale Territoriale, dopo quattro anni di attività, ha scelto di integrare il servizio all'interno del sistema pubblico, istituendo un'équipe professionale dedicata alla grave marginalità, con competenza centralizzata su tutto il territorio dei 37 Comuni. L'esperienza di Caritas si è quindi conclusa, avendo raggiunto l'obiettivo di sperimentare il servizio e accompagnarne il successivo passaggio alla gestione pubblica.

#### Il Pronto Intervento Sociale (PIS)

È un servizio attivo 24 ore su 24 per la gestione delle situazioni di emergenza sociale sul territorio. Rappresenta uno dei Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS) e costituisce quindi un obbligo per lo Stato, che deve garantire interventi urgenti in tutte le aree di emergenza sociale: famiglie in difficoltà, minori, anziani, persone senza dimora, migranti, donne vittime di violenza e altre condizioni di grave fragilità. Si tratta di un servizio sociale d'urgenza promosso a livello di Ambito Territoriale Sociale, con l'obiettivo di assicurare una risposta tempestiva alle situazioni che richiedono interventi immediati e non differibili, spesso segnalate dalle forze dell'ordine, dai servizi sociali comunali, dalle strutture sanitarie o da altri soggetti istituzionali del territorio.



Nell'ATS Ven 20 – che comprende il Comune di Verona e altri 35 Comuni del Sud-Est veronese – il servizio è stato affidato tramite bando a un'Associazione Temporanea di Impresa con capofila Il Samaritano della Caritas Diocesana di Verona, insieme alla Fondazione Don Calabria e alle cooperative L'Albero e Comunità dei Giovani. Nel corso del 2025 il PIS è stato attivato per 379 persone, intervenendo in una pluralità di situazioni di emergenza sociale. Nel complesso, i dati mostrano un moderato aumento degli accessi totali al PIS, guidato principalmente da donne e nuclei familiari, con una leggera riduzione degli arrivi di minori, MSNA e uomini. Il Comune di Verona resta il principale punto di emersione e riferimento territoriale. È tuttavia evidente come uno dei target più rilevanti continui a essere quello dei minori stranieri non accompagnati, spesso provenienti da percorsi migratori recentissimi che si concludono nell'area della Questura di Verona o della Stazione di Verona Porta Nuova. In tali contesti, i minori vengono generalmente accompagnati e lasciati da mediatori o accompagnatori con l'indicazione di rivolgersi alle Forze dell'Ordine per chiedere supporto. Un'ulteriore casistica riguarda minori che hanno già usufruito di percorsi di accoglienza sul territorio nazionale e che successivamente si sono allontanati, alla ricerca di opportunità ritenute più rispondenti ai propri bisogni. Questi elementi evidenziano come il territorio cittadino risulti significativamente più accessibile e attrattivo rispetto alle aree limitrofe. Altri interventi riguardano persone e nuclei familiari coinvolti in procedure di sfratto, spesso in assenza di contratti regolari di locazione e con la presenza di figli minori. Gli operatori del PIS intervengono in presenza di condizioni giuridiche che determinano una fragilità riconosciuta, come nel caso di minori, persone over 65, persone con problematiche sanitarie o situazioni di grave vulnerabilità sociale.

Dal 2024 il servizio è attivo anche nell'ATS Ven 21 (Legnago), con il Comune di Legnago capofila. In questo Ambito il servizio è stato affidato alla cooperativa Aretè di San Pietro di Legnago, in associazione con le cooperative L'Albero e Nova Società e con la Fondazione Don Calabria. Il Samaritano di Caritas Verona è coinvolto in questo Ambito esclusivamente per la parte formativa, mettendo a disposizione competenze ed esperienza maturate nella gestione degli interventi di emergenza sociale. Nel corso dell'anno, nell'ATS di Legnago sono state registrate 34 chiamate, di cui 24 accolte e 10 non accolte in quanto non rientranti nei criteri di attivazione del servizio. Delle 24 situazioni accolte, una parte significativa ha riguardato donne vittime di violenza, con 12 interventi che hanno coinvolto complessivamente 25 persone, spesso nuclei composti da madri con figli. Accanto a queste situazioni, il servizio è intervenuto in 10 casi di adulti in condizioni di grave deprivazione sociale, per un totale di 15 persone, caratterizzate da condizioni di forte fragilità abitativa, economica o relazionale che richiedevano un intervento urgente. Infine, sono state gestite 2 situazioni riguardanti minori, per un totale di 2 persone, nelle quali si è reso necessario attivare tempestivamente percorsi di tutela e protezione. Complessivamente, nell'ATS di Legnago sono state accolte 42 persone, con una durata media di accoglienza pari a circa 500 giorni, dato che testimonia la complessità delle situazioni affrontate e la necessità di

# 23

percorsi di accompagnamento che spesso richiedono tempi lunghi e un forte coordinamento tra servizi sociali, enti del terzo settore e istituzioni del territorio. Il PIS si conferma dunque uno strumento fondamentale per garantire una risposta immediata alle situazioni di emergenza sociale, ma anche per avviare percorsi di presa in carico più strutturati, capaci di accompagnare le persone verso condizioni di maggiore stabilità e autonomia.

#### **Centro Servizi ATS 1 e 2 e centro servizi ATS 4**

La progettualità relativa ai Centri Servizi negli Ambiti Territoriali Sociali 1, 2 e 4 si è conclusa al 30 giugno 2025 (per ATS 1 e 2) e al 30 settembre (per ATS 4), a seguito della decisione dei rispettivi ATS di internalizzare i servizi, assumendone direttamente la gestione pubblica. L'esperienza, avviata in forma sperimentale e sviluppata in collaborazione con gli enti locali, ha contribuito a definire modelli organizzativi, prassi operative e modalità di presa in carico successivamente consolidate e integrate stabilmente nel sistema pubblico territoriale. Caritas Diocesana Veronese ha svolto pienamente il proprio ruolo di promotore e facilitatore della sperimentazione, accompagnando l'avvio e il consolidamento dei servizi fino al raggiungimento dell'obiettivo: la loro strutturazione e gestione diretta da parte dell'ente pubblico.

#### **Progetto Rom Sinti e Camminanti**

Nel corso del 2025 è stato avviato il progetto ministeriale Rom, Sinti e Camminanti, promosso dal Comune di Verona in qualità di ente capofila e realizzato in co-progettazione con Fondazione Don Calabria, la cooperativa L'Albero e Il Samaritano di Caritas Diocesana Veronese. Il progetto nasce con l'obiettivo di promuovere percorsi di inclusione sociale e di accompagnamento rivolti alle comunità Rom e Sinte presenti sul territorio, attraverso interventi integrati che coinvolgono ambiti educativi, sociali e relazionali.

Il 2025 ha rappresentato un anno di avvio e di sperimentazione del progetto, durante il quale sono stati accompagnati i primi 9 beneficiari, permettendo di testare metodologie di intervento e costruire le prime relazioni significative con le persone coinvolte.

Nella prima fase dell'annualità il lavoro si è concentrato in modo significativo sulle attività di formazione e sensibilizzazione, con particolare attenzione al contesto scolastico. Sono stati attivati percorsi rivolti ai minori Rom e Sinti, finalizzati a favorire l'integrazione nei contesti educativi, a sostenere la continuità della frequenza scolastica e a contrastare il fenomeno dell'abbandono o della dispersione. Parallelamente è stato avviato un lavoro di accompagnamento rivolto anche agli istituti scolastici, con l'obiettivo di supportare insegnanti e comunità educanti nel costruire contesti sempre più





inclusivi, capaci di accogliere le diversità culturali e di affrontare eventuali difficoltà attraverso strumenti di mediazione e dialogo.

Accanto al lavoro con i minori, è stato avviato un percorso di accompagnamento delle famiglie attraverso interventi di sostegno sociale e relazionale, volti a rafforzare il dialogo con i servizi territoriali e a promuovere una maggiore attenzione ai percorsi educativi dei figli. L'obiettivo è sostenere una partecipazione più consapevole delle famiglie ai processi educativi e favorire relazioni di fiducia con le istituzioni e la comunità locale. Particolare rilievo hanno assunto anche le attività di studio, conoscenza e sensibilizzazione del contesto, propedeutiche all'avvio di un lavoro più strutturato di mediazione all'interno degli insediamenti. Questa fase preliminare ha permesso agli operatori di approfondire la conoscenza delle dinamiche sociali e relazionali presenti, costruendo gradualmente relazioni di fiducia con le persone coinvolte.

L'obiettivo del progetto è quello di strutturare nel tempo una presenza qualificata degli operatori, capace di favorire il dialogo, prevenire possibili situazioni di conflitto, facilitare la comunicazione con le istituzioni e accompagnare progressivamente i processi di inclusione sociale, promuovendo percorsi di maggiore partecipazione alla vita della comunità e di accesso alle opportunità educative e sociali presenti sul territorio.

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

Le Officine Culturali nascono come luoghi da attraversare, spazi in cui fermarsi, incontrarsi e rimettere in moto desideri, competenze e relazioni. All'interno della rete delle 25 Officine, il progetto si è sviluppato come un ambiente accogliente, pensato per accompagnare le persone verso nuove esperienze di crescita personale e collettiva, offrendo occasioni concrete di partecipazione e attivazione.

Fin dall'inizio, i laboratori hanno rappresentato il fulcro delle attività delle Officine: momenti dedicati all'apprendimento e alla sperimentazione, in cui acquisire nuove competenze e mettersi alla prova. Con il tempo, però, questi spazi hanno assunto un significato più profondo. Sono diventati anche luoghi di ascolto e di dialogo, capaci di accogliere bisogni, storie e fragilità, rivolgendosi sia agli adulti sia ai più giovani. In questo percorso di crescita, Officina Culturale si è progressivamente configurata come un nuovo polo dell'Osservatorio Caritas, contribuendo alla

# 25



lettura dei territori, delle loro trasformazioni e delle storie di fragilità e resilienza che li attraversano.

Il progetto Officina culturale è un progetto di animazione di comunità e, in quanto tale, poggia su tre punti principali:

- educare il singolo e la comunità alla corresponsabilità, alla collaborazione e alla partecipazione;
- agire con competenza ed efficacia, superando l'improvvisazione e l'approssimazione, andare alle cause che generano il disagio;
- favorire l'azione integrata con gli attori del territorio, nel progettare e realizzare interventi in risposta di diversi bisogni individuali.

Nel sistema Officina tra gli elementi facilitatori di inclusione vi è la bellezza: un luogo caldo e luminoso, abitato da persone, in un clima di rilassatezza, è una cornice per nulla scontata in cui è possibile ritrovare dignità e svolgere attività che permettono una ricostruzione dei propri diritti di cittadinanza. Come Caritas crediamo fermamente che l'emarginazione non vada "curata" in luoghi a parte etichettanti, ma che abbia bisogno di uno scambio diverso tra cittadini dentro contesti leggeri in cui trovare interessi trasversali e piccole significative collaborazioni, pezzetti di tranquillità e benessere.

Nel corso del 2025, 206 laboratori hanno coinvolto 2.120 partecipanti, dando vita a un'offerta ampia e diversificata.

Attività manuali e artistiche – come sartoria, lettura, teatro, cucina e pasticceria – si sono alternate a percorsi di formazione digitale, orientamento al lavoro, educazione finanziaria e buone pratiche per il risparmio energetico. Ogni Officina ha assunto forme diverse, modellate dai contesti locali e dalle collaborazioni attivate nei territori, in un dialogo continuo tra risorse disponibili e bisogni emergenti.

Il 2025 ha visto l'apertura di una nuova Officina. È stato anche un importante anno di formazione. Nei quartieri di Borgo Venezia e Verona Ovest sono stati avviati due percorsi partecipativi per stimolare e rinnovare i gruppi, sperimentare nuove pratiche di animazione culturale e rafforzare i legami con le comunità locali. Questo intervento di people raising è stato strutturato attraverso una chiamata alla comunità. Si è andati a lavorare su talenti, passioni, desideri. Questi percorsi sono stati facilitati da consulenti esperti di sviluppo di comunità nella prospettiva di potenziare ed ampliare l'azione animativa e di empowerment portata avanti dalle Officine. Si è utilizzato il metodo del world café per stimolare la riflessione e la condivisione all'interno dei gruppi e si è portato avanti un profondo lavoro di accompagnamento dei volontari e di mediazione dei gruppi.

Il sistema Officina evolve e migliora anche grazie agli "utentivi-utenti attivi", gli utenti che apportano un contributo che permette di personalizzare le proposte laboratoriali, di costruire azioni progettate a partire dai bisogni espressi dalle persone.

**Officina futuro** è la proposta di Officina Culturale rivolta ai più piccoli, nata per contrastare la povertà educativa e culturale di bambini e bambine, ragazzi e ragazze, in particolare di coloro che vivono in contesti di fragilità socioeconomica. Rappresenta un importante investimento educativo e culturale, un'azione che guarda al futuro dei più giovani coinvolgendoli in attività artistiche, culturali, sportive, favorendo la loro partecipazione. Il progetto nasce dalla consapevolezza che la povertà non è solo mancanza di reddito, ma anche carenza di stimoli, opportunità, relazioni significative e fiducia in sé stessi. Per contrastare queste fragilità, Officina Futuro crea spazi gratuiti e accessibili dove i minori possano sperimentarsi, esprimersi, scoprire talenti e passioni, e costruire legami. Gli spazi che vengono a crearsi sono spazi di incontro, spazi misti, luoghi in cui è possibile far incontrare bambini e ragazzi che non avrebbero modo di incontrarsi altrove.

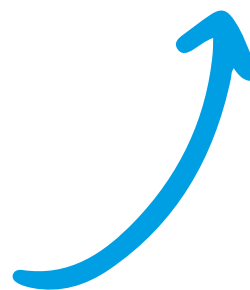
Uno degli elementi distintivi del progetto e, in particolare, del 2025 è il coinvolgimento diretto di 26 ragazzi e ragazze adolescenti non solo come destinatari, ma come progettisti, formatori e promotori delle iniziative per coetanei.

I giovani coinvolti imparano a lavorare in gruppo, a organizzare attività, a relazionarsi tra di loro e con formatori esperti delle varie arti, a prendersi responsabilità. In questo modo sviluppano competenze trasversali e rafforzano la fiducia nelle proprie capacità in un ambiente che riconoscono come accogliente, stimolante, divertente e non giudicante.

Nel 2025 è stato possibile garantire l'accesso gratuito alla cultura e all'arte a 844 minori partecipanti, di cui circa la metà si trova in stato di deprivazione economica; attivare 22 doti educative individuali e mettere a disposizione 800 biglietti di teatro e cinema per famiglie in difficoltà. In totale, sono stati organizzati 39 laboratori (teatro, lettura, cinema, ceramica, pittura, danza, fotografia, sartoria, video partecipativo e burattini...).

### **Progetto Buseta&Boton: generazioni a contatto**

È un progetto di comunità che nasce dal Centro di ascolto Caritas di San Martino Buon Albergo con l'obiettivo di ripensare le pratiche di cura reciproca all'interno del territorio comunale. L'idea ha origine in un percorso di formazione che ha aperto spazi di confronto sui bisogni presenti a livello locale. Propone una serie di attività volte a far sentire meno soli i più anziani e a riattivare i più giovani. Il cuore del progetto è costituito da azioni di accompagnamento leggero associate a proposte ricreative e culturali (laboratori, cene di vicinato, piccoli eventi) con cui si coltivano relazioni intergenerazionali e si va a lavorare in modo non stigmatizzante sulle fragilità che caratterizzano le diverse età.



Buseta & Boton sperimenta risposte innovative alle sfide poste dall'invecchiamento della popolazione e dalla frammentazione dei legami sociali. L'obiettivo principale non è esclusivamente quello di offrire servizi o di proporre attività, ma anche quello di attivare processi di prossimità, reciprocità e partecipazione comunitaria, mettendo in relazione anziani, giovani, volontari, realtà associative e cittadini. È un modello di intervento leggero, flessibile e progressivo, che procede per piccoli passi, valorizzando i luoghi esistenti, le reti informali e le risorse già presenti nel territorio. Le azioni vengono progettate e adattate a partire dall'ascolto dei bisogni emergenti e dalla partecipazione attiva dei soggetti coinvolti, con un costante equilibrio tra spontaneità e intenzionalità progettuale.

Questi elementi rendono Buseta & Boton potenzialmente replicabile e riproponibile in altri territori. Il progetto non si fonda su dispositivi complessi o strutture rigide, ma su principi trasferibili: centralità delle relazioni, protagonismo degli anziani, intergenerazionalità, volontariato flessibile, alleanze tra pubblico, privato e terzo settore. La possibilità di adattare le azioni ai diversi contesti locali, mantenendo chiari gli obiettivi e il metodo di lavoro, rappresenta uno degli aspetti di maggiore valore del progetto, in una prospettiva di sviluppo e diffusione futura.

In un contesto segnato da profondi cambiamenti demografici, il progetto nel 2025 ha contribuito a rimettere al centro il ruolo degli anziani non come destinatari passivi di servizi, ma come soggetti portatori di competenze, memoria e capacità di cura. Nel 2025 sono stati 75 gli anziani protagonisti delle attività costruite dal team di progetto insieme ai 17 volontari attivi.

Le iniziative promosse hanno contribuito ad una narrazione diversa dell'età anziana: non una fase esclusivamente caratterizzata da bisogni, ma una stagione della vita ancora capace di generare senso, relazioni e responsabilità condivise. Restituire agli anziani un ruolo riconosciuto all'interno della comunità continua ad essere un passaggio necessario per contrastare solitudine e marginalità, ma anche per rafforzare il tessuto sociale nel suo insieme.

Il tavolo dei partner, attualmente composto da 9 enti, si è ampliato nel 2025 coinvolgendo 3 nuove aziende locali. L'ingresso delle realtà profit nella rete di progetto è stato estremamente generativo e ha dato stimolo a una vendemmia comunitaria, a tre brunch intergenerazionali e a una serie di proiezioni all'aperto. Le attività hanno coinvolto in totale 247 persone.

Il coinvolgimento dell'Assessorato alla cultura è stato significativo perché rappresenta la possibilità di coin-



volgere su progetti di inclusione non solo il servizio sociale, ma altre sezioni dell'amministrazione pubblica. Tra tendenze emerse nel 2025 vi è il coinvolgimento di anziani appartenenti alla fascia grigia, non in stato di grave fragilità, ma che faticano ad avviare relazioni e connessioni e sono alla ricerca di luoghi di benessere e attività stimolanti, non connotate come "senili" o "riabilitative". Si è molto lavorato sulla partecipazione di giovani e famiglie, anche attraverso la figura del "project ambassador" immaginata per promuovere le attività e stimolare l'attivazione di pezzi eterogenei di comunità. Nel 2025 il progetto Buseta & Boton è stato inserito nel Piano di Zona - Area persone anziane del Comune di Verona.

Per il 2026 si porterà particolare attenzione alla cura della rete quale risorsa collettiva, favorendo una maggiore connessione tra le diverse parti coinvolte e una condivisione più leggera ma continuativa delle informazioni. Si lavorerà, inoltre, per estendere le attività alle aree più periferiche del comune e per rafforzare il dialogo tra soggetti operanti del sociale, realtà parrocchiali, associazioni, servizi, volontari e – in modo crescente – attori esterni e del mondo profit. Sempre più il progetto assumerà un carattere itinerante, andando ad abitare nuovi spazi e porzioni di territorio. Dalla riflessione sull'azione del gruppo di lavoro sono emersi tre desideri per il futuro:

- un desiderio pragmatico: la progettazione congiunta di attività ed iniziative tra i soggetti presenti, con particolare riferimento alla valorizzazione del territorio, dei luoghi esistenti e degli spazi naturali;
- un desiderio rigenerativo: la promozione della comunità e del suo sviluppo attraverso il coinvolgimento e la valorizzazione di risorse locali nuove, l'inclusione dei "beneficiari" nei processi decisionali, la creazione di spazi di innovazione che coinvolgano anche nuovi utilizzi dei luoghi esistenti;
- un desiderio riflessivo: l'attivazione di spazi di pensiero attorno agli obiettivi e ai processi generati dalle azioni svolte (ad esempio, comunità di pratiche); occasioni per confrontare le pratiche con i bisogni emergenti e le evoluzioni del contesto.

### **Valorizzazione della partecipazione giovanile e promozione del Servizio Civile Universale.**

Il 2025 è stato un anno in cui Caritas Verona ha continuato a investire nel protagonismo giovanile. Non come settore a parte, ma come scelta pastorale e sociale: i giovani non sono solo destinatari, ma risorsa, energia, sguardo nuovo. Dentro lo spirito del Giubileo, il tema del volontariato è stato vissuto come una chiamata: il servizio civile è tornato ad avere molti candidati, vari momenti dedicati, inviti espliciti ai giovani ad avvicinarsi, percorsi per aspiranti volontari e proposte di servizio che parlano la lingua delle nuove generazioni. E il riconoscimento pubblico del nuovo cammino di YOUng Caritas, valorizzato anche fuori diocesi, ha raccontato che questo lavoro non è un episodio, ma una traiettoria.

Young Caritas è uno spazio di protagonismo giovanile al quale hanno fatto riferimento nel 2025 circa 70 giovani dai 20 ai 33 anni. Respira con due polmoni, il primo per tutti e l'altro opzionale: innanzi tutto il volontariato, fatto almeno una volta al mese in una delle realtà di Caritas; quindi, a scelta, la possibilità di partecipare ad un percorso di fede e vita a partire dal servizio vissuto. Durante l'anno vengono poi organizzati incontri aperti a tutti i giovani: tra questi nel 2025 si ricordano in modo particolare "Ero dov'era il dolore", un pellegrinaggio nel cuore di Verona per guardare al dolore sociale e umano che la attraversa, provando ad intuire come Dio risponda a tutto questo; "Incontrarti", un evento organizzato assieme ad altre realtà in Arena e nel quale i giovani stessi hanno messo al centro il grido dei poveri del mondo, aiutati dalle performance di artisti quali Jovanotti e Cocciantè; "Gaza chiama", con ospite don Rito Maresca fondatore della rete Preti contro il genocidio; "Non c'era posto per loro nell'albergo", dove più di trenta giovani hanno scelto di dormire fuori in pieno inverno per poi riflettere insieme sulla condizione di tanti che abitano la nostra città. In questo spazio libero emerge sempre la Chiesa che i giovani sognano di essere: protesa verso l'esterno, decentrata dall'io e centrata su Dio e sul Prossimo, senza giudizio, sincera e senza forzature, dove la vita e la fede non si possono scindere.



### Testimonianza

*«Il servizio in Caritas mi permette di mettermi in gioco e di capire come prendersi cura di qualcuno voglia dire, prima di tutto, mettersi in relazione. È un'esperienza di realtà concreta, sia in termini di incontro con la fragilità, sia come scoperta dell'altro come possibilità di crescita.*

*E per me proprio nell'incontro con l'altro risiede anche il senso del percorso di fraternità in YoungCaritas, come opportunità di vivere il servizio non in modo isolato, ma in uno scambio continuo con altri giovani, con cui condividere domande, punti di vista e vivere la fede nella mia quotidianità.»*

Astrid, volontaria di 25 anni

### **Animazione nelle scuole e nei gruppi parrocchiali e giovanili**

Il tema animazione al mondo degli adolescenti e giovani e le testimonianze in istituti scolastici e in gruppi giovanili ha visto per il 2025 un incremento continuo nel numero delle persone incontrate, grazie anche ad un'organizzazione apposita dedicata a questa progettualità. 3430 sono stati gli alunni di scuole, gli adolescenti delle parrocchie, gli scout raggiunti da incontri e testimonianze su temi come i processi migratori e di impoverimento, la giustizia sociale, lo sviluppo sostenibile; workshop, laboratori e visite scolastiche nelle strutture di accoglienza; percorsi

esperienziali sul tema carcere nel paradigma della Giustizia riparativa; incontri di formazione sulla rete di accoglienza a supporto delle donne a Verona; incontri di formazione sul tema fragilità, vulnerabilità ed esclusione sociale o su grave marginalità adulta e giovanile; incontri esperienziali nelle mense per poveri gestite da Caritas o all'interno del circuito degli Empori della solidarietà diocesani; testimonianze e formazioni sul tema del Servizio civile; testimonianze e formazioni sul tema missione e servizio all'estero. Incontri ad hoc costruiti in collaborazione tra operatori Caritas ed educatori del territorio su tutti i temi legati alla povertà, alla carità, al servizio al prossimo.



# 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

Il centro collettivo per richiedenti asilo, attivo sulla base di una convenzione con la Prefettura di Verona, rappresenta un importante punto di prima accoglienza per persone richiedenti protezione internazionale presenti sul territorio provinciale. La struttura, con una capienza di 30 posti, ha accolto complessivamente 57 persone nel corso del 2025, offrendo un primo contesto protetto nel quale poter avviare il percorso di regolarizzazione e di inserimento nel territorio. La prima accoglienza si svolge presso il centro collettivo della Diocesi di Verona Casa Madonna di Guadalupe, situato in via Bacilieri, nel quartiere di San Massimo. La struttura rappresenta uno spazio in cui le persone appena arrivate possono trovare condizioni di stabilità e di sicurezza dopo periodi spesso segnati da viaggi complessi, esperienze

traumatiche e condizioni di forte precarietà.

All'interno del centro Caritas Diocesana Veronese garantisce un accompagnamento globale che tiene insieme sia gli aspetti materiali dell'accoglienza sia quelli educativi, amministrativi e relazionali. Da un lato vengono assicurati i bisogni primari legati alla vita quotidiana, come vitto, alloggio, vestiario e gestione degli spazi comuni, oltre alla condivisione delle regole di convivenza necessarie alla vita comunitaria. Dall'altro viene offerto un sostegno costante nelle procedure amministrative e burocratiche, tra cui la gestione della documentazione personale, l'accesso ai servizi pubblici, l'ottenimento del codice fiscale, l'iscrizione al servizio sanitario nazionale e il supporto nella preparazione di strumenti utili per l'inserimento lavorativo, come la redazione del curriculum vitae.

Particolare attenzione è dedicata alla tutela della salute degli ospiti, attraverso l'attivazione di screening sanitari iniziali, il monitoraggio periodico delle condizioni di salute e l'accompagnamento a visite specialistiche quando necessario, in collaborazione con i servizi sanitari del territorio. Sul piano educativo e formativo vengono promossi percorsi di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana, realizzati anche grazie al prezioso contributo dei volontari Caritas. Per gli ospiti che possiedono già competenze linguistiche adeguate vengono inoltre favoriti l'accesso a





percorsi scolastici, formativi o di orientamento al lavoro, in collaborazione con le realtà territoriali.

Ogni persona accolta è accompagnata nella definizione di un progetto individualizzato, costruito a partire dalla storia, dalle competenze e dalle aspirazioni dell'ospite. Tale percorso viene elaborato e monitorato da un'équipe multidisciplinare, composta da operatori e volontari, con l'obiettivo di sostenere gradualmente il raggiungimento di una maggiore autonomia personale e sociale.

L'esperienza del centro collettivo si configura dunque non solo come un servizio di accoglienza temporanea, ma come uno spazio di accompagnamento e orientamento, nel quale le persone possono iniziare a ricostruire il proprio progetto di vita e a sviluppare le competenze necessarie per un percorso di integrazione nel territorio.

Nel 2025 è stato dato grande risalto ad un progetto che è diventato sicuramente un fiore all'occhiello dell'attività Caritas: il volontariato davanti alla Questura per le persone in coda e in attesa di documenti. È stato ottenuto anche un premio, ricevuto direttamente dalla Polizia di Stato, per il servizio di supporto, dialogo e accompagnamento delle persone fuori dalla Questura di Verona. Un riconoscimento per il lavoro di Caritas diocesana veronese che diventa uno stimolo per un impegno ancora più concreto. Inoltre, anche grazie al dialogo e alla collaborazione concreta tra Caritas e Questura, dal 2025 per i migranti è possibile prenotare l'appuntamento per il ritiro dei titoli di soggiorno: un passo importante che certamente ha dato un grosso aiuto nello snellire le lunghe file.

## Testimonianza

**Dopo un'esperienza di solidarietà in Bosnia, Bianca e Alessandra hanno deciso un anno e mezzo fa di dedicarsi a Caritas Verona. Mettere tempo, mani e competenze al servizio degli altri può cambiare la vita di molte persone.**

*«Per una mattina a settimana siamo volontarie davanti alla Questura per accompagnare le persone in attesa. E per un pomeriggio a settimana, prestiamo servizio di volontariato nel centro collettivo per richiedenti asilo, Madonna di Guadalupe. Per noi fare servizio in Caritas è relazione, è ascolto, presenza privilegiata. È un'esperienza che riempie, che ridimensiona la tua vita intera. Ti permette di entrare in contatto con situazioni che ti cambiano dentro. Perché tutto questo? Perché qui stiamo bene. Arrivi a Madonna di Guadalupe e... sorridi! Fai una raccolta di affetto e calore umano indescrivibili. Mentre in Questura apri sorrisi e cuori in pochi minuti, anche se sai che non saprai mai più come andranno a finire certe storie. Ci permettiamo vivamente di consigliare queste esperienze ad altri volontari. Sono esperienze straordinarie. Non solo consigliate, di più.»*

## Accoglienza diffusa

L'accoglienza diffusa, realizzata in convenzione con Enti pubblici attraverso una rete di appartamenti e strutture attivate sul territorio, ha coinvolto complessivamente 158 persone nel corso del 2025. Questo modello rappresenta una fase successiva e complementare alla prima accoglienza e si fonda sull'idea che l'integrazione delle persone richiedenti protezione internazionale possa svilupparsi in modo più efficace all'interno di contesti abitativi di dimensioni contenute e inseriti nella vita delle comunità locali. Dopo una prima fase presso il centro collettivo Madonna di Guadalupe, il percorso di accoglienza prosegue infatti nelle comunità parrocchiali, con l'inserimento degli ospiti in piccoli nuclei abitativi composti generalmente da 3 o 4 persone. Questa scelta organizzativa permette di favorire relazioni più significative, una maggiore responsabilizzazione nella gestione della vita quotidiana e una più efficace inclusione sociale nel contesto territoriale.

Il progetto, avviato e coordinato da Il Samaritano della Caritas Diocesana Veronese, trova così un naturale sviluppo nel territorio grazie alla collaborazione continuativa con le parrocchie della diocesi, che mettono a disposizione appartamenti, spazi e soprattutto la disponibilità delle comunità locali ad accompagnare le persone accolte. Le parrocchie partecipano alla progettazione dei percorsi individuali e collaborano con operatori e volontari nell'accompagnamento degli ospiti verso una progressiva autonomia. Le comunità parrocchiali svolgono infatti un ruolo fondamentale in questo modello di accoglienza. Non si limitano a offrire una soluzione abitativa, ma diventano luoghi di relazione e di incontro, capaci di creare contesti accoglienti nei quali le persone possono sentirsi riconosciute e sostenute.

Attraverso la vicinanza delle comunità locali, gli ospiti hanno la possibilità di conoscere il territorio, partecipare alla vita comunitaria, costruire relazioni significative e avvicinarsi gradualmente alle opportunità educative, formative e lavorative presenti nel contesto cittadino.

In molti casi le parrocchie favoriscono anche l'attivazione di reti di volontariato e di prossimità, che accompagnano gli ospiti nella vita quotidiana, nell'apprendimento della lingua italiana, nell'orientamento ai servizi e nella costruzione di relazioni con il quartiere.

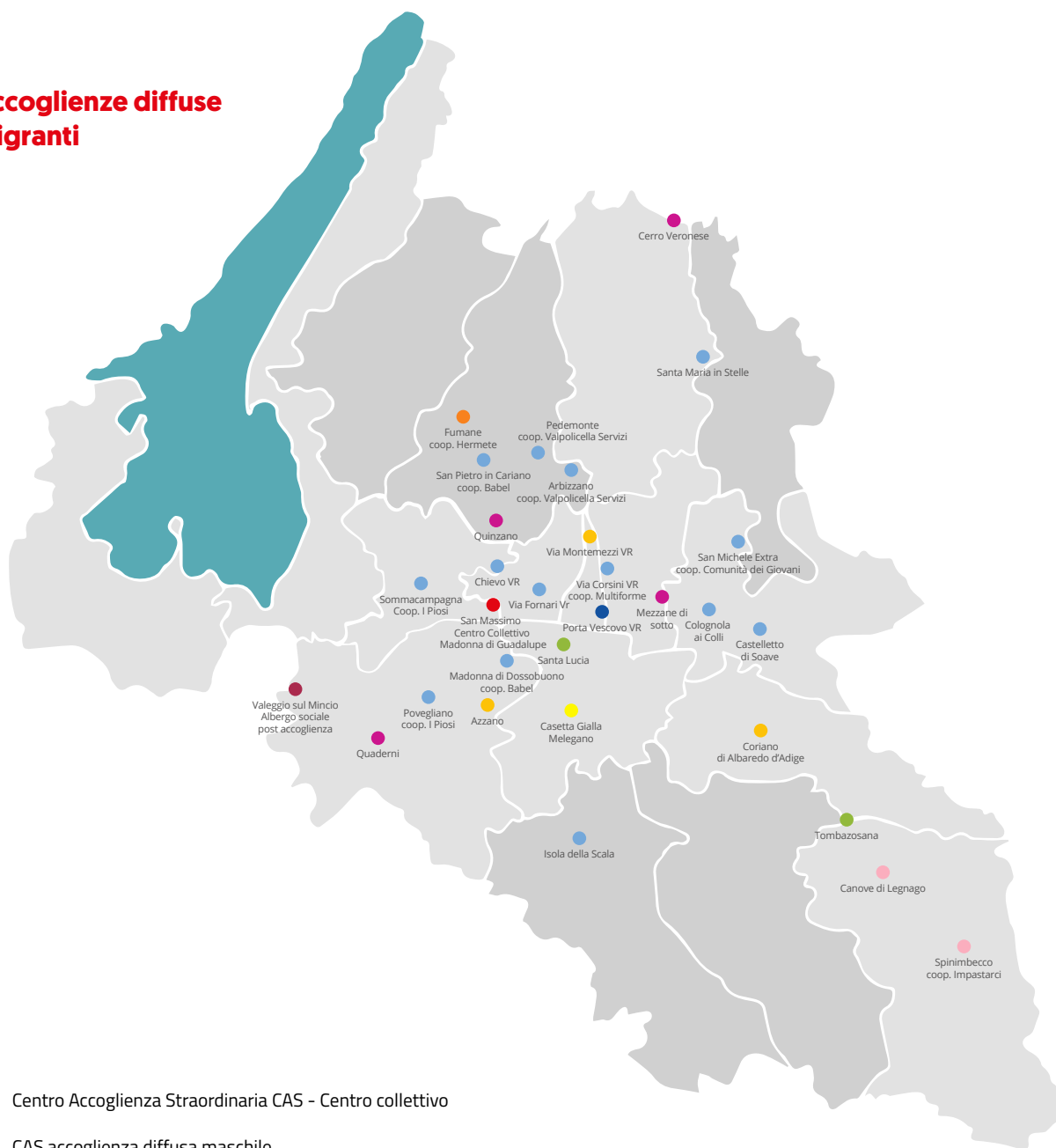
In questo modo l'accoglienza non si limita alla dimensione abitativa, ma diventa una vera esperienza di comunità, nella quale la presenza delle persone accolte contribuisce a generare occasioni di incontro, conoscenza reciproca e crescita condivisa.

L'accoglienza diffusa si configura quindi come uno strumento efficace per promuovere percorsi di autonomia responsabile e di integrazione sociale, valorizzando il ruolo delle comunità locali e rafforzando il legame tra solidarietà, territorio e partecipazione.

Nel 2025 sono state inaugurate le comunità accoglienti di San Zeno di Colognola e Canove di Legnago. Entrambe con lo stile Caritas che prevede l'animazione di comunità e il coinvolgimento diretto dei volontari del territorio. La prima, quella di San Zeno di Colognola, dedicata a quattro giovani provenienti da Nigeria e Bangladesh, è nata dall'eredità di don Luigi Adami, che ha reso la canonica un luogo aperto al mondo e attento ai bisogni delle persone, particolarmente i più vulnerabili. Canove di Legnago, invece, per due mamme straniere con i loro bambini.



## Accoglienze diffuse migranti



- Centro Accoglienza Straordinaria CAS - Centro collettivo
- CAS accoglienza diffusa maschile
- CAS accoglienza diffusa femminile
- CAS accoglienza diffusa famiglie
- Corridoi umanitari
- Corridoi universitari
- Accoglienza Ucraina
- Progetto SAI 2 appartamenti
- Co-Housing sociale post accoglienza
- Minori stranieri non accompagnati

# 35



### Accoglienza di persone provenienti da Corridoi Umanitari e Universitari

Nel corso del 2025 l'accoglienza di persone arrivate attraverso i Corridoi Umanitari e i Corridoi Universitari ha coinvolto complessivamente 28 persone, grazie alla collaborazione attiva con diverse comunità parrocchiali del territorio che hanno scelto di partecipare a questi percorsi di accoglienza e accompagnamento. Si tratta di iniziative che promuovono modalità di ingresso legali, sicure e organizzate, offrendo una concreta alternativa ai viaggi irregolari e pericolosi che spesso caratterizzano le rotte migratorie. Il progetto dei Corridoi Umanitari, promosso dalla Conferenza Episcopale Italiana attraverso Caritas Italiana e Fondazione Migrantes, consente infatti l'ingresso in Italia di persone in fuga da guerre, persecuzioni o gravi situazioni di instabilità, che spesso si trovano bloccate per lunghi periodi nei campi profughi o nei Paesi di transito. Attraverso questo strumento vengono individuati nuclei familiari o persone particolarmente vulnerabili, ai quali viene rilasciato un visto umanitario che consente un trasferimento in condizioni di sicurezza e l'avvio di un percorso di accoglienza nel nostro Paese.

Caritas Diocesana Veronese aderisce a questa iniziativa fin dal suo avvio, contribuendo alla realizzazione di percorsi di accoglienza diffusa all'interno della diocesi. Le persone accolte vengono inserite in contesti abitativi accompagnati, spesso all'interno delle comunità parrocchiali, dove possono trovare non solo una soluzione abitativa, ma anche un contesto relazionale capace di sostenere il processo di integrazione. L'accompagnamento riguarda diversi ambiti della vita quotidiana: dall'accesso ai servizi sanitari

e amministrativi all'apprendimento della lingua italiana, dall'orientamento al lavoro alla costruzione di relazioni con il territorio. A partire dal 2019 l'impegno della diocesi si è esteso anche al progetto dei Corridoi Universitari (UNICORE – University Corridors for Refugees), che consente a studenti rifugiati di accedere a percorsi universitari in Italia attraverso il rilascio di visti per motivi di studio. Questo programma offre a giovani titolari di protezione internazionale la possibilità di proseguire il proprio percorso formativo in un contesto accademico sicuro, valorizzando competenze e aspirazioni personali.

Dal 2025 è stata inoltre avviata una nuova collaborazione con il Seminario Maggiore Diocesano, che ha messo a disposizione alcuni posti dedicati allo studentato, offrendo agli studenti accolti un contesto abitativo adeguato e favorevole allo studio e alla vita universitaria. Questo contributo rappresenta un ulteriore segno della partecipazione della comunità ecclesiale ai percorsi di accoglienza e integrazione. Caritas Verona accompagna tali percorsi in sinergia con le istituzioni accademiche, i servizi territoriali e le comunità locali, sostenendo gli studenti e i nuclei familiari accolti nel raggiungimento di una progressiva autonomia personale, formativa e lavorativa.

In questo modo i Corridoi Umanitari e Universitari diventano non solo strumenti di protezione e accoglienza, ma anche occasioni concrete di crescita, scambio culturale e integrazione all'interno del territorio.

### Accoglienza progetto SAI (Sistema Accoglienza Integrazione)

Nel corso del 2025 il progetto SAI attivo nel territorio di Fumane ha coinvolto complessivamente 17 persone. Il SAI rappresenta il sistema pubblico di seconda accoglienza, finalizzato a promuovere percorsi strutturati di inclusione e autonomia rivolti a richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale. Si tratta di un modello di accoglienza che non si limita alla risposta ai bisogni abitativi immediati, ma che accompagna le persone in un percorso più ampio di integrazione sociale, lavorativa e abitativa. Il progetto è gestito da un'équipe multidisciplinare composta da operatori con competenze sociali, educative e amministrative, che garantisce una presa in carico globale delle persone accolte. In una prima fase vengono assicurati i servizi di accoglienza materiale, tra cui vitto e alloggio, insieme all'assistenza sanitaria, al supporto sociale e psicologico, alla mediazione linguistico-culturale, ai corsi di lingua italiana e all'orientamento legale e territoriale. Queste attività hanno l'obiettivo di accompagnare le persone nella comprensione del contesto istituzionale e sociale in cui si trovano e di favorire una progressiva autonomia nella gestione della vita quotidiana.

A questa prima fase si affianca un percorso più specificamente orientato all'integrazione socio-lavorativa, rivolto in particolare ai titolari di protezione internazionale. In questa fase vengono promossi percorsi di formazione professionale, attività di orientamento al lavoro, accompagnamento nella ricerca di opportunità occupazionali e sostegno nei passaggi verso una maggiore autonomia abitativa. L'esperienza di accoglienza nel territorio di Fumane nasce inizialmente come Centro di Accoglienza Straordinaria (CAS), avviato grazie alla collaborazione con la Caritas locale. Nel tempo il progetto si è evoluto fino a diventare parte del sistema SAI, consolidando un modello di accoglienza più strutturato e orientato all'integrazione. Questo percorso si è sviluppato in sinergia con il Comune di Fumane e con la cooperativa del territorio Hermete, rafforzando un modello di accoglienza integrata e radicata nella comunità locale. La collaborazione tra istituzioni pubbliche, terzo settore e comunità del territorio ha permesso di costruire un contesto favorevole all'inclusione, nel quale le persone accolte possono sviluppare progressivamente relazioni, competenze e opportunità utili alla costruzione di un progetto di vita autonomo.



### Accoglienza Ucraini

Nel corso del 2025 si è concluso il progetto di accoglienza attivato in collaborazione con la Protezione Civile Nazionale, essendo venute meno le condizioni di emergenza che ne avevano determinato l'avvio.

Le persone accolte sono state progressivamente inserite nei percorsi ordinari di accoglienza diffusa, realizzati in collaborazione con la Prefettura di Verona. Anche in questa fase le comunità parrocchiali hanno continuato a svolgere un ruolo centrale e attivo, mettendo a disposizione appartamenti, reti relazionali e accompagnamento quotidiano, confermando un modello di accoglienza fondato sulla prossimità, sulla corresponsabilità e sull'integrazione nel territorio.

### Casa Gialla per minori stranieri non accompagnati

Sono numerosi i minori stranieri non accompagnati che giungono quotidianamente a Verona, spesso dopo viaggi lunghi e complessi e in assenza di riferimenti familiari sul territorio. Le comunità di accoglienza dedicate risultano da tempo saturate su tutto il territorio nazionale e, per diversi anni, la Polizia si è trovata costretta a ospitare temporaneamente questi ragazzi negli uffici della Questura, talvolta anche per più giorni, in attesa di individuare una collocazione adeguata. Di fronte a questa criticità, Caritas Diocesana Veronese ha scelto di intervenire mettendo a disposizione un proprio immobile ristrutturato situato tra Cadidavid e Buttapietra, denominato Casa Gialla. A partire dall'inizio del 2023 è stato così attivato un servizio di accoglienza provvisoria per minori stranieri non accompagnati,

con l'obiettivo di offrire un luogo sicuro e dignitoso nel quale i ragazzi possano essere accolti temporaneamente in attesa dell'inserimento in comunità educative dedicate presenti sul territorio nazionale. La struttura svolge quindi una funzione di prima accoglienza temporanea, garantendo ai minori uno spazio protetto nel quale poter trovare riposo, assistenza e orientamento nei primi giorni successivi all'arrivo sul territorio. Nel corso del 2025 sono stati complessivamente accolti 91 minori, dato che testimonia l'intensità del fenomeno e la necessità di mantenere attivi servizi di pronta accoglienza capaci di rispondere con tempestività alle esigenze di tutela. I minori vengono segnalati al Pronto Intervento Sociale, che provvede all'accompagnamento presso la struttura e avvia, nell'arco di circa una settimana, la ricerca della soluzione più idonea disponibile all'interno della rete delle comunità educative presenti sul territorio nazionale. Durante questo periodo viene garantita una presenza educativa e organizzativa, assicurando ai ragazzi condizioni di accoglienza adeguate e un primo orientamento rispetto ai passaggi successivi del percorso di tutela. La gestione della struttura avviene in collaborazione con gli operatori del progetto Casa Solidale Giovani, favorendo il coordinamento con i servizi sociali e con le istituzioni competenti per l'individuazione delle soluzioni di accoglienza più adeguate a ciascun minore. Casa Gialla rappresenta così una risposta concreta a una criticità emergente del territorio, contribuendo a garantire ai minori arrivati soli nel nostro Paese una prima tutela immediata e un contesto di accoglienza sicuro, nel rispetto dei loro diritti e delle procedure previste per la loro protezione.





### **Progettualità di integrazione sul territorio**

Accanto agli interventi di prima accoglienza, Caritas Diocesana Veronese promuove e sostiene diverse progettualità di integrazione sul territorio, rivolte a migranti di diversa provenienza, con particolare attenzione alle persone che si trovano in condizione di fragilità al termine dei percorsi di accoglienza strutturata, come quelli previsti nei sistemi CAS, SAI e in altre forme di ospitalità temporanea. Il passaggio dalla fase di accoglienza alla piena autonomia rappresenta infatti un momento particolarmente delicato, nel quale le persone rischiano di trovarsi nuovamente esposte a condizioni di precarietà abitativa, lavorativa e relazionale. Per rispondere a queste criticità vengono attivati percorsi personalizzati di accompagnamento, costruiti a partire dalla storia, dalle competenze e dalle potenzialità di ciascuna persona. Nel corso del 2025 sono state accompagnate 16 persone attraverso questi percorsi. Tali interventi sono orientati a favorire il raggiungimento di una progressiva autonomia abitativa, lavorativa e sociale, attraverso azioni che integrano dimensione educativa, orientamento ai servizi e sostegno concreto nella gestione delle diverse fasi del percorso di inserimento. Le attività previste includono accompagnamento educativo, orientamento ai servizi del territorio, supporto nella ricerca di opportunità lavorative e nella gestione delle principali pratiche amministrative e burocratiche. Particolare attenzione viene dedicata anche alla costruzione di competenze utili per la vita quotidiana, come la gestione delle risorse economiche, l'accesso ai servizi pubblici e l'organizzazione della vita domestica.

Un ruolo centrale è inoltre attribuito al rafforzamento delle competenze linguistiche, considerate uno strumento fondamentale per favorire l'inclusione sociale e l'accesso alle opportunità formative e lavorative. In questo senso vengono promossi percorsi di apprendimento della lingua italiana, spesso realizzati in collaborazione con volontari, associazioni e realtà educative presenti nel territorio. Accanto a questi aspetti, particolare cura viene dedicata alla costruzione di reti di prossimità e di relazioni significative nella comunità locale, favorendo occasioni di incontro e di partecipazione alla vita sociale del territorio. L'obiettivo è quello di promuovere un'integrazione reale e sostenibile nel tempo, capace di prevenire situazioni di marginalità sociale e di nuova vulnerabilità.

Attraverso queste progettualità Caritas intende sostenere percorsi nei quali le persone accolte possano diventare progressivamente protagoniste del proprio progetto di vita, partecipando in modo attivo alla vita della comunità e contribuendo alla costruzione di relazioni sociali fondate sulla reciprocità e sulla condivisione.

# 39



### Citt.Imm

Il Progetto Citt.Imm, nell'ambito dell'immigrazione, offre supporto e informazioni aggiornate per affrontare la complessità burocratica e consentire l'accesso ai servizi del territorio. In altri termini, favorisce il superamento degli ostacoli burocratici e l'accesso ai diritti, in una prospettiva di tutela dei cittadini stranieri.

Le attività di supporto consentono di aiutare concretamente le persone nelle singole situazioni, ma permettono anche di rilevare i problemi ricorrenti che vengono riportati a chi di competenza per stimolare risposte più efficaci, affinché la burocrazia non sia di ostacolo alle persone, ma costituisca uno strumento di tutela dei diritti.

Tutti gli interventi Citt.imm mirano a mettere le persone in condizione di fare, sostenendo senza sostituirsi, aiutando le persone a capire cosa possono pretendere (i diritti) e cosa devono fare per il bene della comunità (i doveri).

Il progetto si articola principalmente in due sportelli informativi e un servizio di consulenza istituzionale, a cui sono associati una sezione informativa sul sito Caritas e un pacchetto di proposte formative.

Nel 2025, allo sportello informativo per tutti, che offre consulenza da remoto (via mail o telefonicamente) su ingresso e soggiorno regolare in Italia di cittadini dell'Unione europea e di Paesi Terzi e orientamento informativo ai servizi del territorio (584 accessi nel 2025), si è aggiunto uno sportello dedicato esclusivamente ai Centri di ascolto Caritas che offre supporto in presenza e ha permesso di offrire una formazione in

situazione ad operatori e volontari che si trovavano ad affrontare situazioni particolarmente complesse da un punto di vista burocratico, ma anche sociale. Questo secondo sportello ha accompagnato 17 situazioni e nel primo trimestre di attività (ottobre-dicembre) ha registrato 58 accessi.

Dall'esperienza degli sportelli Citt.imm è nato, all'interno dell'ambito 4, un servizio di consulenza e supporto socio-amministrativo per l'immigrazione (ESAI) per gli operatori sociali e sanitari di 37 Comuni, che si colloca all'interno della coprogettazione "Servizi integrati e trasversali a supporto dei servizi sociali dell'ATS Ven22 - Pronto Intervento Sociale e Mediazione Interculturale". In particolare, nel 2025 sono stati registrati 270 accessi che hanno richiesto di intervenire e accompagnare situazioni di fragilità complesse relative a titoli di soggiorno, residenza e tessera sanitaria.

Nel 2025 il progetto Citt.imm ha integrato i servizi di consulenza con un'azione informativa attraverso la guida in linea "Verona e immigrazione" scaricabile dal sito Caritas <https://www.caritas.vr.it/verona-e-immigrazione-guida-informativa/> (consultata 341 volte in due mesi).

Gli operatori del progetto, inoltre, hanno partecipato a tavoli di confronto istituzionale a diversi livelli, anche con Questura e Prefettura, portando un know-how costruito a partire da esperienze concrete e storie incontrate durante il servizio di sportello. In particolare, sono stati presenti al Tavolo inclusione sociale dei Piani di Zona e al Tavolo di progettazione del servizio

di Supporto Amministrativo di Segretariato Sociale e PIS (Pronto intervento sociale). Hanno collaborato con la Questura per l'aggiornamento delle linee guida relative al rilascio e rinnovo dei permessi di soggiorno. Per il gruppo di lavoro ESAI, gli operatori Citt.imm partecipano al Tavolo Regionale sull'Accesso alla Casa per cittadini stranieri, all'interno del ciclo Migranti e casa pubblica organizzato dalla Cattedra UNESCO SSIIM dell'Università Iuav di Venezia.

A questo tipo di azione si affiancano una serie di interventi formativi e azioni di osservatorio volte a conoscere i fenomeni, capirli e affrontarli al meglio e azioni di advocacy per favorire l'esercizio dei diritti e l'applicazione di politiche, leggi o pratiche per il bene comune. In particolare, nel 2025 sono stati realizzati tre interventi formativi, uno per operatori del Centro Camilliano di Formazione e due a favore dei volontari dei Centri di ascolto di San Giovanni Lupatoto e Desenzano. I 41 partecipanti sono stati accompagnati nell'analisi di strumenti specifici e nello studio di casi complessi. Infine, in relazione all'azione di advocacy portata avanti dall'equipe ESAI si è avviato un confronto sul tema delle donne in gravidanza e minori irregolarmente presenti con i referenti consultorio Donna Straniera dell'AULSS9 e con referenti CESAIM.

### **Esperienze estive per giovani in collaborazione con Cpag, Centro missionario diocesano e Migrantes**

Caritas Verona, organizza in collaborazione con altri centri di pastorale diocesani, varie esperienze dedicate ai giovani dai 18 ai 30 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. Nel 2025 più di ottanta giovani hanno vissuto esperienze di incontro e condivisione in Sri Lanka, Bosnia, Guinea Bissau, Mozambico e Lampedusa.

Sono proposte pensate per essere ponte, diventare testimoni nella quotidianità, vivere lo stupore di ciò che si incontra e si conosce, seminare speranza, arrivare alle periferie della terra, passando dalle periferie esistenziali di ciascun partecipante. Non è un viaggiare che si limita all'osservare l'altro, ma sono esperienze che cambiano dentro e non si torna mai da un viaggio uguale a come si è partiti. Si vive l'incontro con Gesù nei visi dei fratelli di tutto il mondo e quando si torna a Verona, in realtà, non è mai un ritorno ma è sempre una nuova partenza per poi diventare operatori di speranza nella diocesi.

Al ritorno dai viaggi, il servizio di Animazione Caritas e il Centro Missionario offrono la possibilità di andare a vivere esperienze di testimonianza e racconto nelle parrocchie e nelle scuole che lo richiedono. Si tratta di un momento di scambio, di ponte e di animazione, anche per invogliare altri giovani a vivere viaggi estivi di questo tipo.



# 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

#### Progetto AGECE – Rete per l'inclusione abitativa

Nel corso dell'anno Caritas Diocesana Veronese, attraverso la Cooperativa Il Samaritano, ha promosso e sviluppato il Progetto AGECE – Rete per l'inclusione abitativa, assumendo il ruolo di capofila dell'Associazione Temporanea di Scopo (ATS) costituita insieme ad altri 15 enti del territorio, in sinergia con il Comune di Verona e con l'azienda comunale AGECE. L'iniziativa nasce con l'obiettivo di rafforzare le politiche locali di contrasto all'emergenza abitativa e di promuovere soluzioni innovative capaci di intercettare situazioni di fragilità che non trovano risposta nei tradizionali sistemi di assegnazione degli alloggi pubblici. Il progetto prevede il riatto e la messa a disposizione di immobili pubblici, fino a un massimo di 50 appartamenti, che verranno destinati all'accoglienza temporanea di persone e nuclei familiari esclusi dalle graduatorie ordinarie per l'assegnazione di alloggi, ma che si trovano in condizioni di emergenza o precarietà abitativa. Si tratta spesso di situazioni che, pur non rientrando nei criteri previsti per l'accesso all'edilizia residenziale pubblica, richiedono comunque un intervento tempestivo per evitare l'aggravarsi delle condizioni di marginalità. Tra i beneficiari del progetto rientrano, ad esempio, nuclei familiari in difficoltà economica, lavoratori con redditi insufficienti per accedere al mercato privato della locazione, donne sole o con figli, neomaggiorenni in uscita da percorsi di tutela, nonché altre persone che attraversano momenti di particolare vulnerabilità sociale o abitativa. L'iniziativa

si propone quindi di intercettare quelle fasce di popolazione che, pur non trovandosi in condizioni di grave marginalità, rischiano di scivolare progressivamente in situazioni di esclusione abitativa. Il progetto non si limita alla messa a disposizione degli alloggi, ma integra l'offerta abitativa con un accompagnamento sociale personalizzato, orientato a sostenere i beneficiari nel rafforzamento delle proprie risorse personali ed economiche. Attraverso il lavoro degli operatori viene costruito un percorso di accompagnamento che mira a favorire il raggiungimento di una progressiva autonomia abitativa ed economica, sostenendo le persone nella gestione della casa, nell'orientamento ai servizi del territorio e nell'accesso a opportunità lavorative e formative. Il ruolo di capofila dell'ATS affidato alla Cooperativa Il Samaritano consente di coordinare gli interventi, valorizzare le competenze dei diversi partner coinvolti e rafforzare una rete territoriale integrata orientata alla prevenzione della marginalità abitativa e alla promozione di percorsi di inclusione sociale. La collaborazione tra enti del terzo settore, istituzioni pubbliche e realtà del territorio rappresenta infatti uno degli elementi centrali del progetto, permettendo di sviluppare risposte condivise e maggiormente efficaci rispetto ai bisogni emergenti. L'anno 2025 è stato dedicato in modo particolare alla costruzione e al consolidamento della rete territoriale, alla stesura condivisa del progetto operativo, all'attivazione dei gruppi di lavoro tematici e al coinvolgimento dei diversi stakeholder istituzionali e sociali interessati all'iniziativa. Questo lavoro preliminare ha consentito di definire modalità di collaborazione, strumenti operativi e criteri di accesso agli alloggi. Nel corso del 2026 è prevista l'assegnazione dei primi appartamenti e l'avvio operativo delle accoglienze, dando così concreta attuazione a un progetto che intende contribuire in modo significativo al rafforzamento delle politiche locali di inclusione abitativa e alla costruzione di percorsi di autonomia per le persone in situazione di vulnerabilità.

### Housing sociale e Housing per famiglie e donne

La persona che si rivolge ai centri di ascolto Caritas della diocesi di Verona è prevalentemente una donna (il 71,8%). Relativamente all'ambito abitativo si rileva una grande difficoltà nella ricerca di una nuova casa, sia per le persone in uscita da un'accoglienza nel privato sociale, sia in caso di trasferimenti o separazioni familiari. A peggiorare il dato sulla condizione abitativa delle famiglie fragili vi sono gli sfratti emessi, che, nel 2023, hanno visto un netto aumento rispetto agli anni del Covid. In totale ne sono stati emessi 615 a Verona e provincia. La criticità abitativa è particolarmente importante per le donne sole che vivono con i figli e per i cittadini migranti.

Caritas Diocesana Veronese risponde alle povertà abitative incontrate come condizioni complesse, che intrecciano fragilità economiche, relazionali, educative e sociali. Alla luce di questa postura, l'intervento non si limita alla sola offerta di un alloggio, ma si configura come un percorso di accompagnamento globale della persona e del nucleo familiare, fondato sulla corresponsabilità con i soggetti del territorio. Il modello di housing sociale adottato prevede una presa in carico condivisa con servizi sociali comunali, parrocchie, empori della solidarietà, associazioni, scuole ed enti partner, con l'obiettivo di sostenere le persone accolte nella ricostruzione della propria identità, nel rafforzamento delle competenze personali e nella definizione di un progetto di vita autonomo e sostenibile.

L'accoglienza abitativa è sempre accompagnata da momenti di ascolto, da pratiche di vicinanza educativa e relazionale, dalla promozione di reti di prossimità e dall'orientamento

verso le risorse esistenti sul territorio (servizi, opportunità formative e lavorative, sostegni educativi e sociali). L'abitare diventa così uno spazio di cura, di relazione e di ripartenza.

### Accesso e presa in carico

Le famiglie e le donne accolte vengono intercettate attraverso la Rete dei Centri di Ascolto Caritas, i Servizi Sociali dei Comuni di Verona e Mantova e gli enti partner, in particolare Rete Donna. L'inserimento nelle diverse soluzioni abitative viene valutato dalle equipe multidisciplinari delle strutture, che analizzano i bisogni, le risorse e le potenzialità delle persone, definendo percorsi personalizzati e monitorati nel tempo.

Nel corso del 2025 sono state accolte complessivamente 109 persone per una durata media di 20 mesi e sono state potenziate l'equipe di operatori e la presenza di volontari nelle strutture. Inoltre, sono state prese in carico 36 richieste di alloggio, di cui 24 non soddisfacevano i requisiti necessari, 8 sono risultati assegnatari di edilizia residenziale pubblica e 4 rimangono in lista d'attesa. Nel complesso, durante lo scorso anno, la segreteria Caritas ha registrato e orientato 466 richieste di supporto inerenti all'alloggio, con un aumento del 47% rispetto all'anno precedente.



### Le risposte abitative

Il sistema comprende strutture di accoglienza e alloggi indipendenti, la maggior parte sono localizzati nel Comune di Verona e quattro appartamenti sono situati in altri comuni della provincia.

- **Alloggi San Benedetto:** si tratta di otto appartamenti indipendenti destinati a famiglie e situati nel Comune di Verona nei quartieri di Saval, Veronetta, Castelvecchio, Borgo Roma, e nei comuni di Mozzecane, Soave, Alpo. Nella maggior parte dei casi i nuclei accolti sono monogenitoriali composti dalla madre con i figli minori, ma vi sono anche situazioni più particolari di nuclei composti da nonne con figli e nipoti o famiglie con madre, padre e figli. Le provenienze geografiche delle persone accolte sono molteplici. Tutte le famiglie vengono accompagnate dagli operatori e dai volontari Caritas in percorsi di empowerment sul piano abitativo, educativo e lavorativo. I progetti di accompagnamento laddove le famiglie sono in carico, vengono strutturati e implementati in sinergia con i servizi sociali. Uno degli appartamenti è destinato ad un progetto di co-housing per donne sole gestito in collaborazione con il Dipartimento di salute mentale. Le inquiline sono pazienti del Centro di salute mentale che, dopo un percorso riabilitativo durato qualche anno all'interno delle strutture residenziali, decidono di sperimentare una convivenza così da poter vivere in autonomia, con un intervento del servizio che funge da supporto per eventuali momenti critici o per situazioni particolarmente complicate da affrontare.

- **Casa Santa Elisabetta:** è un progetto voluto da Caritas e dall'Ordine delle Sorelle Povere di Santa Chiara che hanno deciso ridare vita ad una porzione del monastero di clausura Santa Elisabetta ormai in disuso creando un condominio solidale destinato all'accoglienza di donne con minori in situazione di vulnerabilità socioeconomica. Sono stati ricavati 8 alloggi autonomi, una sala comune e un cortile esterno. Gli spazi comuni favoriscono la nascita di interazioni tra le inquiline e sono sede di momenti conviviali e attività condivise.

All'interno della casa è attivo un progetto in collaborazione con Abeo (Associazione Bambino Emopatico e Oncologico) per l'accoglienza di cittadine ucraine che si trovano a Verona per cure oncologiche dei figli presso l'ospedale di Borgo Trento. Le pazienti accolte oltre all'alloggio ricevono una tessera dell'Emporio solidale e vengono coinvolte nelle numerose attività di animazione culturale proposte. Il progetto rappresenta per queste donne e questi bambini, che spesso si fermano per molti mesi, un punto di ancoraggio e di connessione con la città. Nella casa è, infatti, attiva un'officina culturale, animata da operatrici e da un gruppo molto propositivo di volontarie del quartiere che, nel 2025, ha coinvolto le donne e i bambini accolti in 13 percorsi laboratoriali eterogenei. Tra i più innovativi possiamo ricordare laboratorio di narrazione e scrittura collettiva che ha avuto come esito il racconto La Storia di Betta e l'adattamento dello stesso in una performance artistica aperta al pubblico in occasione dell'8 marzo; il



laboratorio di grafica/comunicazione durante il quale è stata messa a punto la campagna per il contrasto della violenza di genere. Anche una rosa può ferire e il laboratorio di teatro e scrittura. Per i più piccoli si sono alternati a cadenza settimanale laboratori di creatività, musica e aiuto compiti.

L'Officina culturale ha il duplice ruolo di animare la casa e di creare connessioni tra il condominio solidale e il quartiere. Nel 2025 attraverso una serie di passeggiate esplorative effettuate da un team di operatrici, volontarie e donne accolte, è stata realizzata anche una mappatura delle realtà attive nella zona, con l'obiettivo di favorire l'interazione con quando accade intorno alla casa e mettere in relazione risorse e bisogni. Sappiamo che camminare, "scrivere con i piedi", è fare esperienza del mondo e che mappare il territorio con il metodo della passeggiata è un modo per conoscere il contesto facendo leva sull'"abitanza" dei residenti. Durante l'itinerario, inoltre, è stato possibile raccogliere osservazioni, problemi, idee, ricordi, desideri; la passeggiata è, quindi, anche un modo per creare relazioni tra le persone che camminano e con le persone che si incontrano.

- **Casa Braccia Aperte:** nel cuore del quartiere di Veronetta, all'interno di un edificio storico, vi è una struttura protetta per madri sole con figli, inviate dai Servizi Sociali territoriali. La casa, situata nei pressi di un plesso scolastico e in una zona con tutti i servizi, è composta da sette appartamenti e spazi comuni interni ed esterni. Una piccola comunità di Suore Orsoline e un team di operatori Caritas gestisce le accoglienze e lavora per offrire un contesto di sicurezza abitativa e di accompagnamento educativo, nel quale le donne possono sperimentare nuovi modi di vivere la genitorialità e rafforzare le proprie competenze.

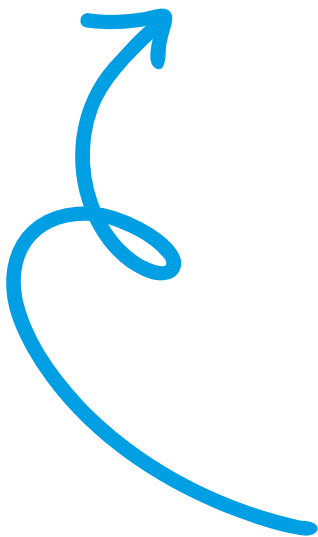
Nel 2025 attraverso il progetto dei corridoi universitari con l'Università degli studi di Verona è stato attivato un progetto di accoglienza per una studentessa proveniente da Gaza e per i suoi quattro figli. Lo scorso anno è stata attivata un'Officina culturale all'interno della casa e sono stati realizzati laboratori di aiuto compiti e musica per bambini e un laboratorio di teatro di parola per le donne accolte. A novembre 2025, durante il mese dell'educazione finanziaria, per favorire l'empowerment economico delle donne accolte, è stato avviato un progetto in collaborazione con Unicredit durante il quale si porta avanti una riflessione sul rapporto al

denaro quale strumento di emancipazione o di controllo e si illustrano strumenti pratici per la gestione oculata delle entrate, evidenziando la differenza tra bisogni e desideri anche attraverso esercitazioni pratiche. Il progetto prevede un accompagnamento permanente delle donne accolte sulla definizione e implementazione di un bilancio familiare.

- **Casa Misericordia:** negli spazi della storica sede di Caritas Diocesana Veronese, all'interno del palazzo di Lungadige Matteotti da sempre destinato alla carità, nasce nel 1990 una casa di accoglienza per donne vittime di tratta. Oggi quella casa è destinata all'accoglienza temporanea di donne sole. La struttura consta di camere singole, doppie e alcuni spazi comuni interni ed esterni condivisi. Nel corso del tempo sono state accolte lavoratrici, studentesse universitarie, donne malate, donne apolide, donne in uscita da contesti di violenza. Ad accomunarle una mancanza di reti di supporto familiari, sociali, amicali. All'interno di Casa Misericordia l'esperienza abitativa è accompagnata da un'équipe composta da Sorelle della Misericordia e da operatrici Caritas ed è centrata sulla relazione, sulla valorizzazione della persona e sulla costruzione di un clima familiare con l'obiettivo di favorire pratiche di mutuo aiuto e percorsi di crescita ed empowerment.

Nel 2025 la capacità ricettiva della struttura è stata ampliata. Grazie ad un intervento di ristrutturazione sono state ricavate due nuove camere e i posti letto sono passati da dieci a quattordici. Inoltre, è stato riallestito il salone comune con nuovi elementi di arredo e un intervento di tinteggiatura. L'inaugurazione dei nuovi spazi è stata un'occasione per aprire la casa alla comunità. In particolare, i Servizi Sociali e le parrocchie adiacenti hanno avuto modo di visitare gli spazi dell'accoglienza femminile. Con le donne accolte sono stati avviati dei percorsi di potenziamento della lingua italiana ed è in via di sviluppo un'officina culturale interna alla casa.

# 45



*Nel 2025 è nato il progetto “Casa Insieme a Voi”, dalla collaborazione tra Caritas e Hellas Verona Foundation, e che può indicare una strada nuova: far dialogare sport, città e carità attorno a un obiettivo comune, la dignità di chi non ha un luogo sicuro dove vivere. L’obiettivo che Hellas Verona e Caritas hanno per i prossimi mesi è quello di recuperare proprio in Lungadige Matteotti uno spazio per una nuova Casa di accoglienza che ospiterà dieci giovani donne in difficoltà. “Insieme a voi”, coro iconico della tifoseria gialloblù, è anche un modo per far capire che Caritas con i suoi partner non farebbe nulla se prima non c’è la volontà delle persone accolte a prendere in mano la propria vita e voler essere protagoniste del cambiamento. Per rendere operativa la casa saranno necessari interventi di riammodernamento, arredo e allestimento degli spazi di cohousing. Caritas garantirà il percorso di accompagnamento all’abitare attraverso un’equipe educativa, volontari e volontarie e altri professionisti. Sarà un altro viaggio lungo, intenso e appassionante da condividere tutti insieme.*

- **Alloggi ATER in cohousing:** si tratta di due appartamenti in cohousing inseriti nel contesto dell'edilizia residenziale pubblica nel quartiere Saval di Verona e destinati a quattro nuclei monogenitoriali. Gli spazi sono stati dati in comodato d'uso gratuito da ATER all'Associazione San Benedetto ODV ETS in coerenza con la DGR 2101 del 19/11/2013, che prevede la possibilità per ATER di assegnare temporaneamente ad enti onlus immobili inagibili e sfitti con l'obiettivo di rispondere all'esigenza di reperire alloggi da destinare a fini socioassistenziali. I due appartamenti sono stati recuperati grazie alla collaborazione con il Gruppo Alpini provinciali e rappresentano un'esperienza di integrazione abitativa e sociale nel tessuto del quartiere. L'individuazione delle famiglie da inserire è effettuata dagli enti di Rete Donna.

Attualmente sono accolte quattro mamme lavoratrici con sei bambini, di cui una in uscita da contesto di violenza domestica. Il protocollo di intesa tra gli enti per la gestione degli appartamenti è in fase di rinnovo.

- **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 gestione di 2 appartamenti in cohousing da parte degli enti partner in appartamenti ATER;
- un piano di formazione annuale condiviso a cui partecipano gli operatori e i volontari degli enti partner;
- laboratori ed eventi co-costruiti dai cinque enti partner che permettono di portare avanti un'azione di advocacy e di riflessione sull'azione rispetto alla condizione ai diritti delle donne.

Nel corso del 2025 è stata avviata un'importante riflessione sul tema della violenza di genere e delle discriminazioni subite dalle donne. Tale riflessione ha preso corpo attraverso momenti formativi rivolti a operatori e volontari, nonché laboratori e percorsi esperienziali sviluppati con le donne accolte nelle strutture degli enti partner. I laboratori con le donne accolte si sono invece focalizzati sul tema della narrazione, dell'introspezione e dell'espressione di sé. Nel corso dell'anno, seguendo il filone tematico della violenza e dei diritti delle donne, sono stati realizzati tre percorsi che hanno coinvolto donne e bambine accolte, volontarie, cittadine e operatrici. Tutte le iniziative sono aperte anche alla comunità in una logica di scambio tra le strutture e l'esterno, di creazione di alleanze e di ambienti di mixité sociale.

## Testimonianza | Dalla paura alla libertà

*«Mi presento: sono Claudia e sono un'insegnante. La storia che vi racconto inizia da quella che era la mia casa a Verona, dove vivevo con il mio compagno. Tutto procedeva come me l'ero immaginata: lavoravamo entrambi, avevamo i nostri progetti di vita, i nostri hobby ecc. Poi qualcosa si è rotto: il mio compagno ha iniziato a non avere più rispetto per me, ad essere violento fisicamente e psicologicamente. All'ennesimo episodio non ce l'ho più fatta, dovevo lasciare quell'abitazione dove vivevo con lui, ma non sapevo dove andare. Ho pensato di chiedere aiuto a Caritas e questa scelta mi ha cambiato la vita.»*

Claudia

Claudia è stata accolta per circa un anno nel progetto di Caritas Verona dedicato a donne vittime di violenza. Un anno che è servito a Claudia per sentirsi al sicuro, per riprendere in mano la propria dignità e la propria vita, per non sentirsi sbagliata o in colpa. Un anno nel quale ha maturato la decisione di riavvicinarsi alla sua famiglia d'origine, dove ha ritrovato affetti sicuri. Ora può guardare al futuro con occhi diversi e sognare una vita serena.

47

- Corte Melegano, accoglienza di giovani adulti fragili neomaggiorenni (18-25 anni):** dal 2018, in risposta a un bisogno crescente intercettato nei dormitori cittadini, è stato avviato il progetto Corte Melegano, un servizio di accoglienza rivolto a giovani adulti in condizione di particolare fragilità, nella fascia d'età 18-25 anni. L'iniziativa nasce dalla constatazione di un numero sempre maggiore di giovani che, conclusi i percorsi di tutela previsti durante la minore età o terminati i programmi di accoglienza, si trovano improvvisamente privi di una rete familiare e di adeguati punti di riferimento, con il rischio di scivolare rapidamente in situazioni di marginalità sociale. La struttura si configura come una casa di accoglienza emergenziale maschile, pensata in particolare per accogliere care leavers, ovvero neomaggiorenni che escono da comunità per minori senza poter contare su una rete familiare o su una soluzione abitativa stabile. Accanto a questi giovani, il progetto accoglie anche giovani stranieri arrivati in Italia quando erano minorenni che, una volta conclusi i percorsi di tutela o di integrazione previsti dai sistemi di accoglienza, non sono riusciti a consolidare un inserimento lavorativo e abitativo, ritrovandosi in condizioni di precarietà o di forte vulnerabilità. Nel corso del 2025 il progetto ha accolto complessivamente 12 giovani, offrendo loro un contesto protetto nel quale poter affrontare una fase di passaggio particolarmente delicata verso la vita adulta. L'obiettivo del servizio non è soltanto quello di offrire una risposta abitativa temporanea, ma di accompagnare i ragazzi nella costruzione di un percorso graduale di autonomia personale, lavorativa

e sociale. Il progetto si articola attraverso tre strutture e tre fasi progressive, organizzate secondo una logica di gradualità. La prima fase prevede una primissima accoglienza presso Corte Melegano, dove i giovani trovano un ambiente sicuro e la possibilità di stabilizzare la propria situazione. Successivamente viene avviata una fase di accompagnamento educativo più strutturato, nella quale gli ospiti sono sostenuti nello sviluppo delle competenze necessarie alla vita autonoma, come la gestione della quotidianità, l'orientamento ai servizi e la ricerca di opportunità formative o lavorative. L'ultima fase rappresenta un vero e proprio "trampolino" verso l'autonomia, con l'inserimento in contesti abitativi più indipendenti e il consolidamento del percorso lavorativo.

L'intero intervento è sostenuto da una équipe multidisciplinare, composta da operatori con competenze educative e sociali, che garantisce un accompagnamento personalizzato e un costante orientamento ai servizi del territorio. Accanto al lavoro degli operatori è presente anche un gruppo di volontari, coinvolti nel supporto quotidiano e nella costruzione di relazioni significative con i giovani accolti. Attraverso questo progetto si intende offrire ai ragazzi non solo una risposta abitativa temporanea, ma soprattutto uno spazio di crescita e di accompagnamento, nel quale possano sviluppare competenze, responsabilità e fiducia nelle proprie possibilità, costruendo gradualmente le condizioni per una vita adulta autonoma e integrata nel territorio.





## Testimonianza

*«Sono Maria Grazia, ho 64 anni e attualmente presto servizio come volontaria presso Corte Melegano, una struttura di Caritas che accoglie giovani neo-maggioresnni in situazione di disagio. Ho lavorato per decenni come insegnante e attualmente sono in pensione; il mio impegno nel volontariato è iniziato nel 2011, mentre svolgevo ancora la mia attività nella scuola. Dal 2013 Caritas mi ha accolta come volontaria permettendomi di concretizzare un desiderio di impegno sociale che avevo maturato nel tempo. Nel corso degli anni ho avuto l'opportunità di conoscere le varie iniziative di sostegno e accompagnamento rivolte alle persone senza dimora, sentendomi maggiormente a mio agio nello stare accanto ai giovani*

*ospiti, ragazzi che avevano all'incirca l'età dei miei figli e per questo vicini al mio vissuto quotidiano. Nel corso di questi anni, qualche volta ho ricevuto apprezzamenti per questo mio impegno, ma in realtà è molto più ciò che continuo a ricevere in termini di affetto, riconoscenza e rapporti umani profondi e autentici rispetto al poco tempo che riesco a donare.*

*Ciò che mi spinge a proseguire in questo percorso di volontariato è la convinzione che tutti siamo responsabili della realtà in cui viviamo e per questo, ciascuno secondo le proprie possibilità, chiamati a un impegno di prossimità e solidarietà verso chi è nel bisogno. È quello che ci chiede la nostra umanità ed è anche il comandamento dell'Amore.»*

Maria Grazia

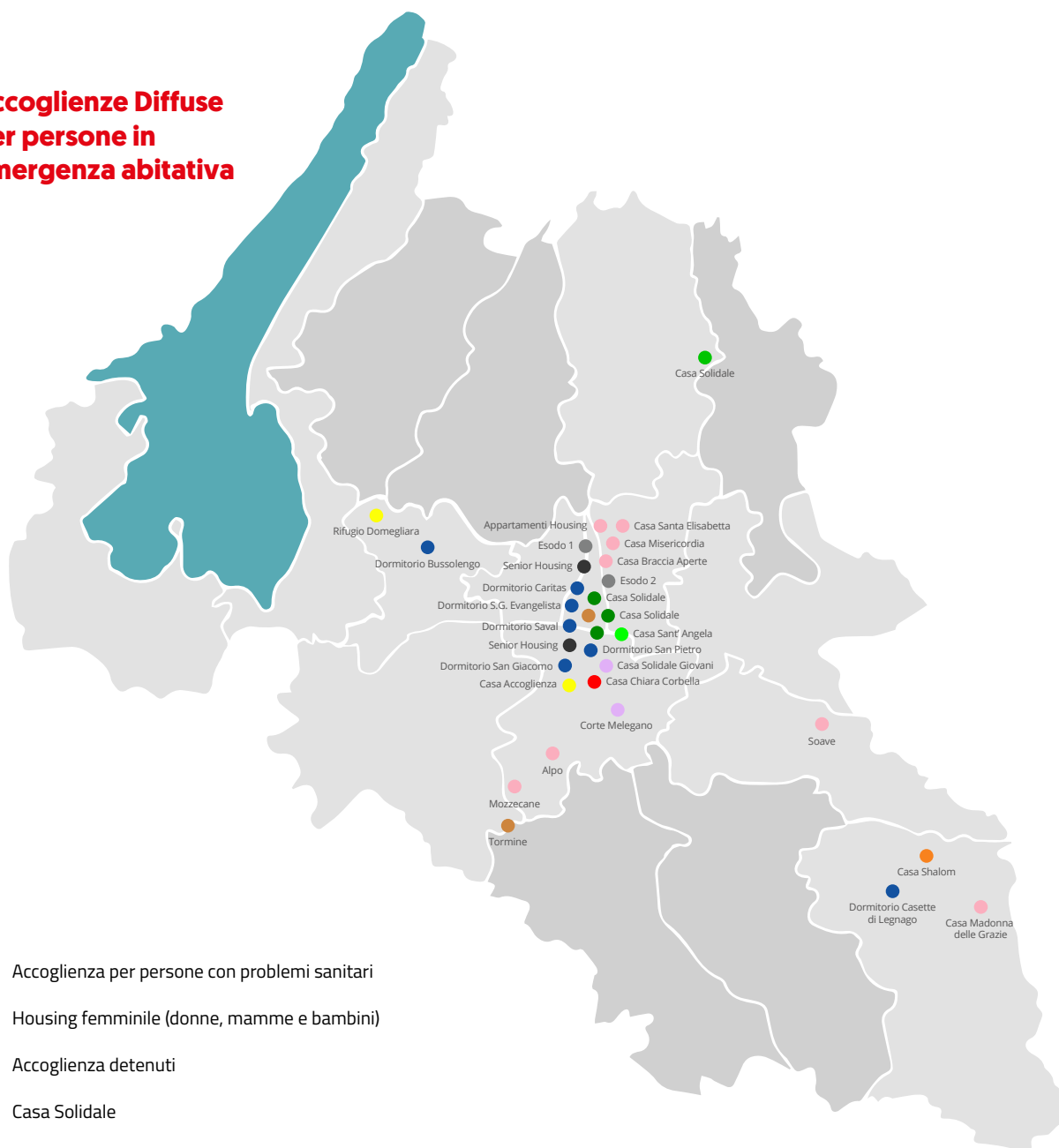
# 49














- **Casa Solidale Adulti:** accoglienza abitativa per persone senza dimora in appartamenti diffusi sul territorio, con il coinvolgimento attivo delle comunità locali. Nel corso del 2025 il progetto ha accolto complessivamente 38 persone, offrendo loro la possibilità di intraprendere un percorso di progressiva autonomia dopo esperienze di grave marginalità abitativa. Caritas Diocesana Veronese porta avanti da oltre quindici anni il progetto Casa Solidale, nato dalla consapevolezza che un percorso di re inclusione sociale non possa dirsi concluso con la sola disponibilità di un alloggio o con l'accesso a un'opportunità lavorativa. In molte storie di esclusione e marginalità, infatti, la solitudine e la fragilità relazionale rappresentano elementi centrali e spesso determinanti nel mantenere o nel far ricadere le persone in situazioni di difficoltà. Il progetto si rivolge in particolare a persone provenienti dai dormitori maschili per adulti, che hanno già avviato un percorso di stabilizzazione personale ma che necessitano di un accompagnamento ulteriore per consolidare la propria autonomia. Casa Solidale propone quindi un passaggio graduale dal dormitorio alla vita autonoma, attraverso l'inserimento degli ospiti in appartamenti diffusi sul territorio, nei quali le persone possono sperimentarsi in una dimensione abitativa più stabile e responsabile. L'obiettivo è offrire uno spazio dignitoso in cui vivere, favorendo al tempo stesso lo sviluppo di competenze legate alla gestione della vita quotidiana, alla responsabilità nella cura degli spazi e alla costruzione di relazioni positive con il contesto

circostante. Gli ospiti sono accompagnati nel rafforzamento delle proprie capacità di organizzazione, nella gestione delle risorse economiche e nella costruzione di un progetto di vita progressivamente più autonomo. Accanto alla dimensione abitativa, il progetto promuove percorsi di accompagnamento educativo e sociale, finalizzati a sostenere le persone nel consolidamento delle proprie risorse personali e nel rafforzamento delle relazioni con il territorio. Gli operatori affiancano gli ospiti nella gestione delle diverse dimensioni della vita quotidiana, offrendo supporto nell'orientamento ai servizi, nel mantenimento delle opportunità lavorative e nella costruzione di relazioni significative. Un elemento centrale del progetto è rappresentato dal coinvolgimento delle comunità locali, che contribuiscono a creare un contesto relazionale accogliente e attento. Attraverso la collaborazione con parrocchie, associazioni e realtà del territorio, si favoriscono occasioni di incontro e di partecipazione alla vita comunitaria, contribuendo a contrastare l'isolamento sociale che spesso accompagna le esperienze di senza dimora. In questo modo il passaggio dal dormitorio all'autonomia non avviene in modo isolato, ma è sostenuto da una rete relazionale e territoriale che ne rafforza la sostenibilità nel tempo. Casa Solidale si configura quindi come un progetto che non offre soltanto una risposta abitativa temporanea, ma promuove un percorso di ricostruzione delle relazioni, delle competenze e della fiducia, elementi fondamentali per una reale inclusione sociale.

## Accoglienze Diffuse per persone in emergenza abitativa



-  Accoglienza per persone con problemi sanitari
-  Housing femminile (donne, mamme e bambini)
-  Accoglienza detenuti
-  Casa Solidale
-  Accoglienza anziani
-  Dormitorio
-  16 appartamenti residenzialità
-  Accoglienze invernali
-  Accoglienza neo maggiorenni
-  Appartamenti per senza dimora
-  Co-housing sociale per lavoratori

- **Co-Housing Sociale Casa Sant'Angela:** accoglienza temporanea per lavoratori in uscita da percorsi di accoglienza che, pur disponendo di un reddito, incontrano difficoltà nel reperimento di un alloggio sul mercato privato. Nel corso del 2025 sono state accolte complessivamente 58 persone, offrendo loro una soluzione abitativa temporanea e stabile in una fase particolarmente delicata del percorso verso l'autonomia. Situata nel centro storico di Verona, Casa Sant'Angela è un immobile ricevuto dalla Diocesi di Verona come lasciato delle sorelle laiche istituite da Sant'Angela Merici. La struttura, nel tempo, si è rivelata il luogo ideale per rispondere a uno dei bisogni più urgenti e diffusi del territorio: offrire una risposta abitativa a persone italiane o con lunga permanenza in Italia che, pur avendo un lavoro regolare, si trovano improvvisamente in condizione di emergenza abitativa.

Negli ultimi anni, infatti, il tema dell'accesso alla casa rappresenta una criticità sempre più evidente. Il costo elevato degli affitti, la difficoltà di ottenere contratti regolari e la richiesta di garanzie economiche spesso difficili da fornire rendono molto complesso l'ingresso nel mercato della locazione per persone che non possono contare su una rete familiare o su relazioni di supporto. In queste condizioni anche percorsi costruiti con grande impegno – come l'ottenimento di un lavoro stabile – rischiano di interrompersi, esponendo le persone al concreto rischio di perdere la propria autonomia e di ricadere in situazioni di precarietà o marginalità. Si tratta di una criticità ampiamente rilevata anche a livello nazionale e più volte evidenziata da Caritas Italiana nelle proprie analisi sui fenomeni di povertà ed esclusione sociale.

Dal 1° agosto 2023 Casa Sant'Angela ha avviato la propria attività come esperienza di co-housing sociale, pensata per offrire una soluzione abitativa temporanea ma dignitosa a persone che stanno attraversando una fase di transizione verso una piena autonomia. L'accoglienza è organizzata in modo da consentire agli ospiti di mantenere la propria occupazione lavorativa, continuare a costruire relazioni sul territorio e cercare con maggiore stabilità una sistemazione abitativa definitiva.

Nel corso dell'anno 2025 è stato inoltre avviato un intervento di ristrutturazione di un'ulteriore parte dell'immobile, che ha consentito di ampliare la struttura di 18 nuovi posti, rafforzando così la capacità di risposta del progetto rispetto alla crescente domanda abitativa nel territorio.

La struttura è organizzata come un Co-Housing sociale, con una capienza di circa 60 posti, e rappresenta per Caritas un contesto significativo di sperimentazione di forme innovative di inclusione abitativa rivolte a persone in uscita da progetti di accoglienza finanziata o da percorsi di accompagnamento sociale. La messa a disposizione dell'immobile per finalità sociali costituisce inoltre un segnale significativo della Diocesi di Verona verso la città, a sostegno di quelle persone che, pur lavorando e impegnandosi nel proprio percorso di autonomia, si trovano temporaneamente in una condizione di vulnerabilità abitativa. Casa Sant'Angela si configura così come uno spazio di transizione che permette di consolidare percorsi di autonomia e di prevenire nuove forme di marginalità sociale.

- **Senior Housing:** accoglienza abitativa dedicata a persone anziane senza dimora, pensata per offrire un ambiente più adeguato alle loro esigenze rispetto alle tradizionali strutture di accoglienza emergenziale. Nel corso del 2025 sono state accolte complessivamente 11 persone, che hanno potuto beneficiare di una soluzione abitativa più stabile e di un contesto di vita maggiormente rispondente ai bisogni legati all'età. Casa Senior è una struttura dedicata all'accoglienza di persone over 65 che, a causa di redditi molto bassi o inesistenti, si trovavano ospitate nei dormitori cittadini. Il progetto è nato nel settembre 2024 dalla collaborazione tra Caritas Diocesana Veronese e il Comune di Verona, a seguito di una prima sperimentazione avviata da Caritas alla fine del 2022, che aveva evidenziato la necessità di sviluppare forme di accoglienza specificamente pensate per persone anziane senza dimora. La casa si trova in via Rosmini, nel centro cittadino, e opera in stretta sinergia con i servizi sociali comunali, che collaborano nell'individuazione delle persone da inserire nel progetto e nel monitoraggio dei percorsi di accoglienza.



Nel corso del 2025 il progetto è stato ulteriormente potenziato con l'attivazione di un'ulteriore struttura che ha messo a disposizione 3 posti aggiuntivi, ampliando così la capacità di risposta rispetto a un bisogno in costante crescita nel territorio.

L'esperienza nasce dalla crescente presenza di persone anziane senza dimora registrata negli ultimi anni all'interno delle strutture del Samaritano, con ospiti che presentano spesso un'età superiore ai 65 anni e, in molti casi, oltre i settant'anni. In queste condizioni il dormitorio tradizionale risulta spesso poco adeguato, sia per i ritmi della vita quotidiana sia per i bisogni legati alla salute, alla stabilità abitativa e alla necessità di un ambiente più tranquillo e protetto. Casa Senior offre quindi un contesto abitativo più consono, che consente agli ospiti di vivere in una dimensione più domestica e stabile, favorendo al tempo stesso il mantenimento delle proprie capacità di autonomia. Le persone accolte sono generalmente titolari di un reddito, anche minimo, derivante ad esempio da pensioni o altre forme di sostegno economico, e partecipano alle spese abitative in misura proporzionata alle proprie entrate. La compartecipazione, pur talvolta simbolica, rappresenta un elemento importante dal punto di vista educativo e relazionale, poiché contribuisce a rafforzare il senso di responsabilità e il mantenimento dell'autonomia personale. Anche nella gestione quotidiana della vita domestica viene valorizzata la capacità di scelta e di autogestione: ad esempio, l'utilizzo di gift card per la spesa alimentare, in alternativa alla distribuzione di pasti pronti, permette agli ospiti di organizzare in modo autonomo la propria alimentazione e la vita quotidiana. Il progetto riflette lo stile di intervento di Caritas, che si fonda su un equilibrio tra attenzione alle fragilità e promozione della dignità della persona. L'accompagnamento non si limita quindi alla risposta al bisogno abitativo, ma mira a sostenere percorsi nei quali le persone possano continuare a esercitare i propri diritti, la propria autonomia e la propria libertà personale, valorizzando le capacità ancora presenti e promuovendo forme di autosufficienza compatibili con l'età e con le condizioni di ciascun ospite.

- **Accoglienza abitativa Canonica di Tormine – Distretto 4 (Ovest Veronese):** accoglienza di persone senza dimora del territorio, in particolare provenienti dall'area di Villafranca e dai comuni limitrofi. Nel corso del 2025 sono state accolte complessivamente 6 persone, inserite in un percorso abitativo temporaneo finalizzato a favorire il superamento di situazioni di grave fragilità abitativa e sociale.

All'interno del progetto Caritas attivo nel Distretto 4, è stata avviata un'esperienza di accoglienza abitativa presso la canonica della parrocchia di Tormine. La disponibilità della comunità parrocchiale, che ha messo a disposizione un immobile non più abitato, ha reso possibile l'attivazione di questo intervento di ospitalità rivolto a persone adulte che si trovavano in condizioni di precarietà abitativa o provenienti da situazioni di marginalità. L'iniziativa nasce dalla consapevolezza che l'accesso a una casa rappresenta un passaggio fondamentale per chi desidera uscire da percorsi di esclusione sociale. Senza una soluzione abitativa stabile, infatti, diventa estremamente difficile ricostruire condizioni di autonomia, mantenere un lavoro o ristabilire relazioni sociali significative. Per questo motivo il progetto non si limita a offrire una semplice ospitalità temporanea, ma propone un contesto abitativo accompagnato, nel quale le persone possano intraprendere un percorso graduale di ricostruzione della propria autonomia. L'accoglienza presso la canonica è pensata come uno spazio di transizione, nel quale gli ospiti sono sostenuti nella definizione di percorsi personalizzati di re inclusione sociale, lavorativa e relazionale. Attraverso il lavoro degli operatori e il raccordo con i servizi del territorio, le persone vengono accompagnate nel superamento delle difficoltà vissute e nella costruzione di nuove prospettive di stabilità.

Un elemento significativo dell'esperienza è rappresentato dal coinvolgimento della comunità locale, che ha contribuito alla realizzazione del progetto mettendo a disposizione spazi e creando un contesto relazionale favorevole all'accoglienza. La collaborazione tra parrocchia, servizi sociali e realtà del territorio permette di costruire una rete di sostegno capace di accompagnare le persone nel percorso di reinserimento. Attraverso questo progetto si intende quindi offrire non soltanto una risposta abitativa immediata, ma anche un'opportunità concreta di ripartenza, affinché le persone accolte possano recuperare fiducia nelle proprie capacità e tornare progressivamente a essere cittadini attivi e partecipi della vita sociale, contrastando il rischio di invisibilità, isolamento e marginalità.

- **Casa Shalom (Marega):** accoglienza di emergenza abitativa per singoli e nuclei familiari, organizzata in 16 appartamenti situati presso la struttura Casa Shalom nel territorio di Marega. Nel corso del 2025 sono state accolte complessivamente 28 persone, che hanno potuto trovare una risposta temporanea a situazioni di grave precarietà abitativa.

Casa Shalom è una struttura di proprietà della Parrocchia di Marega di Bevilacqua, composta attualmente da 16 appartamenti destinati a persone e famiglie che attraversano situazioni di particolare vulnerabilità personale, economica e sociale. Nel tempo il progetto è diventato un importante punto di riferimento per il territorio del Legnaghese, offrendo una risposta concreta ai bisogni di emergenza abitativa che emergono nei comuni dell'area.

L'accoglienza proposta è di carattere temporaneo e si inserisce all'interno di percorsi più ampi di accompagnamento sociale. L'obiettivo non è soltanto quello di offrire una soluzione abitativa immediata, ma di sostenere le persone accolte nel recupero di condizioni di maggiore stabilità, favorendo progressivamente il raggiungimento di autonomia abitativa, lavorativa e relazionale.

All'interno di Casa Shalom gli ospiti vengono accompagnati in un percorso orientato alla ricostruzione delle proprie risorse personali e alla definizione di un progetto di vita sostenibile nel tempo. L'intervento si sviluppa in stretta collaborazione con i servizi sociali e con gli enti pubblici locali competenti, che partecipano alla definizione dei progetti individuali e al monitoraggio dei percorsi di accoglienza. Presso Casa Shalom prendono forma progettualità condivise, sviluppate prevalentemente

attraverso convenzioni con gli enti pubblici del territorio, in un'ottica di collaborazione istituzionale e integrazione dei servizi. Questa modalità di lavoro consente di costruire risposte coordinate ai bisogni abitativi emergenti, valorizzando le competenze e le risorse presenti nella rete territoriale.

L'esperienza rappresenta inoltre un'importante occasione di animazione alla carità per le comunità ecclesiali del territorio. Attraverso la presenza di Casa Shalom viene infatti promosso il coinvolgimento delle parrocchie e delle realtà locali, che contribuiscono a sostenere il progetto e a costruire una rete di solidarietà a favore delle persone più fragili. In questo modo Casa Shalom non è soltanto una struttura di accoglienza, ma anche uno spazio di comunità, nel quale l'attenzione ai bisogni abitativi si intreccia con la costruzione di relazioni e con la promozione di percorsi di inclusione sociale per le persone accolte.

Alla luce del fatto che il Pronto Intervento Sociale rileva come circa il 60% delle situazioni intercettate riguardi donne vittime di violenza, nel corso dell'anno è stata avviata una nuova progettualità dedicata. È stata infatti attivata la struttura Casa Madonna delle Grazie, presso la canonica di Boschi San Marco, finalizzata all'accoglienza temporanea di donne vittime di violenza in attesa di inserimento in case rifugio, offrendo uno spazio protetto e un primo accompagnamento verso percorsi di tutela e autonomia.





## Testimonianza

*«Il mio nome è Paolo, ho 60 anni e sono veronese. La mia vita è stata segnata da una lunga, forse prematura al suo inizio, tossicodipendenza da oppiacei, avevo solo 15 anni e ho vissuto come tutti i senza dimora... male!*

*Ora va meglio, ho avuto fede in Dio e nelle persone che mi hanno aiutato a tornare me stesso. I problemi ci sono ancora ma non la disperazione di una volta. Credo che per ottenere risultati positivi, coloro chiamati ad aiutare debbano innanzitutto fermarsi. Fermarsi a vedere chi è 'senza'. Senza una casa, un rifugio sicuro e quindi spesso senza una rete di sostegno.*

*Vivere una vita senza casa è vivere una vita marchiata dal disagio sociale che ti fa sprofondare sempre più nell'esclusione, come in un circolo vizioso. Essere senza casa non è solo sentire la mancanza di un tetto ma è spesso essere ignorati, invisibili e privati della dignità. Dietro quelle persone ci sono storie complesse, spesso di dolore.*

*La casa è stata per me una rinascita, lenta e faticosa ma un nuovo inizio. Mi ha dato sicurezza, protezione e mi ha permesso di prendermi cura di me meglio. Non tutti i giorni sono facili ma avere un posto mio mi ha dato anche la possibilità di conoscere e farmi conoscere da nuove persone. È importante essere 'visti'. La casa per me è questo: un luogo sicuro dove mettere radici.»*

# 55

### Casa Accoglienza e Centro Diurno “Il Samaritano”

La Casa Accoglienza e Centro Diurno “Il Samaritano” offre un servizio di accoglienza residenziale per 60 persone senza dimora, inviate in collaborazione con il Comune di Verona e con diversi Comuni della provincia; alcune accoglienze vengono inoltre gestite direttamente da Caritas Diocesana Veronese. Nel corso del 2025 sono state accolte complessivamente 131 persone, confermando il ruolo centrale della struttura nel sistema di risposta alla grave marginalità presente nel territorio.

La struttura è dedicata a persone che vivono situazioni di grave esclusione sociale e che, per molteplici ragioni – perdita del lavoro, fragilità relazionali, difficoltà economiche o eventi di vita particolarmente critici – si trovano prive di un’abitazione e necessitano di un accompagnamento per ricostruire il proprio percorso di vita. In questo contesto, la Casa Accoglienza rappresenta un luogo ospitale e dignitoso, capace di rispondere ai bisogni primari di cura e protezione: uno spazio sicuro e pulito dove riposare, la possibilità di consumare un pasto caldo, di prendersi cura di sé e dei propri effetti personali, e di ritrovare condizioni minime di stabilità.

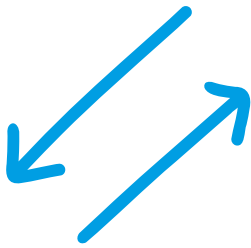
Accanto alla dimensione residenziale, il Centro Diurno svolge un ruolo fondamentale nel sostenere percorsi di accompagnamento verso l’uscita dalla marginalità. Attraverso colloqui individuali e progetti personalizzati, gli operatori affiancano le persone accolte in un percorso di orientamento e sostegno educativo, favorendo il raccordo

con i servizi sociali, sanitari e territoriali e promuovendo opportunità di reinserimento sociale e lavorativo. Negli ultimi anni la struttura è stata inoltre oggetto di un importante intervento di riqualificazione degli spazi, realizzato attraverso un workshop di design dal titolo “La Bellezza vince sempre”.

L’iniziativa è nata dalla collaborazione tra studenti universitari dei corsi di Laurea in Design e Comunicazione Visiva e Laurea Magistrale in Ecodesign del Politecnico di Torino, insieme agli studenti di Scienze della Formazione dell’Università di Torino, agli educatori professionali e agli ospiti della struttura. Il progetto ha portato alla riprogettazione e al rinnovamento degli ambienti, con l’obiettivo di rendere gli spazi più accoglienti, funzionali e capaci di favorire relazioni positive tra le persone che li abitano.

La Casa Accoglienza rimane soprattutto un luogo in cui lo stare accanto quotidiano rappresenta l’elemento più significativo del lavoro svolto. La presenza costante di operatori professionali e di numerosi volontari consente infatti di costruire relazioni di fiducia che permettono alle persone di raccontare il proprio vissuto, far emergere bisogni e risorse spesso nascosti e individuare nuove prospettive di cambiamento. In questo contesto la struttura diventa uno spazio nel quale le persone possono sentirsi accolte senza giudizio, ritrovare dignità e ricostruire gradualmente un percorso verso una maggiore autonomia personale e sociale, superando condizioni di isolamento ed emarginazione.





### Accoglienza invernale

Nel periodo invernale Caritas Diocesana Veronese attiva un piano di accoglienza straordinaria a bassissima soglia, rivolto a persone che vivono in condizioni di gravissima marginalità sociale. L'obiettivo principale dell'iniziativa è offrire protezione durante i mesi più freddi dell'anno, riducendo i rischi per la salute e la sicurezza delle persone che vivono in strada e che spesso non trovano posto nei servizi ordinari di accoglienza. Nel corso del 2025 l'accoglienza invernale è stata realizzata grazie alla collaborazione con diverse parrocchie e realtà associative del territorio, che hanno messo a disposizione spazi e risorse per ampliare la capacità di risposta alle situazioni di emergenza. Questa rete di solidarietà ha permesso di attivare diversi punti di ospitalità distribuiti sul territorio provinciale. Presso la Parrocchia di San Giovanni Evangelista sono stati messi a disposizione 13 posti, in collaborazione con la Comunità dei Giovani. La Parrocchia di Santa Maria Maddalena ha accolto 4 persone, mentre la Parrocchia di San Giacomo ha ospitato 6 persone. Presso la Parrocchia di San Pietro Apostolo sono stati attivati 4 posti, mentre la Parrocchia di Sant'Antonio a Casette di Legnago ha garantito l'accoglienza di 2 persone. A queste realtà si aggiunge il Rifugio di Domegliara, che in collaborazione con l'associazione Oltre il Confine ha messo a disposizione 9 posti letto. Nel territorio di Bussolengo, grazie al coinvolgimento della parrocchia locale, sono state accolte 6 persone, mentre ulteriori 6 posti sono stati attivati presso la sede Caritas di Lungadige Matteotti a Verona. Si tratta di accoglienze emergenziali, caratterizzate da modalità di accesso

semplici e immediate, pensate per intercettare situazioni di estrema vulnerabilità. L'obiettivo principale è offrire un riparo sicuro per la notte, garantendo condizioni minime di protezione durante i periodi di maggiore rigidità climatica.

Oltre a rispondere a un bisogno immediato di protezione, queste esperienze rappresentano spesso anche un primo punto di contatto con i servizi sociali e le realtà di accoglienza del territorio. In molti casi, infatti, l'accesso all'accoglienza invernale consente di instaurare relazioni di fiducia con le persone accolte e di intercettare bisogni più profondi, aprendo la possibilità – quando le condizioni lo consentono – di avviare percorsi di accompagnamento e reinclusione sociale successivi. L'accoglienza invernale si configura quindi non soltanto come una risposta contingente all'emergenza climatica, ma anche come un segno concreto della collaborazione tra Caritas, le comunità parrocchiali e le realtà associative del territorio. Attraverso la disponibilità di spazi e il coinvolgimento delle comunità locali, questa rete solidale contribuisce a offrire una risposta tempestiva alle situazioni di maggiore fragilità, testimoniando una forma di attenzione diffusa verso le persone che vivono condizioni di marginalità estrema.

# 57

### Rete Centri di Ascolto territoriali

L'intervento dei 55 Centri di ascolto rappresenta il cuore dell'azione di Caritas e la forma con cui l'ente adempie alle proprie finalità statutarie. Attraverso un'osservazione capillare dei territori rilevano i bisogni e vanno a stimolare azioni, progetti e servizi di contrasto della povertà, in stretta collaborazione tra di loro, con soggetti pubblici (in particolare si stanno siglando protocolli di intesa con i servizi sociali territoriali) e del privato sociale.

I Centri di ascolto operano in una prospettiva di rete sia in termini di presa in carico delle fragilità, che in termini di interazione con i territori e con le risorse presenti.

Inoltre, portano avanti un'importante azione politica di advocacy e stimolano alleanze con altri soggetti.

Sono luoghi di incontro, di scambio, di progettazione, soggetti ponte capaci di interagire con le altre realtà operanti nel territorio e di costruire alleanze generative tra gruppi, associazioni ed enti pubblici.

L'immagine del ponte ha rappresentato durante il 15° Coordinamento annuale, la metafora per riflettere e dare vita alle connessioni che uniscono persone, gruppi, istituzioni e territori nell'attività di Caritas Diocesana Veronese. Il percorso di confronto tra i quasi 200 delegati territoriali presenti si è collocato all'interno del festival Poeti Sociali e ha fatto emergere una visione condivisa: i ponti si costruiscono nel tempo, attraverso azioni concrete, relazioni fiduciarie e scambi che tengono insieme la dimensione materiale, simbolica e affettiva della comunità.

Dai lavori di gruppo sono emerse le seguenti quattro linee di lavoro concrete per la Caritas del 2026:

1. Rafforzare e diversificare i luoghi dello scambio visibile attraverso la promozione di eventi pubblici, incontri formativi e tavoli tematici;
2. Valorizzare gli scambi quotidiani attraverso la formalizzazione di piccoli accordi di collaborazione tra Caritas, negozi, associazioni e gruppi di volontariato e costruire ponti intersettoriali e intergenerazionali
3. Abitare e co-generare i luoghi dove esercitare advocacy mappando e rendendo visibili le micro-alleanze locali, partecipando e abitando processi di scambio pubblico-privato, percorsi di co-programmazione e co-progettazione (ad esempio i Piani di Zona o i tavoli di coprogettazione locali);
4. Rigenerare la comunità attraverso esperienze di bellezza e partecipazione, valorizzando esperienze di cohousing e nuove attività di volontariato connesse all'abitare.

Il 2025 il processo formativo ha avuto nuovo impulso e ha coinvolto la comunità dei volontari in una serie di proposte volte a rafforzare le loro competenze su specifici strumenti; ad estendere le reti territoriali entro cui operano i Centri di ascolto e ad aprire confronti sulle strategie di contrasto delle povertà. In totale, sono stati organizzati 83 incontri formativi che hanno coinvolto 1.700 partecipanti. Oltre alle tematiche classiche della relazione di aiuto, del progetto di accompagnamento, delle misure di contrasto della povertà e della formazione spirituale in parrocchia, nel 2025 si è affrontato l'ampio tema della cura di chi cura, declinandolo in varie forme. In particolare, sono stati proposti alcuni momenti di approfondimento sul people raising, sul volontariato quale giacimento di risorse e bisogni, e su alcune pratiche di fundraising sperimentabili dalla rete territoriale di Caritas. Inoltre, si è portata avanti la riflessione sulle diverse tipologie di donatori esistenti: donatori di tempo, donatori di beni e donatori di denaro, e sulle modalità per entrare in comunicazione e prendersi cura di loro.

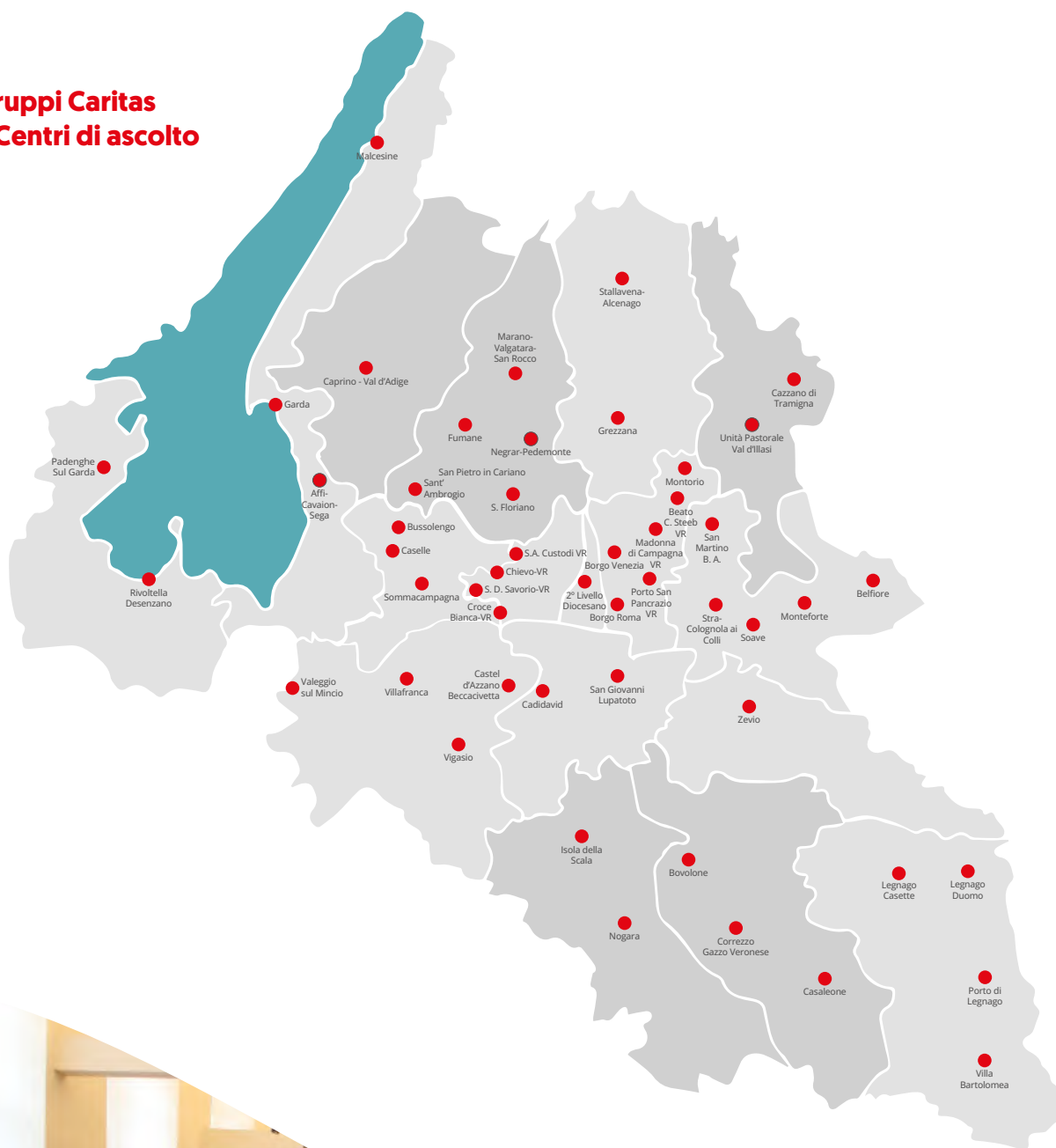
Hanno partecipato ai percorsi formativi anche le Conferenze San Vincenzo e i Frati San Bernardino.

Un filone di lavoro formativo importante è stato quello della formazione in situazione, che ha permesso di affiancare il Centro di ascolto di Nogara e di Trenzuelo nel processo di apertura e di avviare la costituzione dei Centri di ascolto di Cerea, Cerro Veronese, Caldiero e Palù, che si completerà nel 2026. Queste prossime aperture restituiscono una tendenza alla moltiplicazione dei Centri di ascolto, un bisogno di presenza capillare sui territori, che va ad invertire il processo di accorpamento di più punti di ascolto verificatosi negli anni precedenti. Oggi è in corso una riflessione su come collegare bisogni, carenze e risorse a livello micro e i territori manifestano la necessità di avere dei presidi di ascolto di prossimità, anche nella forma di Officine culturali e spazi in cui raccogliere e valorizzare i talenti delle persone.

Lo scorso anno la Rete Caritas ha aderito, per il tramite di Caritas Italiana, insieme a Croce Rossa Italiana, Comunità Sant'Egidio, ANCI, all'accordo "INPS in rete per l'inclusione", finalizzato a promuovere specifiche iniziative territoriali volte a favorire l'integrazione sociale, rimuovere gli ostacoli che impediscono l'accesso alle prestazioni assistenziali e previdenziali, tutelare i bisogni sociali ed economici del singolo e delle famiglie rafforzando la rete di protezione sociale a livello nazionale e locale.

Nel 2025 la Rete dei Centri di ascolto Caritas ha supportato 4.248 famiglie per un totale di 11.433 persone, grazie all'impegno dei 610 volontari attivi nelle comunità parrocchiali.

## Gruppi Caritas e Centri di ascolto



### 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 2025 i 10 volontari della segreteria Caritas hanno orientato 2.120 persone, di cui 726 sono state prese in carico dal Centro di ascolto diocesano.

Il Centro di ascolto diocesano ha una seconda 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 2025 sono stati effettuati 40 colloqui e sono state sostenute 17 persone.

Lo scorso anno, adempiendo alla propria funzione di centro di ascolto di secondo livello, il Centro di ascolto diocesano ha sperimentato un nuovo sportello di consulenza sulla questione migratoria, per rispondere al bisogno di informazione e orientamento delle persone che vi si rivolgono e che per il 70% sono di origine straniera. L'iniziativa ha permesso ai volontari dei Centri di ascolto territoriali di essere accompagnati, di formarsi e avere risposte in merito a casi complessi legati alla legale permanenza in Italia. Nel corso del primo trimestre di attività lo sportello ha accompagnato 17 situazioni critiche (ottobre-dicembre 2025) e ha registrato 58 accessi.

### Fondi

I fondi consistono in una dotazione economica annuale associata a misure di accompagnamento dedicate in ambito educativo, alimentare, abitativo a cui vengono associati dei moduli formativi di approfondimento rivolti ai volontari. Si tratta di misure di contrasto della povertà il cui accesso è garantito dai Centri di ascolto territoriali dagli Empori della solidarietà, che, implementandole, sostengono le famiglie accompagnate; promuovono le capacità delle famiglie, in una logica di empowerment; portano avanti un'azione di advocacy e alleano soggetti esterni nel contrasto della povertà.

- Il **Fondo Occhio al futuro!** Nel corso del 2025 il fondo si è confermato uno strumento strategico, capace di attivare nei Centri di ascolto territoriali un importante lavoro educativo e di stimolare una riflessione condivisa sull'accesso alle opportunità culturali ed educative come leva fondamentale per promuovere la mobilità sociale e contrastare la trasmissione intergenerazionale della povertà.

Il fondo ha consentito di sostenere le famiglie attraverso la copertura delle quote di iscrizione ad attività extrascolastiche (sportive, musicali, teatrali, ecc.), la partecipazione ai centri estivi e ai laboratori collettivi, la fornitura di kit scuola per i minori e l'accesso a percorsi formativi per adulti.

Complessivamente, nel 2025 sono state attivate 1.384 doti educative individuali per minori e 26 doti formative per adulti. Inoltre, sono stati sostenuti 39 laboratori artistici collettivi per bambini e ragazzi. Parallelamente, per rafforzare la sostenibilità dell'intervento, è stata avviata l'omonima campagna di raccolta fondi.

- Il **Fondo AGSM-AIM** è l'esito di un'alleanza ormai triennale tra la Caritas di Verona, la Caritas di Vicenza e la società partecipata a favore delle famiglie 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 2025 hanno beneficiato di questo fondo 70 nuclei familiari per un totale di 167 persone.
- Il **Fondo abitare** integra il Fondo Agsm-Aim per casi particolari e risponde alla necessità di prevenire situazioni di emergenza abitativa, sostenendo le famiglie attraverso la copertura dei costi relativi alle utenze, all'affitto e alle spese condominiali. Questo strumento ha permesso a 4 nuclei fragili di mantenere l'alloggio, in un contesto immobiliare che risulta loro sempre più inaccessibile.
- Il **Fondo alimenti** consente di sostenere, attraverso l'erogazione di card spesa, i profili che non accedono all'Emporio della solidarietà, in quanto già beneficiari di altre forme di accompagnamento personalizzato, ad esempio anziani impossibilitati a recarsi al market o donne con minori che necessitano di un supporto di breve durata. Nel corso del 2025, 9 persone hanno beneficiato di questo fondo.



### Inserimento Lavorativo

La configurazione de Il Samaritano come cooperativa sociale mista di tipo A e B consente di coniugare l'erogazione di servizi alla persona con attività finalizzate all'inserimento lavorativo di soggetti in situazione di fragilità. Questo assetto organizzativo permette di integrare le dimensioni sociale e produttiva, creando opportunità occupazionali concrete per persone che, a causa di condizioni personali, sociali o economiche difficili, incontrerebbero maggiori ostacoli all'accesso al mercato del lavoro. Il lavoro diventa così uno strumento fondamentale per il recupero di fiducia, competenze e autonomia, contribuendo alla costruzione di percorsi di reinclusione sociale più stabili.

Al 31 dicembre 2024 la Cooperativa Il Samaritano opera in regime di appalto con il Comune di Verona per la gestione dei bagni e servizi igienici pubblici cittadini. Nel corso dell'anno sono state inserite e accompagnate al lavoro 38 persone, offrendo loro un'opportunità concreta di sperimentare un contesto lavorativo strutturato e di acquisire competenze utili per il futuro. Da marzo 2015 Il Samaritano gestisce i servizi igienici situati in Piazza Brà, Cortile Mercato Vecchio, Arsenale, Piazza San Zeno ed Ex Macello, quest'ultimo dotato anche di servizio docce. L'appalto prevede attività di guardiania, pulizia e manutenzione ordinaria delle strutture, garantendo al contempo un servizio importante per la città e per i numerosi visitatori che frequentano il centro storico.

Per molte delle persone accolte nelle strutture di accoglienza gestite da Caritas e dal Samaritano, questa attività rappresenta una prima occasione concreta di inserimento sociolavorativo. Il lavoro non è inteso soltanto come una fonte di reddito, ma come uno strumento educativo che permette di riacquisire abitudini, responsabilità e capacità

organizzative spesso compromesse da lunghi periodi di marginalità o disoccupazione. In questo senso l'esperienza lavorativa diventa parte integrante di un percorso educativo più ampio, orientato alla responsabilizzazione personale e alla progressiva conquista dell'autonomia. Allo stesso tempo rappresenta anche un'occasione di restituzione e servizio alla città, attraverso la cura di spazi pubblici utilizzati quotidianamente dalla comunità. Accanto all'inserimento lavorativo vero e proprio, vengono inoltre attivati percorsi di accompagnamento prelaborativo e di terapia occupazionale, rivolti a persone che necessitano di un percorso graduale prima di accedere a un impiego stabile. Tali percorsi comprendono attività di supporto psicologico, orientamento ai servizi territoriali, orientamento al lavoro e sostegno nella costruzione o ricostruzione di una rete relazionale significativa nel territorio. L'obiettivo di queste attività è accompagnare le persone in un percorso progressivo di reinserimento sociale e lavorativo, favorendo il recupero delle competenze personali e la costruzione di nuove opportunità di partecipazione attiva alla vita della comunità. Il lavoro diventa così non solo un'opportunità occupazionale, ma anche uno strumento di inclusione e di dignità, capace di sostenere percorsi di cambiamento duraturi.

# 61

# 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.

Casa Corbella nasce dalla collaborazione tra Comune e Diocesi di Verona con l'obiettivo di offrire una risposta specifica alle persone senza dimora con fragilità sanitarie, che necessitano di un luogo adeguato nel quale poter proseguire cure e percorsi di recupero dopo un ricovero ospedaliero o in presenza di condizioni di salute precarie. La struttura, completamente ristrutturata grazie ai fondi PNRR, dispone di 18 posti letto, organizzati in camere di piccole dimensioni dotate di bagno, e garantisce la presenza di operatori professionali e volontari che accompagnano le persone accolte nel percorso di convalescenza e di stabilizzazione delle condizioni di salute. L'ambiente è pensato per offrire un contesto dignitoso e protetto, capace di rispondere sia ai bisogni sanitari di base sia alle esigenze relazionali delle persone ospitate.

L'accoglienza è rivolta principalmente a uomini senza di-

mora dimessi da strutture ospedaliere o comunque in condizioni di particolare vulnerabilità sanitaria, che non dispongono di un'abitazione adeguata nella quale poter affrontare la convalescenza o proseguire terapie e cure mediche. Si tratta, ad esempio, di persone che non possono permanere in strada durante il giorno per motivi di salute, oppure di pazienti dimessi con necessità di riposo e assistenza di base ma privi di una rete familiare o abitativa. Il centro, aperto nel novembre 2019 in via Corbella a Cadidavid, è dedicato esclusivamente a persone senza dimora con problematiche sanitarie e rappresenta un servizio particolarmente importante nel collegamento tra il sistema sanitario e quello sociale. Nel corso del 2025 sono state accolte 32 persone, confermando la rilevanza di un servizio capace di intercettare situazioni di estrema vulnerabilità che spesso rimangono sospese tra la dimissione ospedaliera e la mancanza di una soluzione abitativa adeguata.

La struttura è stata denominata Casa Chiara Corbella, in riferimento a Chiara Corbella Petrillo, giovane donna scomparsa nel 2012 dopo una lunga malattia, per la quale è stata avviata la causa di beatificazione e canonizzazione. La scelta del nome richiama simbolicamente l'attenzione sulla sofferenza vissuta con dignità e speranza, valori che ispirano l'accompagnamento delle persone accolte e orientano lo stile di cura e di prossimità promosso all'interno della struttura.





### **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.

### **Sportello salute Emporio Verona Ovest**

Oggi anche l'accesso alla salute è un tema prioritario per le famiglie che fanno la spesa all'emporio. Per rispondere a questo bisogno primario, l'Emporio di Verona Ovest ha attivato uno sportello salute, in collaborazione con l'associazione Ambiente e Salute. Presso il servizio, gestito dai volontari dell'Emporio e attivo una volta a settimana, è possibile ricevere orientamento e supporto per la prenotazione di visite specialistiche ed esami. Il servizio è nato per tutelare il diritto alle cure mediche

in un contesto in cui per chi si trova in condizioni di fragilità socioeconomica è sempre più difficile accedere ai servizi sanitari. Nel solo 2025, infatti, in Veneto 950.000 persone hanno rinunciato a curarsi per ragioni economiche o liste di attesa troppo lunghe. In una logica di advocacy, laddove il cittadino non fosse riuscito ad ottenere una prenotazione in tempi congrui, lo sportello lo supporta nella presentazione di un'istanza all'ASL o agli ospedali per garantire l'applicazione della DGR 626/24 sulle liste di attesa e far valere il diritto alla visita o alla diagnostica nelle tempistiche previste dalla prescrizione del medico curante. Nel 2025 lo sportello ha supportato più di 60 persone.

**In generale, Caritas si adopera per l'assistenza di tutte le persone accolte nei diversi servizi, per l'iscrizione al servizio sanitario nazionale e per l'accompagnamento per un accesso adeguato alle cure sanitarie, esercitando i propri diritti in materia di salute.**

# 63

# 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.**

Il Progetto Esodo, promosso da Caritas Diocesana di Verona e gestito dalla Cooperativa Il Samaritano, offre un servizio di accoglienza residenziale rivolto a persone adulte inserite in misure alternative alla detenzione. L'intervento è concepito come uno spazio di accompagnamento verso la progressiva autonomia e il reinserimento nella comunità, attraverso percorsi personalizzati di reinclusione sociale. La residenzialità è organizzata in appartamenti situati nelle vicinanze della Casa Accoglienza e in altri alloggi diffusi sul territorio cittadino. La capienza complessiva è di 25 posti. Nel corso del 2025 sono state accolte complessivamente 32 persone, segno di un sistema che

favorisce percorsi di transizione e progressiva autonomia abitativa. L'inserimento avviene sulla base di un progetto individualizzato costruito insieme alla persona accolta e in stretta collaborazione con l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna (UEPE) di Verona, con l'Area Trattamento della Casa Circondariale e con i servizi territoriali di riferimento. Questo lavoro di rete consente di integrare gli obiettivi trattamentali con un accompagnamento educativo e sociale orientato alla responsabilizzazione e al reinserimento. La vita negli appartamenti prevede una gestione quotidiana prevalentemente autogestita dagli ospiti, sostenuta dalla presenza e dal supporto di operatori, educatori e volontari che accompagnano il percorso individuale.

Gli ospiti possono inoltre accedere ai diversi servizi della Cooperativa Il Samaritano – tra cui il Centro Diurno, il Servizio Educativo, il Servizio Psicologico e il Servizio Sociale – che integrano il progetto abitativo con un sostegno multidisciplinare.

Il Progetto Esodo si sviluppa attraverso percorsi strutturati che interagiscono con quattro aree fondamentali:

- formazione;
- inclusione sociale;
- lavoro;
- sensibilizzazione





Accanto all'accompagnamento individuale vengono proposte attività laboratoriali, momenti formativi e iniziative che affrontano anche i temi della giustizia riparativa, favorendo la consapevolezza, l'assunzione di responsabilità e un progressivo riavvicinamento alla comunità. Nel 2025 il progetto ha inoltre beneficiato della DGR 934 della Regione Veneto, finanziata da Cassa delle Ammende, finalizzata a sostenere l'accoglienza di persone in misura alternativa alla detenzione e ad agevolare i percorsi di uscita dal carcere e di reinserimento sociale e lavorativo. Questo contributo ha permesso di rafforzare la capacità di presa in carico e di ampliare le opportunità di accompagnamento personalizzato nei percorsi di reintegrazione.

All'interno del progetto Esodo nel 2025 si è inserito il progetto Ago e filo, realizzato da operatori esperti nel tema della giustizia riparativa. Il progetto prevede cicli di sei incontri, uno alla settimana, per le persone ospiti del progetto Esodo. In questi cerchi di dialogo e condivisione, vengono introdotti i temi della giustizia riparativa e si cerca di portare gli autori di reato a riflettere sulle loro responsabilità e sulle loro sofferenze in

primis, ma anche a pensare che nella società esterna c'è una persona che il reato l'ha subito e magari ne sta soffrendo. La speranza è che poi, alla fine di questo percorso, a qualcuno venga voglia di incontrare una vittima e iniziare a costruire un percorso insieme a lei, come già accaduto di recente.

Il percorso è dedicato agli ospiti di Esodo, ma anche a persone esterne e ai volontari del progetto. Si tratta di un percorso dedicato a ospiti in misura alternativa al carcere, ma anche alla cittadinanza vicina a questi temi.

# 65



## La rinascita di Marco: una nuova vita dopo il carcere grazie al Progetto Esodo

Quando Marco ha messo piede fuori dal carcere per la prima volta, non ha provato sollievo. Quella che doveva essere una boccata d'aria di libertà si è trasformata in un attacco di panico: la città che ricordava non esisteva più. Palazzi nuovi, volti sconosciuti, strade cambiate. *“Non riconoscevo nulla, era come essere stato teletrasportato in un luogo estraneo,”* raccontava.

Dopo anni dietro le sbarre, il primo permesso gli ha fatto toccare con mano quanto fosse cambiato il mondo fuori — e quanto fosse cambiato anche lui. Per aiutarlo a riabituarsi alla realtà, i permessi sono stati inizialmente brevi, e Marco è stato accompagnato dalla sorella. Ogni uscita era una sfida emotiva profonda. Quando ha ottenuto la misura alternativa al carcere, non aveva un posto dove andare. La sua casa non c'era più. La moglie aveva voltato pagina, costruendosi una nuova vita, e il rapporto con il figlio era rimasto sospeso, fragile, da ricostruire.

In quel momento è entrato in gioco il Progetto Esodo della Caritas, che lo ha accolto in un appartamento dedicato a persone in misura penale esterna. I primi giorni sono stati un turbine: Marco si sentiva in dovere di correre, recuperare, “fare in fretta” per recuperare gli anni perduti. Usciva la mattina presto e girava tutta la città alla ricerca di un lavoro, spinto dall'ansia di dimostrare a se stesso e alla sua famiglia, di meritarsi quella seconda possibilità. Ma la vera svolta è arrivata grazie all'ascolto, al supporto costante e al percorso costruito insieme agli operatori del progetto. Con pazienza e fiducia, Marco ha cominciato a ricostruirsi. Ha trovato un impiego, ha ripreso a vedere il figlio, inizialmente con fatica, poi con gioia crescente. Oggi Marco sta bene. Vive con la sua nuova compagna, con cui ha avuto due figli. La sua vita non è priva di difficoltà, ma è una vita piena, riconquistata passo dopo passo con responsabilità, impegno e pazienza. E ogni giorno ringrazia chi ha creduto in lui, anche quando lui stesso aveva smesso di farlo.

### **Accompagnamento di Lpu, map e volontariato risarcitorio.**

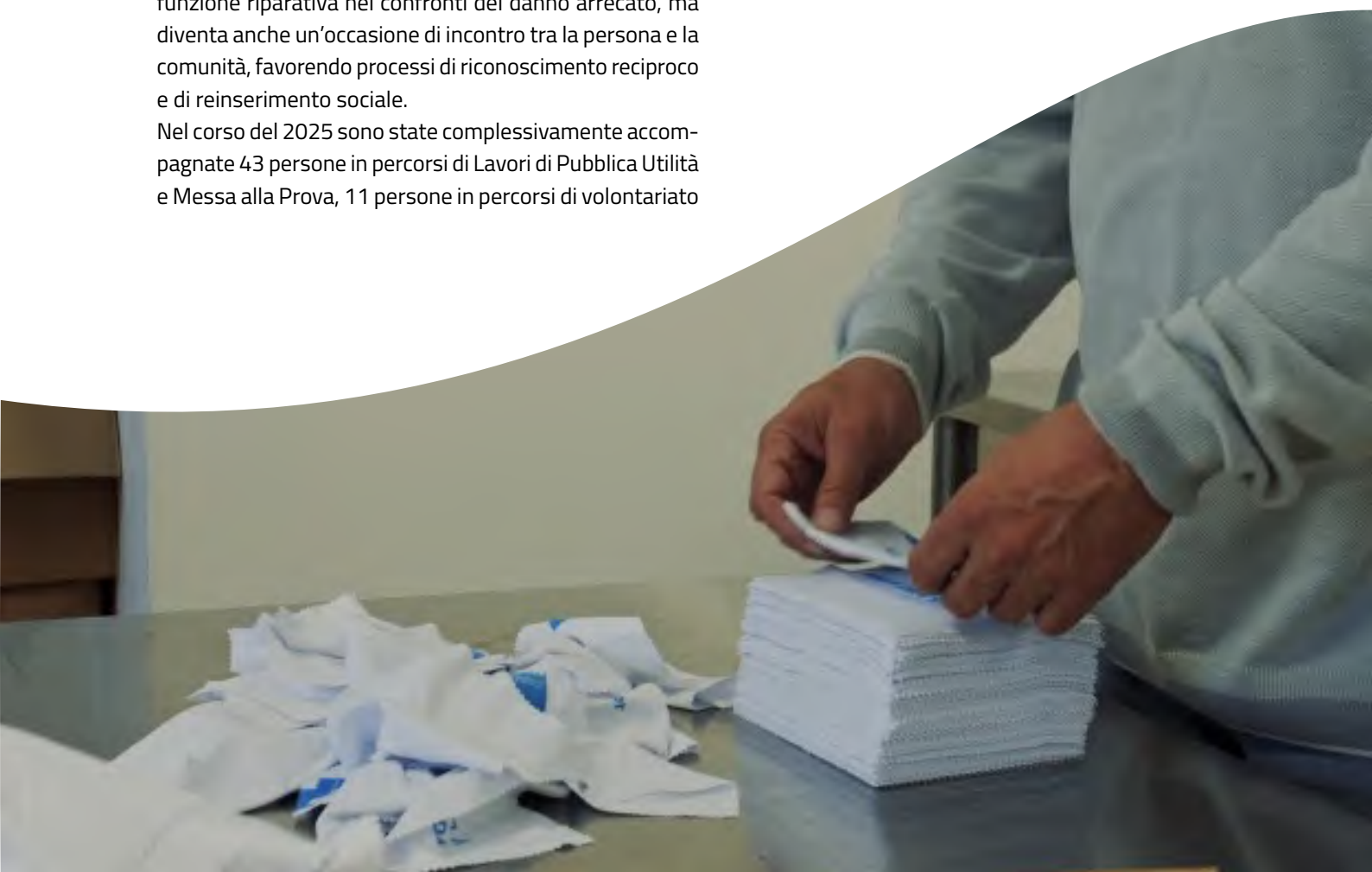
Caritas Diocesana di Verona, attraverso la Cooperativa Il Samaritano, promuove e accompagna percorsi di Lavori di Pubblica Utilità (LPU), Messa alla Prova (MAP) e volontariato risarcitorio, in collaborazione con l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna (UEPE) e con l'Autorità Giudiziaria. Questi strumenti rappresentano un'opportunità concreta per persone coinvolte in procedimenti penali di sperimentare percorsi di responsabilizzazione e riparazione del danno attraverso attività socialmente utili svolte a favore della comunità. L'intervento non si limita all'inserimento operativo nelle attività di utilità sociale, ma prevede un accompagnamento educativo e relazionale volto a sostenere la consapevolezza rispetto al reato commesso, la rielaborazione dell'esperienza e l'avvio di percorsi di cambiamento.

Attraverso il confronto con operatori e contesti comunitari, le persone coinvolte possono sperimentare modalità positive di partecipazione sociale e costruire nuove prospettive di integrazione personale, sociale e lavorativa. Le attività svolte nell'ambito dei LPU, della MAP e del volontariato risarcitorio si collocano prevalentemente all'interno dei servizi e delle opere promosse dalla rete Caritas, ma possono svilupparsi anche in altri contesti comunitari e territoriali disponibili ad accogliere questi percorsi. In questo modo, l'esperienza non assume soltanto una funzione riparativa nei confronti del danno arrecato, ma diventa anche un'occasione di incontro tra la persona e la comunità, favorendo processi di riconoscimento reciproco e di reinserimento sociale.

Nel corso del 2025 sono state complessivamente accompagnate 43 persone in percorsi di Lavori di Pubblica Utilità e Messa alla Prova, 11 persone in percorsi di volontariato

risarcitorio, 2 ragazzi seguiti in collaborazione con l'USSM (Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni) e 1 persona in collaborazione con la Giustizia Minorile. Questi dati testimoniano la crescente rilevanza di tali strumenti nel promuovere forme di giustizia orientate alla responsabilità e alla riparazione. Nel corso dello stesso anno è stata inoltre sottoscritta una convenzione con l'UEPE che consente di estendere l'accoglienza di persone impegnate in LPU, MAP e volontariato risarcitorio a tutte le parrocchie della Diocesi di Verona. Questa scelta amplia in modo significativo la rete di luoghi disponibili ad accogliere tali percorsi, valorizzando il ruolo delle comunità locali nel sostenere i processi di reintegrazione.

Nel tempo di Avvento questa possibilità è stata proposta anche come gesto giubilare, invitando le parrocchie ad aprire i propri spazi per accogliere persone impegnate in attività di volontariato risarcitorio. L'iniziativa assume una forte valenza ecclesiale: l'accoglienza di persone in misura alternativa o impegnate in percorsi di riparazione non rappresenta soltanto un servizio alla giustizia, ma diventa un segno concreto di misericordia, riconciliazione e seconda opportunità. In questo modo, la comunità cristiana si fa luogo di responsabilità condivisa e di rinnovate possibilità di reinserimento.



# Identità

## La strategia 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.





## Sostegno e progetti internazionali

### Come il protagonismo giovanile spinge al cambiamento

*Nel 2025 sono state ridefinite le strategie di Caritas diocesana veronese in ordine al sostegno e ai progetti internazionali. Negli ultimi anni la scelta era stata quella di concentrarsi sulle emergenze, che purtroppo non sono mai mancate, con risposte da parte della Comunità che spesso sono state estremamente significative.*

*La spinta al cambiamento è arrivata dai giovani, grazie alle esperienze vissute nei viaggi di incontro e servizio organizzati in collaborazione con il Centro missionario diocesano, il Centro pastorale adolescenti e giovani e il Centro pastorale immigrati. Con Caritas in modo particolare si sono messi in viaggio 20 giovani per la Bosnia Erzegovina, dove grazie a Caritas Mostar hanno visto le conseguenze di una guerra terminata trent'anni fa eppure ancora molto presente nelle ferite di un intero popolo, mentre altri 25 hanno raggiunto lo Sri Lanka e nello specifico la Diocesi di Ratnapura, dove opera una piccola*

*Caritas, espressione del 1% degli abitanti cattolici, che cerca di mettersi a servizio di tutti senza alcuna distinzione di religione ed etnia.*

*Quanto accaduto nelle loro vite grazie a queste esperienze ha spinto al cambiamento, che in più occasioni loro stessi hanno chiesto: il sostegno internazionale non può limitarsi alle emergenze ma deve diventare strutturale ed essere caratterizzato dalla reciprocità. Il gemellaggio appare la struttura più adatta: relazioni stabili nelle quali ci si riconosce sorelle e fratelli, nella consapevolezza che l'incontro porti all'arricchimento reciproco. Una scelta strategica di tutta Caritas diocesana veronese, che pone al centro una modalità di vivere l'internazionale che riparte da relazioni già esistenti, abitate in questi anni da alcune operatrici particolarmente sensibili alla tematica.*





*Tre sono le situazioni individuate per questo nuovo corso, lo Sri Lanka, la Siria e la Terrasanta, con diverse motivazioni: nel primo caso per la forte presenza di srilankesi sul territorio della Chiesa di Verona, negli altri per il legame particolare tra la Chiesa di Verona e quelle Terre. Tutto mettendo al centro l'incontro tra le persone: proprio per questo 25 giovani veronesi si sono recati a Ratnapura in agosto e il Vescovo Antony Croos ha ricambiato la visita in ottobre, 30 giovani palestinesi sono stati accolti a Verona in occasione delle celebrazioni giubilari e il Direttore di Caritas, don Matteo Malosto ha visitato la Siria nel mese di maggio assieme ad altri due sacerdoti veronesi.*

*In questo orizzonte, l'aiuto economico che Caritas diocesana veronese può dare rientra nella ricerca della giustizia sociale: è la più grande delle ingiustizie, infatti, che il 20% della popolazione mondiale viva con circa l'80% delle risorse disponibili, secondo logiche di morte che fondano l'arricchimento di pochi sull'indigenza di molti.*

***Nel 2025 sono stati inviati 66.015,45€ in Terrasanta, 47.140,27€ in Siria e 52.497,42€ in Sri Lanka, a sostegno delle Chiese e delle Caritas che oggi ancor di più possiamo chiamare "sorelle"***

*Tra i diversi aspetti emerge un dettaglio che forse può passare in secondo piano, eppure fondamentale per la promessa che porta con sé: dal protagonismo giovanile è nata la spinta al cambiamento evolutivo, nel quale poi tutti hanno visto un'opportunità da fare propria.*

## Abitare

*“Maestro, dove dimori? (...) Venite e vedrete. Andarono dunque e videro dove egli dimorava e quel giorno rimasero con lui.”*

Giovanni 1,38-39

*L'abitare rappresenta oggi una delle soglie più delicate della dignità della persona. La casa non è soltanto uno spazio fisico: è il luogo in cui si custodiscono le relazioni, si costruisce stabilità, si rende possibile il lavoro, si accompagna la crescita dei figli, si cura la propria salute. È il punto di partenza silenzioso di ogni progetto di vita. Quando questa dimensione viene meno, o diventa fragile e incerta, l'intera esistenza della persona entra in una condizione di vulnerabilità che si estende rapidamente a tutte le altre sfere: economica, relazionale, educativa e sanitaria.*

*Nel corso del 2025 la crisi abitativa si è confermata uno dei principali fattori di fragilità sociale nel territorio veronese. L'aumento dei canoni di locazione, la contrazione dell'offerta di alloggi a costi sostenibili, la difficoltà di accesso al mercato privato per nuclei con redditi bassi o discontinui e la crescita delle situazioni di morosità hanno inciso profondamente sulla tenuta delle famiglie. Sempre più persone si trovano a destinare una quota sproporzionata del proprio reddito all'affitto, riducendo le risorse disponibili per altre necessità essenziali.*

*La precarietà abitativa non riguarda soltanto situazioni di grave marginalità. Coinvolge lavoratori poveri, famiglie monoreddito, nuclei numerosi, persone separate, giovani coppie, anziani soli. In molti casi è sufficiente un evento imprevisto – la perdita del lavoro, una malattia, una separazione –*

*per trasformare una condizione fragile ma gestibile in una crisi profonda. La perdita della casa o il rischio concreto di sfratto non sono soltanto un problema logistico: rappresentano una rottura nella continuità della vita, una ferita che incide sull'identità e sul senso di appartenenza.*

*Le ripercussioni sociali sono significative. Senza un'abitazione stabile diventa più difficile mantenere un impiego, garantire ai figli un percorso scolastico continuo, accedere con regolarità ai servizi sanitari, costruire relazioni di vicinato e reti di supporto. L'instabilità genera isolamento, insicurezza, stress, e può innescare un progressivo scivolamento verso forme di esclusione più gravi. La casa, quando manca, non è soltanto un bene materiale assente: è una frattura nella possibilità di sentirsi parte di una comunità. In questo scenario, la comunità ecclesiale è chiamata a interrogarsi non solo su come rispondere all'emergenza, ma su quale visione dell'abitare intenda testimoniare. La Scrittura offre parole che illuminano questo impegno. Nel Vangelo di Matteo, Gesù afferma: «Ero forestiero e mi avete accolto» (Mt 25,35). L'ospitalità non è presentata come un gesto straordinario, ma come un criterio ordinario di riconoscimento della presenza di Cristo nella storia. Accogliere significa aprire una soglia, offrire uno spazio in cui la persona possa sostare senza essere respinta.*

*Nel Vangelo di Giovanni, Gesù promette: «Nella casa del Padre mio vi sono molte dimore»*

(Gv 14,2).

*È l'immagine di una casa ampia, inclusiva, in cui ciascuno ha un posto preparato. Per la Chiesa, impegnarsi sul tema dell'abitare significa rendere visibile, già nel tempo presente, questa promessa di inclusione e di comunione. La casa diventa allora segno concreto di fraternità, spazio in cui la*



*dignità precede ogni etichetta sociale. L'attenzione all'abitare si inserisce pienamente nella dimensione pastorale della Diocesi di Verona. Non è un ambito settoriale, ma una responsabilità condivisa che coinvolge parrocchie, comunità religiose, volontari, operatori, istituzioni e realtà del territorio. La Diocesi, attraverso Caritas, ha scelto di considerare la questione abitativa come un nodo centrale della propria azione caritativa e sociale, riconoscendo che la mancanza di una casa stabile compromette ogni altro percorso di promozione umana.*

*Nel 2025 Caritas Diocesana di Verona ha continuato a sviluppare interventi capaci di coniugare risposta immediata e prospettiva strutturale. Il progetto realizzato in collaborazione con AGECE ha rappresentato un'esperienza significativa di sinergia tra ente pubblico e realtà ecclesiale, finalizzata*

*a sostenere percorsi di accesso e mantenimento dell'alloggio per nuclei in situazione di fragilità. L'iniziativa si è inserita in una rete composta da 15 enti del Terzo Settore, coordinata dalla cooperativa sociale Il Samaritano in qualità di capofila. La dimensione di rete ha costituito un elemento qualificante del progetto: non un'azione isolata, ma un sistema integrato di competenze sociali, educative e di accompagnamento, capace di intercettare bisogni differenti e di costruire risposte personalizzate. Non si è trattato soltanto di facilitare l'assegnazione o il mantenimento di un alloggio, ma di accompagnare le famiglie in un percorso di responsabilizzazione, mediazione e sostegno continuativo, nella consapevolezza che la stabilità abitativa si costruisce nel tempo e richiede relazioni di fiducia, prossimità e corresponsabilità tra istituzioni e comunità.*





*Il rapporto con il soggetto pubblico, pur nella sua complessità, si è rivelato un passaggio fondamentale. Non sono mancate difficoltà operative, differenze di tempi e di linguaggi, né la fatica di tenere insieme vincoli normativi, sostenibilità economica e attenzione personalizzata alle situazioni. Tuttavia, proprio questo confronto ha rappresentato un esercizio necessario di responsabilità condivisa. L'azione non si è limitata alla gestione tecnica degli interventi, ma ha assunto anche una valenza di azione politica nel senso più alto del termine: contribuire alla definizione di modelli di collaborazione stabili, incidere sulle modalità di accesso alle risorse abitative, promuovere una visione dell'abitare come diritto e come bene comune. In questo dialogo talvolta impegnativo con il pubblico si è giocata una dimensione decisiva del lavoro di Caritas: non sostituirsi alle istituzioni, ma stimolarle, affiancarle, costruire insieme percorsi innovativi. È in questa tensione tra collaborazione e responsabilità critica che si colloca l'impegno ecclesiale, capace di abitare gli spazi istituzionali senza perdere la propria identità e la propria funzione profetica.*

*Accanto a questo, nel 2025 ha proseguito la propria azione il Fondo Diocesano per l'Abitare, espressione concreta della solidarietà ecclesiale. Il Fondo nell'anno 2025 ha sostenuto complessivamente 19 nuclei familiari, per un totale di 43 persone coinvolte, con un impegno economico pari a 6.697,06 euro. L'utilizzo dei fondi della raccolta è iniziato nell'anno 2025, ma troverà sbocco principale nell'anno 2026. Attraverso contributi mirati per il pagamento di canoni arretrati, utenze o spese straordinarie, il Fondo ha svolto una funzione prevalentemente preventiva, evitando in numerosi casi l'avvio di procedure di sfratto o la perdita dell'alloggio. Ogni intervento non è stato soltanto un sostegno economico, ma un'occasione di ascolto e di accompagnamento.*

*Parallelamente, Caritas Verona – anche attraverso la cooperativa sociale Il Samaritano – ha garantito nel corso dell'anno diverse forme di accoglienza: strutture residenziali, comunità educative, appartamenti in semi-autonomia, progetti di housing e misure di emergenza. Complessivamente, le diverse strutture e progettualità hanno permesso di accogliere 670 persone nel corso dell'anno, offrendo non soltanto un posto letto, ma un contesto educativo e relazionale orientato all'autonomia. Questo dato esprime una capacità organizzativa significativa, ma soprattutto racconta una scelta ecclesiale precisa: considerare l'abitare come una dimensione centrale della carità. Offrire una casa o contribuire a mantenerla significa restituire stabilità, tempo, possibilità di progettare. Significa affermare che nessuna persona è definita dalla propria fragilità abitativa e che la comunità cristiana non può rimanere indifferente di fronte a chi rischia di perdere il proprio spazio di vita.*

*Il 2025 ha confermato che la questione della casa richiede alleanze ampie e durature. La Diocesi di Verona, attraverso Caritas, ha inteso promuovere una cultura dell'abitare fondata sulla corresponsabilità, capace di coinvolgere parrocchie, istituzioni e società civile in una visione condivisa. Garantire una casa significa contribuire a costruire comunità più giuste, più coese e più inclusive, nelle quali ogni persona possa trovare non solo un tetto, ma una dimora in cui sentirsi riconosciuta, accolta e parte di una storia comune.*

*Nel corso dell'anno sono state inoltre aperte nuove realtà di accoglienza, rese possibili grazie alla disponibilità concreta di diverse comunità parrocchiali che hanno scelto di mettere a disposizione spazi, appartamenti e canoniche. L'utilizzo di questi luoghi – spesso parte della storia e dell'identità delle parrocchie – ha rappresentato un segno forte di una Chiesa che non custodisce i propri beni in modo autoreferenziale, ma li orienta al bene comune e alla risposta ai bisogni emergenti del territorio. Queste esperienze non sono soltanto soluzioni abitative aggiuntive, ma espressione di una pastorale che intreccia carità e corresponsabilità. Ogni canonica resa disponibile, ogni appartamento aperto all'accoglienza, racconta una comunità che si interroga, che si lascia provocare dalla realtà e che sceglie di aprire le proprie porte.*

*Caritas Diocesana continua, in questo senso, un lavoro costante di ricerca, accompagnamento e animazione delle comunità, sostenendo percorsi di discernimento e offrendo strumenti operativi perché sempre più parrocchie possano diventare luoghi concretamente accoglienti. L'impegno non si limita alla gestione delle strutture, ma punta a generare cultura: una cultura dell'ospitalità stabile, capace di trasformare gli spazi ecclesiali in opportunità di vita e di relazione.*

*L'orizzonte rimane chiaro: fare in modo che le nostre comunità siano case aperte, segni visibili di quella promessa evangelica di una dimora preparata per ciascuno. In questo cammino, l'abitare non è soltanto una risposta a un bisogno materiale, ma una forma concreta di testimonianza ecclesiale, che continua a crescere grazie alla disponibilità generosa delle comunità e alla responsabilità condivisa di tutta la Diocesi.*





## Sogni senza frontiere: Yasmin e la sua storia di resilienza

*Yasmin giovane ragazza di origine marocchina, arriva a Verona da una regione del centro Italia, dove viveva con la sua famiglia d'origine dalla quale ha deciso di fuggire per poter continuare a studiare dopo il conseguimento del diploma di maturità. Purtroppo, la famiglia aveva altri programmi in mente per lei, ma il suo desiderio era studiare, ma soprattutto costruirsi un futuro con le sue gambe, coltivando i propri sogni. E non quelli dei genitori e di una tradizione fatta di obblighi e rinunce. Yasmin arriva in Caritas Verona accompagnata da una signora che aveva conosciuto nei primi giorni di permanenza in città. Era spaventata, ma al tempo stesso speranzosa. Si vedeva dai suoi profondi occhi tutto il bisogno di sostegno che ricercava, ma al*

*contempo anche tanta gratitudine per quello che Caritas avrebbe potuto fare per lei. Caritas le ha dato accoglienza, ma, sfortunatamente, il progetto di poter iscriversi all'ateneo scaligero è stato stoppato per un anno, in quanto erano ormai scaduti i termini per l'iscrizione. Ma la nostra Yasmin non si è persa d'animo: d'altronde non è di certo un po' di burocrazia a poter fermare una ragazza tanto coraggiosa. In breve tempo, Yasmin trova un lavoro che le permette di mantenersi economicamente e di accantonare dei risparmi per le future spese universitarie. E siamo arrivati all'oggi, dove è ancora accolta dal progetto Caritas dedicato alle donne fragili, ma dove lei stessa ci dice in che punto della sua vita è arrivata.*

*«Mi sono iscritta ad Ingegneria biomedica, sostengo regolarmente e con ottimi risultati tutti gli esami. Sono felice! Tra l'altro mi hanno comunicato che a breve mi trasferirò in un alloggio dell'ESU. Insomma, i miei sogni si stanno lentamente realizzando!».*

Yasmin

## Donne libere da libere di

*La violenza di genere è un fenomeno strutturale, radicato nelle disuguaglianze di genere, nei modelli educativi, nelle rappresentazioni culturali e nelle relazioni di potere che attraversano la nostra società. Contrastarla significa non solo proteggere e sostenere le donne che la subiscono, ma anche interrogare criticamente la cultura che la rende possibile. Nel corso del 2025 Caritas ha sviluppato un lavoro significativo su questo tema con le donne, le ragazze e le bambine accompagnate, riconoscendole sia come portatrici di bisogni e fragilità, sia come soggetti attivi, portatori di risorse e potenzialità. Tale attenzione si è concretizzata attraverso momenti formativi, percorsi di accompagnamento ed esperienze laboratoriali.*

*L'accoglienza in appartamenti e strutture protette ha rappresentato l'orizzonte principale entro cui si sono definiti gli interventi e questo quadro di contesto ha consentito l'emersione di bisogni e la sperimentazione di pratiche innovative di accompagnamento e attivazione. Durante il 2025 il sistema di housing ha accolto 12 donne in uscita da contesti di violenza, offrendo loro un alloggio sicuro in cui avviare un percorso di ricostruzione della propria vita. Attraverso il supporto delle operatrici*

*dedicate e all'interno di un accompagnamento personalizzato, le donne accolte sono state coinvolte in percorsi di capacitazione ed empowerment, veri e propri processi culturali finalizzati alla ricostruzione di un progetto di vita autonomo e all'aumento della consapevolezza rispetto alle dinamiche di violenza e oppressione che caratterizzano le loro vite e la nostra società.*

*La pratica laboratoriale – teatro, grafica, scrittura collettiva – ha costituito il metodo privilegiato per affrontare i temi dei diritti e della violenza di genere. In questo quadro di lavoro sperimentale, sviluppato insieme agli enti di Rete Donna (Centro Aiuto Vita, ACISJF Protezione della giovane, CISL Verona, Comune di Verona), si è rafforzata l'alleanza con il Comune di Verona - inizialmente attraverso la collaborazione con il Centro interculturale Casa di Ramia e, successivamente, tramite lo scambio e la sinergia con l'Assessorato alla Parità di genere in occasione delle manifestazioni legate all'8 marzo e al 25 novembre.*



Attraverso i laboratori si è costruita un'esperienza profonda fondata sulla scoperta e sull'uso di linguaggi espressivi differenti, quali il teatro, la narrazione collettiva e l'espressione grafica. Questi strumenti hanno permesso di esplorare, su piani diversi, temi legati alla consapevolezza di sé, alle forme di oppressione vissute nel quotidiano e alle discriminazioni subite in quanto donne, aprendo al contempo una riflessione sui diritti e sulle modalità concrete per esercitarli. I laboratori si sono rivelati spazi di ascolto di grande valore: luoghi immateriali, profondamente significativi, capaci di favorire l'emersione dei bisogni e la condivisione di vissuti, pensieri ed esperienze. Queste esperienze, per le donne coinvolte, sono state anche un'occasione per sperimentare la propria cittadinanza attiva portando il proprio corpo e la propria voce nello spazio pubblico come nel caso del laboratorio di scrittura con performance *La storia di Betta* o creando contenuti con cui entrare e abitare gli spazi della città, come nel caso del laboratorio di grafica e comunicazione per lo sviluppo della campagna contro la violenza di genere *Anche una rosa può ferire*. Inoltre, hanno rappresentato la possibilità concreta di estendere le proprie reti relazionali entrando in contatto con donne provenienti da contesti molto eterogenei e scoprendo spazi femminili collettivi.

Nella prospettiva di potenziare il know-how di chi accompagna le donne vittime di violenza è stato organizzato un percorso formativo con il Centro antiviolenza *P.e.t.r.a.* focalizzato sugli uomini maltrattanti. La formazione ha rappresentato un importante momento di riflessione per gli operatori e i volontari di *Rete Donna* e ha permesso di spostare l'attenzione dalle donne vittime di violenza agli uomini che la agiscono, spingendo ad indagare le dinamiche e costrutti che favoriscono la genesi di comportamenti violenti.

Nel 2025 il tema dell'accesso ai diritti è stato oggetto di un lavoro con le istituzioni e ha assunto una dimensione centrale anche attraverso l'intervento dell'equipe *ESAI* (Equipe supporto socio amministrativo dell'immigrazione) attiva nel territorio del Distretto 4 dell'*AULSS 9* con una coprogettazione "Servizi integrati e trasversali a supporto dei servizi sociali dell'*ATS Ven22*" e dello sportello informativo sull'ingresso e soggiorno regolare in Italia dei cittadini immigrati. Tali servizi hanno garantito consulenze specifiche a favore di donne vittime di violenza, con particolare attenzione agli aspetti socio-amministrativi legati all'immigrazione. La connessione tra il percorso di uscita dalla violenza e il rinnovo del permesso di soggiorno rappresenta, infatti, un passaggio particolarmente delicato, che richiede un accompagnamento competente e continuativo, al fine di evitare il rischio di perdita della regolarità del soggiorno e di ulteriore vulnerabilità.



**ANCHE UNA ROSA  
PUÒ FERIRE**



*Le esperienze vissute durante l'anno sono state funzionali a mettere a fuoco le prospettive di lavoro con le donne per l'anno a venire e a programmare i futuri interventi, che si articoleranno secondo tre assi principali:*

*la cura delle reti di supporto e relazione;  
il tema dell'accesso ai diritti e del pieno esercizio della cittadinanza;  
l'ulteriore esplorazione di nuovi linguaggi artistici ed espressivi.*

*Il contrasto della violenza di genere e il supporto delle fragilità femminili si confermano come filone di intervento prioritario per Caritas e le sue reti per il 2026.*

*Come ha sottolineato Papa Francesco nel 2024:  
«la violenza sulle donne è una velenosa gramigna che affligge la nostra società e che va eliminata dalle radici. E queste radici sono culturali e mentali, crescono nel terreno del pregiudizio, del possesso, dell'ingiustizia. ... È nostro dovere, responsabilità di ciascuno, dare voce alle nostre sorelle senza voce: le donne vittime di abuso, sfruttamento, emarginazione e pressione indebite.»*

# Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile

AMBITO	OBIETTIVO	AZIONE DI CARITAS DIOCESANA VERONESE
	Sradicare la <b>povertà</b> in tutte le sue forme e ovunque nel mondo	Caritas mette in atto strumenti di contrasto della povertà che contribuiscono a garantire il sistema di protezione sociale, l'esercizio dei pieni diritti e favorire l'empowerment delle persone più fragili verso il raggiungimento dell'autonomia.
	Porre fine alla <b>fame</b> , raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l'alimentazione e promuovere l'agricoltura sostenibile	Caritas svolge un'azione di aiuto alimentare e di educazione ad una dieta sana ed equilibrata, promuovendo il consumo di prodotti agricoli locali nel rispetto della stagionalità e in un'ottica di riduzione dello spreco. Inoltre, si predilige l'utilizzo di risorse scartate dal mercato perché possano essere riutilizzate come "nuova" risorsa.
	Garantire una vita sana e <b>promuovere il benessere</b> di tutti a tutte le età	La cura della persona e della sua salute è fondamentale per garantirne il benessere, promuovendo l'accesso ai servizi sanitari, educando alla prevenzione e al prendersi cura di sé e dei propri familiari, con uno stile di vita salutare. Caritas svolge un'azione di orientamento ai servizi sanitari (istituzionali ed enti del terzo settore) e attiva laboratori di prevenzione ed educazione alla salute rivolti alle persone accompagnate.
	<b>Garantire un'istruzione</b> di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti	Caritas contribuisce a garantire, sia nei bambini e ragazzi, sia nei giovani e adulti in fragilità, l'accesso ad opportunità educative e culturali con l'obiettivo di favorire l'acquisizione di competenze e lo sviluppo di relazioni. Questi interventi sono preziosi per ridurre le disuguaglianze nell'apprendimento e nella crescita.
	Raggiungere l' <b>uguaglianza di genere</b> e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze	In tutte le attività e i 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.



Garantire l'accesso all'**energia a prezzo accessibile**, affidabile, sostenibile e moderna per tutti

L'educazione alla buona gestione delle risorse, in ogni situazione abitativa o similare, prevede anche una sensibilizzazione all'uso efficiente delle fonti energetiche.



Promuovere una **crescita economica** duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti

La dignità della persona si concretizza anche nello svolgimento di un lavoro che consenta 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 è rivolta agli apprendistati per i giovani adulti.



**Ridurre le disuguaglianze** all'interno dei e fra i Paesi

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.



Rendere le città e gli insediamenti umani **inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili**

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. 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.



Garantire **modelli di consumo e produzione sostenibili**

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.



Promuovere azioni, a tutti i livelli, per **combattere i cambiamenti climatici**

Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato, si presta una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato.



Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le **risorse marine** per uno sviluppo sostenibile

Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato, si presta una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato.



Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'**ecosistema terrestre**

Nell'ambito educativo e formativo delle persone, soprattutto dei giovani, come già menzionato viene prestata una rinnovata attenzione alla salvaguardia del creato.



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

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.



Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo **sviluppo sostenibile**

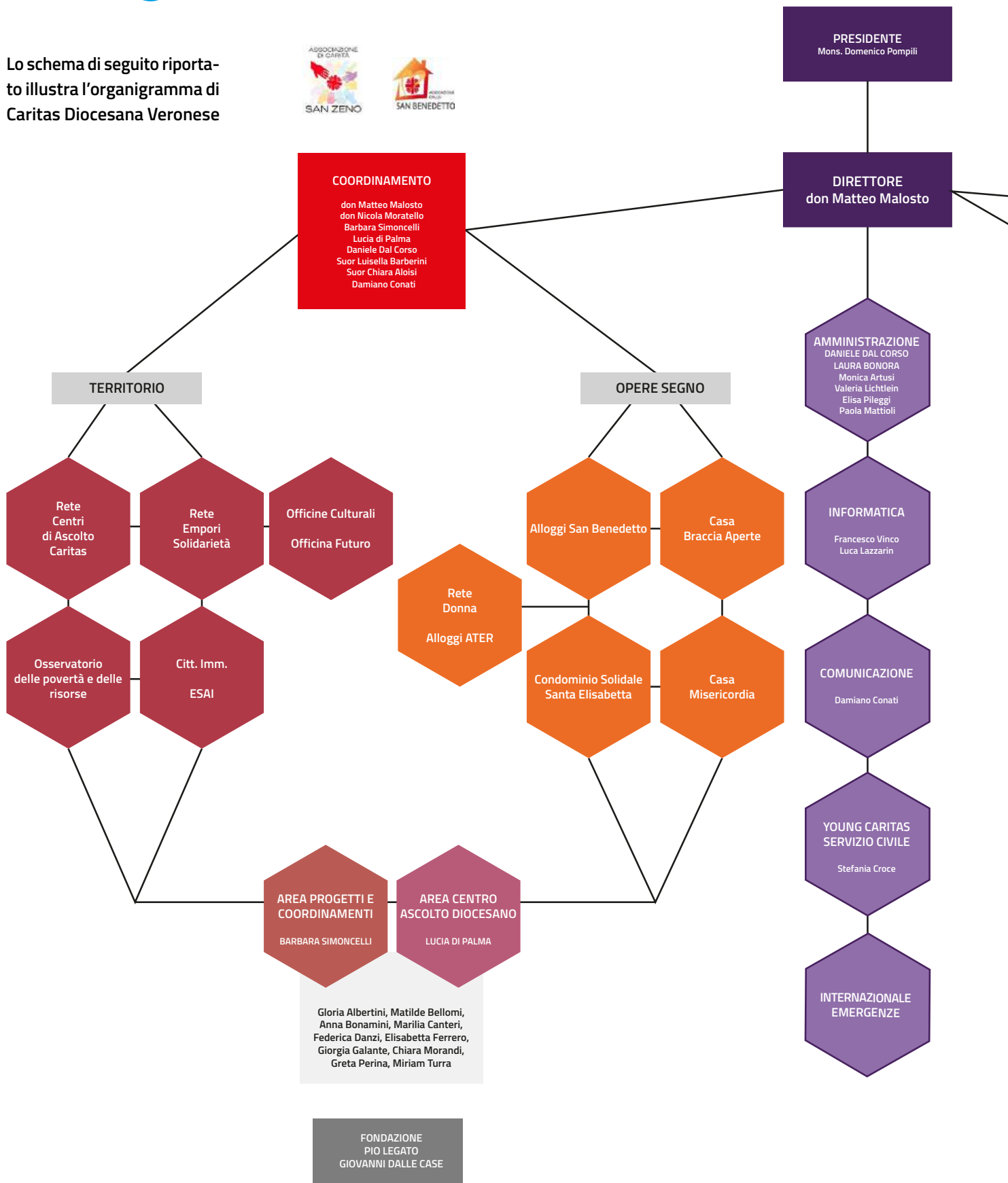
Le modalità di advocacy verso le istituzioni pubbliche, i partner del terzo settore, le comunità ed i singoli cittadini, porta ad una sensibilizzazione attiva con prassi concrete ed esperienziali di partenariato per sostenere uno sviluppo sostenibile.



# Governance ed organizzazione

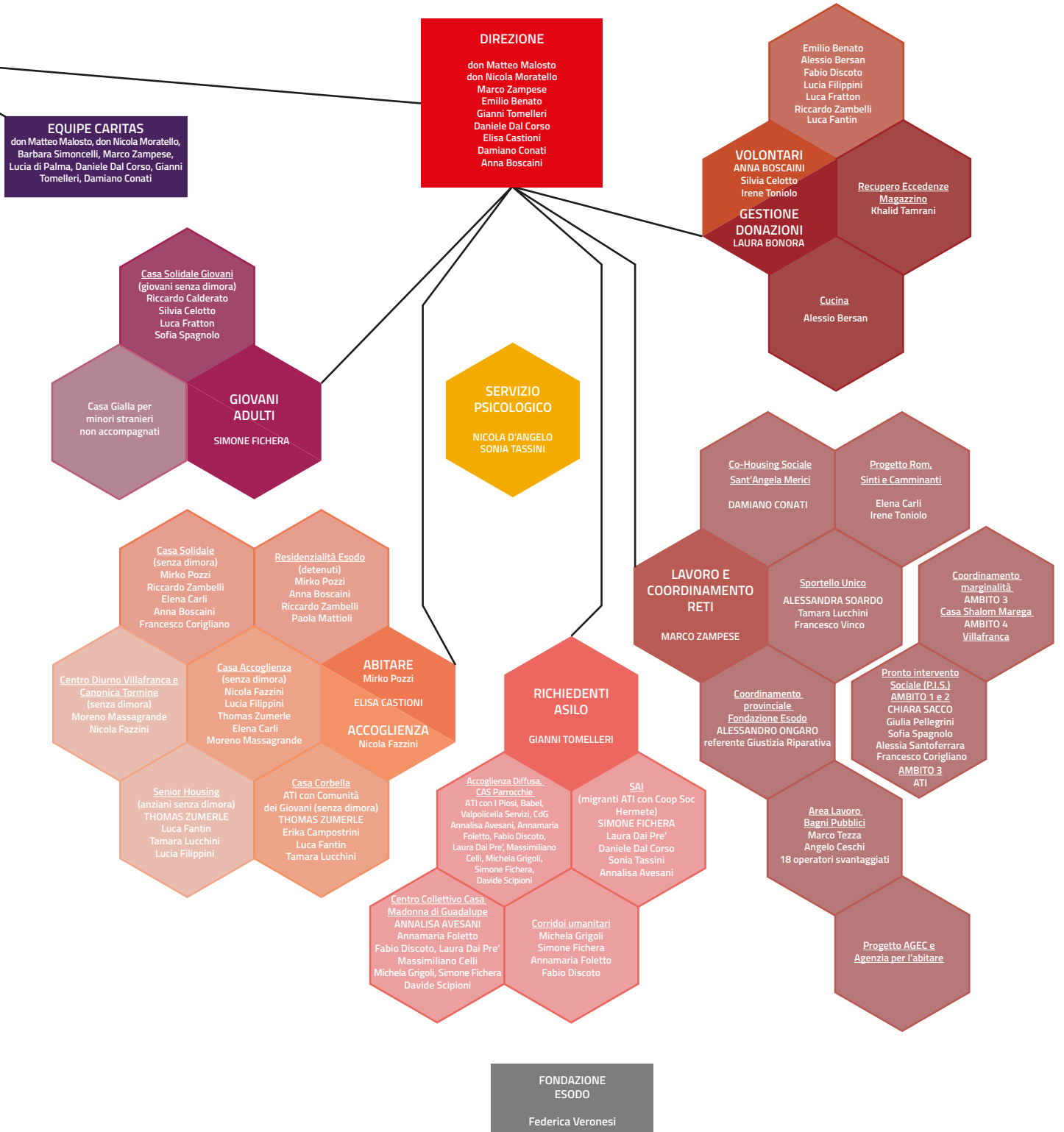


Lo schema di seguito riportato illustra l'organigramma di Caritas Diocesana Veronese





Cooperativa  
Sociale  
*il Samaritano*



# 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 come esperienza testimoniale della carità. Il suo impatto, quindi, si dispiega su numerosi e svariati ambiti, rivolgendo la propria azione a beneficio di diversi stakeholder e, principalmente, della Chiesa Veronese. Per questo motivo, una fase fondamentale nella redazione del presente bilancio etico-sociale ha riguardato l'individuazione dei temi "materiali", ovvero 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. In particolare, la presente versione dell'analisi fa riferimento alla linee guida 2021.

Attraverso l'analisi di materialità, dunque, Caritas Dioce-

sana 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 presentata in queste pagine tiene ha preso avvio da un ampio lavoro di ascolto e condivisione svolto durante la prima parte del cammino di accountability nel periodo 2020-2022 e da un'attenta revisione dei temi significativi svolto per la redazione delle prime due edizioni del bilancio etico-sociale unitario di Caritas grazie al gruppo di lavoro interno di Caritas 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 ritenuti più significativi e prioritari per l'attività operativa e testimoniale di Caritas Diocesana Veronese e per la rendicontazione sono i seguenti:

1. **Valorizzazione della dimensione umana** delle persone beneficiarie attraverso interventi con funzione educativa
2. **Innovazione nei servizi e nelle attività**, capaci di leggere la realtà locale e rispondere efficacemente ai suoi bisogni
3. **Coltivazione** di una "cultura del dono"
4. **Annuncio del Vangelo** e animazione pastorale delle attività nelle parrocchie
5. **Co-progettazione con i partner** pubblici e privati

6. **Efficienza e trasparenza** nell'uso delle risorse
7. **Attenzione ai volontari** e promozione del volontariato
8. **Testimoniare lo "stile Caritas"** in ogni ambiente e promuovere percorsi di apprendimento non formale

I temi materiali hanno informato la redazione della mappa dell'impatto e la scelta degli 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.

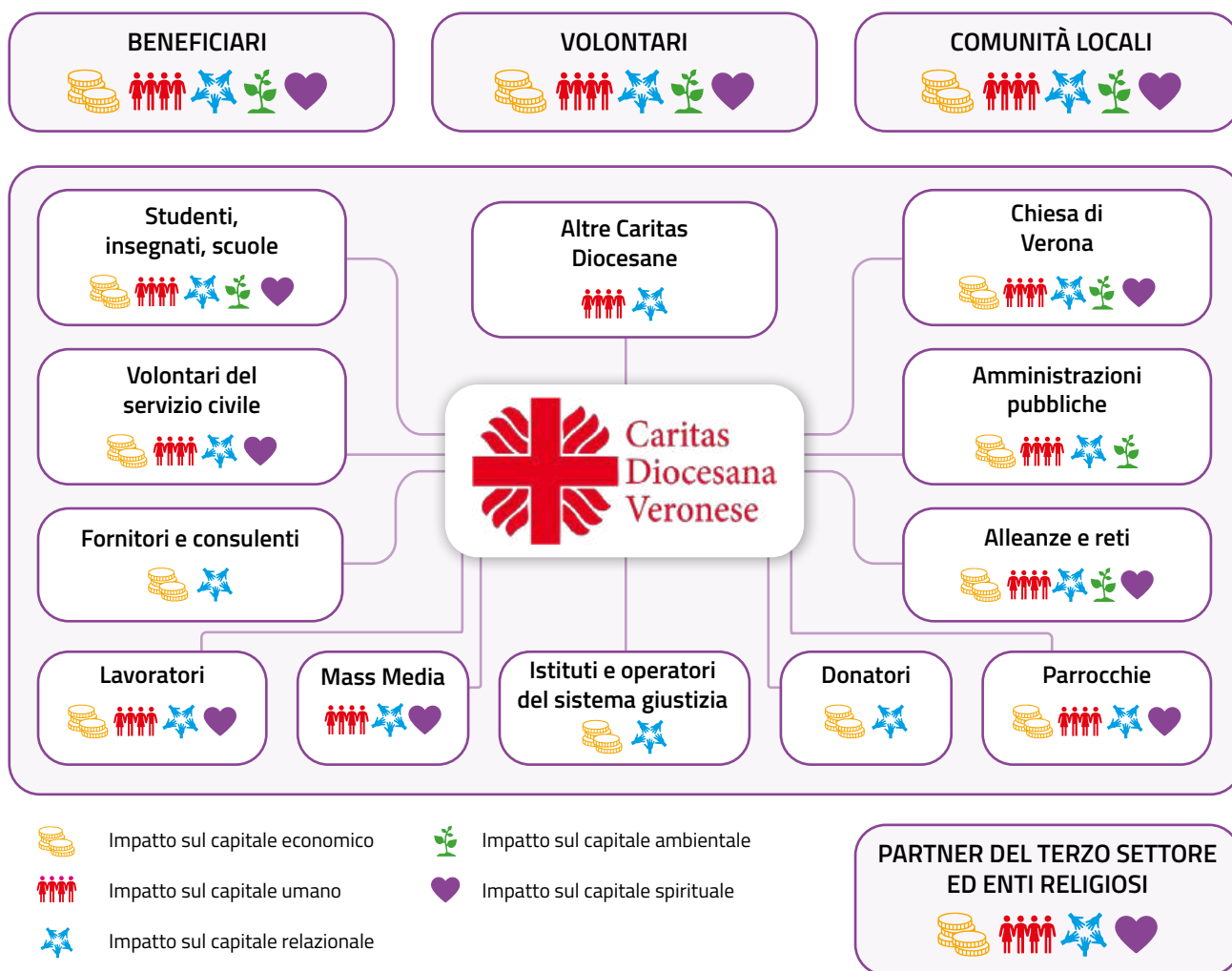


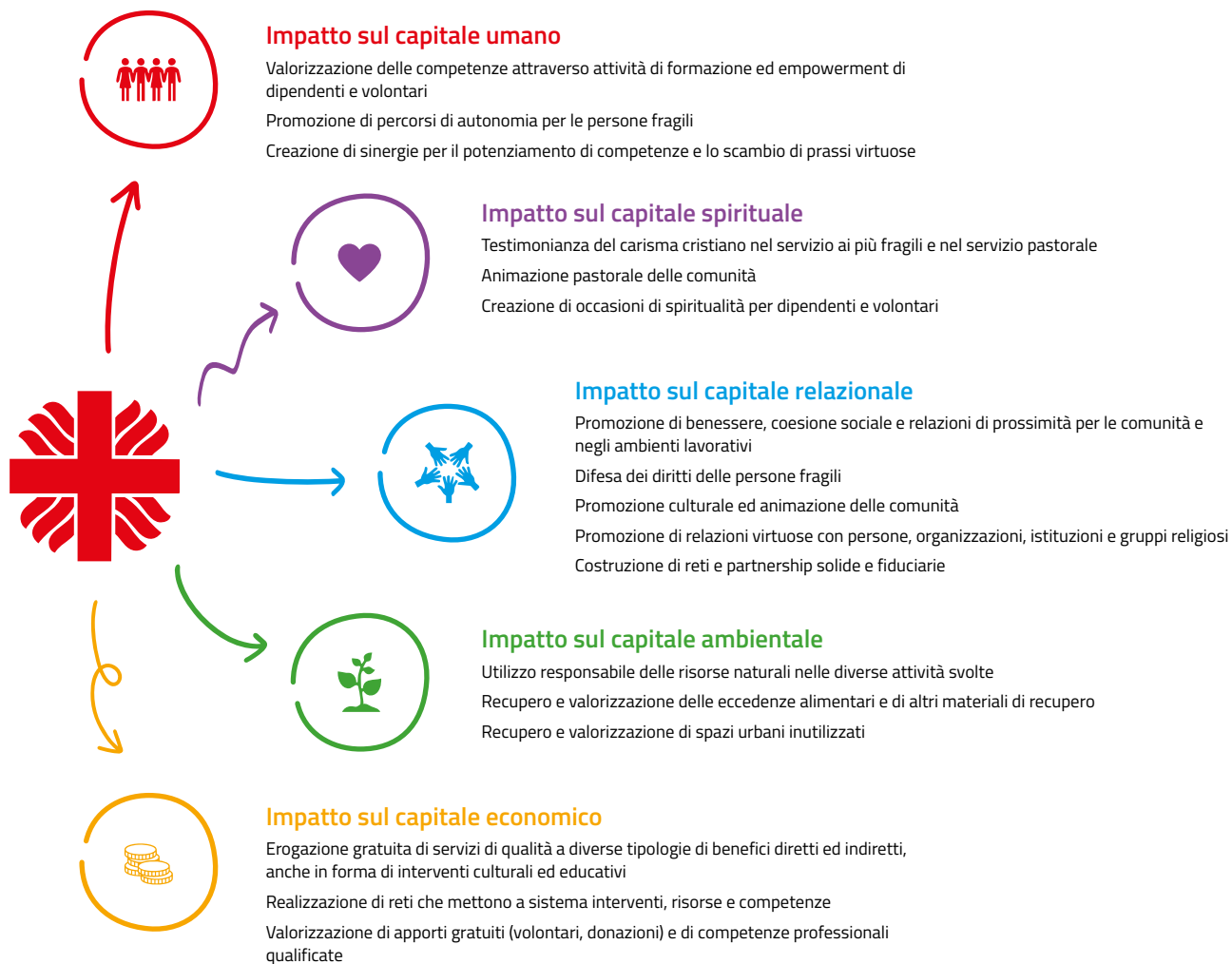
# MAPPA DEGLI STAKEHOLDER E ANALISI D'IMPATTO

## Mappa degli stakeholder e 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 intrattiene 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.).





## Analisi dell'impatto

Come scritto nella premessa metodologia, 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 seguente, si riporta una sintesi dei principali impatti generati da Caritas, organizzato secondo il modello a cinque dimensioni sopra descritto:

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

La rete consente di mettere a sistema e valorizzare le risorse economiche dei singoli nodi, generando maggiore efficacia nell'utilizzo dei mezzi disponibili e valorizzando le interrelazioni come veri e propri fattori di sviluppo
Le competenze specifiche vengono condivise e integrate, favorendo un apprendimento reciproco e un rafforzamento diffuso delle capacità operative
Le collaborazioni si intensificano e si strutturano nel tempo, generando conoscenza e fiducia reciproca, rafforzando la mission condivisa e contribuendo anche al dialogo ecumenico attraverso progettualità comuni
Si promuovono percorsi di sensibilizzazione sulla cura dell'ambiente e stili di vita sostenibili, accompagnati da pratiche concrete di riuso e valorizzazione degli "scarti"
La rete diventa spazio di testimonianza reciproca e di attuazione del carisma cristiano, in particolare nel servizio ai più fragili.

### ALTRE CARITS DIOCESANE

La condivisione di strumenti favorisce una maggiore sostenibilità complessiva delle attività
Lo scambio di competenze, soprattutto su progetti innovativi e trasversali, alimenta processi di apprendimento continuo.
Le reti collaborative si rafforzano attraverso lo scambio di buone prassi e relazioni tra territori.
La condivisione di momenti formativi e spirituali alimenta una comune identità e visione ecclesiale, ribadendo la natura di Caritas come espressione della Chiesa locale e universale.

### AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

Vengono erogati servizi a condizioni diverse da quelle di mercato, contribuendo alla coesione sociale e alla gestione delle emergenze, oltre a valorizzare risorse economiche condivise, con la valorizzazione economica e sociale di beni comuni.
Si sviluppano equipe multidisciplinari che integrano competenze diverse al servizio delle persone fragili
Si rafforza la coesione sociale delle comunità attraverso interventi integrati e condivisi. Vengono realizzate opere capaci di dare risposta ai bisogni sociali, contribuendo così alla realizzazione della funzione pubblica svolta da Comuni e altri enti locali
Il recupero e la cura di spazi inutilizzati generano valore per il territorio

### BENEFICIARI

Le persone fragili ricevono sostegni concreti, attraverso beni, contributi economici e accesso all'abitare
Attraverso percorsi formativi e di riqualificazione si rafforzano competenze e capacità di autonomia, nonché l'inclusione sociale
Si sviluppano relazioni di supporto, conoscenza e mutuo aiuto che contrastano l'isolamento. Inoltre, si contribuisce alla tutela dei diritti delle persone vulnerabili, mediante attività di advocacy
Viene promossa un'educazione all'uso efficiente delle risorse
L'esperienza dell'aiuto ricevuto diventa anche testimonianza di gratuità



### COMUNITÀ LOCALI

Le risorse vengono condivise in una logica di gratuità per sostenere situazioni di fragilità
Si rafforzano i percorsi di autonomia dei singoli e vengono attivate reti di volontariato locale per l'animazione del territorio, la formazione e l'accompagnamento. Inoltre, si consente alla comunità di crescere nella sua capacità di essere aperta e inclusiva attraverso l'esperienza di vicinanza alle povertà
Si rigenerano legami comunitari e si riattivano dinamiche di animazione del territorio
Si diffonde una cultura di uso responsabile delle risorse
La comunità è coinvolta in una testimonianza concreta del carisma cristiano e, al tempo stesso, è oggetto di tale testimonianza

### CHIESA DI VERONA

Le risorse della comunità cristiana di Verona vengono rigenerate e valorizzate per la realizzazione di servizi a supporto della vulnerabilità e, al tempo stesso, le comunità godono dei servizi di Caritas per rispondere alle situazioni di vulnerabilità che sono loro prossime
La formazione alla carità contribuisce a qualificare l'azione pastorale e a metterla in atto con competenza
Si rafforza il contributo alla costruzione di comunità inclusive
Si promuove il recupero e la cura di spazi inutilizzati
L'azione caritativa rende concreta la pastorale e si esprime come servizio ecclesiale

### DONATORI

Le donazioni sono gestite in modo efficiente, efficace e trasparente, permettendo ai donatori di valorizzare la propria gratuità entro circuiti di valore economico e sociale
Si valorizzano competenze e know-how messi a disposizione
Si costruiscono relazioni stabili e fiduciarie, che vanno oltre la mera cessione di risorse economiche
Si contribuisce al recupero e alla cura di spazi inutilizzati e risorse altrimenti destinate allo scarto
La donazione diventa occasione di testimonianza del carisma cristiano

### FORNITORI, CONSULENTI E PROFESSIONISTI

Si offrono occasioni professionali
Si costruiscono relazioni che vanno oltre il mero scambio di fornitura e si configurano su base fiduciaria

## LAVORATORI

Sono garantite condizioni di lavoro coerenti con i contratti collettivi
Si promuove lo sviluppo delle competenze e delle motivazioni intrinseche
Si favorisce un clima organizzativo collaborativo, dove il lavoratore trova non solo occasioni di crescita professionale, ma anche e soprattutto di crescita umana e relazionale
La formazione e i momenti condivisi alimentano la dimensione spirituale del lavoro

## MASS MEDIA

Si offrono occasioni professionali
Fornitura di informazioni chiare, approfondite e trasparenti sui fenomeni della povertà e della marginalità
Si offre un tangibile contributo per una informazione libera e trasparente che non trascuri la narrazione del bisogno sociale, della vulnerabilità e delle azioni proattive per la prevenzione e il contrasto dell'esclusione sociale
Testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più fragili

## PARROCCHIE

Le risorse parrocchiali vengono rigenerate e valorizzate per la realizzazione di servizi a supporto della vulnerabilità e, al tempo stesso, le comunità godono dei servizi di Caritas per rispondere alle situazioni di vulnerabilità che sono loro prossime. Si offre, altresì, un modello di gestione delle opere di carità efficiente, efficace e ben organizzato
Viene offerta formazione dei volontari e, più in generale, viene svolta attività di sensibilizzazione ai temi della cura della vulnerabilità
Si contribuisce alla creazione ed al rafforzamento della comunità parrocchiale rinsaldando i vincoli di prossimità e di aiuto reciproco
Si promuove il recupero e la cura di spazi inutilizzati
L'azione caritativa rende concreta la pastorale e si esprime come servizio ecclesiale

## PARTNER DEL TERZO SETTORE ED ECCLESIASTICI

Si realizzano economie di scala mediante processi di acquisto condiviso. Inoltre, si condividono risorse e strumenti nella gratuità per accompagnare situazioni di vulnerabilità e realizzare opere più strutturate, efficienti ed efficaci
Le competenze specifiche vengono condivise e integrate, favorendo un apprendimento reciproco e un rafforzamento diffuso delle capacità operative, nonché la valorizzazione di talenti
Si creano reti progettuali e occasioni comuni di riflessione culturale e promozione dei diritti
Si promuove il recupero e la 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

Vengono erogati budget educativi e culturali
Vengono promosse le competenze e le sensibilità culturali sui temi della carità e della cura delle vulnerabilità
Viene ampliata la rete relazionale individuale e comunitaria, consentendo, soprattutto agli studenti, di maturare uno sguardo alternativo sulla vulnerabilità e di ampliare la visione della comunità in ottica inclusiva e generativa
Realizzazione di percorsi di animazione sui temi dello sviluppo sostenibile (acqua, sfruttamento risorse, mercati equi...)
Si genera una testimonianza del carisma cristiano nel servizio ai più vulnerabili, maturando una riflessione sull'etica e la spiritualità della cura

## VOLONTARI

I volontari contribuiscono alla sostenibilità degli interventi e dei servizi dalla rete Caritas mediante il loro lavoro gratuito e, d'altra parte, la rete Caritas consente la valorizzazione di tale gratuità entro un circuito gestionale efficiente ed efficace
Vengono promosse le competenze specifiche e trasversali, in particolare la capacità di lavorare in team, e vengono potenziate le motivazioni intrinseche al lavoro
Vengono offerte occasioni di ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria
Realizzazione di percorsi di animazione sui temi dello sviluppo sostenibile (acqua, sfruttamento risorse, mercati equi...)
Vivono momenti di formazione e condivisione spirituale

## VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

I costi della formazione sostenuti da ente capofila e partner
Vengono potenziate le competenze individuali, con particolare riferimento a quelle "soft"
Vengono offerte occasioni di ampliamento della rete relazionale individuale e comunitaria
Vivono momenti di formazione e condivisione spirituale



## Attività Indicatori di impatto

Nonostante non sia possibile misurare completamente tutte le dimensioni di impatto generate 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, consentono 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.

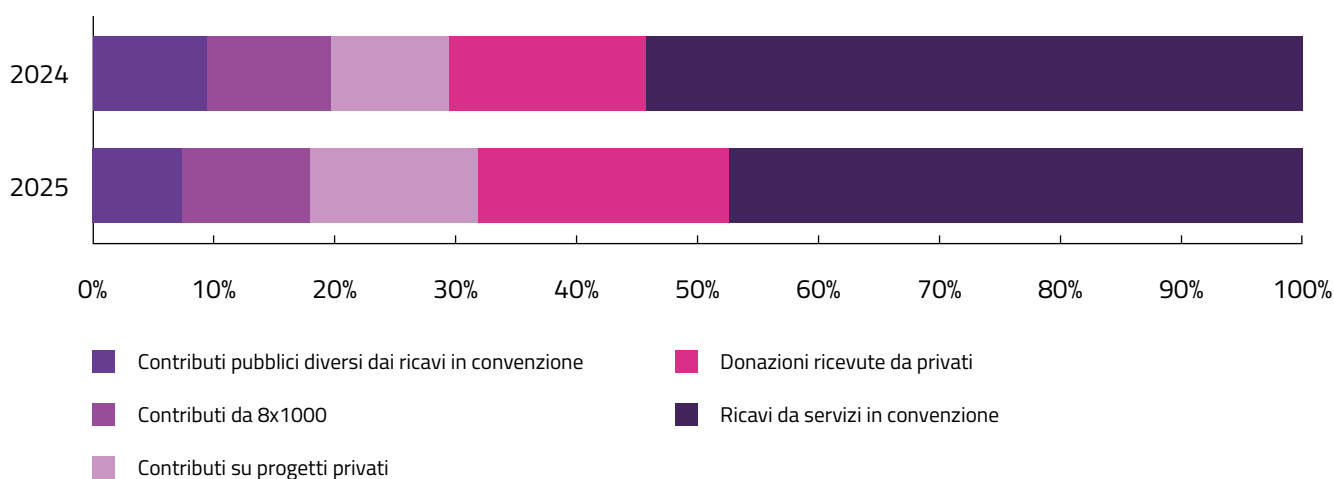
TEMA MATERIALE	INDICATORE / SEZIONE INFORMATIVA	CAPITALE
Valorizzazione della dimensione umana delle persone beneficiarie attraverso interventi con funzione educativa	Dinamica del capitale spirituale	Spirituale
	Indicatori di capitale umano	Umano
Innovazione nei servizi e nelle attività, capaci di leggere la realtà locale e rispondere efficacemente ai suoi bisogni	Beneficiari dei servizi	Relazionale
	Evidenza dei nuovi servizi erogati e delle innovazioni apportate nelle attività	
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
Annuncio del Vangelo e animazione pastorale delle attività nelle parrocchie	Comunità parrocchiali coinvolte	Relazionale
	Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento svolta nella comunità	Relazionale
	Comunità parrocchiali coinvolte	Relazionale
Co-progettazione con i partner pubblici e privati	Attività in collaborazione con altri partner	Relazionale
Efficienza e trasparenza nell'uso delle risorse	Ripartizione delle entrate	Economico
	Ripartizione delle uscite	Economico
	Ripartizione del valore aggiunto generato	Economico
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.

	2025		2024	
	€	%	€	%
Contributi pubblici diversi dai ricavi in convenzione	527.770,00	7,4	556.342,08	9,5
Contributi da 8x1000	751.772,79	10,6	597.313,31	10,2
Contributi su progetti privati	989.759,11	13,9	571.319,89	9,8
Donazioni ricevute da privati	1.472.938,00	20,7	947.260,25	16,2
Ricavi da servizi in convenzione	3.370.386,90	47,4	3.186.581,15	54,4



## 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.

	2025	2024
Valore aggiunto globale netto	4.291.308,13	3.872.084,86
Valore distribuito al personale	2.240.526,20	2.086.856,87
Valore distribuito ai finanziatori con vincolo di prestito	4.020,49	7.507,25
Imposte	29.530,00	38.998,00
Erogazioni liberali	1.997.955,05	1.722.952,70
Auto-potenziamento ovvero utilizzi riserve	19.026,24	15.770,04

### 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 dello stesso. 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.

	2025	2024
Erogazioni in natura	1.064.000	952.000
Valore corrispondente del lavoro volontario(*)	10.426.002	10.127.198

\* per la determinazione del valore si è utilizzato il parametro di € 21,01h, costo orario definito dal CCNL Cooperative per il livello A1, valido a fine 2025.

### 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 di richiedenti asilo). L'indicatore permette di comprendere come la rete diocesana generi utilità sociale e valore economico, attribuendo 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	
	2025	2024	2025	2024
Abitazioni	63	61	32	32
Posti disponibili	374	322	199	194

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.

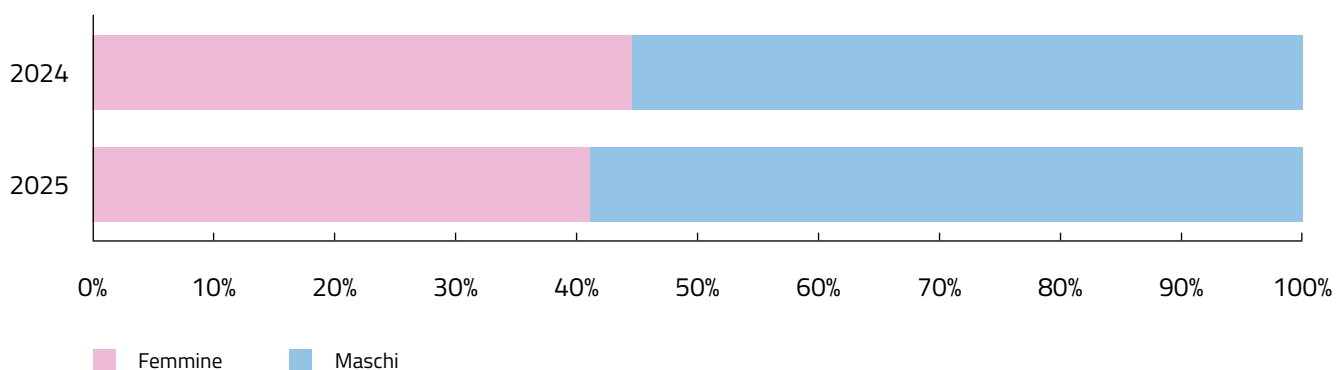
# Indicatori di capitale umano

## Dipendenti per fascia di età e genere

Gli indicatori rappresentano la composizione e la distribuzione per età e genere dei lavoratori dipendenti e consentono di valutare l'impatto di Caritas e di ciascun Ente sulla creazione di occasioni professionali.

Fascia di età	2025			2024		
	F	M	TOT	F	M	TOT
(<30 anni)	6	7	13	7	7	14
(>30 anni; <50 anni)	25	25	50	21	35	56
(>50 anni)	6	21	27	9	4	13
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>53</b>	<b>90</b>	<b>37</b>	<b>46</b>	<b>83</b>

## 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.

	2025			2024		
	F	M	TOT	F	M	TOT
N. dipendenti con contratto a t.i.	33	23	56	33	23	56
% dipendenti con contratto t.i.	89%	43%	62%	89,2%	50%	67,5%

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

### 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.

	2025		2024	
	F	M	F	M
Rapporto remunerazione massima/minima	33	23	33	23

Si sottolinea che tutte le retribuzioni sono riconosciute come da contratti collettivi nazionali e che il rapporto sopra esposto è largamente inferiore al massimo previsto dall'art. 16 del D. Lgs. 117/2017 (1:8).

### 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.

2025			
	F	M	TOT
Nuovi assunti	4	27	<b>31</b>
Cessazioni	4	20	<b>24</b>
Turn-over complessivo	0,2	1	<b>0,66</b>
Turn-over netto	1	1,35	<b>1,29</b>

### 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.

Tipo volontari	2025			2026		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Volontari coordinatori	171	178	<b>349</b>	141	125	<b>266</b>
Volontari dedicati sedi centrali	216	181	<b>397</b>	146	126	<b>272</b>
Volontari attivati sul territorio	1.139	1.038	<b>2.177</b>	1.192	1.116	<b>2.308</b>
<b>Totale</b>	<b>1.526</b>	<b>1.397</b>	<b>2.923</b>	<b>1.479</b>	<b>1.367</b>	<b>2.846</b>
Totale ore di impegno annuo	294.478	216.972	<b>511.450</b>	242.537	239.481	<b>482.018</b>
Ore pro-capite attività volontari (valore medio)	193	155	<b>175</b>	164	175	<b>169</b>
Volontari in servizio civile	6	4	<b>10</b>	7	2	<b>9</b>

Nel 2025 la comunità dei volontari Caritas che prestano il loro servizio di carità nei contesti parrocchiali di Centri di ascolto, empori e officine culturali è cresciuta e conta oggi 2008 persone. L'aumento di volontari è dovuto all'apertura di nuovi presidi di comunità (Empori, Officine culturali e Centri di ascolto). Questa tendenza ha reso necessario potenziare la formazione dei referenti dei volontari locali e introdurre nuovi moduli formativi rivolti ai gruppi Caritas attivi.

### 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.

		2025	2024
Dipendenti	<b>Numero complessivo ore di formazione</b>	1.698	2.081
Volontari	Numero complessivo ore di formazione	14.578	5.646
	di cui complessivamente ore di formazione non obbligatoria	8.247	1.361

Caritas promuove una formazione che si intreccia profondamente con la propria azione pastorale, nutrendola e allo stesso tempo traendone nutrimento, in un continuo scambio orientato alla testimonianza comunitaria della carità. La formazione rappresenta quindi una dimensione fondamentale e strategica: è uno dei principali strumenti attraverso cui Caritas esprime la propria identità e realizza la sua funzione educativa e pedagogica.

Allo stesso tempo, costituisce un vero e proprio investimento, perché sostiene lo sviluppo dell'agire Caritas in forme adeguate ai tempi e ai bisogni (cfr. Statuto art. 1), a tutti i livelli. In particolare, contribuisce a:

- **favorire la crescita** di una comunità di pratiche, valorizzando le esperienze e imparando da esse (pedagogia dei fatti);
- **promuovere**, quando possibile e necessario, processi di condivisione di linguaggi, culture e approcci, nel rispetto delle differenze tra i diversi contesti (tra uniformità e pluralità);
- **rafforzare la conoscenza** di Caritas all'interno della Chiesa, per favorire una sempre maggiore integrazione, non solo interna ma anche nella relazione con altri soggetti.

I percorsi formativi rivolti ai volontari della rete Caritas territoriale si articolano in quattro ambiti principali:

- formazione spirituale;
- formazione sull'ascolto e la relazione di aiuto;
- formazione sugli strumenti operativi per l'animazione;
- formazione sull'osservatorio delle povertà e delle risorse.

I dipendenti, invece, partecipano ai percorsi formativi promossi a livello nazionale e regionale da Caritas e prendono parte anche a iniziative di animazione comunitaria proposte da altre reti con cui collaborano abitualmente.

### 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.

	2025			2024		
	F	M	TOT	F	M	TOT
Costi complessivi per sistemi per la sicurezza ed il benessere dei dipendenti	4.920	5.950	10.870	4.250	5.135	9.385
Costo pro-capite per sistemi per la sicurezza ed il benessere dei dipendenti	133	112	121	115	112	113
Welfare aziendale totale erogato	5.291	2.580	7.871	6.077	2.577	8.654
Welfare aziendale pro-capite erogato	143	49	87	164	56	104

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.



# Indicatori di capitale relazionale

## Beneficiari dei servizi

L'indicatore quantifica il numero di prestazioni erogate ai beneficiari.

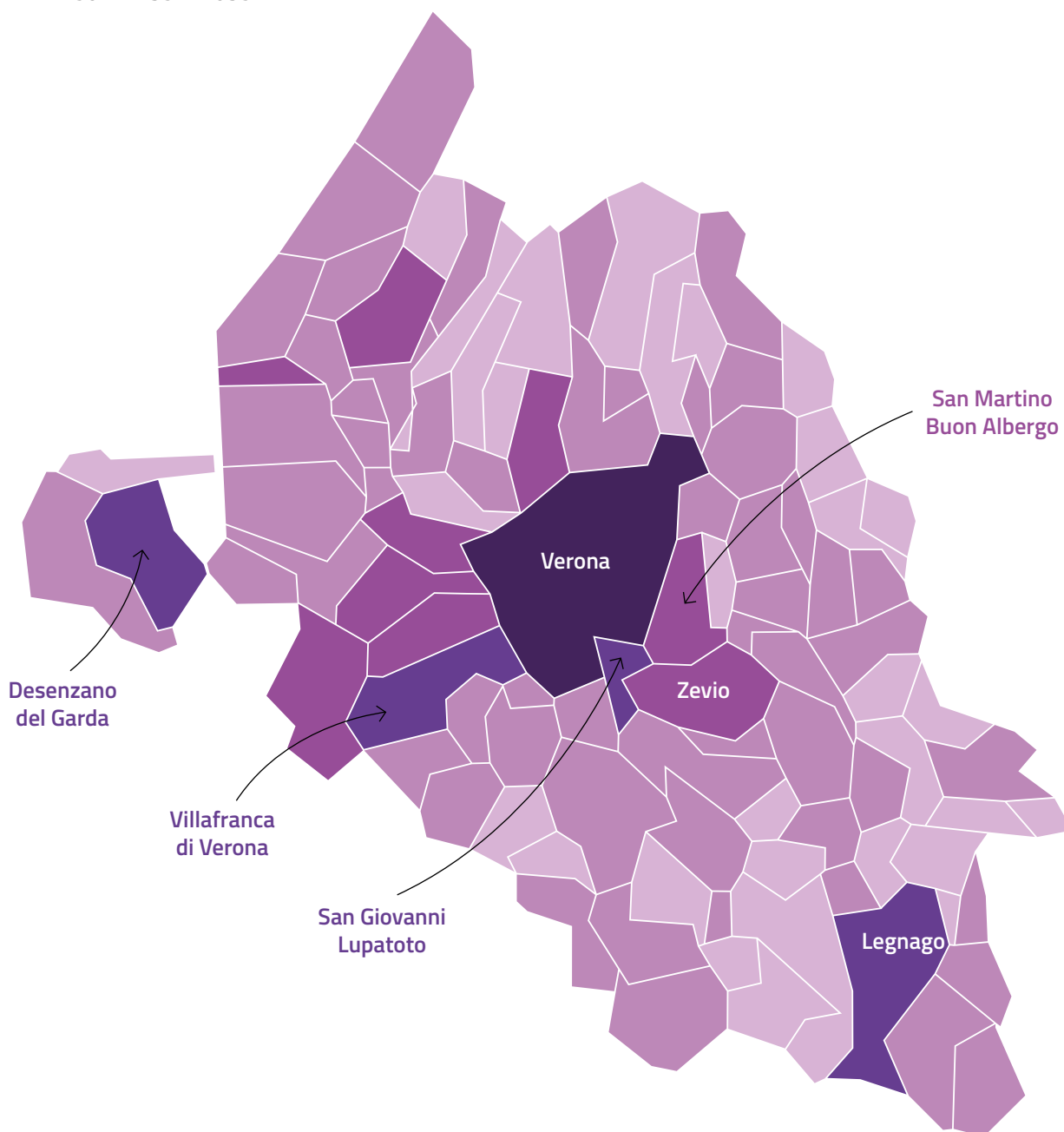
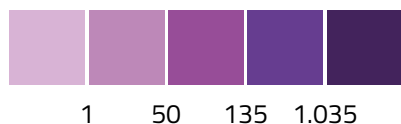
	2025	2024
ho avuto fame (risposta a bisogni primari di natura economica)	49.322	42.144
ho avuto sete (risposta a bisogni legati alla necessità di ascolto, accompagnamento e relazione)	5.226	15.236
ero straniero (risposta a bisogni di persone migranti)	1.188	1.961
ero nudo (risposta a bisogni legati all'inserimento sociale delle persone)	13.752	2.842
ero malato (risposta a bisogni connessi alla salute)	32	33
ero in carcere (risposta a bisogni legati alla condizione di detenzione)	89	25
<b>Totale beneficiari</b>	<b>69.609</b>	<b>62.241</b>

## Comunità parrocchiali coinvolte

Le comunità parrocchiali coinvolte si possono vedere all'interno di questo Bilancio Etico Sociale nelle mappe a pagina 19, 35, 51 e 59. L'indicatore restituisce la diffusione territoriale dell'intera rete Caritas nella Diocesi di Verona, sia come presenza di servizio e di accoglienza sia, soprattutto, come presenza di animazione pastorale.




### Famiglie per Comune

Famiglie che si sono rivolte a un Centro d'accoglienza Caritas della Diocesi di Verona per Comune. I Comuni indicati per esteso hanno visto almeno 100 famiglie che si sono rivolte a un centro di ascolto Caritas.



### Centri di distribuzione alimentare

La dimensione del punto di distribuzione è proporzionale al numero di famiglie che vi accedono. La dimensione reale delle "nuove aree di intervento", invece, non ha corrispondenza con le famiglie ma ha la finalità di indicare dove si ritiene di andare a lavorare nel 2026.

-  Nuove aree di intervento
-  Borse spesa
-  Emporio della solidarietà



### 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 nel territorio accompagnando e favorendo il coordinamento delle iniziative promosse dalle comunità locali. L'attenzione costante alle realtà territoriali permette non solo di mettere in relazione le risorse disponibili, ma anche di valorizzare le connessioni esistenti e le risorse informali presenti.

Per questo vengono attivate e sostenute reti, sia formali che informali, con l'obiettivo di offrire risposte integrate a uno o più bisogni della comunità. I coordinamenti e le collaborazioni, oltre a favorire una conoscenza più approfondita del territorio, accrescono la consapevolezza della corresponsabilità nella costruzione e nel raggiungimento degli obiettivi condivisi.

Caritas opera, inoltre, in collaborazione con diverse realtà, tra cui in particolare:

enti pubblici a livello locale e sovralocale (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 (in ambito sociale, culturale, sportivo, artistico e sanitario);
- enti e istituzioni culturali (cinema, teatri, musei).



### 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.

	2025	2024
Numero di ore di formazione/sensibilizzazione promosse per i membri delle comunità di riferimento	4.831	3.150

#### Attività svolte:

Il modello di animazione di Caritas Diocesana Veronese è in continua evoluzione e, negli ultimi anni, si sono aperti nuovi spazi di azione e di confronto con le comunità ecclesiali e civili. Caritas rappresenta un osservatorio privilegiato per cogliere gli effetti degli squilibri socio-economici, grazie al contatto diretto con le persone che maggiormente li vivono. In questo contesto, il suo compito è quello di favorire processi di cambiamento, facendo emergere risorse e disponibilità spesso inattese nei territori in cui opera. Per accrescere la consapevolezza sulle diverse forme di povertà e sugli strumenti per affrontarle, si stanno sperimentando, insieme alla rete dei volontari e alle comunità ecclesiali e civili:

- nuove modalità di formazione partecipata (incontri dialogati, laboratori, esperienze formative sul campo), per creare spazi di espressione, crescita, confronto e inclusione;
- iniziative innovative di animazione (laboratori, piccoli eventi, momenti conviviali), che coinvolgono beneficiari, volontari e comunità parrocchiali o di quartiere, favorendo relazioni e senso di prossimità;

- diverse forme di volontariato (servizio flessibile, esperienze di gruppo per giovani, scout, intere classi di scuola, volontariato a distanza, intergenerazionale, aziendale, basato sulle competenze e di breve durata);
- strumenti e strategie di comunicazione efficaci (social network, sito internet utilizzato come strumento di formazione e informazione, campagne di sensibilizzazione e raccolta fondi, affissioni, materiali informativi, articoli su testate, collaborazione con il servizio di comunicazioni sociali diocesano e pubblicazioni online).

La prospettiva è quella di una Caritas capace di uscire dai luoghi abituali e di abitare nuovi spazi — come la scuola, il teatro, i parchi, gli eventi pubblici — costruendo una presenza diffusa sul territorio. Una rete attenta a riconoscere sia le fragilità sia le potenzialità delle comunità, e soprattutto a sostenere percorsi di crescita delle persone più vulnerabili, offrendo loro occasioni concrete di protagonismo e aprendo nuove possibilità di futuro.

### Partnership e attività sul territorio

L'ambito dell'animazione scolastica al mondo degli adolescenti e giovani e le testimonianze in istituti scolastici e in gruppi giovanili ha visto per il 2025 un ampio lavoro di sensibilizzazione e promozione. I temi più richiesti sono stati: i processi migratori, la giustizia sociale, la giustizia riparativa, le esperienze di servizio e missione all'estero, la marginalità adulta e giovanile; con una particolare attenzione ad incontri esperienziali nelle mense per poveri gestite da Caritas o all'interno del circuito degli Empori della solidarietà diocesani.

	2025
Numero di ore di animazione nelle scuole e nei gruppi parrocchiali per bambini, ragazzi, adolescenti, giovani	3.430

### 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.

	2025	2024
Numero di donatori singoli	603	552
Donazioni totali ricevute	665.098,29	621.919,09
di cui erogazioni liberali finalizzate	373.869,29	203.912,79
di cui erogazioni liberali non finalizzate	135.259,85	188.891,04
di cui per legato testamentario	155.969,15	229.115,26

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».

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. 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.



### 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.

	2025	2024
Uscite su stampa e media locali	238	216
Accessi ai Social	408.867	269.598

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.

# Il 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”.*

## Papa Francesco

Discorso ad un gruppo di imprenditori del Messico, 17 febbraio 2023

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 fonda-

mento 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.



## Testimonianza

*Sono Antonio e sono volontario in una Caritas parrocchiale. Recupero eccedenze alimentari, mobilio, aggiusto biciclette, aiuto materialmente le famiglie che mi vengono segnalate dal Centro di ascolto della mia parrocchia. Ho quasi 80 anni e potrei starmene serenamente sul divano di casa a godermi la pensione, ma ogni giorno penso a quanto il Signore sia stato generoso con me e a come io abbia solo un modo per dirGli grazie: aiutare i poveri, essere a fianco delle persone meno fortunate di me e vedere negli occhi di ciascuno di loro, gli occhi di Gesù. Quella del ricevere molto di più di quello che dai, sembra una frase detta e ridetta e senza valore, ma rappresenta la verità di ciò che vivo ogni giorno: quei grazie, quegli occhi pieni di amore e riconoscenza, la soddisfazione di certi bambini davanti ad un peluche "nuovo", di una mamma che ha ricevuto un vestitino colorato o di un papà che può portare a casa alla sua famiglia un agognato elettrodomestico, valgono più di qualsiasi altra gratificazione, anche materiale. Sono felice di essere un volontario di Caritas e rimarrò finché le forze e Dio mi sosterranno.*



# CONCLUSIONE

## Prospettiva di lavoro per il 2026

a cura di don Matteo Malosto

Il 2026 sarà caratterizzato da un'operazione di grande importanza: la riforma degli enti giuridici che permettono la concreta operatività di Caritas Diocesana Veronese. I tre attualmente esistenti — l'Associazione San Zeno ODV, l'Associazione San Benedetto ODV e la Cooperativa Sociale Il Samaritano — si uniranno dando vita a un unico ente, la Fondazione Caritas Veronese; rimarrà il ramo B della Cooperativa, limitatamente alla strategica attività di inserimento lavorativo. Questo passaggio, fortemente voluto dal vescovo Domenico, va considerato nell'ottica dell'evoluzione e della crescita: negli anni, Caritas Diocesana Veronese è diventata la bella realtà raccontata in questo documento e, oggi, le dimensioni che ha assunto ci stimolano a evolvere, per custodire il bello e farlo crescere, grazie a una forma giuridica unitaria e, soprattutto, all'integrazione di nuove modalità organizzative. I progetti attuali proseguiranno anche nella nuova realtà, che continuerà a investire le migliori risorse per contribuire a costruire una società sempre più giusta e a rendere il volto della Chiesa sempre più simile all'esperienza del Vangelo.

Nel 2026 diventa fondamentale proseguire l'importante opera di contrasto all'emergenza abitativa. Il Fondo permanente dedicato, nato come frutto del Giubileo grazie alla generosità di tanti donatori, ci permetterà di avviare nuove progettualità, tra le quali quella che porterà Caritas Diocesana Veronese a fare da garante per il pagamento degli affitti. Ad oggi sono più di 400 le persone accolte nelle nostre strutture e più di 800 ricevono aiuti sul territorio per non perdere la propria abitazione. Il nuovo progetto riguarda una parte del problema abitativo che ancora non trova una risposta significativa, cioè il sostegno alle famiglie che non avrebbero particolari difficoltà nel pagamento dell'affitto ma che, spesso, a causa della diffidenza nei confronti degli stranieri, non trovano casa: l'azione di mediazione permetterà di stabilire un canone equo e, soprattutto, faciliterà l'incontro e la conoscenza reciproca, base fondamentale per rispondere al problema descritto. Il nuovo anno, inoltre, porterà a concretizzare, con il riassetto delle prime strutture, l'importante progetto "Abitare Verona", con il quale diverse realtà del Terzo Settore — di cui Caritas è capofila — chiedono la concessione di appartamenti AGECE non ritenuti utilizzabili dall'ente comunale, li ristrutturano e li destinano al sociale.





Il tema dell'ecologia integrale sarà sempre più al centro dell'azione di Caritas Diocesana Veronese: l'enciclica "Laudato si'" ha sottolineato con chiarezza il nesso inscindibile tra crisi ambientale e crisi sociale. Dobbiamo tutti fare di più per prenderci cura della nostra casa comune, chiamata mondo, dando concretezza alla profezia di Papa Francesco. L'attenzione ai giovani continuerà a essere centrale, con la cura e la crescita delle proposte Young Caritas e Officina Futuro, con nuovi viaggi di servizio e il rilancio del Servizio Civile Universale. Ai giovani saranno offerti autentici spazi di protagonismo, che hanno dimostrato di saper interpretare al meglio e che risultano ricchi di concrete prospettive di cambiamento valide per tutta Caritas.

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. La volontà è quella di continuare a fare il possibile perché cessino queste situazioni e perché la carità regni innanzitutto nelle comunità, prima ancora di diventare azione delle comunità stesse.

Una delle colonne su cui continuare a costruire sarà il dialogo e la 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 ravvisi 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. Tra i diversi frutti di questo dialogo si sottolinea la collaborazione con l'Hellas Verona Foundation, che permetterà di ristrutturare un immobile per l'accoglienza di dieci donne in difficoltà e di portare le tematiche di Caritas a essere valorizzate nei massimi campionati calcistici nazionali. Viene confermata la scelta di continuare e implementare ogni azione possibile per evitare discriminazioni o violenze di genere e per rendere i nostri ambienti sempre più sicuri: gli incontri formativi su queste tematiche, nel 2025, sono diventati obbligatori per tutti gli operatori e per tutte le operatrici.

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 posso che concludere ringraziando di tutto cuore le operatrici, gli operatori, le volontarie e i volontari: l'unica certezza è che tutto nasce dalla loro passione, dalla loro professionalità e dalla loro dedizione e che ogni cosa raccontata in questo documento, a ben vedere, è solo l'esito di tante vite che si fanno dono.



# Strumenti per l'invio di feedback

Per qualsiasi osservazione o richiesta di approfondimento, il lettore può contattare Caritas Diocesana Veronese al seguente indirizzo mail di Direzione Caritas: [segreteria@caritas.vr.it](mailto: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 2021
Lettera agli stakeholder		
Premessa metodologica	§ 6.1	GRI 2: Informativa generale
Carta d'identità	§ 6.2	
Mission e valori	§ 6.2	
Storia		
Attività svolta		GRI 2: Informativa generale
Strategie e politiche		GRI 2: Informativa generale
Strategie e politiche per lo sviluppo sostenibile		
Governance ed organizzazione	§ 6.3 + § 6.4 + § 6.8	GRI 2: Informativa generale
Sistema di gestione dei rischi e certificazioni	§ 6.5 + § 6.6 + § 6.7	
Mappatura degli stakeholder e stakeholder engagement	§ 6.3	GRI 2: Informativa generale
Analisi di materialità		GRI 3 – Analisi di materialità
Mappa dell'impatto	§ 6.5	
Indicatori di capitale economico	§ 6.5 + § 6.6	GRI 201: Performance economiche GRI 203: Impatti economici indiretti
Indicatori di capitale umano	§ 6.4 + § 6.5	GRI 401: Occupazione GRI 404: Formazione e istruzione GRI 405: Diversità e pari opportunità GRI 406: Non discriminazione
Indicatori di capitale relazionale	§ 6.5 + § 6.7	
La dinamica del capitale spirituale		
Politiche per il miglioramento		
Strumenti di analisi dei feedback		
Tabella di raccordo GRI		







**Artwork Nexidia**  
Finito di stampare a aprile 2026



**Caritas Diocesana Veronese**

Lungadige Giacomo Matteotti, 8 - 37126 Verona

Telefono: 045 2379300

E-mail: [segreteria@caritas.vr.it](mailto:segreteria@caritas.vr.it)