

# BILANCIO SOCIALE 2008

Le

## QUERCE di MAMRE **ONLUS**

### IL BILANCIO SOCIALE DE LE QUERCE DI MAMRE

Il nostro intento principale è quello di recuperare e condividere il senso di ciò che è stato fatto dal 2006, anno di costituzione de Le Querce di Mamre, ad oggi.

2

### LE ORIGINI DEL PROGETTO

Molte erano le persone a cui davamo ospitalità. Poi c'era tutto questo gran parlare attorno all'ipotesi di aprire un dormitorio a Grosseto. Già il precedente vescovo [...]

3

### L'INCONTRO CON L'ALTRA CITTÀ

Non direi che la costituzione dell'associazione sia dovuta ad un improvviso evento esterno (quale può essere lo scatto di una molla), piuttosto parlerei di un percorso, iniziato qualche anno addietro [...]

5

### LA NASCITA DELL'ASSOCIAZIONE E I SUOI PRIMI PASSI

Tutto è nato quando don Giovanni ci propose di adibire una stanza, presso la parrocchia del Cottolengo, a ricovero notturno per i senza fissa dimora [...]

6



### GLI OBIETTIVI E LE FINALITÀ DELLE QUERCE DI MAMRE

[...] il senso di stare in un'associazione è quello di raggruppare più persone per collaborare al raggiungimento di un obiettivo comune.

8

### IL SISTEMA DI GOVERNO E LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Come tutte le associazioni, anche le Querce di Mamre si fondano su un sistema partecipato [...]

9

### GLI STAKEHOLDER

In primo luogo, gli utenti, *stakeholder* primari con i quali entriamo in relazione quotidianamente durante lo svolgimento dei vari servizi e nell'attività di accompagnamento.

12

### I VOLONTARI

È un volontariato che si rivolge alle fasce più deboli della società in cui povertà e disagio prendono il sopravvento [...]

13

### IL CENTRO DI ACCOGLIENZA NOTTURNA

Per accedere alla struttura è necessario un colloquio che viene effettuato dagli operatori: può avvenire sia direttamente attraverso l'associazione [...]

14

### LA DISTRIBUZIONE PASTI

Il servizio viene svolto durante il fine settimana, in coincidenza appunto della chiusura serale della mensa della Caritas [...]

16

### I DATI ECONOMICI

Nel 2008 l'associazione ha investito, direttamente ed indirettamente, poco più di 2800 € per gli utenti [...]

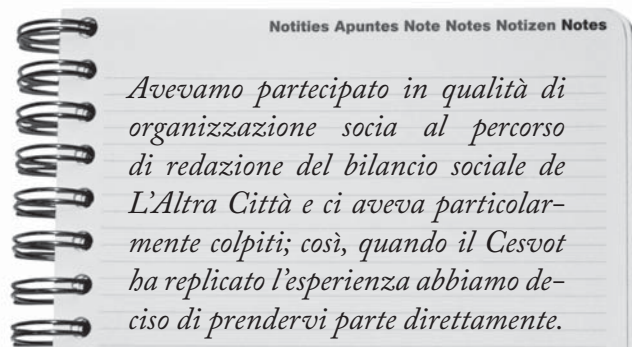
18

# Il bilancio sociale de le Querce di Mamre

Intervista a **Fabio Sciarretta**,  
Presidente dell'Associazione Querce di Mamre Onlus

## Come e quando è nata la scelta di redigere il bilancio sociale de Le Querce di Mamre?

Avevamo partecipato, in qualità di organizzazione socia, al percorso di redazione del bilancio sociale de L'Altra Città e ci aveva particolarmente colpiti; così, quando il Cesvot ha replicato l'esperienza abbiamo deciso di prendervi parte direttamente.



## Quali sono gli obiettivi di questo primo bilancio sociale?

Il nostro intento principale è quello di recuperare e condividere il senso di ciò che è stato fatto dal 2006, anno di costituzione de Le Querce di Mamre, ad oggi. Inoltre, nel 2008, sono entrati a far parte dell'associazione nuovi soci e volontari, senza dimenticare che dallo scorso marzo è stato nominato un nuovo Consiglio Direttivo.

Il bilancio sociale ci ha dato l'opportunità di osservarci dall'interno, capire le motivazioni che sono alla base della nostra attività di volontariato e definire il nostro orizzonte futuro.

## Come è stato portato avanti il lavoro e chi ha preso parte al processo?

In maniera partecipata. Ricordo che al primo incontro di presentazione dello strumento "Bilancio sociale" eravamo presenti soltanto in tre: il presidente di allora, una volontaria ed io. Ma non ci siamo persi d'animo, abbiamo fatto capire agli assenti l'importanza di questo percorso e, ai successivi incontri, il numero dei presenti è incrementato sensibilmente con soddisfazione sia da parte di noi, soci volontari, sia da parte di Claudia Montagnani, la nostra consulente.

La posta elettronica ha fatto il resto. Ci ha consentito di lavorare a distanza e di portare a termine un altro pezzetto del puzzle che stiamo costruendo.

## Perché la scelta della forma dell'intervista?

Ci piaceva l'idea di uno stile asciutto e al tempo stesso efficace. In un certo qual modo, siamo abituati ad incontrare ed "intervistare" le persone per strada, nella nostra sede, durante i servizi e parlare con loro in modo diretto, senza troppa retorica.

## Come si articola il documento?

Niente di particolare. Ad ogni intervista corrisponde una sezione di un bilancio sociale "classico". I focus tematici e i riquadri dedicati ai numeri servono a completare ed approfondire le informazioni contenute nel corpo dell'intervista.

## Pensate di redigere il bilancio sociale anche nei prossimi anni?

Certo, è un utile strumento di rendicontazione sociale. Servono tempo e risorse per realizzarlo ma, a conti fatti, rappresenta un notevole valore aggiunto per l'organizzazione.

## Quali gli obiettivi di miglioramento che pensate di mettere in cantiere per perfezionare il vostro bilancio sociale?

Incrementare il numero degli indicatori e decentrare il punto di vista da cui osservare l'associazione, migliorando la capacità del documento di offrire, anche ad un osservatore esterno, informazioni utili per valutare la capacità dell'associazione di portare utilità sociale nella propria comunità.

Il **bilancio sociale** è un documento attraverso il quale descrivere quanto realizzato da un'organizzazione in termini di utilità sociale.

Gli strumenti di rendicontazione obbligatori per un'organizzazione di volontariato sono oggi "mutuati" dal mondo delle imprese e sono orientati a fornire informazioni circa la capacità di un ente di produrre profitto. Il bilancio sociale, invece, si pone di andare a rintracciare il valore sociale prodotto da un'organizzazione sul territorio.

Questo aspetto ha una rilevanza particolare per un'associazione di volontariato che ha la sua ragion d'essere non nel perseguimento di un profitto, ma nel raggiungimento delle proprie finalità istituzionali.

L'adozione di un proprio bilancio sociale può essere utile come base per valutare la propria attività raccogliendo, in modo sistematico ed oggettivo, le informazioni così da:

- verificare la capacità di perseguire le proprie finalità in modo efficace ed in coerenza con i propri valori;
- sostenere la motivazione ed il senso di appartenenza dei soci e dei volontari facendo emergere quali siano i risultati effettivi del loro impegno;
- favorire la comunicazione esterna, rafforzando la reputazione dell'associazione attraverso la divulgazione trasparente di informazioni significative e di interesse per gli stakeholder.

# Le origini del progetto

Intervista a **don Giovanni Ricciardi**,  
parroco della parrocchia "San Giuseppe Benedetto Cottolengo"

## Come e quando ha preso forma l'idea di aprire un dormitorio qui al Cottolengo?

Si tratta di un progetto che avevo in mente da qualche anno, fin dai tempi in cui ero parroco prima a Gavorrano e poi a Castiglione della Pescaia prestavo attenzione ai bisogni concreti della gente. Venendo a Grosseto, un punto di passaggio in cui molte persone si trovano senza un alloggio, l'idea si è concretizzata. E non poteva concretizzarsi se non in una parrocchia dedicata ad un santo della carità: Giuseppe Benedetto Cottolengo, considerato uno dei cosiddetti santi sociali dell'ottocento torinese, insieme a Giovanni Bosco e San Giuseppe Murialdo.

## In quale scenario politico sociale e con quali obiettivi è stata presa questa decisione?

Gli obiettivi te li puoi immaginare: in primo luogo, rispondere ai bisogni concreti delle persone.

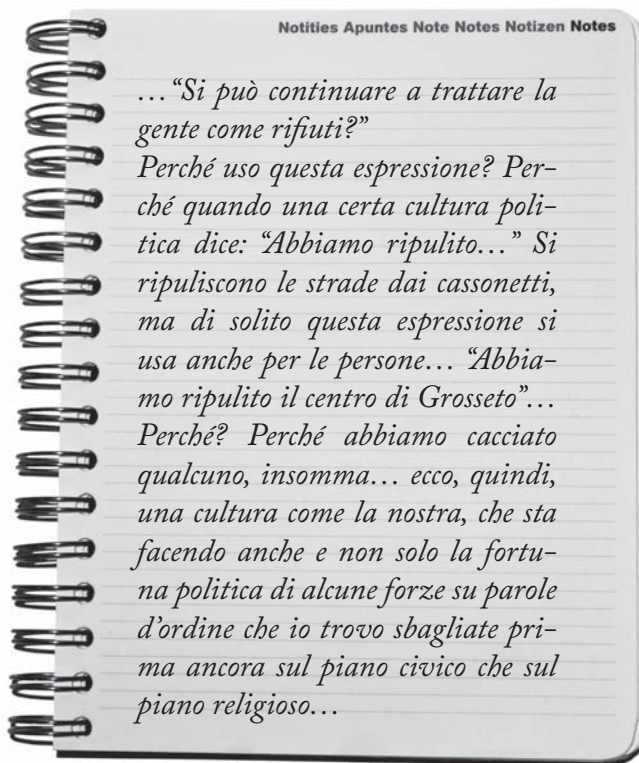
## Mi hai detto che avevi maturato quest'idea prima di trasferirti a Grosseto. Nel momento che sei diventato parroco del Cottolengo, c'era gente che veniva a bussare alla porta?

Molte erano le persone a cui davamo ospitalità. Poi c'era tutto questo gran parlare attorno all'ipotesi di aprire un dormitorio a Grosseto. Già il precedente vescovo, Giacomo Babini, aveva toccato l'argomento; poi, quando Franco Agostinelli (l'attuale vescovo ndr) l'ha nuovamente proposto, mi sono sentito chiamato in causa, anche perché ero un po' stufo di sentir dire che era importante e non ci si muoveva per realizzarlo. E allora mi sono detto partiamo... E siamo partiti con quello che avevamo a disposizione... sembra banale, ma in tanti casi mi pare che pensare in grande sia un alibi per rimandare fino al momento in cui non si è pronti; e, dato che non si è mai abbastanza pronti, tutto si risolve sempre con un niente di fatto. Allora siamo partiti da quello che realisticamente era possibile fare allora, con i mezzi di cui disponevamo.

## Che cosa ha significato aprire il primo centro di accoglienza notturna in città?

Rispondere ad un bisogno concreto e provocare al tempo stesso sia la Chiesa che la società di Grosseto. Quindi dava una risposta e poneva una domanda. La risposta era: se c'è gente che sta di notte in giro, ed è possibile accoglierla, va accolta. Come fare? In maniera molto semplice perché non abbiamo i mezzi: intanto diamo questa risposta e poi ci poniamo delle domande; per esempio, una domanda è "Si può continuare a trattare la gente come rifiuti?"

Perché uso questa espressione? Perché una certa cultura politica dice: "Abbiamo ripulito..." Si ripuliscono le strade dalla spazzatura, ma di solito questa espressione si usa anche per le persone... "Abbiamo ripulito il centro di Grosseto". Perché? Perché abbiamo cacciato qualcuno, insomma... ecco, quindi, una cultura come la nostra, che sta facendo anche e non solo la fortuna politica di alcune forze su parole d'ordine che io trovo



sbagliate prima ancora sul piano civico che sul piano religioso; la mia peraltro non è una risposta immediatamente religiosa. La fortuna politica di certi gruppi è dovuta al fatto che cacciamo il diverso che sia lo straniero, che sia quello che non si lava, che sia quello che passa la notte per strada... In sostanza, l'idea era di quella di dare qualche risposta e porre qualche domanda provocatoria alle istituzioni civili e religiose.

## Quando hai preso la decisione di passare dalle parole ai fatti?

Parlandone con Enzo (don Enzo Capitani ndr) mi sembrava normale sentire, vedere, cominciare a confrontarsi. Dal punto di vista organizzativo loro (l'associazione L'Altra Città ndr) avevano più esperienza – bisogna avere l'umiltà di riconoscere i propri limiti e le capacità altrui – perché una cosa è accogliere in maniera sporadica, una cosa è organizzare un servizio in maniera strutturata. Una volta d'accordo, bisognava trovare i fondi in un periodo in cui come parrocchia eravamo carichi di debiti. Però ho pensato: "Bene si farà qualche debito in più e si apre". L'idea di fondo era: avevamo cominciato ad organizzare l'oratorio, avevamo aperto la stanza dei giochi per i ragazzi, apriamo la stanza degli ospiti per chi passa e perseguiamo l'idea della parrocchia come casa in cui convivono diverse realtà.

## **Avete realizzato il progetto soltanto con le forze della parrocchia o anche andando a bussare a qualche porta tipo alla Curia, al Comune per chiedere un sostegno?**

Il Comune contribuì indirettamente, potremmo dire. Partecipammo come parrocchia ad un bando promosso dal Comune, sai quei microprogetti finanziati dal Comune (il riferimento è al 9% degli enti religiosi ndr). Ottenemmo 3.000,00€. Quello fu un piccolo aiuto per cominciare. Ci aggiungemmo dell'altro, perché si trattò di fare un grosso lavoro (spaccammo per terra, ci collegammo alla fogna, ecc.). Ricordo che la stanza era in condizioni penose, ma insomma dai 3.000,00€ iniziali alla fine si arrivò a spendere circa 10.000,00€. La stanza era finalmente sistemata.

## **Il ritorno delle istituzioni come è stato?**

Questa Giunta è realisticamente più attenta.

All'inizio fu più difficile perché c'erano legittimamente altri. Il pensiero comune era: "Se si costruisce un dormitorio, verrà gente da tutte le parti della Toscana". Tra me e me pensavo: "Non è che tutti vengono a dormire qui. E comunque, non si può non rispondere ad un bisogno oggettivo presente in città per presunti timori." Perché chi sta per strada è un povero cristiano in condizioni penose e perché, come dire, aumentando il disagio delle persone sbandate in realtà aumenta il disagio della società. Quindi, oltretutto attraverso questo servizio non solo si fa un'opera di solidarietà verso chi è in condizioni di disagio, ma si abbassano anche brutalmente dei costi sociali.

Non penso che la cosa all'inizio fosse particolarmente apprezzata. Io feci un lungo lavoro per farlo capire; per questo motivo, c'è voluto e ci vuole tutt'ora severità con le famiglie dell'asilo e le famiglie della parrocchia. Non ci sono state ribellioni, però, se non si fosse fatto anche questo lavoro di sensibilizzazione, sarebbe stato più difficile accettarlo.

## **Quindi all'inizio la comunità parrocchiale non ha accolto di buon grado l'iniziativa.**

All'inizio con un po' di freddezza.

## **C'era anche paura?**

No, direi tutto sommato di no. Ripeto, ci è voluto del tempo per farlo capire ai parrocchiani, ma ora è diventato un patrimonio condiviso.

## **In questo caso ti ha dato una mano qualcuno all'interno della parrocchia?**

Meno forse di quanto io potessi sperare; però è anche vero che, e questo è un aspetto sul quale rifletto molto, oggi è onestamente difficile trovare persone che abbiano tanto tempo a disposizione. E quelli che ci aiutano sono già impegnati in tanti servizi. A dire la verità, la nostra parrocchia ha un cumulo di servizi molto superiori alle nostre forze. Ad esempio, ora stiamo prendendo le iscrizioni al catechismo: per ogni fascia di età abbiamo dai 70 ai 90 bambini e le forze educative sono ridottissime e siamo costretti a fare gruppi enormi. Talvolta, chiediamo alle famiglie di comprendere e magari di non venire, specialmente quelle che non sono della parrocchia; eppure molti vengono lo stesso dicendo: "Ma va bene, noi veniamo in ogni caso, noi ci stiamo". E quindi visto gli impegni che ognuna delle persone coinvolte nelle attività parrocchiali, sono stato anch'io attento a non caricare troppo e a distribuire i carichi, cercando di allargare le collaborazioni.

## **La Parrocchia del Cottolengo**

oltre a contribuire alla realizzazione dei servizi di accoglienza notturna e distribuzione pasti dell'associazione Le Querce di Mamre, organizza: attività di catechismo; attività ACR; gruppi di formazione spirituale e preghiera per adulti e giovani; attività di musicoterapia rivolta a ragazzi con disabilità mentale; gruppi di volontari per la gestione del Centro di Ascolto parrocchiale finalizzato alla distribuzione di pacchi viveri, incontro domanda e offerta di lavoro e ad attività di rete con assistenti sociali per la definizione di progetti di supporto alle famiglie in difficoltà economica; gruppi di volontari per la realizzazione di corredi per orfanotrofio di Madre Teresa; visite a anziani, malati, persone sole presso le proprie abitazioni; visite agli ospiti della Casa di Riposo Ferrucci; attività di animazione sportiva: scuola calcio; raccolta fondi per convento di suore in Albania.

Inoltre, è presente nella struttura del Cottolengo una scuola dell'infanzia gestita direttamente dalla parrocchia e un asilo nido affidato alla cooperativa "Madre Teresa".

La Parrocchia mette a disposizione i propri locali e strutture a varie associazioni di volontariato, culturali e sportive tra cui l'Associazione Rumeni Italiani, il M.A.S.C.I. (Movimento Adulti Scout Cattolici Italiani) e uno dei club A.C.A.T. (Associazione Club Alcolisti in Trattamento) presenti a Grosseto.

Infine, la Parrocchia collabora con varie organizzazioni per lo sviluppo di progetti che presentano un notevole impatto in termini di incremento di socialità tra cui "La Bottequa", sostegno al commercio equo e solidale e la Coldiretti per l'organizzazione di un mercato settimanale di prodotti agricoli locali.

## **Come è nato il rapporto col gruppo di volontari delle Querce di Mamre?**

È nato così, tramite Enzo, conoscendo delle persone che erano così interessate a questo tipo di servizio, che già svolgevano in parte all'interno del progetto Agenzia di Cittadinanza; è stato quella direi la cosa più importante che ha consentito e consente di tenere in piedi il progetto.

Si può dire che la collaborazione è nata in maniera ovvia, spontanea: ci si conosce, si avvia il dialogo, si scopre che abbiamo obiettivi comuni. E poi sarebbe stato presuntuoso, oltre che alla lunga inefficace, gestire in autonomia l'attività con risorse umane interne alla parrocchia. Magari nell'immediato avremmo retto anche bene. Sono sicuro che avrei trovato gente che si sarebbe presa l'impegno, ma sarebbe stata una cosa poco intelligente. Ci vuole un pizzico di buon senso, come dire: se c'è qualcuno che sa fare meglio certe cose, gli chiediamo una collaborazione. Facciamo i gruppi sportivi, abbiamo delle persone che sono competenti dal punto di vista del regolamento del gioco, dal punto di vista organizzativo a livello societario: è normale chiedere a chi sa fare meglio di te, senza presunzione. In questo senso, stiamo facendo come parrocchia un lavoro di cucitura di diverse sensibilità, di diverse esigenze, di diversi bisogni.

# L'incontro con l'Altra Città

Intervista a **don Enzo Capitani**,  
presidente dell'Associazione L'Altra Città e socio fondatore  
dell'Associazione Le Querce di Mamre Onlus

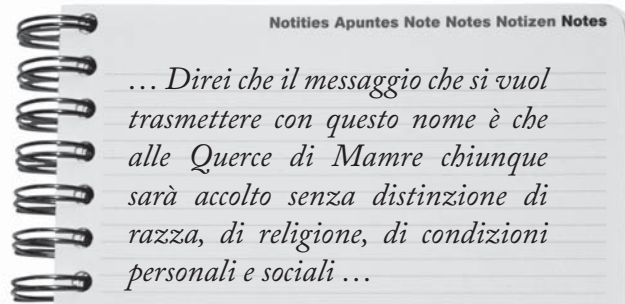
## Le Querce di Mamre. In molti si saranno chiesti da dove trae origine il nome che è stato scelto per la vostra associazione?

Sì, in effetti nel corso di questi primi anni, è capitato più volte che ci venisse posta questa domanda.

Il nome è evocativo di un episodio biblico, precisamente l'episodio in cui Abramo accoglie tre misteriosi stranieri che si presentano alle tende del suo accampamento; li rifocilla, secondo le regole dell'ospitalità della cultura ebraica, prima di vederli riprendere il loro cammino.

È un episodio quindi che richiama l'accoglienza e, in particolare, è evocativo di come l'accoglienza sia generatrice di vita: perché al termine di quel gesto d'ospitalità questi tre personaggi rivelano ad Abramo che entro l'anno sua moglie darà alla luce un bambino.

L'accoglienza di queste persone genera dunque la vita, primo punto; secondo punto: non possiamo non notare che questo episodio è comune alle tre grandi religioni monoteiste: è comune ai Musulmani e agli Ebrei che riconoscono in Abramo il loro padre ed è comune ai Cristiani perché riconoscono in Abramo il capostipite della loro fede. Il riferimento è quindi ad un'accoglienza universale che travalica le appartenenze religiose, per cui forse oggi c'è troppa divisione anche dal punto di vista sociale. Al di là del significato biblico, credo che un



termine del genere sia molto significativo per un'associazione che si occupa di dare assistenza ai senza dimora o comunque di agire attraverso iniziative a sostegno dei poveri, dei diseredati, di coloro che sono ai margini della società. Direi che il messaggio che si vuol trasmettere con questo nome è che alle Querce di Mamre chiunque sarà accolto senza distinzione di razza, di religione, di condizioni personali e sociali.

## A parte il nome come è nata questa esperienza?

L'esperienza è nata come risposta ad un'esigenza che da anni è presente a Grosseto e di cui nessuno si era fatto carico. Da decenni ormai la Chiesa o la Diocesi attraverso la Caritas spingevano le istituzioni affinché anche nella città di Grosseto fosse aperto un punto di accoglienza notturna per senza dimora ed evitare quindi il rischio di trovare qualche corpo senza vita, stroncato dal freddo (come purtroppo è accaduto, anche se raramente ndr).

## Ma se si trattava di un bisogno già rilevato in passato, incapace peraltro di smuovere le coscienze, qual è stata la molla che vi ha spinto a dar vita all'associazione?

Non direi che la costituzione dell'associazione sia dovuta ad un improvviso evento esterno (quale può essere lo scatto di una molla), piuttosto parlerei di un percorso, iniziato qualche anno addietro, e della presenza, ad un certo momento di questo percorso, di alcune condizioni favorevoli. Da un lato, abbiamo incontrato la disponibilità di un parroco di Grosseto, don Giovanni Ricciardi, a sposare un progetto comune e a mettere a disposizione della futura associazione un locale della struttura parrocchiale perché si potesse costruire un piccolo dormitorio; dall'altro, un gruppo di persone sensibili a queste problematiche e che già prestavano attività di volontariato all'interno di progetti rivolto alle marginalità estreme (il riferimento è al progetto "Agenzia di Cittadinanza" ndr) disponibili a formalizzare tali attività attraverso la costituzione di un'associazione di volontariato ad hoc che avesse come obiettivo principale quello di ospitare persone senza dimora (fossero esse di passaggio oppure residenti nel pieno dell'emergenza abitativa o prossime allo sfratto) ed offrire loro l'opportunità di intraprendere un cammino volto ad affrancarsi dallo stato di indigenza.

## L'Altra Città è una associazione


di secondo livello nata a Grosseto nel 1996 e costituita da associazioni, organizzazioni di volontariato e cooperative impegnate nel sostegno agli emarginati ed intenzionate, attraverso un'azione di coordinamento a progettazione, a ottimizzare le risorse ed a iniziare un lavoro di rete nel campo della solidarietà.

In particolare, l'associazione ha come obiettivo lo sviluppo di metodologie e servizi nell'ambito del lavoro sociale e culturale. La sua finalità è pertanto quella di diffondere competenze e strumenti di empowerment, affinché le persone e le comunità acquistino una maggiore capacità di controllo dei propri obiettivi e delle proprie risorse.

Fabio Sciarretta e Anna Lisa Fumi, rispettivamente presidente e vice presidente dell'associazione Le Querce di Mamre Onlus, collaborano in maniera stabile con l'agenzia formativa L'Altra Città: il primo attraverso attività di progettazione ed orientamento, la seconda occupandosi dell'accoglienza, dell'amministrazione e del coordinamento delle attività.

Nonostante sia sempre stata fatta presente, soprattutto dalla Caritas Diocesana, questa esigenza non ha trovato riscontro nelle Istituzioni, se non a parole, nemmeno come presa di coscienza del problema. Quando si è creata questa opportunità grazie alla parrocchia del Cottolengo, il volontariato si è attivato e ha dato una risposta concreta; infatti, a tutt'oggi il centro di accoglienza rimane l'unico punto di asilo notturno per coloro che ne hanno bisogno (l'unico aperto per tutto l'anno nella città di Grosseto

*ndr*). Pertanto si può dire che ancora una volta il contesto è stato quello in cui il volontariato si fa carico di un problema al quale cerca di dare una risposta con le proprie forze. Una risposta articolata perché, comunque, venendo a contatto con queste persone ti accorgi che i loro problemi sono molti, per cui c'è bisogno della rete costituita dagli operatori del Coeso, dalle parrocchie, dalle altre organizzazioni di volontariato, ecc. di cui le Querce di Mamre costituiscono un nodo fondamentale.



Il progetto **Agenzia di Cittadinanza** è nato sulla scorta di una precedente esperienza denominata "Fuori dal tunnel", strutturata su un partenariato tra il Coeso (l'azienda comunale che gestisce i servizi sociali dei sei comuni consorziati dell'area grossetana) ed alcune realtà provenienti dal terzo settore che si occupano del fenomeno delle povertà, tra le quali la Caritas di Grosseto, l'Archi Nuova associazione ed il Centro di solidarietà di Grosseto, con l'obiettivo di sostenere le fasce deboli della popolazione che vivevano al di sotto della soglia di povertà, con particolare attenzione ai senza dimora.

Iniziato nel 2005 e conclusosi nel dicembre 2006, il progetto Agenzia di Cittadinanza intendeva sperimentare un sistema coordinato di politiche di intervento per le povertà estreme con un duplice percorso che intendeva dare un futuro alle stesse: un percorso istituzionale (coordinamento di organizzazioni di volontariato, soggetti pubblici e privati) di costruzione di una rete di attori del territorio che integrano le rispettive competenze e risorse (organizzative, umane e finanziarie); un servizio di accoglienza, prima assistenza e orientamento, rivolto a coloro che vivono in situazioni di povertà estrema. Il lavoro su questi due livelli doveva servire a consolidare un sistema di governance tra i soggetti del territorio che garantissero la prosecuzione degli interventi e verificassero modalità e ambiti di intervento sulle povertà estreme mediante un approccio volto all'empowerment della persona.

Lo stesso network di soggetti appartenenti al sistema pubblico, al privato sociale e al mondo del volontariato, di cui l'associazione Le Querce di Mamre Onlus fa parte stabilmente dalla sua costituzione, ha inoltre realizzato un progetto di orientamento formativo e professionale a supporto dell'inserimento lavorativo rivolto principalmente a soggetti appartenenti alle fasce deboli del mercato del lavoro (senza fissa dimora, stranieri di recente immigrazione, ex detenuti, ex tossicodipendenti, disoccupati di lungo periodo, ecc.) Al termine del finanziamento del Cesyot avvenuto nel dicembre del 2008, "Everest - Agenzia di orientamento" continua ad essere realizzato dall'associazione capofila, L'Altra Città, grazie a risorse volontarie.

## La nascita dell'associazione e i suoi primi passi

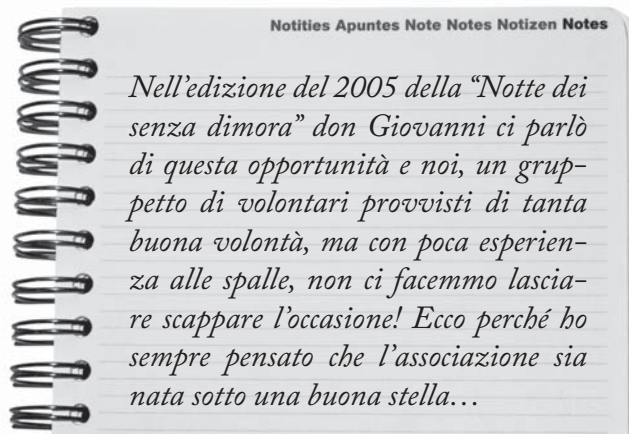
Intervista a **Dania Pazzaglia**, Presidente uscente e socio fondatore dell'Associazione Le Querce di Mamre Onlus

### Come e quando è stato pensato di dar vita ad una nuova associazione?

Tutto è nato quando don Giovanni ci propose di adibire una stanza, presso la parrocchia del Cottolengo, a ricovero notturno per i senza fissa dimora e le persone in situazione di necessità; già da tempo ne sentivamo la necessità, ma non eravamo riusciti a sensibilizzare alcun soggetto, sia pubblico che privato, a questo tipo di emergenza.

Nell'edizione del 2005 della "Notte dei senza dimora", don Giovanni ci parlò di questa opportunità e noi, un gruppetto di volontari provvisti di tanta buona volontà, ma con poca esperienza alle spalle, non ci facemmo lasciare scappare l'occasione! Ecco perché ho sempre pensato che l'associazione sia nata sotto una buona stella, una delle tante che osservammo durante la notte a loro dedicata. In seguito, a marzo, ci recammo dal notaio per costituirci in associazione, anche se in verità la stanza era

già occupata: avevamo già accolto infatti i nostri primi ospiti: due ragazzi rumeni.



## Quali sono stati i passaggi chiave nella storia dell'associazione che hanno portato le Querce di Mamre ad essere quello che sono?

Per quanto riguarda i passaggi chiave dell'associazione, se facciamo riferimento alla costruzione di una rete di collaborazione con soggetti pubblici e privati presenti sul territorio impegnati in percorsi di inclusione, direi senza alcun dubbio la Convenzione con la Casa Circondariale di Grosseto, attraverso la quale è possibile accogliere presso la nostra struttura detenuti che abbiamo ottenuto permessi premio e che siano privi di una rete familiare o comunque di un alloggio. Ma a mio parere, l'aspetto più importante, non circoscrivibile ad un unico momento, rimane la crescita di un gruppo di persone impegnate in ciò in cui credono. Per crescita intendo un percorso quotidiano fatto di piccoli cambiamenti da apportare a regole scritte e ad un regolamento stilato senza esperienza e quindi da correggere e rivedere con umiltà.

### *La Notte dei senza dimora è*

un'iniziativa popolare di partecipazione, organizzata il 17 ottobre di ogni anno in occasione della giornata mondiale ONU per la lotta contro la povertà; lo scopo è quello di far vivere ai cittadini, seppur per una notte, la vita di strada, e di aumentare la comprensione nei confronti dei senza dimora. A Grosseto, questa iniziativa è stata organizzata nel 2004 e nel 2005 dall'ARCI Nuova Associazione, dalla Caritas Diocesana e dal Ce.I.S. con la collaborazione dello Sportello "Povertà Estreme" e con il patrocinio del Comune e della Provincia di Grosseto, con il patrocinio del COESO (Consorzio per la gestione delle politiche sociali).



## La storia... in sintesi

<b>2005</b>	Nascita di un primo nucleo di volontari attorno al servizio di distribuzione pasti fine settimanale presso il Ce.I.S. nell'ambito dei progetti "Fuori dal tunnel" e "Agenzia di Cittadinanza"
<b>17 Ottobre 2005</b>	Notte dei senza dimora. Prende forma l'idea di costituire un'associazione che si occupi dei senza dimora e più in generale di chi si trova in condizione di emarginazione sociale
<b>Febbraio 2006</b>	Vengono accolti i primi due ospiti presso il centro di accoglienza notturna
<b>2 Marzo 2006</b>	Viene formalmente costituita l'associazione "Le Querce di Mamre Onlus" dagli 8 soci fondatori: Emilio Angelo Falletti, Dania Pazzaglia, Sandra Minucci, Enzo Capitani, Giulietta Biondi, Morena Cortecchi, Luigi Ciccone e David Franchi. Il primo Consiglio Direttivo è composto da: Dania Pazzaglia, presidente, Sandra Minucci, vice presidente, Luigi Ciccone, consigliere. Il segretario è Emilio Angelo Falletti
<b>Maggio 2006</b>	L'associazione diventa socia de L'Altra Città
<b>3 maggio 2006</b>	L'associazione e la Parrocchia del Cottolengo sottoscrivono il contratto di comodato gratuito per la gestione del centro di accoglienza notturna.
<b>12 Gennaio 2007</b>	Viene stipulata una convenzione con la Casa Circondariale di Grosseto per consentire ai detenuti che usufruiscono di un permesso premio di alloggiare presso il centro di accoglienza notturna
<b>Marzo 2007</b>	Il servizio di distribuzione pasti per la sola cena della domenica viene trasferito dall'atrio del Ce.I.S. al salone della Parrocchia del Cottolengo.
<b>Aprile 2008</b>	Grazie al finanziamento del Cevot viene realizzato il primo corso di formazione per volontari "On the road" sulla percezione della povertà e gli strumenti per osservare tale fenomeno.
<b>Marzo 2009</b>	L'Assemblea nomina il nuovo Consiglio Direttivo: Fabio Sciarretta, presidente, Anna Lisa Fumi, vice presidente, Walter Finocchi, consigliere.

# Gli obiettivi e le finalità delle Querce di Mamre

Intervista a **Luigi Ciccone**,  
 membro del Consiglio Direttivo uscente e socio fondatore  
 dell'Associazione Le Querce di Mamre Onlus

## Qual è, per te, il senso di stare in associazione? Cosa ti rende partecipe alle attività de Le Querce di Mamre?

Secondo la mia opinione, il senso di stare in un'associazione è quello di raggruppare più persone per collaborare al raggiungimento di un obiettivo comune. In particolare, nel mio caso, è quello di "aiutare" il prossimo, dedicando un po' del mio tempo, per un fine che ritengo giusto.

## Ritieni che il percorso che ha portato alla stesura di questo bilancio sociale sia stato utile per i soci e i volontari dell'associazione? Potresti brevemente raccontarmelo.

Abbiamo fatto alcuni incontri con la consulente messa a disposizione dal Cesvot, nei quali ci siamo confrontati su vari aspetti dell'attività associativa. Ognuno di noi ha espresso il proprio parere ed alla fine si è giunti alla stesura di un piccolo "testo". Ritengo che la consulente sia stata una figura molto importante, in quanto oltre a fungere da "moderatore" e "mediatore" durante gli incontri, ci ha seguiti ed indirizzati nel percorso da realizzare.

## Quindi si è trattata di un'esperienza positiva?

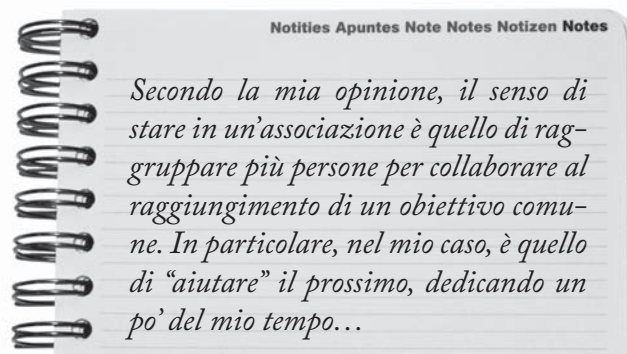
Indubbiamente, questi incontri sono e saranno un'esperienza positiva per me e credo che lo siano anche per l'Associazione e, di conseguenza, per tutti i soci e i volontari. Questo tipo di lavoro ci è servito innanzitutto per conoscerci meglio; in secondo luogo, ha favorito il confronto e lo scambio di opinioni,

### La missione associativa

La missione associativa trova fondamento sulla volontà di recuperare il contributo critico della persona al fine di affrancarla dalla condizione di disagio in cui vive attraverso una relazione d'aiuto.

La missione è perseguita mediante azioni quali:

- promozione e gestione di alloggi per l'ospitalità di persone indigenti;
- sviluppo di progetti e percorsi per il recupero della persona e lo sviluppo di un'autonoma capacità economica, psicologica e culturale;
- animazione socio-culturale delle comunità per la promozione di un clima di accoglienza e inclusione per tutte le persone ed in particolare per coloro che versano in situazioni di indigenza estrema;
- sviluppo di reti tra attori pubblici, privati e del privato sociale per offrire risposte complesse ed integrate alle situazioni di povertà estrema.



mettendo a nudo i punti critici, nostri e del servizio che offriamo; ci ha aiutato a confrontarci sugli errori commessi e a correggerli; in sintesi, credo che questo percorso abbia fatto crescere la nostra associazione e ognuno di noi.



## Perché è importante che esista l'associazione Le Querce di Mamre?

È importante che l'associazione esista perché a Grosseto non vi è al momento un'altra struttura che dia ospitalità ai "senza dimora".

La costituzione della nostra associazione, unita a fatti di cronaca che hanno interessato queste "povere" persone, ha comportato, negli anni, che si parlasse di tutto ciò, anche attraverso i media locali, generando una maggiore attenzione da parte dell'opinione pubblica al problema, confidando che si creassero altre strutture di questo genere.

La speranza è che un giorno tutto ciò non debba più servire, in quanto tutte le problematiche saranno sparite (penso che sia utopia, ma la speranza è l'ultima a morire).





## La città che vorremmo: la visione esterna.

- ✓ dove i bisogni degli altri vengano ascoltati
- ✓ in cui vi sia una maggiore sensibilità nei confronti degli altri
- ✓ dove le persone siano capaci di stabilire relazioni vere ed esista uno scambio "umano" (non solo nei confronti di chi si trova in una situazione di disagio)
- ✓ capace di accettare ed accogliere
- ✓ che non abbia paura delle diversità e se ne faccia carico
- ✓ dove esistano luoghi per accogliere
- ✓ che abbassi le proprie barriere
- ✓ solidale, capace di organizzarsi per dare risposte
- ✓ che garantisca i diritti fondamentali (salute, lavoro, casa, ecc.) al fine di permettere a tutti di vivere con dignità
- ✓ in grado di dare a tutti l'opportunità di avere un futuro (speranza)
- ✓ consapevole (che guarda verso gli altri) di far parte di una realtà più ampia con la quale riesce ad interagire
- ✓ capace di arricchirsi dalle diversità



## L'associazione che vorremmo: la visione interna

- ✓ capace di coinvolgere un numero considerevole di cittadini nelle attività associative
- ✓ con una sede stabile per le proprie attività (dormitorio, mensa, luogo per fare formazione)
- ✓ che abbia risorse sufficienti per realizzare le proprie attività anche grazie ad iniziative di raccolta fondi
- ✓ capace di gestire con continuità i servizi
- ✓ dotata di attrezzature adeguate
- ✓ che abbia una maggiore visibilità
- ✓ autorevole ed indipendente, che partecipi ai processi decisionali riguardanti le questioni sociali, in particolare le nuove povertà
- ✓ in grado di costruire e portare a termine percorsi di uscita dal disagio
- ✓ che riesca a sostenere chi rischia di cadere nel disagio
- ✓ capace di venire incontro alle esigenze dei più deboli e cercare di risolvere i loro problemi



## I NOSTRI VALORI



### Gratuità

Donare in maniera volontaria senza pretendere niente in cambio, né tantomeno aspirare a vantaggi personali, sentendosi gratificati ogni qualvolta si compia qualcosa per gli altri.

### Centralità della persona

La persona è la cosa più importante attorno a cui tutto deve ruotare. Rispettarne la dignità, i limiti, le potenzialità, senza peraltro interferire con le proprie aspettative ed i propri bisogni rappresenta la base su cui instaurare una relazione vicendevolmente arricchente.

### Competenza

Consapevolezza del proprio agire rispetto a se stessi, agli altri e al contesto in cui si opera, ognuno nel rispetto delle proprie capacità e di quelle espresse nel complesso dall'organizzazione. In tal senso, la formazione continua diventa una priorità.

### Partecipazione

Confronto continuo tra i membri dell'organizzazione per stabilire obiettivi comuni da realizzare concretamente. Questo atteggiamento va al di là del mero servizio offerto – pur essendo questo ultimo fondamentale – ed implica l'assunzione delle proprie responsabilità da parte di ogni volontario, specie nella capacità di definire scenari futuri e far fronte ai bisogni.

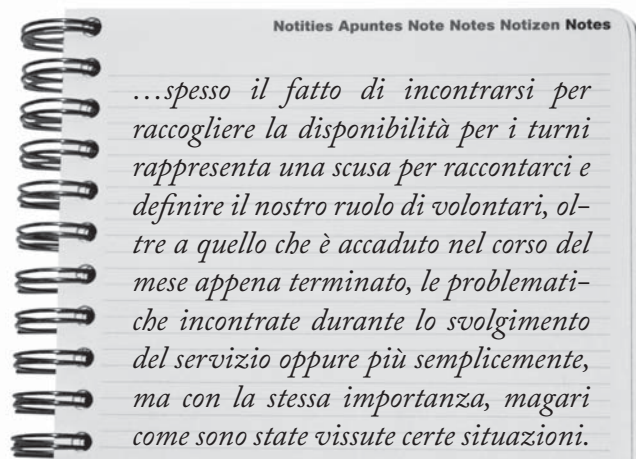
### Accoglienza

Capacità di entrare in relazione con l'altro, cogliendone le esigenze e mettendolo in condizione di esprimerle, senza timore di essere giudicato. Tale disponibilità è assunta non solo verso gli utenti, ma anche nei confronti dei volontari che sono invitati a trovare la loro dimensione all'interno dell'organizzazione.

# Il sistema di governo e la struttura organizzativa

Intervista a **Walter Finocchi**, membro del Consiglio Direttivo dell'Associazione Le Querce di Mamre Onlus

**Che tipo di organizzazione si è data l'associazione?**



Come tutte le associazioni, anche Le Querce di Mamre si fonda su un sistema partecipato, nel quale le decisioni vengono prese democraticamente attraverso i due principali organi sociali: l'Assemblea dei Soci e il Consiglio Direttivo. L'Assemblea dei Soci nomina a maggioranza il Consiglio di Direttivo, che a sua volta nomina il presidente, il vicepresidente e, nel nostro caso, dato che Le Querce di Mamre sono inserite in un contenitore più grande, anche un delegato a rappresentarla all'interno dell'assemblea de L'Altra Città.

Questi due organi hanno ruoli e competenze diverse, nel senso che al Consiglio Direttivo è demandata la scelta di definire quelle che sono le linee programmatiche dell'Associazione; mentre l'Assemblea dei Soci dà le indicazioni al Consiglio Direttivo su quelle che sono le priorità associative. Allo stesso tempo, l'Assemblea dei Soci è il luogo dove vengono condivise idee e proposte in modo tale che ogni socio si senta parte dell'associazione e contribuisca a modellarne l'identità (è qui che sta il sistema partecipato).

Solitamente, convochiamo un'assemblea ogni mese per programmare la turnazione del servizio di distribuzione pasti. Ma spesso il fatto di incontrarsi per raccogliere la disponibilità per i turni rappresenta una scusa per raccontarci e definire il nostro ruolo di volontari, oltre a quello che è accaduto nel corso del mese appena terminato, le problematiche incontrate durante lo svolgimento del servizio oppure più semplicemente, ma con la stessa importanza, magari come sono state vissute certe situazioni.



## L'assetto istituzionale

Le Querce di Mamre è una associazione di volontariato iscritta al registro provinciale delle associazioni di volontariato con determinazione dirigenziale n. 1469 del 23/04/07 e riconosciuta come Onlus. L'associazione aderisce al Cesvot (Centro Servizi Volontariato Toscana) ed è socia de L'Altra Città.

### SONO ORGANI DELL'ASSOCIAZIONE:

#### L'Assemblea Generale degli iscritti

L'assemblea è il massimo organo deliberante dell'associazione ed è convocata in sessioni ordinarie e straordinarie.

L'assemblea ordinaria dei soci si riunisce almeno una volta l'anno entro il giorno 30 del mese di aprile in occasione dell'approvazione del bilancio consuntivo e preventivo [...]

L'assemblea ordinaria delibera in particolare su:

- la nomina o la sostituzione degli organi sociali;
- gli indirizzi e le direttive generali dell'associazione;
- l'approvazione dei programmi dell'attività da svolgere.

L'assemblea straordinaria delibera in particolare su:

- le modifiche dell'atto costitutivo e dello statuto;
- l'eventuale scioglimento dell'associazione e devoluzione del patrimonio associativo.

#### Il Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo è formato da un numero minimo di tre a un massimo di cinque membri eletti dall'Assemblea dei soci tra i propri componenti.

In particolare e tra gli altri sono compiti del Consiglio Direttivo:

- eseguire le delibere dell'Assemblea e quanto necessario per lo svolgimento dell'attività sociale e per il raggiungimento degli scopi associativi;
- amministrare e gestire tutti i fondi dell'associazione;
- predisporre il rendiconto consuntivo e preventivo.

#### Il Presidente

Il presidente presiede le assemblee ordinarie e straordinarie dei soci. Rappresenta l'associazione legalmente: ha la rappresentanza legale, negoziale e processuale di fronte ai terzi e in giudizio.

Ha i poteri della normale gestione ordinaria dell'associazione, nonché gli eventuali poteri anche di straordinaria amministrazione che il Consiglio Direttivo ritenga opportuno delegargli.

Il Presidente dura in carica per lo stesso periodo di tempo durante il quale è in carica il Consiglio Direttivo.

#### Nel corso del 2008, si sono svolte:

- n. 8 assemblee
- n. 11 partecipanti in media ad ogni assemblea
- n. 3 consigli direttivi
- n. 3 partecipazioni all'assemblea de L'Altra Città

**Hai fatto riferimento al servizio di distribuzione pasti che avviene il fine settimana, poi come sappiamo, l'associazione si caratterizza per la gestione di un piccolo centro di accoglienza notturna. C'è un referente per ogni area di servizio e oltre a queste due aree ve ne sono delle altre? Raccontami brevemente come è organizzata l'erogazione dei vari servizi.**

Innanzitutto, il denominatore comune tra i due servizi è appunto il fatto che sono entrambi gestiti dai volontari dell'associazione; poi, per ogni servizio abbiamo recentemente individuato una figura di riferimento che si preoccupa di coordinarlo. Per esempio, il coordinatore del servizio di distribuzione pasti, Lino (Pasquale Prota ndr), ha il compito di gestire il magazzino, di tenere i contatti con i "fornitori" – perlopiù donazioni di prodotti alimentari derivanti da progetti di sensibilizzazione oppure dalla Coop –, di rifornire le scorte di prodotti presso il Cottolengo.

**In altre parole, si preoccupa di far sì che i volontari, arrivando la domenica, trovino tutto in ordine.**

È esattamente così. Comunque, ogni volontario si preoccupa di verificare, personalmente o contattando Lino, che sia presente tutto il necessario per svolgere il servizio in maniera adeguata.

**Immagino che la gestione del magazzino sia piuttosto complessa e poi terrete nota del carico e dello scarico della merce.**

Sì, la merce viene monitorata attraverso schede di carico e scarico; questo ci consente, come associazione, di quantificare i prodotti alimentari che consumiamo durante l'anno e di rendere conto ai donatori come vengono impiegate le risorse.

**Per quanto riguarda il centro di accoglienza notturna?**


Su questo servizio, il coordinamento è strutturato su più persone, ognuna delle quali presidia un determinato aspetto, coinvolgendo all'occorrenza altri volontari: c'è chi si occupa degli ingressi, c'è chi si occupa della lavanderia, c'è chi si occupa della pulizia della struttura prima dell'ingresso di nuovi ospiti, c'è chi verifica che lenzuola e coperte siano pronte all'uso. Da questo tipo di coordinamento resta fuori l'attività principale dei volontari, ovvero quella relativa all'incontro, all'ascolto e al sostegno morale degli ospiti.

**C'è un referente?**

Sì, è Alberto Castagnini, operatore sociale del Coeso, nonché socio dell'associazione (Alberto ha ricoperto questo ruolo di coordinamento fin dall'apertura della struttura quando lavorava nell'ambito del progetto "Agenzia di Cittadinanza"). Alberto ha funzione di filtro: raccoglie le richieste degli utenti, predispone i colloqui conoscitivi per verificare la presenza dei presupposti per l'inserimento in struttura, oltre a partecipare al monitoraggio della situazione personale degli ospiti durante i 14 giorni di permanenza. L'inserimento in struttura viene comunque concertato con il presidente dell'associazione e successivamente comunicato al parroco del Cottolengo.

**Servizi di accoglienza notturna, servizi di distribuzione pasti, ma come rispondete ai bisogni delle persone che si rivolgono a voi?**

In un ipotetico organigramma, non sarei in grado di indicarti un'unica persona deputata a raccogliere le istanze delle persone che si rivolgono a noi. Diciamo che c'è un gruppo di lavoro, che coincide con il Consiglio Direttivo, che compatibilmente agli impegni professionali di ogni singolo membro, presidia quotidianamente lo spazio associativo (anche in considerazione del fatto che i membri del Consiglio Direttivo collaborano in maniera continuativa con L'Altra Città) e garantisce attività basilari quali prima accoglienza, orientamento informativo, accompagnamento ai servizi e lavoro di rete.



**La compagine sociale** si presenta in modo piuttosto eterogeneo. Dei 28 soci, alcuni lavorano nel Terzo Settore con ruoli dirigenziali e di coordinamento, altri appartengono al mondo della scuola, altri ancora sono impiegati in diversi ambienti professionali. Una piccola percentuale è rappresentata da persone in pensione che hanno deciso di contribuire alla realizzazione delle attività associative. Per molti si tratta della prima esperienza all'interno di un'organizzazione di volontariato. Nel 2008, hanno presentato richiesta ed ottenuto con delibera del Consiglio Direttivo di aderire all'associazione in qualità di socio 7 volontari.



## Gli stakeholder

Intervista a **Anna Lisa Fumi**,  
Vice Presidente dell'Associazione Le Querce di Mamre Onlus

**L'Associazione si mette in relazione con soggetti, internamente ad esternamente ad essa, che assumono un ruolo più o meno rilevante per l'associazione stessa. Quali sono i portatori di interesse de Le Querce di Mamre?**

In primo luogo gli utenti, *stakeholder* primari con i quali entriamo in relazione quotidianamente durante lo svolgimento dei vari servizi e nell'attività di accompagnamento. In qualche modo li rappresentiamo, siamo noi a farci interpreti delle loro istanze e a farle emergere, portandole all'interno del dibattito pubblico.

Sono *stakeholder* primari anche i volontari, con i quali condividiamo l'interesse per gli utenti, nonché la visione per una comunità maggiormente inclusiva. Il nostro obiettivo è quello di costruire una città a misura di essere umano, non importa che sia senza dimora o si trovi condizioni di indigenza, non è questo il punto; il punto è un altro: desideriamo una città accogliente e in grado di mettere in condizioni le persone di godere dei propri diritti: diritto alla salute, al lavoro, alla famiglia, alla casa, ecc.

Dopodiché ci sono una serie di soggetti pubblici e privati con i quali interloquiamo principalmente per la realizzazione di progetti di inclusione sociale e al tempo stesso per promuovere una riflessione sul tema delle povertà a Grosseto, come la Caritas diocesana, il Comune, il Consorzio per la gestione delle politiche sociali (Il Coeso, per intenderci, con la propria rete di sportelli), le parrocchie cittadine (va da sé il rapporto privilegiato che ci lega al Cottolengo) e le organizzazioni di volontariato come Movimento per la vita,

Centro Antiviolenza, il Ce.I.S, Arci, Avvocati per Niente, MASCI. Inoltre, vi sono strutture – prevalentemente residenziali – con le quali entriamo in contatto in occasione di bisogni specifici degli utenti, anche fuori della provincia di Grosseto, della regione; recentemente, abbiamo accolto, su segnalazione e con il supporto dei servizi sociali di Gavorrano, una ragazza con figlio, maltrattata dal marito, orientandola verso una delle strutture di accoglienza della Casa della Carità di Milano.

Un ulteriore portatore di interesse, questa volta con un rapporto forse meno stretto, è la comunità locale. Il rapporto che ci lega con essa è orientato da un lato a dare risposte a coloro che, da cittadini, si rivolgono all'associazione per segnalare situazioni di forte disagio, dall'altro a promuovere momenti di riflessioni affinché prenda coscienza della realtà e comprenda quanto sia importante il lavoro che viene fatto a livello locale.

**In questo contesto, dove si colloca L'Altra città?**

Credo fermamente che l'Altra città sia un portatore di interesse primario, se non allo stesso livello di volontari e utenti, poco al di sotto.

**In che senso?**

Nel senso che il rapporto con L'Altra Città è molto forte, non solo perché Le Querce di Mamre ne fa parte in quanto organizzazione sociale, ma soprattutto perché rappresenta il principale strumento – o uno dei principali – attraverso il quale L'Altra Città realizza il proprio obiettivo di una comunità solidale ed inclusiva.

### La mappa degli stakeholder



# I volontari

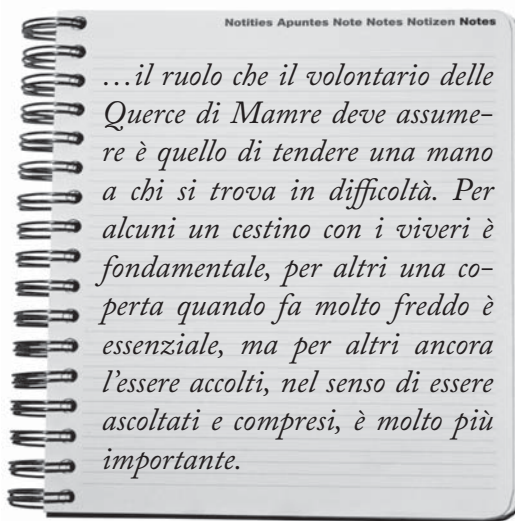
Intervista a **Scilla Babbini**,  
socio dell'Associazione Le Querce di Mamre Onlus

## Di che tipo di volontariato si tratta?

È un volontariato che si rivolge alle fasce più deboli della società in cui povertà e disagio prendono il sopravvento anche in seguito a determinate situazioni che si sono create in occasione della perdita del lavoro, del nucleo familiare, della salute, ecc.

Dico questo perché vorrei essere chiara: a mio parere, non esistono più persone che vivono in strada per propria volontà, o perlomeno sono ben poche. Oggigiorno anche il normale cittadino, in un particolare momento della sua vita, può trovarsi a sperimentare la vita di strada se non ha nessuno che gli tenda una mano (qualcuno a lui vicino appartenente alla rete familiare, alla rete amicale o alla rete di sostegno garantita dall'associazionismo, ecc.).

Ecco, per me, il ruolo che il volontario delle Querce di Mamre deve assumere è quello di tendere una mano a chi si trova in difficoltà. Per alcuni un cestino con i viveri è fondamentale, per altri una coperta quando fa molto freddo è essenziale, ma per altri ancora l'essere accolti, nel senso di essere ascoltati e compresi, è molto più importante. Accogliere i nostri ospiti nella "stanza", accompagnarli nel momento del soggiorno, non farli sentire soli, anche fornendo loro semplicemente la schiuma da barba, una crema per le mani, un pacchetto di sigarette, può essere altrettanto importante che mangiare.



## Qual è l'impegno che assume un volontario de Le Querce?

Il nostro impegno è poca cosa, un sabato, una domenica, massimo 3 ore al mese (in corrispondenza dei due servizi principali, ma l'attività di volontariato alle Querce è anche altro ndr); poi spetta a noi, nel pieno della nostra libertà di scelta, individuare quanto tempo dedicare a chi gravita, anche se per qualche giorno, nel nostro piccolo centro di accoglienza oppure si rivolge all'associazione per essere aiutato. Le cose da fare sono molte e il tempo che ognuno di noi ha a disposizione non è mai sufficiente.

## Che cosa vorresti per il futuro?

Cosa vorrei? Vorrei più impegno da parte nostra, vorrei creare una nostra identità in città, vorrei rafforzare la collaborazione e il confronto tra noi volontari ed entrare in contatto con gli utenti (parola peraltro bruttissima).

Secondo me, i volontari delle Querce dovrebbero essere la piccola fiammella "anche se lontana e tenue" della speranza per

coloro che si trovano in un momento delicato della vita quando tutto intorno è tenebra.

## I numeri

Tipologia di attività	n. volontari coinvolti nell'attività	n. ore
Distribuzione pasti	20	156
Apertura centro di accoglienza	7	189
Manutenzione struttura	5	56
Progettazione di nuovi servizi	2	63
Ascolto e accompagnamento	9	220
Attività di networking	3	45
<b>Totale</b>		<b>729</b>

## La proposta di attività volontariato.

Attualmente l'associazione conta **18 volontari** impegnati in diverse attività tra cui le principali sono:

### La distribuzione pasti:

Sabato dalle 17.45 alle 18.45 presso i locali de L'Altra Città in via Alfieri, 11.

Domenica dalle 17.00 alle 19.00 presso il salone della Parrocchia del Cottolengo in via Scansanese, 25

### L'apertura centro di accoglienza notturna:

Dal lunedì al venerdì alle ore 19.00 presso la Parrocchia del Cottolengo in via Scansanese, 25

### Lo spazio di ascolto:

Lunedì e Giovedì dalle 17.00 alle 19.00 presso la sede legale dell'associazione in via Alfieri, 11

**Le altre attività** come ad esempio, la *progettazione*, la costruzione della *rete*, l'*accompagnamento*, l'attività di *raccolta fondi* vengono svolte in piena autonomia dai volontari.

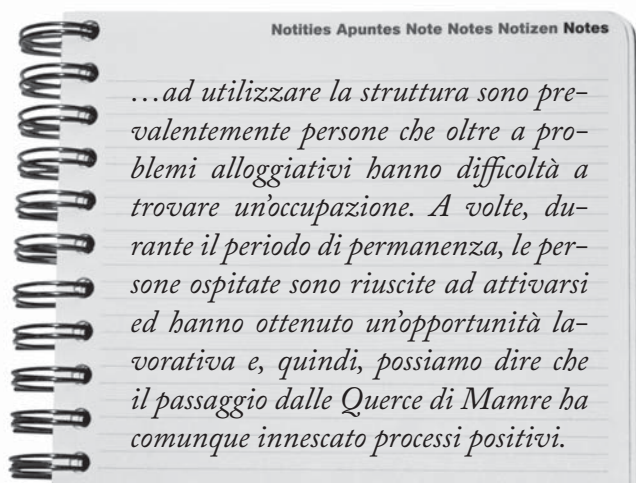
Per sostenere l'associazione con contributi e donazioni si può utilizzare il **conto corrente n. 313770 (ABI 8636 CAB 14301)** presso la Banca della Maremma intestato a "Le Querce di Mamre Onlus".

# Il Centro di accoglienza notturna

Intervista a **Alberto Castagnini**, operatore sportello Povertà e Disagio e socio dell'Associazione Le Querce di Mamre Onlus

## Come è regolato l'accesso al centro di accoglienza notturna?

Per accedere alla struttura è necessario un colloquio che viene effettuato dagli operatori: può avvenire sia direttamente attraverso l'associazione oppure attraverso lo sportello di cui sono responsabile. Si tratta di un colloquio conoscitivo in cui si valuta il bisogno della persona e conseguentemente si autorizza o meno l'ingresso. Il requisito basilare è quello di essere in possesso dei documenti necessari, trattandosi di una struttura di



accoglienza che ha un proprio regolamento e deve trasmettere alla questura ogni accesso; tuttavia, è capitato che in situazione di estrema emergenza si sia derogato a questa regola. Un altro requisito fondamentale è quello di presentarsi in condizioni di sobrietà, quindi tutti coloro che si trovano sotto l'effetto di sostanze alcoliche o stupefacenti non possono accedere alla struttura. Successivamente all'inserimento si cerca di monitorare la permanenza per accertarsi che le persone rispettino il regolamento, le regole minime di convivenza civile e il periodo di permanenza accordato, che è stabilito in 14 giorni. Anche la regola dei 14 giorni di permanenza è una regola a cui abbiamo derogato più di una volta perché spesso 14 giorni non sono sufficienti per provare ad iniziare percorsi, non voglio dire di inclusione sociale, ma almeno di conoscenza reciproca e comunque per cercare di darsi degli obiettivi minimi. Secondo la nostra casistica, ad utilizzare la struttura sono prevalentemente persone che oltre a problemi alloggiativi hanno difficoltà a trovare un'occupazione. A volte, durante il periodo di permanenza, le persone ospitate sono riuscite ad attivarsi ed hanno ottenuto un'opportunità lavorativa e, quindi, possiamo dire che il passaggio dalle Querce di Mamre ha comunque innescato processi positivi. In ogni caso, offrire anche solo 14 giorni di ospitalità è importante perché avere un letto su cui dormire, un bagno dove farsi una doccia ed uno spazio privato serve a dare una tregua, seppur momentanea, alla drammaticità del vivere in strada. Inoltre sapere che ci sono delle persone (i volontari, gli operatori) a cui si interessa è un modo per generare


autostima e per cercare di costruire relazioni sociali: sappiamo che per le persone gravemente emarginate il disagio affettivo e relazionale è spesso la componente principale del loro disagio complessivo.

## È qui che in realtà entra in gioco il lavoro dei volontari...

Sicuramente, sentirsi considerati, avere un riconoscimento sociale è comunque fondamentale al di là del servizio offerto. È chiaro che è importante offrire il servizio, ma è anche importante il modo in cui il servizio viene offerto, la capacità di costruire relazioni, la capacità di mettersi in discussione in un'ottica, non vorrei dire paritaria, perché comunque...

## Non paritaria perché dettata dal bisogno...

Sì, stiamo sempre parlando di una relazione di aiuto, nella quale si crea un dislivello tra chi offre e chi riceve aiuto; però diciamo lo scopo non è quello di supportare in maniera "paternalistica" le persone, quanto piuttosto di affiancarle in un percorso di costruzione di fiducia reciproca. Questo mi sembra che sia fondamentale nella relazione d'aiuto e nel lavoro sociale...



Il **centro** è aperto tutti i giorni dell'anno e per accedervi è necessario rivolgersi all'operatore durante l'orario di apertura dello sportello "Povertà e disagio" che si trova in via De Amicis n. 11.

Lo sportello è aperto il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 9,30 alle 12,30 e il martedì e giovedì dalle 15,00 alle 17,00.

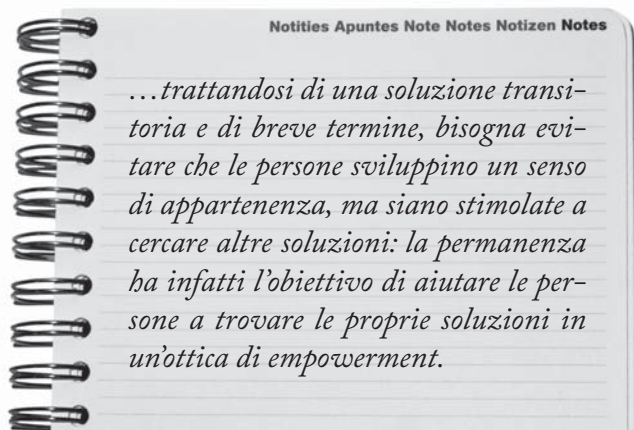
Al di fuori di questo orario, è comunque possibile rivolgersi direttamente all'associazione in via Alfieri 11. Dal 2006, il Centro di accoglienza notturna ha accolto 134 persone, in poco più di 1.000 giornate di apertura. In casi di necessità, soprattutto nei periodi più freddi dell'anno sono state accolte anche 5 persone, invece delle 4 previste.

La struttura nel periodo è stata utilizzata in maniera sempre più intensa. Tenuto conto che in una camera comune non possono essere accolti uomini e donne insieme, nel 2008 quasi 9 notti su 10 l'alloggio era al completo.

Se si fosse offerto a queste persone di dormire in una camera di albergo come succedeva prima che fosse aperto il centro, la spesa (stimata in 20 euro negli alberghi convenzionati) sarebbe stata di oltre 48 mila euro.

## Il centro di accoglienza nasce per dare ospitalità ai senza dimora. Come è cambiata, se è cambiata, l'utenza in questi anni?

In realtà, il centro nasce per dare più genericamente ospitalità alle persone che si trovano in difficoltà alloggiativa, quindi non necessariamente persone che vivono in strada ma persone che per vari motivi si trovano in determinato momento della loro esistenza in situazioni critiche.



Il centro di accoglienza rappresenta un punto di partenza ed è da concepire in questo senso, almeno per quella che è la mia opinione; il centro non può e non deve considerarsi propriamente come una dimora, è un punto di transito e questo deve essere bene chiaro agli ospiti perché è successo che qualcuno, specie per chi vi ha vissuto per periodi più lunghi, pensasse a quello spazio come al proprio spazio; trattandosi di una soluzione transitoria e di breve termine, bisogna evitare che le persone sviluppino un senso di appartenenza, ma siano stimolate a cercare altre soluzioni: la permanenza ha infatti l'obiettivo di aiutare le persone a trovare le proprie soluzioni in un'ottica di empowerment.

Dal febbraio 2006 ad oggi sono passate molte persone dal centro. Direi che è stata rilevata una maggiore presenza di cittadini stranieri rispetto agli italiani, un dato questo che rispecchia le statistiche generali riguardanti le persone senza dimora; per molti ospiti stranieri, ognuno con caratteristiche diverse ma accomunati soprattutto da problemi di tipo lavorativo piuttosto che da problemi di tipo relazionale, il centro di accoglienza notturna è stato un trampolino di lancio per avviare un nuovo progetto di vita.

## La struttura è gestita interamente con risorse volontarie, senza che vi sia la presenza di un operatore all'interno durante la notte. Come valuti questa sperimentazione portata avanti ormai da quattro anni?

Fino adesso gravi problemi di ordine pubblico non ce ne sono stati, forse per caso o per fortuna (incrocia le dita ndr). Non sono a conoscenza in Italia di strutture a bassa soglia che siano completamente autogestite. L'utenza con cui si ha a che fare in questo tipo di strutture è piuttosto problematica, per cui il controllo e la mediazione dell'operatore sarebbe fondamentale laddove si verificassero situazioni di tensione e di conflitto.

Certo, le risorse delle associazioni sono limitate e bisogna fare di necessità virtù. Sicuramente con un maggiore controllo, anche a campione, si potrebbe ottenere un effetto deterrente. Mi rendo tuttavia conto che il gruppo dei volontari non è pur troppo così numeroso ed inoltre il fatto di organizzare turni notturni in cui è richiesta la presenza di almeno due persone complica non poco la sostenibilità del servizio.

In ogni modo, a parte qualche spiacevole episodio, sostanzialmente nei quattro anni di attività il bilancio da questo punto di vista è da considerarsi molto positivo. Certo, avere un operatore che, oltre a garantire una maggiore sicurezza ed un maggior rispetto delle regole, monitorasse quotidianamente la situazione degli ospiti sarebbe l'ideale, senza nulla togliere ai volontari che svolgono in maniera competente il loro lavoro.



## I numeri

	2006	2007	2008	Totale
Numero ospiti	46	45	43	134
Italiani	11	20	15	46
Stranieri	35	25	28	88
Uomini	40	44	39	123
Donne	6	1	4	11
Totale giorni di presenza	690	850	899	2.439
Totale giorni di apertura	313	365	350	1.028

## La distribuzione pasti

Intervista a **Pasquale Prota**, coordinatore servizio distribuzione pasti e socio dell'Associazione Le Querce di Mamre Onlus

### Il servizio distribuzione pasti nasce come servizio integrativo a quello offerto dalla Caritas. In che cosa consiste e come viene gestito?

Il servizio viene svolto durante il fine settimana, in coincidenza appunto della chiusura serale della mensa della Caritas: il sabato presso la sede de L'Altra Città in via Alfieri 11 (struttura che una volta ospitava il programma terapeutico e dove adesso hanno sede buona parte delle organizzazioni socie, tra cui anche il Ce.I.S.), e la domenica nel salone della Parrocchia del Cottolengo.

Il sabato vengono distribuiti dei cestini (che solitamente consistono in alcuni panini, un frutto ed una bottiglietta d'acqua), preparati dalla Cooperativa Solidarietà e Crescita in convenzione con il Coeso, mentre la domenica viene offerta una vera e propria cena, servita a tavola, consistente in un pasto completo. Di solito, i volontari si occupano di preparare un primo, un secondo piatto con contorno e frutta sono invece forniti dalla Cooperativa Solidarietà e Crescita sempre nel rispetto della convenzione sopra menzionata. Quando si ha la possibilità, vengono serviti anche dolce e caffè.

Naturalmente c'è differenza tra i due tipi di servizio, sia nella soddisfazione dell'utenza, sia nel tipo di rapporto che i volontari riescono ad instaurare con loro. Il sabato riusciamo a relazionarci soltanto con gli utenti più abituali, con coloro che si trattengono anche dopo la conclusione del servizio, mentre tanti altri passano alla spicciolata e vanno a consumare il pasto altrove. La domenica invece l'ambiente, per quanto possibile, è più familiare; di conseguenza, gli utenti sono più sereni e maggiormente predisposti al dialogo.

Anche noi abbiamo più tempo da dedicare all'ascolto e pertanto capire in maniera più approfondita i loro bisogni, cercando magari di dare indicazioni che possano essere d'aiuto, in particolare, alle persone appena arrivate a Grosseto o che sono di passaggio.

### Dunque, il servizio offerto nel salone del Cottolengo è qualitativamente migliore. Perché non estenderlo anche al sabato?

Ci piacerebbe, ci abbiamo pensato, ma purtroppo il numero di volontari attivi non è molto elevato e quindi non riusciremmo a coprire entrambi i giorni, considerando che il sabato il servizio viene svolto da due persone, mentre la domenica ne occorrono almeno quattro (due in cucina e due in sala). Inoltre, una domenica al mese il gruppo del M.A.S.C.I. (Movimento Adulto Scout Cattolici Italiani) ci dà un grande sostegno, sostituendoci nel servizio.

Se avessimo altre risorse volontarie potremmo seriamente prendere in considerazione di offrire il servizio (un servizio basilare come quello che viene svolto il sabato sera) anche nei giorni di martedì e giovedì pomeriggio, giorni in cui la Caritas resta chiusa e gli utenti si arrangiano come possono per mangiare.

Per usufruire del *servizio di distribuzione pasti* è necessario presentare il relativo ticket, ritirabile presso gli uffici della Caritas.

Il ticket ha il valore di una prenotazione e consente al tempo stesso ai volontari di quantificare indicativamente il numero delle persone e di conseguenza predisporre il servizio senza che vi sia alcun tipo di spreco. Gli utenti sprovvisti di ticket accedono ugualmente al servizio, ma sono invitati a rispettare la "prenotazione" e ad attendere il loro turno.

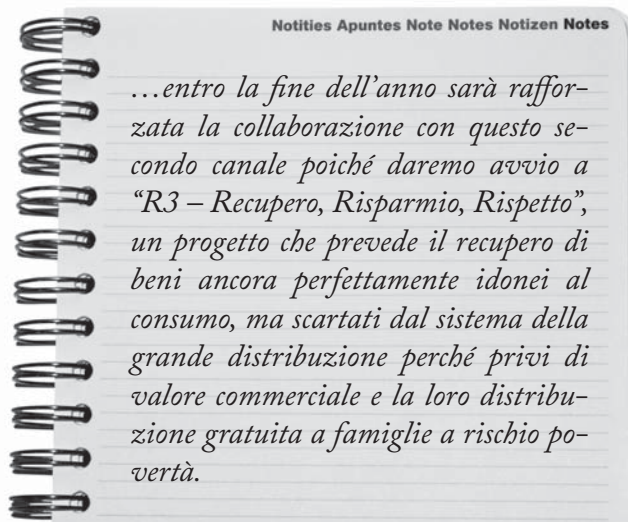
Questa considerazione è valida soprattutto per la distribuzione dei pasti del sabato (un cestino per ogni persona), mentre per la cena della domenica non è proprio così, in quanto sono gli stessi volontari a preparare un'abbondante cena.

In ogni caso, nessuno lascia i locali senza aver consumato il proprio pasto.

### Come reperite i prodotti con i quali preparate la cena (mi riferiscono principalmente a pasta, olio, pelati, formaggio, ecc.)? Sensibilizzate la comunità o vi autotassate?

Per il sabato non vi è alcun problema in quanto il nostro compito si limita a distribuire il pasto che ci arriva già confezionato dalla Cooperativa.

Per quanto riguarda la domenica, il pasto viene preparato con prodotti raccolti sia attraverso specifici progetti di sensibilizzazione (negli ultimi due anni alcuni volontarie che insegnano nella scuola primaria hanno promosso una colletta alimentare nelle proprie classi coinvolgendo con successo gli alunni e le loro famiglie), sia tramite contatti con la grande distribuzione commerciale. A questo proposito, entro la fine dell'anno sarà





rafforzata la collaborazione con questo secondo canale poiché daremo avvio a “R3 – Recupero, Risparmio, Rispetto”, un progetto che prevede il recupero di beni ancora perfettamente idonei al consumo, ma scartati dal sistema della grande distribuzione perché privi di valore commerciale e la loro distribuzione gratuita a famiglie a rischio povertà. Una volta a regime, saremo in grado di garantire alle famiglie coinvolte un’integrazione al proprio reddito, in prodotti alimentari e non, stimabile intorno ai 100 € mensili!



## La *Cooperativa Sociale A R.L. ONLUS “SOLIDARIETÀ È CRESCITA”* è una cooperativa sociale di tipo B che opera nel territorio della Provincia di Grosseto con l’intento di offrire un aiuto concreto alle persone che escono dal programma terapeutico del Centro Solidarietà di Grosseto e ad altri soggetti in condizioni di svantaggio, provenienti anche da altre esperienze di emergenza sociale (dal 1998 ad oggi sono più di 30 i percorsi di inserimento lavorativo che la cooperativa ha seguito).

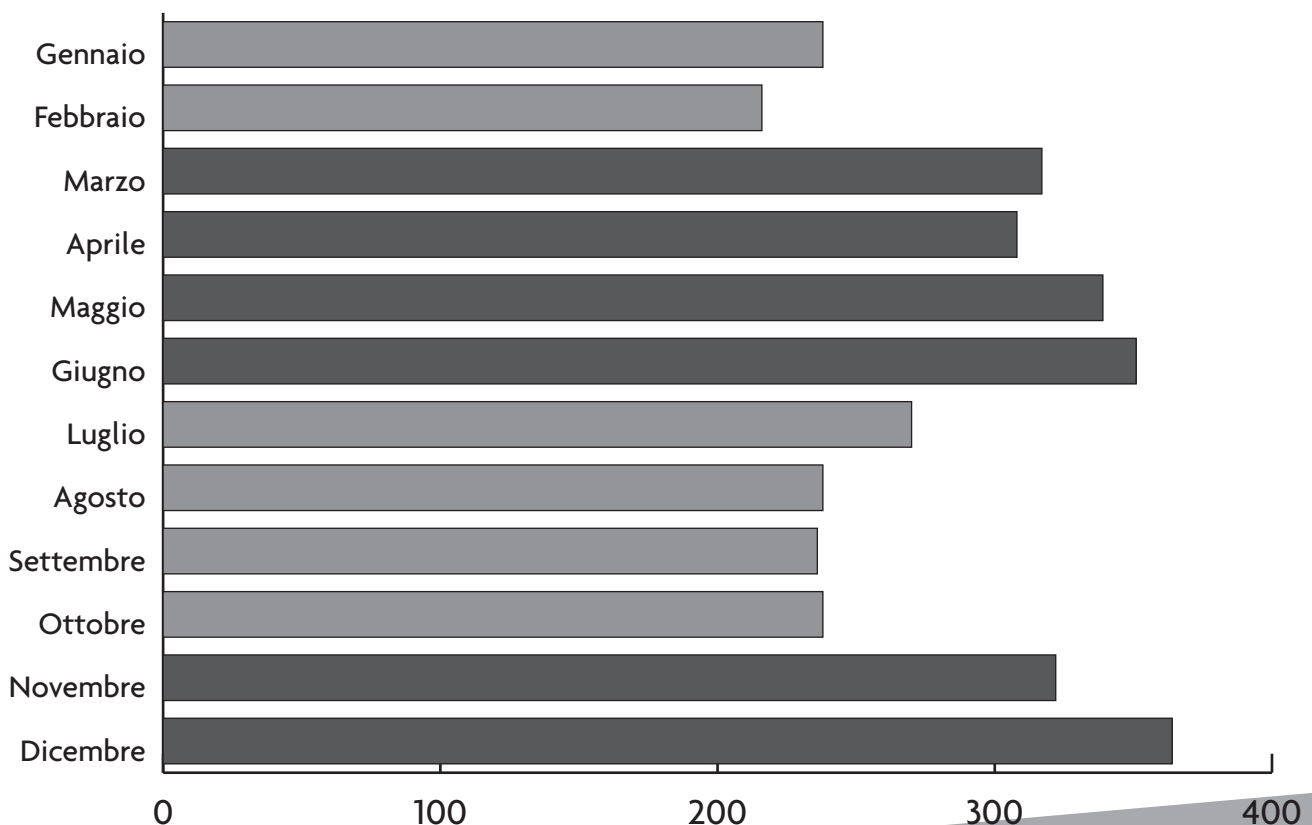
La Cooperativa opera principalmente nell’ambito della ristorazione, differenziando i propri servizi in base ai vari committenti per lo più soggetti pubblici e ai target dei destinatari.

Dal 2000 gestisce in proprio un self-service sito nel centro di Grosseto, offrendo un servizio di ristorazione rivolto a privati cittadini, a varie scuole, agli studenti dell’Università di Siena – polo di Grosseto e ai dipendenti di aziende convenzionate.

Ad oggi, oltre al settore ristorativo, di cui è responsabile Walter Finocchi, membro del Consiglio Direttivo de “Le Querce di Mamre Onlus”, la Cooperativa ha attivi altri servizi nei settori delle pulizie, della manutenzione aree verdi ed in un altro settore che racchiude una tipologia di servizi eterogenea.

Onlus Solidarietà è Crescita è socia de L’Altra Città.

**Numero pasti distribuiti**



# I dati economici

Intervista a **Antonella Grotti**, volontario dell'associazione  
Le Querce di Mamre Onlus

**Come in tutte le organizzazioni di volontariato, la dimensione economica, pur non essendo predominante, riveste un ruolo fondamentale nella realizzazione della mission associativa. Attraverso quali canali Le Querce di Mamre riescono a finanziare le proprie attività?**

Nonostante che una buona parte delle risorse materiali (vestiti, coperte, lenzuola, pasti, prodotti alimentari, ecc.) provengano da donazioni di singoli cittadini, da altre associazioni con le quali condividiamo obiettivi comuni (come ad esempio la Caritas, M.A.S.C.I., Ce.I.S., ecc.) e da Enti Pubblici (il riferimento è alla convenzione attraverso la quale il Coeso mette a disposizione risorse economiche per la preparazione di pasti durante il fine settimana), l'associazione deve comunque far fronte ad una serie di spese derivanti dalla gestione dell'orga-

nizzazione e dalla realizzazione dei servizi di accoglienza e di distribuzione pasti.

Nel 2008 l'associazione ha investito, direttamente ed indirettamente, poco più di 2800€ per gli utenti (acquisito di prodotti per le pulizie ed alimenti, spese per struttura di accoglienza notturna, erogazione contributi economici, ecc.); mentre, per quanto riguarda le spese generali relative al funzionamento dell'organizzazione (assicurazione, utenze, spese ufficio, ecc.) l'ammontare è stato di circa 3000 €.

Di contro l'associazione ha potuto contare su attività di fund raising (cene sociali e donazioni) e sul contributo dei soci, attraverso il versamento della quota sociale annua, che hanno portato nel 2008 circa 2000 €. Tuttavia, queste due fonti non sono state sufficienti a ricoprire gli impegni che Le Querce di Mamre hanno assunto nei confronti delle persone che si sono rivolte ad essa. Pertanto, si è registrata una perdita di 1903,25 €.

## RENDICONTO GESTIONALE A PROVENTI ED ONERI AL 31/12/2008 (SEZIONI DIVISE E CONTRAPPOSTE)

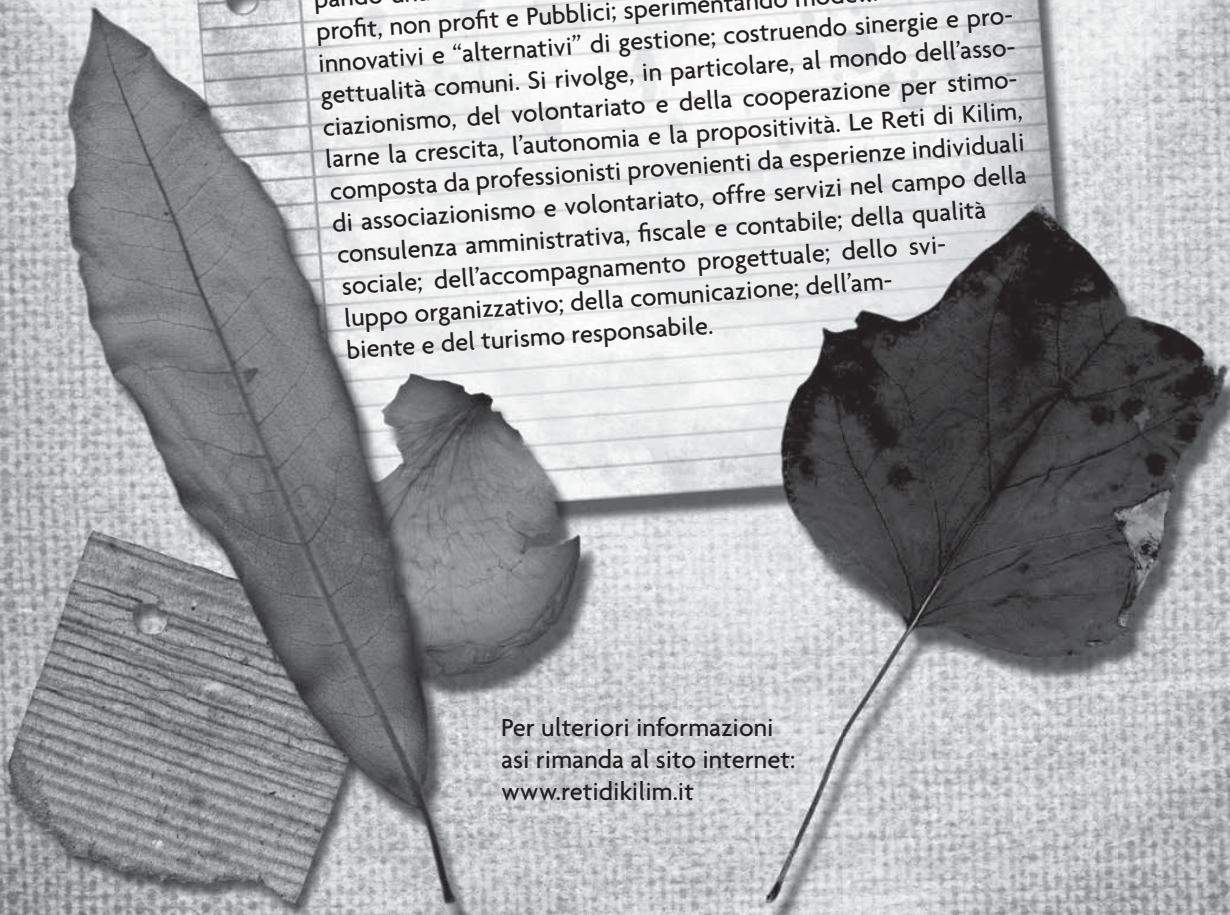
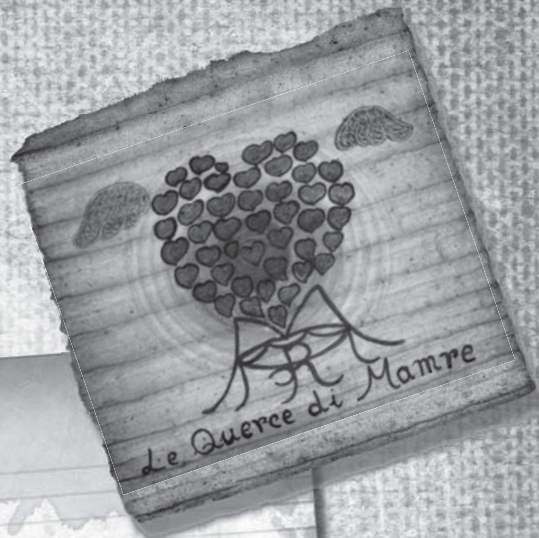
ONERI		PROVENTI			
	31-12-08	31-12-07		31-12-08	31-12-07
<b>1) ONERI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>			<b>1) PROVENTI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>		
Spese ufficio	212,45		Quote sociali	220,00	
Prodotti per pulizie ed alimenti	1.166,34				
Spese per struttura e utenti	378,06				
Assicurazioni	220,10				
Utenze	2.464,51				
Quote associative	52,00				
Altre spese	1.301,77				
Totale oneri generali	5.795,23		Totale proventi generali	220,00	
<b>TOTALI</b>	<b>5.795,23</b>	-	<b>TOTALI</b>	<b>220,00</b>	-
<b>2) ONERI PROMOZIONALI E DI RACCOLTA FONDI</b>			<b>2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI</b>		
	-	-	Cene e raccolte pubbliche di fondi	491,00	
<b>TOTALI</b>	-	-	<b>TOTALI</b>	<b>491,00</b>	-
<b>3) ONERI DA ATTIVITÀ ACCESSORIE</b>			<b>3) PROVENTI DA ATTIVITÀ ACCESSORIE</b>		
Oneri da attività di progettazione e animazione			Proventi da attività di progettazione e animazione		
Organizzazione corso di formazione per i soci	5.817,51		Organizzazione corso di formazione per i soci	7.795,99	
<b>TOTALI</b>	<b>5.817,51</b>	-	<b>TOTALI</b>	<b>7.795,99</b>	-
<b>4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>			<b>4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>		
Interessi passivi di c/c			Interessi attivi di c/c	108,92	
Oneri bancari	48,00		Ricavi su titoli		
<b>TOTALI</b>	<b>48,00</b>	-	<b>TOTALI</b>	<b>108,92</b>	-
<b>5) ONERI STRAORDINARI</b>			<b>5) PROVENTI STRAORDINARI</b>		
Sopravvenienze passive			Sopravvenienze attive		
Abbuoni passivi	0,60		Arrotondamenti e abbuoni attivi	0,10	
<b>TOTALI</b>	<b>0,60</b>	-	<b>TOTALI</b>	<b>0,10</b>	-
<b>6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>			<b>6) PROVENTI PER SUPPORTO GENERALE</b>		
Ammortamenti					
Spese varie					
Ritenuta fiscale interessi attivi	29,43				
Imposte e tasse	28,49				
<b>TOTALI</b>	<b>57,92</b>	-	<b>TOTALI</b>	-	-
<b>7) ALTRI ONERI</b>			<b>7) ALTRI PROVENTI</b>		
Quote associative			Contributi conto esercizio	1.200,00	
<b>TOTALI</b>	-	-	<b>TOTALI</b>	<b>1.200,00</b>	-
<b>TOTALI ONERI</b>	<b>11.719,26</b>	-	<b>TOTALI PROVENTI</b>	<b>9.816,01</b>	-
<b>RISULTATO GESTIONALE POSITIVO</b>	<b>-1.903,25</b>	-			
<b>TOTALI A PAREGGIO</b>	<b>9.816,01</b>	-	<b>TOTALI A PAREGGIO</b>	<b>9.816,01</b>	-

## Ringraziamenti

Il presente bilancio sociale è stato redatto in collaborazione con Le Reti di Kilim nell'ambito di un progetto di sostegno del Centro Servizi Volontariato della Toscana finalizzato alla implementazione di sistemi di rendicontazione sociale nelle organizzazioni di volontariato.

Le Reti di Kilim è una cooperativa di servizi che mira a diffondere una cultura imprenditoriale e manageriale orientata ai principi della sostenibilità e dell'economia solidale. Vuole favorire, come agorà dell'impresa socialmente responsabile ed eco-sostenibile, l'interazione tra l'economia solidale e quella di mercato, sviluppando una rete di relazioni e di scambi significativi tra soggetti profit, non profit e Pubblici; sperimentando modelli e strumenti innovativi e "alternativi" di gestione; costruendo sinergie e progettualità comuni. Si rivolge, in particolare, al mondo dell'associazionismo, del volontariato e della cooperazione per stimolarne la crescita, l'autonomia e la propositività. Le Reti di Kilim, composta da professionisti provenienti da esperienze individuali di associazionismo e volontariato, offre servizi nel campo della consulenza amministrativa, fiscale e contabile; della qualità sociale; dell'accompagnamento progettuale; dello sviluppo organizzativo; della comunicazione; dell'ambiente e del turismo responsabile.

Per ulteriori informazioni  
asi rimanda al sito internet:  
[www.retidikilim.it](http://www.retidikilim.it)





**Le Reti di Kilim**  
relazioni e servizi per un presente sostenibile

Questo Bilancio sociale è stato realizzato grazie al progetto Cesvot "Il Bilancio sociale per le associazioni di volontariato". Il documento è stato redatto secondo le linee guida pubblicate in "Il bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato – Guida pratica" ("I Quaderni", n. 34)

**CESVOT**

CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA