



Volontariato Ticino

Linee guida
del volontariato organizzato

Con il sostegno di



Dipartimento della sanità
e della socialità

Repubblica e Cantone Ticino
DECS



www.volontariato-ticino.ch

Volontariato Ticino

Ente di riferimento per il volontariato della svizzera italiana, raggruppa ca. 70 organizzazioni attive sul territorio in vari ambiti e offre i seguenti servizi:

- Consulenza e orientamento sulle possibilità di svolgere volontariato
- Corsi di formazione per volontari e coordinatori
- Pubblicazione annunci di ricerca volontari e visibilità per le associazioni
- Promozione e interventi di sensibilizzazione
- Momenti di scambio e messa in rete delle organizzazioni

Per ulteriori informazioni sul volontariato si veda il sito www.volontariato-ticino.ch in particolare le sezioni “Domande frequenti” e “documentazione”.

Volontariato Ticino

c/o Conferenza
del volontariato sociale (CVS)
Via alla Campagna 9
6900 Lugano

Tel. 091 970 20 11

www.volontariato-ticino.ch

Linee guida del volontariato organizzato

Introduzione

Il volontariato è un servizio prestato ad altre persone o in favore della collettività. Comprende tutte le forme di attività non retribuita e svolta per libera scelta al di fuori del proprio nucleo familiare. Oltre ai settori sociali e socio-sanitari, il volontariato può essere svolto nell'ambito della cultura, dello sport, della protezione ambientale.

Il volontariato rappresenta una risorsa umana di fondamentale importanza per la società, promuove i valori di impegno, attenzione e responsabilità, e contribuisce a forgiare una comunità più viva e solidale.

Il volontariato può assumere diverse forme:

- impegno regolare e continuativo svolto per conto di un'organizzazione (ad es. visite a domicilio o in casa per anziani nell'ambito di un servizio strutturato)
- partecipazione non retribuita nei consigli di fondazione e nei comitati di associazioni, dove i membri arricchiscono l'istituzione con le proprie qualifiche professionali e la propria rete di contatti
- collaborazione puntuale per un evento o incarico relativo ad un progetto specifico (ad es. monitore di colonia estiva per disabili, manifestazione sportiva, ...)
- volontariato informale, che viene svolto spontaneamente (ad esempio l'aiuto tra vicini e conoscenti)

Grazie alle esperienze, alle abilità e alle competenze personali, i collaboratori volontari rappresentano uno stimolo per l'organizzazione; inoltre tramite l'adesione ai valori dell'associazione, ne sostengono l'immagine e ne diffondono i valori.

L'attività volontaria offre, a chi la svolge, un'opportunità di crescita personale; permette di integrarsi nell'ambiente sociale e culturale, di acquisire esperienze utili anche nell'attività lavorativa. **Il volontariato completa e integra il lavoro remunerato, ma in nessun caso lo sostituisce o gli fa concorrenza.**

Queste linee guida, elaborate conformemente agli standard svizzeri del volontariato, forniscono punti di riferimento e indicazioni utili ai responsabili di associazioni e ai coordinatori di volontari. Si tratta di principi generali che possono essere integrati ed adattati in base alle specifiche esigenze e al campo di attività di ogni associazione. Intendono essere un supporto, e non un impedimento, per le piccole associazioni, dove la flessibilità e l'adattamento alle situazioni sono fondamentali.

Per una versione sintetica delle linee guida, ad uso anche dei volontari, si veda la **Carta del volontariato** (diritti e doveri dei volontari) scaricabile da www.volontariato-ticino.ch

Sommario

1. Condizioni quadro e gestione dei volontari
2. Obiettivi dell'attività e ruoli
3. La ricerca dei volontari
4. Selezione e colloquio iniziale
5. Accordi di collaborazione
6. Introduzione e inserimento dei volontari
7. Formazione e sostegno
8. Riconoscimento e valorizzazione
9. Remunerazione e rimborsi spese
10. Assicurazioni
11. Impiego di stranieri, disoccupati e persone in assistenza

1. Condizioni quadro e gestione dei volontari

Il volontariato organizzato, svolto cioè all'interno di un'associazione o istituzione, **deve essere pianificato e coordinato**. Occorrono risorse umane e finanziarie per far sì che il volontariato diventi un punto di forza. Prima di avviare un servizio di volontariato è dunque importante interrogarsi sulla capacità di mobilitare risorse e competenze necessarie per gestire attività e persone, come pure informarsi sull'esistenza o meno di altri gruppi o associazioni attive nello stesso settore, e sulla possibilità di sviluppare delle collaborazioni. È importante lavorare nell'ottica delle sinergie e non della concorrenza, al fine di utilizzare al meglio le risorse disponibili.

Grazie ad una buona gestione dei volontari, il legame tra volontario e organizzazione può mantenersi vivo e svilupparsi. È anche necessario promuovere una collaborazione armoniosa tra volontari e personale stipendiato, che deve essere adeguatamente informato al fine di evitare il timore della concorrenza, fraintendimenti o strutture organizzative poco chiare.

Gli **standard elaborati a livello svizzero** definiscono le norme per una gestione ottimale dei volontari. In base a tali standard l'attività volontaria in seno ad un'organizzazione dovrebbe essere limitata a una media di sei ore a settimana.

2. Obiettivi dell'attività e ruoli

- Definire in modo chiaro obiettivi, modalità e ambito di intervento: chi sono i destinatari (utenza del servizio di volontariato)? Quali le attività proposte? Quali i limiti di intervento? Con quali eventuali altre figure il volontario entrerà in contatto (familiari, professionisti, ...)?
- Definire ruoli e compiti della o delle persone coinvolte nel progetto: chi è responsabile di cosa? chi fa cosa? e in particolare chi si occuperà di gestire e coordinare i volontari?

3. La ricerca dei volontari

La ricerca e l'introduzione dei volontari rappresentano un processo, che va preparato con cura. È importante esplicitare in modo chiaro il tipo di attività proposta per far capire ai potenziali volontari cosa stiamo cercando e curare l'immagine che si vuole dare del gruppo/associazione e dell'attività proposta. A tale scopo è consigliabile redigere un breve testo o volantino informativo che descriva sinteticamente l'attività che i volontari andranno a svolgere (deve essere "attrattiva" e allo stesso tempo aderente alla realtà).

- Proporre azioni concrete e accessibili, interpellando in modo diretto le capacità delle persone – **evitare appelli generici e poco definiti**.
- **Far forza sulle capacità e competenze** che si cercano in modo che le persone si sentano coinvolte per ciò che sanno fare (far capire che si ha bisogno "proprio di loro" perché sono capaci di fare quella determinata cosa).
- Individuare i **canali di diffusione** più appropriati: siti internet, social media, piattaforme che promuovono l'impegno volontario (ad es. volontariato-ticino.ch)
- Eventualmente preparare un comunicato stampa da diffondere ai giornali
- Diffondere il volantino informativo attraverso la propria rete di contatti e conoscenze e collaborare con il proprio Comune o altri enti per far conoscere l'attività ai potenziali interessati (ad es. tramite bollettino informativo, albi comunali o altri possibili punti di affissione).

4. Selezione e colloquio iniziale

Definire una procedura di selezione dei volontari che tenga conto del tipo di attività e dell'utenza di cui il volontario si occuperà. Il colloquio iniziale col candidato volontario è fondamentale per conoscere motivazioni, aspettative, attitudini e disponibilità del volontario (tempo, frequenza, giorni, ecc.), come pure i suoi desideri sul tipo di attività da svolgere.

- Informare l'interlocutore che si prenderanno degli appunti che non saranno passati a terzi* (ad es. su generalità, interessi personali, qualifiche professionali, motivazione, bilancio del colloquio: quale attività sembra essere la più idonea ecc.).
- Durante il colloquio è importante esplicitare e chiarire le aspettative reciproche, come pure le condizioni di ingaggio: quali sono le aspettative del candidato volontario? Quali le attese dell'associazione nei confronti del volontario? Cosa l'associazione può offrire al volontario (formazione, rimborso spese, ecc.).
- Per i volontari che operano con minorenni e persone in situazione di fragilità, si raccomanda di richiedere l'estratto specifico del casellario giudiziario.

* I **dati personali**, sia dei volontari che degli utenti, vanno gestiti con la massima **cura e riservatezza** e devono servire esclusivamente ai fini delle attività. Vanno raccolti solo i dati necessari ed eliminati i dati non più utili. Si veda la nuova legge federale sulla protezione dei dati.

5. Accordi di collaborazione

È consigliabile redigere una convenzione scritta o accordo di collaborazione tra volontario e organizzazione che espliciti obiettivi, compiti, e impegno che il volontario si assume. Ciò è particolarmente importante quando si tratta di un'occupazione di lunga durata e impegnativa. Tale accordo, datato e firmato da entrambe le parti, dovrebbe contemplare i seguenti aspetti (si veda anche la "Carta del volontariato", scaricabile su www.volontariato-ticino.ch):

- a. Contesto della collaborazione.
- b. Descrizione della mansione, tempi e durata dell'impegno (cosa, dove, quando, e con quale frequenza).
- c. **Diritti del volontario:** possibilità di formazione, rimborso spese e sostegno da parte dell'organizzazione.
- d. **Doveri del volontario:** impegno di responsabilità, discrezione e **dovere di riservatezza**. Pur non trattandosi di un contratto di lavoro è comunque un impegno contrattuale sottoposto al segreto professionale.
- e. Limiti dell'impegno e, se del caso, modalità di collaborazione con il personale professionista.
- f. Eventuale periodo di prova o nel quale il nuovo volontario è accompagnato da un volontario esperto.
- g. Eventuale termine per notificare la fine dell'impegno, in modo da permettere ad entrambe le parti di organizzarsi.
- h. Eventuali altri aspetti legati al tipo specifico di attività.

Al volontario viene richiesto di aderire ai valori dell'organizzazione e di rispettare la dignità delle persone.

Alcune organizzazioni fanno firmare un'autocertificazione con la quale il volontario garantisce che non ha procedure penali pregresse o in corso.

6. Introduzione e inserimento dei volontari

- Spiegare dettagliatamente compiti e attività che il volontario dovrà svolgere, come pure i limiti dell'intervento (ambiti di competenza ed ev. contatti con altre figure professionali e non)
- Indicare la figura di riferimento cui far capo in caso di dubbi o difficoltà
- Dare informazioni sui supporti che potrà avere (accompagnamento, formazione, momenti di incontro e scambio con altri volontari, ecc.)
- Inserire il volontario nel gruppo (fargli conoscere gli altri volontari e le altre persone responsabili)
- In particolare se il volontario si occupa di mino-

renni e persone in situazione di fragilità, bisogna prestare la massima attenzione alla **prevenzione contro abusi**, molestie e maltrattamenti e prevedere, se del caso, una procedura specifica di monitoraggio e intervento.

7. Formazione e sostegno

La formazione rappresenta un aspetto fondamentale e sempre più importante del volontariato. Si raccomanda dunque di offrire ai volontari delle opportunità formative. Qualora l'associazione non fosse in grado di organizzare formazioni interne, facilitare la partecipazione a formazioni proposte da altri enti.

- Formazione introduttiva per permettere al volontario di prendere consapevolezza del proprio ruolo, conoscere missione, scopi e valori del gruppo/associazione, e acquisire le conoscenze necessarie per poter operare in sicurezza.
- Formazione continua: in base al tipo di utenza e di attività da svolgere, per fornire conoscenze specifiche e sostenere la motivazione.
- Momenti di supervisione e scambio tra volontari (importanti per favorire la condivisione di esperienze, soddisfazioni e difficoltà, e per rinsaldare il senso di appartenenza al gruppo).

8. Riconoscimento e valorizzazione

- I volontari hanno diritto al riconoscimento del loro impegno. È importante dare visibilità al loro operato, valorizzando attività e competenze messe in atto, ed **esprimere riconoscenza** con gesti simbolici (biglietti di auguri, cena annuale, gita dei volontari, discorso di una personalità, ecc.).
- **Sostenere la motivazione** promuovendo un clima accogliente all'interno del gruppo/associazione e con momenti di incontro conviviale tra volontari, ciò che favorisce lo spirito di gruppo e il senso di appartenenza all'organizzazione.
- Prevedere il **rilascio di un attestato** che certifichi le attività svolte. Tale documento può rivelarsi utile anche nella ricerca di un impiego. Si veda www.dossier-volontariato.ch, un documento elaborato a livello svizzero per riconoscere e valorizzare l'apporto dei volontari. La certificazione delle ore di volontariato prestate favorisce il riconoscimento pubblico del volontariato.

9. Remunerazione e rimborsi spese

- Il volontario offre il proprio tempo gratuitamente e senza remunerazione. Ha però **diritto al rimborso delle spese** da lui sostenute per lo svolgimento dell'attività volontaria, quali spese di trasferta, spese postali e telefoniche, vitto, Ciò è importante per permettere a tutti di svolgere volontariato, indipendentemente dalla situazione economica.

- Se il volontario utilizza l'auto per svolgere il proprio servizio (ad es. trasporto di persone e accompagnamento), va rimborsato il costo per l'utilizzo del veicolo privato, ad es. tramite rimborso chilometrico.
- Inoltre vanno rimborsati i costi di formazione o di rappresentanza sostenuti nell'esercizio di funzioni ufficiali per conto dell'organizzazione.

10. Assicurazioni

Verificare e regolare la questione delle coperture assicurative legate all'attività volontaria.

Assicurazione responsabilità civile

Le organizzazioni che occupano volontari sono responsabili per il loro comportamento. È consigliabile che, sia le organizzazioni sia i volontari, siano adeguatamente assicurati.

Assicurazione infortuni

Dato che la persona non percepisce salario, non deve essere assicurata contro gli infortuni professionali. Il volontario è comunque assicurato se ha un lavoro retribuito che lo impegna più di 8 ore settimanali, in quanto il datore di lavoro è tenuto ad assicurarlo anche per gli infortuni NON professionali. Nel caso non eserciti un'attività lavorativa, verificare che sia assicurato privatamente contro gli infortuni.

Assicurazione auto

Verificare la copertura assicurativa privata. Valutare un'eventuale copertura assicurativa aggiuntiva da parte dell'organizzazione.

Se il servizio viene svolto con l'automobile privata del volontario, questo è assicurato obbligatoriamente per RC dell'autista che copre eventuali danni a terzi. Ma i danni del veicolo del volontario, la franchigia e la perdita di bonus rimangono a suo carico. Con un adeguato rimborso al km, i costi per la RC, come pure franchigia e malus in caso d'incidente, sono coperti.

Per le grosse organizzazioni che impiegano anche personale stipendiato, valutare se sia possibile includere i volontari nella RC aziendale e nell'assicurazione auto casco (nel caso l'attività richieda l'utilizzo dell'auto privata).

11. Impiego di stranieri, disoccupati o persone in assistenza

Disoccupati

Il disoccupato che percepisce indennità dalla disoccupazione deve in primo luogo cercare un lavoro. L'attività volontaria non deve pertanto essere un impedimento o pregiudicare la collocabilità del volontario, che deve continuare a fare le ricerche e i colloqui di lavoro.

L'impegno volontario può altresì rappresentare un'importante opportunità per acquisire esperienze e competenze, mantenere aggiornate le proprie ca-

pacità e un ritmo di vita attivo, consentendo al disoccupato di restare inserito in una rete sociale.

L'attività di volontariato non deve però superare il 20% della disponibilità sul mercato del lavoro per settimana e può essere interrotta in ogni momento se trova lavoro. Il disoccupato che percepisce indennità di disoccupazione può inoltre svolgere attività di volontariato quale progetto per disoccupati, della durata massima di tre settimane (rinnovabili), previa autorizzazione della Cassa disoccupazione.

È comunque opportuno proporre ai disoccupati impegni semplici e di breve durata o che possano essere facilmente interrotti se la persona trova lavoro.

Beneficiari di assistenza

Come per i disoccupati vale il principio che devono cercare lavoro e partecipare alle misure di integrazione, come i programmi occupazionali.

Persone a beneficio di prestazioni invalidità (AI)

Possono in principio svolgere attività di volontariato ma non nella misura in cui diventano simili allo svolgimento di un'attività lavorativa. Conviene in ogni caso concordare l'attività con l'Ufficio AI competente

Stranieri

In Svizzera l'attività di volontariato è parificata a quella lucrativa. Se una persona straniera desidera esercitare attività di volontariato sul territorio svizzero necessita di un permesso.

- Possono svolgere volontariato senza obbligo di notifica gli stranieri a beneficio di un permesso C, B (con attività lucrativa o per ricongiungimento familiare) o G (frontaliere).
- In tutti gli altri casi (persone con altri tipi di permesso o senza permesso) la prassi varia a seconda che si tratti di cittadini UE/ALS o di paesi terzi.
- I cittadini dell'Unione Europea hanno diritto a svolgere attività di volontariato ma hanno l'obbligo di notifica (richiedere l'autorizzazione all'Ufficio della migrazione -procedura di notifica online).
- Gli studenti stranieri possono esercitare fino a 15 ore settimanali, ma devono notificarlo.
- Per attività fino a 90 giorni è possibile la "notifica in linea" tramite il sito della Confederazione www.sem.admin.ch (procedura di notifica per attività di breve durata).
- I cittadini di stati terzi (non UE/ALS) non hanno nessun diritto a svolgere attività sul territorio svizzero (ma richiesta possibile).

Si raccomanda di esaminare la questione prima di ingaggiare il volontario.

Per ulteriori informazioni, notifiche o richieste di permesso si veda il sito del Cantone www.ti.ch/popolazione dove è possibile compilare i moduli di notifica/richiesta di permesso.



Volontariato Ticino

**Formazione, consulenza e orientamento
per i volontari e per le organizzazioni**

c/o Conferenza
del volontariato sociale (CVS)

Via alla Campagna 9
CH-6900 Lugano

Tel. 091 970 20 11
info@volontariato.ch

www.volontariato-ticino.ch