Città di Verbania

EMPORIO dei LEGAMI

Consorzio dei Servizi Sociali del Verbano

Caritas Diocesi di Novara

Fondazione Comunitaria del VCO

Lions International

***Partner operativi:***

Caritas Parrocchiale
Centro ascolto Caritas Pallanza, Intra S.Vittore, Ghiffa

A.V.A.P

Croce Rossa Italiana Comitato di Verbania

Divieto di Sosta

Camminare Insieme

Gruppo Abele di Verbania Onlus

Gruppo Vincenziano Trobaso

# REPORT ATTIVITA' 2020

## Emporio dei Legami – Verbania

Martedì 2 marzo u.s. il Comitato degli Enti Promotori ha esaminato e approvato il report delle attività 2020 dell'Emporio dei Legami di Verbania esprimendo vivo apprezzamento per l'attività svolta in questo difficile periodo.

Infatti, dopo un solo anno dall'inizio della propria attività, questa "giovane" iniziativa si è trovata ad affrontare le conseguenze della pandemia da COVID 19: i numeri di questo report e l'opinione prevalente in città dimostrano che ha retto abbastanza bene questo impatto.

Com'è noto all'Emporio si accede previo accertamento delle condizioni economiche del nucleo famigliare (certificazione ISEE) e conseguente emissione di una "tessera punti". Il numero delle tessere e il numero dei componenti dei nuclei famigliari offrono la misura della "domanda" del servizio:

| **SITUAZIONE BENEFICIARI** | **31.12.2019** | **30.06.2020** | **31.12.2020** |
|---|---|---|---|
| **Tessere attive** | 253 | 384 | **371** |
| **Componenti nucleo famigliare** | 688 | 992 | **932** |
| Componenti/tessere | 2,7 | 2,6 | 2,5 |

Le tessere attive nei mesi di maggio e giugno presentano un incremento di circa il 50% rispetto alla situazione di inizio anno. Nei mesi estivi si è poi avuta una leggera riduzione e una progressiva ripresa in autunno. A fine gennaio 2021 registriamo 382 tessere attive, quindi siamo ritornati alla situazione dello scorso mese di giugno.

Riguardo alla nazionalità dei capi famiglia il numero degli italiani si mantiene prossimo al 60%, si registra nel 2020 una riduzione in termini percentuali rispetto ai nuclei provenienti da altri Stati dovuta al fatto che **l'effetto Covid si manifesta proporzionalmente in misura maggiore per i nuclei famigliari stranieri**, **sostenuti prevalentemente da lavori precari e che non possono accedere al Reddito di Cittadinanza**.

In cifra assoluta l'aumento dei nuclei famigliari di italiani è comunque il più rilevante (46 nuovi nuclei famigliari italiani hanno fatto ricorso all'Emporio). Si riducono, anche in valore assoluto, i nuclei provenienti dal Marocco mentre aumentano sensibilmente i nuclei con il capo famiglia proveniente dagli altri paesi.

| **NAZIONALITA' C.F.** | **31.12.2019** | | **30.06.2020** | | **31.12.2020** | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Italia | 167 | 66% | 227 | 59% | 213 | 57% |
| Marocco | 31 | 12% | 22 | 6% | 29 | 8% |
| Ucraina | 12 | 5% | 21 | 5% | 21 | 6% |
| Senegal | 11 | 4% | 15 | 4% | 17 | 5% |
| Altri paesi | 32 | 13% | 99 | 26% | 91 | 25% |
| *Totale* | **253** | 100% | **384** | 100% | **371** | 100% |

Decisamente preoccupanti anche i dati della Certificazione ISEE: al 31 dicembre 2020 ben 161 nuclei (57% del totale) non superano i 3.000 euro, quindi si trovano in condizioni di povertà estrema.

A fronte di questa situazione di grande difficoltà l'Emporio, grazie a molteplici forme di collaborazione, è stato in grado di offrire un sostegno valido a tante famiglie attraverso 158 giorni di apertura e 6.768 accessi da parte delle persone autorizzate.

Numeri importanti che testimoniano anch'essi la dimensione del servizio svolto. La **media risulta di 43 accessi per ogni giorno di apertura,** ma nei mesi di maggio e giugno e mesi di novembre/dicembre registriamo una media di 50 accessi.

| | ***Prodotti ceduti (n° pezzi)*** | ***N° accessi*** | ***N° tessere*** | ***N° accessi/tessere*** | ***Incid. % freschi+offerte/ totale (n°pezzi)*** |
|---|---|---|---|---|---|
| 1° trimestre | 28.961 | 1.553 | 496 | 3,1 | 45% |
| 2° trimestre | 41.040 | 1.692 | 770 | 2,2 | 41% |
| 3° trimestre | 45.572 | 1.659 | 751 | 2,2 | 31% |
| 4° trimestre | 45.858 | 1.864 | 833 | 2,2 | 32% |
| ***Totale anno 2020*** | **161.431** | **6.768** | **2.850** | **2,4** | **36%** |
| ***Tot. anno 2019 (10 mesi)*** | **93.351** | **5.502** | **n.r.** | **n.r.** | **47%** |

I prodotti “ceduti” ai beneficiari (com’è noto a costo zero, in quanto i nostri clienti “spendono” ad ogni prelievo esclusivamente i punti che hanno sulla tessera e che vengono ricaricati ogni quattro settimane) offrono una misura, sia pure molto approssimata, del servizio offerto e della sua progressione nel tempo.

In questa tabella riportiamo la rilevazione del numero delle confezioni prelevate (n° pezzi), il numero degli accessi riporta le persone munite di tessera che hanno “fatto la spesa”, mentre il numero delle tessere indica le famiglie che hanno effettuato almeno un accesso nel mese. L’ultima colonna indica il rapporto percentuale del numero di pezzi dei prodotti freschi e “in offerta”, provenienti dalla raccolta delle eccedenze dei supermercati, rispetto al totale dei pezzi prelevati.

L’ultima colonna pone in evidenza la progressiva riduzione del rapporto tra il numero dei “prodotti freschi e in offerta” rispetto al totale delle confezioni. Questo rapporto si riduce infatti dal 45 % del primo trimestre al 31 – 32% del terzo e quarto trimestre. In effetti mentre il numero dei prodotti prelevati e disponibili è di fatto cresciuto con l’aumento dei beneficiari, il numero dei prodotti freschi disponibili è rimasto stabile. Data l’importanza di offrire alle famiglie un’adeguata quantità di prodotti freschi, indispensabili per una dieta equilibrata, il Comune di Verbania ha assegnato nel mese di dicembre un fondo di 24.000 euro per un **progetto di acquisto prodotti freschi (pane, carne, uova, verdura e frutta) a integrazione dei prodotti** provenienti dalla raccolta dell’invenduto dei supermercati). Questi prodotti sono acquistati settimanalmente a partire dal 15 dicembre presso ditte locali.

Tutti questi numeri offrono, come nelle tabelle precedenti, una visione sia dell’entità complessiva del lavoro svolto in questo anno (161.000 confezioni! Circa 24 confezioni per ogni accesso), sia l’andamento nel tempo: la decrescita all’inizio della diffusione della pandemia ed il successivo progressivo incremento fino a raggiungere i valori massimi nel mese di giugno. I mesi estivi hanno segnato una leggera diminuzione con successivo recupero nei mesi invernali.

Ogni giorno di apertura del negozio operano otto volontari che accolgono ogni persona con il sorriso, disponibilità all’ascolto e offrono informazioni sulle modalità di funzionamento del servizio ma anche sulla qualità dei prodotti, le loro caratteristiche e le possibilità di utilizzo.

**Da dove sono arrivati tutti questi prodotti?**

Il 2020 è stato un *anno speciale* anche riguardo al conferimento di prodotti. Possiamo dire che la crisi pandemica ha accresciuto anche la generosità dei cittadini, di enti e associazioni che hanno donato e tuttora continuano a donare numerosi prodotti all’Emporio. I dati relativi sono riassunti nella successiva tabella che riporta il flusso di prodotti ricevuti nell’anno 2020.

Se si considera che tutte le **179.000 confezioni** sono state controllate nella loro integrità e data di scadenza, registrate e prese in carico e, ove necessario, dotate di apposito tagliando con il codice a barre, sistemate prima in magazzino e poi negli scaffali del negozio, si ha una misura della mole di lavoro svolto dai volontari che si occupano del magazzino.

Il flusso dei prodotti in entrata risulta superiore a quello dei prodotti registrati in uscita (161.400 pezzi) in quanto si è registrato un sensibile aumento delle rimanenze rispetto ai prodotti in giacenza all'inizio dell'anno.

| **CANALI DI APPROVVIGIONAMENTO** | | ANNO 2020 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | *n° pezzi* | *kg.* | *% rif. ai kg* |
| **Donazioni** | | 55.651 | 23.788 | **31%** |
| **Donazioni "speciali" (attraverso progetti)** | | 22.575 | 13.645 | 18% |
| **Prodotti FEAD/AGEA** | | 36.260 | 19.076 | 25% |
| **Raccolta invenduto supermercati** | | 50.979 | 12.940 | **17%** |
| **Acquisto di prodotti** | | 13.713 | 6.098 | 8% |
| | *Totale* | **179.178** | **75.547** | 100% |

Riguardo ai diversi canali di approvvigionamento è utile fornire le seguenti precisazioni.

***Donazioni*:** comprende prodotti offerti da privati (3.193 kg.); prodotti derivanti da raccolte presso supermercati (3.810 kg. COOP, 1.006 Kg. Tigros, 4.259 kg. Esselunga, 115 kg. Carrefour); da raccolte effettuate da CRI Verbania (3.487 Kg.), da associazione Cavalieri S. Giovanni (2.418) e da numerose altre iniziative di parrocchie, associazioni, aziende e ditte commerciali.

*Donazioni speciali*: abbiamo raccolto in questa voce i prodotti acquistati con fondi messi a disposizione dalla Diocesi di Novara (10.000 euro), e da un bando promosso da CST Novara e VCO per un importo di 2.000 euro).

***Raccolta invenduto***: sono i prodotti raccolti quattro giorni alla settimana presso tre supermercati convenzionati (Bennet, Coop, Esselunga) da un servizio assicurato dall'ufficio Servizi Sociali del Comune di Verbania. È un'azione molto importante perché **consente all'Emporio di ridurre lo spreco di cibo.**

I prodotti acquistati con i fondi ricevuti dalle donazioni riguardano in prevalenza prodotti per l'igiene della persona e della casa (che costituisce uno degli elementi qualificanti il servizio offerto dall'Emporio, particolarmente importante in questo periodo di pandemia) e le integrazioni di prodotti indispensabili che non arrivano in misura adeguata da raccolte e donazioni.

Come si vede dai dati statistici esposti l'attività dell'Emporio comporta una mole rilevante di **lavoro svolto quasi interamente da volontari** che prestano, a secondo del ruolo e delle disponibilità, la loro collaborazione.

Attualmente **operano in media una trentina di volontari** e una persona distaccata dal Comune. Durante il periodo del "lockdown" primaverile ai volontari più anziani è stato consigliato il rispetto rigoroso del divieto di lasciare la propria abitazione, tuttavia l'attività ha potuto proseguire senza sosta grazie alla disponibilità assicurata da altre persone temporaneamente non occupate (professionisti, persone impiegate in cooperative di servizi e in altre attività), che non potendo svolgere il proprio lavoro, hanno assicurato con il loro impegno il pieno funzionamento dell'emporio.

Abbiamo così avuto una grande e bella opportunità di inserire diverse persone nuove nella "squadra" dei collaboratori dell'Emporio, persone giovani e qualificate che hanno avuto modo di sperimentare ed apprezzare il clima ricco di stimoli e di spirito amichevole presente all'Emporio e sicuramente non mancheranno di mantenere vivo e operativo questo legame anche in futuro.

**La pandemia non ha fermato la nostra attività che è proseguita adottando tempestivamente le modifiche organizzative necessarie** ad evitare contatti ravvicinati tra tutte le persone contemporaneamente presenti nei locali:

- Separazione delle attività di ricevimento e sistemazione dei prodotti su scaffali e nei frigoriferi (che avviene al mattino) dall'attività di apertura del negozio (effettuata solo al pomeriggio);
- Entrata delle persone dal cancello posto su via Lamarmora, attesa con distanziamento nel cortile e nella tettoia, entrata contingentata e uscita dalla porta di Via Roma 15;
- Controllo temperatura, dotazione della mascherina e disinfezione delle mani all'entrata nel negozio;
- Dotazione, in tutte le postazioni degli addetti al servizio, di separatori in plexiglas
- rispetto ai beneficiari (assicurata la fornitura di mascherine, guanti e disinfettante a disposizione dei volontari);
- Disinfezione delle postazioni di lavoro al termine di ogni turno di servizio da parte dei volontari;

Disinfezione e sanificazione periodica dei cesti in uso ai beneficiari, dei locali e dei servizi a cura del servizio di pulizia.

La disponibilità di locali ampi e adeguatamente arieggiati ha consentito il regolare svolgimento del servizio nel pieno rispetto delle regole stabilite dalle autorità sanitarie.

**Nel corso dell'anno 2020 sono stati avviati anche nuovi servizi: sportello Spid e animazione di comunità.**

A partire da giugno 2020 in collaborazione con le Cooperative Sociali Xenia, il Sogno e Divieto di Sosta è stato aperto lo ***sportello SPID,*** che ha come obiettivo quello di ridurre il *divide* digitale, soprattutto per le fasce più vulnerabili della comunità. Lo Sportello *Spid* consente alle persone, che non possiedono personal computer o possibilità di connessione, di accedere agli strumenti digitali per fare le domande ai vari bonus regionali e nazionali, per acquisire l'identità digitale, che diventerà sempre più la modalità con la quale si potrà interfacciare con la Pubblica Amministrazione, nonché attivare e accedere al proprio Fascicolo Sanitario Regionale per avere sempre sottomano le proprie cartelle mediche, le impegnative e i vari esami diagnostici. Lo sportello SPID è attivo al martedì e al giovedì pomeriggio in un locale all'interno del cortile dell'Emporio e

sono presenti operatori qualificati per accompagnare le persone nell'acquisire le competenze digitali oggi sempre più indispensabili.

La realizzazione di questa rilevante mole di attività ha comportato anche un notevole impegno finanziario reso possibile da un significativo incremento dei mezzi finanziari assegnati dagli enti promotori, da donazioni di associazioni e privati che hanno consentito il pieno svolgimento delle attività necessarie e assicurano una adeguata copertura per le spese che si dovranno affrontare nel 2021.

**Un anno difficile vissuto con grande intensità.** I numeri riportati in questa relazione annuale possono essere letti innanzitutto come espressione quantitativa della grande sofferenza vissuta da una parte significativa della popolazione verbanese nell'anno che si è chiuso lo scorso 31 dicembre, tuttavia offrono anche la misura di una grande mobilitazione di risorse, persone e beni materiali, per alleviare queste difficoltà incontrate dalla parte più fragile della nostra realtà locale.

Istituzioni, mondo del volontariato e singole persone della comunità locale, collegate in una **rete di solidarietà** hanno scritto (con le attività dell'Emporio e di numerose altre iniziative) una bella pagina di "welfare di comunità" di una città solidale.

Riguardo alla nostra esperienza possiamo sottolineare che **siamo riusciti ad assicurare ed incrementare qualità e quantità del servizio** offerto anche in presenza di un **aumento del 50% della domanda, ed abbiamo consolidato un'esperienza di "lavoro in rete"** (tra le associazioni e con le Istituzioni) sperimentando nei fatti che lavorando assieme il risultato non è la semplice somma delle singole potenzialità ma si consegue un **effetto moltiplicatore**.

Nel giorno dell'inaugurazione, il 19 febbraio 2019, avevamo presentato l'Emporio come "dono alla città" ora possiamo dire che la comunità verbanese ha accolto questo dono, lo ha fatto proprio e lo riconosce come strumento valido per aiutare e sostenere le persone e le famiglie che si trovano a vivere condizioni di fragilità economica e necessitano di un aiuto per avere la disponibilità dei prodotti indispensabili per il vivere quotidiano.

Un grazie a tutti gli enti del Comitato promotore, che hanno creduto in un'esperienza nuova.

Un grazie a tutte le Associazioni della rete, che in forme diverse hanno sostenuto il lavoro quotidiano.

Un grazie a tutti i volontari, che hanno speso del tempo e delle competenze al servizio degli altri.

Un grazie ai tanti donatori, che ci hanno dato fiducia.

Un grazie alle famiglie beneficiarie, perché con la loro dignità ci insegnano che siamo tutti sulla stessa barca.

Verbania, 02/03/2021