

Relazione al Bilancio 2016

Il 2016 è stato l'ultimo dei tre anni di mandato del Consiglio Direttivo eletto in circostanze difficili alla fine del 2013. Questa relazione vuole quindi riassumere il percorso fatto in questi tre anni, non certo facili.

L'obiettivo dell'Associazione Cena dell'Amicizia è svolgere un servizio di aiuto a persone in stato di bisogno, e l'ambizione è quella di non rispondere solo a bisogni estemporanei, sia pure inderogabili, ma di offrire una via di uscita dai percorsi di emarginazione.

In questi tre anni abbiamo cercato di mantenere il livello dei servizi pur avendo dovuto ridurre il personale impegnato con gli ospiti dei Centri Notturni e Diurno; abbiamo allargato la presenza e il ruolo dei volontari e rinforzato il loro grado di responsabilizzazione; non abbiamo lasciato cadere nessuna occasione di confronto con l'ente pubblico perché non si dimenticasse delle persone di cui ci occupiamo (nuovo servizio residenzialità; battaglia per il diritto di residenza); abbiamo creato nuove collaborazioni con altri soggetti del privato sociale (Libera, Campagna Misericordia Ladra). La quantità di lavoro richiesto per seguire tutto questo forse non riesce ad essere espressa dalla tabellina con le ore di lavoro volontario, e a volte ci chiediamo perché ci voglia così tanto impegno per occuparci in fondo di un numero limitato di persone; ma come dice un proverbio africano, per crescere un bambino ci vuole un villaggio; allo stesso modo, per risolvere i problemi di una persona emarginata ci vuole una vasta rete di aiuto e una moltitudine di azioni concertate.

Abbiamo avuto molti problemi con il Centro Notturmo femminile; ricorderete che alla fine del 2013 si era ipotizzato di chiuderlo, poi si era scelto di continuare, e di provare a rilanciarlo, e su questo si è molto investito soprattutto nel 2014 ma anche nel 2015; però il Centro resta sotto occupato, i percorsi di successo limitati e la rotazione di operatrici dell'ultimo anno ci mette anche ora in grande difficoltà; una riconversione del servizio nel corso del 2017 è purtroppo non da escludere.

Non siamo riusciti a creare un percorso formativo stabile per i volontari, abbiamo cercato però di offrire diverse occasioni di formazione sia auto organizzate sia insieme ad altri enti.

Abbiamo completato la formazione dei dipendenti in materia di sicurezza sul lavoro e riattivato un percorso di supervisione regolare riguardo alla casistica e alle relazioni con gli ospiti.

Lascio per ultimo il risultato economico, che però è vitale per permettere tutto quanto scritto sopra: siamo partiti con un bilancio in grave passivo, quest'anno chiudiamo con un consistente avanzo di gestione che ci permette di affrontare con una certa serenità almeno il 2017. Non siamo in una situazione stabile, nel 2016 abbiamo potuto contare su ben 50 mila euro solo per il progetto UNRRA, descritto più avanti, un fatto poco ripetibile.

Progetti:

Sul versante dei Progetti, il 2016 ha visto il proseguimento fino a compimento del Progetto ArtigianAltro. Questo ci ha permesso, coprendone il costo, di mantenere in servizio un ospite che era stato assunto sul progetto e di continuare ad avvalerci della sua preziosa opera a fianco di Cristina nello spazio espositivo e anche nell'azione di segretariato sociale rivolta agli ospiti della terza accoglienza.

Su questo progetto abbiamo ottenuto anche un consistente contributo dalla SC Johnson e un altro più piccolo dalla Banca d'Italia.

Anche nel 2016 Banca Intesa ci ha sostenuti dietro la presentazione di un piccolo progetto sulla Cena del martedì.

Il Progetto sui Centri Diurni, finanziato dal Fondo UNRRA del Ministero dell'interno, ci ha impegnati parecchio anche per la parte burocratica, ma ha certamente portato un forte contributo economico e ha favorito l'integrazione con la Ronda della Carità.

Alla fine dell'anno abbiamo risposto anche ad un Bando della zona 9 ottenendo un contributo per l'acquisto di alimenti. Dato che questi bandi escono con una certa ricorrenza è utile tener monitorato il sito del Comune di Milano soprattutto nell'ultimo trimestre.

Preventivo 2017

L'obiettivo del 2017 è il mantenimento del pareggio di bilancio.

Quest'anno partiamo come l'anno scorso con qualche certezza su alcune entrate e grossi punti di domanda su altre.

Sul fronte delle entrate, dipendiamo come sempre da 4 fonti principali:

- **Enti Pubblici:** quest'anno avremo una continuità certa (o quasi, non avendo ancora firmato il contratto, benché sia già in corso dal 21/11/2016) del rapporto con il Comune di Milano ma anche una certezza di minori entrate, visto che i posti in Convenzione sono scesi a non più di 8. Anche sulla terza accoglienza abbiamo attivato un contratto di accoglienza in RST (Residenzialità Sociale Temporanea) per due ospiti a carico del Comune di Milano. Cerchiamo di consolidare il rapporto con altri Comuni e valuteremo altre possibilità di convenzionamento .

Rientra tra le entrate da enti pubblici anche il 5 x 1000.

Dato che questa voce copre quasi il 10 x cento delle nostre entrate, vale davvero la pena che ciascun socio e ciascun volontario si impegni in una personale campagna per coinvolgere parenti e amici in questa forma di sostegno che non costa nulla al contribuente.

- **Progetti:** Vista l'esperienza con il Progetto UNRRA 2015, abbiamo riprovato nel 2016 presentando il Progetto "Autonomi ma non soli", rivolto al sostegno di ospiti con disagio psichico ma che vivono in autonomia; quest'anno siamo capofila del progetto e abbiamo come partner il Centro di solidarietà S. Marco; il progetto è stato approvato e durerà tutto il 2017.

Al momento è l'unico progetto finanziato. Su questo progetto abbiamo anche chiesto un cofinanziamento alla SC Johnson.

- **Donazioni:** il nostro team di raccolta fondi e comunicazione continua a lavorare per consolidare il rapporto con i donatori e allargarne il numero.

Tutti i soci e volontari sono invitati caldamente a verificare se l'azienda per cui lavorano ha la disponibilità a sostenere la nostra Associazione: nel 2015 almeno 4 aziende avevano contribuito grazie alla presenza al loro interno di volontari di Cena, purtroppo la cosa non si è ripetuta nel 2016.

L'organizzazione di eventi vedrà la quarta edizione dello spettacolo teatrale di Cabaret e Musica e si prevede di rinnovare l'esperienza di collaborazione con l'Orchestra Verdi per uno o due eventi.

- **Entrate da attività accessorie/commerciali marginali:** comprendono i rimborsi per l'offerta di servizi, cioè quello che pagano gli ospiti della terza accoglienza; l'obiettivo è che queste entrate coprano le spese, come già avviene, rendendo il servizio sostenibile.

Rientrano in questa tipologia anche i ricavi dalla vendita del cioccolato che Zaini ci regala e da altri banchetti con prodotti del Diurno. Sono attività sostenute e promosse dalla raccolta fondi ma che si svolgono sempre e solo grazie a una gran mole di lavoro volontario.

CENA DELL'AMICIZIA
BILANCIO 2015 – 2016, PREVENTIVO 2017

Oneri	Bilancio 2015	Bilancio 2016	Preventivo 2 017
1 Oneri da attività tipiche	331 071	423 563	370 500
2 Oneri promozionali e di raccolta fondi	45 976	38 254	38 000
3 Oneri da attività accessorie	47 635	50 794	52 200
4 Oneri finanziari e patrimoniali	9 197	1 885	0
5 Oneri di supporto generale	42	42	42
Totale Oneri	433 921	514 538	460 742

Proventi			
1 Proventi e ricavi da attività tipiche	188 860	330 002	240 834
2 Proventi da raccolta fondi	159 106	146 615	145 000
3 Proventi da attività accessorie	80 838	73 388	75 000
4 Proventi finanziari e patrimoniali	8 235	1 711	0
Totale Proventi	437 039	551 716	460 834

Risultato Gestionale	3 118	37 178	92
-----------------------------	--------------	---------------	-----------

TABELLA DI DETTAGLIO

Oneri	Bilancio 2015	Bilancio 2016	Preventivo 2 017
1 Oneri da attività tipiche	331 071	423 563	370 500
1.1. Acquisti	29 665	35 883	33 000
1.2. Servizi	104 129	108 678	102 000
1.2.1. Utenze	15 139	17 231	16 000
1.2.2. Consulenze amministrative	15 072	15 582	12 000
1.2.3. Consulenze psicologiche	32 408	32 747	33 000
1.2.4. Manutenzioni (ord+straord)	4 244	6 881	5 000
1.2.5. Assicurazioni	10 609	8 114	8 000
1.2.6. Prestaz.lavoro ospiti (voucher)	8 750	0	0
1.2.7. Altri servizi	17 907	28 123	28 000
1.3. Affitti (godim.beni terzi)	33 997	24 810	25 000
1.4. Personale (dipendente)	100 163	107 932	102 000
1.5. Ammortamenti	4 013	3 193	5 000
1.6 Oneri diversi gestione	59 104	143 067	103 500
1.6.1 Sovvenzioni ospiti	9 310	7 869	8 500
1.6.11 Competenze Partner ATS	0	91 773	86 500
1.6.2. Tasse ed altri oneri	5 347	5 091	4 000
1.6.3. Rifacimento Impianti	19 447	0	0
1.6.4. Accantonamento vincolato	25 000	38 334	4 500
2 Oneri promozionali e di raccolta fondi	45 976	38 254	38 000
2.2. Attività di Raccolta Fondi e Comunicazione	26 687	22 830	23 000
2.3. Materiale, Altre Voci	19 289	15 424	15 000
3 Oneri da attività accessorie (3a acc.)	47 635	50 794	52 200
3.1. Servizi (personale)	1 819	5 416	5 000
3.2. Affitti 3a acc.	30 428	30 470	30 500
3.3. Personale(3acc)	13 652	13 658	13 700
3.4. Altri oneri	1 736	1 250	3 000
4 Oneri finanziari e patrimoniali	9 197	1 885	0
5 Oneri di supporto generale	42	42	42
Totale Oneri	433 921	514 538	460 742

Proventi	Bilancio 2015	Bilancio 2016	Preventivo 2 017
1 Proventi e ricavi da attività tipiche	188 860	330 002	240 834
1.1. Contributi su progetti	46 559	92 766	15 000
1.2. Contratti Enti pubblici	141 172	210 472	186 500
1.3. Soci	985	640	1 000
1.4. Altri	144	26 124	38 334
2 Proventi da raccolta fondi	159 106	146 615	145 000
2.1. 5 per 1.000	32 403	38 334	35 000
2.2. Altri proventi	126 703	108 281	110 000
3 Proventi da attività accessorie	80 838	73 388	75 000
4 Proventi finanziari e patrimoniali	8 235	1 711	
Totale Proventi	437 039	551 716	460 834

Risultato Gestionale	3 118	37 178	92
-----------------------------	--------------	---------------	-----------

La Cena dell'Amicizia in sintesi

Numero di ore di volontariato svolte nelle varie attività dell'Associazione

NB: il numero dei volontari rappresenta il numero di presenza degli stessi nelle singole aree

Area	Risorse	Esercizio 2015		Esercizio 2016	
		N° Volontari	Totale ore	N° Volontari	Totale ore
1. Relazione d'aiuto	Notturmo Maschile	17	2 000	18	1 850
	Notturmo Femminile	12	2 110	12	2 180
	Diurno	8	1 840	9	2 000
	Martedì e 3a Accoglienza	30	4 800	30	3 200
	Vacanza	12	780	17	900
	Totale Parziale	79	11 530	86	10 130
2. Comunicazione e raccolta fondi	Totale Parziale	20	650	20	450
3. Attività istituzionale	Totale Parziale	5	1 120	5	1 100
4. Attività di supporto	Totale Parziale	8	670	8	550
Totale Cena dell'Amicizia		112	13 970	119	12 230

Bilancio Accoglienze Centri anno 2016 (a cura di Andrea Gazziero)

Nel 2016 i Centri di Accoglienza si sono mantenuti attivi sul versante dei **bandi con il Comune di Milano** attraverso la creazione di un'ATI (Associazione Temporanea di Imprese) con il Centro di Solidarietà San Marco e il CAST, assieme ai quali abbiamo ampliato il nostro tradizionale ingaggio delle persone a noi segnalate, sia nelle relazioni con i servizi sociali invianti, sia infine nella formazione e gestione del personale educativo condividendo un comune spazio di supervisione. Il numero degli ospiti in convenzione è stato, quindi, di 18 unità, indistintamente dal loro genere e dalla ripartizione nei 4 Centri (2 di Cena). Il gruppo di lavoro ha deciso di ripartire 8 posti per i 2 Centri di Cena e 5 a testa per San Marco e Cast.

Il Centro Diurno invece ha realizzato per tutti i 12 mesi dell'anno il progetto **Dalla strada all'accoglienza: i centri Diurni snodi centrali di una politica globale per il reinserimento delle Persone Senza dimora** finanziato dal Fondo lire UNRRA 2015 del Ministero dell'Interno – Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione, in partecipazione con Ronda della carità e il suo Centro Diurno "Punto Ronda".

Infine si è andato concludendo il finanziamento del progetto **ArtigianAltro**, da parte della Fondazione Vismara, che ci ha visti portar avanti la stretta collaborazione e partnership con le associazioni de Il Laboratorio, Radici nel Fiume, Cast, Centro San Marco e che per Cena prevede l'impegno del Centro Diurno e dello Spazio Espositivo di via Bezzacca.

Attività di Accoglienza realizzata presso i Centri di Cena dell'Amicizia:

Di seguito la tradizionale tabella riassuntiva che descrive le presenze dell'anno solare 2016 delle persone ospitate nei nostri Centri:

Centri di Accoglienza	Ospiti Presenti	Maschi	Femmine	di cui stranieri	Ospiti Accolti	Ospiti Dimessi
Ce.N.A. maschile	18	18	-	4 (22,2%)	12	10
Ce.N.A. femminile	9	-	9	2 (22,2%)	4	4
Centro Diurno	24*	17	7	5 (20,8%)	11	13
Spazio Espositivo	1	1	0	0	0	0
3° Accoglienza	24**	13	11	11 (45,8%)	5	5
T o t a l i:	76	49 (64,5%)	27 (35,5%)	22 (28,9%)	32	32

NOTE:

* di cui 2 uomini accolti al solo Centro Diurno

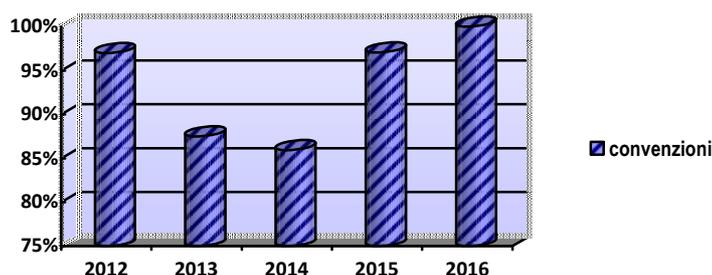
** fra i quali 5 nuclei familiari che aggiungono al totale 6 minori

Attività dei Centri Notturni:

L'attività di accoglienza nei centri è proseguita anche quest'anno sulla scia dello scorso, mostrando una vivacità che non è calata nonostante le sempre più marcate difficoltà nel reperire opportunità lavorative.

Per quanto riguarda le équipes degli operatori impegnate nei notturni, il 2016 ha visto un'importante alternanza legata al ruolo di responsabile del Centro Femminile: il mancato rientro dalla maternità di Alessandra, all'inizio dell'anno, e la decisione di Erika Michielon di concludere la sua esperienza con Cena, a settembre, assieme alle consuete difficoltà nelle segnalazioni di casi (sempre mediamente molto più impegnative di quelle ricevute al centro notturno maschile) hanno complicato la gestione ordinaria del Centro, che alla fine si è ritrovato per il terzo anno di fronte ad un cambio dell'équipe.

In entrambi i Centri mensilmente è stata realizzata la riunione fra volontari ed operatori. Rispetto alle coperture delle convenzioni, il raffronto degli ultimi anni ci consente di vedere abbastanza facilmente come, dopo gli anni critici, per differenti motivi, 2013 e 2014, la situazione sia ritornata a livelli ottimali in cui la presenza degli ospiti consente anche di ottimizzare le risorse disponibili. Soprattutto nel 2016 dove con la vittoria nel bando per l'assegnazione dei 18 posti sulle seconde accoglienze, coordinando l'ATI con San Marco e CAT abbiamo potuto mantenere sempre stabilmente occupati i posti a nostra disposizione senza "buchi". Di seguito riportiamo una sintesi dell'andamento degli ultimi anni:



Percentuale di utilizzo dei posti dei Centri Nottturni in convenzione con il Comune di Milano

Vorremmo infine riepilogare lo stato delle convenzioni con il Comune di Milano, raccontando brevemente l'esperienza maturata come ATI assieme a CAST e San Marco, che hanno un centro di seconda accoglienza per uomini.

Fin dall'inizio abbiamo attivato, in accordo con la cabina di regia del Comune, una comunicazione via mail a tutti i nostri contatti dei vari settori dei Servizi Sociali della città per informare dell'avvio della convenzione e della nuova organizzazione in ATI dei nostri Servizi. Questa azione ha immediatamente portato dei risultati nella segnalazione di numerosi casi, anche da parte di quei settori dell'amministrazione pubblica con cui tradizionalmente abbiamo lavorato poco, come per esempio l'ex settore anziani.

All'avvio del progetto a gennaio 2016 erano presenti 11 persone che nel giro di un mese sono diventate immediatamente 18, saturando così tutti i posti messi a disposizione dal presente bando.

Tipologia di disagio: Fin da subito abbiamo ricevuto numerose richieste di inserimento di persone multiproblematiche (disagio psichico, problemi familiari, di alcoldipendenze, carcere, malattie fisiche, ecc.) svantaggiate e senza dimora, sia Italiane che straniere, sia uomini che donne.

L'utenza femminile è generalmente maggiormente compromessa, sia da un punto di vista psichico che relazionale, oltre a presentare profondi sintomi di disturbi post-traumatici e hanno richiesto un grande lavoro con la rete dei curanti.

Inoltre abbiamo registrato un significativo incremento delle richieste di accoglienze di persone anziane. Con tutte le AS impegnate sui casi inseriti si è realizzato un lavoro di progettazione degli interventi caratterizzato da un costante scambio e confronto.

Al 16 novembre, termine della convenzione, abbiamo ricevuto in totale 46 segnalazioni, tutte direttamente dai Servizi Sociali delle varie Municipalità.

Visto il grande numero di richieste abbiamo deciso fin da subito di allargare il numero delle accoglienze anche al di fuori dei posti in convenzione e attualmente abbiamo nelle nostre strutture 5 persone in regime di gratuità.

Numero di persone accolte in totale nei 10 mesi del 2016: 31 (fra cui 6 donne)

Numero di persone dimesse: 12

Numero di nuove persone accolte: 19

E' stato offerto un servizio di accoglienza diurna a 24 persone sulle 31 accolte, corrispondenti all'80% del totale. In questi mesi sono state redatte trimestralmente delle relazioni su tutte le persone accolte.

In conclusione torniamo a sottolineare la inadeguatezza di 18 posti in convenzione su un bacino di utenza così ampio e abbiamo richiesto un adeguamento del numero anche in considerazione dei 32 posti in convenzione con le nostre strutture di solo un anno e mezzo fa. Ma per il 2017 i numeri resteranno invariati.

Attività di Segretariato Sociale

Anche quest'anno abbiamo potuto assistere i nostri ospiti ed ex ospiti sia per le pratiche per l'accertamento e la verifica dello stato di invalidità, sia per le richieste degli alloggi popolari e la successiva eventuale assegnazione. Abbiamo inoltre supportato diverse persone sia accolte che ex ospiti, nella compilazione dell'ISEE, indirizzandoli ai CAF di competenza, oltre all'avvio di richieste per ottenere tessere gratuite dell'ATM, le richieste per contributi economici o sostegno al reddito, fino anche a pratiche legali di vario genere, in collaborazione con l'Associazione Avvocati per Niente.

In particolare abbiamo avviato 4 nuove richieste di assegnazione di alloggi, seguito il rinnovo di altre 8 pratiche, abbiamo avuto 1 assegnazione di alloggio popolare ad una nostra ospite di terza accoglienza.

Attività di ascolto nuove segnalazioni: le persone incontrate e non accolte

Rispetto agli **ascolti delle persone** segnalate e **non accolte**, nel 2016 va osservato che il regime di ATI attraverso il quale abbiamo potuto vincere il Bando del Comune di Milano per il conferimento delle convenzioni per la Seconda Accoglienza, ha portato molte più richieste di valutazione ed inserimento per i nostri soli Centri Notturmi, arrivando a fine anno a toccare quota **52!**

Se consideriamo, invece, le persone incontrate per cui abbiamo svolto da uno a tre colloqui di approfondimento e su cui alla fine abbiamo espresso una valutazione negativa per la quale non sono stati accolti in uno dei nostri Centri di Accoglienza, queste ammontano a **24** persone.

Attività del Centro Diurno:

(di Eleonora Moglio)

Il Centro Diurno, nel 2016, si è organizzato attraverso le seguenti attività:

- ✓ Laboratorio culturale e di sviluppo personale (1/2 visite al bimestre con ospiti diurno, notturno ed esterni)
- ✓ Laboratorio di cinema (uscita 1 volta al mese)
- ✓ Laboratorio di Cartonaggio e piccola Falegnameria
- ✓ Laboratorio di origami e produzione di carte fatte a mano
- ✓ Laboratorio Espresso e di Bigiotteria
- ✓ Laboratorio di Cucina
- ✓ Laboratorio di Cucito
- ✓ Laboratorio di maglieria e ricamo
- ✓ Laboratorio di Lavanderia e stireria
- ✓ Laboratorio di Orticoltura
- ✓ Mercatini del Quartiere Comasina (festa della mamma, mercatino di Natale, festa del quartiere, festa di Comasina C'entro)
- ✓ Due edizioni di Floralia
- ✓ Partecipazione ai banchetti del Cioccolato dell'Associazione

E' continuata la collaborazione con lo Spazio Espositivo sia a livello produttivo che educativo, all'interno del Progetto ArtigianAltro: una nostra volontaria, Katherina, mantiene un costante rapporto con Cristina in modo tale da "uniformare" la nostra produzione con le esigenze di vendita del negozio e un gruppo di volontari mi aiuta nel supportare gli ospiti nelle attività e nella verifica delle stesse.

La tipologia delle persone inviate e inserite all'interno del Diurno hanno una percentuale di problematiche sempre più gravi sia a livello cognitivo che di salute mentale, con un'età media più alta e quindi non solo non guaribili ma anche difficilmente curabili o difficili da seguire anche solo a livello educativo e progettuale; alcune delle persone inserite avrebbero bisogno, infatti, di un rapporto "uno ad uno". Le restanti altre, non hanno problematiche così gravi, ma necessitano anch'esse di un supporto che va ben oltre l'accoglienza "pura e semplice".

Tutto ciò ha avuto come conseguenza un "abbassamento" delle competenze ed autonomie del gruppo degli ospiti del CD, situazione che si è, per esempio, riflessa in:

- minori competenze all'interno dei Laboratori, difficoltà nella produzione e un maggior impegno dei volontari nel seguirli
- difficoltà nelle mansioni di pulizia del Centro, solitamente a carico degli ospiti
- minore disponibilità dei nostri ospiti ad affiancare i volontari per l'acquisto dei generi alimentari o per i rapporti con il Banco Alimentare

Gli spazi ristretti del Laboratorio e le "problematiche" elencate degli ospiti, sicuramente, non agevolano le relazioni tra gli stessi e a volte il compito del volontario, soprattutto nel pomeriggio senza la presenza dell'operatore (vista la diminuzione del monte ore degli operatori), è molto gravoso e al di sopra delle sue competenze.

Durante il 2016 si è portata avanti la collaborazione con Ronda della Carità all'interno del Progetto UNNRA che ha avuto come obiettivo, oltre la conservazione e l'implementazione delle attività già consolidate, la costruzione di una "circolarità virtuosa" tra Centri Diurni, Notturni e Università; inoltre ha permesso di "pensare" e "costruire" nuove strategie di intervento e di attivare nuove pratiche per applicare modelli di azioni atti a favorire una politica di lotta alla povertà che tenga conto dei cambiamenti che stanno avvenendo (per es. abbiamo strutturato una griglia di osservazione, da compilare mensilmente, che valorizzi e renda "visibile su carta" le innumerevoli attività che quotidianamente facciamo tutti i giorni con i nostri ospiti).

Si sono mantenuti i rapporti con il Dott. Taidelli attraverso una riunione mensile di supervisione che non solo ci permette di avere una visione "clinica" dei nostri ospiti ma diventa un momento di "confronto" con le altre realtà con cui collaboriamo: San Marco e Cast.

Attività dello Spazio Espositivo di via Bezzecca

(di Cristina Arsini)

I dati sul 2016 dello Spazio Espositivo all'interno del progetto ArtigianAltro risultano essere positivi.

Fortunatamente, dato gli sforzi immani per garantire nel mese di dicembre l'apertura di 7 giorni su 7, gli introiti di quest'anno sono aumentati di quasi il 13% chiudendo l'anno con euro 11.779.

Dall'autunno possiamo contare per due mattine alla settimana su due volontarie, una dell'associazione Il Laboratorio e l'altra di Cena.

A sostegno del nostro spazio espositivo abbiamo organizzato due tornei di Burraco per raccogliere fondi, uno al Circolo Volta che ci ha ospitato a titolo gratuito e l'altro al Centro Svizzero, abbiamo raccolto oltre 4.000 euro e questi eventi ci hanno permesso di fare conoscere la nostra realtà ad una platea più ampia.

Quest'anno, tra le altre cose, sono mancati i sostenitori abituali delle nostre associazioni, pertanto tutto ciò che è stato ricavato è stato in parte dovuto a rapporti con "clienti" che abbiamo costruito e fidelizzato nel tempo ed altre persone di passaggio che sono state incuriosite e attratte dalla nostra "particolare location". Sicuramente tanto abbiamo fatto, ma c'è ancora molto da fare, per poter soddisfare un ventaglio maggiore di potenziali acquirenti attraverso nuove proposte e rinnovandoci là dove possibile.

E' stato infine mantenuta la collaborazione di Giovanni, nostro ospite di Terza Accoglienza che è oramai divenuto una risorsa non solo per l'attività di ArtigianAltro ma anche per la segreteria sociale della Terza Accoglienza.

Attività degli alloggi di "TERZA ACCOGLIENZA" (di Cristina Arsini)

Nel 2016 gli alloggi disponibili sono stati 21, con un'occupazione pari al 94%, ossia 237 mesi su 252.

L'anno appena concluso è stato caratterizzato dalla conclusione di cinque accoglienze, 4 donne e un uomo. Questa mobilità ci ha permesso di fare cinque nuove accoglienze, 4 uomini, due dei quali provenienti dalla nostra comunità.

Continuano ad esserci fattori critici per i nostri ospiti nella ricerca di una sistemazione abitativa definitiva quali:

- ✓ Una grave staticità nell'assegnazione degli alloggi popolari;
- ✓ La crisi economica e la precarietà lavorativa non creano le condizioni per una certa stabilità economica
- ✓ I prezzi di mercato continuano ad essere troppo elevati rispetto alle possibilità economiche dei nostri utenti.

Con alcuni ospiti abbiamo iniziato un piano di risparmio mensile, soprattutto con i ragazzi più giovani, al fine di aiutarli a crearsi una piccola base economica necessaria per potersi emancipare e autodeterminare in un futuro non troppo lontano.

Anche quest'anno ci siamo attivati attraverso azioni concrete con l'obiettivo di supportare e sostenere le persone accolte presso i nostri alloggi, nel districarsi nelle pratiche burocratiche per accedere ai servizi di diritto:

- ✓ Supporto ed accompagnamento presso enti ed istituzioni per regolarizzare la loro posizione anagrafica, e per dar loro la possibilità di accedere a servizi od avere documenti validi in Italia;
- ✓ Accompagnamento nell'assegnazione dell'alloggio popolare ed aiuto concreto nella sistemazione e trasferimento.
- ✓ Richiesta ed espletamento di tutte le pratiche per ottenere indennità di disoccupazione dove in diritto e necessità:
- ✓ Richiesta dei Pin dispositivi INPS, in modo che gli ospiti possano aver chiaro la loro posizione contributiva e possano usufruire di servizi ed avere eventuali riscontri economici che ne derivano;
- ✓ Predisposizione e presentazione della SIA,
- ✓ Attivare e mantenere i rapporti tra gli utenti ed i loro Servizi Sociali di riferimento, attività sempre più complessa,
- ✓ Aiuto nella ricerca attiva del lavoro e/o nel miglioramento della posizione lavorativa;
- ✓ Monitoraggio continuo circa la manutenzione degli alloggi;

Segnalazioni e solleciti rivolti all'ALER in merito ai molteplici danni e disservizi che si sono verificati nel corso dell'anno (infiltrazioni, guasti al riscaldamento, ecc..)

Attualmente abbiamo accolto 30 ospiti di cui: 8 donne, 16 uomini, 6 minori.

LA CENA DEL MARTEDÌ

Cena del Martedì, durante l'anno 2016, ha ospitato complessivamente circa settantacinque-ottanta ospiti ¹, numero che ha portato alla chiusura delle accoglienze a causa del raggiungimento del tetto massimo di persone che possono accedere ai locali, sia per garantire agli ospiti la giusta attenzione sia per questioni di sicurezza. Rispetto all'anno precedente, quando le adesioni si sono concentrate principalmente nel periodo di fine anno, le richieste di ospitalità sono state riscontrate lungo l'arco dell'intero 2016, per lo più dovute al passaparola, da parte degli ospiti già presenti, a favore dei nuovi frequentatori delle mense milanesi.

Sfortunatamente l'anno si è concluso con un susseguirsi di tragici epiloghi: tre sono gli ospiti che, purtroppo, sono venuti a mancare, tutti a causa di gravi problemi di salute. La solidarietà ai famigliari è

¹ In questo numero non sono stati calcolati alcuni ospiti che sono venuti poche volte e mai più tornati. Invece sono stati conteggiati gli ospiti che non sono venuti per parecchio tempo e poi sono ritornati.

stata sentita molto sia da parte di tutti i volontari che degli ospiti, che spesso hanno condiviso con loro non solo la Cena al martedì, ma anche un'amicizia che andava oltre, consentendo una condivisione della vita in generale. Ai nostri cari ospiti va il nostro più grande pensiero.

Complessivamente la frequentazione ha subito un cambiamento: alcuni degli ospiti storici si recano in Cena sistematicamente, altri invece in maniera più sporadica, magari perché tornano temporaneamente al paese natale. Se il 2015 aveva visto allontanarsi alcuni degli ospiti, chi perché aveva trovato fortunatamente un lavoro continuativo, chi perché era stato ricoverato per problemi di salute, chi perché aveva difficoltà nel gestire la distanza e gli orari del dormitorio in cui era accolto, quest'anno pochi sono gli ospiti che hanno deciso di lasciare Cena e, al contrario, sono aumentate le richieste di accoglienza.

Come già riscontrato negli anni precedenti, alla Cena del Martedì arrivano ospiti che soffrono principalmente di solitudine, povertà, problemi psichici e d'alcolismo, della mancanza di alloggio, che hanno problemi di disoccupazione, oppure hanno un reddito insufficiente o addirittura inesistente.

L'età degli utenti che si presentano in Cena, si è assestata intorno ai 50 anni, età per cui il reinserimento in società risulta più difficile e che, proprio per tale motivo, Cena predilige rispetto ai più giovani, che vengono comunque accolti temporaneamente e poi indirizzati verso strutture pubbliche e/o private più specifiche. Prosegue, infatti, il lavoro di collaborazione con i servizi sociali e le altre associazioni necessario per meglio accompagnare i nostri ospiti nella loro vita quotidiana. In particolare, con l'Opera Cardinal Ferrari, la Casa di Gastone, la Parrocchia San Pio V, gli assistenti sociali del Dormitorio Ortles e con gli assistenti sociali della Stazione Centrale.

Per quanto concerne le attività extra martedì, anche quest'anno purtroppo non c'è stata la possibilità di offrire la consueta gita di due giorni fuori Milano, ma si è provveduto ad organizzare escursioni giornaliere presso parchi o musei, con la possibilità di fermarsi a gustare una piacevole merenda preparata appositamente dai volontari presenti. Anche in queste occasioni la partecipazione degli ospiti è risultata numerosa e tutto si svolge sempre con grande soddisfazione sia da parte degli ospiti, sia dei volontari che hanno dato la propria disponibilità.

Per quanto riguarda il numero di volontari, questo si è assestato intorno alle 30 persone. Ci sono state nuove adesioni, così come volontari che si sono dovuti allontanare a causa di impegni di studio o di lavoro.

Il gruppo volontari ha gestito l'organizzazione delle attività del Martedì in modo condiviso e partecipe, garantendo un buon servizio. Di particolare menzione è l'impegno da parte dei volontari nel rendersi disponibili a supportare gli ospiti anche durante il tempo libero. Alcuni ospiti sono anche stati invitati a partecipare a serate al cinema, mostre e a pranzi/cene offerte dai volontari stessi. I volontari, inoltre, si sono resi spesso disponibili per accompagnare gli ospiti in ospedale o per visite mediche; per discutere con l'assistente sociale se la comunicazione tra l'assistente e gli ospiti risultava difficoltosa, per dare un supporto legale o ancora per aderire ad iniziative del Comune a loro sostegno. I volontari si sono rivelati molto disponibili anche nel sostenere Cena in occasione dei banchetti per la raccolta fondi, offrendo il loro aiuto nella donazione del cioccolato a fronte di offerte. Occasioni in cui sono stati affiancati anche da alcuni ospiti. La relazione ospite-volontario si è estesa, in molti casi, anche al di là del martedì. E non sono pochi i volontari che ricevono telefonate di ospiti in difficoltà e cercano, per quanto possibile, di farsene carico condividendo le necessità con gli altri volontari attraverso la mailing list. Non mancano, inoltre, occasioni di sentire telefonicamente ospiti che hanno smesso di venire da tempo, e, se si riesce, si organizza un incontro, banalmente anche solo per condividere un caffè e due chiacchiere in compagnia.

L'anno 2016 è stato anche caratterizzato dalla volontà e necessità di organizzare corsi di approfondimento nell'affiancare persone in difficoltà. Spesso si sottovaluta l'aspetto psicologico delle persone che si ritrovano in situazioni di emarginazione, ma Cena e i suoi volontari sono molto attenti a questo argomento e, per quanto possibile, cercano di tenersi aggiornati, collaborando con altre associazioni.

Tra i volontari, tranne in alcuni casi, non sono stati assegnati ruoli specifici dal momento che ciascuno si occupa, al bisogno, delle necessità del momento. Nonostante questo, alcuni hanno conservato un orientamento più spiccato verso un compito piuttosto che un altro: per esempio, due/tre volontari hanno dato la propria disponibilità nel fare i colloqui con i nuovi ospiti e per l'accoglienza dei nuovi volontari. Sono

sempre due i volontari che gestiscono la preparazione della cena supportati dal prezioso lavoro di alcune storiche volontarie di Cena. Il gruppo è poi affiancato da un cassiere, incaricato di gestire le spese e di raccogliere il contributo mensile che i volontari pagano per autofinanziare l'associazione. Una delle volontarie, inoltre, si è presa l'incarico di organizzare visite per i nuovi volontari al Centro Diurno e ai Centri Nottturni in modo che i nuovi arrivati possano acquisire una conoscenza più completa dell'Associazione e cercare di creare una maggiore relazione con i volontari dei Centri, due infine si occupano del guardaroba.

Attività estiva: Casa vacanze a Clusone

Ancora per l'ottavo anno consecutivo, abbiamo trascorso la vacanza estiva con le nostre Comunità presso la casa della San Vincenzo di Clusone.

L'iniziativa ha coinvolto **18 ospiti** (4 in più dello scorso anno), **17 volontari** e **1 operatore**, per un totale di **36 persone presenti** nei **14 giorni** di permanenza a Clusone, con una media giornaliera di 25 persone, cinque in più dello scorso anno.

Come sempre la conoscenza del luogo e l'ormai consolidata capacità di gestione del gruppo e della casa ha permesso di creare un clima adeguato e sereno fra i nostri ospiti.

Attività di formazione e tirocini sviluppati da Cena

Il progetto ***Dalla strada all'accoglienza: i centri Diurni snodi centrali di una politica globale per il reinserimento delle Persone Senza dimora*** finanziato dal Fondo lire UNRRA 2015, si è concluso con un convegno organizzato assieme ai colleghi di Ronda della Carità e con la collaborazione dell'Università Cattolica di Milano che ha concesso anche la sede dell'evento: un'esperienza molto partecipata che ha rappresentato un'importante momento di riflessione su quanto realizzato all'interno di questo progetto.

Inoltre quest'anno abbiamo seguito **2 tirocini**, uno della scuola Don Gnocchi iniziato nel 2015, e uno della Scuola di Psicoterapia Sistemica "Mara Selvini Palazzoli" di Milano.

Abbiamo infine accolto 1 persona per svolgere lavori socialmente utili all'interno del Centro Nottturno di via Val di Bondo.

Report delle azioni di comunicazione e raccolta fondi anno 2016

Dott.ssa Claudia Polimene e Dott. Antonio Dalle Rive /Anyway

Le attività di Comunicazione, Raccolta fondi e tutte le operazioni grafico/creative realizzate internamente ad Anyway, si sono svolte in modo integrato tra loro e devono essere considerate un lavoro di team, in cui i singoli soggetti collaborano insieme alla realizzazione di ogni progetto. Nel corso del 2016, oltre a quelle elencate qui di seguito, vanno aggiunte tutte le attività di programmazione e di contatto con istituzioni rivolte alla ricerca di consenso e di finanziamenti; contatti con Kudu S.r.l. per la gestione del Database; incontri con istituzioni e commercianti; gestione e incontri con istituti e scuole di comunicazione, attività settimanali di segreteria e di gestione degli indirizzi e delle liste d'invio e a seguire.

Breve analisi delle entrate di Comunicazione e Raccolta Fondi nel 2015

Il 2016 si chiude, rispetto al 2015, con una riduzione delle entrate dell' 11%, ma va considerato che non sono stati realizzati eventi con ricavi lordi importanti e che gli eventi classici come i concerti, confermano la riduzione degli introiti considerabili risibili, pur mantenendo l'importanza istituzionale. Le donazioni medie e il numero dei donatori confermano il trend di riduzione. Nel corso dell'anno, abbiamo riscontrato il consolidamento e un aumento per donazioni mirate a scopi specifici: Natale, Estate e la buona reazione verso progetti con richieste economiche argomentate: appello Metshiet. Bisogna tenere conto, nella rilettura dei dati, di eventi straordinari avvenuti in Italia (terremoto di agosto) e la forte crisi economica che ancora grava sulle economie personali e nazionali.

Per l'anno 2016 elenchiamo le azioni svolte dai settori di Comunicazione e Raccolta fondi :

1. Attività di comunicazione

2. Attività di raccolta fondi

3. Attività di segreteria

1. Attività di comunicazione

- **Caricamento delle donazioni, lettere di ringraziamento:**

Aggiornamento settimanale del database con le nuove donazioni suddivise per codici e per iniziative e invio di ringraziamenti cartacei.

Allegato ai ringraziamenti vengono inviati, per il periodo aprile- ottobre del 2016, come dono – semi di basilico o biglietto di Natale nei periodi novembre dicembre.

- **Notiziario cartaceo:**

Nel 2016 Cena dell'Amicizia ha pubblicato 3 numeri del Notiziario "La Cena":

Edizione di febbraio: **Libertà è partecipazione**

Edizione di maggio: **Mi dispiace ma lei non esiste**- numero sul problema della residenza anagrafica

Edizione di novembre: **La responsabilità è un'impresa** – numero di appello alle società.

- **Newsletter:**

Anche nel 2016 Cena non è passata all'utilizzo della piattaforma email collegata al data base, iniziata in gennaio 2017.

Nel dicembre 2016 abbiamo consolidato una lista di invio di 1392 indirizzi mail puliti (fine 2015 era di 1286) la percentuale di apertura rimane del 24-26 %.

Nel 2016 le Newsletter sono state inerenti alle attività di comunicazione e raccolta fondi organizzate durante l'anno e, come esperimento, un appello eseguito solamente via email, per l'ospite Metshiet i cui risultati verranno analizzati nella parte relativa alla raccolta fondi. In contemporanea sono stati realizzati invii speciali come la email per il 5 x1000, l'appello per le vacanze e quello di Natale.

- **Sito** : Cena dell'Amicizia gestisce 3 siti,

- **Sito istituzionale:** tendenzialmente sul sito vengono riportati gli articoli delle newsletter oltre ad una eventuale rassegna stampa.

- **Sito del Buono che Avanza:** nel 2016 è stato realizzato il nuovo sito del progetto. I costi per la realizzazione del nuovo sito del progetto sono stati coperti dal Comune di Milano.

- **Blog Artigianaltro;** il blog di Artigianaltro è teoricamente cogestito con i rappresentanti delle altre associazioni aderenti.

- **Facebook:** Cena dell'Amicizia ha attualmente attive 3 pagine Facebook:

- **Cena dell'Amicizia:** a gennaio 2017 abbiamo 842 persone che hanno dato il loro "mi piace" alla pagina (a inizio 2015 erano 796).

- **Il Buono che Avanza:** a gennaio 2017 abbiamo 289 persone che hanno dato il loro "mi piace" alla pagina

- **Artigianaltro:** a gennaio 2017 abbiamo 89 persone che hanno dato il loro "mi piace" alla pagina

- **Uidu:** dal 2014 siamo inseriti sul portale UIDU.org, un portale delle organizzazioni non profit. Quest'anno abbiamo avuto su questo canale 3961 visite.

- **PAAI:** nel 2016 in collaborazione con l'università Bicocca per il progetto PAAI (incontri del gruppo ideatore, comunicazione del progetto, realizzazione dell'evento) che ha portato Cena a organizzare un laboratorio per bambini sabato 14 maggio nella struttura PAAI.

- **Italia non profit:** proposta una nostra presenza su Italia non profit, "Il non profit italiano accessibile, chiaro, trasparente" cioè piattaforma per la trasparenza nel settore del non profit, aperta al pubblico da gennaio 2017. Ci trovate su www.italianonprofit.it
- **Socialstar:** iscrizione a Socialstars: Potete vedere la nostra pagina al <http://socialstars.it/Cena-dellAmicizia-Onlus>

2.a Attività di raccolta fondi - eventi

Serata cabaret e musica contro la povertà: anche quest'anno si è svolto uno spettacolo di cabaret e musica per Cena dell'Amicizia.

Cabaret	Lordi €
2016	4197
2015	5192
2014	5480

- **Moscato dell'Amicizia:** quest'anno l'iniziativa ha avuto un buon risultato e le azioni che lo hanno determinato sono state: tenere in Cena alcune bottiglie per le richieste fuori orario o dei volontari, organizzare un banchetto presso Edenred, aver trovato un "nuovo ordinante".

Moscato	Lordi €
2016	3303
2015	2650
2014	4110

- **Cioccolato dell'Amicizia:** la raccolta 2016 è stata superiore al 2015 ma inferiore al 2014.

Cioccolato dell'Amicizia	Lordi €
2016	14943
2015	13290
2014	16169

- **Concerto Giugno e Concerto di Natale:** anche nel 2016 Cena ha organizzato due eventi di raccolta fondi legati alla musica; il primo evento è stato un concerto presso i Chiostrì dell'Umanitaria interamente organizzato da Cena mentre nel secondo evento si è trattato di vendere i biglietti per il concerto della La Verdi con una percentuale sul ricavato.

Concerti	Lordi €	Netti €
2016 dicembre	1725	829
2016 giugno	1380	775
2015 giugno	2860	2309
2015 dicembre	2078	1271

- **Burraco:** nel 2016 Cena dell'Amicizia ha portato avanti l'organizzazione di tornei di Burraco finalizzati allo Spazio Espositivo di via Bezzecca. I Tornei di Burraco sono occasioni di raccolta fondi ma non di raccolta di nuovi donatori interessati a seguire le attività dell'Associazione.

Burraco	Lordi €
2016	4060
2015	4740

2.b Attività di raccolta fondi - appelli

- **Appello 5x1000:** nel 2016 è stata inserita una storia nel promemoria del 5x1000.
- **Appello vacanza degli ospiti**
- **Appello Metshiet:** sperimentazione di un appello specifico finalizzato ad un ospite e con indicazione della cifra da donare. Per Cena è una novità in quanto precedentemente era stata portata avanti una campagna di adotta un ospite ma mai un appello per un ospite in particolare. L'appello è stato fatto su Facebook dove non ha avuto riscontro, poi via newsletter agli amici e i risultati sono stati ottimi: 3655 euro.
- **Appello ex volontari:** a inizio maggio appello via email finalizzato a "rianimare" 136 vecchi volontari. Ha risposto subito 1 volontario con una donazione di 300 euro ma, tra giugno 2016 e gennaio 2017, 9 ex volontari si sono riattivati.
- **Sos babbo natale:** per natale 2016 realizzazione di una comunicazione differenziata per i prospect presenti in data base, con lo scopo di stimolare l'attivazione e per fare pulizia. Hanno donato, tramite il bollettino della campagna o specificando la campagna nella causale del bonifico, 25 persone per un totale di 1895 euro.
- **Appello natale:** per il 2016 con gadget porta carta d'identità con logo dell'associazione.

3 Dati per iniziative e campagne 2016/2015

In grassetto le attività che hanno visto un ritorno maggiore e in rosso quelle nuove.

Ricordo che per gli appelli e i notiziari vengono considerate le donazioni con bollettino e, in base ai criteri di inserimento di chi inserisce, i bonifici e che i nostri donatori spesso utilizzano bollettini vecchi per cui suggerisco di integrare questi dati con quelli mensili di raccolta fondi.

2016	Ricavi €	Netto €	2015	Ricavi €	Netto €
Floralia	322	322	not 48	460	460
laboratori centro diurno	623	623		976	976
Banchetti prodotti Centro Diurno	465	466		636	636
NOTIZIARIO 51 GENNAIO 2016	1405	298		1819	782
Contributi volontari cena del martedì	1080	1080		2120	2120
appello vacanze	18490	17211		13990	12619
appello metshiet	3655	3655			
spettacolo fontanesi teatro ariberto	4197	3294		5192	4383
appello 5 per 1000	1409	-121	not 49	2898	1403
Notiziario 52 Giugno/16	2250	1155		2514	1477
concerto d'estate 14 giugno	1380	774		2860	2309
appello ex volontari	300	300			
burraco società svizzera e circolo volta	4060	1860		4740	4160
Cioccolato dell'amicizia	14943	14151		13290	13147
Notiziario 53/16	2598	1449	not 50	5374	4279
moscato dell'amicizia	3303	2872		2650	2338
SOS Babbo Natale	1895	0			
concerto di natale spirito boemo	1715	829		2078	1272
Campagna natale 2016	13257	11073		7107	5775