

Bilancio sociale

VALES

SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



Esercizio 2022



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate lo scorso anno, anche per l'esercizio 2022 la cooperativa sociale VALES si è avvalsa per la redazione del presente Bilancio sociale del metodo **ImpACT** realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento e promosso in collaborazione con organismi di secondo livello nella provincia autonoma di Trento, in Friuli Venezia Giulia, ma anche a livello nazionale. Si tratta quindi di uno strumento condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile che si permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno.

Metodologicamente, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove *"Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato"* (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento. Un processo articolato, dunque, ma che si vuole condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità della cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi offerti e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e degli stakeholder.

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori della cooperativa di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con ad esempio benchmark di territorio. È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio di riferimento, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a *"favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente"* poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle

dimensioni più qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, per la cooperativa composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre inoltre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida- la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui la cooperativa ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che la cooperativa sociale vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.



VALES è una cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B) e come tale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, prestazioni socio-sanitarie e servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali) e attraverso l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate operando nei settori: fornitura di pasti preparati, attività di pulizia e disinfestazione e lavanderia.

Carta di identità della cooperativa

Nome dell'ente	VALES
Forma giuridica	cooperativa sociale di tipo plurimo (A+B)
Codice Fiscale/P. Iva	01186250229
Sede Legale	Viale Trento 49/B, Rovereto (TN)
Altre Sedi	Via Doss de La Roda - Cirè, Pergine Valsugana Via Hippoliti, Borgo Valsugana - Viale Trento 37/F, Rovereto

Nello specifico la cooperativa svolge le seguenti attività/servizi come descritti nelle seguenti aree di intervento.

Ramo A: Servizi alla Persona e al Territorio. Assistenza domiciliare (socio-assistenziale e socio-sanitaria), Educativa a domicilio, Servizi di Trasporto Persone, servizi di Trasporto cose, Servizi di consegna pasti, Gestione di strutture Residenziali e semi residenziali per anziani, Gestione strutture Residenziali e semiresidenziali in ambito sanitario, Telesoccorso e Telecontrollo, Area progetti Speciali: Welfare generativo e promozione del volontariato, Gestione RSA.

Guardando al ramo B dell'attività, La Cooperativa si occupa della gestione di servizi di pulizia e sanificazione all'interno del mondo sanitario e socio sanitario, nonché del mondo degli uffici pubblici; si occupa anche della gestione di servizi di cucina intesi sia come servizi di preparazione di pasti che di servizi ausiliari annessi, compreso i servizi di plonge; si occupa anche della gestione di servizi di lavanderia e guardaroba, sia per la gestione della biancheria piana che per la gestione del guardaroba ospiti del mondo RSA; si occupa anche della gestione di servizi di custodia e vigilanza di impianti sportivi sia a Trento che a Rovereto, nonché della gestione di progetti di percorsi di sostegno al lavoro contenuti all'interno del Piano delle politiche attive del lavoro della PAT; gestisce infine anche il servizio di centralino, sempre con persone "svantaggiate" all'interno della cooperativa Vales.

Gli illustrati servizi corrispondono fedelmente alle attività previste statutariamente, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi delle seguenti attività. Riportiamo l'art. 4 rubricato Oggetto sociale. Considerato lo scopo mutualistico della Società, così come definito all'articolo precedente, nonché i requisiti e gli interessi dei soci come più oltre determinati, la Cooperativa ha oggetto plurimo, riguardante le seguenti attività, coordinate per l'efficace raggiungimento delle finalità di promozione umana e di integrazione sociale dei cittadini soci e non soci:

A) relativamente ai servizi ai sensi dell'art. 1 lett. a) della Legge 381/91 nonché dell'art. 3, comma 2, lett. a) della L.R. n. 24/1988:

- a) offrire servizi ausiliari, di assistenza, animazione, sostegno e riabilitazione, a domicilio, in comunità e presso strutture protette pubbliche e private;
- b) gestire servizi di fornitura e somministrazione pasti, di raccolta e consegnalavanderia;
- c) gestire servizi di tele-ascolto, tele-controllo e te-le-soccorso;
- d) realizzare servizi e progetti per consentire l'accesso ad attività ricreative e di soggiorno di persone in stato di bisogno socio – economico o psicofisico;
- e) gestire servizi nel campo socio sanitario compresi quelli ad elevata integrazione sanitaria, di assistenza infermieristica e riabilitativa, svolti presso strutture o a carattere domiciliare. Il servizio di assistenza potrà realizzarsi in strutture residenziali eventualmente connesse a particolari situazioni di bisogno dell'utente oppure legati a particolari fasi della cura quali la dimissione da strutture ospedaliere o simili;
- f) gestire servizi di trasporto e accompagnamento, nonché trasporto merci, a favore dei soggetti cui la Cooperativa rivolge le proprie attività, includendo anche il trasporto dell'utenza scolare; gestire attività di trasporto in favore di imprese no profit nonché a favore del mondo dell'associazionismo e del volontariato;
- g) gestire strutture residenziali o semiresidenziali quali Centri diurni, Centri servizi, Centri Servizi di sollievo e altre strutture di accoglienza temporanea e permanente;
- h) gestire attività di aiuto socioassistenziale e/o supporto socio educativo, sia all'interno del mondo della scuola o in contesti a finalità educative, sia a livello domiciliare e nel contesto familiare, nonché gestire centri occupazionali e laboratori per l'acquisizione dei pre-requisiti lavorativi e l'orientamento al lavoro;
- i) gestire servizi di accoglimento e custodia della prima infanzia;
- j) elaborare e gestire attività informative, formative e consulenziali dedicate alle famiglie, con l'obiettivo di facilitare la gestione dei problemi socioassistenziali presenti all'interno del nucleo familiare;
- k) elaborare e gestire attività di formazione ed affiancamento dedicate alle assistenti di cura;
- l) gestire servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all'art. 2, comma 4 del D. Lgs. 112/17;
- m) svolgere attività di ricerca e selezione del personale ai sensi del D. Lgs. 276/03 e s.m. nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 4 e 5 dello stesso;

n) gestire case per ferie dedicate ad associazioni, cooperative, enti pubblici, enti non lucrativi di utilità sociale (O.N.L.U.S.), fondazioni che operano a favore di famiglie, anziani, minori, diversamente abili o a favore di persone di cui alla legge 381/91;

o) elaborare e gestire progetti e percorsi di promozione del volontariato, con sviluppo e valorizzazione delle relazioni tra le diverse associazioni presenti in ciascuna delle comunità di riferimento, per il miglioramento della qualità della vita della comunità;

p) elaborare e gestire progetti volti alla promozione dell'autosviluppo delle popolazioni del Sud del mondo, promuovendo anche iniziative volte a sensibilizzare e ad arricchire culturalmente la Società trentina al fine di favorire le condizioni per una reale tolleranza e multietnicità della Società stessa.

Sono destinatari dei suddetti servizi coloro che per cause oggettive o soggettive non sono in grado, senza adeguato intervento, di integrarsi positivamente nell'ambiente in cui vivono sotto il profilo fisico, psicologico, familiare, culturale, professionale ed economico, nonché con riguardo all'età, e in genere coloro che sono ritenuti bisognosi di intervento sociale e/o socio-assistenziale e/o socio-sanitario e/o sanitario, compresi i familiari, le persone fisiche, le persone giuridiche che operano a favore dei soggetti sopra indicati.

B) relativamente alle attività ai sensi dell'art. 1 lett. b) della Legge 381/91 nonché dell'art. 3, comma 2, lett. b) della L.R. n. 24/1988:

a) la gestione, consulenza ed esecuzione di servizi di pulizia, sanificazione, disinfezione, disinfestazione e derattizzazione di qualsiasi specie in qualsiasi ambiente;

b) l'attività di pulizia di esterni e l'attività rivolta alla piccola manutenzione di edifici pubblici e privati (sale, uffici, viali d'accesso, cortili, ecc.), lo sgombero di locali e lavori di trasloco e facchinaggio;

c) la gestione, consulenza ed esecuzione di servizi di ristorazione (produzione, preparazione, confezionamento, trasporto e distribuzione) nei confronti di enti pubblici e privati;

d) la gestione di bar, ristoranti, locali pubblici; la gestione di attività alberghiera ed attività affini (ad esempio, affittacamere);

e) la gestione di servizi di sartoria e maglieria, lavanderia e guardaroba (compreso il noleggio) con raccolta, trasporto, smistamento, rammendo e stiratura della biancheria, nell'ambito di strutture proprie oppure di terzi pubbliche o private;

f) la produzione, lavorazione (anche per conto terzi), commercializzazione di manufatti e di prodotti anche artigianali creati attraverso l'attività lavorativa dei partecipanti all'attività sociale;

g) l'attività di portierato, sorveglianza e custodia di locali ad accessi sia diurni che notturni;

h) la gestione di magazzini per conto terzi quale il ricevimento di merci, lo stoccaggio, il deposito, la gestione informatizzata e lo smistamento di ordini minuti;

i) l'attività di recupero, ripristino e valorizzazione ambientale compresa la gestione del verde pubblico e privato;

j) la gestione di servizi di inserimento ed elaborazione dati; la gestione del personale dipendente compresa l'elaborazione di buste paga e modulistica relativa agli enti

previdenziali; la gestione della contabilità; la gestione di procedure di gara per la partecipazione ad appalti, con- corsi od altre forme di selezione del concorrente;

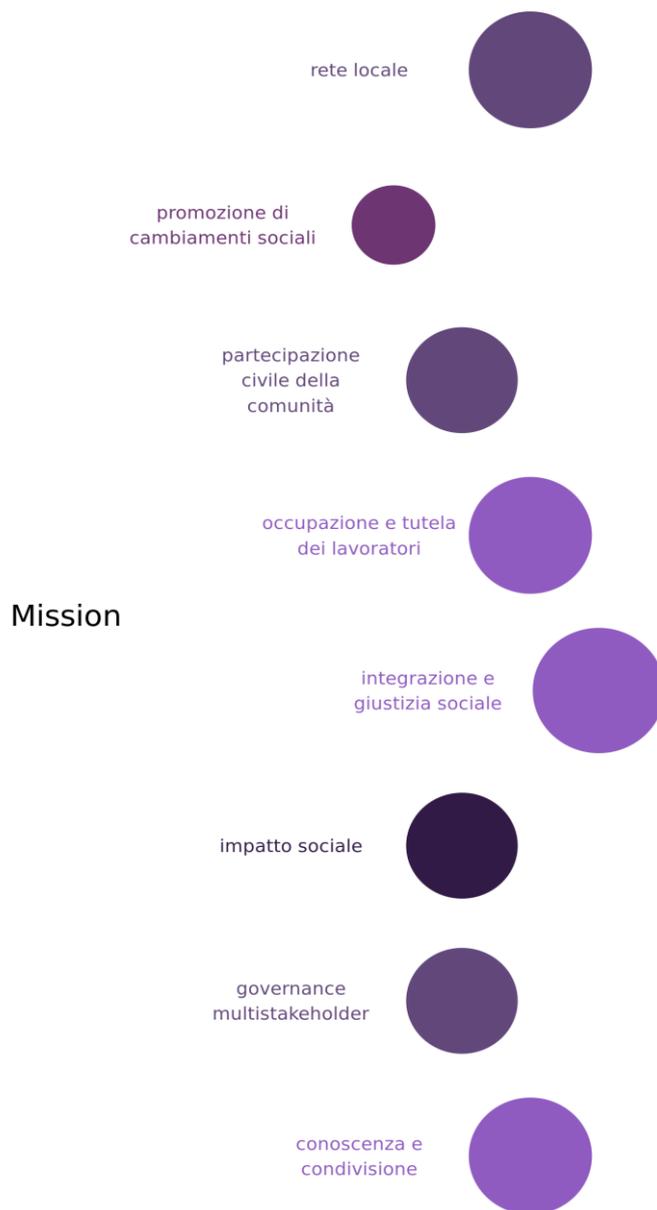
k) gestione di servizi erogati da e per aziende pubbliche, private o miste a favore della collettività. Le attività di cui alle lettere a) e b) dell'art. 1 Legge 381/91 dovranno essere svolte in collegamento funzionale tra loro, nel senso che:

- i soggetti occupati nel reinserimento lavorativo di cui al precedente punto B) svolgeranno attività di supporto ai servizi di cui al precedente punto A);

- gli utenti/soggetti destinatari delle attività di promozione umana di cui al precedente punto A) potranno essere impiegati nelle attività di reinserimento lavorativo di cui al precedente punto B).

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di motivazioni pro-sociali presenti fin dalla nascita della cooperativa. La cooperativa sociale Vales nasce come cooperativa sociale nel 1987, proviene tuttavia da una trasformazione, infatti originariamente era una cooperativa di produzione e lavoro fondata nel 1999. Vales nasce il primo gennaio 2014 dalla fusione delle cooperative sociali La Casa e La Strada con l'intento di dare vita a una struttura organizzata più articolata, capace di integrare una serie di strumenti professionali per migliorare la propria capacità di essere impresa. Uno degli obiettivi è infatti la razionalizzazione e lo sviluppo qualitativo di alcune funzioni interne quali la formazione, la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro, le certificazioni qualità, il bilancio sociale, l'evoluzione tecnologica ed il parco attrezzature. Si tratta di componenti complementari che nel complesso garantiscono una migliore qualità della vita lavorativa e migliori performance nei servizi per l'utenza. La messa in comune di risorse materiali, economiche ed umane è stata inoltre concepita quale passaggio obbligato per strutturare un'azienda più forte, capace di proiettarsi in maniera più sicura nel futuro. Una struttura più articolata, fatta da persone che hanno dichiarato la propria volontà di unire le rispettive forze, senza peraltro perdere la propria capacità di stare dentro ciascuna comunità in cui si opera, attraverso progetti e la gestione di posti di lavoro occupati da persone che vivono nella stessa comunità. La forza di Vales sono le persone che in cooperativa lavorano, in qualità di socio lavoratore o di lavoratore dipendente, che spesso si trovano anche con la propria rete familiare nella condizione di cliente della cooperativa stessa. Persone quindi che vivono sulla propria pelle le ricadute dei processi socioassistenziali e sociosanitari messi in campo dalla cooperativa. Il percorso di crescita ha poi portato ad un passo ulteriore compiuto nel corso del 2019. Vales, infatti, nel dicembre del 2019 ha incorporato Alisei S.C.S., cooperativa di tipo B dando così origine ad una "nuova" Vales che in sé oggi accoglie due diverse anime: i servizi sociali e sanitari da un lato ed i servizi di inserimento lavorativo dall'altro. A seguito dell'incorporazione di Alisei, Vales assume una nuova dimensione che dà impulso ulteriore ad un progetto strategico di sviluppo e crescita che si sviluppa poi nel corso del 2020 con l'incorporazione del Consorzio Specola, consorzio di cooperative sociali che aveva lo scopo di fornire servizi di supporto e amministrativi alle consorziate. Nel 2021 Vales apre una sede operativa nella Provincia Autonoma di Bolzano attivando un'importante partnership con alcune importanti cooperative sociali altoatesine.

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che la cooperativa si è data: valorizzare l'impresa non profit, fatta di persone che lavorano a favore di altre persone in condizioni di fragilità, di emarginazione e/o di bisogno, favorendo un processo continuo di empowerment e di inclusione sociale, in una cornice di economia legale.



Alla luce di questi elementi identitari e finalità trasversali della cooperativa, si è lavorato nell'ultimo triennio con un prioritario **obiettivo**, del cui raggiungimento si renderà anche nel presente bilancio sociale:

- essere impresa sociale e non operare con la cultura propria dell'Ente pubblico



STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

Essere una cooperativa sociale significa innanzitutto essere un'organizzazione fatta di persone cui è assegnato un paritario potere nel processo decisionale. La presentazione della struttura di governo della cooperativa e dei suoi meccanismi di rappresentanza e di amministrazione risulta quindi funzionale a comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza dei diversi interessi che ruotano attorno alle attività dell'ente.

Governare La Cooperativa

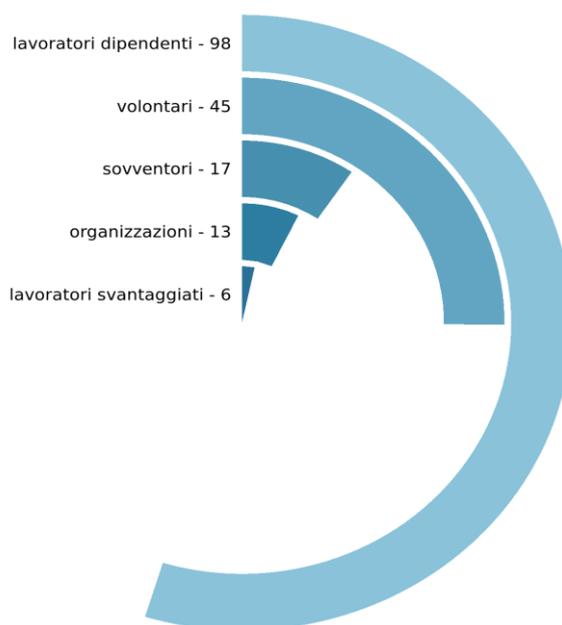
Soci	179
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	24.6%
Membri del Consiglio di Amministrazione	9
Nr. di Riunioni all'Anno del CdA	11

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione, composto dal Presidente e da otto consiglieri (3 soci lavoratori; 2 soci volontari; 1 socio sovventore; 2 professionalità esterne); il CdA durerà in carica fino all'Assemblea dei soci che approverà il bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024. Gli amministratori sono investiti dei più ampi poteri per la gestione della Cooperativa, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto. Il CdA ha delegato parte delle proprie attribuzioni al Presidente; l'Amministratore Delegato potrà compiere tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione che risultano dalla delega conferita, con le limitazioni e le modalità indicate nella stessa. Il CdA può sempre impartire direttive all'Amministratore Delegato e avocare a sé operazioni rientranti nella delega.

Al 31 dicembre 2022, la cooperativa sociale include nella **base sociale** 179 soci e durante l'anno si è registrata l'entrata di 8 e l'uscita di 32 soci, registrando così una variazione negativa.

VALES si è dotata di una base sociale **multi-stakeholder**, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio. Tra gli stakeholder formalmente coinvolti nel processo decisionale particolare attenzione meritano i lavoratori: il 18.67% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio. La natura di cooperativa sociale trova poi compimento anche nella presenza nella base sociale di 6 lavoratori svantaggiati, soddisfacendo in tal modo non solo dei requisiti giuridici, ma anche proprie politiche di empowerment e rappresentatività democratica dei lavoratori svantaggiati.

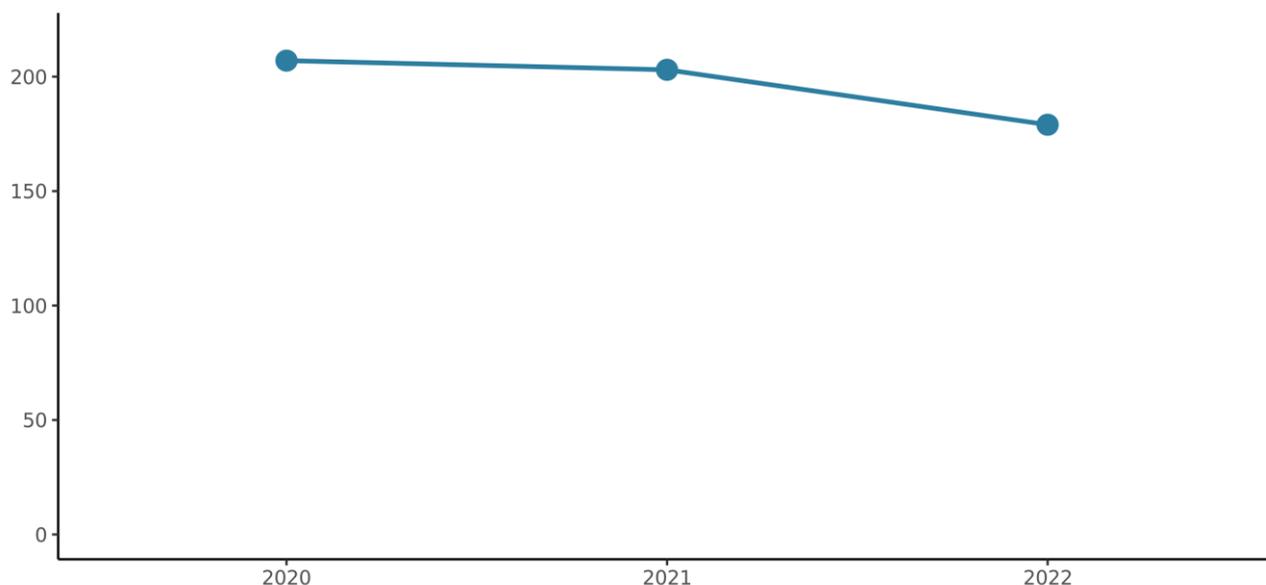
Suddivisione soci per tipologia



Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del **rapporto associativo** e nelle politiche adottate verso i soci. In Vales vige il principio delle porte aperte nel senso che chiunque abbia interesse può richiedere di entrare in base sociale indossando una delle seguenti vesti: socio lavoratore, socio volontario o socio sovventore. La cooperativa non ha mai, fino ad oggi, posto alcuna condizione rispetto all'assunzione del ruolo di dipendente; essere socio è una condizione aggiuntiva che non assegna particolari diritti, quanto piuttosto segna una dimensione di volontà di partecipazione e di condivisione delle scelte strategiche che l'impresa sociale è chiamata ad operare. Abbiamo tra l'altro sperimentato sulla nostra pelle che l'essere socio lavoratore non porta con sé alcun legame particolarmente forte; in occasione della mancata aggiudicazione e quindi della perdita del contratto che ci legava alla PAT per la gestione del servizio di trasporto e accompagnamento a favore di persone diversamente abili verso il mondo della scuola, abbiamo assistito ad una uscita non voluta di soci lavoratori verso la nuova ditta aggiudicataria; le esigenze legate alla sicurezza del lavoro e alla oggettiva condizione di fragilità in cui è finito il Settore Trasporti e Mobilità della cooperativa, hanno portato in capo ai soci lavoratori scelte contro la nostra realtà, contribuendo ad indebolirci ulteriormente. Vales scs, in merito ai soci finanziatori non incentiva minimamente il prestito sociale interno, reso possibile dalla presenza di uno specifico Regolamento; le preoccupazioni e le responsabilità verso i risparmi dei soci ci hanno portato a depotenziare questo strumento; oggi abbiamo in essere un valore di prestito sociale pari ad Euro 87.183, contro Euro 5.597.585 di patrimonio sociale. Vales ha in essere anche un Regolamento dedicato al passaggio delle elezioni delle cariche sociali; il Regolamento prevede la possibilità in capo a qualsiasi socio lavoratore di potersi candidare e il diritto di dividere il proprio nome nell'elenco predisposto per le votazioni, espresse in forma di voto segreto. Il problema che sottende la governance della nostra realtà, aperta a qualsiasi socio e anche a persone esterne, riguarda la dimensione culturale e professionale in possesso del singolo amministratore nonché il tempo che lo stesso può mettere a disposizione per la gestione

della cooperativa. E' difficile richiedere una conoscenza approfondita dei temi da analizzare e da votare a persone che non hanno il tempo sufficiente per sviscerare l'argomento. Molto spesso si va sulla fiducia nei confronti del Presidente e sulle proposte che vengono pre approfondite e predisposte dalla Direzione. Un aspetto questo delicato che ci sta portando, nel Piano Strategico in fase di ridefinizione, ad optare per una modifica del modello di governance in essere, passando dal modello SPA al modello Duale.

Andamento numero soci



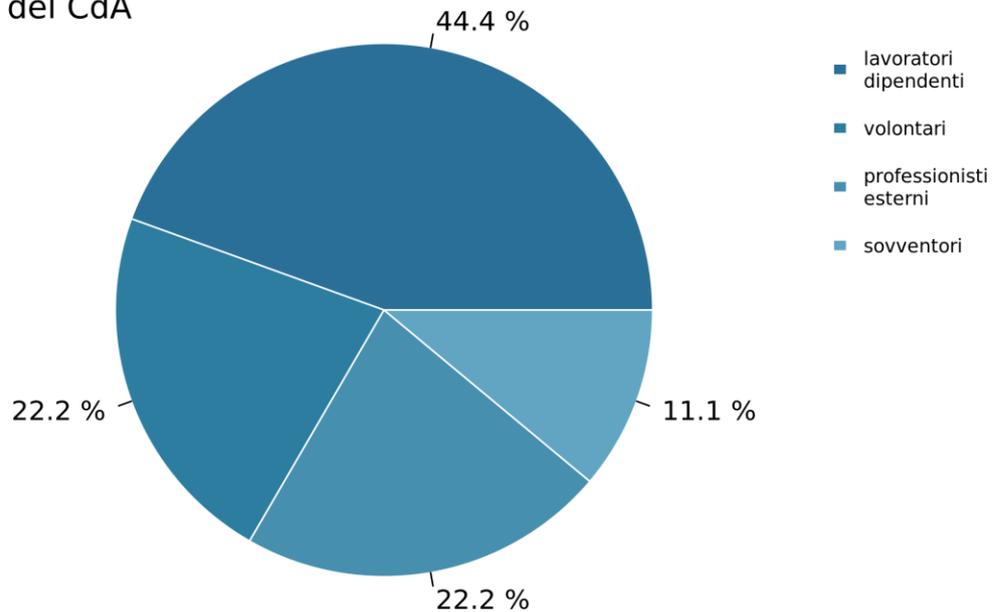
Nel 2022 VALES ha organizzato 2 assemblee ordinarie. Il tasso di partecipazione per l'assemblea di approvazione del bilancio è stato complessivamente del 24.6%, di cui il 6% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 25.6%).

Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 9 consiglieri. Essi sono esponenti di categorie diverse di portatori di interesse, dimostrando nuovamente la rilevanza assegnata a portare anche nel processo gestionale le scelte e il confronto tra attori diversi.

Cognome e nome	Ruolo	Data prima nomina
Fellin Paolo	Presidente	16/05/2000
Cristofolini Chiara	Vicepresidente	01/12/2019
Borz Paola	Amministratore	01/12/2019
Bolognesi Stefano	Amministratore	01/12/2019
Gentili Aurelio	Amministratore	08/07/2022
La Macchia Roberta	Amministratore	08/07/2022
Miglietta Ornella	Amministratore	08/07/2022
Menapace Alessandro	Amministratore	27/09/2007

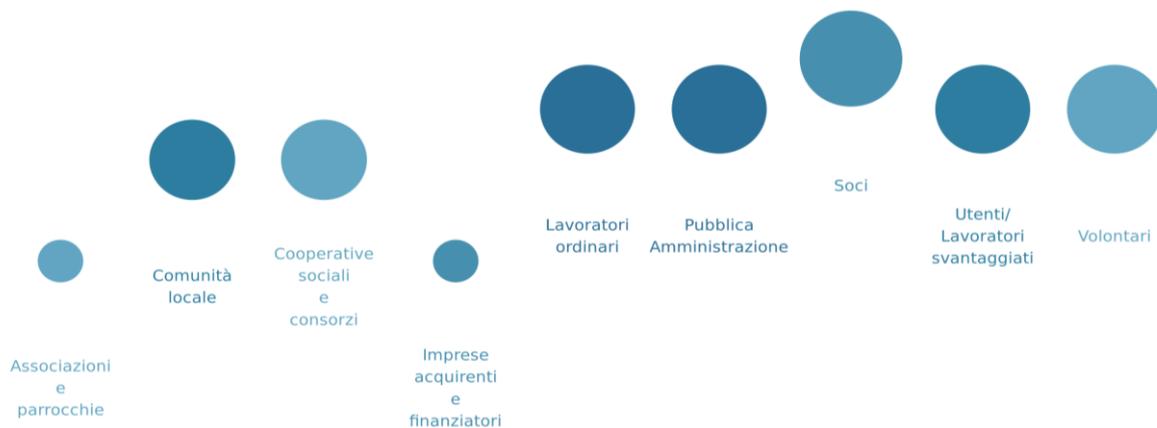
Nell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 11 volte e il numero medio dei presenti è stato 7.

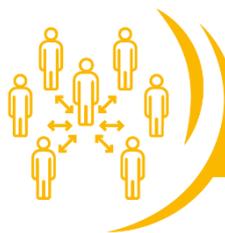
Composizione del CdA



La cooperativa sociale prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 10.342 Euro per gli amministratori, 14.520 Euro per i revisori contabili, 10.000 Euro per il presidente e 16.000 Euro per altre figure che ricoprono cariche elettive. D'altra parte, gli utili conseguiti nel 2021 sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la cooperativa agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi dei diversi soggetti che con essa si relazionano, dei suoi **stakeholder**.





PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale della cooperativa viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori, professionisti e volontari che anche nel 2022 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per VALES.

Le Risorse Umane dell'Anno

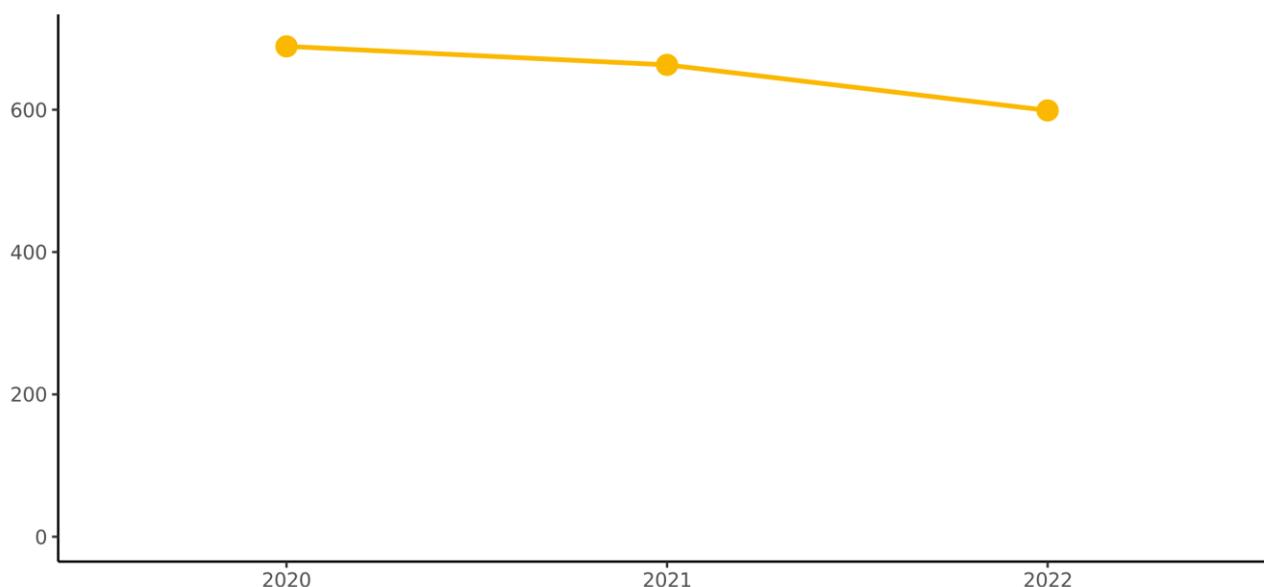
Lavoratori ordinari	949
Lavoratori svantaggiati	112
Professionisti	1
Volontari	61

I DIPENDENTI

I **lavoratori dipendenti**, non inseriti come lavoratori svantaggiati, impiegati dalla cooperativa al 31/12/2022 sono 599, di cui l'87.65% a tempo indeterminato e il 12.35% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 286 dipendenti rispetto all'uscita di 350 lavoratori, registrando così una variazione negativa. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 49 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2022 è stato quindi di 949 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 389 unità (per un totale di 692.176 ore retribuite).

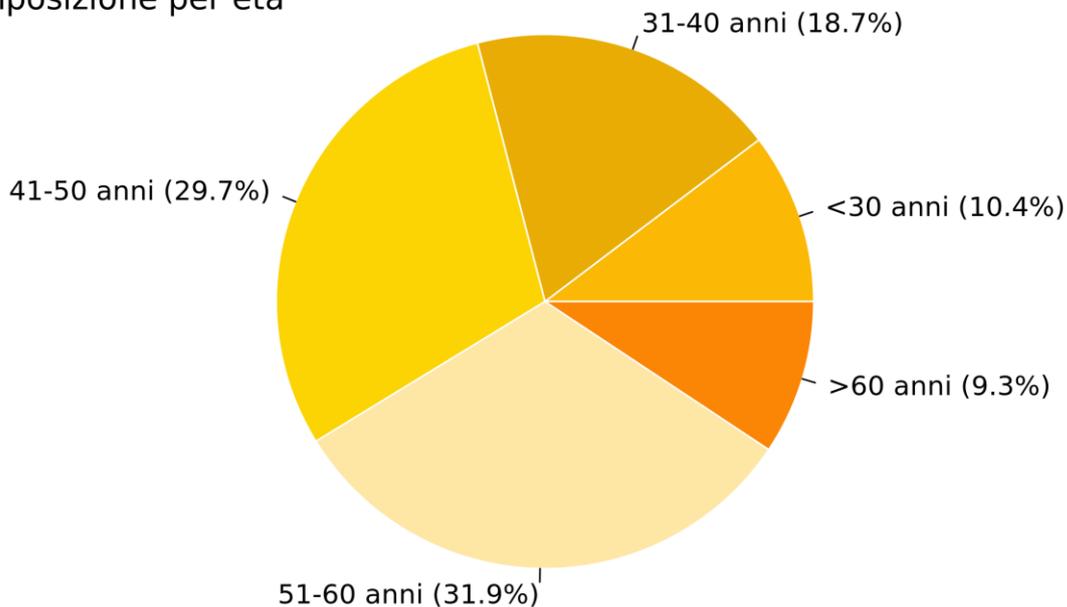
Andamento numero totale lavoratori ordinari



I tratti socio-demografici dei lavoratori dipendenti mettono in luce anche l'impatto occupazionale che la cooperativa ha avuto nel territorio e a favore delle varie classi di lavoratori.

La presenza di dipendenti donne è dell'82.14%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 10.35%, contro una percentuale del 41.24% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

Composizione per età

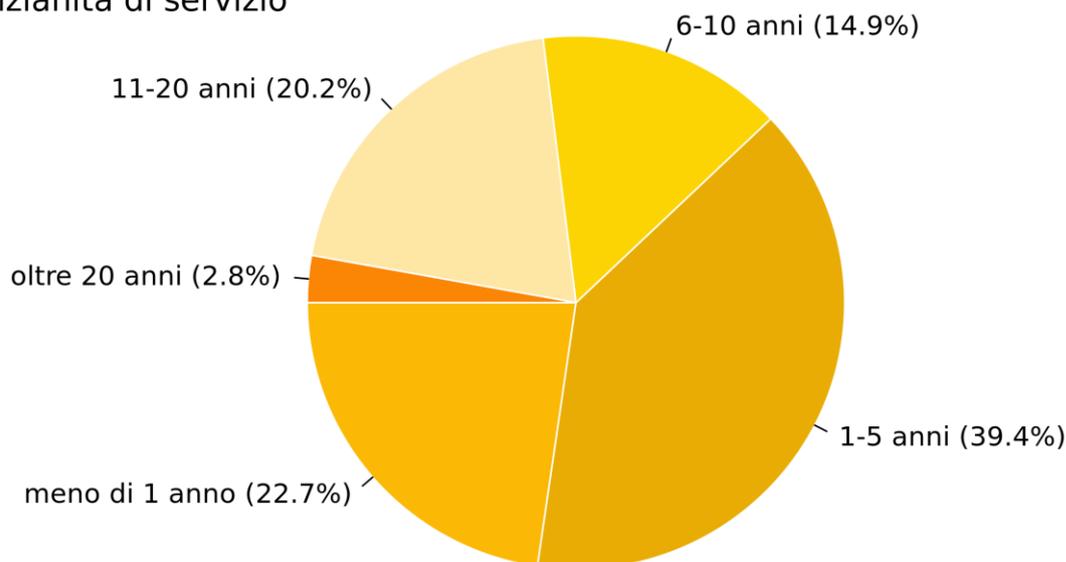


I profili formativi e la classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si suddividono in 497 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 78 lavoratori diplomati e 24 laureati.

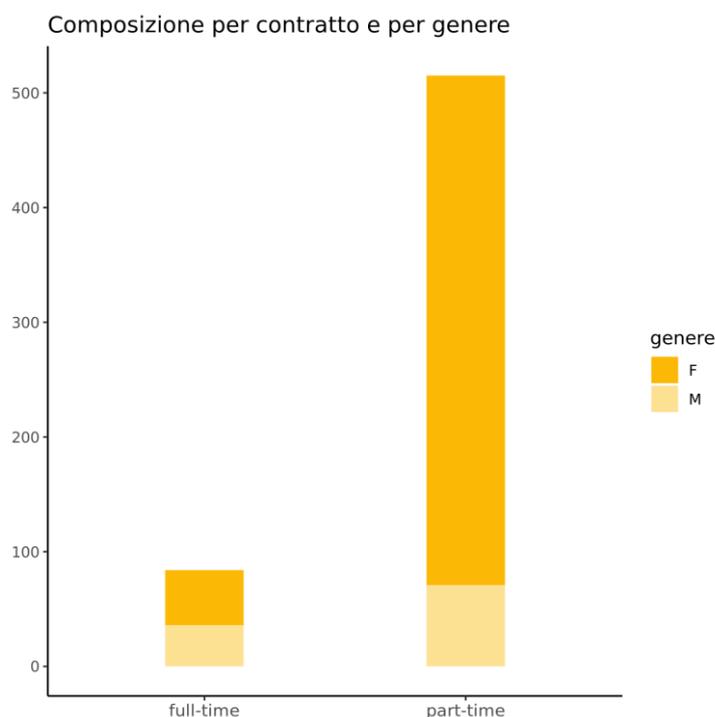
Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 192 operai semplici, 176 assistenti alla persona, 118 OSS, 37 operai specializzati, 18 impiegati, 14 tutor, 11 coordinatori, 9 educatori con titolo, 7 coordinatori di cantiere e capisquadra, 7 responsabili, 6 professionisti sanitari, 3 altri educatori e 1 direttore. Il 61.74% dei lavoratori si occupa quindi della parte A dell'attività, vale a dire dell'assistenza socio-sanitaria, mentre il 34.57% si occupa dell'inserimento lavorativo.

In una lettura dei livelli di **fidelizzazione** alla cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 37.9% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 17 lavoratori addirittura da oltre 20 anni.

Anzianità di servizio



Le **caratteristiche contrattuali** permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove la cooperativa è capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle risorse umane. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 14.02% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, rispetto alla presenza di 515 lavoratori con una posizione a part-time (1 scelto dal lavoratore, 1 proposto dalla cooperativa e 513 contratti imposti per necessità organizzative).



In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Nello specifico, per quanto riguarda gli inquadramenti il 4.5% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e l'1.5% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori sia il contratto collettivo delle cooperative sociali che il Dirigenti

- Aziende cooperativa CCNL per i dirigenti di imprese cooperative; Centri Elaborazione dati (C.E.D) CCNL per i dirigenti da Centri elaborazione dati (CED); Contratto Collettivo per le Case di Riposo, Centri di degenza ed assistenza privati; Servizi di pulizia - Aziende industriali CCNL per i dipendenti da imprese esercenti servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi; Pubblici Esercizi Ristorazione e Turismo CCNL per i dipendenti delle aziende dei settori esercizi, ristorazione collettiva e commerciale e turismo; Intesa collettiva provinciale di lavoro per i lavoratori occupati negli interventi previsti al punto 19 del vigente documento degli interventi di politica del lavoro 2018 - 2020.

Inquadramento Contrattuale e Retribuzione

	Minimo	Massimo
Dirigenti	40.794 €	105.651 €
Coordinatore/responsabile/professionista	23.556 €	29.263 €
Lavoratore qualificato/specializzato	19.883 €	31.811 €
Lavoratore generico	18.525 €	19.559 €

I contratti applicati prevedono la modalità del distacco: nel 2022 7 lavoratori sono stati distaccati in altri enti di Terzo Settore. A questi si aggiungono 44 dipendenti di consorzi e 1 dipendente pubblico che hanno lavorato in/per la cooperativa con distacco.

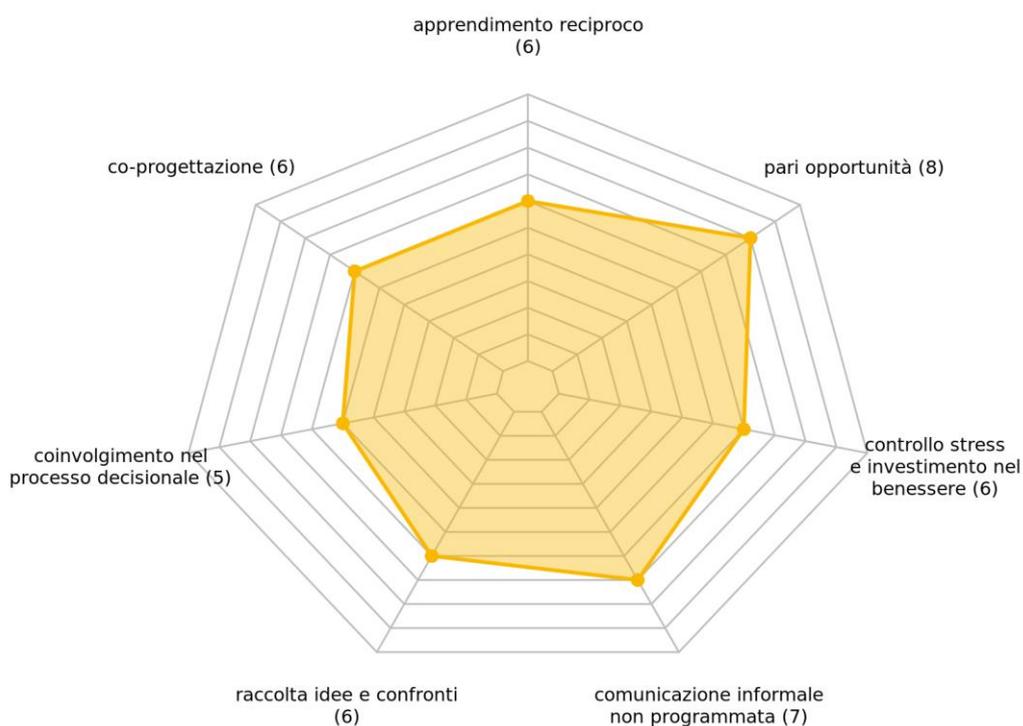
Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la **qualità del lavoro** offerto.

Economicamente, oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione, fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle previste dal CCNL, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi di altre cooperative, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi erogati dalla propria cooperativa, microcredito, anticipi sullo stipendio e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare VALES prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, banca delle ore, contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali, smart working, telelavoro e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale.

Complessivamente l'1% dei lavoratori usufruisce di servizi di welfare aziendale e nello specifico il 5% utilizza telelavoro/smartworking.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. VALES investe in pratiche e dispositivi volti a garantire la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Processi di gestione delle risorse umane



Elemento oggettivo del benessere o indicatori di possibili problematiche sono infine rilevabili nei dati su salute e contenziosi.

Salute e Contenziosi

Infortuni	38
Giorni di assenza per malattia totali	9.285
Nr. massimo di giorni di assenza per malattia individuale	324
Ferie non godute complessive	35%
Massimo ferie non godute per individuo	100%
Richieste di visite straordinarie da medico competente	17
Casi dichiarati di molestie o mobbing	1
Contenziosi	4

VALES crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico a tutti i lavoratori.

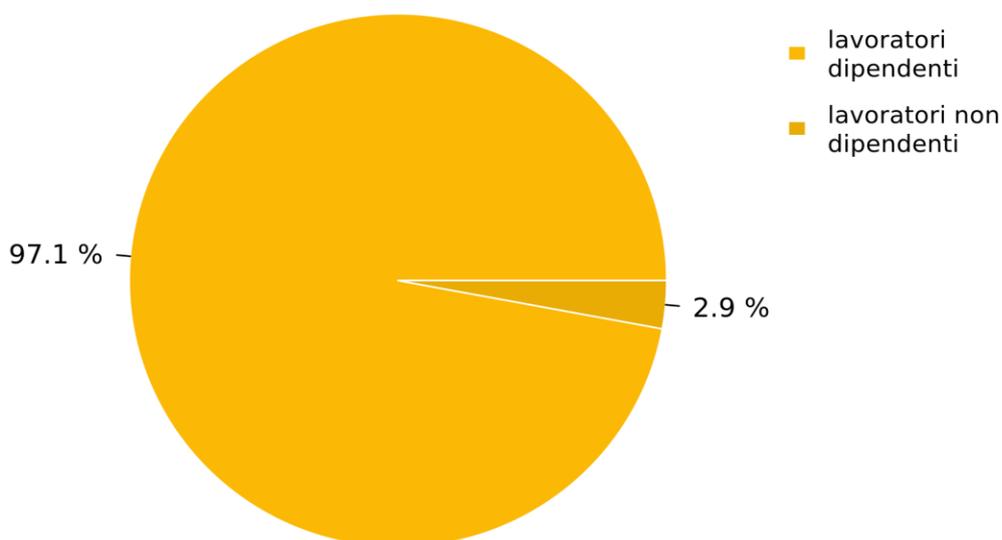
A fini di trasparenza, si riporta che nel 2022 la cooperativa ha dovuto affrontare più di un contenzioso: 1 si è risolto con esito a favore della cooperativa, 1 con esito negativo e 2 procedimenti sono ancora in corso.

COLLABORATORI E PROFESSIONISTI

Nel corso del 2022, la cooperativa si è avvalsa anche di altre figure professionali a sostegno delle attività, che hanno determinato ricadute occupazionali e formative ulteriori nel proprio territorio. Nello specifico, VALES ha fatto ricorso a 1 professionista titolare di partita IVA, 28 lavoratori in somministrazione e 1 dipendente pubblico il cui costo è stato almeno parzialmente a carico della cooperativa.

Tali numeri spiegano meglio la strutturazione dell'organico nel complesso: mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 97.1%. È possibile quindi affermare che la cooperativa ha investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti di dipendenza ad una parte elevata dei propri lavoratori.

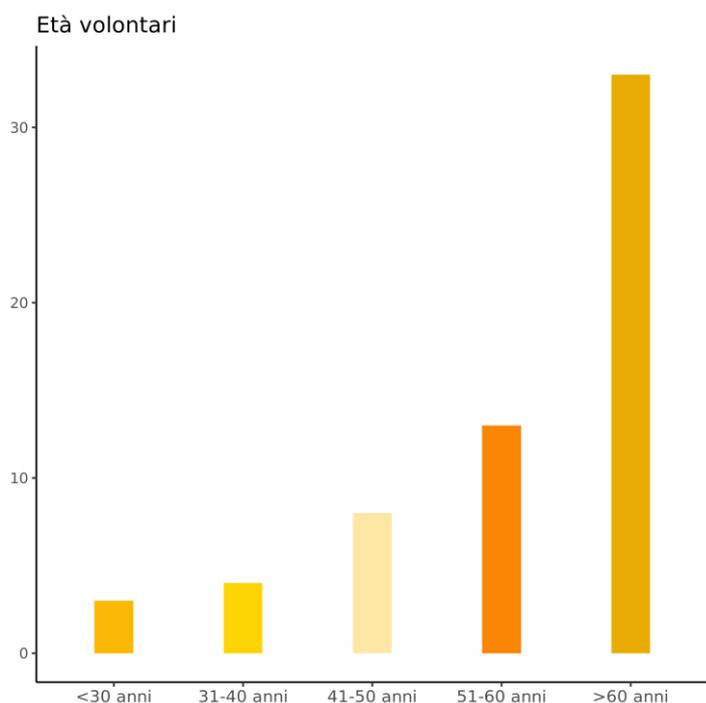
Peso lavoro dipendente sul totale



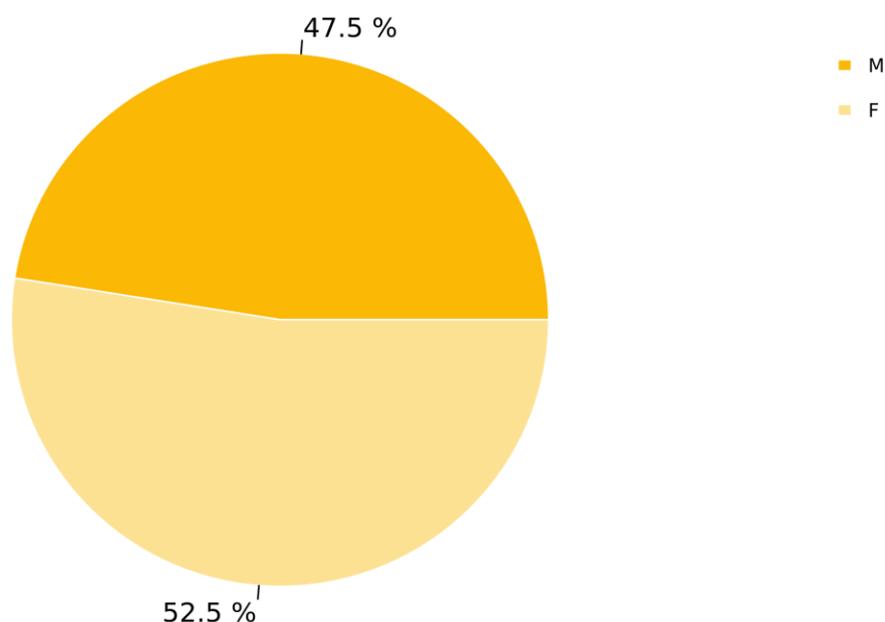
Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro: nel corso del 2022, la cooperativa ha ospitato 1 tirocinio (es: formativi, stage) e 2 ragazzi in alternanza scuola lavoro.

VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

Il volontariato svolto all'interno di VALES costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. La cooperativa ha visto coinvolti in attività di volontariato ben 61 volontari, di cui 45 soci e 16 volontari esterni.



Genere volontari



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, la cooperativa ha beneficiato nel 2022 complessivamente di 1.547 ore di volontariato, impiegate in percentuale maggiore (67% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa, ma anche in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (3%), mansioni per l'amministrazione (3%) e partecipazione alla realizzazione di servizi innovativi e aggiuntivi (27%).

La cooperativa prevede-secondo quanto stabilito anche legislativamente- per i propri volontari rimborsi chilometrici per missioni e spostamenti, rimborsi per vitto e alloggio per missioni fuori sede, rimborsi a presentazione di fatture e ricevute per acquisti effettuati a favore dell'azienda e rimborsi con giustificativi che attestino che la spesa è relativa all'attività prestata.

Rimborsi

Volontari che hanno usufruito di rimborsi	3
<hr/>	
Totale rimborsi	438
<hr/>	

Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, VALES investe sulla loro crescita, poiché fa formazione ai volontari al loro ingresso in cooperativa sociale.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Gli obiettivi statutari e la mission organizzativa trovano compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa significa guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato.

In quanto cooperativa sociale di tipo plurimo, l'attività che sta al centro del nostro agire è duplice: quella di produzione di servizi e quella di inserimento lavorativo e delle due aree di operatività verrà data esplicita illustrazione, cercando comunque di leggere anche all'integrazione tra le due aree.

Partendo quindi dalla lettura dei servizi, nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2022.

ASSISTENZA DOMICILIARE

Il servizio si esplica in attività di cura alla persona alla persona residente nel proprio domicilio. Il servizio è disponibile per 365 giorni l'anno nella fascia oraria 7.00 - 22.00.

Il 76.92% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio domiciliare
Beneficiari totali	890
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	250
Ore di lavoro dedicate	189.979
Entrate dal servizio	4.721.694 €

Tra i beneficiari del servizio si contano al 10% persone con disabilità, al 10% persone con problemi di salute mentale, al 3% persone con disagio sociale e al 3% persone con dipendenze. Rispetto alle fasce d'età, l'1% è bambino 4-6 anni, il 2% adulto 25-65 anni e il 71% over 65.

ADI - ADCP - ADPD - SOCIO SANITARI

Il servizio si esplica in Servizi di cura alla persona residente nel proprio domicilio, in integrazione ai Servizi sanitari dalla stessa usufruiti.

Il 76.93% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio domiciliare
Beneficiari totali	350
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	140
Ore di lavoro dedicate	48.800
Entrate dal servizio	1.353.742 €

Tra i beneficiari del servizio si contano all'89% over 65, al 10% adulti 25-65 anni e all'1% minori e adolescenti 15-18 anni.

PASTI A DOMICILIO

Il servizio si esplica nel trasporto e nella consegna del pasto del mezzogiorno, al domicilio di ciascun utente ammesso al servizio. Il pasto, di regola, va consegnato nelle mani dell'utente, per verificare le sue condizioni.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio domiciliare
Beneficiari totali	450
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	20
Ore di lavoro dedicate	20.500
Entrate dal servizio	560.973 €

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono al 2% persone con disabilità, all'1% persone con problemi di salute mentale, all'1% persone con disagio sociale e al 2% persone con dipendenze. Tra i beneficiari si contano al 92% over 65 e al 2% adulti 25-65 anni.

TELESOCORSO/TELECONTROLLO

Il servizio si esplica in un servizio di controllo di possibili allarmi lanciati da utenti iscritti al servizio dal parte della Pubblica Amministrazione, attraverso l'utilizzo di uno specifico apparato a loro consegnato. Settimanalmente ogni utente viene contattato dalla centrale

operativa al fine di verificare il buon e corretto funzionamento dell'apparato a loro consegnato. Il servizio è attivo 365 giorni, h24.

Il 73.94% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio domiciliare
Beneficiari totali	731
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	6
Ore di lavoro dedicate	7.384
Entrate dal servizio	107.354 €

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutti over 65.

CENTRO DIURNO S. MARIA

Il servizio si esplica nella gestione di uno spazio dedicato a centro diurno anziani. Il centro è aperto 5 giorni su 7, dal lunedì al venerdì, nella fascia orario 8_30-17:30. L'ammissione al centro viene effettuata dal Distretto Sud della APSS.

La copertura temporale del servizio è stata di 52 settimane di offerta all'anno, per 45 ore di apertura a settimana. Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio semi-residenziale o diurno continuativo
Beneficiari totali	19
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	10
Ore di lavoro dedicate	9.464
Entrate dal servizio	277.695 €

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutti over 65.

CENTRO SERVIZI VILLA PRATI

Il servizio si esplica nella gestione di una struttura di proprietà pubblica all'interno della quale viene organizzato e gestito un servizio diurno di accoglienza di persone con un discreto grado di autonomia di vita. Il centro offre il servizio di trasporto, colazione/pranzo/merenda, attività motoria, animazione, servizio di parrucchiere ed estetista e bagno assistito. Il centro è aperto nei giorni dal lunedì al venerdì per tutte le settimane dell'anno.

La copertura temporale del servizio è stata di 52 settimane di offerta all'anno, per 45 ore di apertura a settimana. Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio semi-residenziale o diurno continuativo
Beneficiari totali	20
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	7
Ore di lavoro dedicate	4.992
Entrate dal servizio	238.887 €

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutti over 65.

STRUTTURA PICCOLO PRINCIPE

Il servizio si esplica in un'accoglienza h24 e per 365 giorni l'anno di persone con problemi psicologici. All'interno della struttura si mette in campo nei loro confronti una dimensione di stimolo del fare e del saper essere, tali da ricreare dimensioni di equilibrio e ridefinizione della singola persona.

Il 93.12% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	11
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	10
Ore di lavoro dedicate	18.900
Entrate dal servizio	238.770 €

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutte persone con problemi di salute mentale.

RPA MELITTA KLINIK

Il servizio si esplica nella gestione di una struttura residenziale per anziani aperta h24 per 365 giorni l'anno, sita a Bolzano. La struttura offre alloggio per 80 persone, distribuite su 4 nuclei. La struttura opera sulla base dell'accreditamento della APSS locale e con il Comune di Bolzano. È inserita nel cotesto della periferia di Bolzano. La titolarità della struttura è della cooperativa sociale AlpenHilfe, la quale ha affidato a Vales la gestione del servizio.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	90
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	71
Ore di lavoro dedicate	84.592
Volontari dedicati al servizio	4
Entrate dal servizio	2.524.613 €

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutti over 65.

CASA SOGGIORNO "ARCOBALENO"

Il servizio si esplica nella gestione di uno spazio collocato all'interno della RSA "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" di Borgo Valsugana, in cui viene gestita un'accoglienza h24 a persone discretamente autonome. Offre loro spazi di vita comune, controllo e erogazione del pasto, supporto alle attività di vita quotidiane, come la gestione della somministrazione in autonomia dei farmaci.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio residenziale
Beneficiari totali	8
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	7
Ore di lavoro dedicate	4.160
Entrate dal servizio	42.537 €

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutti over 65.

TRASPORTO PERSONE

Il servizio si esplica in attività di trasporto e, se necessario, di accompagnamento di persone sul territorio per consentire alle stesse lo svolgimento di attività fondamentali quali raggiungere il posto di lavoro, esplicare pratiche amministrative, gestione del proprio tempo libero. Il servizio viene reso con automezzi muniti di pedane idrauliche, sbarrierati, per offrire il servizio anche a persone con disabilità. Il servizio si attiva 365 giorni l'anno, pianificabili secondo i bisogni dell'utenza. con il 01/09/2022 il servizio ha perso il 46% del proprio fatturato.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizi di supporto non legati a un luogo fisico o a domicilio (es. trasporto, fornitura pasti a domicilio)
Beneficiari totali	395
Prestazioni/accessi medi a settimana	60
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	65
Ore di lavoro dedicate	103.000
Entrate dal servizio	1.629.929 €

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutte persone con disabilità.

SERVIZI DI COMUNITÀ

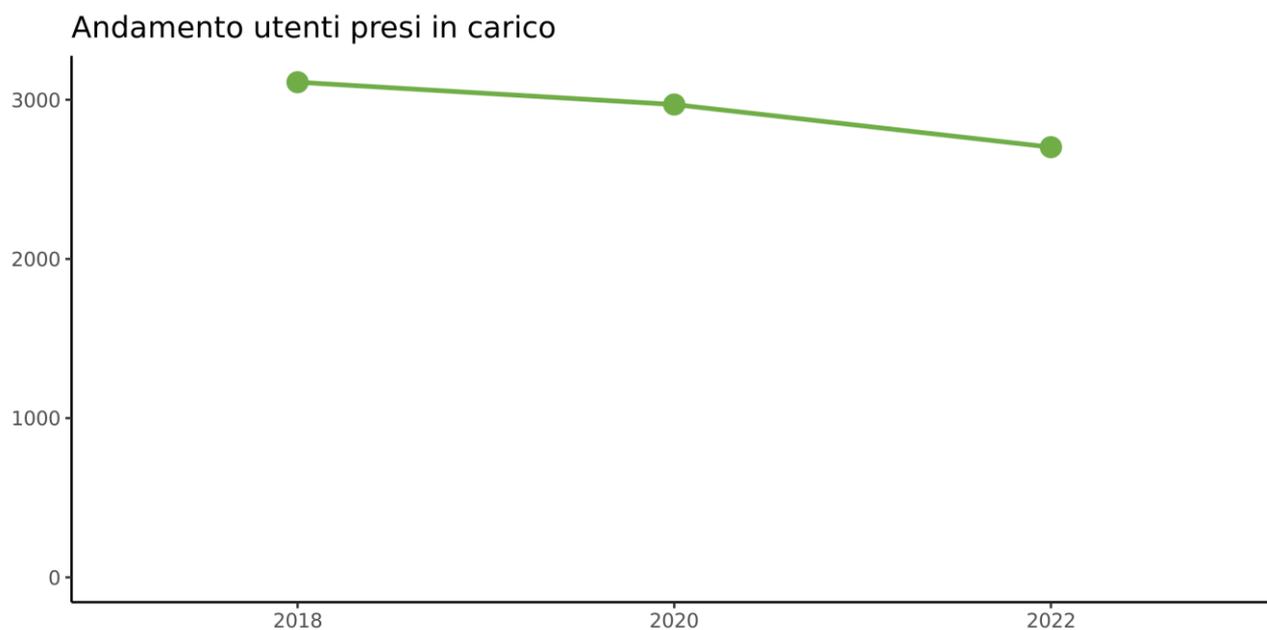
I principali eventi e servizi di comunità proposti dalla cooperativa sono stati promozione e creazione di reti territoriali per la promozione di cittadinanza attiva.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	attività occasionali/eventi, servizi territoriali e attività continuative annuali o pluriennali
Eventi	10
Partecipanti agli eventi	60
Giornate di presenza sul territorio	150
Beneficiari dei servizi territoriali	40

Un impatto sulla comunità locale di un certo rilievo considerando che le azioni sono state realizzate in 5 comuni con meno di 2.000 abitanti, 3 comuni con 2-5.000 abitanti e 1 quartiere.

I partecipanti a servizi e eventi di comunità sono per il 40% persone con problemi di salute mentale, 40% persone con disagio sociale, 10% persone con dipendenze e 10% over 65.



Con riferimento agli utenti complessivi della cooperativa, si rileva un numero totale di utenti presi in carico pari a 2.702 e un numero totale di utenti senza presa in carico (contati per testa e non per singola prestazione) pari a 155. Dal 2018 l'utenza è diminuita del 13.12%.

In termini di impatto sul territorio, il 20% dei beneficiari dei servizi risiede nel comune in cui ha sede la cooperativa e il 77.5% nella stessa provincia, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con conseguente sviluppo di una relazione e di una conoscenza diffusa con e nel territorio in cui la cooperativa ha la sua sede.

Una ricaduta indotta delle attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. VALES opera anche al di fuori degli accordi con la pubblica amministrazione e nel 2022 sono 29 gli utenti privati a pagamento diretto/personale, cui sono stati offerti servizi identici a quelli regolati dalla convenzione pubblica. Ciò le ha permesso di intervenire parzialmente anche sulle tariffe praticate per i propri servizi e così la cooperativa sociale nel 2022 ha erogato servizi a tariffa omogenea e a piena copertura dei costi.

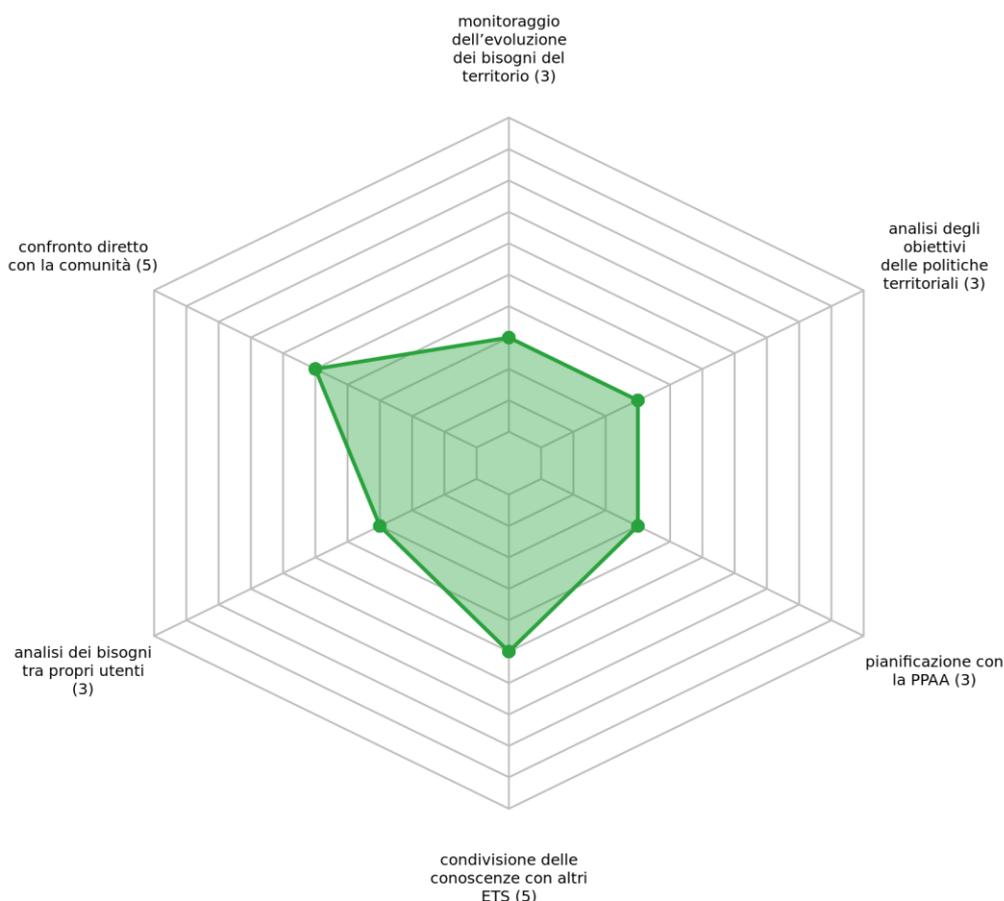
INNOVAZIONE E QUALITÀ DEI SERVIZI

Nel perseguimento degli obiettivi sociali, la dimensione quantitativa sin qui presentata- e quindi la capacità di rispondere ai bisogni di un certo numero di persone e con attività eterogenee- rappresenta di certo un aspetto importante per descrivere i raggiungimenti dell'anno. Ma altrettanto rilevante è riflettere su come la cooperativa sociale investe anche

nella qualità dei servizi. Un dato oggettivo di questo processo è rappresentato dalle certificazioni di cui la cooperativa si è dotata in questi anni, quale in particolare: ISO 9011:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e Family Audit.

Portare qualità nei servizi significa innanzitutto promuovere processi che siano attenti ai **bisogni del territorio e della persona**. La cooperativa ha ancora investito nel monitoraggio di tali bisogni attraverso azioni specifiche e rispetto al **coordinamento con l'offerta di servizi** sono state praticate solo sufficientemente la ricerca di buone prassi (a livello locale o nazionale) da replicare od adattare ai propri servizi e la mappatura (autonoma o in coordinamento con l'ente pubblico) dell'offerta di servizi simili nel territorio, per identificare il proprio raggio d'azione.

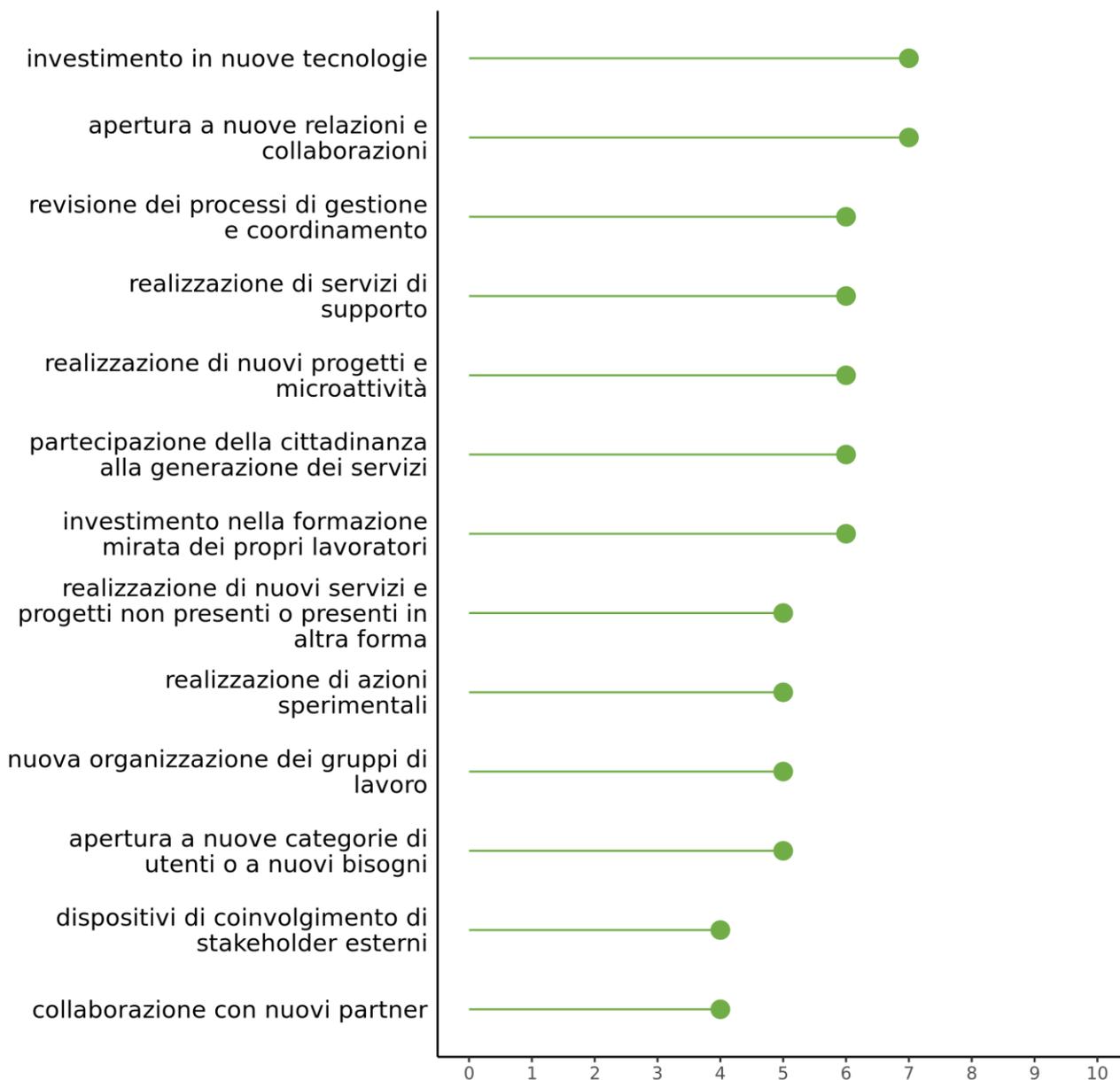
Monitoraggio della domanda



VALES punta poi all' **innovazione** dei propri servizi attraverso azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio

2020/2022 la cooperativa ha investito in nuove tecnologie e modalità di erogazione dei servizi e ha aperto a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio.

Innovazione



Alcune azioni risultano comunque esplicative delle modalità in cui VALES ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nei suoi servizi:

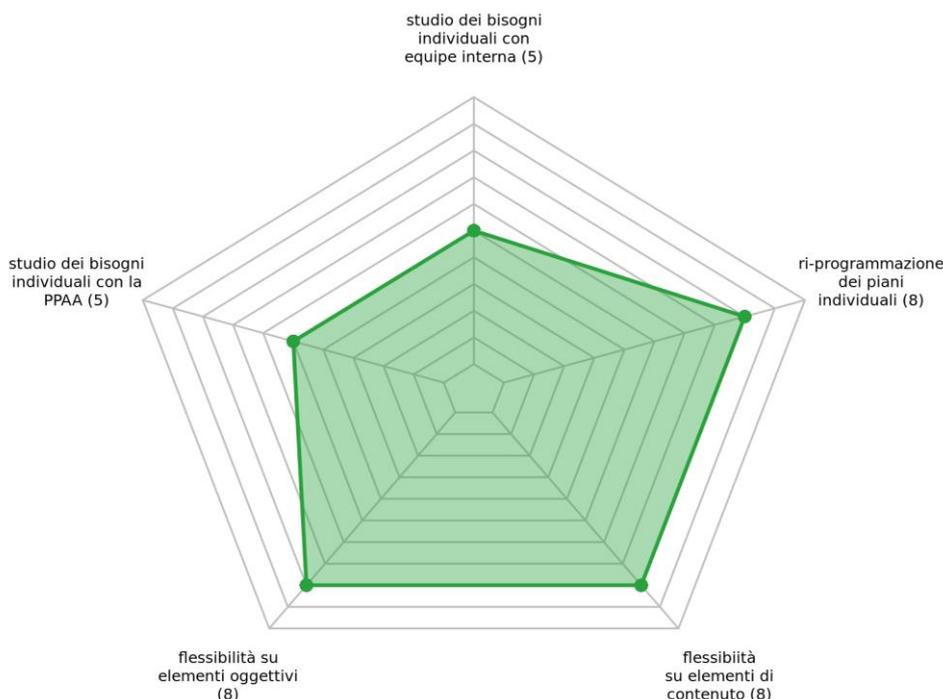
- Miglioramento gestione reperibilità;
- Piano di lavoro in SMART WORKING;
- Potenziamento sistema controllo di gestione

Tali azioni sono state finanziate esclusivamente da quote o avanzi di risorse pubbliche erogate nell'ambito di affidamenti.

Portando lo sguardo sui tratti che possono far riflettere sulla qualità dei servizi in sé, un indicatore di attenzione è l'elemento della **personalizzazione** piuttosto che della standardizzazione dell'offerta, e per VALES è possibile osservare che i servizi presentano

tratti di flessibilità alle esigenze individuali/familiari per quanto riguarda elementi oggettivi e di contenuto e i servizi prevedono cambiamenti nei percorsi individuali a seguito di azioni di monitoraggio e valutazione dell'apprendimento/evoluzione dei bisogni dell'utente.

Flessibilità dell'offerta

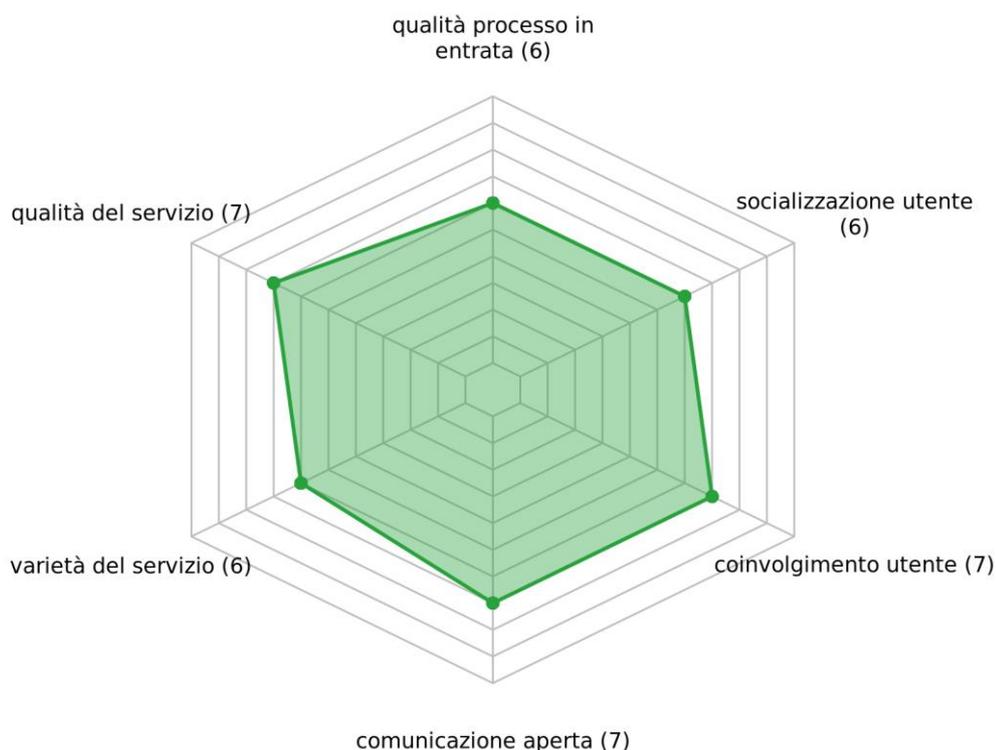


La qualità dei servizi passa quindi da processi di analisi del servizio che sono affidati in modo prevalente alla strutturazione di un sistema informativo (documentazioni, cartelle individuali, dati...) aperto e consultabile da parte degli operatori e all'uso dei dati del Sistema Qualità per la ri-progettazione o l'identificazione di elementi migliorativi del servizio.

VALES cerca di promuovere una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti nel senso di affiancare l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo collabora con cooperative sociali di tipo B per l'inserimento al lavoro di propri utenti.

Quali ulteriori politiche e processi garantiscono, in conclusione, la qualità delle azioni a favore di beneficiari dei servizi e loro familiari? I grafici sottostanti illustrano come VALES persegue l'obiettivo di generazione di benessere e attenzione ai propri utenti, mettendo in luce soprattutto l'impegno della cooperativa nel promuovere la qualità del servizio, l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio e la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente.

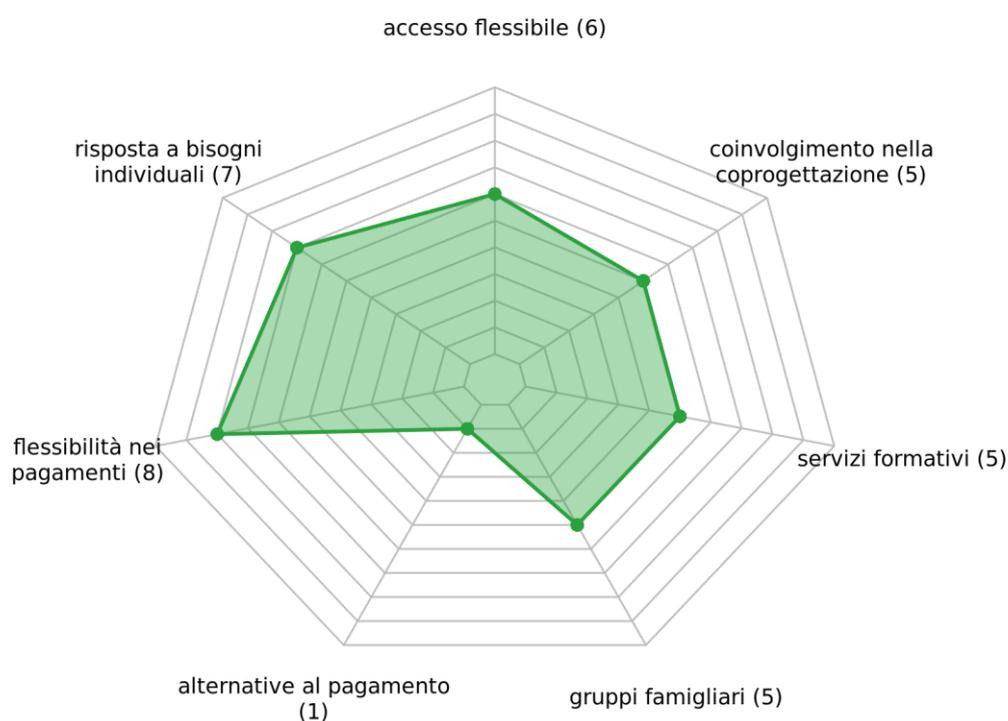
Impatto sugli utenti



Similmente, a favore dei famigliari degli utenti la cooperativa realizza azioni volte a rispondere soprattutto ad alcuni concreti bisogni, come risposta a specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore e flessibilità nei pagamenti.

E per rafforzare queste attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico.

Impatto sui famigliari



GLI INSERIMENTI LAVORATIVI

Oltre ai risultati conseguiti per le descritte attività inerenti alla realizzazione di servizi di interesse sociale, in quanto plurima, la cooperativa sociale si impegna anche nella funzione di inserimento sociale e occupazionale di persone svantaggiate.

Necessaria premessa rispetto ai processi di inserimento lavorativo è che VALES prevede che i lavoratori svantaggiati accedano secondo diverse modalità:

- corsi di formazione al lavoro (sia teorici che on-the-job),
- inserimento con contratti di dipendenza a tempo determinato,
- inserimento diretto in cooperativa come lavoratore svantaggiato con contratto di dipendenza a tempo indeterminato.

Il risultato più stabile della funzione di inserimento lavorativo è rappresentato dalla creazione di opportunità di lavoro dipendente a favore di persone svantaggiate.

I Lavoratori Svantaggiati

Lavoratori entrati nel 2022	29
Lavoratori usciti nel 2022	46
Rapporto tra personale svantaggiato e ordinario al 31/12	31,00 %

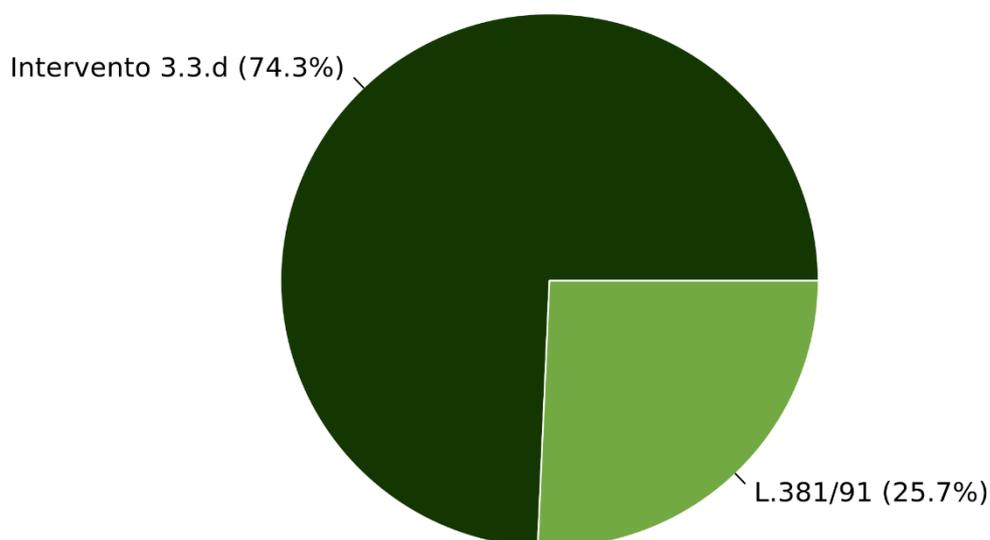
Al 31/12/2022, i lavoratori svantaggiati certificati secondo l'art. 4 della legge 381/1991 o secondo politiche territoriali inseriti nella cooperativa sono 67.

Un importante elemento da considerare nella lettura dei dati è l'impatto specifico della cooperativa sociale sulle **politiche attive del lavoro territoriali** e il peso che le stesse hanno nella generazione dei flussi di personale inserito in corso d'anno.

Nel corso del 2022 la cooperativa ha inserito 84 lavoratori da Intervento 3.3.d (Isu) e 29 lavoratori svantaggiati certificati L. 381/91 e beneficiari di sgravi non inseriti su specifici interventi territoriali.

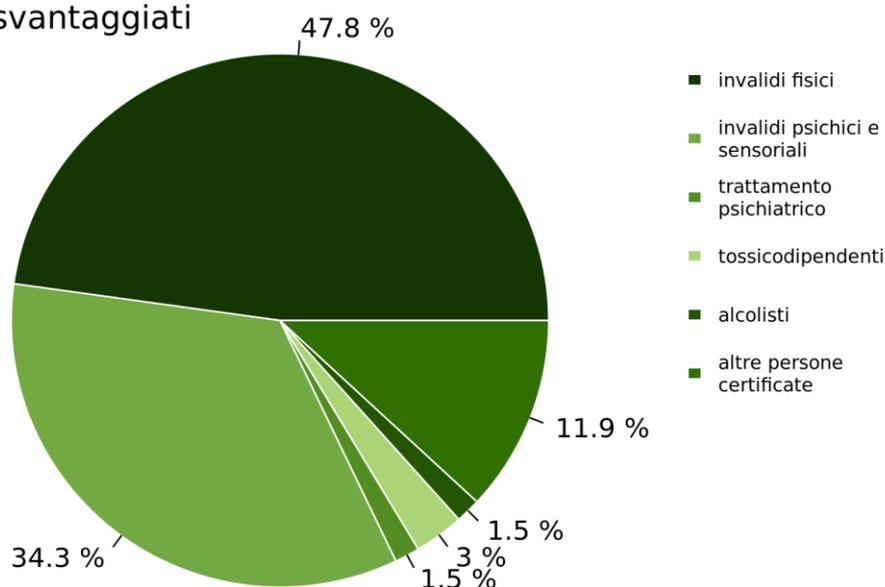
Al 31/12/2022 risultano ancora presenti in cooperativa 2 lavoratori da Intervento 3.3.c (voucher), 3 da Intervento 3.3.d (Isu), 30 da Intervento 3.3.e (disabilità), 15 da Progetto Occupazione - Intervento 3.3.f, 2 da Intervento 3.4.1 (persone con incentivi all'assunzione) e 14 lavoratori svantaggiati certificati L. 381/91 e beneficiari di sgravi non inseriti su specifici interventi territoriali.

Lavoratori svantaggiati nell'anno



La fotografia delle **caratteristiche socio-demografiche** dei lavoratori svantaggiati permette di comprendere meglio chi sono stati i beneficiari delle azioni, ma aggiunge allo stesso tempo informazioni sulle persone di cui -accanto ai lavoratori ordinari di cui precedentemente trattato- si è avvalsa la cooperativa: i lavoratori in inserimento sono per il 47.8% invalidi fisici e si conta la presenza di 23 invalidi psichici, 1 ex degente, 2 tossicodipendenti, 1 alcolista e 8 altre persone certificate da soggetti pubblici.

Tipologia lavoratori svantaggiati



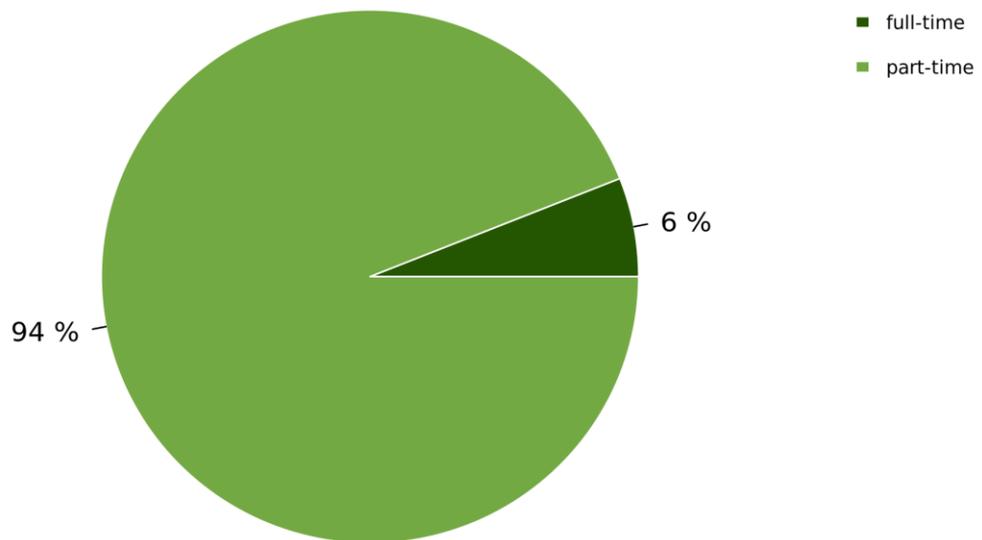
I lavoratori sono impiegati principalmente nel settore *Attività di pulizia e disinfestazione* e nessun lavoratore è impiegato in più settori.

Lavoratori per settore

Attività di pulizia e disinfestazione (di edifici e di supporto alle imprese)	49.25%
Fornitura di pasti preparati (catering) e altri servizi di ristorazione (mense)	20.90%
Attività artistiche, sportive e di intrattenimento (comprese biblioteche, musei, archivi)	20.90%
Servizi di informazione e comunicazione (editoria, produzione video, programmazioni)	5.97%
Trasporto e magazzinaggio (e attività di supporto)	1.49%
Lavanderia	1.49%

Rispetto ai contratti, si applicano prevalentemente contratti a part-time, rispondendo alle propensioni individuali delle persone inserite, ma anche in parte alle professionalità su cui i lavoratori svantaggiati sono prevalentemente inseriti.

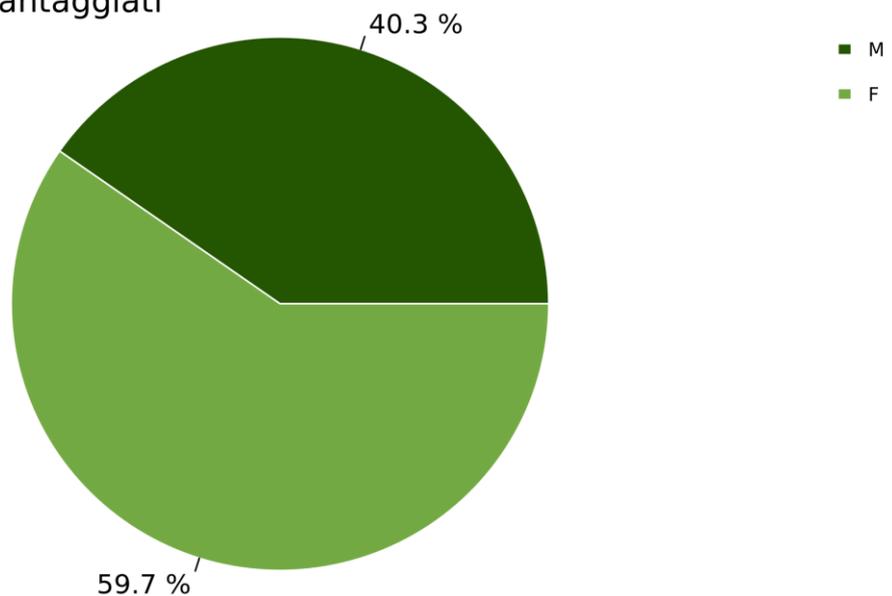
Contratti



L'effettivo impatto occupazionale in termini di tempo pieno di lavoro equivale a complessive 57 ULA (Unità Lavorative Annue).

Come osservato anche con riferimento ai lavoratori ordinari, l'impatto occupazionale a favore di soggetti svantaggiati ha una ricaduta specifica in termini di occupazione femminile, considerando che sono 40 sul totale le lavoratrici svantaggiate e in termini di impatto occupazionale locale, considerando che la percentuale di soggetti svantaggiati residenti nel comune in cui ha sede la cooperativa è del 20%, mentre quella riferita alla provincia è del 80%.

Genere lavoratori svantaggiati



Oltre allo stipendio la cooperativa offre ai suoi lavoratori svantaggiati altri benefici o servizi quali: sconti per l'acquisto di prodotti o servizi della propria cooperativa, microcredito, anticipi sullo stipendio e anticipi eccezionali su TFR.

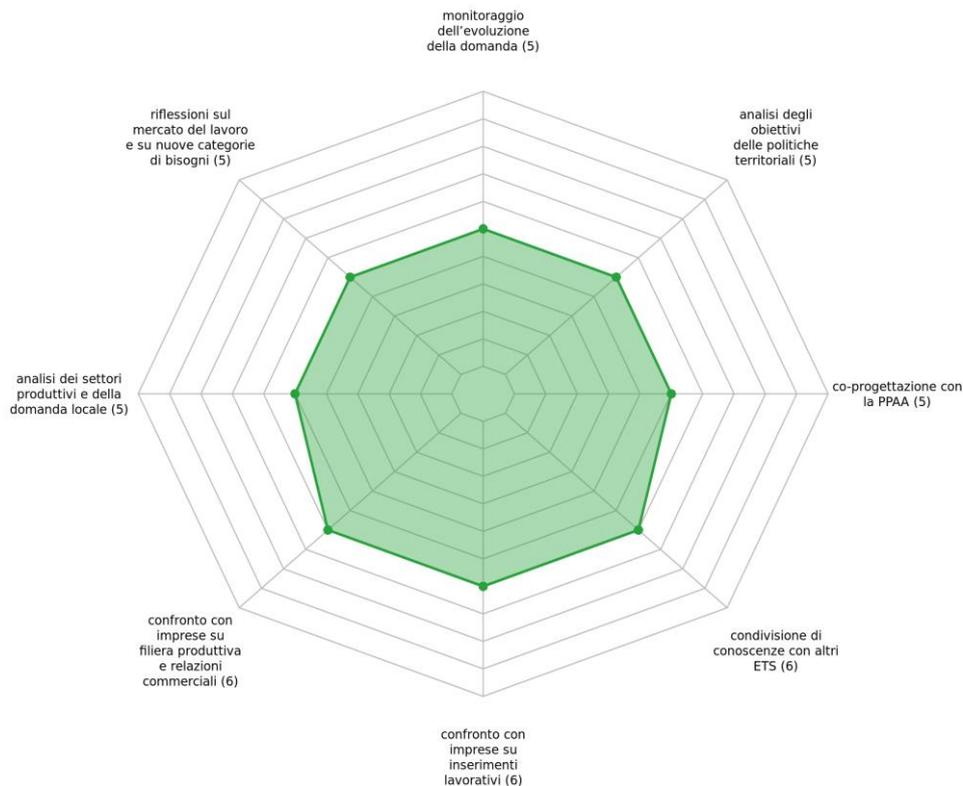
INNOVAZIONE E QUALITÀ DEGLI INSERIMENTI LAVORATIVI

Come osservato per i servizi erogati nell'ambito del ramo A dell'attività, è utile riflettere su come la cooperativa investe anche nella qualità degli inserimenti lavorativi.

La cooperativa ha investito sufficientemente nel monitoraggio dei **bisogni del territorio e della persona** attraverso lo sviluppo di relazioni e confronti con le imprese del territorio attorno al tema della filiera produttiva e della relazione commerciale e al tema dell'occupazione e dell'inserimento lavorativo, e attraverso la condivisione con altre cooperative del territorio di conoscenze utili ad analizzare le nuove sfide e possibilità di intervento.

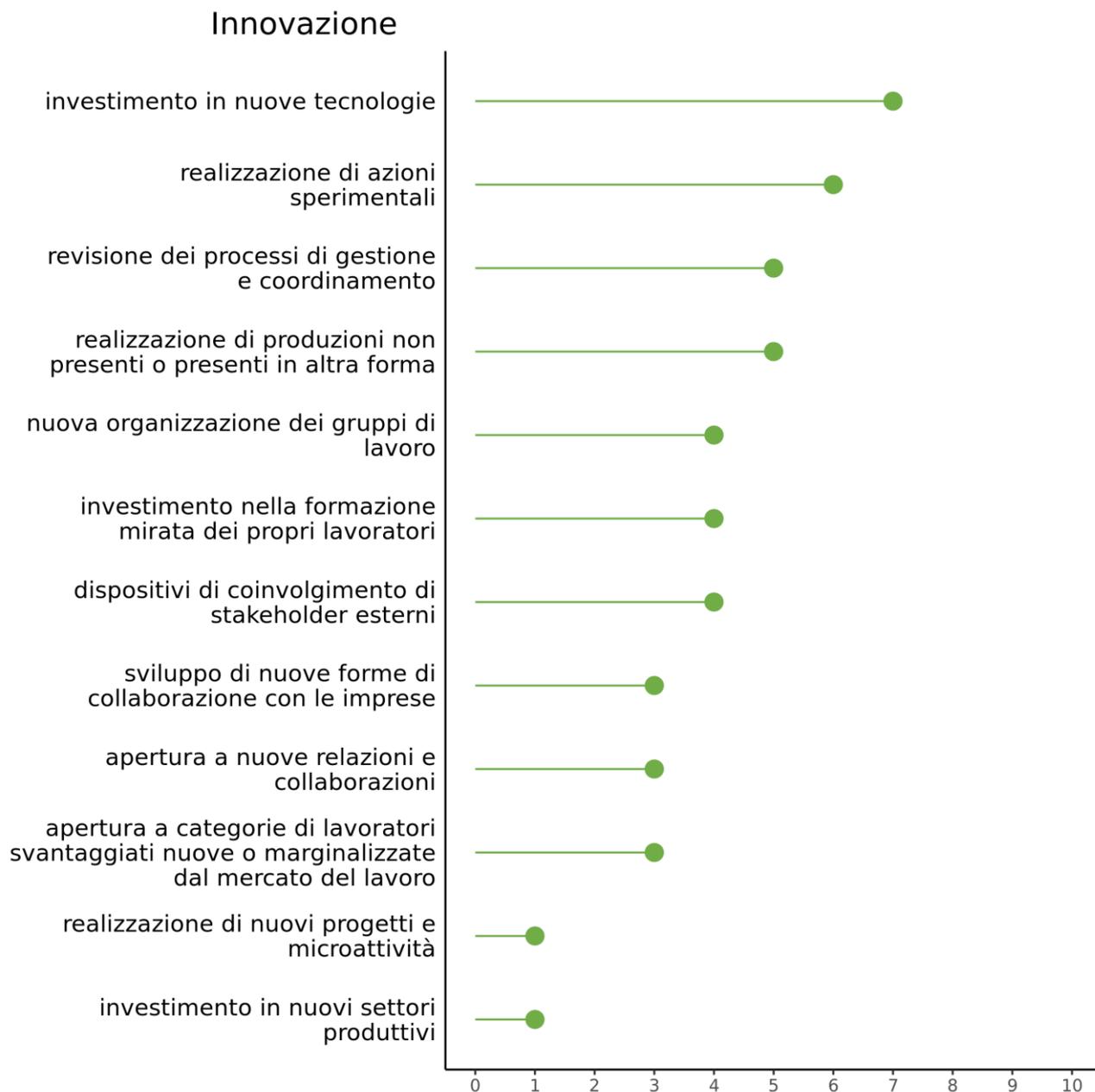
Le **politiche di filiera e integrazione** con altri enti e imprese del territorio sono state parzialmente affidate alla collaborazione con enti del territorio (anche cooperative di tipo A) per offrire servizi integrativi a risposta di necessità sociali diverse dei propri lavoratori svantaggiati, alla pianificazione con altre organizzazioni del territorio per rendere le attività complementari e offrire ai lavoratori svantaggiati tipologie occupazionali o fasi di formazione alternative e integrative e alla pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di soggetti svantaggiati o in zone altrimenti non coperti.

Monitoraggio della domanda



VALES punta poi all' **innovazione** attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione delle attività: nel triennio

2020/2022 la cooperativa ha investito in nuove tecnologie e modalità di realizzazione della produzione/dei servizi.



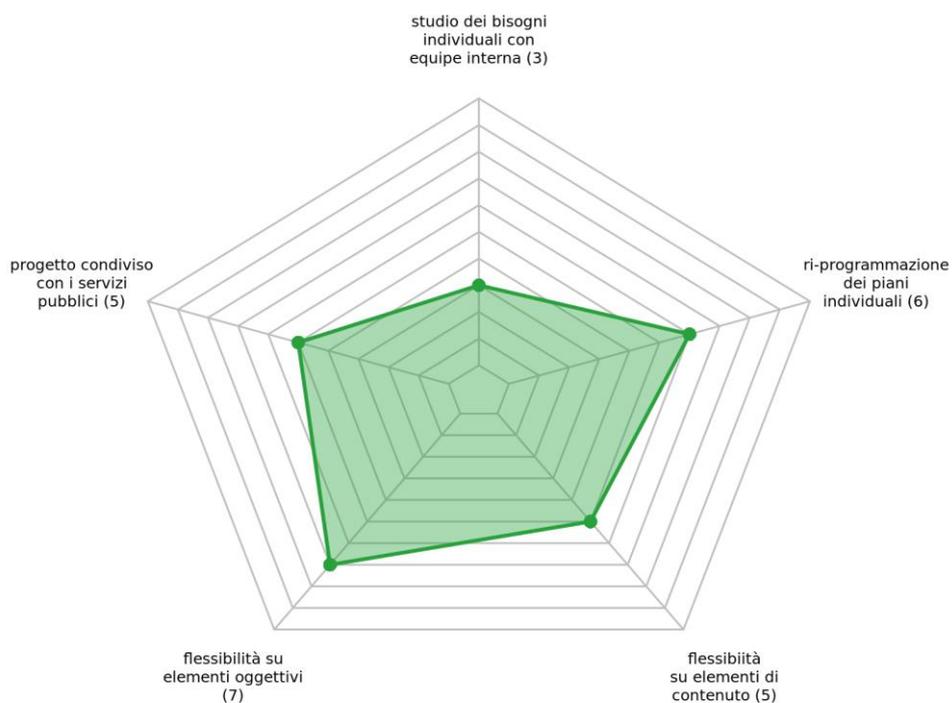
Alcune azioni risultano esplicative delle modalità in cui VALES ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nei suoi servizi:

- Laboratorio di pre-requisiti lavorativi

I descritti processi di innovazione sono stati realizzati grazie a risorse e donazioni da imprese del territorio.

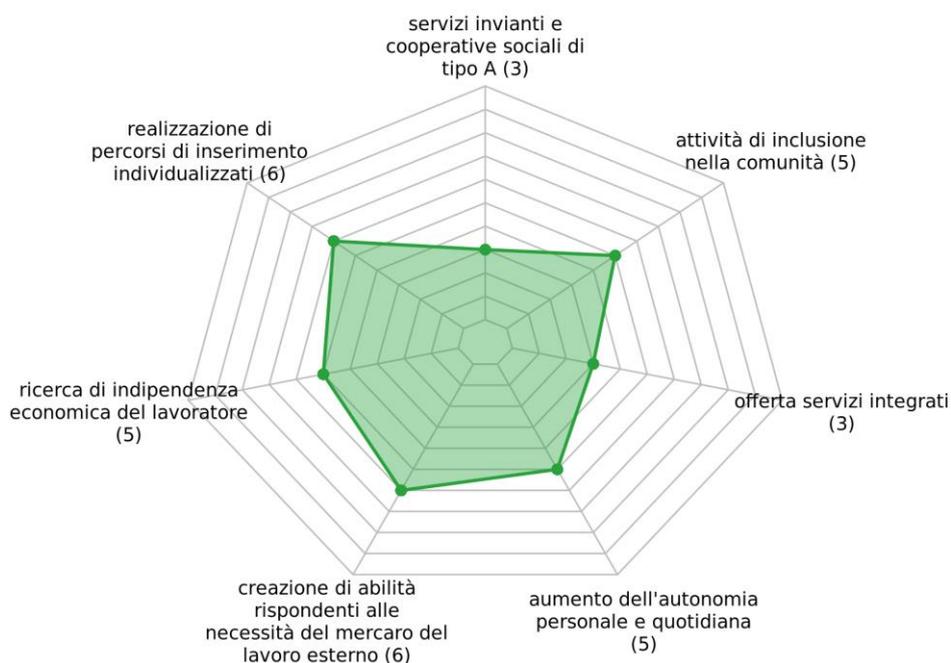
Portando lo sguardo sui tratti che possono far riflettere sulla qualità dei degli inserimenti in sé, un indicatore di attenzione è l'elemento della **personalizzazione** piuttosto che della standardizzazione dell'offerta e per VALES si ritiene di poter affermare che gli inserimenti presentano tratti di flessibilità alle esigenze individuali/familiari per quanto riguarda elementi oggettivi.

Flessibilità dell'offerta



La qualità procedurale e degli esiti è poi sostenuta da obiettivi di gestione degli inserimenti lavorativi quali la realizzazione di percorsi di inserimento individualizzati e l'investimento nella creazione di abilità rispondenti alle necessità del mercato del lavoro esterno.

Processi



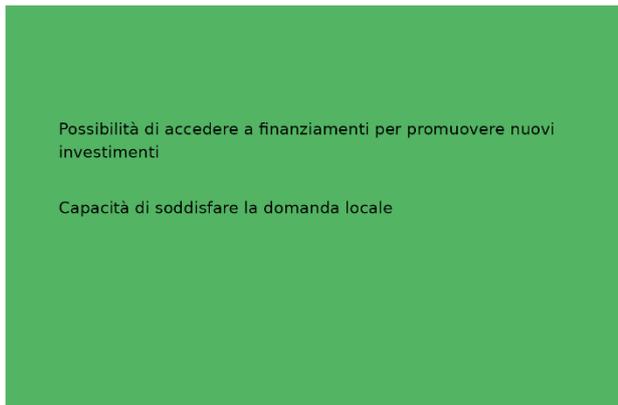
VALUTAZIONE DI SINTESI SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che la cooperativa si era posta per l'anno, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future.

Rispetto al territorio di riferimento, è necessario premettere che VALES svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura pubblica e di natura privata, dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di forma giuridica privata e dove comunque la cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.

Tali elementi, congiuntamente all'autovalutazione dell'operato e delle modalità gestionali della cooperativa sociale, portano ad identificare in modo schematico nella seguente SWOT analysis la situazione della cooperativa.

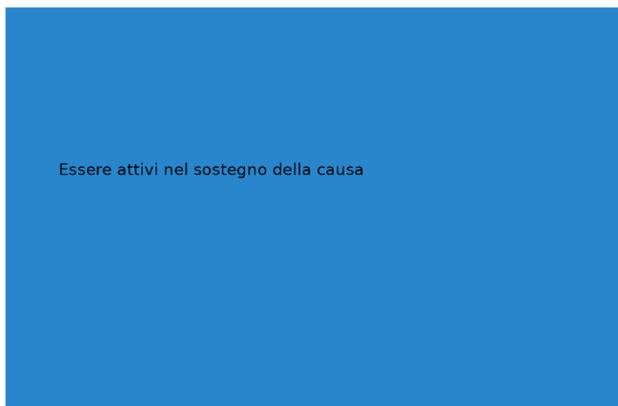
Punti di Forza



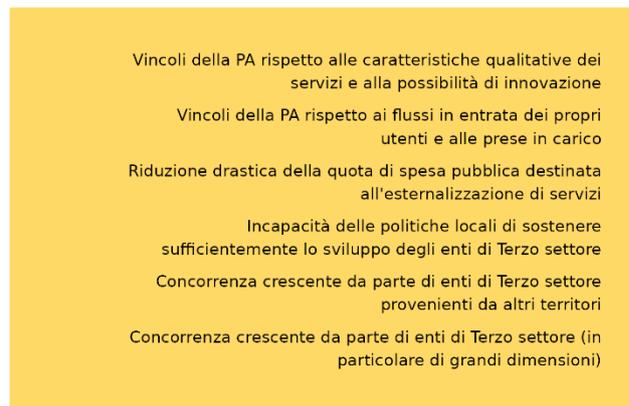
Punti di Debolezza



Opportunità



Minacce





SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Leggere i principali dati economico-finanziari della cooperativa sociale permette di comprendere la solidità dell'ente e quindi la garanzia della continuità di realizzazione delle attività, la capacità di intercettazione di risorse economiche pubbliche e private e la conseguente generazione di valore economico, nonché il margine annuale conseguito e quindi l'andamento di breve periodo della cooperativa. I dati economico-finanziari forniscono inoltre indicatori della ricaduta economica della cooperativa sociale sul territorio.

Il Peso Economico

Patrimonio	5.597.585 €
Valore della produzione	18.449.735 €
Utile d'esercizio	3.265 €

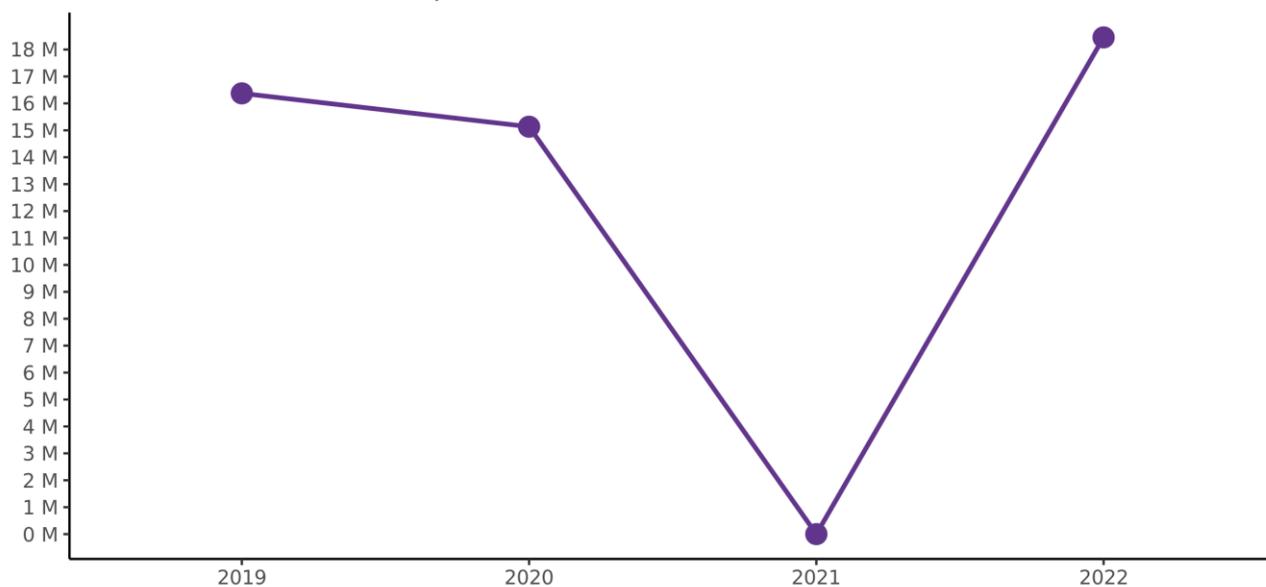
DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione della cooperativa e la sua rilevanza economica è il valore della produzione: nel 2022 esso è stato pari a 18.449.735 Euro.

Il valore della produzione è stato generato per il 67.1% dalla parte A dell'attività e per il 32.9% dalla parte B.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo 2020-2022: il valore della produzione risulta cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari al +2%.

Andamento valore della produzione



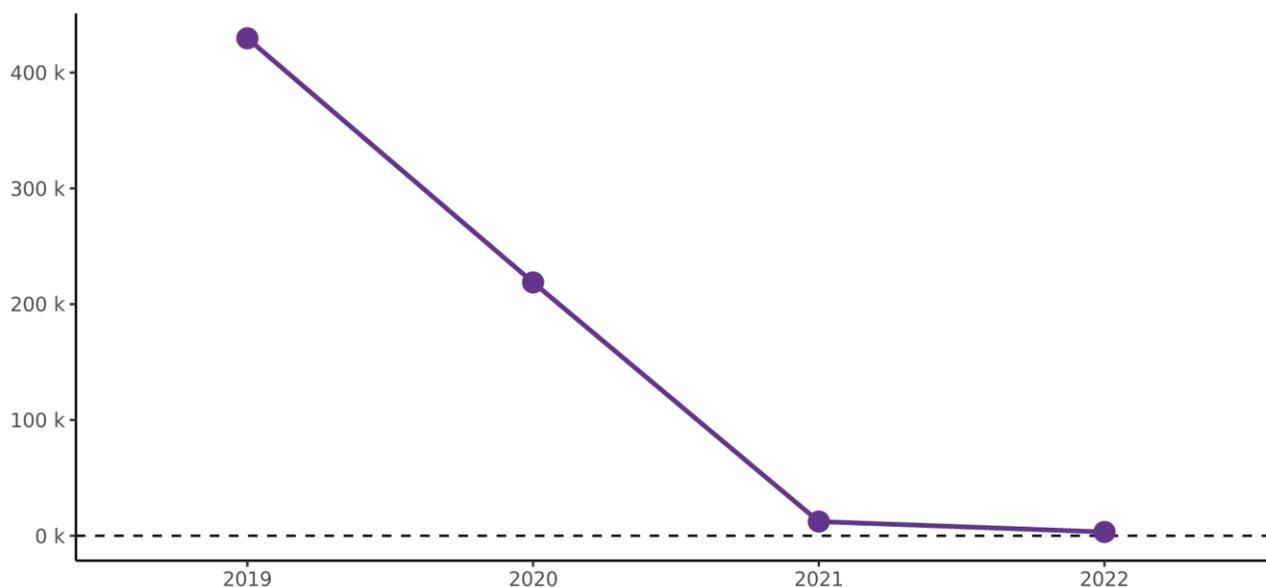
I costi sono ammontati a 18.428.881 Euro, di cui il 77,34% rappresentati da costi del personale dipendente. In quanto plurima, il costo del lavoro è attribuibile per il 66.5% alla parte A dall'attività e per il 33.5% alla parte B.

I Costi

Costi totali	18.428.881 €
Costi del personale dipendente	14.253.662 €
Costo del personale dipendente socio	3.162.852 €

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2022 un utile pari a 3.265 Euro.

Andamento del risultato economico



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale. Il patrimonio netto ammonta a 5.597.585 Euro ed è composto per il 3.48% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

La Situazione Patrimoniale

Patrimonio netto	5.597.585 €
Capitale sociale	194.597 €
Riserve	3.804.060 €

Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni: nel 2022 le immobilizzazioni totali ammontano a 4.128.744 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi VALES non ha strutture di proprietà, l'attività viene realizzata in 4 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione e 1 struttura di proprietà di altre organizzazioni del Terzo settore legate in rete alla cooperativa.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2022 si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (prima tabella) e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (seconda tabella). Tale riclassificazione dei dati permette, da un lato, di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che l'hanno generata e, dall'altro, di verificare su quali stakeholder essa è stata diversamente redistribuita.

Tabella 1 "valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale".

VALORE DELLA PRODUZIONE		2022
A1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni (al netto di ristorni/omaggi ai soci)	18.079.968
A2	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0
A3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0
A2/3	Variazione delle rimanenze e dei lavori	0
A4	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0
A5_1	Contributi (al netto di ristorni coop. riferiti ai soci)	28.610
A5_2	Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi)	109.142
Totale Valore della produzione		18.217.720

COSTI DELLA PRODUZIONE		
B6	Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	779.460
B7	Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	2.147.895
B8	Costi per godimento di beni di terzi	403.051
B11	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	482
B12	Accantonamenti per rischi	0
B13	Altri accantonamenti	0
B14	Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, sopravv/ insuss passive, erogazioni liberali)	132.903
Totale Costi della produzione		3.463.791

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO 14.753.929

VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE

GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA		
A5_2	Ricavi e proventi diversi (solo parte esclusa sopra)	232.015
B10d	Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita' liquide	16
B14	Oneri diversi di gestione (solo parte esclusa sopra)	171.389
C15	Proventi da partecipazioni	0
C16	Altri proventi finanziari	596
D18	Rivalutazioni attività finanziarie	0
D19	Svalutazioni attività finanziarie	0
Totale Gestione accessoria		61.206

Ristorni ai soci a "minor ricavo" del valore della produzione 0

VALORE AGGIUNTO GLOBALE 14.815.135

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/- GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA

Tabella 2 "distribuzione ai principali portatori di interesse

REMUNERAZIONE AI SOCI		
	Ristorni/omaggi/altro	0
	Interessi passivi su finanziam. di soci	1.560
	Compensi personale dipendente -socio-	3.105.628
	Compensi personale non dipendente -socio-	93.846
Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi)		3.201.034

REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

Personale dipendente	11.148.034
Personale non dipendente	0
Totale Personale	11.148.034

REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE

Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci	42.317
Totale Governance	42.317

REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'

Comunità	0
Pubblica Amministrazione	30.351
3% mutualità - Promocoop	98
Totale Remunerazione alla Comunità	30.449

REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA

Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	374.016
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0
Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	3.167
Totale Remunerazione al sistema Impresa	377.183

REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO

Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci)	16.118
Totale Remunerazione del Capitale di credito	16.118

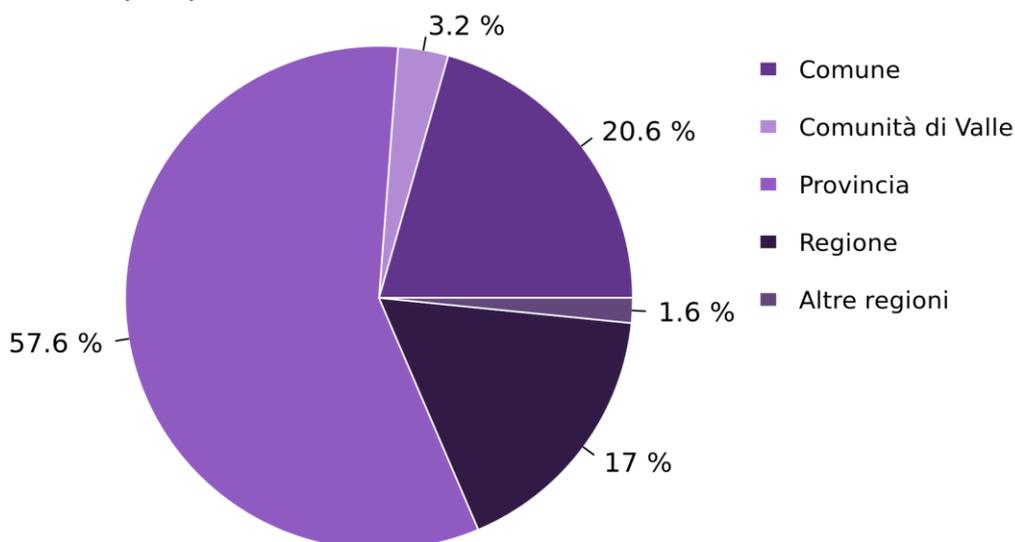
RICCHEZZA DISTRIBUITA**14.815.135**

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

Per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello provinciale.

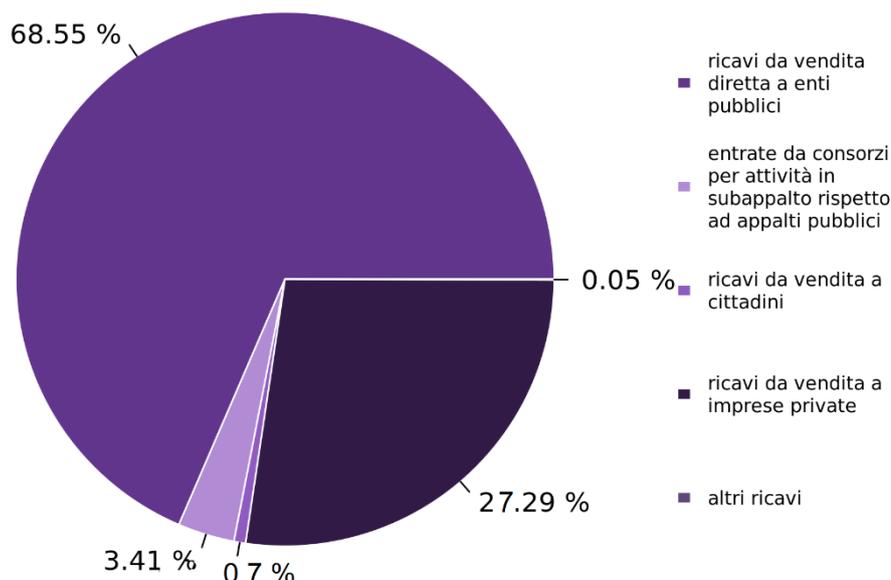
Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 98% da ricavi di vendita di beni e servizi, ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece rispettivamente a 15.047 Euro di contributi pubblici e 13.563 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 28.610 Euro; e si rileva la presenza di altri ricavi e proventi di origine pubblica pari a 38.516 Euro.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi, si osserva una composizione molto eterogenea.

Composizione dei ricavi



I rapporti con le pubbliche amministrazioni sono regolati dalle seguenti eterogenee modalità:

I Rapporti Economici Con La PPA

	Nr.
Convenzioni a seguito di gara aperta senza clausola sociale	8
Convenzioni a seguito di gara aperta con clausola sociale	17
Convenzioni a seguito di gara ad invito	21
Affidamenti diretti	34
Attivazione automatica della convenzione a seguito di leggi o regolamenti pubblici	3

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 72.07%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione abbastanza significativa.

Tra le risorse di cui la cooperativa sociale ha beneficiato nell'anno si registrano 25.200 Euro da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali e nel triennio 2020/2022 la cooperativa ha partecipato complessivamente a 2 bandi indetti da Fondazioni o dall'Unione Europea.

Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2022 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 250 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

La perdita della gara PAT per il servizio trasporto scolastico (ca. il 40% del fatturato del settore) ha comportato la riorganizzazione del settore Mobilità, ivi compresa la razionalizzazione del parco mezzi del servizio trasporto persone.



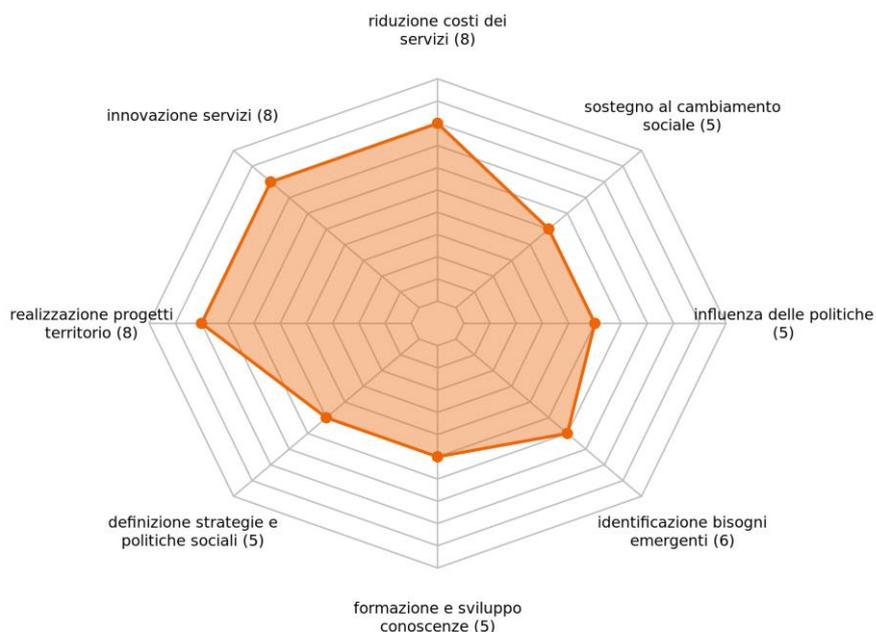
IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, e ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come VALES agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Rispetto ai **rapporti con gli enti pubblici**, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, VALES ha partecipato a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse, alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso nuovi servizi per la comunità.

Le attività condotte sul territorio sono a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la presenza della cooperativa ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale e l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti.

Un elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La cooperativa partecipa al capitale sociale di 6 imprese.

La relazione con le **imprese profit** del territorio non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2022, Vales ha collaborato con alcune imprese per la realizzazione condivisa di fasi di produzione del bene/servizio e compartecipando ad ATI e ad appalti pubblici. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo. Nell'anno Vales ha intercettato imprese del territorio per possibili nuove partnership.

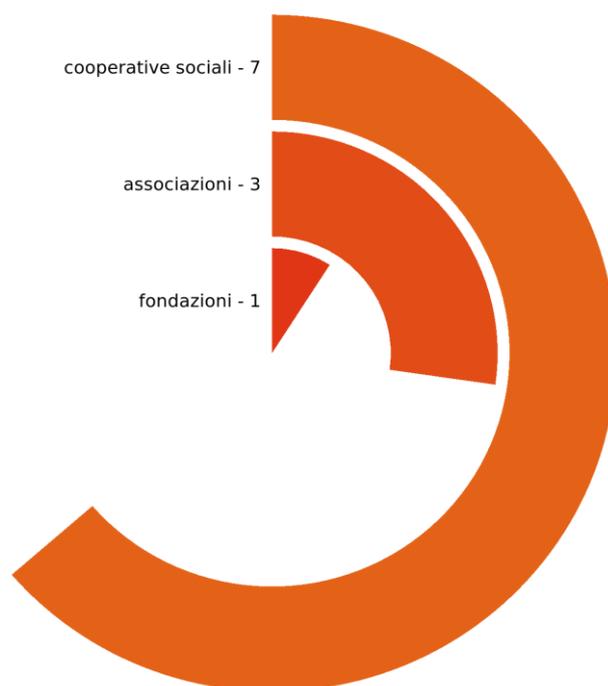
I rapporti con le altre organizzazioni del territorio sono stati al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello.

Le Adesioni

Associazioni di rappresentanza	1
Consorzi di cooperative sociali	2
Consorzi non (solo o in prevalenza) di cooperative sociali	1
Associazioni temporanee d'impresa	10
Reti formali con organizzazioni anche di forma giuridica diversa	1
Enti a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali	2

In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla **rete con altri enti di Terzo Settore**, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che la cooperativa sociale sia riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo Settore abbastanza strutturata.

La rete



Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dell'anno la cooperativa si è relazionata con altri enti di Terzo settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio e realizzando ATI e partecipando ad appalti pubblici. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione. Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo Settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui la cooperativa sociale è stata coinvolta: consulenze e prestazioni senza compenso economico ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali.

RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

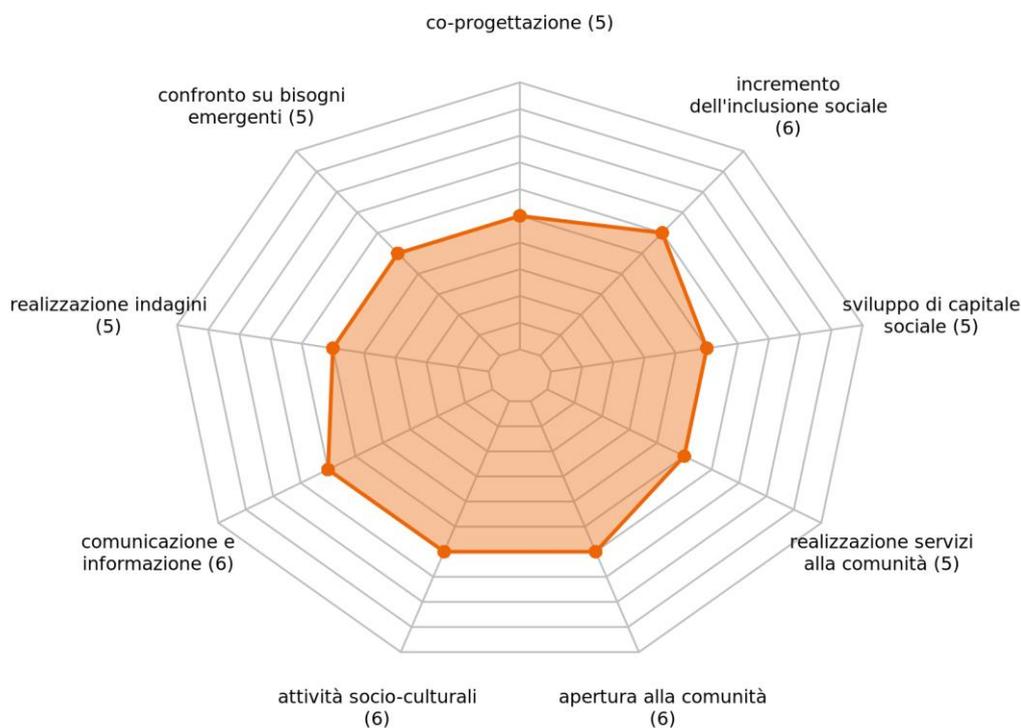
Valutare l'impatto sociale della cooperativa sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della **ricaduta ambientale**, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico utilizza tecnologie e accorgimenti avanzati per il risparmio energetico e bici elettriche, auto elettriche, marchio Ecolabel. Le stesse attività svolte dalla cooperativa sociale sono inoltre da ritenersi rilevanti dal punto di vista dell'impatto ambientale che

generano. Infatti, abbiamo deciso di fornire ai nostri operatori biciclette elettriche e deciso di sostituire con mezzi ibridi quelli con rifornimento diesel.

L'attenzione maggiore va rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo Settore. Quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità: il più elevato valore aggiunto che VALES ha per il proprio territorio è quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

Accanto a questi elementi descrittivi ci sono anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro della cooperativa nei confronti della comunità, la cooperativa sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la **comunità locale**: si è impegnata in azioni che hanno previsto attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale.

Processi sulla collettività



La **comunicazione** verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo, sito internet, social network e comunicazioni periodiche e newsletter.

La presenza sul territorio della cooperativa ha possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla **visibilità** della stessa e quello sulla volontà di **partecipazione attiva dei cittadini** alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, VALES è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale e per l'impatto economico e per la generazione di lavoro che essa ha sul territorio. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale VALES di aver generato anche nel 2022 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

COESIONE SOCIALE VALES ha avuto discrete ricadute su elementi descrivibili in termini di coesione sociale poiché ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE In VALES tali dimensioni sono state perseguite promuovendo in modo soddisfacente la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volte alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate

nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

IMPATTO SOCIALE VALES sembra aver generato a livello sociale un certo impatto rispetto a dimensioni quali prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impovertimento, lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale.