

BILANCIO SOCIALE

2020

Per rendere conto del nostro agire sociale



COOPERATIVA
SOCIALE
NOI INSIEME
Diversa abilità
di creare

Via Ponte
Basazenoci, 12
37142 Verona VR
P.I. [04349380230](https://www.04349380230.it)
info@noiinsiemecoop.it



Sommario

Presentazione	2
Informazioni generali.....	3
Perimetro di rendicontazione sociale.....	3
Principi di redazione del Bilancio Sociale	3
Chi siamo	4
La nostra storia	5
Mission	5
La Governance	6
Le risorse umane	7
La base sociale	7
Il lavoro professionale di Noi Insieme	7
La sicurezza sul posto di lavoro	8
I soci volontari	8
I servizi erogati.....	9
La struttura di gestione del Centro diurno	9
Il laboratorio produttivo di Ceramica	10
I progetti integrativi.....	11
Gestione operativa ed emergenza Covid	12
Rapporti con il territorio.....	13
Obiettivi di qualità	14
Dimensione economica	15
Piano di miglioramento 2021	16
Cruscotto indicatori di sintesi	16

Presentazione

Non ci saremmo certo immaginati che la scadenza obbligatoria per la redazione del primo Bilancio Sociale andasse a cadere su di un anno, il 2020, così particolare, caratterizzato dall'emergenza Covid 19.

Rileggendo con un pò di distacco i dati raccolti ci rendiamo conto che sono “numeri che “raccontano”.

Da un lato consentono di tenere traccia delle difficoltà nei mesi di lockdown, delle limitazioni allo svolgimento delle attività, delle necessità riorganizzative; ma da un altro punto di vista in effetti offrono un quadro molto interessante e positivo. Si tratta di aspetti che solo ora riusciamo con più calma a definire e ci rendono per molti aspetti orgogliosi del risultato. Gli stessi numeri raccontano che il Centro è rimasto aperto quasi sempre con una riduzione di giornate inferiore al 15%, la produzione dei laboratori è proseguita offrendo come di consueto le produzioni artistiche ad oltre 60 clienti e rifornendo regolarmente il “negozio Hpoint”. Anche il volontariato ha mantenuto il suo impegno, certo con una doverosa riduzione di ore, ma sempre al fianco degli operatori e dei “nostri ragazzi”. Tutto questo è stato realizzato anche sperimentando per la prima volta nella storia di Noi Insieme anche l'emergenza lavorativa con la Cassa integrazione Covid per alcuni mesi.

Un progetto innovativo è tra l'altro partito proprio dall'esperienza di questi mesi: il progetto “digitalizzazione” che consentirà a tutti gli ospiti di ricevere un tablet con programmi ed app dedicate, così da attivare nuove competenze e possibilità di restare in relazione.

Presentiamo quindi con soddisfazione e gratitudine questo primo documento di rendicontazione sociale, il bilancio del nostro agire sociale. Soddisfazione per come tutta la rete coinvolta (operatori, volontari, utenti e collaboratori) ha saputo fare squadra per gestire un anno molto particolare e gratitudine per evidenziare un impegno che va avanti da oltre trenta anni: prima come associazione e da qualche anno come cooperativa sociale. Una rassegna di informazioni utili a tutti i portatori di interesse che ruotano intorno alla vita di Noi Insieme.

I dati raccolti sono stati tracciati e documentati impegnandoci a gestirli secondo le indicazioni delle Linee Guida Ministeriali del 2019 connesse al Codice del Terzo settore oltre che rifacendoci all'Allegato A della DGR Regione Veneto N° 815 del 23/06/2020.

Buona lettura.

Il Presidente

Luciano Turazzini

Informazioni generali¹

- Ragione sociale: Cooperativa Sociale Noi Insieme
- Indirizzo: Via Ponte Basazenoci, 12, 37142 Verona VR
- Partita Iva/Codice fiscale: 04349380230
- Forma giuridica: Cooperativa Sociale
- Data costituzione: 30/06/2015
- Telefono: 045-550922
- Sito internet: www.noiinsiemeonlus.org
- Email: info@noiinsiemecoop.it
- PEC: noiinsiemecooperativa@pec.it
- Codice Ateco: 88.99 - N° REA: VR 412904

Perimetro di rendicontazione sociale

In attuazione dello scopo mutualistico, tenuto conto dei requisiti dei propri soci e del loro interesse alla partecipazione ai vantaggi mutualistici, la società ha come oggetto quello di realizzare e gestire centri di servizi residenziali e non residenziali per persone non autosufficienti ed autosufficienti, come centri educativi occupazionali diurni per disabili, poliambulatori.

L'attività svolta dalla Cooperativa Noi Insieme oggetto del "perimetro" di rendicontazione sociale del presente documento è riclassificabile al punto c) dell'Art. 5 Codice Terzo Settore (D.Lgs n° 117/2017).

Principi di redazione del Bilancio Sociale

- Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore ai sensi dell'art.14, comma 1, D.lgs. N° 117/2017 e con riferimento alle Imprese Sociali, dell'art. 9, comma 2 D.L. n. 112/2017.
- Allegato A della DGR Regione Veneto N° 815 del 23/06/2020. Schema tipo e Guida per la realizzazione utili per l'adeguamento all'obbligo di redazione annuale del Bilancio Sociale da parte delle Cooperative Sociali e dei loro Consorzi con sede legale nella Regione del Veneto.

¹ Informazioni generali coerenti con le Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore ai sensi dell'art.14, comma 1, D.lgs. n° 117/2017 e con riferimento alle Imprese Sociali, dell'art. 9, comma 2 D.L. n. 112/2017.

Chi siamo

La Cooperativa Sociale Noi Insieme opera da 35 anni nel settore dell'educazione, istruzione e promozione dell'inserimento nella vita attiva delle persone diversamente abili.

Attivata nel 1986 in forma associativa, oggi Noi Insieme è una realtà cooperativistica consolidata sul territorio della Valpantena, dove si realizzano attività occupazionali ed educative, costantemente programmate e revisionate.

Il tipo di lavoro svolto prevede la progettazione, realizzazione e confezione di oggetti in ceramica sia per attività espositiva a mostre ed eventi ma anche per la vendita al dettaglio o su ordinazione (bomboniere, cerimonie varie).

Il lavoro costituisce una preziosa opportunità di valorizzare ciascun utente nelle sue competenze ed abilità, ma allo stesso tempo diviene strumento per favorirne il continuo sviluppo sul piano sociale educativo e psicomotorio.

Tramite il lavoro vengono stimulate le iniziative dei singoli, incoraggiandone i tentativi di raggiungere responsabilità ed autonomia e fornendo gli strumenti culturali e di comunicazione utili a favorirne l'equilibrio e l'inserimento a livello sociale.

Nel contesto della cooperativa è inoltre presente il gruppo dei volontari (precedentemente organizzati nell'Associazione Noi Insieme). Una rete di persone che offrono il loro tempo garantendo una presenza costante e una sicurezza per la cooperativa, una risorsa umana fondamentale e preziosa per chi frequenta il Centro stesso.

Cooperativa Sociale
a mutualità prevalente di diritto

Iscritta al Registro Regione Veneto
delle Cooperative Sociali

Accreditata L.R.22/02 per la gestione
dei centri diurni area disabilità

Anno di fondazione Cooperativa
Sociale: 2015



Laboratorio artistico



Laboratorio sartoria



Musicoterapia

La nostra storia

Negli anni ottanta, al momento del suo avvio, Noi Insieme era un'associazione, nata dal desiderio fortemente condiviso da un gruppo di genitori ed amici. Un intento li guidava: creare un ambiente in grado di accogliere persone diversamente abili e fornire loro opportunità di crescita personale e sociale.

L'idea iniziale era quella di essere soltanto un supporto alle attività svolte dalla Cooperativa Insieme (attualmente con sede a Quinto di Valpantena e specializzata in attività di assemblaggio meccanico ed elettrico); il cammino è tuttavia continuato anche in modo autonomo, divenendo Associazione O.n.l.u.s. nel 1991 e iniziando ad operare in convenzione con l'Ulss20 di Verona (ora Aulss 9 Scaligera). Dal 2016 il grande passo: diventare cooperativa sociale.



Mission

Fin dal suo avvio, l'Associazione prima e la Cooperativa poi ha individuato nella cura della disabilità l'azione privilegiata della propria mission e il conseguente sviluppo, l'organizzazione ed erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi. L'articolo 6 dello statuto fondativo dell'associazione, già oltre 30 anni fa evidenziava: "Noi Insieme offre un servizio teso alla crescita umana e sociale dell'uomo. Tale servizio è rivolto alla valorizzazione della persona nel suo inserimento nella vita attiva e lavorativa". Si ripropone inoltre di sviluppare un servizio di assistenza, educazione e formazione rivolte alla persona".

Si tratta certamente di obiettivi ed impegni ormai consueti e diffusi nella cultura dell'imprenditoria sociale odierna. Tuttavia restano, per Noi Insieme, un riferimento importante, in quanto pensati e condivisi in un periodo storico dove la sensibilità e l'attenzione alla disabilità era un mondo nuovo tutto da scoprire.



"Il lavoro nella vita della Cooperativa è centrale. Si tratta di un valore alla base del progetto educativo e riabilitativo di Noi Insieme"

La Governance

Noi Insieme è cooperativa sociale caratterizzata dalla mutualità prevalente. La gestione è supportata dai suoi organi statutari: assemblea dei soci, consiglio di amministrazione, presidente, collegio sindacale e società. Tutti gli incarichi di governo sono a titolo gratuito.



Indicatori di gestione della Governance	2020	2019
n° di membri del CDA	9	9
n° di incontri annui del CDA	2	2
n° ore CDA	6	6
n° ore equipe di coordinamento	36	40

Consiglio di Amministrazione in carica	(mandato 2018/2021)
Presidente	Turazzini Luciano
Vicepresidente	Ugolini Pier Carlo
Consigliere	Zerlatini Carpene Sara
Consigliere	Benedetti Giovanni
Consigliere	Costanzi Luigi
Consigliere	Ceschi Michele
Consigliere	Zecchinato Erika
Consigliere	Formenti Nicole
Consigliere	Castellani Stefano

Revisori contabili	
Presidente	Scapini Agostino
Sindaci	Lorenzoni Paolo
Sindaci	Girelli Davide
Sindaco supplente	Zanfisi Giannino
Sindaco supplente	Dall'Oglio Gianluca

Le risorse umane

La base sociale

Noi Insieme è una cooperativa di piccole dimensioni con 11 soci complessivi di cui 9 fondatori che fanno parte del Consiglio di Amministrazione. I soci lavoratori sono 2.

La base sociale	2020	2019
Soci lavoratori	2	2
Soci fondatori	9	9
Totale	11	11

Il lavoro professionale di Noi Insieme

La forza lavoro è rappresentata da 5 operatori professionali di cui 2 sono anche soci della cooperativa. Le competenze professionali sono le seguenti: 3 Educatori (di cui 1 Coordinatore); 1 Operatore O.S.S e ceramista e 1 istruttore tecnico pratico e ceramista. Si tratta di un team operativo consolidato, con oltre 15 anni di esperienza di lavoro condivisa. L'età media dei dipendenti è di 42 anni.

I lavoratori	2020	2019
Soci lavoratori	2	2
Lavoratori dipendenti	3	3
Totale lavoratori	5	5
% lavoratori donne	100%	100%
Anzianità media di servizio	15,6	14,6
Anzianità media età lavoratori	42	40

Il contratto di lavoro applicato è quello delle Cooperative Sociali. Il livello più basso applicato è il C1 mentre il più alto è il D3. La differenza di retribuzione lorda, senza considerare gli orari part time praticati, fra il livello più alto e quello più basso è del 21,22%.

Le ore di formazione nel corso del 2020 sono state 48 su tematiche non legate alla sicurezza dal momento che tutti gli adempimenti cogenti erano assolti già dagli anni precedenti. Nel 2020 si è quindi scelto di fare crescere le competenze degli operatori su aspetti più strettamente connessi al ruolo. In particolare corsi di pianificazione finanziaria e progettazione (coordinatrice del centro) e corsi di musicoterapia e logopedia integrata per le operatrici .

Formazione lavoratori	2020	2019
Ore di formazione complessive nell'anno	48	84
di cui per la sicurezza	0	49
Incidenza ore diverse dalla sicurezza sul totale	0	58%

La sicurezza sul posto di lavoro

La tabella riportata qui di seguito evidenzia l'impegno sui temi della sicurezza, in particolare la formazione dei costi connessi agli adempimenti. I ruoli per la sicurezza sono chiaramente definiti e si è posta adeguata attenzione alla gestione delle attrezzature dovendo gestire un vero e proprio laboratorio produttivo. Nel corso del 2020 non si è svolta attività formativa cogente per la sicurezza non essendoci corsi in scadenza o da rinnovare. Per l'attività di produzione della ceramica la cooperativa dispone di due forni di cottura e una cabina di verniciatura posizionati in apposita stanza dotata di sistema di aspirazione per prevenire la diffusione di polvere. I prodotti utilizzati sono certificati con schede di sicurezza e apiombici. Tutti gli aspetti riguardanti la sicurezza per gli utenti e per i lavoratori sono stati valutati e documentati nel documento di valutazione dei rischi. Sulla corretta gestione dei forni e della cabina di verniciatura è stata fatta apposita attività formativa.

Sicurezza sul lavoro	2020	2019
Ore di formazione (totali calcolate per 5 dipendenti)	0	49
Costo annuo formazione sicurezza	0	Euro 1124
Infortuni sul lavoro	0	0
Numero lavoratori formati antincendio	5	5
Numero lavoratori formati primo soccorso	5	5



I soci volontari

Sono 12 i soci volontari (al momento ancora iscritti nell'Associazione Noi Insieme). Un capitale sociale importante, consolidato in tanti anni di attività. Si tratta di una risorsa preziosa che sostiene in vario modo le attività svolte. Si tratta di una compagine fidelizzata che segue da molti anni la vita della cooperativa. Le difficoltà legate all'emergenza Covid non hanno spento la loro disponibilità. In ogni caso non è stato possibile svolgere momenti di incontro per aggiornamento previsti dalla Carta dei Servizi della Cooperativa. Con il 2021 è previsto il passaggio dei volontari nel libro soci della Cooperativa. Tutta l'attività di volontariato è a titolo gratuito e non sono previsti rimborsi spese.

La rete di volontariato	2020	2019
Numero volontari soci iscritti a registro	12	15
Ore di volontariato nell'anno	1728	2160
Età media dei volontari	64	66
Anzianità di vita associativa in anni (calcolo della media)	11	13

I servizi erogati

La struttura di gestione del Centro diurno



Insieme in festa

La cooperativa svolge come attività principale la gestione del Centro diurno con annessa attività produttiva. Si tratta di un servizio accreditato con la Regione Veneto per 8 persone con disabilità. Il gruppo degli ospiti è stabile da molti anni, con età media di circa 44 anni. L'accREDITAMENTO regionale è in fase di rinnovo, in attesa di esito a seguito di visita da parte del U.O.S. Risk Management dell'Aulss 9 Scaligera avvenuta in data

02.02.2021. Nel corso del 2020 per la crisi pandemica il centro ha avuto anche momenti di chiusura con sospensione delle attività, per cui la presenza media in termini di giornate degli ospiti si è abbassata di circa 27 giornate rispetto al 2019. Nel complesso gli ospiti con un situazione di gravità elevata (il riferimento è al punteggio ottenuto con la valutazione multidimensionale SVaMDi superiore a 6) è di 3 ospiti, equivalente al 33% degli ospiti complessivi. Un dato in linea con la media veneta delle strutture operanti nel settore che si attesata al 34%.

La struttura del Centro Diurno	2020	2019
Eta media degli ospiti	44	44
Posti autorizzati	8	8
Operatori	5	5
Presenza media dell'anno di ogni utente	189	215

Buona parte degli ospiti proviene dal territorio della Valpantena e Lessinia, confermando il ruolo di servizio sociale per il territorio locale da parte della cooperativa.

Territori di provenienza ospiti	2020	2019
Quinto di valpantena	5	5
Lessinia	2	2
Verona centro	2	2

L'attività "dietro alle quinte" di coordinamento del servizio ha occupato circa 52 ore, destinate alla rivalutazione periodica dei progetti educativi di ogni singolo utente dei servizi e a momenti di incontro dell'equipe educativa.

Equipe educativa	2020	2019
Ore investite gestione (Progetti Educativi Individualizzati)	16	12
Ore di equipe educativa	36	40
Ore lavorate totali dipendenti	5013	6123

Il laboratorio produttivo di Ceramica

Noi Insieme definisce il Centro diurno come un vero e proprio laboratorio occupazionale, capace di rappresentare, per l'utente, uno spazio lavorativo dove acquisire ed esprimere competenze e creatività. Un contesto produttivo, programmato e organizzato. E' compito degli operatori assicurare il giusto equilibrio tra la dimensione lavorativa e la sensibilità educativa.



Il laboratorio è impostato attraverso:

- la stesura di un calendario di produzione mensile sulla base delle richieste di prodotti da parte dei clienti;
- la programmazione settimanale che mira ad assicurare un'adeguata ripartizione del lavoro considerando le competenze, le abilità e le esigenze degli utenti.



Vita produttiva



Laboratorio riuso creativo



Laboratorio ceramica

Produzione artistica	2020	2019
Totale ricavi	9.495	12..947



Esposizioni 2020



Bomboniere 2020



Prodotti 2020

Dettaglio produzione	2020	2019
Numero clienti privati	66	113
Numero pezzi prodotti per privati	1557	3299
Numero pezzi prodotti per Hpoint	33	30

I progetti integrativi

Oltre all'attività produttiva e di gestione ordinaria del Centro diurno, la cooperativa attiva una serie di progetti integrativi denominati "progetti educativi creativo-espressivi". Si tratta di progetti che tendono ad aprire le relazioni degli ospiti favorendo l'incontro con altre realtà del territorio. Nel complesso i progetti attivati sono stati 4 nel corso del 2020 con il coinvolgimento di almeno 3 realtà esterne.



Qui di seguito riportiamo i dettagli sui progetti gestiti nel 2020 che nel complesso hanno coinvolto tutti gli utenti per circa 92 ore attorno a iniziative di supporto al miglioramento del loro benessere psico fisico.

I progetti hanno coinvolto competenze e professionalità esterne alla cooperativa. Il progetto di danza è stato finanziato da un contributo della Circonscrizione 8^a del Comune di Verona, mentre il costo del progetto "Museo in Valigia" è stato totalmente sostenuto dalla Cooperativa. Gli altri progetti non hanno comportato alcun costo: il percorso di Logopedia e musicoterapia si è avvalso della prestazione gratuita del conduttore professionista, il laboratorio di riuso ha previsto l'utilizzo di materiale già presente in sede.

Danza Ability	Logopedia musicoterapia	Riuso creativo	Museo con la valigia
<ul style="list-style-type: none"> •durata: 2 mesi •10 giornate •20 ore 	<ul style="list-style-type: none"> •durata 4 mesi •16 giornate •32 ore 	<ul style="list-style-type: none"> •2 mesi •20 giornate •20 ore 	<ul style="list-style-type: none"> •3 mesi •10 giornate •20 ore

Nome progetto	Elementi essenziali dei progetti
Danza Ability	Il progetto, avviato nel 2020 e ripreso nei primi mesi del 2021, è stato coordinato da una professionista della Associazione Divesamente in Danza di Verona che ha proposto al gruppo di utenti una esperienza corporea indirizzata alla espressività creativa ed emotiva di ciascuno e del gruppo.
Logopedia - Musicoterapia	Il progetto, iniziato ad ottobre 2019 si è protratto nel 2020 fino al mese di settembre. I venerdì mattina, per un'ora e mezza gli utenti hanno potuto lavorare, seguiti da una professionista logopedista e musicoterapista, sulle competenze linguistiche ed espressive che la musica e il lavoro vocale hanno stimolato.
Riuso Creativo	Questo laboratorio, rinnovato da qualche anno, rientra in un'ottica ecologica che consente di riutilizzare materiali diversi per la creazione di nuovi ed utili altri manufatti. Ad esempio: i ritagli di stoffa poi composti diventano utili shopper personalizzate; i recuperi di giornali, poi intrecciati e plastificati diventano delle tovagliette da cucina... e così molte idee prendono forma e nulla viene buttato...a costo pressoché zero.
Museo in valigia	Questo è un progetto/concorso, avviato nel 2020 e proseguito nel 2021, è promosso dalla Associazione "Il carrozzone degli artisti" di Brescia, intitolato "Museo in valigia". Ogni mese questa Associazione invia un tema su cui poter porre una riflessione, al fine di creare un elaborato artistico (un video, una foto, la composizione di una poesia o di un racconto) da restituire caricando su apposita piattaforma. Gli elaborati realizzati da tutti i partecipanti al concorso (120 realtà simili alla nostra provenienti da diverse province italiane) sono poi votati vicendevolmente e ogni mese viene decretato un vincitore con la possibilità di ottenere un premio in denaro per l'acquisto di materiale didattico. Il tema di riferimento del progetto è il VIAGGIO.

Gestione operativa ed emergenza Covid

L'anno 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza Covid 19, un evento che ha profondamente impattato sulla gestione del Centro e in particolare sulla vita degli ospiti con le loro fragilità. I dati presentati fino a questo punto consentono tuttavia di evidenziare come nel complesso la struttura organizzativa "ha tenuto".

Il periodo che maggiormente ha impattato sulla gestione è stato quello del lockdown più intenso dei primi mesi 2020 e che ha portato ad una riduzione complessiva del 15% delle giornate medie di presenza, ad una riduzione delle ore lavorate (circa 1000) degli operatori che hanno usufruito di cassa integrazione Covid. Il volontariato è riuscito ad assicurare la sua presenza offrendo oltre 1700 ore di servizio con una riduzione solamente del 20% rispetto all'anno precedente. L'attività

produttiva è andata avanti regolarmente rispondendo alle richieste dei clienti privati e all'impegno con Hpoint.

Tuttavia l'aspetto più significativo di questo anno è stata proprio l'attivazione di nuove tecnologie per tenere i contatti con "i ragazzi" del Centro. L'equipe educativa era consapevole che non si poteva perdere il contatto nei mesi di marzo e aprile 2020. Da qui una serie di azioni che hanno consentito di fronteggiare l'isolamento delle persone:

- mantenimento del contatto video e telefonico con i ragazzi e i loro familiari, con frequenza bisettimanale;
- elaborazione di proposte quotidiane di attività, diversificate per gli utenti, inviate tramite whatsapp con indicazioni specifiche per poter avere un ritorno;
- organizzazione di momenti di condivisione di gruppo per creare continuità nel legame tra i singoli.

Il progetto da remoto, vista l'esperienza più che positiva riscontrata in ciascun utente, ha fatto emergere una grande utilità dello strumento informatico. La tecnologia

ha agevolato i contatti ed ha molto stimolato a partecipare alle iniziative ed attivarsi per mantenere i contatti. Non avendo tutti degli strumenti personali ed adeguati a disposizione, si è deciso di lavorare ad un progetto definito "di digitalizzazione", investendo quindi sull'acquisto di un tablet per ciascun utente, e si è impostato un lavoro mirato per un utilizzo stimolante e specifico dello strumento da parte di ciascuno, grazie alla scelta di applicazioni ad hoc ben selezionate e personalizzate.



Il progetto "Digitalizzazione", sperimentato con impegno nel 2020, si concretizza proprio nei primi mesi del 2021, con l'acquisto di un tablet per ogni utente.

Rapporti con il territorio

L'attività in rete sul territorio è quella che maggiormente è stata penalizzata dall'emergenza Covid 19. I dati nella tabella di sintesi sotto riportata evidenziano bene le riduzioni in termini di risultati.

In ogni caso Cooperativa Insieme coltiva da anni una serie di relazioni fondamentali per la sua attività e ruota intorno ai seguenti stakeholder esterni:

Rete attivata	2020
Scuola Elementare Quinto di Valpantena	Attività di coinvolgimento dei ragazzi nell'attività di laboratorio ceramica.
Università di Verona	Percorsi di tirocinio di studenti
Parrocchia Quinto di Valpantena	Collaborazione condivisa per iniziativa, possibilità di allestire mercatini per eventi di festa.
Cooperativa Sociale Insieme	Molto stretta e di lunga data la collaborazione con la Cooperativa Sociale Insieme (Quinto di Valpantena). Entrambe le cooperative sono nate parallelamente e legate dagli stessi fondatori.

Creare rete	2020	2019
Numero incontri sul territorio	1	5
Numero enti esterni con cui si collabora	2	3
Tirocini accolti	0	3
Numero incontro con le scuole	0	2

Obiettivi di qualità

La carta dei servizi è uno strumento realizzato per evidenziare la qualità dei servizi erogati in adempimento alla Legge Regionale 22/02 per i servizi in accreditamento con la Regione Veneto. L'idea di fondo è che la Carta dei Servizi sia una sorta di patto con i cittadini e il territorio: assumersi un impegno di lavoro a vantaggio delle fasce deboli, rispettando standard e livelli di qualità dichiarati.

In occasione della pubblicazione del primo Bilancio Sociale, Noi Insieme ritiene corretto e trasparente fare il confronto fra gli obiettivi di qualità proposti nella Carta dei Servizi e i risultati ottenuti (rispetto agli stessi aspetti gestionali) con il Bilancio Sociale. Gli eventuali scostamenti per obiettivi non realizzati saranno revisionati nel piano di miglioramento per il 2021.

Ambiti	Carta dei Servizi	Bilancio Sociale	Valutazione
Obiettivi di qualità dichiarati		Realizzazione obiettivi qualità	
Volontariato	Almeno un incontro formativo all'anno	✓ non svolto per emergenza Covid	
	Almeno un incontro di verifica in collegamento con l'èquipe.	✓ non svolto per emergenza Covid	
	assicurare la continuità nel servizio svolto dai volontari.	✓ Ore di volontariato 1757	
Attività occupazionale	Coinvolgimento degli utenti almeno nel 90% di ogni processo produttivo.	✓ Coinvolgimento in tutte le attività produttive	
	Elaborazione e aggiornamento di schede per gli utenti relative alle autonomie e alle conoscenze tecniche.	✓ 16 ore dedicate a revisione Progetti educativi individualizzati	
	Almeno un incontro ogni mese in èquipe per la revisione del lavoro svolto.	✓ 3 ore al mese di equipe	
Dimensione educativa	Assicurare sempre la presenza di operatori professionali e volontari	✓ Ore di volontariato 1757 ✓ Operatori (5) nel rispetto Legge Regionale 22/02	
	Assicurare almeno due percorsi di laboratorio all'anno.	✓ 4 laboratori organizzati ✓ 92 ore complessive	
Rapporto con le famiglie	Almeno un incontro all'anno con le famiglie	✓ Svolto nonostante l'emergenza Covid	
	Somministrazione di un questionario (una volta all'anno) di valutazione e soddisfazione del servizio erogato.	✓ Non svolto per emergenza Covid	
Rapporto con i clienti	Sondaggio sul grado di soddisfazione del cliente rispetto ai prodotti artigianali	✓ non svolto per emergenza Covid	

Dimensione economica



Analisi dei proventi

Voce di bilancio	2020	2019
Proventi da attività istituzionale	158.072	172.796
Contributi in conto esercizio	91.021	5.721
Rimanenze produzione	1360	1.170
Altro	521	3780
Totale	250.974	183.467

Analisi dei costi

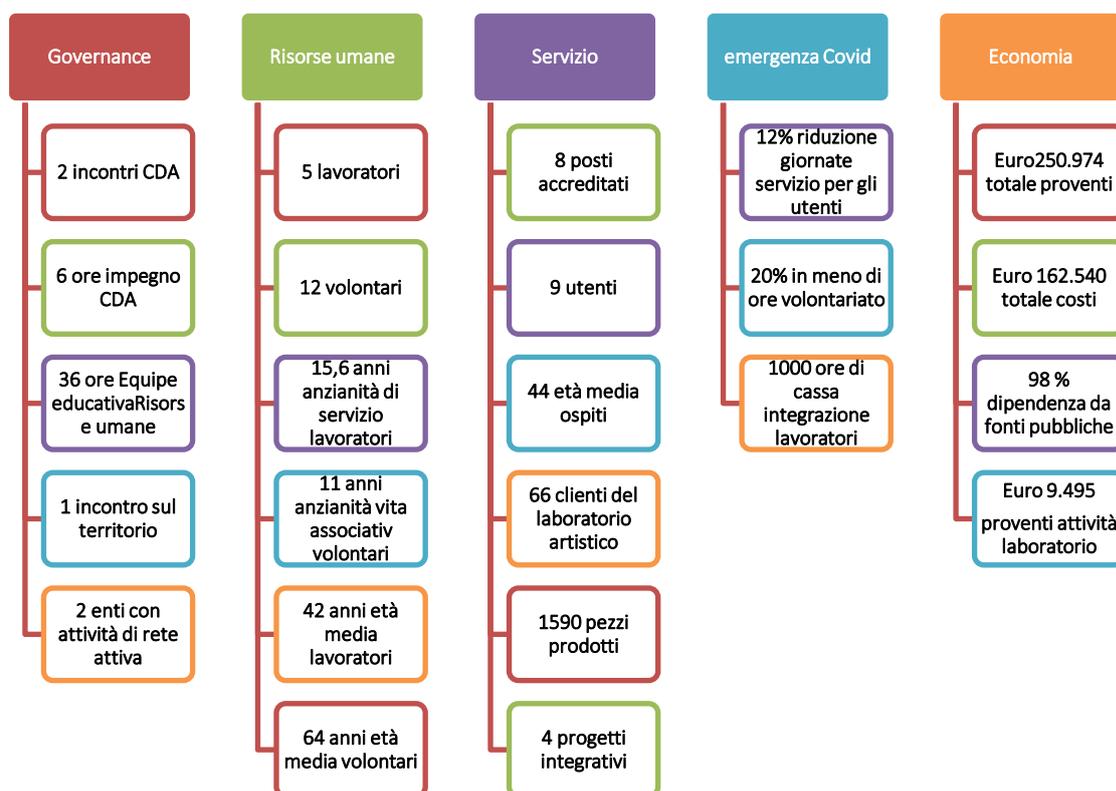
Voce di bilancio	2020	2019
Costo del personale	90.329	108.774
Ammortamenti	7.906	7.644
Oneri finanziari	540	867
Costi per servizi	32.473	37.125
Costi acquisti materiali	5.770	7091
Godimento beni di terzi	13.649	9.205
Oneri diversi di gestione	9.668	7032
Imposte di esercizio	2.205	0
Totale	162.540	177.738

Piano di miglioramento 2021

La redazione di queste pagine di rendicontazione sociale si colloca temporalmente nei mesi della crisi "Corona Virus". Un evento che ha ovviamente coinvolto la vita dei soci, il lavoro e le prospettive di futuro. Il piano di miglioramento 2021 contiene gli impegni per ottimizzare il lavoro e l'organizzazione.

Area gestionale	Obiettivo
Governance	Per coinvolgere i dipendenti nella cooperazione, proporre loro di aderire al ruolo di soci lavoratori.
Risorse umane e volontariato	Garantire lo svolgimento di un incontro formativo l'anno per il gruppo volontari e un incontro condiviso con l'équipe. Per il monitoraggio del grado di soddisfazione circa i servizi erogati, ripristinare la somministrazione di un questionario di gradimento sia per gli ospiti, sia per i loro familiari.
Gestione Servizi	Per migliorare l'organizzazione e la gestione dei Servizi proposti nei vari ambiti di competenza, acquisire un gestionale utile anche per monitorare il buon andamento del lavoro.
Gestione economica	Al fine di migliorare la produzione artigianale ed andare maggiormente incontro alle richieste della clientela, attivare un sistema di sondaggio circa il grado di soddisfazione del cliente rispetto a quanto acquistato ed al servizio ricevuto.
Rapporto con il territorio	Riprendere, se e quando sarà possibile considerando le restrizioni Covid19, ad attivare progetti di incontro e collaborazione con le varie realtà esterne (scuole, altri Enti, altre realtà di laboratorio artigianale, Parrocchia etc).

Cruscotto indicatori di sintesi



Matrice di raccordo del Bilancio Sociale con le Linee Guida Ministeriali

Area informativa	Dettagli informativi richiesti da Linee Guida Ministeriali ²	Capitoli i Bilancio Sociale		Pag.
6.1 Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale	Eventuali standard di rendicontazione utilizzati.	NA ³	Informazioni generali	3
	Cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente periodo di misurazione	NA		
	Altre informazioni utili per comprendere processo di rendicontazione	NA		
6.2 Informazioni generali sull'ente	Nome Ente		Informazioni generali	3
	Codice Fiscale		Informazioni generali	3
	Partita Iva		Informazioni generali	3
	Forma giuridica e qualificazione ai sensi del CTS		Informazioni generali	3
	Indirizzo Sede Legale		Informazioni generali	3
	Altre sedi	NA		
	Aree territoriali di attività		Chi siamo	4
	Valori e finalità perseguite (mission)		Chi siamo	5
	Attività statutarie individuate ai sensi Art. 5 D.Lgs 117/2017		Informazioni generali	3
	Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale	NA		
	Collegamento con altri enti del terzo settore		Rapporti con il territorio	13
6.3 Struttura, governo e amministrazione	Contesto di riferimento		Chi siamo	4
	Consistenza e composizione della base sociale/associativa		Le risorse umane	7
	Sistema di governo e controllo		La Governance	6
	Aspetti sugli aspetti relativi alla democraticità interna		La Governance	6
	Mappatura dei principali stakeholder e modalità di coinvolgimento.		Rapporti con il territorio	13
6.4 Persone che operano per l'ente	Coinvolgimento di lavoratori e utenti (solo per Imprese sociali ai sensi art. 11 D.Lgs.112/2017)	NA		
	Tipologia, consistenza e composizione del personale dell'ente		Le risorse umane	7
	Attività formativa		Le risorse umane	8
	Struttura dei compensi e delle retribuzioni		Le risorse umane	7
	Criteri di rimborso ai volontari		Le risorse umane	8
	Indennità di carica per la governance		La Governance	6
	Compensi dei dirigenti		La Governance	6
	Rapporto fra retribuzione lorda massima e minima dei lavoratori		Le risorse umane	7
	Numero volontari che hanno usufruito di rimborsi		Le risorse umane	8
	Modalità di regolamentazione rimborsi ai volontari		Le risorse umane	8
6.5 Obiettivi e attività	Pubblicazione sul sito web compensi della governance (art.14 c.2 CTS)	NA		
	Informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti		I servizi erogati	9
	Informazioni sugli output risultanti dalle attività poste in essere.		I servizi erogati	10
	Effetti sui portatori di interesse prodotti dalle azioni realizzate		I servizi erogati	10
	Certificazioni di qualità dell'ente/accreditamento		I servizi erogati	9
	Evidenza di coerenza delle attività dell'ente con le finalità dell'ente		Chi siamo	4
	Il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati		I servizi erogati	9/10
Fattori ritenuti fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi programmati		I servizi erogati	9/10	
6.5 Informazioni specifiche per Enti filantropici	Elenco e importo delle erogazioni deliberato ed effettuate	NA		
	Indicazioni beneficiari delle erogazioni diversi dalle persone fisiche	NA		
	Numero dei beneficiari persone fisiche	NA		
	Totale degli importi erogati alle persone fisiche	NA		
6.6 Situazione economica-finanziaria	Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati		Dimensione economica	15
	Specifiche informazioni sulla raccolta fondi		Dimensione economica	15
	Segnalazione da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nel corso della gestione ed azioni di mitigazione effetti negativi		Obiettivi di qualità	14
			Emergenza Covid	12
			Piano di miglioramento	16
6.7 Altre informazioni	Indicazioni su contenzioni/controversie in corso rilevanti ai fini del BS	NA		
	Altre informazioni di natura finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale (D.Lgs.254 del 30/12/2016): parità di genere, rispetto diritti umani, lotta alla corruzione.	NA		
	Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione		La Governance	6

² Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore ai sensi dell'Art.14 c.1 D.Lgs 117/2017

³ NA= requisito non applicabile