

Bilancio sociale della cooperativa sociale
Arcobaleno
Esercizio 2021

Care socie e cari soci, care collaboratrici, cari collaboratori,

mi risulta molto difficile raccogliere tutti i pensieri necessari alla presentazione di questo bilancio sociale 2021, fotografia di un anno impegnativo, decisamente in linea con quelli passati, caratterizzati dalla pandemia che ci ha procurato delle ferite profonde, alcune delle quali immaginiamo difficilmente rimarginabili.

Proprio quando cominciavamo ad assaporare un po' di normalità, mentre ancora ci stavamo leccando le ferite, ci siamo trovati a dover affrontare le conseguenze di una guerra assurda che ci ha fatto sprofondare nuovamente in scenari complessi e di difficile gestione.

Devo ammettere però che, nonostante tutto, l'emergenza sanitaria ci ha lasciato anche una preziosa eredità, facendoci riscoprire il valore straordinario della solidarietà, della vicinanza emotiva agli altri, siano essi colleghi, conoscenti o utenti.

Pur con mille difficoltà abbiamo continuato il nostro lavoro fatto soprattutto di relazioni, l'abbiamo fatto in punta di piedi e con mille attenzioni, per la paura di far entrare nelle nostre strutture o a casa di persone fragili questa pericolosa malattia. Siamo riusciti ad aver paura per l'altro e non dell'altro.

Questa è stata una eccezionale conquista che ci ha fatto crescere individualmente e come comunità.

Abbiamo appena chiuso il bilancio d'esercizio 2021 con segno positivo, ma non possiamo non riconoscere che l'incertezza e la complessità di questi ultimi anni ci hanno procurato delle difficoltà organizzative, sociali e anche, o forse soprattutto, economiche.

Se siamo riusciti, nonostante i tempi bui, incerti e a tratti feroci, a rimanere a galla anche dal punto di vista contabile, lo dobbiamo prevalentemente a voi soci, socie, collaboratori e collaboratrici, perché nonostante tutto non vi siete persi d'animo e avete continuato a portare avanti il vostro lavoro con dedizione e professionalità, mettendo davanti a tutto il benessere e la salute dei nostri utenti.

Da parte nostra, di chi la cooperativa la gestisce, abbiamo cercato di alzare la testa e far sentire la nostra voce, nel tentativo di orientare le scelte politiche chiedendo di restituire dignità al sistema di Welfare e soprattutto ai lavoratori che lo sostengono.

Il 2021 è stato inoltre caratterizzato dall'iter per l'autorizzazione e l'accreditamento di quasi tutti i nostri servizi richiesto dal Dipartimento Salute e Politiche Sociali.

Le sfide aperte rimangono molte, non ultima la prossima gara per la gestione del Servizio SAD della nostra Comunità di Valle. Sappiamo di non avere la bacchetta magica per vincere tutte le prove che ci riserverà il futuro, ma sappiamo che in questi anni ci siamo resi visibili e riconoscibili sul nostro territorio che ci sta apprezzando.

Siamo diventati interlocutori validi ai quali si rivolgono enti e cittadini che cercano in noi un sostegno nella soluzione dei loro bisogni, i quali sono sempre più complessi e cambiano molto velocemente, richiedendo un approccio olistico e versatile.

Per questo e per garantire una gestione più trasparente, ordinata e fluida, ci siamo adoperati per mantenere e ottenere le certificazioni necessarie. Infatti, oltre alla ISO 9001:2015, abbiamo conseguito anche le certificazioni "Family Audit" e "Più Valore".

Concludo con uno sguardo di speranza verso il futuro, nella speranza che tutti voi, tutti noi, possiamo ritrovare sempre in questa cooperativa, pur con tutti i suoi difetti, un punto di approdo sicuro, un luogo di accoglienza, ascolto e comprensione, prima ancora che di lavoro.

La Presidente di ARCOBALENO SCS

Chiara Dossi



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate lo scorso anno, anche per l'esercizio 2021 la cooperativa sociale Arcobaleno 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, nel caso della cooperativa composto da una parte dei membri del CdA e da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari e volontari. 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.

Il presente Bilancio Sociale verrà pubblicato all'interno del sito aziendale.

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



Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla cooperativa sociale Arcobaleno, codice fiscale 01227430228, che ha la sua sede legale all'indirizzo Via San Nazzaro, 47 a Riva del Garda (TN).

La cooperativa sociale Arcobaleno nasce nel 1988 e per comprendere il suo percorso è necessario leggere la sua storia. La cooperativa viene inizialmente fondata su iniziativa di un gruppo di volontari Caritas di Arco, con lo scopo di creare servizi di assistenza domiciliare. Negli anni, per far fronte a crescenti e sempre più diversificate necessità, la cooperativa ha assunto un'organizzazione tale da poter intervenire anche in altri settori: minori e giovani, adulti multiproblematici e/o a rischio emarginazione, persone in situazione di handicap o di disagio psichico, accoglienza straordinaria integrata dei cittadini richiedenti protezione internazionale. Oggi Arcobaleno è in grado di rispondere tempestivamente e efficacemente a tanti bisogni del territorio. Può fare questo grazie alla fitta rete di relazioni con altre associazioni e cooperative, ma soprattutto grazie alla professionalità di chi ci lavora che riconosce nella centralità della persona, nell'etica della solidarietà e nell'assunzione personale di responsabilità, le basi di ogni suo agire.

Quale cooperativa sociale ad a cooperativa ad oggetto plurimo "A e B", essa ha come scopo il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, prestazioni socio-sanitarie, servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali), attività culturali con finalità educativa, alloggio sociale e accoglienza umanitaria e integrazione sociale migranti.

La cooperativa sociale nello specifico svolge i seguenti servizi:

- 1) Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD). Per servizio di assistenza domiciliare, si intendono tutte le prestazioni di carattere socio-assistenziale e socio-sanitarie (gestite dalla nostra cooperativa attraverso un contratto di rete) che sono erogate a domicilio in favore di persone non in grado di svolgere autonomamente le normali attività della vita quotidiana. Si tratta di persone malate, anziane o disabili che si trovano in condizioni di temporanea o permanente necessità. Gli interventi specifici che rientrano nell'ambito del SAD consistono in:
 - cura e aiuto alla persona;
 - sostegno relazionale e aiuto nella gestione dei compiti familiari;
 - governo della casa.
 -
- 2) Servizi residenziali attraverso la gestione delle seguenti strutture:
 - a) "La Casa degli Ulivi" è una piccola struttura residenziale che ospita temporaneamente persone al limite dell'esclusione sociale che altrimenti, presumibilmente, vivrebbero in solitudine e nel disagio. Si tratta di un servizio di accoglienza che offre una soluzione abitativa decorosa e condizioni di vita

dignitose a chi, per un periodo più o meno breve della propria vita, si trova in condizione di indigenza;

- b) "L'appartamento semiprotetto di Bolognano" è una struttura socio-sanitaria, gestita in convenzione con APSS, a bassa protezione per adulti multiproblematici e/o con disagio psichico;
 - c) " Risaia" è un'appartamento socio-assistenziale a bassissima protezione nella zona dell'Alto Garda che mira ad implementare la rosa di strutture già presenti sul territorio. Il progetto permette a persone con problematiche di emarginazione sociale o con problematiche di salute mentale, ma con un buono e comprovato livello di autonomia, di sperimentarsi in un contesto sociale di re-inserimento sia abitativo, che di gestione del quotidiano, pressoché in autonomia.
 - d) "CiRIVALutiamo", il quale è formato da sei appartamenti (4 appartamenti a Riva del Garda e 2 in località Campi). La difficoltà ad accedere all'edilizia pubblica, a trovare un alloggio sul libero mercato, a mantenere un livello economico sostenibile sono criticità che da tempo vengono segnalate sul nostro territorio e non trovano risposta. Il progetto "CiRIVALutiamo", finanziato dalla Comunità Alto Garda e Ledro e con il contributo, attraverso la messa a disposizione degli alloggi, del comune di Riva del Garda ha l'obiettivo di accompagnare gli utenti e i loro nuclei familiari nella prospettiva del "dopo struttura" mirando ad un'autonomia economica che possa ridare dignità alla persona mettendola al centro del suo progetto di vita.
- 3) Servizi di educativa scolastica. La Cooperativa Arcobaleno collabora con gli Istituti Scolastici fornendo supporto, attraverso l'utilizzo di personale qualificato, nell'attività didattica;
- 4) Servizio di accoglienza straordinaria di richiedenti asilo. Con l'obiettivo di migliorare la qualità di vita e il grado di autonomia dei richiedenti protezione internazionale, Arcobaleno SCS gestisce un servizio di seconda accoglienza sul territorio e il servizio di supporto sociale del Cinformi.

può
assunto
arcobaleno
fare
altri
accoglienza
grazie
basi
adulti
agire
assistenza
associazioni
caritas
fronte
bisogni
cittadini
arco
fitta
far
creare

Gli illustrati servizi rappresentano una parte principale delle attività previste statutariamente con l'obiettivo di ampliare nel tempo le possibilità di azione della cooperativa, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi della gestione e dello svolgimento in maniera coordinata di:

- servizi sociali, socio-sanitari, sanitari, educativi e culturali di interesse sociale con finalità educative;
- attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Infatti, in data 24 ottobre 2019 l'assemblea straordinaria della cooperativa ha approvato il nuovo statuto che ha trasformato Arcobaleno da cooperativa sociale di tipo "A" a cooperativa ad oggetto plurimo "A e B". Pertanto, in base all'art 4 dello Statuto, la cooperativa può svolgere le seguenti attività: riguardante le seguenti attività:

A. relativamente ai servizi ai sensi dell'art. 1 lett. a) della Legge 381/91, la Cooperativa potrà svolgere direttamente e/o in appalto e/o convenzione con enti pubblici e privati in genere, le seguenti attività:

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi di assistenza domiciliare, sia in convenzione con enti pubblici che privatamente, al singolo e alle famiglie fornendo servizi periodici, prolungati o di pronto intervento, sia nella loro residenza che presso Ospedali, Case di Cura e Soggiorno o presso altri centri preposti;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi socioassistenziali, sociosanitari, sociali, sanitari, culturali, educativi, ricreativi, socio-ricreativi, sollievo;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare Servizi educativi, assistenziali, animativi e di supporto scolastico nelle scuole di ogni ordine e grado;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare strutture e servizi residenziali o semi residenziali di qualsiasi tipo: sociale, assistenziale, sanitario, sollievo;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi sportivi, ricreativi, culturali, didattici e di animazione ivi compresa la realizzazione di supporti di qualsiasi tipo rivolti alla comunità in generale;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare iniziative degli Enti locali e/o enti pubblici (Regione, Province, Comuni, Comunità di Valle, APSP, APSS,) tendenti a sviluppare nel territorio le attività socioassistenziali, sociosanitarie, sociali, sanitarie, educative e culturali relative ai ragazzi, agli adulti, alle persone svantaggiate, ai minori, alle famiglie, ai malati, agli anziani autosufficienti e non;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire, Ospedali, Case di Cura e Soggiorno, Case di riposo, centri diurni e centri polifunzionali finalizzati ad attività sociosanitarie;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire pensionati, mense, case per ferie, colonie, campeggi e case di accoglienza in genere; - Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi di tele-ascolto, tele-allarme e tele-soccorso;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare prestazioni mediche, infermieristiche, ginnastica di mantenimento, attività motorie;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi di pulizia, lavanderia, ristorazione (anche a domicilio) e custodia per persone in stato di bisogno;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare attività di animazione e ritrovo, asili nido, parchi giochi per i bambini, attività di intrattenimento, circoli culturali e ricreativi, centri diurni e sociali;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare corsi di formazione;
- Ideare e/o progettare e/o gestire e/o erogare attività tese al benessere della comunità e alla costruzione di relazioni sociali e di comunità rivolte anche alle persone vulnerabili;

B. relativamente alle attività ai sensi dell'art. 1 lett. b) della Legge 381/91, la Cooperativa potrà svolgere direttamente e/o in appalto e/o convenzione con enti pubblici e privati in genere, le seguenti attività:

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire strutture e servizi residenziali o semi residenziali (di qualsiasi tipo: turistico, ricreativo, ricettivo e di qualsiasi altra forma di accoglienza);
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare attività di manutenzione del verde, forestazione, silvicoltura, agricoltura, manutenzione e pulizia di impianti civili, industriali, sportivi, di depurazione, selezione, differenziazione, smaltimento e trattamento in genere di rifiuti solidi urbani anche speciali, assunzione ed esecuzione di lavori di utilizzazione forestale; - Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare la rilevazione ed elaborazione dati, gestione banche dati, mailing list, archiviazioni, trascrizioni;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare corsi di formazione;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare di lavori di reception, ricevimento di pubblico, ricezione ospiti, assistenza eventi, organizzazioni manifestazioni, eventi musicali, artistici e culturali;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare attività di pulizia, disinfezione, disinfestazione e affini;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi grafici e realizzazione di servizi internet;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire viaggi;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire bar, ristoranti, hotel, b&b, circoli sociali, ricreativi, arenili, dormitori, ostelli, comprese aziende turistiche di qualsiasi tipo e forma;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire attività di sartoria e affini;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire parcheggi;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire attività di falegnameria, idraulica, lavori di muratura;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire attività di onoranze funebri;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire produzione, lavorazione e commercializzazione manufatti di varia natura sia per conto proprio che per conto terzi;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire coltivazioni ortofrutticole e/o florovivaistiche e attività di trasformazione e commercializzazione connesse;

- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire attività di studio, realizzazione, informazione e divulgazione di ricerche;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire attività volte al sostegno occupazionale di soggetti deboli e all'impiego dei lavoratori socialmente utili;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi pubblici;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare attività di editoria, comprese attività pubblicitarie;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi sportivi, ricreativi, culturali, didattici e di animazione ivi compresa la realizzazione di supporti di qualsiasi tipo rivolti alla comunità in generale;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire pensionati, mense, case per ferie, colonie, campeggi e case di accoglienza in genere;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi di pulizia, lavanderia, ristorazione (anche a domicilio)
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare, attività di intrattenimento, circoli culturali e ricreativi;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi di callcenter per assistiti propri e per conto di enti di diritto pubblico o privato, profit e no profit;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi informatici, telematici, di telecomunicazioni, di call center, front e back end, di telesoccorso, telecontrollo, telemedicina e domotica, in conformità a quanto previsto dal d.lgs. 1 agosto 2003 n. 259 e alle normative vigenti e successive modificazioni;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi di call/contact center nella forma tradizionale o in quella più evoluta di multimedia business center multicanale basato su internet;
- Ideare e/o progettare e/o organizzare e/o gestire e/o erogare servizi di customer service, customer care, help desk, mailing, call back.

Può svolgere inoltre attività finalizzate all'impiego del personale assunto nell'ambito di convenzioni, e/o contratti con Enti Pubblici e comunque finanziati dagli Enti Pubblici per finalità di sostegno occupazionale di soggetti deboli appartenenti a categorie specificatamente nominate dai medesimi Enti committenti e/o finanziatori ovvero tipologie riconducibili e non al concetto di lavoratori socialmente utili.

Ulteriormente, si vuole osservare come le attività ed i servizi promossi rispondano più in generale alla mission che la cooperativa si è data e che rappresenta il suo carattere identitario. La nostra cooperativa offre una gamma di servizi diversificata e capace di rispondere in maniera efficace alla diversa tipologia di utenza. La nostra è un'organizzazione quasi prettamente al femminile e tiene conto dei carichi di responsabilità e di impegno con cui le donne si trovano quotidianamente a confrontarsi.

Si impegna, per questo, a rendere concrete alcune politiche di conciliazione lavoro-famiglia. Il recente conseguimento delle certificazioni "Family Audit", strumento di management e di gestione delle risorse umane che intende certificare il proprio impegno per l'adozione di misure volte a favorire il bilanciamento degli impegni vita e lavoro dei propri occupati, e della certificazione "Più Valore", rilasciata da parte di Agenzia del lavoro, ai datori di lavoro aderenti al processo di certificazione Family-Audit che si impegnano in

politiche volte a favorire una più equa rappresentanza tra i generi effettuando azioni mirate in termini di pari opportunità, è la riprova dell'impegno della cooperativa in tal senso.

In sintesi, è possibile affermare che la mission della cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, occupazione e tutela dei lavoratori, partecipazione civile della comunità, governance multi-stakeholder, promozione di cambiamenti sociali, rete locale, impatto sociale e conoscenza e condivisione.



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, è rappresentata da una breve analisi del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso oggi riveste. Come premesso, la cooperativa sociale Arcobaleno ha la sua sede legale all'indirizzo Via San Nazzaro, 47. Il territorio di riferimento è invece intercettabile in modo sufficientemente diffuso nella provincia in cui la cooperativa ha sede. Guardando alle caratteristiche del territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Arcobaleno 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 natura pubblica e di forma giuridica privata.



STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

La seconda dimensione secondo la quale la cooperativa sociale Arcobaleno può essere raccontata ed analizzata è quella della **governance**. Gli organi decisionali si presentano in una cooperativa sociale alquanto peculiari e centrali per comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza di interesse, nonché la capacità di presentarsi come organizzazione di persone e non di capitali. In primo luogo, è utile quindi capire quali sono gli organi della cooperativa e le loro principali funzioni, descrivendo a brevi tratti le politiche distintive rispetto agli organi di governo e agli organi decisionali.

Assemblea dei soci: Le Assemblee dei soci sono ordinarie e straordinarie. La loro convocazione deve effettuarsi mediante mezzo idoneo a garantire la prova del ricevimento da parte di ciascun socio avente diritto di voto, almeno 8 giorni prima dell'adunanza, contenente una serie di formalità.

L'assemblea ordinaria:

- a) approva il bilancio e destina gli utili;
- b) delibera sull'emissione delle azioni destinate ai soci sovventori;
- c) procede alla nomina e revoca del Consiglio di Amministrazione;
- d) procede all'eventuale nomina dei Sindaci, del Presidente del Collegio Sindacale e, ove richiesto, del soggetto deputato alla revisione legale dei conti, secondo le modalità previste dalla legge;
- e) determina la misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori, ai Sindaci e al soggetto deputato alla revisione legale dei conti;
- f) delibera sull'eventuale erogazione del ristorno ai sensi dell'articolo 23 del presente statuto;
- g) delibera l'eventuale stato di crisi aziendale;
- h) approva il regolamento interno di lavoro, così come previsto dall'articolo 6 L.142/01 e gli eventuali regolamenti interni;
- i) delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci;
- j) delibera su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dal presente statuto.

Sono riservate all'Assemblea straordinaria:

- 1) le deliberazioni sulle modifiche dello Statuto e sullo scioglimento della Cooperativa;
- 2) la nomina dei liquidatori e la determinazione dei relativi poteri;
- 3) le altre materie indicate dalla legge.

L'Assemblea viene convocata, dal Consiglio di Amministrazione, almeno una volta all'anno. In prima convocazione l'Assemblea, sia ordinaria che straordinaria, è regolarmente costituita quando siano presenti o rappresentati la metà più uno dei voti dei soci aventi diritto al voto. In seconda convocazione l'Assemblea ordinaria è regolarmente costituita qualunque sia il numero dei soci intervenuti o rappresentati

aventi diritto al voto, quella straordinaria quando siano presenti almeno un quinto dei voti dei soci aventi diritto al voto. L'Assemblea è presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione e in sua assenza dal Vicepresidente e in assenza anche di questi, dalla persona designata dall'Assemblea stessa, col voto della maggioranza dei presenti. Assemblee hanno diritto di voto coloro che risultano iscritti da almeno novanta giorni nel libro dei soci e che non siano in mora nei versamenti delle quote sottoscritte. Ciascun socio ha un solo voto. I soci che, per qualsiasi motivo, non possono intervenire personalmente all'Assemblea hanno la facoltà di farsi rappresentare, mediante delega scritta, soltanto da un altro socio avente diritto al voto. L'Assemblea ordinaria delibera a maggioranza assoluta dei voti presenti, mentre l'Assemblea straordinaria delibera con il voto dei tre quarti dei voti presenti, eccetto che per la nomina dei liquidatori per la quale è sufficiente la maggioranza assoluta dei voti presenti o rappresentati.

Consiglio d'amministrazione: Il Consiglio di Amministrazione è composto da un numero di Consiglieri variabile da 3 (tre) 15 (quindici) eletti dall'Assemblea, che ne determina, di volta in volta, il numero. Il Consiglio di Amministrazione elegge nel suo seno il presidente e il vicepresidente. L'amministrazione della cooperativa può essere affidata anche a soggetti non soci, purché la maggioranza degli Amministratori sia scelta tra i soci cooperatori, oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche. Gli Amministratori durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Gli Amministratori sono rieleggibili. Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte ai terzi e in giudizio. La rappresentanza della Cooperativa spetta, nei limiti delle deleghe conferite, anche ai Consiglieri Delegati, se nominati. Il Consiglio di Amministrazione può nominare Direttori Generali, Istitutori e Procuratori Speciali.

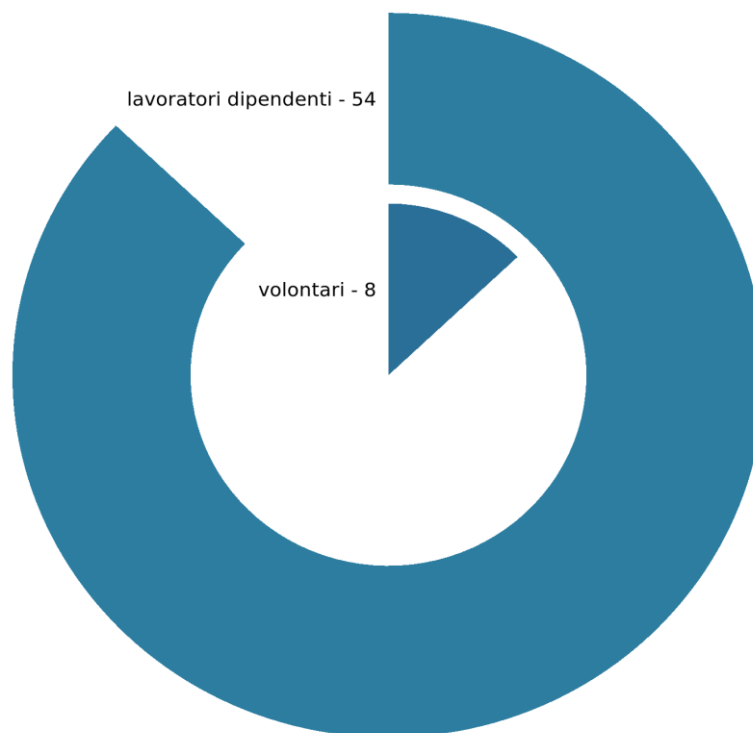
Collegio sindacale: Il Collegio Sindacale, che esercita il controllo contabile così come disposto dal codice civile, viene nominato dall'Assemblea e si compone di tre membri effettivi e due supplenti, eletti dall'Assemblea tra i soggetti in possesso dei requisiti previsti dalla legge. Il Presidente del Collegio Sindacale è nominato dall'Assemblea. I Sindaci restano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica. Essi sono rieleggibili. La retribuzione annuale dei Sindaci è determinata dall'Assemblea all'atto della nomina per l'intero periodo di durata

Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e della capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale-. Al 31 dicembre 2021, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 62 soci, di cui 54 lavoratori dipendenti e 8 volontari. I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. Innanzitutto, la presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento, quindi, risulta un obiettivo della cooperativa; più in particolare, il 94.74% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e ciò indica una ricerca da parte della cooperativa sociale di metodi formali di coinvolgimento dei lavoratori. È vero, comunque, che l'attenzione a coinvolgere i lavoratori va letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e

la cooperativa sente di poter affermare che le politiche organizzative puntano in modo elevato al coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale e nelle scelte strategiche.

Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la cooperativa sociale non conta tra i propri soci nessuna organizzazione di qualsiasi forma giuridica e ciò indica quindi l'assenza di rapporti istituzionalizzati con gli attori economici e sociali del territorio, pur praticando politiche diverse di cui si tratterà parlando di reti. Infine, nonostante sia prevista per legge anche la possibilità per le cooperative sociali di avere soci sovventori, tale categoria non è contemplata nella cooperativa sociale. In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Arcobaleno 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.

Suddivisione soci per tipologia



Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di Amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte. Il Consiglio di Amministrazione della cooperativa sociale Arcobaleno risulta composto da 11 consiglieri:

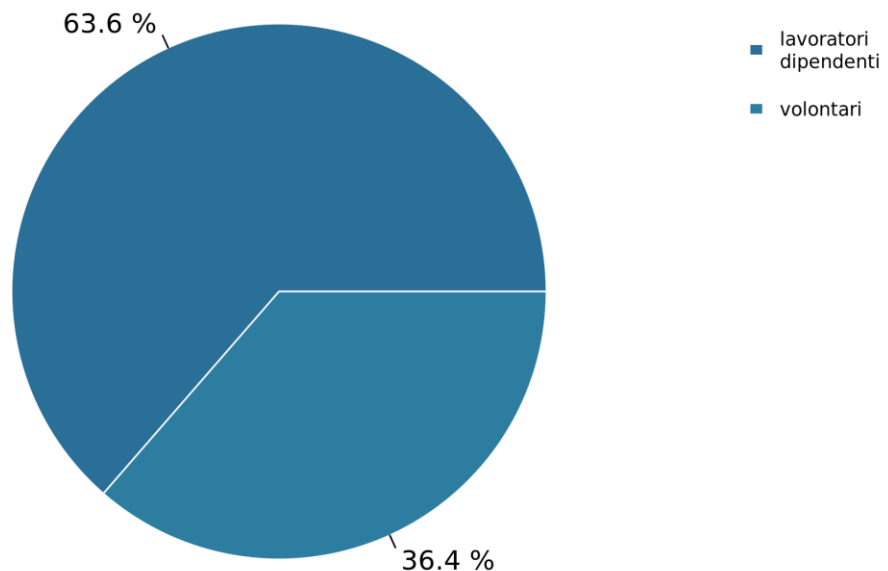
- Bommassar Lorenza – data prima nomina 03/05/2011,
- Casagrande Cristina – data prima nomina 03/05/2011,
- Dossi Chiara – data prima nomina 23/07/2008,
- Rossi Andrea – data prima nomina 24/06/2021,
- Giovanazzi Elena – data prima nomina 21/05/2014,

- Manzana Fausto – data prima nomina 11/07/2018,
- Angeli Mara – data prima nomina 11/07/2018,
- Tonelli Paolo – data prima nomina 02/10/2013,
- Turrini Romano – data prima nomina 21/05/2014,
- Zamboni Sara – data prima nomina 11/07/2018,
- Russo Antonio – data prima nomina 24/06/2021.

Si tratta nello specifico di 7 lavoratori dipendenti e 4 volontari. Particolare attenzione vuole essere rivolta alla presenza nel CdA di volontari, che possono essere considerati come gli esponenti più diretti della comunità e i portatori di interessi e visioni anche esterne. Questa situazione sembra sostenere una certa attenzione riposta dalla cooperativa sociale alla promozione di un reale coinvolgimento dei vari portatori di interesse e di una reale multi-governance.

Nell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 10 volte e il tasso medio di partecipazione è stato del 90.91%.

Composizione del CdA



La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto, il coinvolgimento negli organi di governo di donne, giovani ed immigrati: Arcobaleno conta così la presenza tra i suoi soci di un 18% di immigrati e minoranze e di un 5% di giovani under 30, mentre il CdA vede la presenza di donne e giovani fino a 30 anni. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. La nostra Cooperativa sociale è retta e disciplinata secondo i principi di socialità e mutualità ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci. Con riferimento ai soci il loro numero è illimitato e non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge. Possono essere soci cooperatori le persone fisiche che siano:

- a) soci lavoratori che prestano attività di lavoro remunerato e che si riconoscano nei valori della Democrazia, Reciprocità, Eguaglianza, Mutualità, Solidarietà, Equità, Trasparenza, Pace e Responsabilità Sociale propri della Cooperativa;

- b) soci volontari, persone fisiche che prestano la loro opera gratuitamente, a titolo di volontariato, spontaneamente e non in esecuzione di specifici obblighi giuridici, gratuitamente, senza fine di lucro, anche indiretto, ma esclusivamente per fini di solidarietà ai sensi e per gli effetti della legge 381/91 e nei limiti previsti dalla legge. Anche i soci volontari si riconoscono nei valori della Democrazia, Reciprocità, Eguaglianza, Mutualità, Solidarietà, Equità, Trasparenza, Pace e Responsabilità Sociale propri della Cooperativa;
- c) soci persone giuridiche, pubbliche e private.

La Cooperativa potrà istituire una categoria speciale di soci cooperatori. Il numero dei soci ammessi alla categoria speciale non potrà in ogni caso superare un terzo del numero totale dei soci cooperatori. In tale categoria speciale potranno essere ammessi, in ragione dell'interesse al loro inserimento nell'impresa o al fine di completare la loro formazione, soggetti in grado di contribuire al raggiungimento degli scopi sociali. Possono essere ammessi anche soci sovventori. Chi intende essere ammesso come socio dovrà presentare all'Organo Amministrativo domanda scritta che dovrà contenere una serie di indicazioni. L'Organo amministrativo, accertata l'esistenza dei requisiti, delibera sulla domanda secondo criteri non discriminatori e, se nel caso, deve, entro 60 giorni, motivare la deliberazione di rigetto e comunicarla agli interessati. I soci hanno diritto di:

- a) partecipare alle deliberazioni dell'Assemblea ed alle elezioni delle cariche sociali;
- b) usufruire dei servizi e dei vantaggi offerti dalla Cooperativa
- c) prendere visione del bilancio sociale e presentare osservazioni
- d) esaminare il libro dei soci ed il libro dei verbali

Gli obblighi dei soci sono:

- a) versare il capitale sottoscritto e la tassa di ammissione
- b) osservare lo statuto, i regolamenti interni e le deliberazioni adottate dagli organi sociali.

I soci sono ulteriormente obbligati a mettere a disposizione le proprie capacità professionali e il proprio lavoro in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibile per la Cooperativa, secondo quanto previsto nell'ulteriore rapporto di lavoro instaurato e ferme restando le esigenze della Cooperativa stessa. La qualità di socio si perde:

- per recesso, esclusione, fallimento o per causa di morte, se il socio è persona fisica;
- per recesso, esclusione, fallimento, scioglimento, liquidazione, se il socio è diverso da persona fisica.

Il recesso non può essere parziale. Salvo diversa e autonoma decisione dell'Organo amministrativo l'ulteriore rapporto di lavoro instaurato con il socio, si risolve di diritto con la stessa data del rapporto sociale. L'esclusione può essere deliberata dal Consiglio di Amministrazione, oltre che nei casi previsti dalla legge, nei confronti del socio che:

1. non sia più in grado di concorrere al raggiungimento degli scopi sociali, oppure che abbia perduto i requisiti richiesti per l'ammissione ovvero, nel caso di socio lavoratore, che abbia cessato, in via definitiva, il rapporto di lavoro con la cooperativa o, nel caso di socio volontario, che abbia cessato in via definitiva l'attività di volontariato.

2. risulti gravemente inadempiente per le obbligazioni che derivano dalla legge, dallo statuto, dai regolamenti approvati dall'Assemblea dei soci o che ineriscano il rapporto mutualistico, nonché dalle delibere adottate dagli organi sociali, salva la facoltà del Consiglio di Amministrazione di accordare al socio un termine non superiore a 180 (centottanta) giorni per adeguarsi;
3. previa intimazione da parte del Consiglio di Amministrazione, non adempia entro 30 (trenta) giorni, al versamento del valore delle quote sottoscritte o al pagamento di somme dovute alla Società a qualsiasi titolo;
4. svolga o tenti di svolgere attività in concorrenza con la Cooperativa;
5. nell'esecuzione del rapporto di lavoro ponga in essere comportamenti oppure commetta gravi mancanze e/o inadempimenti tali da determinare la risoluzione del rapporto di lavoro per motivi disciplinari ovvero per giusta causa o giustificato motivo;
6. Risulti assente ingiustificato per più di due volte consecutive alle assemblee ordinarie; In caso di morte del socio, gli eredi o legatari del socio defunto hanno diritto di ottenere il rimborso delle quote interamente liberate, eventualmente rivalutate.

La Cooperativa non è tenuta al rimborso delle quote in favore dei soci receduti o esclusi o degli eredi del socio deceduto, ove questo non sia stato richiesto entro i 5 anni dalla data di approvazione del bilancio dell'esercizio nel quale lo scioglimento del rapporto sociale è divenuto operativo. Il valore delle quote per le quali non sarà richiesto il rimborso nel termine suddetto sarà devoluto, con delibera del Consiglio di Amministrazione, alla riserva legale. I conferimenti sono rappresentati da quote di valore minimo pari a venticinque euro. L'Assemblea, in sede di approvazione del bilancio, delibera sulla destinazione del ristorno che potrà essere attribuito a ciascun socio mediante una o più delle seguenti forme:

- a) erogazione diretta;
- b) aumento della quota detenuta da ciascun socio.
- c) parte in erogazione diretta e parte ad aumento della quota detenuta da ciascun socio.

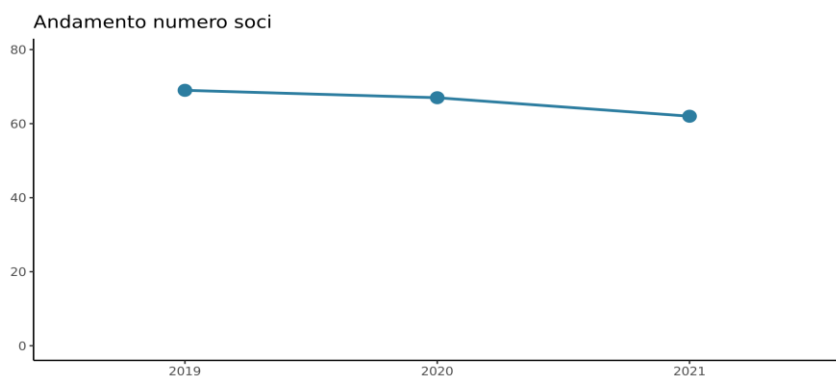
La ripartizione del ristorno ai singoli soci cooperatori delle diverse categorie, esclusi i soci volontari, dovrà essere effettuata considerando rispettivamente la qualità e la quantità degli scambi mutualistici intercorrenti fra la Cooperativa e il socio stesso secondo quanto previsto dall'apposito regolamento.

Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni come feste del socio e incontri informali tra i soci e i non soci.

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 17 soci, come anticipato essi sono oggi 62. Rispetto all'ultimo anno, l'andamento è di riduzione: nel 2021 si è registrata l'entrata di 3 e l'uscita di 8 soci. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 26% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 45% di soci presenti da più di 15 anni.

Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2021 Arcobaleno ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2021 è stato complessivamente dell'85% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui il 13% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 60% e si tratta di una buona partecipazione, indice della

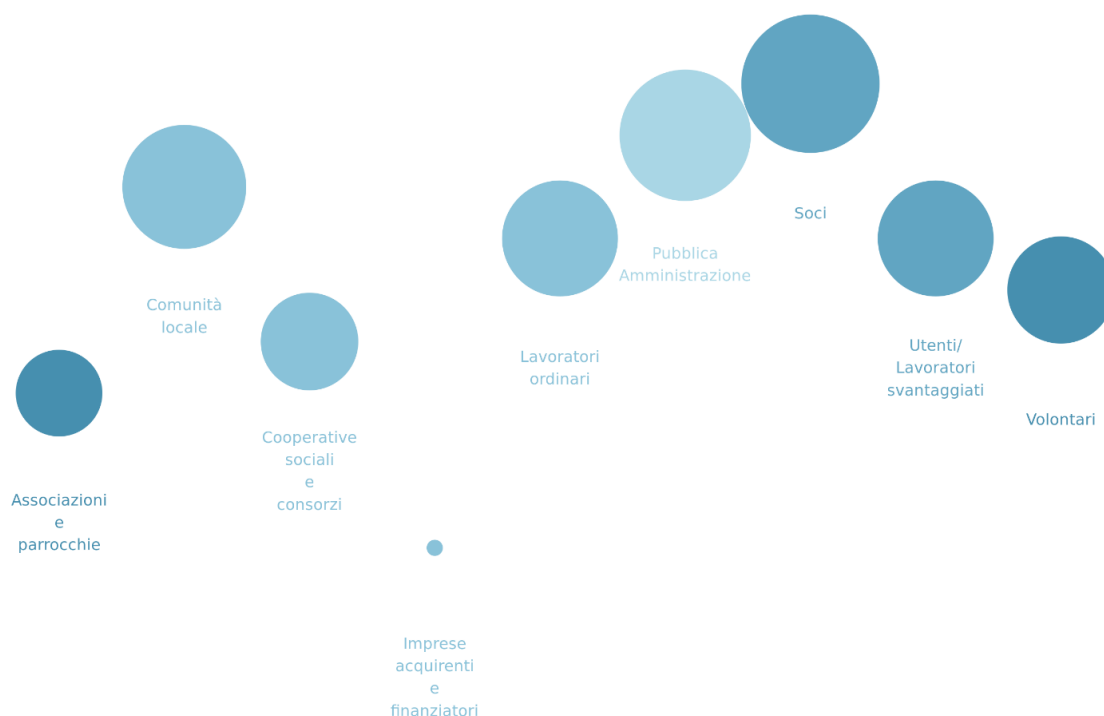
capacità di coinvolgere attivamente i soci nella mission e nella natura democratica dell'organizzazione.

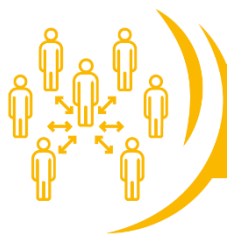


Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale prevede dei compensi economici per i revisori contabili, il cui totale è di 7.280 Euro (non è previsto, invece alcun rimborso per i componenti del consiglio di amministrazione); dall'altra, gli utili realizzati nel 2020 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) 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. Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali portatori di interesse.

Gli stakeholders





PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. E sotto questo profilo le cooperative sociali sono tra le tipologie organizzative in cui il lavoratore è di certo la risorsa prima per la realizzazione delle attività, e di attività di qualità. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro della produzione; per natura una cooperativa sociale guarda al lavoratore come persona, con i suoi bisogni e con necessità di coinvolgimento. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa sociale Arcobaleno significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei servizi e ne influenzano –grazie ad impegno e professionalità– la qualità, e quella dell'impatto occupazionale che la cooperativa genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

Per comprendere la strutturazione della cooperativa, è utile descrivere in termini sintetici l'organizzazione delle persone che vi operano. Il nostro Organigramma prevede:

- all'apice l'assemblea dei soci. Poi, a cascata:
- il Consiglio di Amministrazione;
- La Presidente;
- Il Collegio sindacale;
- l'Organismo di vigilanza;
- il Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP, Medico Competente, RLS).

Poi:

- La Direzione Generale;
- la Vice Direzione Generale;
- un Ufficio Direttivo composto dalla Direzione generale, dalla Direzione Amministrazione e personale e dal Responsabile dei Sistemi di Gestione Interni.
- il Responsabile dei Sistemi di Gestione Interni;
- la Direttrice Amministrativa e del Personale.

Per poi arrivare a tutti i vari servizi, che vedono:

- I Responsabili
- I coordinatori
- I vari operatori.

Fotografando dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2021 erano presenti con contratto di dipendenza 69 lavoratori, di cui l'82.61% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 17.39% di lavoratori a tempo determinato. Arcobaleno è quindi una grande cooperativa sociale –stando alle definizioni e allo scenario nazionale– e ciò influenza ovviamente **l'impatto occupazionale** generato nel territorio. Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore.

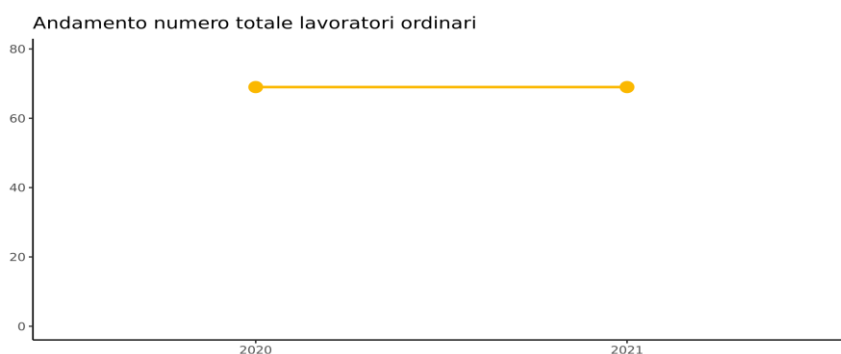
Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2021: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 20 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 23 lavoratori, registrando così una variazione negativa. Inoltre, vi è da considerare che nell'arco dell'anno 1 lavoratore è passato da contratto flessibile a contratto a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2021 è stato quindi di 92 lavoratori (per un totale di 94.886 ore retribuite), ma tale dato va letto anche in termini di effettivo impatto occupazionale per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro, le cosiddette ULA (Unità Lavorative Anno), quantificate nell'anno in 50 unità.

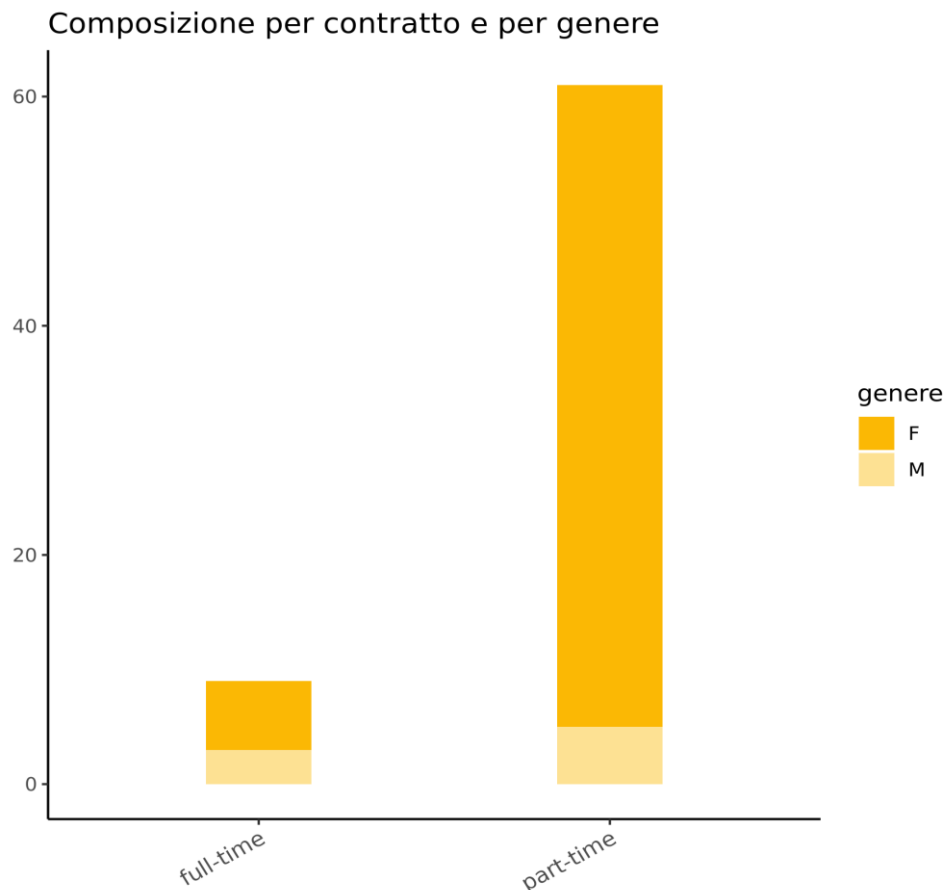
In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: il 92% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la cooperativa sociale è del 32%. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro: nello specifico va considerato che il 10% risiede nel comune in cui lavora usualmente, mentre l'80% risiede a meno di 25 chilometri dal suo usuale luogo di lavoro. Il 3% deve percorrere giornalmente a tratta più di 25 chilometri per raggiungere il luogo di lavoro. Occorre considerare che il comparto dell'assistenza domiciliare richiede lo spostamento tra le varie abitazioni private degli utenti all'interno dell'intero territorio della Comunità di Valle Alto Garda e Ledro.

E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è dell'89.86% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%. La presenza di giovani fino ai 30 anni nella cooperativa sociale si attesta invece all'8.7%, contro una percentuale del 40.58% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni. L'impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della formazione: la cooperativa vede tra i suoi dipendenti la presenza di 22 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 30 lavoratori diplomati e di 17 laureati.

La fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 68.12% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 12 lavoratori addirittura da oltre 20 anni. I flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 13.04% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 61 lavoratori con una posizione a part-time. Va in particolare considerato che vi è una distinzione tra i lavoratori con occupazione part-time scelta volontariamente per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro e part-time stabilito dalla cooperativa sociale per motivi organizzativi: a fine 2021 la percentuale di part-time scelto dai lavoratori sul totale delle posizioni part-time presenti è del 70.49% e 18 lavoratori hanno accettato la proposta di contratto part time da parte della cooperativa. Inoltre, complessivamente la cooperativa sociale è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.



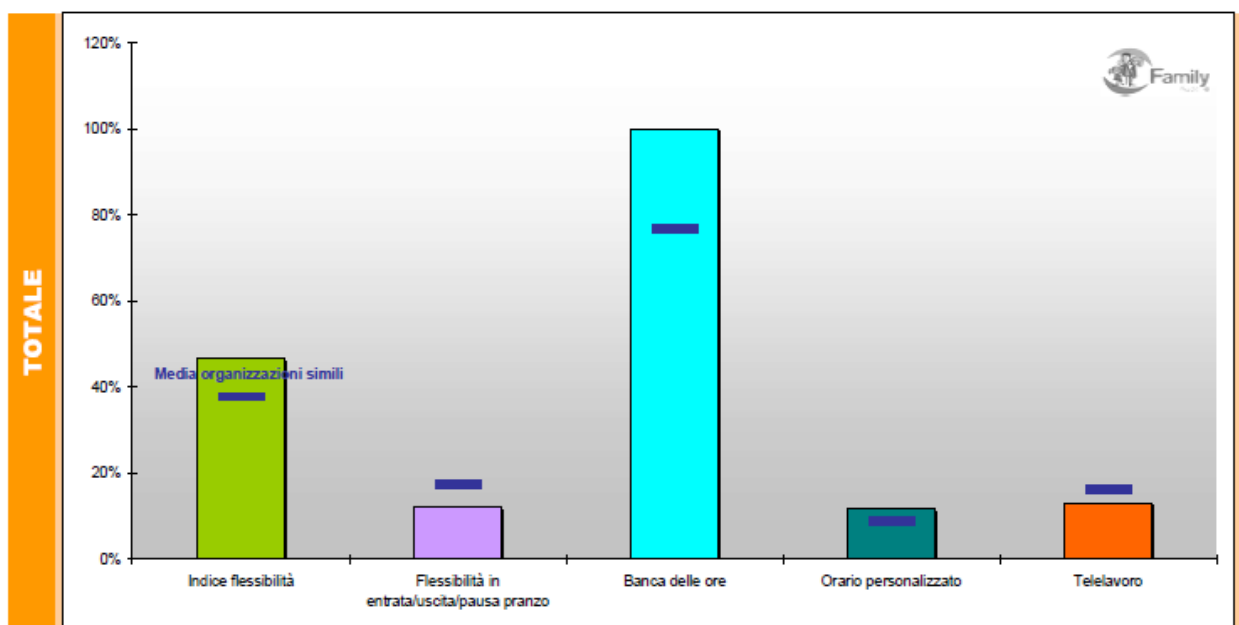
La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno della cooperativa sociale può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così la cooperativa sociale vede la presenza di 32 assistenti alla persona, 20 OSS, 6 responsabili, 4 educatori con titolo, 3 altri educatori, 2 coordinatori e 2 direttori.

Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori ordinari è l'equità dei processi e delle politiche praticate. Alcuni dati ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati. Nella cooperativa sociale Arcobaleno l'85% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 43% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Un altro elemento che indica il livello di equità o trattamento differenziato applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti. Una necessaria premessa all'analisi salariale è data dal fatto che la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali. La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa.

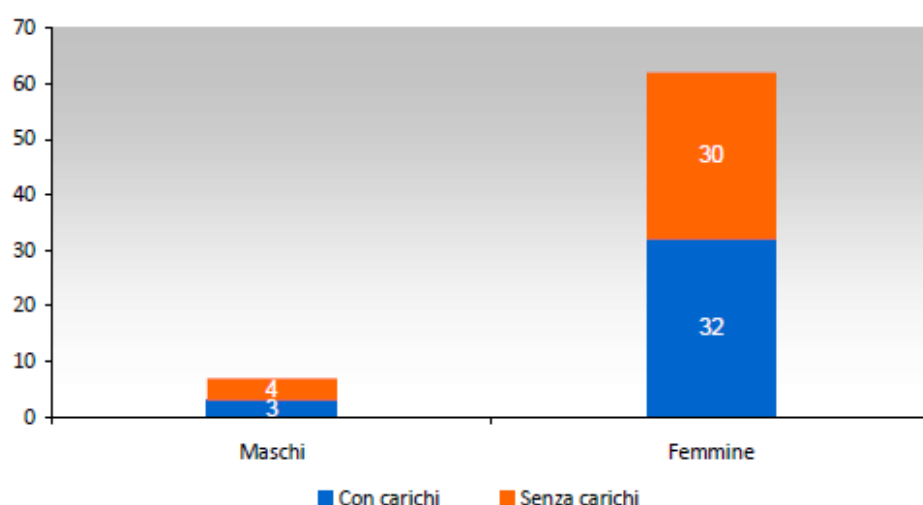
Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Dirigente (CCNL coop sociali livelli F1, F2)	40.556,23 Euro	45.170,45 Euro
Lavoratore qualificato o specializzato (CCNL coop sociali livelli B, C1, C2, D1, D2)	22.220,51 Euro	23.563,41 Euro

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle previste dal CCNL, microcredito e anticipi sullo stipendio. 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, Arcobaleno prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, banca delle ore, autogestione dei turni, contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali e smart working. Complessivamente tutti i lavoratori usufruiscono di servizi di welfare aziendale e nello specifico il 12% utilizza telelavoro/smartworking.

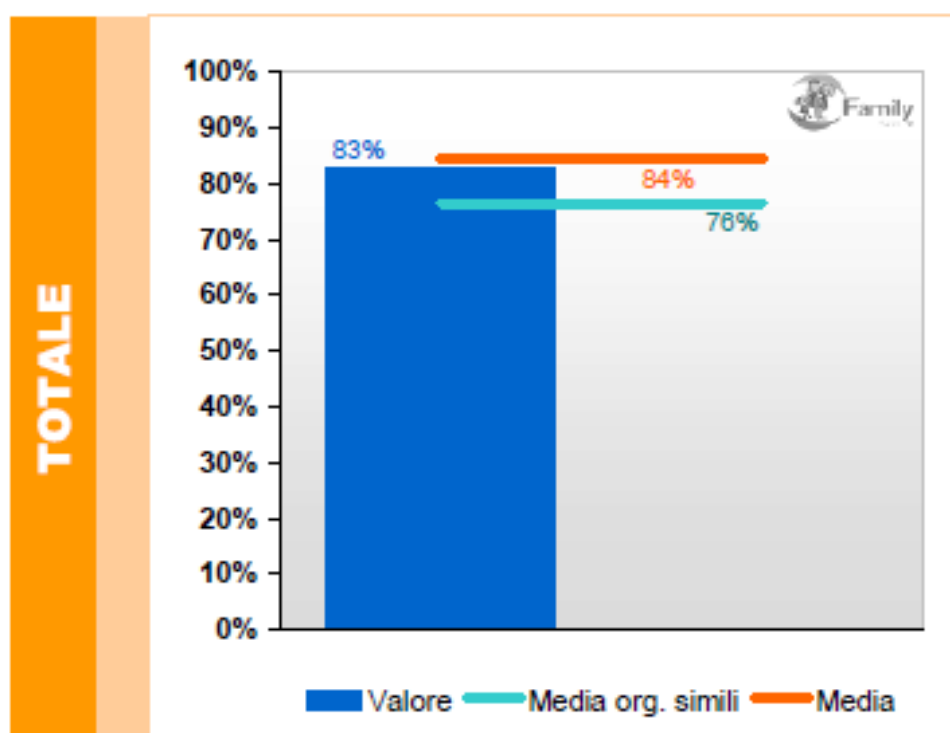
Riportiamo qui di seguito alcune informazioni e indicatori derivanti dal report del modello di rilevazione dei dati per il 2021, raccolti da ARCOBALENO SCS per la fase di prima certificazione Family Audit. In particolare, possiamo vedere dal diagramma di benchmark analysis come, dal confronto con altre 77 cooperative a livello nazionale, la flessibilità della cooperativa Arcobaleno sia, generalmente, superiore alla media nazionale:



Tali indicatori vanno letti tenendo conto che la distribuzione dei dipendenti per genere e presenza di carichi di cura all'interno della cooperativa Arcobaleno si attesta nel seguente modo:



Un ultimo dato che ci preme sottolineare si riferisce al fatto che la cooperativa Arcobaleno abbia un numero di contratti a tempo indeterminato superiore alla media delle altre organizzazioni simili, anche se leggermente inferiore alla media nazionale:



Essendo appena stata ottenuta la certificazione si provvederà, nella prossima edizione del bilancio sociale, a rendicontare l'andamento delle attività del Piano e a rendere le evidenze degli indicatori specifici dei progetti inclusi nel Piano stesso.

La cooperativa sociale Arcobaleno è attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene alla formazione: durante l'anno i lavoratori sono stati infatti coinvolti in attività formative e nello specifico l'80% nella formazione obbligatoria prevista per il settore, il 15% in una formazione tecnica basata prevalentemente su corsi di aggiornamento professionale, il 90% in una formazione strutturata con corsi periodici su temi trasversali, il 10% in una formazione volta a migliorare e riqualificare le competenze dei dipendenti partecipanti, il 20% in corsi/seminari/workshop occasionali, il 20% in una formazione orizzontale promossa attraverso la creazione di gruppi formalizzati di riflessione, ricerca-azione sui temi sociali e di formazione reciproca e il 10% in attività di formazione on-the-job, ossia attraverso l'affiancamento sul lavoro tra soci e lavoratori con esperienze diverse.

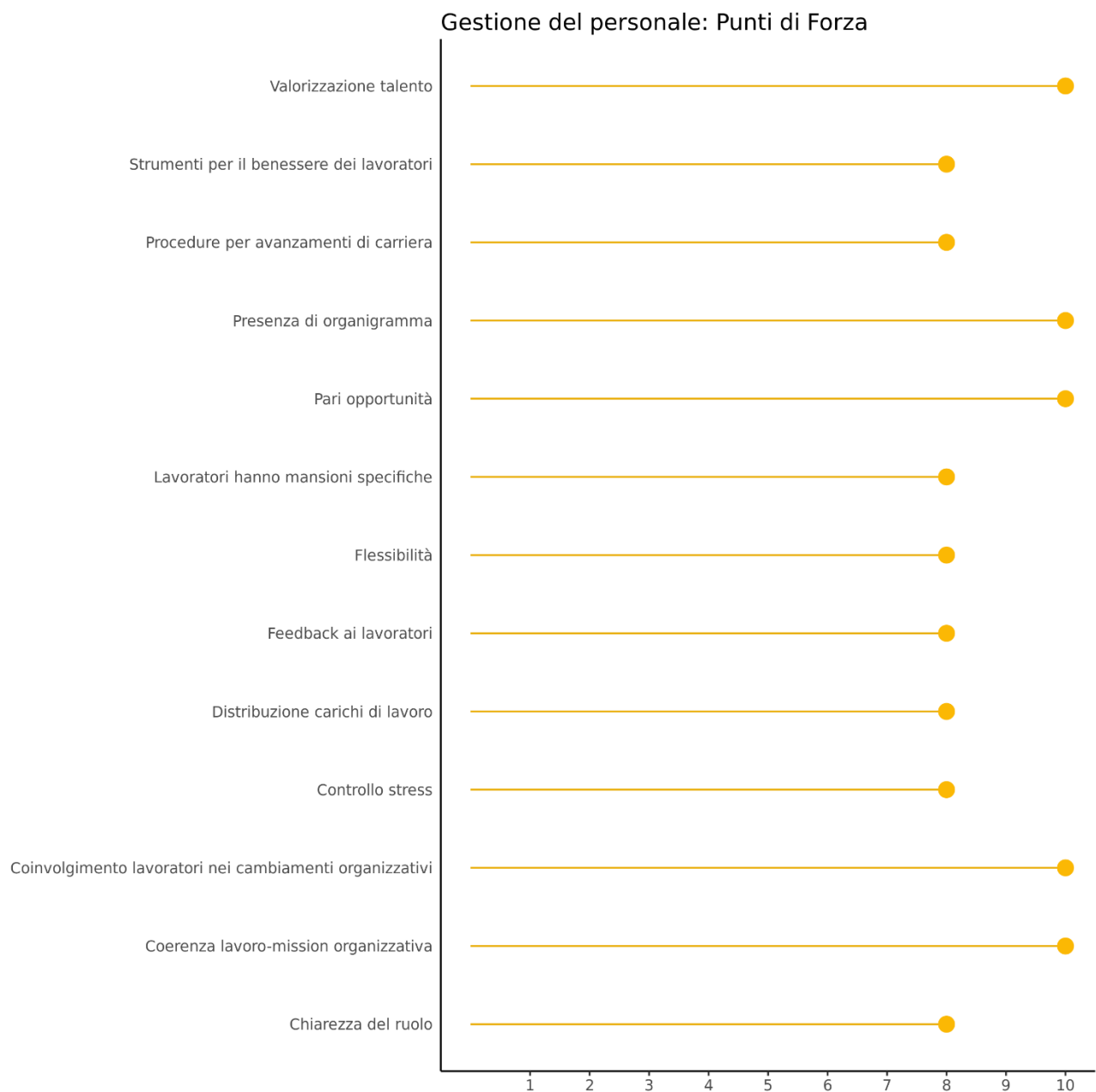
Sono state così realizzate complessive 500 ore di formazione, e si osserva che delle stesse il 60% è stato condotto in orario extra-lavorativo o senza riconoscimento delle ore di formazione come ore lavorate, con un impegno per i lavoratori.

COINVOLGIMENTO E BENESSERE ORGANIZZATIVO

La centralità delle risorse umane è espressa non soltanto dai numeri e dalle illustrate caratteristiche che raccontano le persone che operano per l'ente, ma anche dalle politiche del personale, dal modo in cui si sostiene la partecipazione ed il coinvolgimento dei lavoratori e dai processi che valorizzano la persona. Ritenendo cruciale per l'ente interrogarsi periodicamente su punti di forza e di debolezza del rapporto con il proprio personale, quest'anno sul tema è stata effettuata una riflessione strategica da parte di una parte di alcuni membri del CdA. Riflessione guidata scientificamente da Euricse (il responsabile del metodo ImpACT cui si è aderito per la redazione del bilancio sociale) e di cui il presente bilancio sociale riporta i principali risultati, quale frutto anche di prospettive di definizione di obiettivi futuri della cooperativa sociale Arcobaleno.

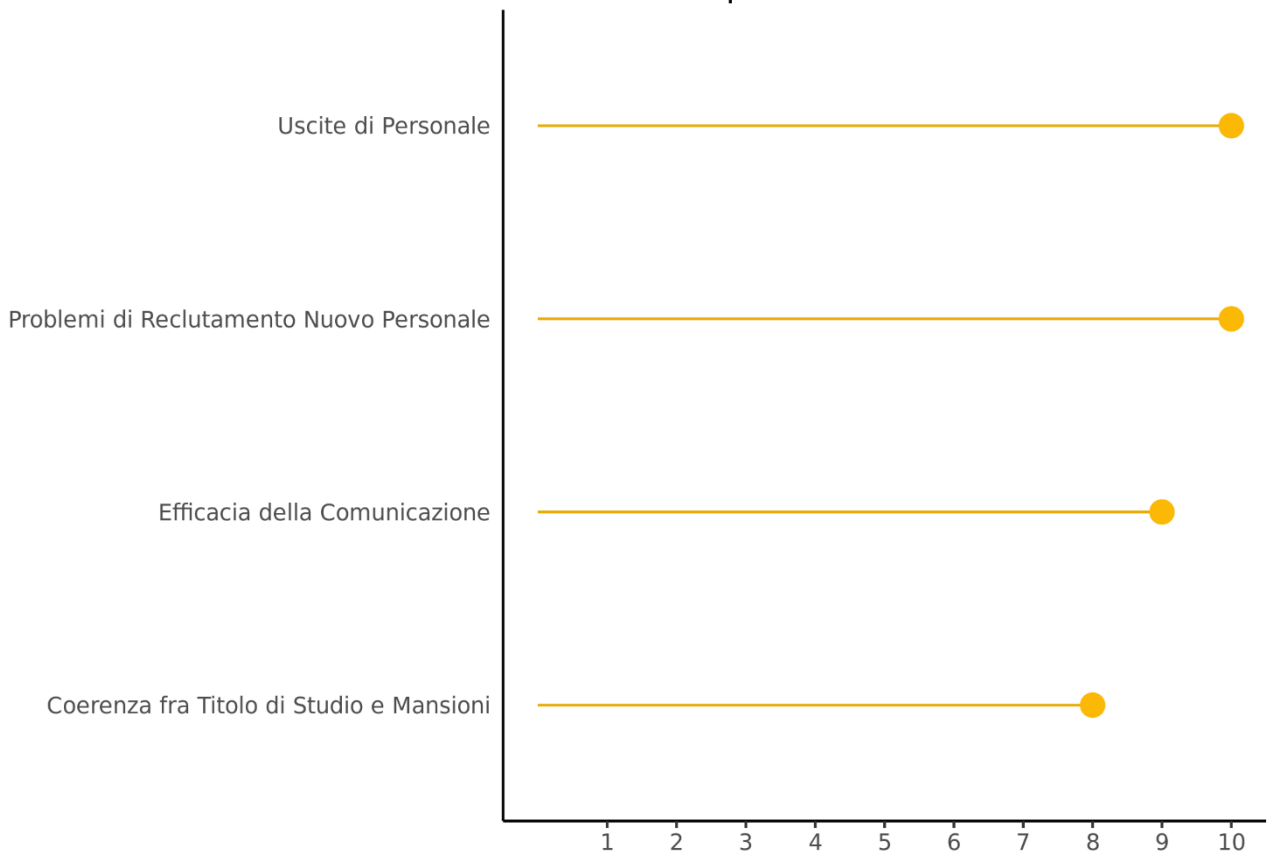
Partendo quindi dai processi di flusso, lo sguardo alle fasi di selezione e ai processi di uscita porta ad affermare che si sono registrati nell'anno alcuni significativi problemi: la cooperativa fatica, così come le restanti cooperative sociali, a trovare personale qualificato secondo le richieste degli accreditamenti e degli affidamenti provinciali. Inoltre, si è trovata di fronte nell'anno ad uscite di personale, per lo più OSS, che sempre più preferisce lavorare nelle strutture (RSA, ospedali ecc.) del sistema sanitario pubblico, dove si ha maggiore stabilità e maggiore sicurezza economica. Questo ha portato ad affrontare uscite senza riuscire a trovare nuovo personale rispondente al ruolo.

Il giudizio è quello che Arcobaleno faccia comunque elevato ricorso a processi di comunicazione pubblica estesi ed efficaci. Il flusso in ingresso è inoltre supportato da un elevato processo di affiancamento e sostegno motivazionale: la cooperativa prevede l'affiancamento del lavoratore neo assunto da parte di lavoratori esperti e trasmette al neo assunto la mission organizzativa con opportuni documenti, confronti, comunicazione.



L'ente è dotato di un organigramma funzionale chiaro, comunicato ed appreso dai lavoratori, ogni lavoratore ha chiaro il proprio ruolo e le eventuali flessibilità richieste dallo stesso, vi sono identificati referenti e responsabili, disponibili al confronto e all'ascolto. La cooperativa ha promosso la presenza di figure di leadership, puntando su professionalità ma anche empatia e relazionalità e assegna mansioni specifiche alla maggior parte dei suoi lavoratori ed ha un sistema di monitoraggio dell'operato.

Gestione del personale: Problemi



Sempre nell'analisi della complessità del lavoro, dei cambiamenti di ruolo e quindi di dimensioni di flusso, particolare attenzione è posta alla formazione, al di là di quanto già esplicitato quantitativamente in termini di ore e contenuti della formazione erogata ai dipendenti. Gli elementi di valutazione della qualità della formazione fornita dalla cooperativa sociale Arcobaleno sembrano riconoscibili innanzitutto nel fatto che a livello aziendale si vuole garantire la crescita e l'apprendimento sia con la formazione che con processi di empowerment del lavoratore; inoltre, la formazione ha mirato a garantire ad alcuni lavoratori/categorie di lavoratori la crescita di ruolo e la riqualificazione e le attività formative formali ed informali puntano a trovare e dare soluzioni concrete e risposte a dubbi quotidiani del proprio lavoro. Nell'ambito della formazione, un aspetto rilevante è rappresentato dal fatto che la cooperativa si è avvalsa anche di modalità formative innovative, di coaching, auto apprendimento, di confronto e interazione con professionisti. Invece solo talvolta si è cercato di puntare ad una formazione individualizzata sulle esigenze del lavoratore, attivando anche processi di apprendimento intelligente (smart learning). Infine, nella cooperativa si è puntato a formare alcune categorie di lavoratori deboli per rafforzare abilità trasversali che ne aumentino la possibilità di ricollocamento lavorativo. Elementi questi che delineano i diversi livelli di attenzione riposta oggi dalla cooperativa sociale anche ai temi dell'up-skilling e del re-skilling dei lavoratori.

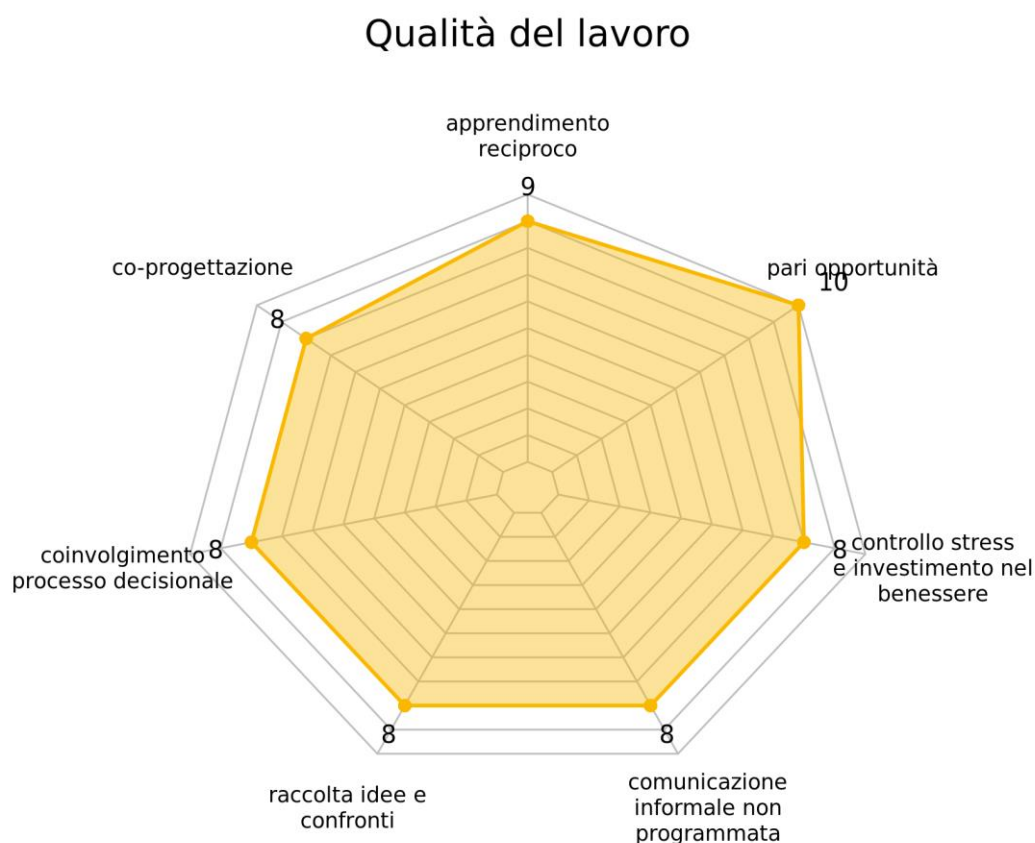
Investimento in Formazione



Per quanto riguarda poi, più nel dettaglio, le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori, si può affermare che la cooperativa sociale ritenga importante intervenire in alcuni ambiti e con alcuni dispositivi a sostegno dei lavoratori, quali in modo prioritario: la concessione di flessibilità per la conciliazione famiglia-lavoro, il supporto allo smart-working per i ruoli che lo possano prevedere, l'investimento in strumentazioni e dispositivi che garantiscano il benessere fisico dei lavoratori lo studio di turnistiche, richieste di trasferimento, richieste di flessibilità di ruolo e tempo lavoro concilianti e non gravose per i lavoratori, pratiche (presenza di uno psicologo, questionari, ecc.) per il controllo dello stress e il mantenimento del benessere psicologico, processi di promozione, coinvolgimento, che garantiscano le pari opportunità (di genere, credo religioso, provenienza, ecc.) e modalità (verbali, scritte, formali o informali) di comunicazione ai singoli lavoratori dell'apprezzamento per il lavoro svolto. Si vuole a conclusione sottolineare che la cooperativa sociale Arcobaleno 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 e nell'anno 2021 la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per una cooperativa sociale è la sfera del coinvolgimento dei lavoratori. Il grafico sottostante riproduce i giudizi espressi in sede di autovalutazione della cooperativa e permette di osservare come la cooperativa sociale Arcobaleno investa soprattutto in azioni e dispositivi organizzativi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati, il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

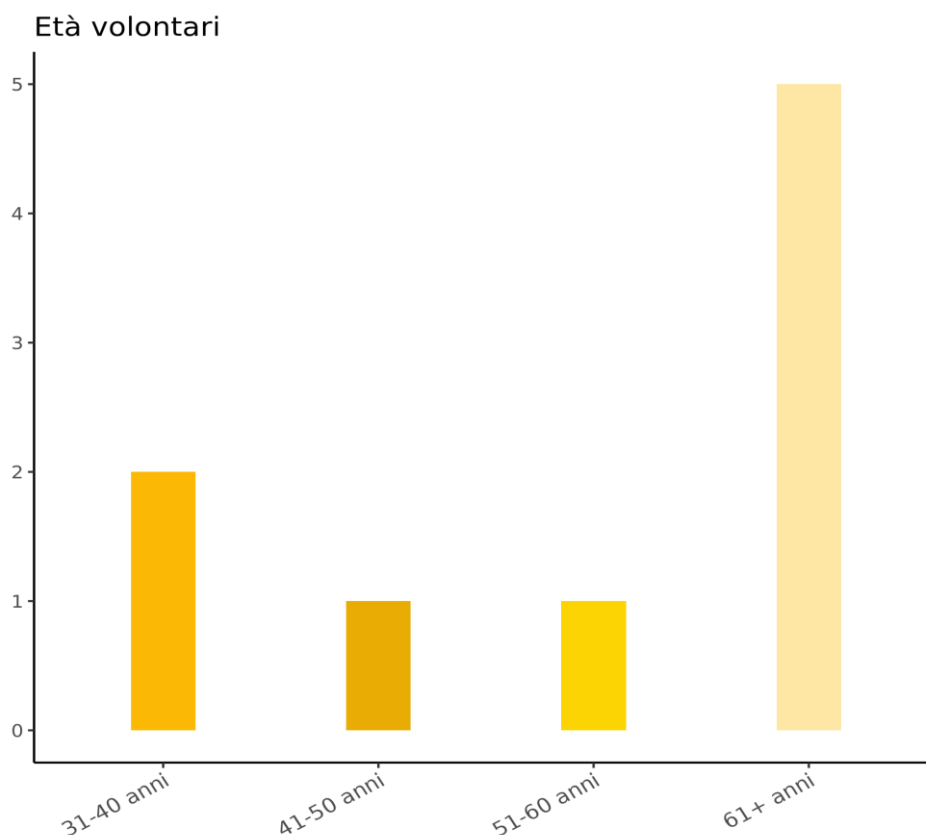


La dimensione del coinvolgimento qui presentata va comunque letta anche alla luce dei precedenti dati sul coinvolgimento formale dei lavoratori nella base sociale. Nella cooperativa sociale sono 54 (equivalenti al 94.74% dei dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci.

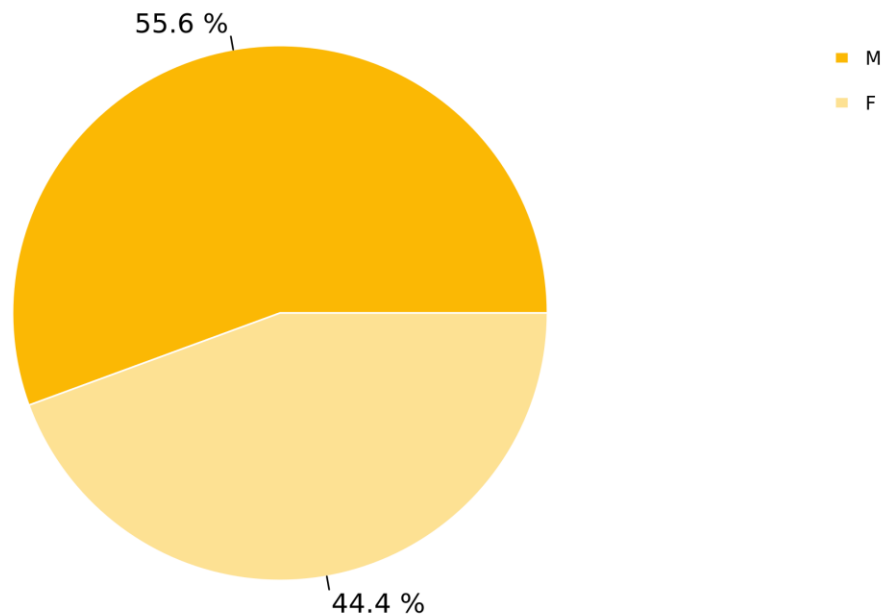
Ad integrazione di questa analisi, va infine considerato che l'elemento del sostegno alla motivazione e al commitment dei lavoratori è molto valorizzato in Arcobaleno: ciò in quanto nel processo di selezione è fondamentale la motivazione pro sociale del candidato, nell'ente si lavora per far emergere e valorizzare le persone ritenute di talento, i lavoratori vengono informati e coinvolti rispetto ai cambiamenti organizzativi affinché riescano meglio a gestirli e condividerli, ai lavoratori viene spesso ricordata la mission organizzativa e si punta a far sì che il lavoratore trovi la propria identità nell'ente.

VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

Il volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale Arcobaleno costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare alla cooperativa innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario. La cooperativa sociale ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2021 complessivamente 9 volontari, tutti soci. Di essi, 5 sono uomini e 4 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 2 tra i 31 e i 40 anni, 1 tra i 41 ed i 50 anni, 1 tra 51 ed i 60 anni e 5 over 60 (dai 61 anni).



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. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato in percentuale maggiore (80% del totale ore donate) in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci, ma anche in attività di mansioni per l'amministrazione (20%).

Se i dati fin qui descritti permettono di capire l'interazione della cooperativa con il territorio e la rilevanza del volontariato per l'organizzazione, dall'altra anche Arcobaleno ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti. La cooperativa sociale, innanzitutto, si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico. Inoltre, da un punto di vista pratico, si cerca di riconoscere l'attività svolta, erogando loro alcuni benefit, come fringe benefit (buoni mensa, telefonino aziendale). Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di terzo settore possono prevedere anche rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato: la cooperativa sociale prevede per i propri volontari rimborsi kilometrici per missioni e spostamenti e rimborsi a presentazione di fatture e ricevute per acquisti effettuati a favore dell'azienda. Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, la cooperativa sociale Arcobaleno investe sulla loro crescita, poiché fa formazione ai volontari al loro ingresso in cooperativa sociale.

A conclusione di queste riflessioni sul volontariato, preme comunque dare spazio e voce anche alle altre modalità con cui la cittadinanza si è attivata a favore delle iniziative e del ruolo sociale ricoperto. Nel 2021, cittadini attivi sono stati coinvolti nell'organizzazione di eventi e progetti ad hoc organizzati dalla cooperativa sociale e professionisti e personale di altre imprese del territorio hanno offerto alla cooperativa alcune prestazioni, consulenze e servizi a titolo gratuito, generando conoscenza ma anche un oggettivo risparmio di natura economica.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Gli obiettivi statutari e la mission organizzativa trovano il loro compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa sociale significa quindi guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato. 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 2021.

Una peculiarità della cooperativa sociale Arcobaleno è quella di intervenire sul territorio e nell'ambito dei servizi di interesse generale con azioni e servizi di comunità. Nel 2021 questi servizi si sono declinati nello specifico in attività occasionali/eventi organizzati dall'ente o in rete con altri enti (es. feste, incontri, mostre, ecc.).

Complessivamente gli eventi promossi nell'anno sono stati 10 ed hanno interessato 300 partecipanti in totale. La rilevanza delle azioni promosse nella comunità non è insita, tuttavia, solo nei numeri: tra i beneficiari delle azioni descritte, si conta un 40% di persone senza disabilità o disagio sociale, 30% di persone con disagio sociale, 10% di persone con disabilità, 10% di persone con problemi di salute mentale, 10% di immigrati.

Un impatto sulla comunità locale di un certo rilievo considerando che le azioni sono state realizzate in 1 quartiere e 2 comuni con più di 5000 abitanti.

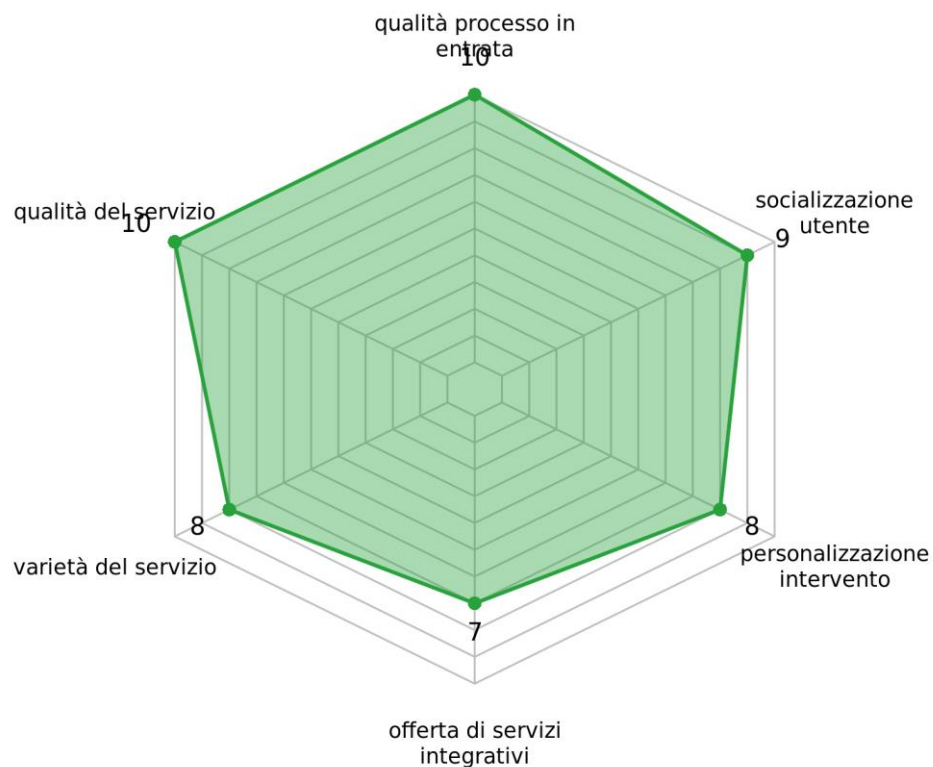
In termini di impatto sul territorio, preme sottolineare come i beneficiari dei servizi risiedono per il 10% nello stesso Comune e per l'85% nella stessa Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con una significativa ricaduta anche dal punto di vista ambientale (poiché gli spostamenti delle famiglie sono minimi), ma anche in termini di basso stress e elevata risposta alle esigenze delle famiglie del territorio (sempre indotte dalla vicinanza tra abitazione e sede della cooperativa).

Una ricaduta indotta delle attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire in tal caso servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. Così, Arcobaleno eroga servizi ad un prezzo simile per tutti/a tariffa omogenea e a piena copertura dei costi.

Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze degli utenti e della collettività, si vogliono descrivere alcuni aspetti dell'attività. Prima di guardare nel dettaglio ad elementi qualitativi, sembra coerente sottolineare che la cooperativa sociale si è dotata in questi anni di certificazioni, quali in particolare ISO 9001:2015, certificazione Family Audit e certificazione "Più Valore" dell'Agenzia del lavoro. Arcobaleno ripone quindi particolare attenzione alle modalità con cui si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove la qualità del processo in entrata (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.), la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.), l'investimento nella varietà e articolazione

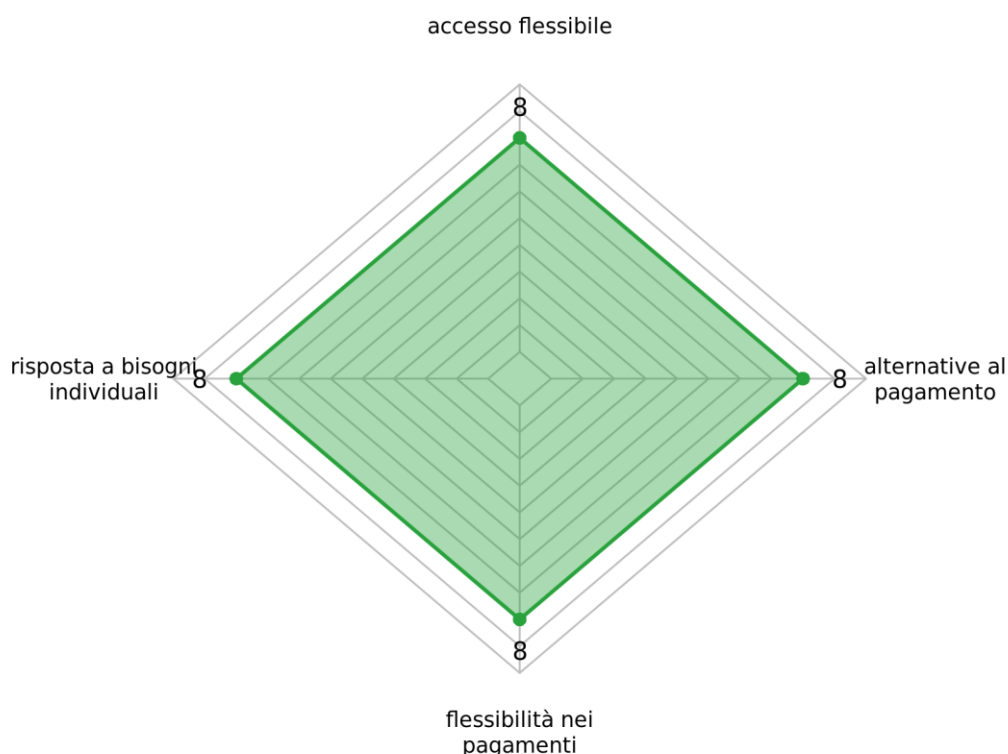
del servizio offerto (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti, ecc.), l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio, la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente e la socializzazione dell'utente (attraverso iniziative che lo facciano relazionare con la comunità o con suoi gruppi eterogenei).

Impatto sugli utenti



Similmente, la cooperativa sociale è attenta ai bisogni dei famigliari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari, risposta a specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore, flessibilità nei pagamenti e concessione alle famiglie più povere di metodi alternativi al pagamento della eventuale retta (es: banca del tempo, volontariato, ecc.).

Impatto sui famigliari



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. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che Arcobaleno assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, nel rispetto delle norme di legge e previste dall'accreditamento. Infine, con l'intento di migliorare ulteriormente il servizio nei confronti della comunità e quindi nell'ambito di una politica territoriale più condivisa e all'insegna della co-progettazione e collaborativa risposta ai bisogni locali, la cooperativa sociale si è impegnata attivamente per la collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi agli utenti, la pianificazione di attività con altre organizzazioni del territorio per renderle complementari e offrire agli utenti o potenziali utenti un ventaglio di strutture e servizi alternativi, la pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone altrimenti non coperti e la pianificazione e l'azione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni. È attraverso tali strategie e nel consolidamento della sua mission che la cooperativa sociale ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività e ha realizzato nuove attività e diversificato i servizi in nuovi settori. Nonostante non sia stata ancora sviluppata la parte "b" della cooperativa, si hanno in cantiere diversi progetti.

VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

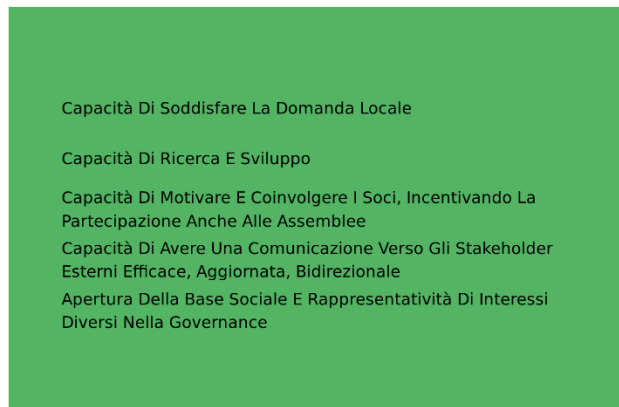
A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che la cooperativa si era posta per l'anno, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità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

Rispetto alle strategie, in questi ultimi anni la cooperativa sociale si è posta questi prioritari obiettivi:

- la trasformazione in cooperativa mista;
- l'accreditamento dei servizi socio-assistenziali (ex legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13) e socio-sanitario;
- l'avvio a regime del servizio "CiRIVA lutiamo";
- la gara d'appalto SAD.

Ponendo l'attenzione su quelli che sono identificabili come gli elementi esterni e di contesto che hanno influenzato l'esercizio e che potrebbero influenzare l'efficienza e la continuità di operato della cooperativa. Arcobaleno percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore (in particolare di grandi dimensioni), concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore provenienti da altri territori, incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali, riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi, vincoli della pubblica amministrazione rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico, vincoli della pubblica amministrazione rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione e crescente povertà delle famiglie.

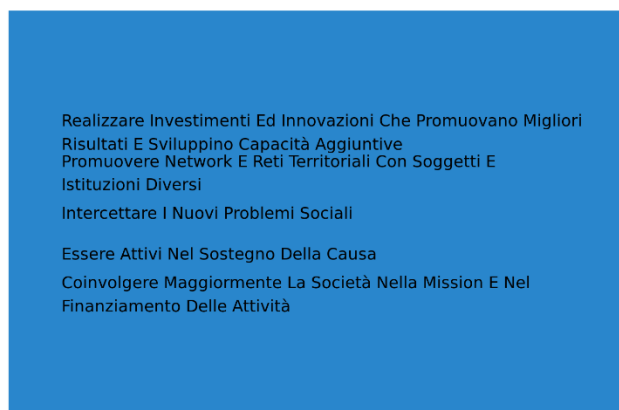
Punti di Forza



Punti di Debolezza



Opportunità



Minacce



La situazione della cooperativa sociale Arcobaleno sembra oggi caratterizzata da alcuni punti di forza intercettabili in: capacità di soddisfare la domanda locale, capacità di ricerca e sviluppo, apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance, capacità di avere una comunicazione verso gli stakeholder esterni efficace, aggiornata, bidirezionale e capacità di trasmettere ai soci motivazione e senso di coinvolgimento, incentivando la partecipazione anche alle assemblee; ed almeno un punto di debolezza e possibile miglioramento rispetto alle proprie strategie ed elementi gestionali, identificabile in: capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento.

Alla luce di tali caratteristiche di contesto e gestionali, è possibile intercettare alcuni temi che possono porsi come elementi di crescita e sfide future per la cooperativa: promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi, realizzare investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive, essere attivi nel sostegno della causa, influenzando i politici e le modalità di risposta ai bisogni della comunità, coinvolgere maggiormente la società nella mission e nel finanziamento delle attività e intercettare i nuovi problemi sociali.



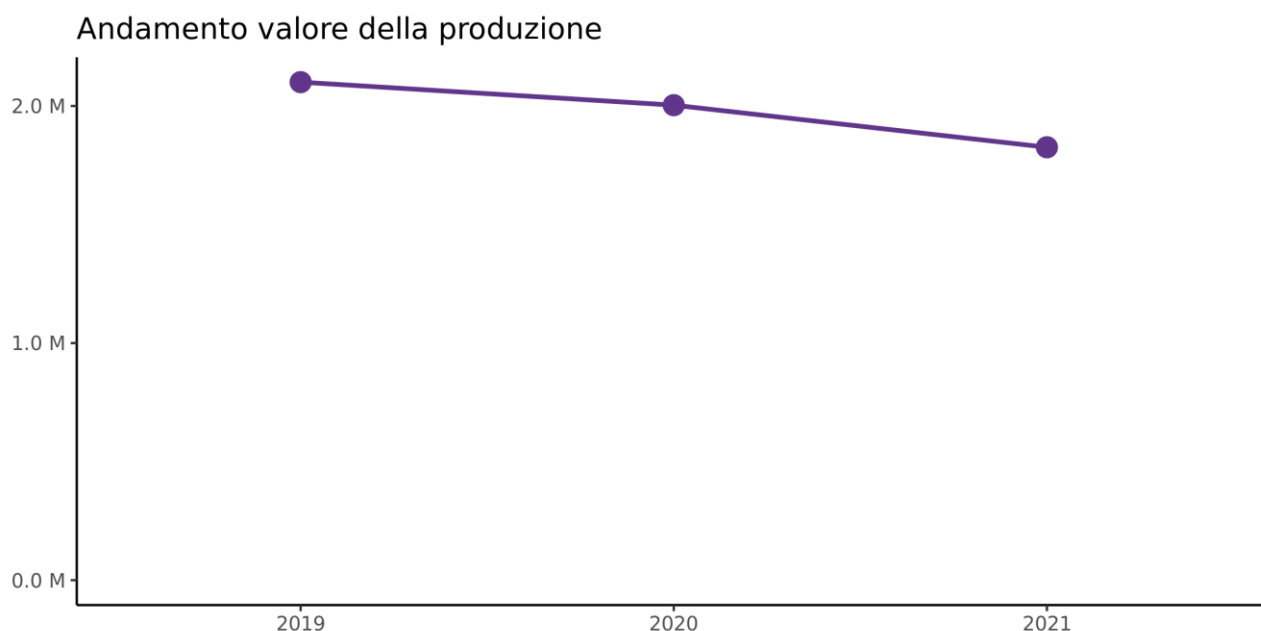
SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Per descrivere la cooperativa sociale, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2021, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione economico-patrimoniale, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica della cooperativa. Nel 2021 esso è stato pari a 1.825.952 uro posizionando quindi la cooperativa tra le medio-grandi cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 18,9% delle cooperative sociali italiane ha infatti un valore della produzione superiore al milione di Euro e ciò posiziona quindi la cooperativa sociale tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico quindi importante.

Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei valori del periodo 2019-2021, come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti diminuito e ciò porta a riflettere sulla capacità della cooperativa sociale di mantenere stabili le entrate ed i rapporti con i committenti, considerando soprattutto le fonti di ricavo, di cui si illustrerà nella prossima sezione del presente scritto. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari al -8.86%.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2021 sono ammontati per la cooperativa a 1.823.086 €, di cui l'85,55% sono rappresentati da costi del personale dipendente. Si osserva inoltre che del costo del personale complessivo, 1.298.445 Euro sono imputabili alle retribuzioni e relativi costi del personale erogati a lavoratori soci della cooperativa.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2021 un utile pari ad € 2.257. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della cooperativa sociale, esso dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle risorse e soprattutto il dato va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dato che la quasi totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della cooperativa).

Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale Arcobaleno. Il patrimonio netto nel 2021 ammonta a 1.002.769 Euro posizionando quindi la cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il patrimonio è più nello specifico composto per lo 0.16% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale, e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni. Più nello specifico, la riserva legale della cooperativa ammonta ad Euro 717.437. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2021 a 499.273 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività ed elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata così dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale Arcobaleno esercita la sua attività in un immobile di sua proprietà; inoltre l'attività viene realizzata in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: tra gli immobili in cui viene realizzata la attività si contano in particolare 10 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione, 300 immobili di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

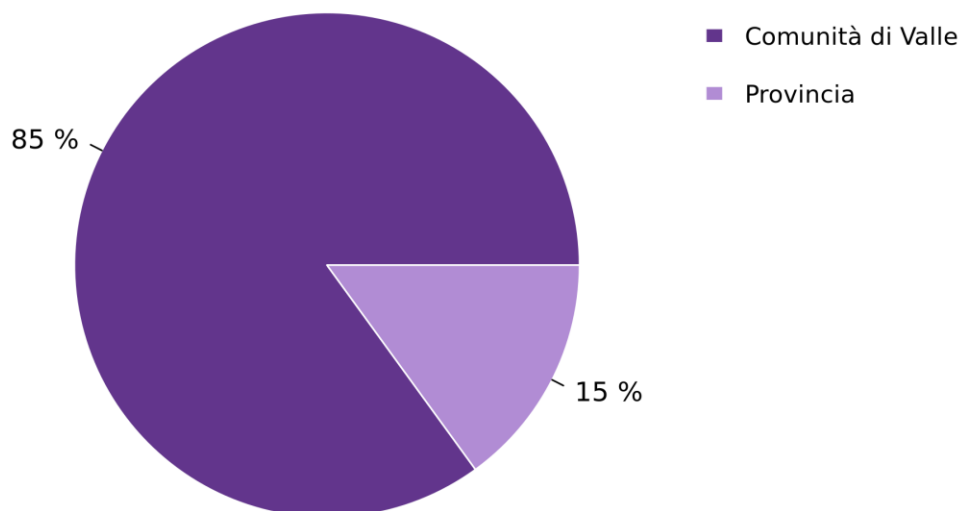
A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2021, si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (prima tabella) e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (seconda tabella). Tale riclassificazione dei dati permette, 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.

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria della cooperativa sociale e del valore economico generato, 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.

Si vuole così innanzitutto illustrare la diversa origine del valore della produzione generato. L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello di Comunità di Valle e nel dettaglio il valore della produzione ha ricaduto per l'85% sulla Comunità di Valle e il 15% sulla Provincia.

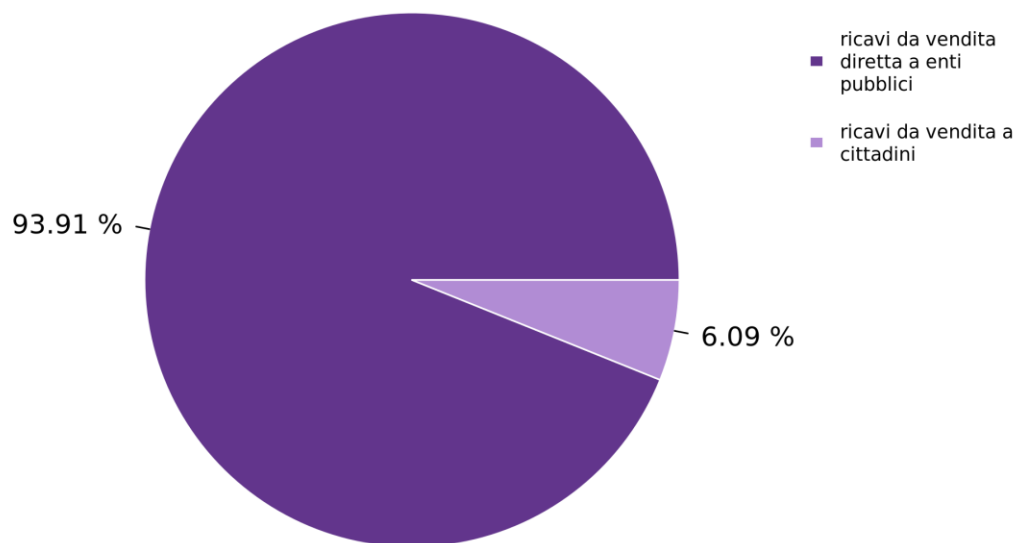
Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato all'81,68% 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 16.358 Euro di contributi pubblici e 17.700 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 34.058 Euro; si rileva inoltre la presenza di altri ricavi e proventi di origine pubblica pari a 297.463 Euro. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2021 la cooperativa sociale, ma si sottolinea come, nel 2020, la campagna "Aiuta chi ti Aiuta" ha fatto sì che si raccogliessero donazioni per una cifra superiore ai centomila 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- come rappresentato anche nel grafico sottostante- rileva una elevata dipendenza della cooperativa sociale da entrate di fonte pubblica e nello specifico il 93.91% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici. In particolare, 1.400.619 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici e 90.814,4 Euro da ricavi da vendita a cittadini.

Composizione dei ricavi



Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Comunità di Valle. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per il 52.17 % dei casi da affidamenti diretti, per il 43.48% da convenzioni a seguito di gara ad invito e il 4.35% da convenzioni a seguito di gara con clausola sociale.

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 94.02%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Per quanto concerne i "tempi di pagamento", così come segnalato dal Collegio Sindacale di ARCOBALENO SCS, l'organizzazione è idonea ad assicurare il rispetto dei tempi di pagamento, con particolare riferimento al ciclo "ricezione della fatturazione elettronica/pagamento", e non sono stati riscontrati ritardi.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

L'esercizio di riferimento è stato caratterizzato dal perdurare del problema generato dal non riconoscimento dell'aumento del costo del lavoro determinato dal rinnovo del contratto nazionale risalente al 2019-2020: alcuni committenti non hanno adattato i loro corrispettivi al nuovo costo del lavoro. Questo mancato adeguamento al reale salario solo nell'attività citata (senza calcolare che la stessa questione ha riguardato i servizi scolastici e quelli relativi ai richiedenti protezione internazionale) è quantificabile in circa € 50.000,00 (circa il 6% del costo del lavoro).

Durante gli ultimi mesi dell'anno, in concomitanza con la ripresa del contagio da Covid 19, abbiamo registrato un aumento significativo delle malattie e in generale delle assenze dal lavoro (le disposizioni in materia di pandemia prevedevano la preventiva sospensione dal lavoro anche di operatrici e operatori entrati in contatto con un positivo). Portando il tasso di assenteismo da 4,61% di maggio al 14,81% di dicembre con conseguenti difficoltà organizzative e relativo aumento dei costi del personale.

In dicembre la cooperativa ha presentato domanda di accreditamento. Questo processo che all'apparenza poteva sembrare un mero adempimento burocratico in realtà si è rilevato un impegno complicatissimo perché alcune delle disposizioni imposte hanno rischiato di bloccare l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare. Uno dei parametri imprescindibili ai fini dell'accreditamento Provinciale riguardava infatti il personale: dovevamo dimostrare di rispettare la proporzione 80 - 20 e quindi certificare di avere personale prevalentemente con titolo OSS, figura professionale attualmente difficilmente recuperabile sul mercato del lavoro.

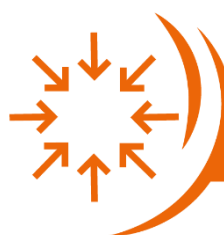
Un'ulteriore caratteristica di questo anno appena trascorso è determinata dalla contrazione delle ore erogate da alcuni committenti pubblici.

Il combinato disposto tra il calo delle ore erogate, il non adeguamento della convenzione al rinnovo del CCNL e l'aumento, soprattutto negli ultimi mesi dell'anno, dell'assenteismo per covid 19 ha determinato un aumento significativo dei costi e il conseguente annullamento del margine d'esercizio.

In agosto 2021, con la collaborazione del Comune di Riva del Garda e della Comunità di Valle Alto Garda e Ledro abbiamo preso in gestione sei nuovi alloggi da destinare alle nuove povertà, in particolare a famiglie con difficoltà economiche temporanee.

Direzione e Presidenza di ARCOBALENO durante questo anno sono state impegnate in importanti attività di coinvolgimento degli enti pubblici del territorio (Comuni e Comunità) sulle questioni sociali dirimenti: sono stati proposti tavoli di concertazione, tavoli tematici, strumenti innovativi e nuovi per la gestione delle tematiche sociali.

Direzione e Presidenza hanno collaborato con le rappresentanze datoriali (Federazione trentina della Cooperazione e Consolida) e con le principali realtà di appartenenza (CNCA e CIP) e con la Consulta per le Politiche Sociali per portare all'attenzione della Politica locale e Provinciale le importanti criticità che stanno interessando il nostro settore.



ALTRE INFORMAZIONI

IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

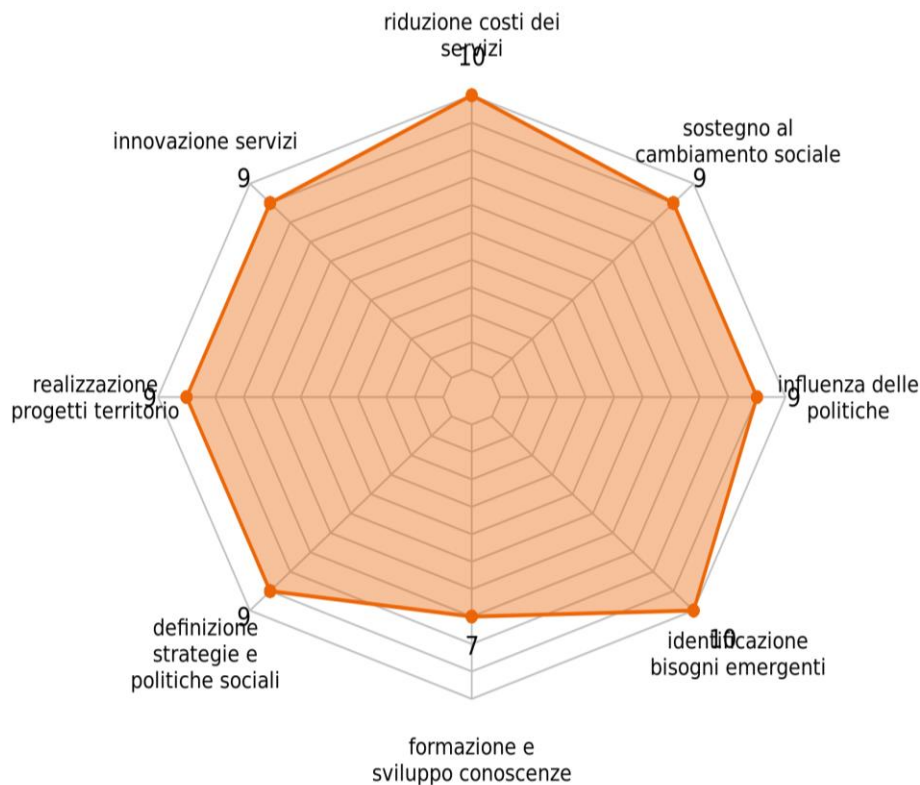
Nella mappatura dei rapporti con gli stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese e in particolare di quelle organizzazioni con cui si sono creati rapporti o interazioni stabili e che rappresentano quindi partner o soggetti, comunque, atti a definire la 'rete'. Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, poiché esse richiedono l'impiego congiunto di risorse economiche, conoscenze e elementi sociali, consentono la realizzazione di economie di scala e possono rendere più stabile la

produzione, grazie all'identificazione di partner stabili. Ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti anche 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 la cooperativa sociale Arcobaleno 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. Così, innanzitutto, è necessario distinguere tra rapporti con gli enti pubblici, con le imprese ordinarie del territorio e con le altre organizzazioni di Terzo settore.

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale Arcobaleno ha partecipato alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, 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 alla definizione di politiche territoriali 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 cambiamenti nelle modalità di appalto o accreditamento dei servizi e nuovi servizi per la comunità. Si ritiene inoltre che le attività condotte sul territorio siano 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, la definizione di strategie e politiche sociali, la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

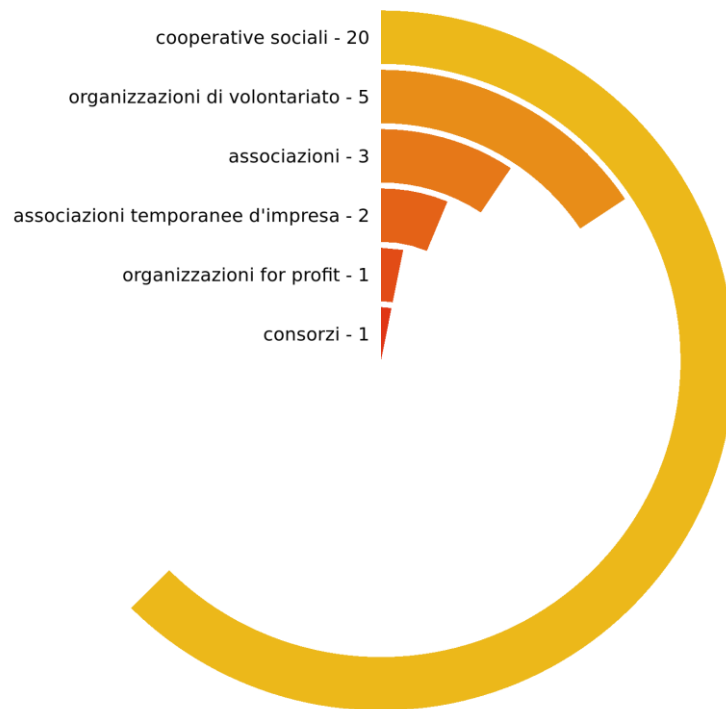
Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Inoltre, rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, la stessa non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2021, la cooperativa ha collaborato con alcune imprese per la realizzazione di attività di interesse sociale per la comunità locale e ottenendo donazioni e supporto economico a progetti sociali e nuovi servizi della cooperativa. 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. Si ritiene quindi che le imprese ordinarie possano rappresentare importanti partner per l'organizzazione e per la realizzazione di attività di interesse sociale per il territorio e per questo nel 2021 la cooperativa ha avuto momenti di incontro e confronto anche con associazioni commercianti e associazioni imprenditoriali di settore.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati inoltre al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello. In particolare, Arcobaleno aderisce a 1 associazione di rappresentanza, 1 consorzio di cooperative sociali, 2 associazioni temporanee d'impresa, 1 rete formale con organizzazioni anche di forma giuridica diversa, 1 partnership con organizzazioni for-profit e 2 enti a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali.

La rete



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 certamente al centro di una fitta rete di organizzazioni di Terzo settore, poiché nel 2021 tra gli enti di Terzo settore con cui ha interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 20 cooperative sociali, 3 associazioni, 5 organizzazioni di volontariato, 3 comitati e 2 fondazioni.

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 dello scorso anno la cooperativa sociale si è relazionata con altri enti di Terzo settore realizzando ATI e partecipando ad appalti pubblici, per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la realizzazione di economie di scala su alcune attività, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale. 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 congiuntamente offerte a pagamento ai cittadini, coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione e finanziate da soggetti terzi privati (ad esempio fondazioni). 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: donazioni in denaro o beni o concessione di spazi

ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali e consulenze e prestazioni senza compenso economico ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali.

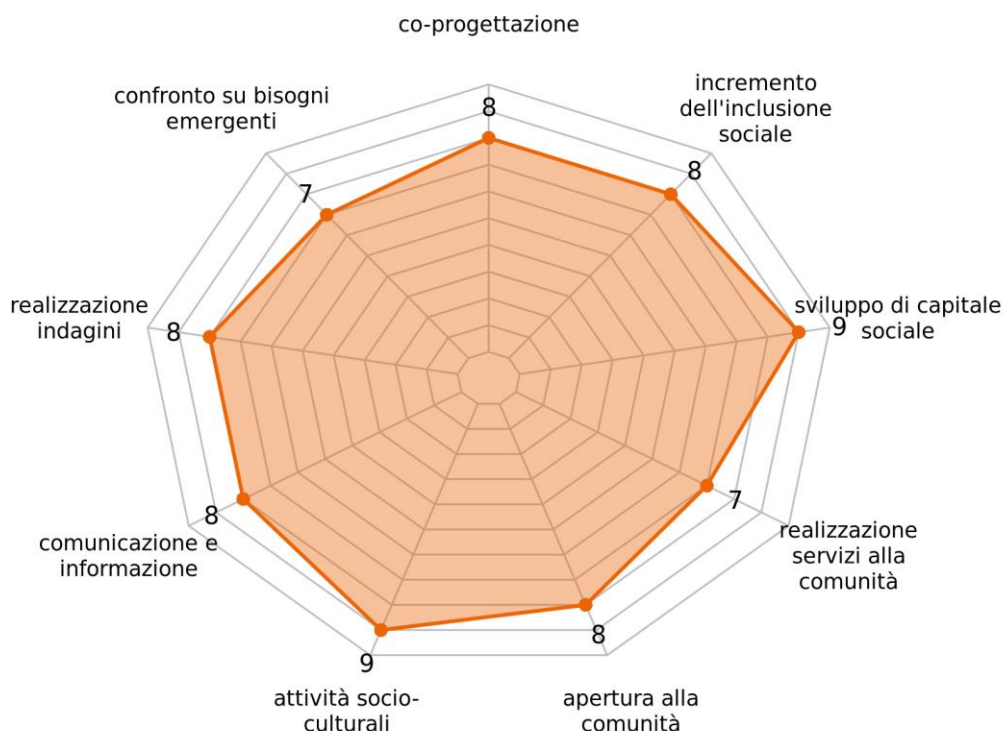
RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sociale 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 promuove incontri sul tema e collabora con iscritti all'Economia solidale Trentina per iniziative diverse.

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. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa sociale 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. Si può quindi affermare che il più elevato valore aggiunto che la cooperativa sociale Arcobaleno ha per il suo territorio sia quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

È vero che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa 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. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio, 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, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque mediata 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 e social network.

Processi sulla collettività



La presenza sul territorio della cooperativa ha comunque due 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, la cooperativa sociale Arcobaleno 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 Arcobaleno di aver generato anche nel 2021 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 (si ricorda composto da una parte dei membri del CdA e da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari e volontari) 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 innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

INNOVAZIONE SOCIALE La cooperativa sociale Arcobaleno ha sicuramente investito nel generare una elevata innovazione prevedendo l'innovazione al proprio interno dei processi di gestione e coordinamento del servizio, l'apertura a categorie di utenti nuove o a nuovi bisogni altrimenti insoddisfatti nel territorio, la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio, la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio e l'apertura a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche per innovare, con risultati concreti.

Nel 2021 ARCOBALENO SCS ha intercettato un nuovo bisogno sociale che ha portato ad una richiesta, alla Comunità di Valle Alto Garda e Ledro, di un nuovo progetto residenziale sperimentale. In particolare, possiamo affermare che non solo il momento storico segnato dall'emergenza Covid ha ridisegnato il concetto di flessibilità, ma anche che la difficoltà ad accedere all'edilizia pubblica, a trovare un alloggio sul libero mercato, a mantenere un livello economico sostenibile sono criticità che da tempo vengono segnalate sul nostro territorio e non trovano risposta. Il progetto "ciRIVALutiamo", finanziato dalla Comunità Alto Garda e Ledro con il contributo, attraverso la messa a disposizione degli alloggi, del comune di Riva del Garda si pone l'obiettivo di accompagnare gli utenti e i loro nuclei familiari nella prospettiva del "dopo struttura" mirando ad un'autonomia economica che possa ridare dignità alla persona mettendola al centro del suo progetto di vita. Nel 2021 ARCOBALENO SCS è arrivata, quindi, a gestire 6 nuovi appartamenti destinati a tale tipologia di utenza.

COESIONE SOCIALE La cooperativa sociale Arcobaleno ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: 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 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 e con minori ma sempre significativi risultati ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente e ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE La cooperativa sociale Arcobaleno ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha inciso in modo particolare sono state 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 e l'aumento dello

standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

IMPATTO SOCIALE La cooperativa sociale Arcobaleno ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento e lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali ma anche con discrete ricadute di 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 (es. ricadute su elementi turistici, logistici, culturali, ricreativi...) 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. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale: la realizzazione del servizio "CiRIVAutiamo", gestito dalla cooperativa attraverso una convenzione con la Comunità di Valle Alto Garda e Ledro e il sostegno, attraverso la messa a disposizione in comodato gratuito di sei appartamenti del comune di Riva del Garda, è concretamente in grado di prevenire il disagio sociale e le marginalità, dando una risposta ad un grave problema da tempo segnalato sul nostro territorio, ovvero la difficoltà ad accedere all'edilizia pubblica, a trovare un alloggio sul libero mercato, a mantenere un livello economico sostenibile.