monteverde

BILANCIO DEL BENE COMUNE

2020

monteverde

BILANCIO DEL BENE COMUNE

2020

IMPRESA

INFORMAZIONI GENERALI

Nome dell'azienda
Monteverde Cooperativa Sociale di Solidarietà - Onlus

P IVA / CF
01880230238

Settore
Servizi socio-assistenziali e educativi

Numero collaboratori (FTE)
42

Fatturato (Volume d'affari-IVA)
2019: 1.726.006 €
2020: 1.547.437 €

Utile
2019: 2.617 €
2020: 599 €

Sede legale
Via Conca delle Perle, 1 - Badia Calavena (VR)

Sedi operative
Via Conca delle Perle, 1 - Badia Calavena (VR)
Via Fra' Granzotto, 2 - Tregnago (VR)
Via Artigianato, 62 - Caldiero (VR)
Via Tessari, 4 - Lavagno (VR)
Via Fogazzaro, 9 - San Bonifacio (VR)

Area territoriale di attività
prov. VR

Sito internet
www.monteverdeonlus.it

Anno di riferimento
2019 - 2020

Arco di tempo impiegato per la realizzazione del report
1 anno

Persona di riferimento per il Bilancio del Bene Comune
Francesco Tosato

Gruppo territoriale EBC di riferimento
Veneto

Consulenti EBC coinvolti
Dott.ssa Marta Avesani

monteverde
CON TE IMPRESA PER IL SOCIALE

L'ECONOMIA DEL BENE COMUNE
Un modello economico che ha futuro
Italia

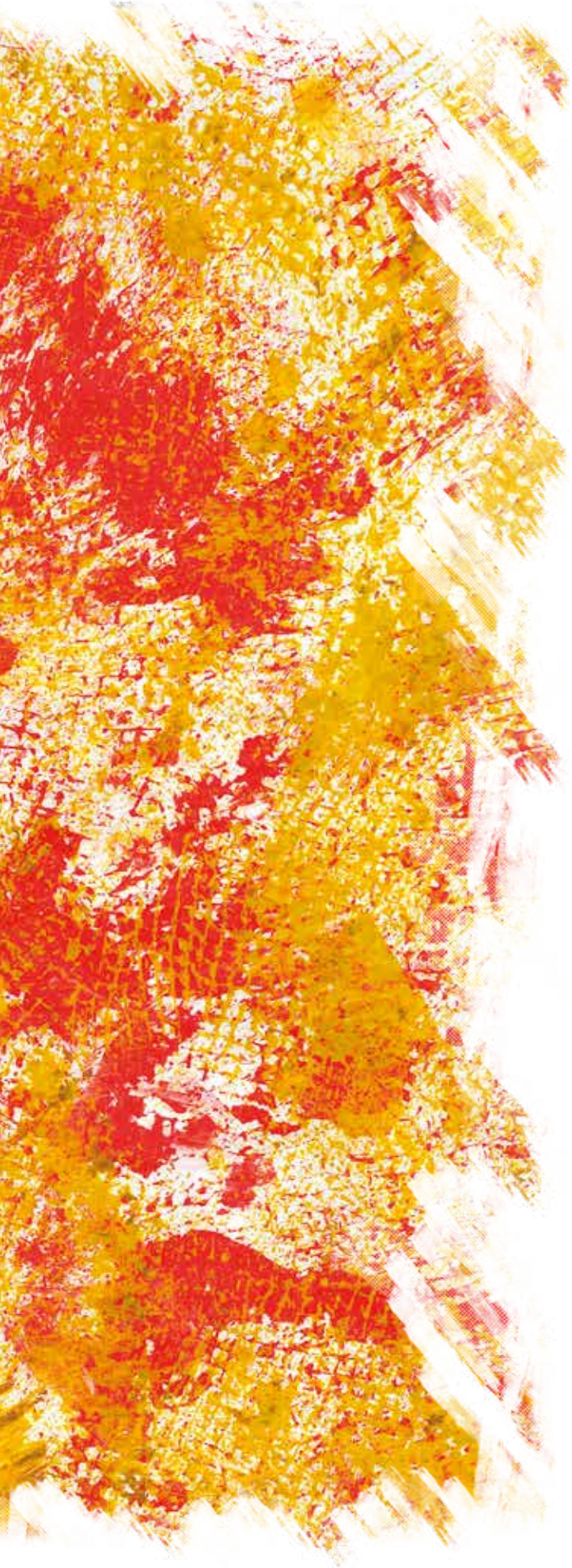
IL SALUTO DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

L'anno appena passato ha segnato la nostra organizzazione, tanto quanto ha segnato l'intera società.

Ci ha messo di fronte alla nostra fragilità umana, in un mondo molto più interconnesso di quanto potevamo immaginare e dove nessuno si può salvare da solo, anzi ognuno è responsabile non solo di se stesso ma anche della Comunità nella quale vive.
Come Monteverde non solo abbiamo garantito il lavoro e lo stipendio a tutti i dipendenti (anticipando anche la cassa integrazione nei mesi di lockdown), ma abbiamo anche vissuto il 2020 con l'atteggiamento di chi vede in una crisi una opportunità:

1) abbiamo intensificato i nostri legami, sia internamente tra collaboratori che con la Comunità, e questo ci ha permesso non solo di garantire la sostenibilità economica della Cooperativa ma anche di scoprire risorse inaspettate;
2) abbiamo investito in formazione e progettazione per lo sviluppo, sia internamente che esternamente (ad esempio contribuendo alla costruzione dell'edizione 2020 della Scuola per l'imprenditoria ospitando a Badia 60 imprenditori in formazione sul tema della Sostenibilità Integrale), i cui frutti stiamo raccogliendo ora e continueremo a raccogliere negli anni a venire;
3) abbiamo dato risposte a bisogni nuovi e disattesi, tramite servizi che non tutti erano in grado di realizzare in quel momento (centri estivi; assistenza sugli scuolabus; attività educative e psicologiche in presenza ed a distanza; strumenti digitali di sostegno domiciliare);
4) abbiamo avviato un processo di innovazione tecnologica dei servizi e dell'organizzazione in generale, di pari passo con il rinnovamento dei ruoli organizzativi e la valorizzazione delle risorse umane.

Anche il Bilancio del Bene Comune rientra in questo processo di cambiamento che ci fa riconoscere in un "prima" e in un "dopo" la pandemia, come organizzazione "che apprende ed evolve" assieme al suo contesto.
Alla base di questa evoluzione ci sta una nuova consapevolezza: la nostra Cooperativa non è solo attore fondamentale per il raggiungimento del benessere sociale del territorio bensì sceglie di essere, e di fatto già è, protagonista nel perseguire la sostenibilità integrale (sociale, ambientale ed economica) dello stesso.



IL BILANCIO DEL BENE COMUNE

Oltre al Bilancio di Esercizio che analizza essenzialmente l'equilibrio economico finanziario dell'organizzazione, fin dalla sua fondazione il Consiglio di Amministrazione della Monteverde ha sempre presentato in Assemblea anche la Relazione di Responsabilità. Questa rendiconta ai soci i risultati raggiunti durante l'anno in termini di servizi resi e beneficiari raggiunti, dando spazio anche al Perché ed al Come si raggiungono gli obiettivi, oltre che al Cosa (ossia l'elenco dei servizi).
Da quest'anno, con la Riforma del Terzo Settore e l'avvio del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), la relazione non è più sufficiente.
La normativa richiede infatti di realizzare e depositare un vero e proprio Bilancio Sociale ossia una rendicontazione della "responsabilità sociale d'impresa" rispetto ai vari portatori di interesse interni ed esterni della Cooperativa. Ci viene chiesto quindi di descrivere e misurare qual è l'impatto delle nostre attività non solo rispetto ai beneficiari dei servizi, bensì rispetto ai lavoratori, ai fornitori, ai clienti, alla Pubblica Amministrazione, in generale alla Comunità di riferimento in cui si opera. Come Consiglio di Amministrazione abbiamo deciso di vivere questo adempimento normativo come una opportunità di crescita.
Abbiamo scelto di condividere la possibilità di intraprendere un percorso partecipato di costruzione di qualcosa di più del Bilancio Sociale: quello che qui trovate è la prima edizione del Bilancio del Bene Comune della Cooperativa Monteverde.
Durante il lockdown del 2020 abbiamo intrapreso un percorso fatto di numerosi e intensi incontri, partecipato dal Consiglio di Amministrazione, dalla Direzione e dai responsabili delle singole aree della Cooperativa, che ci ha permesso di renderci consapevoli e autovalutare *"la qualità dell'applicazione dei 5 valori fondamentali nella relazione di un soggetto, la Cooperativa, con tutti i suoi gruppi di stakeholder. In questo modo il rispetto dell'essere umano e dell'ecosistema sono stati messi al centro delle scelte aziendali in un sistema di creazione di valore condiviso basato su comportamenti cooperativi, solidali, ecologici, democratici ed inclusivi"*
(dal sito dell'Economia del Bene Comune).
La redazione del Bilancio del Bene Comune e la sua validazione (realizzata attraverso una valutazione tra pari, a fine aprile, con altre due organizzazioni "in fase di bilanciamento") colloca già la Cooperativa all'interno della più ampia Agenda 2030 delle Nazioni Unite, costituita dai 17 obiettivi da raggiungere per uno sviluppo sostenibile.
A questo punto il Bilancio non è più del "Consiglio di Amministrazione", ma di tutti noi. È stato scritto con la partecipazione di tutti i responsabili e sarà compito di tutti portare avanti gli obiettivi di miglioramento che ci siamo dati.

Anche e soprattutto per questo, vi auguriamo una buona lettura!

PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

Monteverde, Cooperativa Sociale di Solidarietà Onlus, nasce nel 1986 a San Zeno di Colognola ai Colli con l'intenzione precisa di occuparsi di servizi rivolti alle persone con disabilità "perseguendo l'interesse generale della collettività alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini" così come previsto dalla Disciplina delle Cooperative Sociali (L.381/91).

Il desiderio di rispondere in modo appropriato ai bisogni della Comunità ha stimolato la Cooperativa a qualificare e diversificare i propri servizi, arrivando ad operare in tutta la Val d'Illasi e nelle valli limitrofe.
Ad oggi forniamo servizi dedicati alle persone con disabilità grazie al Centro Diurno, ai Laboratori lavorativo-riabilitativi ed al relativo servizio di trasporto ed accompagnamento a domicilio.
Inoltre offriamo servizi rivolti ai minori ed alla famiglia grazie ai doposcuola educativi denominati Centri Aperti, agli interventi educativi domiciliari e scolastici, ed ai poliambulatori territoriali specializzati nel settore psico-educativo, e servizi rivolti agli anziani grazie alla consegna pasti ed assistenza domiciliare.
Siamo certificati ISO 9001 e accreditati presso la Regione Veneto per i servizi semiresidenziali rivolti alle persone con disabilità.

La Monteverde aderisce alla Centrale di Confcooperative (federazione Federsolidarietà) e Confimi Apindustria Verona, ed è attivamente collegata in rete con altre esperienze di impresa sociale presenti sul territorio in particolare il Consorzio Sol.Co. Verona e Centro Servizi Welfare delle quali è socia fondatrice. Inoltre è socia di: Banca Popolare Etica, Cassa Rurale di Vestenanova, Cattolica Assicurazioni, Associazione Verso – planet&humansfirst e Federazione dell'Economia del Bene Comune.

Nel corso dei suoi decenni di storia la Monteverde è diventata una vera e propria "impresa di Comunità" dove cooperano più di 80 persone tra lavoratori e volontari, uniti dagli stessi valori e dall'impegno nel perseguire la mission attraverso il proprio agire quotidiano.

Crediamo che ogni persona abbia il diritto di esprimere al meglio se stessa e le proprie potenzialità integrandosi nell'ambiente sociale in cui vive.
Per questo la Monteverde si propone di perseguire la soddisfazione dei bisogni sociali, sanitari e culturali del territorio ed il benessere dei propri soci mettendo la persona al centro del proprio agire.

I nostri valori di riferimento sono: Sostenibilità, Cooperazione, Solidarietà, Inclusione. Nello specifico i principi che guidano l'azione della Cooperativa, elaborati direttamente dai soci, sono i seguenti.

BENEFICIARI - UTENTI

1. Viene garantito **pari trattamento a tutti gli utenti** della Cooperativa (disabili, minori, anziani) e considerati con pari dignità.
2. Viene favorito per tutti gli utenti lo **sviluppo dell'autonomia personale** e **sociale.**
3. **La cura e il rispetto per l'utente non si esauriscono** con il termine del servizio.
4. **Viene dato spazio agli utenti** per condividere desideri e aspettative, partecipando in modo attivo alle decisioni.

DONATORI

1. I donatori sono **protagonisti attivi** della Cooperativa.
2. **I donatori si sentono** utili e valorizzati per quello che fanno, che sono e per le competenze che possono portare.
3. I donatori sono **aggiornati** su **bisogni** e **desideri** dei beneficiari.

CLIENTI - FORNITORI

1. Sono parte di una **azione comune**.
2. Sono **consapevoli** dei valori e dello stile anche nella relazione «commerciale».
3. Sono scelti e **stimolati** a **condividere** gli **stessi principi etici** della Cooperativa.

LAVORATORI

1. Sono adottate **politiche di conciliazione** famiglia - lavoro.
2. Ogni lavoratore è messo nella condizione di **valorizzare le proprie capacità** coerentemente con gli obiettivi della Cooperativa e i bisogni dei beneficiari.
3. I lavoratori **ricevono pari trattamento** coerentemente con gli obiettivi della Cooperativa e i bisogni dei beneficiari.

GOVERNANCE - SOCI

1. Ogni socio è **informato e partecipe.**
2. Ogni socio ha la **possibilità di influire** sulle politiche decisionali.
3. Ogni socio può avere un **confronto diretto** con il C.d.A..
4. Ogni socio è **allineato** su obiettivi e progetti.

GOVERNANCE - CDA

1. La **governance dei consiglieri e del C.d.A. è condivisa e partecipata**.
2. Il C.d.A. **favorisce la comunicazione e il passaggio di informazioni** a tutte le persone della Cooperativa.
3. Il C.d.A. è basato su **fiducia** e meccanismo di **delega**.
4. Ogni consigliere si **assume il rischio individuale e di impresa**.
5. La governance è **orientata allo sviluppo e all'innovazione** e sa cogliere le **opportunità di crescita**.

LE NOSTRE ATTIVITÀ STATUTARIE
(EX D.LGS. 112/2017 ART. 2)

Le attività previste dal nostro Statuto sono:
a) interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000, n. 328, e successive modificazioni, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e successive modificazioni, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112, e successive modificazioni*
b) interventi e prestazioni sanitarie
c) prestazioni socio-sanitarie di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 14 febbraio 2001, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 129 del 6 giugno 2001, e successive modificazioni*
d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa
i) organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato, e delle attività di interesse generale di cui al presente articolo
l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa*
o) attività commerciali, produttive, di educazione e informazione, di promozione, di rappresentanza, di concessione in licenza di marchi di certificazione, svolte nell'ambito o a favore di filiere del commercio equo e solidale, da intendersi come un rapporto commerciale con un produttore operante in un'area economica svantaggiata situata, di norma, in un Paese in via di sviluppo, sulla base di un accordo di lunga durata finalizzato a promuovere l'accesso del produttore al mercato, e che preveda il pagamento di un prezzo equo, misure di sviluppo in favore del produttore e l'obbligo del produttore di garantire condizioni di lavoro sicure, nel rispetto delle normative nazionali ed internazionali, in modo da permettere ai lavoratori di condurre un'esistenza libera e dignitosa, e di rispettare i diritti sindacali, nonché di impegnarsi per il contrasto del lavoro infantile*
p) servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui al comma 4
t) agricoltura sociale, ai sensi dell'articolo 2 della legge 18 agosto 2015, n. 141, e successive modificazioni

*Attività effettivamente svolte nel 2020

ATTIVITÀ SECONDARIE E ACCESSORIE

L'organizzazione ha in essere alcune attività secondarie alla sua attività principale. Esse sono secondarie solo perché funzionali e/o trasversali ma impattano direttamente sui servizi, sulle attività produttive e sui prodotti:

Marketing dei servizi e dei prodotti
Attività funzionale allo sviluppo dei servizi e dei prodotti rivolti ai clienti/beneficiari. Questa attività è esercitata nello specifico all'interno dell'ufficio "Progettazione e Sviluppo" che attinge direttamente dal *know how* dell'intera organizzazione e dal mercato. Inoltre, contribuisce alla definizione della politica di pricing in raccordo con i coordinatori e il C.d.A. tenendo presente l'andamento di mercato.

Fundraising
Attività funzionale alla sostenibilità dei servizi. Questa funzione, che è esercitata all'interno dell'ufficio "Progettazione e Sviluppo", opera in raccordo diretto con il C.d.A., con i servizi e i laboratori per registrare bisogni straordinari e/o specifici a cui dare risposte attraverso piani di raccolta fondi i cui destinatari sono tutti i portatori di interesse che a differente titolo, desiderano donare per sostenere la Cooperativa e i suoi progetti.

Comunicazione istituzionale, di prodotto/servizi e orientata alla raccolta fondi
Attività interna ed esterna, online e offline trasversale alle differenti funzioni/attività della Cooperativa. Questa attività ha il proposito di diffondere a quante più persone possibili il valore prodotto e scambiato dalla Monteverde.

Progettazione e Sviluppo
È il nome stesso dell'ufficio nel quale sviluppiamo le attività di marketing, comunicazione, fundraising e progettazione per lo sviluppo dell'organizzazione. La progettazione nello specifico è trasversale ai servizi e alle attività, funzionale alla sostenibilità ma anche alla creazione di reti.

35 ANNI DI ATTIVITÀ: CENNI STORICI

La Cooperativa Sociale Monteverde ha intrapreso con entusiasmo la strada che ci ha portati a redigere il Bilancio del Bene Comune, il quale ha diverse caratteristiche, tra cui la partecipazione attiva al processo di emersione e stesura. Presenteremo il nostro primo Bilancio nel 2021, anno nel quale Monteverde compie 35 anni di attività ed è per questo che anche la storia che riportiamo di seguito è partecipata e raccontata da chi la Cooperativa ha contribuito a fondarla. Vogliamo fissare qui, nelle pagine di questo Bilancio, la nostra storia così che sia valore condiviso e condivisibile anche per le generazioni future.

Due piccole stanze, due operatori e due persone in difficoltà: così è partita la nostra Cooperativa, nel 1986.

Un'impresa sociale avviata 35 anni fa in via Ceriani, a San Zeno di Colognola ai Colli, in una piccola casa donata alla parrocchia. Qui è fiorito l'impegno di una Comunità che di fronte ai bisogni delle famiglie non si è voltata dall'altra parte, ma ha scelto di fare qualcosa di concreto.
Da quei primi passi, tante cose sono cambiate. Monteverde è cresciuta, i servizi si sono ampliati, «mantenendo però lo stesso spirito originario e il radicamento al territorio»: parola di alcuni di quei 18 fondatori che abbiamo incontrato, con mascherine e distanziamento, un giorno di febbraio del 2021.

Ecco i loro ricordi.

Giovanni Soriato
Attuale Presidente

Giovanni ricorda che questi 35 anni, sono stati anni intensi, di crescita e di innovazione dei servizi offerti, con sfide e gioie quotidiane, ma segnati sempre dall'impegno sociale espresso a favore del territorio della Val d'Illasi e dell'Est Veronese. Monteverde fin dalle sue origini si è caratterizzata come impresa nata dalla Comunità e per la Comunità. È sorta infatti grazie a una forte unità di intenti tra la parrocchia di San Zeno e l'Amministrazione comunale di Colognola ai Colli. Era il 1986: c'era tanta voglia di fare e molto da costruire. I soci fondatori sono partiti con un sogno: rendere protagoniste le persone con disabilità e aiutare le loro famiglie. Le sue parole: *"Abbiamo ascoltato i bisogni del territorio e ci siamo messi in gioco, grazie al supporto di molte persone che hanno creduto in noi. Oggi, guardandoci indietro, possiamo dire che l'intuizione di allora era giusta.*
La strada tracciata con coraggio in quella primavera di 35 anni fa è proseguita per merito di chi ha continuato a guardare all'interesse della Comunità come tutti i nostri cooperatori sociali, di ieri e di oggi, persone che investono intelligenza, capacità, idealità e speranze nello sviluppo di attività e servizi che abbiano al centro la persona, specie la più fragile. Il cooperatore è colui che lavora per un mondo più giusto e a misura d'uomo, di ogni uomo".

Don Luigi Adami
Parroco a San Zeno di Colognola ai Colli

Don Luigi, è parroco a San Zeno di Colognola ai Colli dal 1973, dove arrivò giovane prete, appena 38enne. Erano gli anni in cui, a San Bonifacio e nella Val d'Alpone, stavano fiorendo delle realtà capaci di occuparsi di emarginazione sociale e di dare una risposta al bisogno di integrazione delle persone con disabilità. In Val d'Illasi mancava una struttura del genere. Ricorda Don Luigi Adami: *"Il nome Monteverde l'ho ideato io: «monte», perché ci troviamo all'inizio della vallata che porta in Lessinia, e «verde» perché è un colore che accende la speranza".*

Francesco Tosadori

Francesco ricorda che fin da subito si è cercato il coinvolgimento della Comunità che aveva voglia di rimboccarsi le maniche e passare dalle parole ai fatti. Lui stesso con coraggio si è licenziato dalla sua precedente occupazione e ha scelto di impegnarsi in qualcosa che non fosse solo lavoro, ma ideale di vita. Le sue parole: *"Ho raggiunto Giuseppe Dal Zovo che aveva accolto la sfida di diventare operatore della nuova Cooperativa. La presidenza, invece, era a capo di Giambattista Fasoli, dirigente d'azienda dalla grande esperienza; è anche grazie a lui se, fin da subito, la Cooperativa si è caratterizzata come impresa per il sociale. A San Zeno eravamo come una famiglia: nella nostra minuscola sede – due stanze da 4 metri per 4, con uno spazio esterno – entravano sempre tante persone; qualcuno passava per un saluto, qualche altro per curiosità, altri ancora per fare delle fotocopie. Tutto è iniziato tagliando l'erba negli spazi verdi del Comune di Caldiero, inserendo le prime due persone svantaggiate: Renato Spada e Vittorio Pozzerle".*
In questo periodo Monteverde ha intrapreso l'attività di assemblaggio conto terzi, prendendo i primi ordini dalla "CPL Servizi" e poi direttamente dalla Ferroli così si sono potute inserire altre 4-5 persone.

Attilio Fasoli

Assessore ai servizi sociali Comune di Colognola ai Colli

Attilio, all'epoca assessore ai servizi sociali del Comune di Colognola ai Colli, incarico che ha mantenuto fino al 1987, col sindaco Antonio Caldeo ci racconta che entrambi sono stati soci fondatori della Cooperativa e che hanno lavorato a una convenzione fra Comune e parrocchia, definendo un progetto di gestione della casa per finalità sociali. Il piano terra venne dato in concessione alla Monteverde, permettendo di avviare così i primi inserimenti lavorativi. All'epoca fu un'iniziativa originale e di grande lungimiranza in un periodo dove l'offerta di servizi non era così ampia come oggi.

Aldo Corradi

Aldo ricorda come allora mancasse la cultura del «diverso». Le persone con disabilità venivano tenute in casa, non c'erano attività strutturate per favorirne l'inclusione nella società. In questo Monteverde ha fatto scuola, perché le ha messe al centro, aiutando una presa di coscienza collettiva. Ricorda Aldo Corradi: *"Noi fondatori, supportati dalla Comunità e da Don Luigi, ne avevamo parlato a lungo nell'inverno dell'85, incontrandoci in molte riunioni. La nostra risposta, nata all'ombra del campanile di San Zeno, è stata la firma dell'atto notarile, il 27 maggio 1986".*

Dalla firma dell'atto notarile in avanti sarà un continuo crescendo. La Cooperativa si consolida e gli spazi della sede iniziano a essere stretti. Perciò, nel gennaio del 1994, Monteverde trasferisce la propria sede operativa nella zona artigianale di Tregnago, prendendo in affitto un capannone in via Croce Molinara. Emerge inoltre l'esigenza di rendere autonomi i due rami della Cooperativa: socio-assistenziale e inserimenti lavorativi. Per gemmazione, quello stesso anno nasce la Cooperativa Sociale Monteverde 2; recependo le indicazioni della legge 381 del 1991, si specializza nel dare occupazione a persone fragili in ambiente protetto. Nel 1996, poi, la Monteverde 2 si sposta a Soave, dove tuttora continua la sua mission col nome di Cooperativa Multiforme.
Negli anni, la Cooperativa Sociale Monteverde è diventata invece un punto di riferimento per i servizi educativi e socio-assistenziali. Un passaggio importante è stato l'inserimento di persone con disabilità grave e gravissima, soprattutto a partire dal 2000 quando una decina di utenti del Centro Diurno di Cogollo, che prima era gestito dall'Ulss, sono stati assorbiti dalla Monteverde. Sempre nel 2000 le attività proseguono nella sede di via Fra' Granzotto, a Tregnago, paese in cui nel 2004 vede la luce il laboratorio di falegnameria e, nel 2006, un negozio di artigianato che oggi è conosciuto come Fucina della Solidarietà.
Un altro importantissimo passaggio è stato il trasferimento di sede, nel 2011, presso l'attuale sede di Badia Calavena, grazie alla collaborazione del Comune. Nel 2011 gli utenti erano 42, oggi siamo arrivati quasi alla capienza massima, infatti i Centri Diurni certificati ISO 9001 attualmente ospitano circa 60 utenti.
Nel 2016 abbiamo aperto un ambulatorio a Vago di Lavagno dove ci occupiamo di Minori e Famiglia e, nel 2017, abbiamo aperto il laboratorio di marcatura laser a Caldiero, nato per dare risposte a tutte quelle fragilità emergenti alle quali non si riesce ancora a dare una risposta strutturata, e infine un ambulatorio a San Bonifacio.

L'IMPRESA E IL BENE COMUNE

In Monteverde siamo convinti che valori come la solidarietà, la cooperazione, l'accoglienza, l'inclusione, facciano la differenza, specie per un'organizzazione come la nostra, che vuole giocare un ruolo importante sul territorio.
Sfide importanti ci aspettano: la sostenibilità sociale, ambientale ed economica, diventata per noi centrale. Inoltre, da un paio d'anni a questa parte, emerge chiaramente come i nostri valori siano in linea con i valori fondanti dell'Economia del Bene Comune. La sfida culturale di diffondere i valori della solidarietà, dell'inclusione e della dignità della persona, nonché quella tecnologica legata all'evoluzione dei servizi (la cosiddetta "trasformazione digitale"), il tutto all'interno di un contesto di ricambio generazionale, ci ha spinti a cercare alleati che abbiano un orizzonte comune al nostro e in grado di camminare al nostro fianco, in termini di competenze specifiche. Oggi, come 35 anni fa, Monteverde deve sapersi assumere la responsabilità di proporsi quale protagonista e propulsore di innovazione, catalizzando le potenzialità positive degli enti pubblici, delle imprese profit e del Terzo Settore.
Siamo convinti che essere impresa di Comunità e scegliere la via della creazione di bene comune sia l'unica via verso la sostenibilità integrale per garantire un futuro possibile e migliore per tutti.

<<<<

Siamo convinti che valori come la **solidarietà**, la **cooperazione**, l'**accoglienza**, l'**inclusione**, **facciano la differenza**, specie per un'organizzazione come la nostra.

>>>>

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

La Monteverde è un'impresa sociale i cui processi sono arricchiti da una variegata tipologia di portatori di interesse con i quali l'organizzazione produce e scambia valore. Essi sono parte integrante e fondamentale della crescita e dello sviluppo dell'organizzazione e dei territori in cui opera.

	LIVELLI DI COINVOLGIMENTO					
CATEGORIA SH	**In/formazione**	**Consultazione / ascolto / dialogo**	**Attività e progetti**	**Condivisione**	**Co-progettazione**	**Sviluppo di Comunità / empowerment**
Soci	assemblea; C.d.A. aperti; house organ; newsletter; comunicazioni e incontri ad hoc; canali social	incontri ad hoc	messa a disposizione di competenze professionali, volontariato e progetti di FR	assemblea e incontri ad hoc		i soci eleggono il C.d.A. e attraverso il C.d.A. determinano il governo dell'impresa e i suoi progetti e servizi
Collaboratori	formazioni; canali di comunicazione online e offline; incontri di equipe e allargati	incontri individuali e di gruppo; supervisione	prestazione professionale; progetti di FR e comunicazione	riunioni di coordinamento; equipe; incontri allargati	le equipe coprogettano nuovi servizi e progetti	progetti sviluppati in autonomia dalle aree
Utenti	progetti educativi e di sostegno psicologico	ascolto dei bisogni	relazione educativa/di servizio	nuovi progetti e laboratori, risultati dei progetti e della Cooperativa	co-progettazione del calendario; alcuni progetti educativi	progetti di autonomia sociale e lavorativa (es: Progetto Ponte)
Famiglie utenti	contatto continuativo con gli educatori e gli psicologi; incontri e report periodici; house organ; newsletter; canali di comunicazione social	ascolto dei bisogni; questionari qualità servizio (ISO 9001)	in area minori e famiglie, l'intera famiglia è presa in carico e non solo il beneficiario	assemblee periodiche delle famiglie; incontri individuali e di gruppo	costruzione condivisa dei progetti di intervento sugli utenti	i familiari sono presenti in assemblea dei soci e in C.d.A.
Enti pubblici	proposte progettuali; canali di comunicazione istituzionale offline e online; rendicontazione progetti e servizi	ascolto dei bisogni	la Cooperativa gestisce i servizi richiesti dall'ente pubblico attraverso gare e affidamenti diretti	condivisione reciproca di nuovi bisogni e delle possibili soluzioni in particolare su progetti relativi a BES e DSA, prese in carico individualizzate di persone fragili	monitoraggio e supporto; costruzione di progetti condivisi	
Fornitori	contatto continuativo con responsabili; canali di comunicazione online e offline	ascolto e analisi criticità	fornitura; coinvolgimento in progetti di comunicazione	condivisione bidirezionale di informazioni	nuovo sito internet; con alcuni fornitori dell'ufficio progettazione &sviluppo	
Donatori	proposte progettuali; house organ; newsletter; canali di comunicazione offline e online; rendicontazione dei progetti	incontri ad hoc; questionari; call	progettualità condivise		progetti con grandi donatori	
Clienti aziende	canali di comunicazione online e offline	incontri ad hoc	progettualità condivise	proposte di collaborazione; obiettivi delle due parti	tempistiche e qualità delle lavorazioni/ prodotti in base agli obiettivi di entrambe le parti	

NOTA METODOLOGICA

Dall'anno 2021 la nostra Cooperativa Sociale è obbligata alla pubblicazione del Bilancio Sociale secondo le linee guida per gli enti del Terzo Settore (Rif. normativi: D.Lgs. 112/17, Art. 9, c.2 e DM 189/19). Per questa prima edizione del nostro Bilancio Sociale abbiamo deciso di cogliere lo stimolo lanciato dal DM a non vedere il Bilancio Sociale solamente "*nella sua dimensione finale di atto, ma anche in una dimensione dinamica come processo di crescita della capacità dell'ente di rendicontare le proprie attività da un punto di vista sociale attraverso il coinvolgimento di diversi attori e interlocutori*".

Per questo motivo abbiamo scelto uno strumento di lavoro che non fosse solamente rendicontativo, ma anche strategico e trasformativo e che permettesse di attivare un percorso di coinvolgimento e dialogo con stakeholder: la matrice e il manuale dell'Economia del Bene Comune 5.0. Gli strumenti proposti dal movimento internazionale Economia del Bene Comune (Economy for the Common Good) ci hanno permesso di redigere un Bilancio del Bene Comune e quindi di rendicontare in maniera narrativa e con indicatori probanti e valutare la qualità dell'applicazione dei valori fondamentali dell'Economia del Bene Comune (Dignità Umana, Solidarietà e Giustizia Sociale, Sostenibilità ambientale, Trasparenza e Co-determinazione democratica) nella relazione con tutti i gruppi di stakeholder: fornitori (sezione A), soci e partner finanziari (sezione B), collaboratori (sezione C), clienti e utenti (sezione D) e contesto sociale (sezione E). La tabella di riconciliazione al termine di questa nota metodologica permette di identificare la sezione e la pagina del Bilancio del Bene Comune dove ogni richiesta del DM 189/19 è stata rendicontata.

Abbiamo sviluppato il bilancio a partire da incontri dialogici guidati da una consulente EBC che hanno coinvolto in modo continuativo 11 soci-lavoratori tra membri del C.d.A., coordinatori d'area e collaboratori dell'area comunicazione e marketing. Inoltre, durante gli incontri dedicati all'approfondimento del senso e dell'impatto dei prodotti e servizi della Cooperativa (E1) e alla relazione con i clienti (D1, D3, D4) sono stati coinvolti anche altri collaboratori con ruoli di responsabilità nell'ambito dei laboratori per gli utenti e della Fucina della Solidarietà.

Durante gli incontri abbiamo raccolto il pensiero dei partecipanti rispetto allo stato dell'arte su ogni tema e aspetto della matrice e riguardo agli obiettivi di miglioramento. Inoltre, ci siamo auto-valutati secondo i livelli di valutazione proposti dal manuale EBC 5.0 per ogni tema. Il punteggio assegnato ad ogni aspetto è il frutto del consenso di tutti i partecipanti. Per alcuni aspetti, in particolare relativi ai temi D1, D3, D4 e E1, abbiamo preferito darci 2 valutazioni: una inerente i servizi socio-educativi rivolti agli utenti e una inerente ai laboratori e al negozio Fucina della Solidarietà, grazie ai quali vengono offerti prodotti e servizi a clienti B2B o B2C. Il punteggio finale è poi stato aggregato in una media ponderata delle 3 autovalutazioni, considerando che i servizi socio-educativi rappresentano oltre il 90% delle entrate della Cooperativa.

Le auto-valutazioni sono state validate durante l'incontro di valutazione di gruppo (peer) avvenuto insieme ad altre due organizzazioni in fase di bilanciamento, STL srl e Indaco Team, e facilitato da una consulente EBC.

VALORI PORTATORE D'INTERESSE	Dignità umana	Solidarietà & giustizia	Sostenibilità ecologica	Trasparenza e condivisione delle decisioni
A. Fornitori	A1. La dignità umana lungo la catena di fornitura	A2. Solidarietà e giustizia lungo la catena di fornitura	A3. Sostenibilità ecologica lungo la catena di fornitura	A4. Trasparenza e condivisione delle decisioni lungo la catena di fornitura
B. Soci e Partner finanziari	B1. Atteggiamento etico nell'impiego di fondi	B2. Atteggiamento sociale nell'impiego di fondi	B3. Investimenti socio-ecologici nell'impiego di fondi	B4. Proprietà e condivisione delle decisioni
C. Collaboratori	C1. La dignità umana sul posto di lavoro	C2. Strutturazione dei contratti di lavoro	C3. Promozione del comportamento ecologico dei collaboratori	C4. Condivisione delle decisioni e trasparenza in azienda
D. Clienti e concorrenti	D1. Relazioni etiche con la clientela	D2. Cooperazione e solidarietà con i concorrenti	D3. Conseguenze ecologiche dell'utilizzo e dello smaltimento di prodotti e servizi	D4. Partecipazione dei clienti e trasparenza dei prodotti
E. Contesto sociale	E1. Senso e impatto dei prodotti e servizi sulla società	E2. Contributo per la società	E3. Riduzione delle conseguenze ecologiche	E4. Trasparenza e condivisione delle decisioni

Per quanto riguarda l'analisi dell'impatto sociale e ambientale degli acquisti, è stata svolta sui dati relativi ai volumi di acquisto 2020 maggiori di 2000 € escludendo i collaboratori esterni. Questi ultimi sono stati infatti presi in considerazione nello sviluppo dei temi relativi ai collaboratori (C). I collaboratori esterni sono comunque stati inclusi nel conteggio del valore prodotto da Monteverde e condiviso con la propria filiera. Per questo primo bilancio non abbiamo svolto alcuna indagine sulle politiche, sulle pratiche e sulle certificazioni in ambito sociale e ambientale di cui sono dotati i nostri fornitori. Gli indicatori probanti relativi alla quota di acquisti fatti con attenzioni sociali o ambientali sono basati sulle sole informazioni già in nostro possesso. Ciò significa che la quota dei nostri acquisti etici potrebbe essere, in realtà, maggiore di quella riportata.

Il D.Lgs. 112/17 prevede che il Bilancio Sociale debba essere preparato *"tenendo conto, tra gli altri elementi, della natura dell'attività esercitata e delle dimensioni dell'impresa sociale, anche ai fini della valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte"*. A questo proposito, sicuramente l'intero Bilancio del Bene Comune, analizzando il contributo dato al bene comune (impersonificato dai diversi stakeholder) nello stile e nelle attività d'impresa, indirizza Monteverde verso la valutazione del proprio impatto sociale. Dall'altra parte, la sezione E1 "Senso e impatto dei prodotti e servizi sulla società" in particolare, cerca di analizzare lo specifico contributo di Monteverde al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite con le sue attività d'impresa, identificando anche, ove possibile, alcuni indicatori quantitativi che confermino tale contributo.

NORMATIVA BS PER IS (EX LINEE GUIDA DM186/2019)	SEZIONI DEL BILANCIO DEL BENE COMUNE	Pagina
1) Metodologia adottata per la redazione del BS	Nota metodologica	16
2) Informazioni generali sull'ente		
Nome dell'ente	Informazioni generali	5
Codice fiscale/Partita IVA	Informazioni generali	5
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo Settore	Informazioni generali Profilo dell'organizzazione B4.1	5 8 29
Indirizzo sede legale	Dati introduttivi	5
Altre sedi	Dati introduttivi	5
Aree territoriali di operatività	Dati introduttivi	5
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente) Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del decreto legislativo n. 117/2017 e/o all'art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte.	Profilo dell'organizzazione E1.1 E1.2	8 62 65
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale	Profilo dell'organizzazione	8
Collegamenti con altri enti del Terzo Settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)	B3.2	29
Contesto di riferimento	Profilo dell'organizzazione Cenni storici	8 12
3) Struttura, governo e amministrazione		
Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)	B4.1	29
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incaricati espressione di specifiche categorie di soci o associati).	B4.1 E2.4 E4.1	29 68 71
Quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente.	B4.1 C4.3 E2.4	29 47 68
Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, Pubblica Amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'art. 1, comma 3 del decreto legislativo n. 112/2017 «Revisione della disciplina in materia di impresa sociale») sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del decreto legislativo n. 112/2017.	Profilo dell'organizzazione Mappa degli stakeholder	8 15

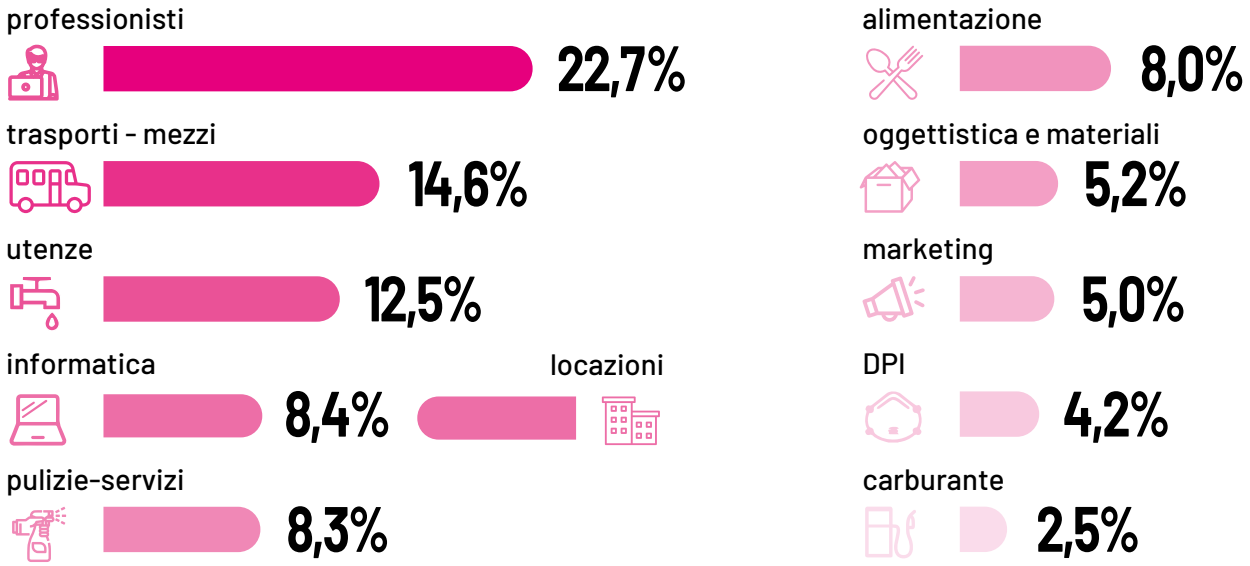
4) Persone che operano nell'ente		
Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. «distaccati out») con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario, comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti. La composizione terrà conto di eventuali elementi rilevanti (ad es. per genere, per fascia di età, per titolo di studio ecc.).	C1.3	39
Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito.	C2.1	42
Le informazioni sui compensi di cui all'art. 14, comma 2 del codice del Terzo Settore costituiscono oggetto di pubblicazione, anche in forma anonima, sul sito internet dell'ente o della rete associativa cui l'ente aderisce.	C4.1	46
5) Obiettivi e attività		
Informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati.	D E1.1 E1.2	50 62 65
Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità	Profilo dell'organizzazione Cenni storici	8 12
Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni	E2.4	68
6) Situazione economico-finanziaria		
Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati.	B1.1	25
Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse.	B1.2 E1.1 E4.1	26 62 71
Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.	E2.4	68
7) Altre informazioni		
Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale.	Non riscontrato	
Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi.	A3 B3.1 C3 D3 E3	22 28 44 58 70
Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.	A1 B1 C1 D1 E1 E2.4	21 25 36 51 62 68
Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni	B4.1	33
8) Monitoraggio dell'organo di controllo sul Bilancio Sociale	Relazione dell'organo di controllo	esente ai sensi del D.M. del 04/07/2019

Tavola realizzata con la collaborazione del laboratorio INTERMEDIO

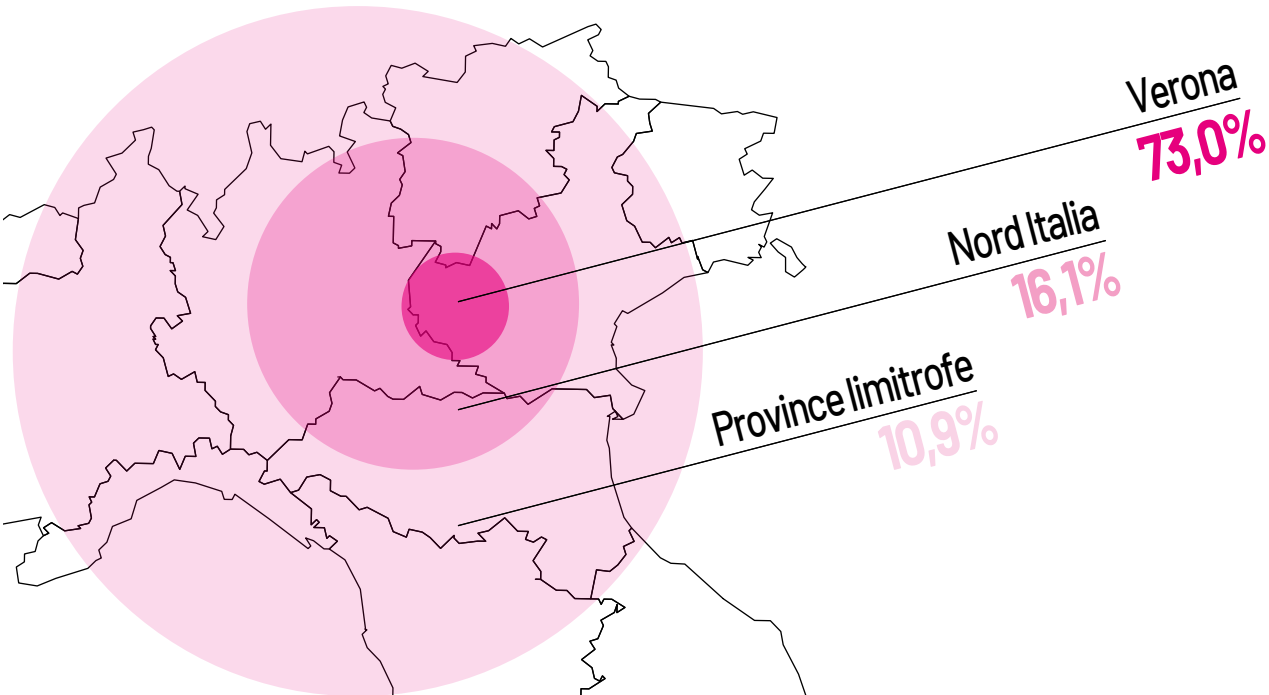
A. FORNITORI

Monteverde è una Cooperativa Sociale di tipo A che eroga servizi alla persona ma che si caratterizza anche per una importante componente di tipo produttivo e per questo l'attività legata agli acquisti, alla gestione dei fornitori e alle relative politiche è più articolata rispetto ad una organizzazione che eroga solo servizi alla persona.
Il criterio che guida il processo d'acquisto è principalmente il prezzo, che tiene conto del servizio di post vendita che riteniamo essere importante, anche a fronte di una spesa più elevata ma giustificata, soprattutto per il comparto tecnologico. Altri criteri che riteniamo essere importanti sono la reputazione del fornitore e la sua professionalità e, per quanto possibile, la territorialità. Infatti la scelta è quella di preferire fornitori/partner del territorio. Altro criterio discriminante sono le finalità sociali, infatti per molti acquisti come ad esempio quelli legati alle pulizie, la scelta ricade su organizzazioni con finalità sociali simili/compatibili alle nostre come cooperative sociali, imprese sociali e/o associazioni.
Nei grafici seguenti abbiamo suddiviso gli acquisti per tipologia, facendo attenzione a non includere nella voce "professionisti" tutti quei collaboratori che operano per conto della Cooperativa nell'erogazione dei servizi e delle attività, anche nel caso in cui essi non siano dipendenti bensì in libera professione.
Nel secondo grafico è possibile avere la conferma dell'utilizzo prevalente del principio della territorialità, nella scelta dei fornitori.

Categorie di acquisto (sugli acquisti 2020) superiori al valore di 2000 €, esclusi i collaboratori esterni



Territorialità nella scelta dei fornitori



A1. LA DIGNITÀ UMANA LUNGO LA FILIERA

Aspetto A1.1
Condizioni di lavoro e conseguenze sociali nella filiera

La Cooperativa ha da sempre con i fornitori un rapporto di dialogo, condivisione della Mission e dei principi di riferimento, come descritto nella Carta dei Valori.
I fornitori fanno esperienza diretta di questo durante le visite in struttura, nel contatto con i beneficiari e nell'accettazione del Codice Etico e di Comportamento della Cooperativa, dove viene esplicitata la posizione dell'organizzazione rispetto alla dignità umana di tutti gli stakeholder.
Detto questo, la scelta a monte dei fornitori è ancora solo in parte guidata da questo approccio. Dipende essenzialmente dal tipo e dalla dimensione dell'azienda e dalla possibilità effettiva, da parte della Cooperativa, di influenzare/incidere sulle politiche del fornitore specifico.
Vi sono alcuni settori dove la scelta del prodotto o servizio, viene fatta tenendo conto in modo prevalente del rispetto della dignità umana da parte del fornitore. È questo il caso del servizio di pulizia delle sedi, affidato ad una Cooperativa Sociale che si occupa di inserimento lavorativo di persone con svantaggio, come anche la scelta di alcuni fornitori certificati Fair Trade nelle attività di fundraising e nel laboratorio di artigianato e la scelta di una Cooperativa Sociale nella fornitura di alcune tipologie di mascherine anti Covid19.

Indicatori probanti

Il 12% degli acquisti proviene da fornitori certificati quali la Cooperativa Sociale CDL, progetto Quid, Centro Servizi Welfare impresa srl Sociale, il Consorzio Sol.Co. Verona.

Potenziale di miglioramento

Affinché l'ingaggio del fornitore su questi temi non sia solo vissuto come una scelta del tipo sì/no, serve un'azione culturale di coinvolgimento e l'attivazione di un processo che permetta all'organizzazione di valutare, dopo la scelta, l'attuazione effettiva dei principi da parte del fornitore scelto.
Al fine di condividere con la base sociale questo tipo di azioni, serve inoltre tracciare le scelte che facciamo e cominciare a comunicarle. Questo permetterebbe di far sentire i collaboratori come parte di un "brand etico".

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
2 Punti	2 Punti

Aspetto negativo A1.2
Violazione della dignità umana nella filiera

Come Cooperativa acquistiamo da settori socialmente critici, in particolare quello dei carburanti, utenze (energia) e il settore alimentare. In generale non abbiamo ancora strutturato un metodo di analisi, valutazione, selezione dei fornitori socialmente critici.

Indicatori probanti

Il settore dei carburanti incide per il 2,5% sul totale degli acquisti.
Il settore alimentare incide per l'8% sul totale degli acquisti.
Il settore utenze (energia) incide il 12,5% sul totale degli acquisti.

Potenziale di miglioramento

Attiveremo un metodo partecipato di analisi, valutazione e selezione dei fornitori e in particolare cominciando dai fornitori sui quali è possibile avere un impatto significativo.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
-20 Punti	-20 Punti

A2. SOLIDARIETÀ E GIUSTIZIA NELLA FILIERA

Aspetto A2.1
Relazioni commerciali eque nei confronti dei fornitori diretti

Monteverde ha una politica di contrattazione che tiene conto del punto di vista del fornitore, cercando ove possibile di trattarlo come partner.
La Cooperativa è regolare nel pagamento dei fornitori in base alle scadenze contrattuali e agli accordi intercorsi, inoltre non ha mai tardato il saldo fatture nemmeno in assenza di pagamento da parte del committente in quanto riconosciamo che il fornitore ha le sue spese e altrettante scadenze e non sarebbe equo e solidale perpetuare la prassi di fare saltare i pagamenti che genera una catena di disvalore.
Non abbiamo mai fatto delle rilevazioni strutturate e formali, ma spesso avvengono confronti e interrogazioni verbali quindi crediamo che i nostri partner fornitori, professionisti, collaboratori siano soddisfatti.

Nel periodo di emergenza sanitaria, il tema della eventuale difficoltà di liquidità che poteva verificarsi in Cooperativa è stato trattato direttamente con gli stessi fornitori.

Il pagamento delle fatture è rimasto puntuale anche in questa fase di criticità ed i feedback da parte dei fornitori sono largamente positivi sia riguardo il prezzo concordato che le tempistiche di pagamento.

Indicatori probanti

La durata media della relazione commerciale con i fornitori è di 7,6 anni.

Stima in termini economici della distribuzione della creazione di valore lungo la filiera (totale acquisti per ogni fornitore diretto / totale fatturato * 100)

Totale acquisti (tutti gli acquisti, inclusi i collaboratori esterni)	550.158 €
Fatturato	1.852.191 €
Rapporto creazione di valore per il fornitore/fatturato	30%

Potenziale di miglioramento

Sarebbe importante raccogliere in maniera sistematica i feedback dei fornitori e delle filiere di acquisto, per poterne utilizzare gli esiti come strumento di monitoraggio, di trasparenza e di allineamento informativo. Come obiettivo possiamo darci quello di interloquire su questi temi con i fornitori, indagando la loro posizione in merito.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
2 Punti	3 Punti

Aspetto A2.2
Influssi positivi sulla solidarietà e la giustizia lungo l'intera filiera

La politica d'acquisto della Monteverde cerca di tenere insieme il giusto rapporto tra qualità e prezzo, privilegia fornitori e collaboratori la cui modalità e filiera del valore tenga presente anche finalità sociali anche se questo incide sul prezzo finale. Inoltre, per noi la territorialità è di fondamentale importanza in quanto abbiamo la possibilità di verificare più facilmente la filiera e la coerenza dei collaboratori. La tendenza è quella di applicare a tutti i fornitori tali criteri di valutazione anche se non è ancora sempre possibile mantenere una coerenza del 100%. Tendiamo a privilegiare le cooperative e le imprese sociali del territorio quali enti formalmente riconosciuti come contributori all'interesse generale e il cui proposito trova per definizione dei punti di contatto con il nostro stesso proposito a favore della reciprocità (citiamo i principali: CDL Servizi, Quid Cooperativa Sociale, CSW, Consorzio Sol.Co. Verona).
Per il resto, al momento non abbiamo il completo controllo della filiera di fornitura dei nostri fornitori e del loro comportamento verso i loro stakeholder, possiamo solo affermare con certezza che noi abbiamo un comportamento corretto.

Indicatori probanti

Il 12% degli acquisti è riferito a cooperative sociali caratterizzate da un'attenzione alla solidarietà e all'equità come principi fondativi. Per questi fornitori, possiamo quindi avere la certezza che solidarietà ed equità vengano rispettati. In particolare, acquistiamo da CDL i servizi per la fornitura del servizio di pulizia, da Quid Cooperativa Sociale per le mascherine, da Centro Servizi Welfare i servizi tecnologici e la piattaforma di distribuzione servizi alla persona e welfare aziendale, da Consorzio Sol.Co. Verona le forniture di servizi generali specifici, come sicurezza, privacy, formazione in generale.

Potenziale di miglioramento

L'obiettivo è quello di aumentare i fornitori in grado di certificare quanto più possibile la loro filiera del valore o quanto meno ne abbiano consapevolezza e sia per loro, un obiettivo per il futuro sviluppo della loro organizzazione.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
1 Punti	1 Punti

Aspetto negativo A2.3
Sfruttamento del potere di mercato nei confronti dei fornitori

La Monteverde non possiede nessun potere di mercato rispetto ai propri fornitori.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

A3. SOSTENIBILITÀ ECOLOGICA NELLA FILIERA

Aspetto A3.1
Impatti ambientali lungo la filiera

Attualmente la Cooperativa non effettua particolari analisi degli impatti ambientali lungo la filiera, perlomeno in modo sistemico. Un passo importante è quello di aver scelto fornitori di energia elettrica da fonti rinnovabili con garanzia d'origine. È stato avviato un processo di riduzione della plastica usa e getta, all'interno di tutte le attività e servizi della Cooperativa.

Indicatori probanti

Il 7% degli acquisti provengono da fornitori certificati da un punto di vista ambientale, nello specifico il fornitore di energia (elettricità e gas).

Potenziale di miglioramento
Attiveremo dove possibile una procedura interna per gli acquisti che tenga conto della valutazione dell'impatto ambientale del prodotto/servizio.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
2 Punti	2 Punti

Aspetto negativo A3.2
Conseguenze ambientali sproporzionatamente elevate lungo la filiera
Al momento non siamo consapevoli di impatti ambientali sproporzionatamente elevati lungo la filiera.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

A4. TRASPARENZA E CONDIVISIONE DELLE DECISIONI LUNGO LA FILIERA

Aspetto A4.1
Trasparenza e diritti di condivisione delle decisioni per i fornitori
Durante il periodo di emergenza sanitaria abbiamo potuto verificare la qualità del rapporto con i fornitori, in termini di relazione, coinvolgimento e rispetto dei termini di pagamento.
Non sono mai prese decisioni riguardanti la relazione commerciale in modo unilaterale e arbitrario da parte della Cooperativa.

Indicatori probanti
Non sono pervenuti solleciti né tantomeno ingiunzioni di pagamento. I tempi di pagamento sono stati rispettati, anche in periodo di emergenza sanitaria.
Il sistema bancario ci considera un'impresa che gode di buona salute finanziaria e solvibile verso i creditori.

Potenziale di miglioramento
Coinvolgeremo i fornitori attraverso degli strumenti di comunicazione e di indagine, rispetto al cammino intrapreso verso la sostenibilità integrale della Monteverde. In questo modo potremmo invitare i fornitori a riflettere sul tema e mettere in essere azioni similari.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
6 Punti	6 Punti

Aspetto A4.2
Influssi positivi sulla trasparenza e la condivisione delle decisioni lungo l'intera filiera
Nella nostra Carta dei Valori diamo rilevanza alla trasparenza ed alla partecipazione degli stakeholder lungo la filiera, ma al momento non abbiamo una prassi strutturata per farlo. Ci sono progetti specifici in cui questo è già attuato, in particolare nell'area del fundraising attraverso alcune iniziative specifiche come la Campagna Calendario e in alcune attività istituzionali e servizi realizzate all'interno di reti tra cooperative.

Indicatori probanti
I servizi acquistati dal Consorzio Sol.Co. Verona e dal C.S.W., prodotti in rete tra realtà "riconosciute di interesse generale", sono pari al 7% delle spese di acquisto della Cooperativa.

Potenziale di miglioramento
Possiamo coinvolgere maggiormente i fornitori attraverso i vari strumenti e canali comunicativi che abbiamo, coinvolgendoli e invitandoli a seguire un percorso di transizione verso la sostenibilità integrale.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

SOCI E PARTNER FINANZIARI

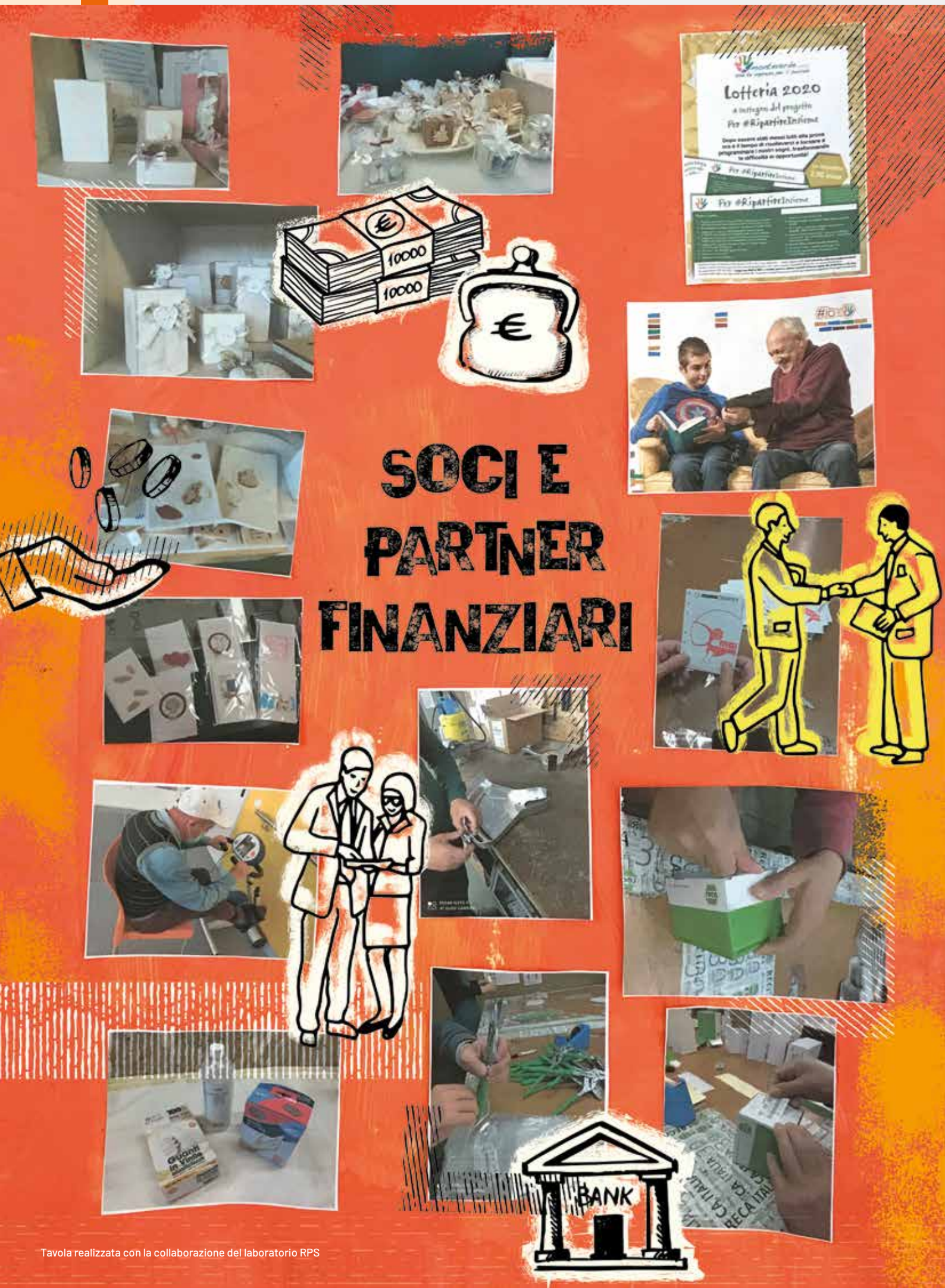


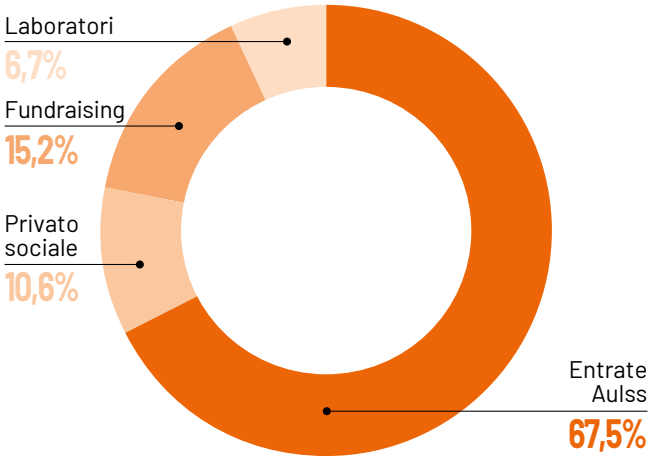
Tavola realizzata con la collaborazione del laboratorio RPS

B. SOCI E PARTNER FINANZIARI

B1. FINANZIAMENTO ETICO DELL'IMPRESA

Monteverde si sostiene per il 67,5% con entrate derivanti da enti pubblici tramite appalti, convenzioni e affidamenti diretti, per il 15,2% con la raccolta fondi, per il 10,6% con le entrate derivanti dai servizi a pagamento (privato sociale) e per il 6,7% con la vendita di prodotti e servizi legati ai laboratori educativi svolti dagli utenti inseriti nei progetti e nei servizi socio-educativi offerti da Monteverde.
La quota importante di fondi da enti pubblici potrebbe generare una dipendenza, anche se per la tipologia di servizi che gestiamo è in buona parte inevitabile e sebbene il rischio di dipendenza sia attenuato dalla forte attività di raccolta fondi presente in Cooperativa con un ufficio dedicato.

Tipologie di entrate



Aspetto B1.1 Autonomia finanziaria attraverso l'autofinanziamento

Il **capitale proprio** della Cooperativa è costituito dalle **quote sociali** versate dai soci, nello specifico 516,45 euro per i lavoratori e 25,82 euro per i volontari ed i fruitori.
La partecipazione economica dei soci è uno dei principi fondanti la Cooperazione e determina il coinvolgimento degli stessi nella proprietà dell'impresa, con il conseguente diritto di partecipare direttamente alla gestione della Cooperativa in assemblea secondo il principio paritario di una testa-un voto.

Il capitale proprio è un asset patrimoniale fondamentale ed allo stesso tempo elemento qualificante la "mutualità interna" della Cooperativa.
Per questo adottiamo da sempre una politica di promozione dell'adesione verso le persone che vivono la Cooperativa, che, come cita il primo principio della Cooperazione (cf Alleanza Internazionale delle Cooperative) deve essere libera e volontaria. Per noi questo significa che deve esserci un percorso di crescita della conoscenza tra le parti e della consapevolezza di ciò che significa diventare "proprietari della cooperativa", che avviene innanzitutto grazie alla stabilizzazione del contratto di lavoro a tempo indeterminato o dalla continuità, per almeno due anni, di collaborazione se si tratta di professionista esterno.
Una volta che il lavoratore matura la volontà di aderire come socio, presenta la domanda di ammissione al Consiglio di Amministrazione, avendo anche la possibilità di scegliere in che modalità procedere poi al versamento effettivo della quota.
La quota sociale entra a far parte del patrimonio della Cooperativa e viene restituita alla persona qualora questa interrompa il rapporto con la Cooperativa (di lavoro, di volontariato, di fruizione dei servizi). Poniamo un'attenzione particolare al rapporto con il committente pubblico principale, l'Aulss 9 Scaligera, con il quale anche nel periodo di lockdown si è riusciti a contrattare in modo efficace per garantire la sostenibilità economica in particolare dei Centri Diurni di Badia Calavena. Ulteriore fonte di finanziamento atta a ridurre il rischio finanziario, è l'apporto dei clienti (imprese e persone fisiche) dei laboratori abilitativi.

Indicatori probanti

Nello stato patrimoniale del 2020:

- il capitale proprio è pari a 226.032 €
- Il capitale proprio, o patrimonio netto, è pari al 24,53% del totale dei finanziamenti della Cooperativa. Tenendo conto del prestito sociale quale fonte "esterna ma allo stesso tempo interna di finanziamento", il rapporto sale al 35,8 %

Potenziale di miglioramento

Abbiamo intenzione di fare molto di più per promuovere l'adesione libera e consapevole di nuovi soci.
Le attività specifiche che ci diamo come obbiettivo sono:

- campagna interna di sensibilizzazione, sempre rispettando il fatto che diventare soci in Monteverde è una scelta libera e non preclude il rapporto di lavoro;
- pensare ad un "Welcome Kit" informativo destinato a chiunque entri in contatto a titolo lavorativo con la Monteverde.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
7 Punti	8 Punti

Aspetto B1.2
Fonti di finanziamento esterne orientate al bene comune

Oltre al capitale sociale, un'altra fonte di finanziamento importante è il cosiddetto "**prestito sociale**", ossia la possibilità che hanno i soci di investire proprie risorse nella Cooperativa, ricevendo un tasso di interesse deciso in anno in anno dal Consiglio di Amministrazione e ratificato dall'Assemblea.
Questo è uno strumento molto importante, che ad oggi garantisce alla Cooperativa un surplus di liquidità pari a 121.979,05 euro ad un tasso agevolato per la Monteverde e conveniente per il depositante, oltre ad essere un segno concreto della fiducia da parte dei soci nell'impresa in termini di solidità e di mission. In questo caso, la gestione delle relazioni con i prestatori è fondamentale al fine di contenere il rischio finanziario determinato da eventuali scelte improvvise di restituzione del capitale. Da sempre crediamo molto nella diversificazione delle fonti di entrata.
In particolare, negli ultimi 12 anni abbiamo sviluppato molto il coinvolgimento della Comunità attraverso la **raccolta fondi** che permette lo sviluppo delle attività dell'organizzazione. Grazie alla relazione con il territorio, riusciamo a raccogliere risorse dormienti e ad incanalarle nei nostri progetti. Dal 2009 abbiamo integrato nel nostro modello economico un ruolo stabile di raccolta fondi che opera in sinergia con il Consiglio di Amministrazione, il quale redige in modo partecipato le linee guida di sviluppo strategico dei servizi e dei prodotti ed il relativo bisogno di risorse economiche.
L'attività di raccolta fondi si è attestata al 13,6% del fatturato e nel 2020 i fondi raccolti ammontano a 250.716 euro.
Grazie a questo ormai consolidato asset di sostenibilità economica, sono possibili tutte quelle attività di implementazione e sviluppo dei servizi destinati alle persone fragili che frequentano gli spazi della Monteverde e alle loro famiglie. Nello specifico periodo caratterizzato dalla pandemia, tutte le attività di raccolta fondi sono state destinate al progetto specifico denominato "Per Ripartire Insieme" le cui finalità generali sono tuttora quelle attività e strumenti necessari per garantire la ripartenza dei servizi in sicurezza con qualità e continuità di erogazione.
Nel 2020 le risorse provenienti dalla "Campagna del 5x1000" hanno permesso concretamente di superare indenni il periodo di riduzione del fatturato dei servizi. Inoltre abbiamo potuto anticipare la cassa integrazione per i nostri collaboratori senza rivolgerci alle banche o ad altre forme di finanziamento esterno.

Indicatori probanti

La Cooperativa come "capitale esterno" utilizza solo il prestito sociale che ammonta a 121.979,05 € pari al 30% del capitale (patrimonio netto + prestito sociale).
Non vi è alcun indebitamento bancario.

Potenziale di miglioramento

Nel prossimo futuro sono previsti investimenti importanti per i quali cercheremo prima di tutto di instaurare un rapporto con la Comunità e con gli istituti bancari che riteniamo più in linea con il nostro approccio etico (Cassa Rurale di Vestenanova, Banca Etica...).

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
10 Punti	10 Punti

Aspetto B1.3
L'approccio etico di finanziatori esterni

Si è scelto di interrompere il rapporto con il principale istituto bancario storico della Cooperativa, Unicredit Banca, in quanto l'ente è costantemente ai primi posti nella classifica delle "banche armate" (*Fonte: relazione 2020 sull'anno 2019 del Ministero dell'Economia e delle finanze https://www.banchearmate.org/wp-content/uploads/2020/05/Tabella_BancheArmate2019_Rel2020.pdf).
Si è scelto di aprire un conto corrente in Cassa Rurale di Vestenanova, diventando fin da subito anche soci per coerenza con il principio valoriale della Cooperazione e attuando negli anni iniziative di coinvolgimento dei soci e della Comunità su dei progetti specifici (es. obbligazioni solidali).
Siamo inoltre soci storici di Banca Etica, con la quale non abbiamo al momento attivi servizi finanziari.
La vendita dei servizi e prodotti transita in modo principale in un conto tenuto presso Banco BPM, per motivi funzionali e di vicinanza territoriale (filiale nello stesso comune della sede della Cooperativa).
Per le donazioni abbiamo aperto un conto corrente postale, grazie al quale possiamo sostenere le attività tramite lo strumento del bollettino inserito negli house organ.
Nel settore assicurazioni, abbiamo rapporti con due soggetti: da una parte Unipol che è il principale partner storico per i servizi, dall'altra parte Cattolica Assicurazioni alla quale ci lega anche il rapporto con l'omonima Fondazione per il sostegno dei progetti di sviluppo della Cooperativa.
Siamo soci di Finanza Sociale (ex Solidarfidi), realtà del mondo della cooperazione che funge da garanzia qualora ci fosse bisogno di attivare prestiti.

Indicatori probanti

Partner finanziario	Tipologia di partner finanziario	Prodotto finanziario	Volume 2019	Volume 2020	Banche armate*
Unipol	Assicurazione	Assicurazione	24.000	29.000	
BPM	Banca	Conto corrente	141.604	123.652	x
Cassa Rurale di Vestenanuova	Banca	Conto corrente	51.713	126.910	
BancoPosta	Banca	Conto corrente	14.081	17.989	
UniCredit	Banca	Conto corrente	2.525	0	x
PayPal		Conto corrente	363	193	
Cattolica	Assicurazione	Assicurazione	2.688	2.688	

Potenziale di miglioramento

Il C.d.A. riaprirà un confronto interno sui partner finanziari domandandoci, per esempio, se Banco BPM è l'unica scelta possibile per la gestione funzionale dei flussi con la P.A. e gli altri clienti. Riapriremo il dialogo con Banca Etica e rafforzeremo il rapporto con Cassa Rurale di Vestenanova, riproponendo dei progetti/collaborazioni già realizzati e valutandone di nuovi.
Potremmo strutturare dei criteri di valutazione dei partner finanziari.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
1 Punti	3 Punti

B2. APPROCCIO EQUO E SOLIDALE ALL'IMPIEGO DEGLI UTILI

Aspetto B2.1
Impiego degli utili solidale e orientato al bene comune

Il C.d.A. sta valutando degli investimenti in beni materiali ed immateriali importanti per lo sviluppo della Cooperativa. Le decisioni sono prese sulla scorta di approfondite analisi interne di copertura finanziaria, come è stato fatto per l'acquisto del nuovo gestionale di contabilità e controllo di gestione sostenuto da un bando POR regionale e, in casi di investimenti straordinari, con il coinvolgimento anche di consulenti esterni.
È fondamentale far notare che in tutte le sedute del C.d.A. è presente anche il Collegio Sindacale, che ha il preciso compito di entrare in merito agli investimenti in fase di valutazione. Altro organo di controllo è l'Organo di Vigilanza (ex D.Lgs. 231/2001) che periodicamente monitora l'andamento della Cooperativa, dando pareri preventivi anche in questo tipo di decisioni.

La forma giuridica della cooperativa sociale prevede la non distribuzione di dividendi ai soci. Dalla normativa è previsto solo lo strumento del ristorno, ossia una percentuale limitata dell'utile (pari ad un massimo del 30% per ciascuno socio lavoratore) può essere redistribuito in modo proporzionale alle ore lavorate, o in busta paga o come aumento della propria quota di capitale sociale.
Negli ultimi anni come Cooperativa abbiamo privilegiato un bilanciamento di questo strumento con forme di riconoscimento più "eque" rispetto al contributo effettivo del lavoratore, attraverso dei "premi di produzione" erogati durante l'anno decisi dal C.d.A. alla luce dell'impegno e dei risultati raggiunti dalle singole persone.
Per normativa, il 3% dell'utile viene poi destinato ad un Fondo Mutualistico Intercooperativo ed il resto va a riserva statutaria per il consolidamento patrimoniale della Cooperativa.

Indicatori probanti

Utile del periodo di riferimento
2019: 2.617 €
2020: 599 €

Ammontare totale delle immobilizzazioni
2020: 247.170 €
Utili accantonati come riserve
2019: 203.112 €

Data la forma giuridica di Cooperativa Sociale, non è prevista alcuna distribuzione di dividendi.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
10 Punti	10 Punti

Aspetto negativo B2.2
Distribuzione iniqua degli utili

Per le caratteristiche della forma cooperativa e per le normative in materia questo rischio non sussiste.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

B3. INVESTIMENTI SOCIO-AMBIENTALI E IMPIEGO DEGLI UTILI

Aspetto B3.1
Qualità ambientale degli investimenti

Monteverde possiede o ha in uso diversi immobili e beni materiali con potenzialità di miglioramento ambientale:

- le sedi in cui opera, in particolare la struttura di Badia Calavena che è stata costruita secondo principi di basso impatto ambientale (grandi vetrate per la luce, tetto con copertura verde...), ma che presenta un sistema di riscaldamento ed elettrico non ottimale dal punto di vista della sostenibilità;
- il parco mezzi che viene rinnovato/integrato ogni due anni, ma che attualmente presenta solo alimentazione a benzina e diesel;
- apparecchiature per le lavorazioni nei laboratori abilitativi.

È stato fatto un notevole investimento, ancora in fase di completa messa a regime, rispetto al sistema gestionale e di archiviazione documentale che già da oggi permette un risparmio di energia elettrica (velocizzazione) e di carta (stampe).

Indicatori probanti

Elenco 2020	Volume 2020 (€)	Investimento ecologico? (x)	Note
Pulmini	12.000		
Macchine e strumenti utili per laboratori	5.940		
Sistema archiviazione digitale documenti	2.000	x	Formalmente non si tratta di un investimento ma di una locazione
Totale investimenti	**19.940**	**2.000**	**Totale investimenti ecologici 2020**

Potenziale di miglioramento

Per quanto riguarda la sede di Badia Calavena, incaricheremo un esperto abilitato di effettuare un'analisi tecnico-energetica per valutare quali interventi fare compatibilmente alla sostenibilità economica.
Estenderemo tale valutazione alle attrezzature dei laboratori che riteniamo più impattanti.
Valuteremo inoltre la sostituzione/integrazione di mezzi i trasporto più eco-sostenibili, nei prossimi rinnovi.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
1 Punti	1 Punti

Aspetto B3.2
Investimenti orientati al bene comune

Come Cooperativa investiamo attivamente in diverse realtà ad "impatto socio-ambientale", in particolare siamo soci di:

- Verso - planet&humansfirst (https://reteverso.eu/)
- Consorzio di Cooperative Sociali Sol.Co. (https://solcoverona.it/)
- Cassa Rurale di Vestenanova
- Banca Etica
- ASSIF - partner del memorandum per la promozione del fundraising e della cultura del dono (http://www.assif.it/)

Indicatori probanti

Elenco 2020	Valore (€)
Soci Verso	100
Soci Banca Etica	516,46
Soci Sol.Co.	9.750
Soci Cassa Rurale	870
Soci Centro Servizi Welfare srl impresa sociale	3.500
Soci ASSIF (Associazione fundraiser)	140
TOTALE	**14.360**

Non sono stati fatti investimenti in fondi.

Potenziale di miglioramento

Nel 2021 aderiremo al movimento dell'Economia del Bene Comune rappresentato in Italia dalla Federazione per l'Economia del Bene Comune.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
1 Punti	7 Punti

Aspetto negativo B3.3
Dipendenza da risorse con rilevante impatto ambientale

Al momento Monteverde è dipendente da fonti di energia fossile per quanto riguarda i pulmini e il riscaldamento delle sedi, mentre è riuscita ad affrancarsi da tale dipendenza con un contratto di energia elettrica da fonti rinnovabili a partire dal 2020.

Potenziale di miglioramento

In futuro investiremo in mezzi di trasporto meno impattanti a livello ambientale, compatibilmente con l'accessibilità economica.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

B4. PROPRIETÀ E CONDIVISIONE DELLE DECISIONI

Aspetto B4.1
Struttura della proprietà orientata al bene comune

La Cooperativa in quanto tale è di proprietà dei soci, che in assemblea hanno pieni poteri come da Statuto ed eleggono il Consiglio di Amministrazione ogni tre anni.
Sono attualmente previste tre categorie di socio (lavoratore, volontario e fruitore), ogni socio detiene una quota e vota secondo il principio una testa-un voto.
Monteverde promuove l'adesione alla Cooperativa presso le persone che la vivono sebbene, come cita il primo principio della Cooperazione (cf Alleanza Internazionale delle Cooperative), l'adesione deve essere libera e volontaria.

I momenti assembleari nel 2020 sono stati molto limitati, anche a causa dell'emergenza sanitaria, ed hanno trattato i temi del Bilancio d'esercizio, del Regolamento del prestito sociale e l'aggiornamento della situazione generale della Cooperativa. Sono stati invece molti i momenti, in presenza o a distanza, di aggiornamento e condivisione continua tra datore di lavoro e base sociale, rispetto all'evolversi della situazione dei servizi (sospensioni, riaperture) e della gestione sanitaria.
Le sedute del Consiglio di Amministrazione durante l'anno sono state 12, la maggior parte delle quali aperte alla partecipazione, su espressa richiesta e valutazione del Presidente dei soci interessati.

Il coinvolgimento dei soci nelle decisioni è un tema complesso, che ad oggi viene attuato nei momenti assembleari e nella totale trasparenza e aggiornamento costante rispetto alle convocazioni ed agli ordini del giorno dei C.d.A..

Queste comunicazioni vengono inviate a tutti i collaboratori, anche non soci, al fine di far maturare la volontà di associarsi e quanto meno di conoscere in modo approfondito le attività generali della Cooperativa.
È stato fatto un percorso di "people raising" grazie al quale tutti i soci sono stati coinvolti in un percorso di creazione dal basso sulla Carta dei Valori attualmente in vigore, che va a declinare in modo specifico i principi di informazione e coinvolgimento di tutti gli stakeholder (interni ed esterni).
Ad ogni assemblea, in particolare nell'anno di scadenza del mandato del C.d.A., viene ribadita e sollecitata a tutti i soci la possibilità di candidarsi per il rinnovo cariche o almeno di partecipare alle sedute aperte.
La partecipazione dei soci alla governance è un tema che rimane molto complesso e delicato, e che non è da identificare solo con la volontà o meno di partecipare al Consiglio di Amministrazione (organo di governo) ma di sentirsi e farsi coinvolgere nelle varie attività di gestione e sviluppo della Cooperativa, indipendentemente dallo specifico settore lavorativo di appartenenza.

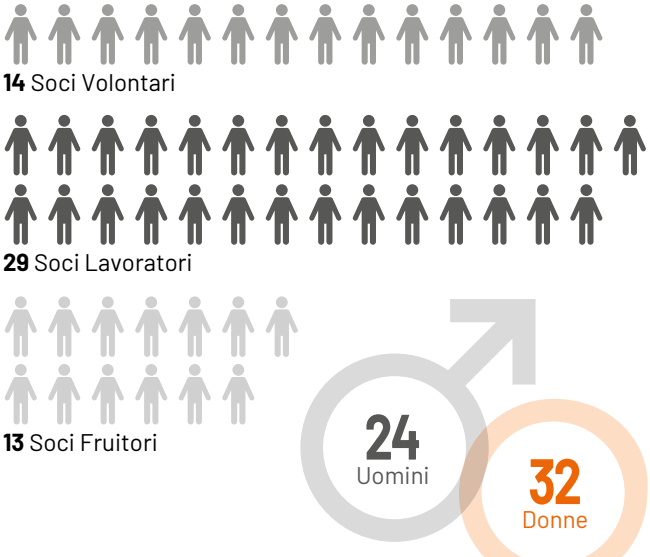
Attualmente essere socio è vissuto in modo diverso da persona a persona, pur essendoci una linea guida dettata dallo Statuto e dal Regolamento del socio lavoratore e del socio volontario.
Talvolta, le aspettative del C.d.A. non sono allineate rispetto alle aspettative del socio, in termini di cosa significa partecipazione. Essere socio significa prendere coscienza di tutta una serie di diritti e di doveri definiti dallo Statuto e dal Regolamento interno, la cui attuazione si esplica in: coinvolgimento attivo nelle assemblee; eventuale disponibilità alla candidatura in Consiglio di Amministrazione; partecipazione alle attività sociali anche se non direttamente pertinenti al proprio settore di lavoro; investimento economico, di tempo e di competenze per la sostenibilità della Cooperativa.
Un aspetto importante da tenere in considerazione è la componente crescente di lavoratori in collaborazione esterna, in particolare nel settore socio-sanitario.

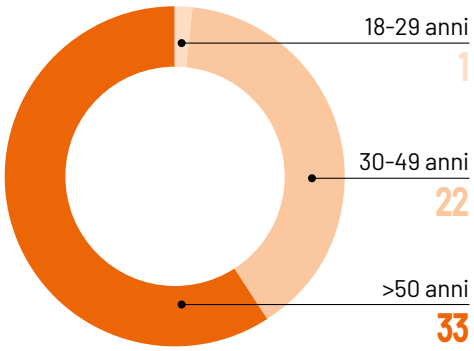
GOVERNANCE DELLA COOPERATIVA

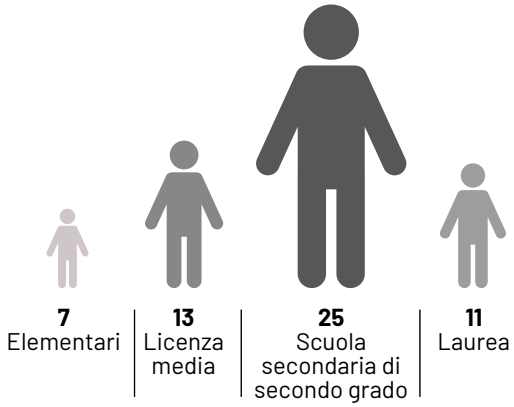
Organi, composizione e funzioni

56 soci

Composizione della base sociale







Assemblea dei soci

Membri: tutti i soci cooperatori

Consiglio di Amministrazione

È nominato ogni tre anni dall'assemblea soci quale organo di controllo e gestione.
Il Consiglio di Amministrazione svolge il suo ruolo a titolo gratuito.
Membri: 6

Giovanni Soriato - Consigliere d'Amministrazione nominato con atto del 24/05/2019, Presidente e Legale Rappresentante, nominato con atto del 04/06/2019, in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2021.

Roberta Castagnini - Consigliere d'Amministrazione nominata con atto del 24/05/19, Vice Presidente, nominata con atto del 04/06/2019, in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2021.

Francesco Tosato - Consigliere d'Amministrazione nominato con atto del 24/05/2019, in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2021.

Alice Scala - Consigliere d'Amministrazione nominata con atto del 24/05/2019, in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2021.

Silvana Meneghello - Consigliere d'Amministrazione nominata con atto del 24/05/2019, in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2021.

Daniele Bussinelli - Consigliere d'Amministrazione nominato con atto del 24/05/2019, in carica fino all'approvazione del bilancio al 31/12/2021.

Responsabilità del Consiglio di Amministrazione
Gestione generale, amministrativa e mutualistica della Cooperativa, su mandato pro-tempore dell'Assemblea dei soci (a quest'ultima rimane comunque la competenza, non delegabile, rispetto l'approvazione del bilancio, la nomina degli organi di controllo, i regolamenti sociali, le decisioni su operazioni straordinarie della società).

Il Presidente

La nomina del Presidente è affidata al C.d.A. che vota la sua nomina quale legale rappresentante.

Collegio Sindacale

Membri: 3

Ernesto Maraia - Presidente Collegio Sindacale, nominato con atto del 09/12/2019 fino approvazione del bilancio al 31/12/2021.
Il presidente del collegio sindacale riceve un'indennità di carica annuale di 3000 €.

Marco Trittoni - Sindaco, nominato con atto del 09/12/2019 fino approvazione del bilancio al 31/12/2021 (compenso annuale 1500 €).

Marco Baldin - Sindaco, nominato con atto del 09/12/2019 fino approvazione del bilancio al 31/12/2021 (compenso annuale 1500 €).

Responsabilità del Collegio Sindacale
Controllo societario e contabile. Vigilare sull'attività degli amministratori e controllare che la gestione e l'amministrazione della società si svolgano nel rispetto della legge e dell'atto costitutivo.

Organo di Vigilanza (ex D.Lgs. 231/2001)

Membri: 1

Graziano Maino - Presidente OdV monocratico, nominato con atto del 25/01/2021 fino al 31/12/2021 (compenso annuale 1650 €).

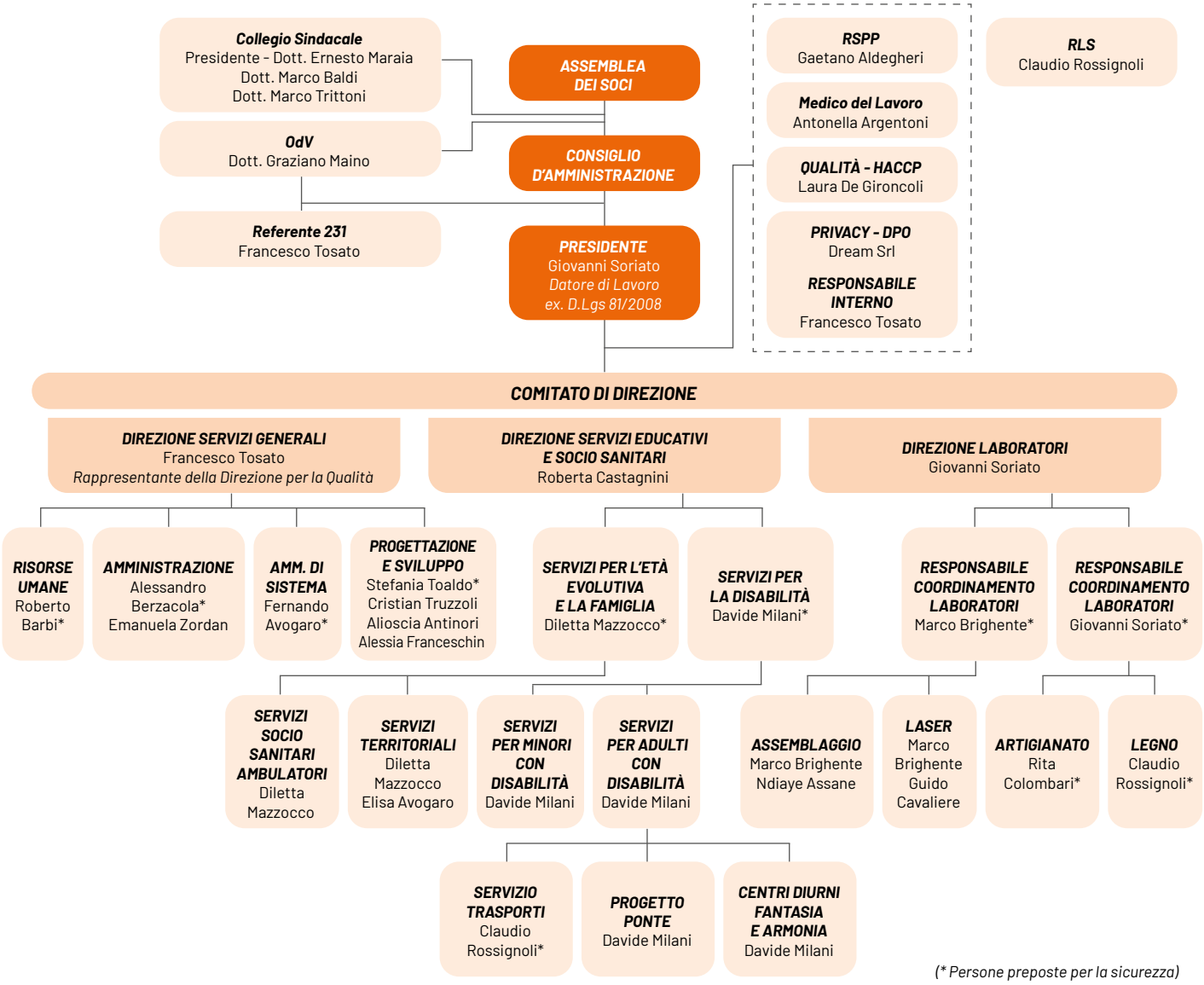
Responsabilità del Collegio Sindacale

Vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei Modelli di organizzazione, gestione e controllo e di curarne il relativo aggiornamento, ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (cosiddetta "responsabilità amministrativa da reato").

Confcooperative

Responsabile della revisione ministeriale sulla forma societaria cooperativa.

Organigramma Cooperativa Sociale Monteverde



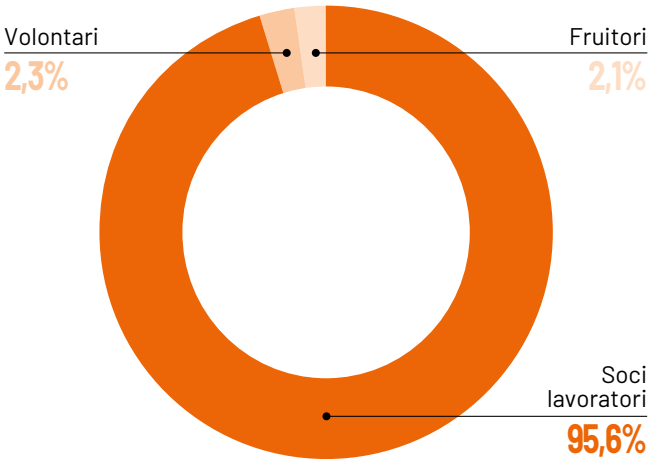
(Persone preposte per la sicurezza)*

Indicatori probanti

56 soci cooperatori

	Quote sociali (€)	Numero soci	Totale capitale sociale (€)
Soci lavoratori	516,42	29	14.976,18
Volontari	25,82	14	361,48
Fruitori	25,82	13	335,66

Capitale sociale per tipologia di socio (lavoratore, volontario, fruitore)



C.d.A. e Assemblee soci	Temi principali trattati
C.d.A del 27/01:presenti tutti i Consiglieri e il Collegio Sindacale	- deleghe ai consiglieri - aggiornamento Organigramma - presentazione C.S.W.; Ver.So.; progetto CSM;
C.d.A. del 13/03:presenti 5 consiglieri e il C.S.	- emergenza Covid19 - aggiornamento sui servizi
C.d.A. del 27/03: presenti tutti i consiglieri e il C.S.	- proroga approvazione bilancio
C.d.A. del 28/04: presenti 5 consiglieri e il C.S.	- aggiornamento gestione emergenza Covid19
C.d.A del 15/05: presenti tutti i consiglieri, un socio e il C.S.	- prospettive dei Laboratori educativo-produttivi - aggiornamento sul personale - aggiornamento gestione emergenza Covid19
C.d.A. del 26/05:presenti tutti i consiglieri e il C.S.	- esame, valutazione e approvazione bozza di Bilancio di Esercizio 2019 - convocazione Assemblea Soci
C.d.A. del 17/06: presenti tutti i consiglieri e il C.S.	- ammissione/dimissione soci - aggiornamento MOG 231 per Covid19 - valutazione piano spese per Covid19 - analisi situazione finanziaria della Cooperativa, situazione dei pagamenti e utilizzo amm. sociali
Assemblea del 25/06: presenti 32 soci, Collegio Sindacale e Commercialista	- esame, discussione e approvazione del Bilancio di Esercizio 2019 - ratifica operato del C.d.A.
C.d.A. del 21/07: presenti 5 consiglieri e il C.S.	- aggiornamento sui servizi - ammissione/dimissione soci - aggiornamento situazione economico finanziaria della Cooperativa
C.d.A. del 07/09: presenti 5 consiglieri e il C.S.	- aggiornamento sui servizi e sul personale - nuovo regolamento sul risparmio sociale - aggiornamento situazione economico-finanziario al 30/06
C.d.A. del 07/10: presenti 5 consiglieri e il C.S.	- deleghe operatività banche - nuovo regolamento sul risparmio sociale - convocazione Assemblea dei Soci - aggiornamento Organigramma
C.d.A del 12/10: presenti 5 consiglieri e il C.S.	- aggiornamento Organigramma

Assemblea Soci del 28/10: presenti 22 soci e il C.S.	- approvazione nuovo regolamento sul risparmio sociale - aggiornamento sui servizi - aggiornamento sulla situazione economica e finanziaria della Cooperativa
C.d.A. del 23/11: presenti tutti i consiglieri, il C.S. e il Sindaco di Badia Calavena	- verifica e programmazione attività dei Centri Diurni per la disabilità c/o la sede di Badia Calavena
C.d.A. del 23/11: presenti tutti i consiglieri, il C.S. e 2 soci	- indirizzi strategici 2021-2022 della coop. - attivazione del ruolo di Direttore Generale - nomina del OdV 231 per il 2021
C.d.A. del 14/12: presenti tutti i consiglieri e il C.S.	- ratifica ultimo verbale dell'Audit dell'OdV 231 - aggiornamento sul personale - aggiornamento sui servizi e sulle sedi operative - acquisto nuovo mezzo di trasporto disabili - ammissione/dimissione soci - aggiornamento attività di raccolta fondi - rivalutazione patrimoniale sede di Lavagno

Potenziale di miglioramento

Gli obiettivi di miglioramento per il 2021:

- aprire una riflessione per mettere a fuoco la differenza tra partecipazione agli organi di governo e partecipazione al processo decisionale;
- ri-allineare le aspettative/desideri del C.d.A. e dei soci su questo;
- creare un percorso di accompagnamento sia per i dipendenti che i collaboratori esterni (diritti, doveri, limiti, formazione su cosa vuol dire cooperazione, normativa, senso e significato... con passaggi più definiti e continuativi durante la vita lavorativa delle persone);
- realizzare più assemblee informativo-consultive durante l'anno:
- aumentare il coinvolgimento dei soci nelle strategie di sviluppo (es. apertura nuovi servizi).

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
9 Punti	9 Punti

Aspetto negativo B4.2
Scalata ostile

Esternamente

Le cooperative si basano sul principio della cooperazione tra cooperative, quindi la nostra forma giuridica dovrebbe tutelarci da questo rischio. Allo stesso modo, anche essere parte di consorzi di cooperative (Consorzio Sol.Co. Verona e ConfCooperative) ci tutela a questo proposito.

Internamente

La forma cooperativa può essere soggetta a "scalate ostili" dal punto di vista interno (il cambio di C.d.A., cambi generazionali con un certo impatto sulle politiche di sviluppo e dinamiche di cambiamento, sono solo alcuni esempi). Tale consapevolezza, che si basa sull'esperienza, ci ha spinti a trovare un metodo per preservare il più possibile la nostra organizzazione da eventuali scalate interne ostili. Il metodo si basa sul tenere sempre insieme il passato, il presente e il futuro. Durante tutto il mandato, il Presidente passa competenze, relazioni, visioni e strategie ai consiglieri con particolare attenzione a colui o colei che manifestassero la volontà di candidarsi per il mandato successivo e in particolare in vista di una possibile nuova presidenza. In questi anni sta avvenendo un vero e proprio cambio generazionale e l'attuale Presidente ha il compito di preparare il prossimo Presidente o Presidentessa. Inoltre, con lo scopo che vada perso meno sapere possibile, il Presidente verrà inserito all'interno dell'ufficio Progettazione e Sviluppo in un'ottica di tenere insieme quello che è stato e quello che è per un futuro ricco e prospero, nel rispetto dell'investimento fatto in anni di dedizione e passione a favore della cooperazione, della Monteverde e della Comunità.

In ogni caso, non è in atto nessuna scalata ostile.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

Tavola realizzata con la collaborazione del laboratorio FALEGNAMERIA

C. COLLABORATORI

Intendiamo come "collaboratori" tutti coloro che contribuiscono con il loro lavoro alla Cooperativa, indipendentemente dalla loro forma contrattuale (dipendenti o liberi professionisti). Talvolta, gli indicatori riguardano solamente l'una o l'altra categoria, a seconda della disponibilità dei dati.
Monteverde è organizzata per aree e ogni area ha il suo coordinatore che unitamente alle Risorse Umane e al proprio direttore, sceglie i propri collaboratori che possono essere dipendenti o collaboratori esterni. Nell'anno di rilevazione i dipendenti sono 60 e i collaboratori esterni sono 23.

C1. LA DIGNITÀ UMANA SUL POSTO DI LAVORO

Aspetto C1.1
Cultura aziendale orientata ai collaboratori

In Monteverde **si coinvolgono i lavoratori a tutti i livelli decisionali**, nei luoghi e con le modalità ritenute opportune, valorizzando le idee, le competenze e le propensioni di ognuno. Ogni **equipe** si riunisce periodicamente per monitorare progetti in essere, verificare tempi e modi, per fare la verifica dei Piani Individualizzati dei beneficiari e per pensare a nuove progettualità che possano valorizzare i collaboratori. Inoltre l'equipe delle psicologhe (servizi Minori e Famiglia), programma periodicamente le supervisioni che sono tutte a carico della Cooperativa.

Tendenzialmente **l'organizzazione incentiva l'iniziativa e l'auto-organizzazione e cerca di diffondere la cultura della responsabilità,** dando spazio e possibilità a chiunque voglia prendersi delle responsabilità e prendere l'iniziativa. Attualmente è lasciato soprattutto ad una scelta dei singoli, in particolare di chi non si aspetta che ci sia un "alto" che debba decidere per sé. Questo aspetto è quindi ancora molto legato allo stile e alle caratteristiche del coordinatore o del direttore di area, manca di metodo e replicabilità e questo spesso crea confusione sia all'interno delle singole aree che tra area e area. Il livello di leadership diffusa e di auto-organizzazione del singolo varia da persona a persona, è un tema di confronto che ciclicamente si ripropone in quanto da sempre la Cooperativa vorrebbe portare ad un livello di auto-imprenditività più collaboratori possibili, così come prevede la forma cooperativa e i relativi processi.
I coordinatori confermano tutti che l'organizzazione ha dato loro fin da subito la possibilità di realizzarsi, ma serve un metodo per valorizzare tutti i collaboratori, tenendo sempre l'equilibrio tra volontà, libera scelta e cooperazione (principio del socio quale "imprenditore sociale", non solo lavoratore). A questo si lega sicuramente il tema dell'**appartenenza e dell'identità**.

Il modello cooperativo dovrebbe innescare meccanismi di identità, ownership e proattività, rispetto alle dinamiche più verticistiche di altri modelli di impresa.
Molto dipende dalle aspettative delle persone, alcune delle quali vedono in Monteverde solo una possibilità di lavoro.

Periodicamente riproponiamo nelle aree il senso di esercitare una professione o di essere dipendente di una cooperativa sociale. Questa fondamentale attività non è strutturata, non ha obiettivi chiari e viene lasciata allo stile e alla volontà del singolo responsabile con il rischio che si alzi la percentuale di collaboratori e dipendenti "satellite" piuttosto che "appartenenti" alla cooperativa.

L'errore e il conflitto sono componenti normali nell'agire umano e nel confronto nella diversità. La gestione attualmente è diversificata, a seconda del gruppo di lavoro e dei contesti.

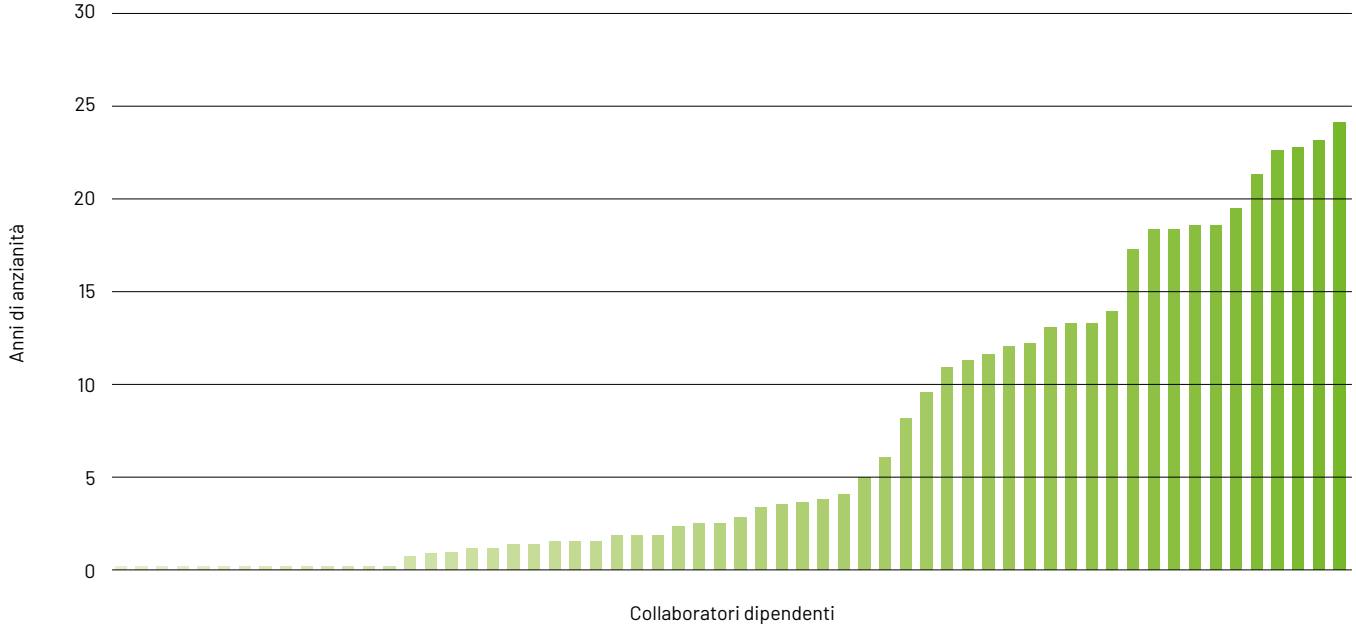
La strutturazione di una prassi per la gestione a livello generale è complessa e richiede tempo e investimento, sicuramente la base di partenza è buona dato il modello cooperativo di lavoro già presente e radicato.
Serve darsi un metodo con obiettivi, tempistiche, chiavi di lettura e di risposta, per rendere sempre più l'errore e il conflitto occasioni di apprendimento e di crescita.

Indicatori probanti

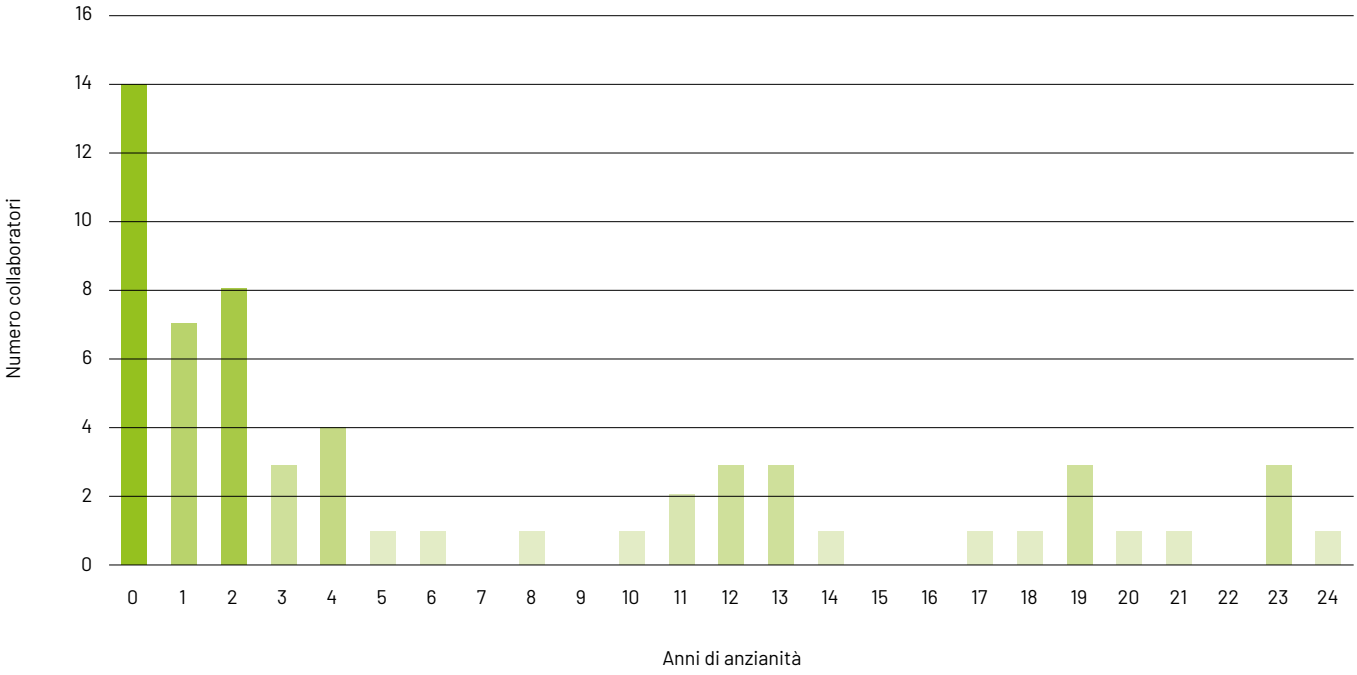
Tasso di turnover negativo (n. dipendenti usciti 2020 / totale dipendenti a inizio 2020)	15,7%
Tasso di turnover positivo (n. dipendenti entrati 2020 / totale dipendenti a inizio 2020)	33,3%
Tasso di compensazione del turnover (n. dipendenti entrati 2020 / n. dipendenti usciti 2020)	212%
Tasso di turnover nuovi assunti (nuovi assunti nel 2020 usciti nel 2020 / nuovi assunti nel 2020)	5,9%
Tasso di sopravvivenza dei nuovi assunti (nuovi assunti 2020 rimasti / nuovi assunti 2020)	94,1%

La durata media del rapporto di lavoro è di 6.9 anni (dato "falsato" da 10 inserimenti nel servizio di assistenza su scuolabus avviato a settembre 2020). L'analisi dei dati relativi all'anzianità ci mostra che i lavoratori che iniziano un percorso in Monteverde tendono a rimanerci, garantendo alla Cooperativa uno sviluppo continuativo e al contempo una propria crescita personale e professionale. Il dipendente con più anzianità lavora in Monteverde da 24 anni, quello con meno da neanche un anno.

I 60 dipendenti ordinati per anzianità aziendale



Numero totale dei collaboratori (dipendenti e Partia IVA) divisi per anno di anzianità



Nell'anno di rilevazione abbiamo avuto 150 candidature spontanee, 50 circa a fronte di un annuncio di lavoro specifico. Il responsabile delle risorse umane svolge delle interviste ogni anno per valutare la soddisfazione sul luogo di lavoro, sul clima in Cooperativa e sulla cultura organizzativa.

In funzione della crescita del valore tangibile e intangibile dell'organizzazione, e nello specifico per la valorizzazione dei collaboratori, nel 2020 abbiamo svolto 2.224 ore di formazione (obbligatoria e non):

- media annuale ore di formazione per lavoratore: 26,7
- 1.422 h formazione manageriale
- 124 h sulla sicurezza generale
- 400 h sulla sicurezza speciale
- 190 h per la gestione dell'emergenza Covid19
- 15 h uso defibrillatore
- 26 h HACCP
- 16 h carrello elevatore
- 25 h riunione squadra emergenza
- 5h di formazione sulla digitalizzazione dei servizi

Potenziale di miglioramento

Manca il metodo/processo organizzativo attraverso il quale poter mettere a valore dell'organizzazione, la creatività e l'imprenditorialità delle persone. L'obiettivo è quello di:

- definire un metodo a riguardo;
- stimolare le persone ad essere proattive in qualità di cooperatori;
- evidenziare i punti di forza dell'essere cooperativa, stimolando la consapevolezza, l'appartenenza e la disponibilità al mettersi in gioco.

Per fare questo sarà necessario prendersi del tempo per pensare al perchè una persona dovrebbe scegliere la cooperazione e perché dovrebbe scegliere Monteverde. Successivamente strutturare dei processi di allineamento sul senso, sul come e sul cosa fa Monteverde e degli strumenti a scalare che accompagnino la vita del collaboratore dal colloquio in poi.
È importante far conoscere e trasmettere la storia e l'identità della Cooperativa alle persone, fin dall'inizio della collaborazione, chiarendo in modo esplicito cosa ci aspettiamo dai nuovi ingressi.
Rafforzare lo spirito di appartenenza alla Cooperativa e promuoverlo è importante anche per l'acquisizione di soci volontari, attualmente figura poco presente in Cooperativa.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
3 Punti	2 Punti

Aspetto C1.2 Promozione della salute e protezione sul posto di lavoro

La Cooperativa è strutturata secondo precisi ruoli e responsabilità, con una specifica organizzazione riguardante la gestione della sicurezza sul lavoro.
Rispondendo alla normativa (D.Lgs. 81/2008), la Cooperativa ha individuato le figure preposte, in particolare il Datore di Lavoro, preposti, RSPP, RLS, addetti alle emergenze, al primo soccorso, medico del lavoro.
Sono predisposti e aggiornati DVR e protocolli di sicurezza, per ogni servizio e sede.
Sono calendarizzate ed effettuate con regolarità le formazioni obbligatorie e ulteriori formazioni specifiche per aggiornamenti e approfondimenti su singoli settori.
Con l'emergenza sanitaria è stato istituito il Comitato Aziendale, organo composto da Datore di Lavoro, RSPP, RLS e medico del lavoro, che ha il compito di ritrovarsi periodicamente per aggiornare le procedure e i protocolli di sicurezza, nonché di valutare interventi specifici per la salute dei lavoratori e degli utenti.
La Cooperativa ha investito in una formazione come Dirigenti per la Sicurezza, rivolta al Datore di Lavoro, alla Direzione ed ai principali coordinatori di servizio.
Inoltre coinvolgiamo sempre anche i collaboratori esterni nelle formazioni in quanto crediamo che tutti i lavoratori, indipendentemente dal tipo di contratto, debbano poter lavorare in sicurezza per se stessi e per gli assistiti.
Per quanto possibile cerchiamo di coinvolgere anche gli utenti dei laboratori con alcune azioni formative per la sicurezza, nonostante non sia previsto un vero e proprio obbligo per loro.
Nel 2020 la Cooperativa ha investito circa 60 mila euro in misure, dispositivi e formazioni dedicate al contenimento del contagio da Covid19.
Il tipo di misure scelte ci colloca ai massimi livelli di protezione individuale, spesso anche superiori alle strutture sanitarie pubbliche (ad esempio per tipo di mascherine adottate, pulizia e disinfezione degli ambienti) a detta anche di altre strutture e degli stessi lavoratori che frequentano altri luoghi.

Indicatori probanti

8,3 giorni di malattia a lavoratore (con contratto di lavoro dipendente)

2 infortuni di gravità medio-bassa

4 dipendenti hanno usufruito di benefit nell'ambito della salute e della prevenzione

La Cooperativa aderisce a "Cooperazione e salute", che prevede misure di sanità integrativa per i dipendenti a tempo indeterminato, attraverso un contributo di 5 €/mese versato da Monteverde per ogni lavoratore.
Garantiamo un supporto continuativo ad operatori ed educatori, da parte di un neuropsichiatra, quale strumento per analizzare particolari situazioni di servizio e in generale lavorare in modo più sereno e attento alle esigenze delle persone assistite.
Al personale operante nella struttura di Badia Calavena, è data la possibilità di accedere alla mensa dei Centri Diurni ad un prezzo calmierato pari a 1 € a pasto.

Potenziale di miglioramento

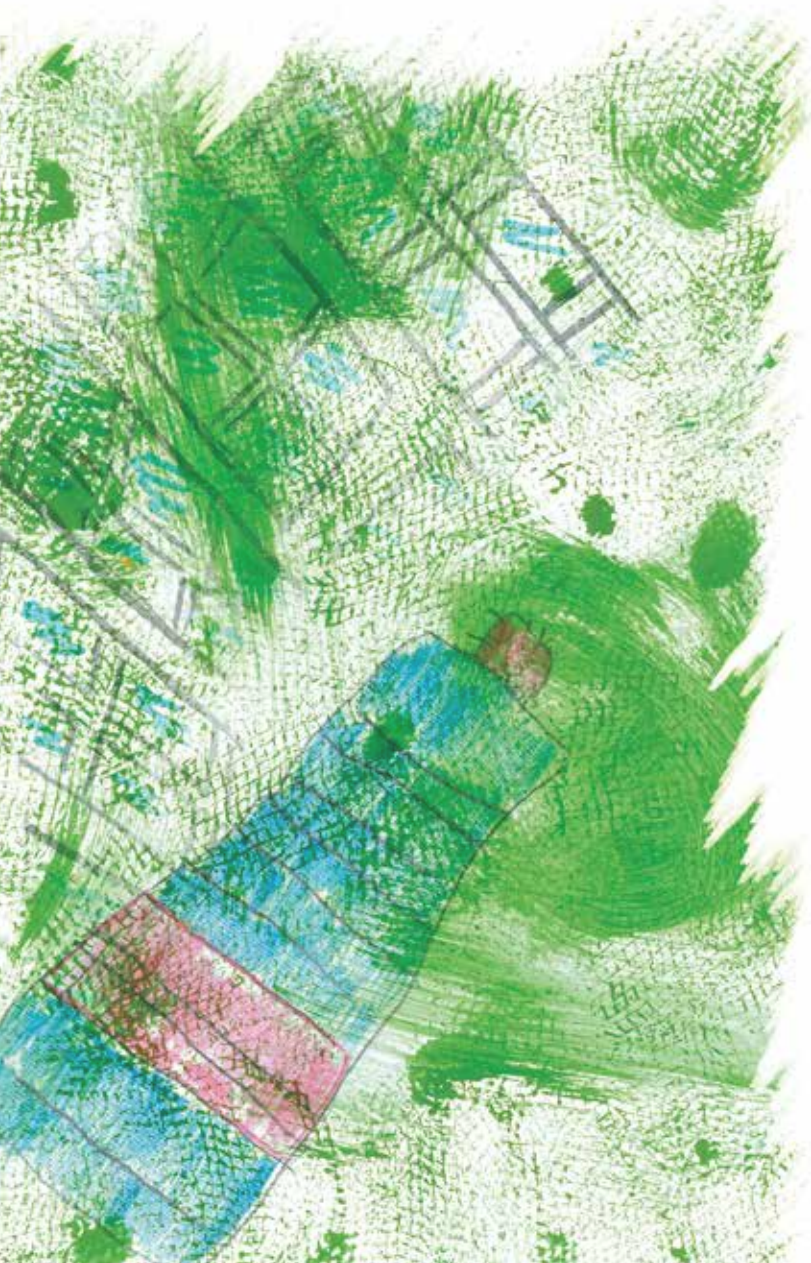
La tipologia di servizio sottopone il personale a particolari situazioni di stress, per questo si potrebbero sviluppare le formazioni sulla prevenzione dello stress lavoro correlato e burnout, nonché pensare a degli strumenti e modalità di gestione dei lavori più logoranti (ad esempio l'assistenza alle persone con disabilità più grave che porta ad un sollevamento carichi importante).
Potenzieremo la formazione rivolta alle persone con disabilità, quali "utenti-lavoratori" all'interno dei laboratori produttivi, pensando a delle modalità di apprendimento attivo (progetti educativi).
Essendo i preposti una figura centrale nell'organigramma della sicurezza, si può pensare ad una formazione continuativa e più specifica, in un'ottica di sviluppo dell'organizzazione in termini di crescita del numero dei servizi e dei beneficiari.
Valuteremo la convenienza di intreaprendere un percorso di certificazione sulla sicurezza (SA8000), sia ai fini di dimostrazione alle autorità competenti del livello di gestione della Cooperativa, sia quale valore aggiunto da spendere nelle progettazioni.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
4 Punti	5 Punti

Aspetto C1.3
Diversità e pari opportunità

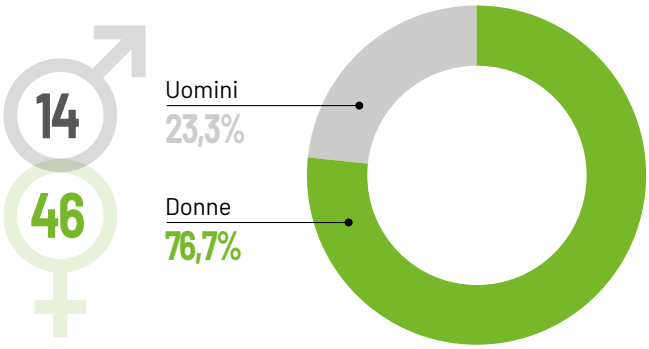
Non sono percepiti particolari svantaggi nei diversi gruppi di collaboratori. La cultura della diversità e delle pari opportunità è essenziale nella relazione con i beneficiari quindi è parte integrante dell'organizzazione. Nello Statuto peraltro abbiamo scritto che non ci devono essere disparità di genere e di provenienza (in passato ci sono stati anche dei richiami ad personam).
Tra i collaboratori ci sono più donne che uomini, un aspetto tipico delle professioni di cura. Nel C.d.A. siedono pari numero di donne e uomini.
In Monteverde collaborano insieme diverse generazioni in modo abbastanza proporzionato.
Per quanto riguarda il livello di istruzione molto dipende dalle richieste della mansione. In C.d.A. siedono sia persone laureate che diplomate.



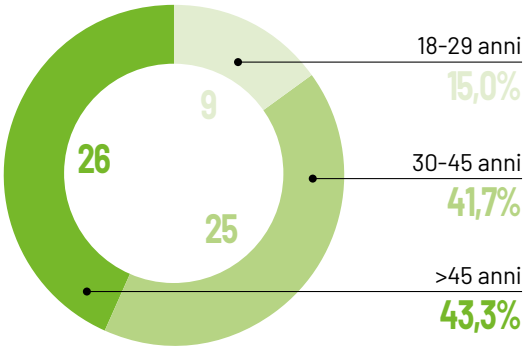
Indicatori probanti

60 *LAVORATORI (contratto di lavoro dipendente)*

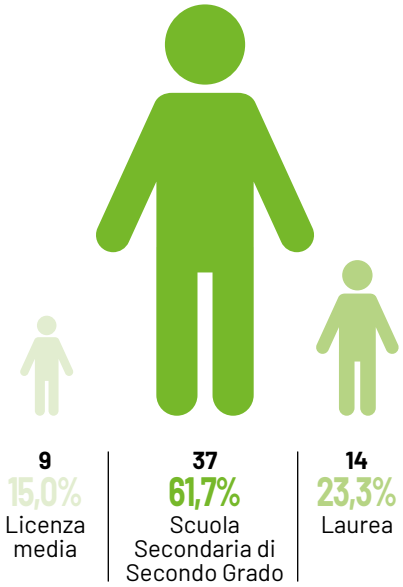
Dipendenti 2020 per genere



Dipendenti 2020 per fascia d'età

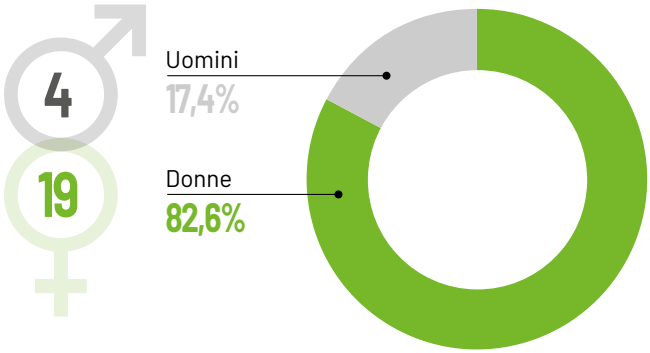


Dipendenti 2020 per livello di istruzione

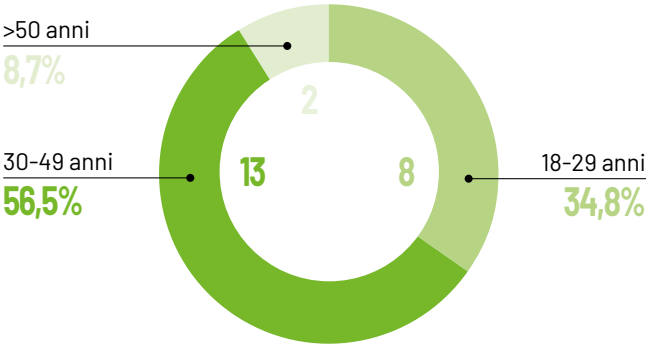


23 COLLABORATORI ESTERNI

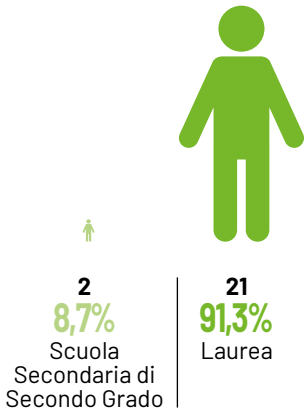
Collaboratori esterni 2020 per genere



Collaboratori esterni 2020 per fascia d'età

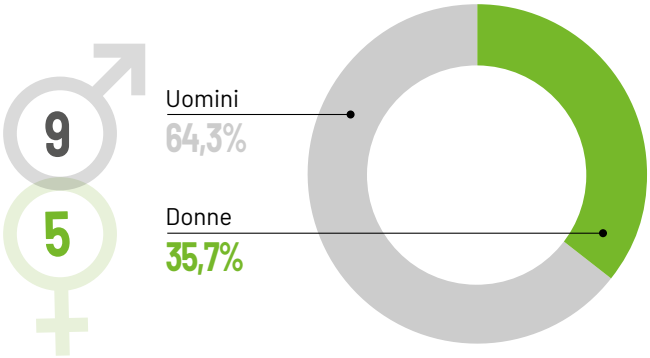


Collaboratori esterni 2020 per livello di istruzione

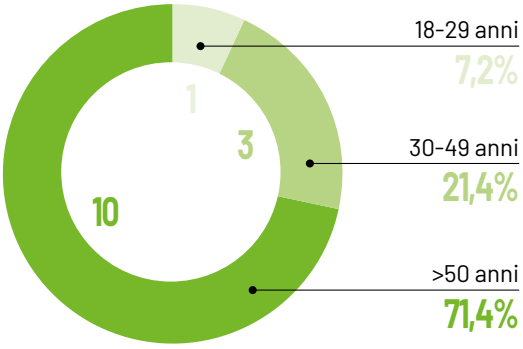


14 VOLONTARI

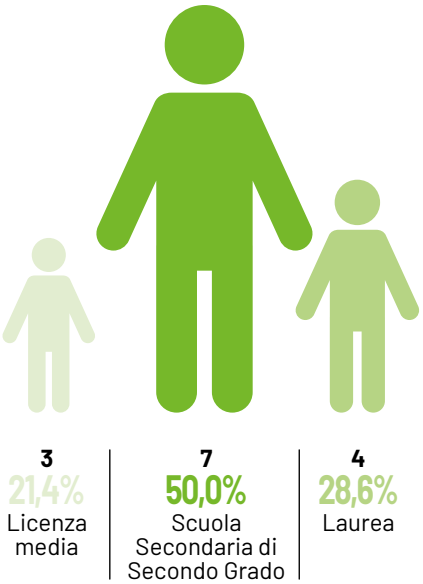
Volontari 2020 per genere



Volontari 2020 per fascia d'età

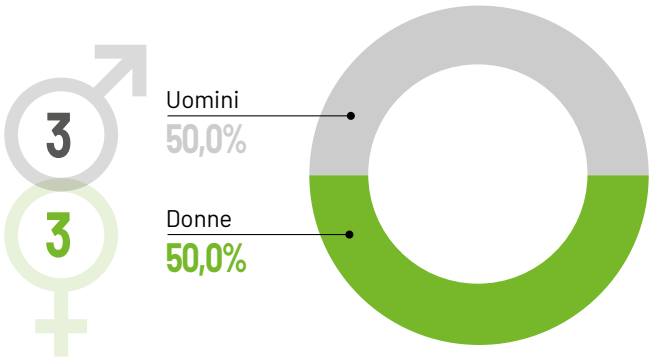


Volontari 2020 per livello di istruzione

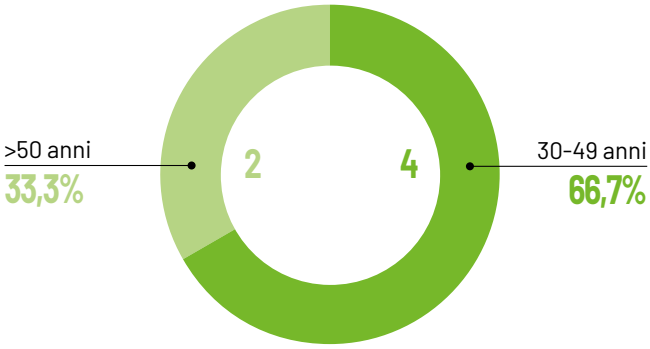


6 MEMBRI DEL CDA

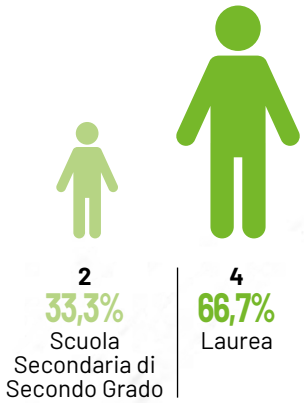
Membri C.d.A. 2020 per genere



Membri C.d.A. 2020 per fascia d'età



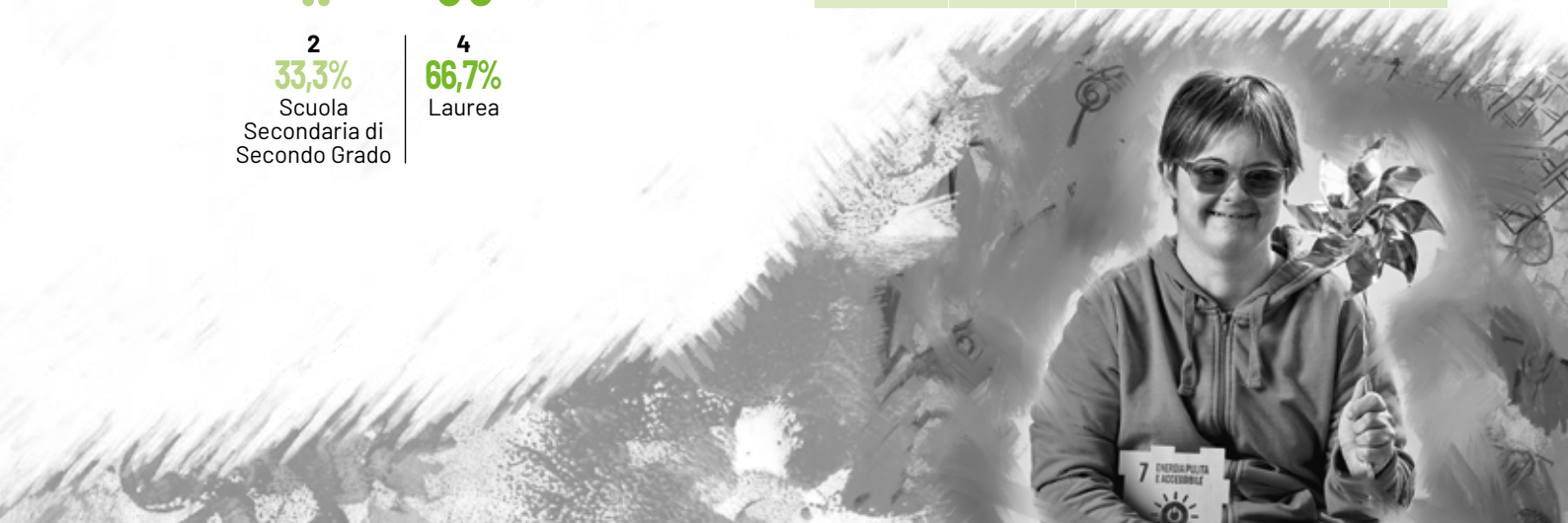
Membri C.d.A. 2020 per livello di istruzione



Nel periodo di rilevazione sono state usufruite 502 ore di congedo parentale da 2 persone di cui 477 ore di maternità facoltativa per una persona e 25 ore di permessi da un'altra persona.

ANALISI COLLABORATORI USCITI NEL 2020	
GENERE	
F	5
M	3
Totale	**8**
CLASSE ETÀ	
18-29	3
30-45	4
45+	1
Totale	**8**
LIVELLO ISTRUZIONE	
Diploma	1
Laurea	5
Qualifica Professionale	2
Totale	**8**

ANALISI COLLABORATORI USCITI NEL 2020			
GENERE	***CLASSE ETÀ***	***LIVELLO ISTRUZIONE***	
F	18-29	Laurea	2
	30-45	Laurea	1
		Qualifica Professionale	1
	45+	Diploma	1
M	18-29	Laurea	1
	30-45	Laurea	1
		Qualifica Professionale	1



ANALISI COLLABORATORI ENTRATI NEL 2020	
GENERE	
F	13
M	3
Totale	**16**
ETÀ	
18-29	3
30-45	6
45+	7
Totale	**16**
LIVELLO ISTRUZIONE	
Diploma	2
Laurea	4
Qualifica Professionale	4
Terza media	6
Totale	**16**

ANALISI COLLABORATORI ENTRATI NEL 2020			
GENERE	*ETÀ*	*LIVELLO ISTRUZIONE*	
F	18-29	Diploma	1
	30-45	Laurea	2
		Qualifica Professionale	2
		Terza media	2
	45+	Qualifica Professionale	2
		Terza media	4
M	18-29	Diploma	1
		Laurea	1
	45+	Laurea	1

Il personale dell'organizzazione è caratterizzato da eterogeneità di genere e anagrafica inoltre altamente professionalizzato in tutti i settori.

Potenziale di miglioramento

L'obiettivo è quello di individuare un sistema per la valorizzazione e la contaminazione dei talenti individuali.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
5 Punti	6 Punti

Aspetto negativo C1.4
Condizioni di lavoro disumane

Non si riscontra questo aspetto. Non sono in corso procedure giudiziarie o reclami del sindacato a proposito.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

C2. WELFARE AZIENDALE, RETRIBUZIONE E ORGANIZZAZIONE

Aspetto C2.1
Strutturazione della retribuzione

La Cooperativa si sta evolvendo e sempre più è composta sia da **persone con contratto di lavoro dipendente sia persone con contratto di collaborazione esterna**.
Ci sono quindi sia persone pagate "a ore" che persone pagate "a progetto". Il calcolo quindi della retribuzione su base oraria non è sempre possibile o comparabile, e quindi comunicabile.
In alcuni settori abbiamo una griglia di retribuzione anche per i collaboratori esterni, ad esempio nel settore socio sanitario, che dimostra il livello di equità con chi lavora come dipendente (al netto delle trattenute fiscale e contributive). Negli ultimi anni vi è un progressivo **spostamento verso un principio di "equità"**, in base ai titoli ed all'esperienza delle persone assunte.
In base alle propensioni ed alle competenze della persona, vengono valutate assieme anche delle indennità di ruolo che vanno oltre il CCNL e che vanno a valorizzare specifici incarichi e responsabilità concordate tra le parti.
In caso di esigenze specifiche del lavoratore, si costruiscono assieme delle soluzioni contrattuali ad hoc e dei percorsi di crescita, all'interno delle linee strategiche di sviluppo della cooperativa.
La direzione, nel valutare gli orari di lavoro/turni/mansioni o altre condizioni contrattuali, tiene conto anche delle **specifiche situazioni dei singoli lavoratori e lavoratrici** quali, ad esempio, esigenze economiche, familiari, di studio, di residenza/domicilio e condizioni di salute psico-fisiche.
Nei Centri Diurni il calendario delle chiusure annuali programmate coincide generalmente con quello delle chiusure scolastiche anche per permettere una più agevole gestione delle relazioni familiari.
Vi è piena disponibilità a valutare nel merito eventuali richieste di **anticipo TFR**, anche oltre gli obblighi/limiti previsti dal CCNL.
È attiva una **scontistica** su acquisti di prodotti e servizi della Cooperativa e convenzioni con aziende esterne.

Indicatori probanti

Retribuzione oraria minima lorda: 7,60 €
Retribuzione oraria massima lorda: 12,26 €
Retribuzione oraria media lorda: 9,32 €

Forbice salariale 1:1,8
Contratto di riferimento: CCNL Cooperative Sociali

Gestione dei volontari

Secondo il regolamento approvato in assemblea dai soci, Monteverde "*...riconosce il ruolo propulsivo del volontariato nella nascita e sviluppo di numerose realtà e iniziative sociali, la Cooperativa incoraggia e stimola il volontariato come partecipazione dei cittadini alla creazione di una nuova cultura, legata più alla solidarietà ed alla comprensione dei problemi degli altri che alla competizione ed al desiderio di ricchezza. Con questi intenti la Cooperativa è attenta e disponibile per far sì che anche all'interno della propria realtà possa trovare spazio il volontariato, non come sostituzione del personale e quindi abbassamento dei costi ma come sostegno e partecipazione alle diverse attività, stimolo continuo a migliorare e controllare che la Cooperativa persegua effettivamente gli scopi ... "(art. 1)*
Nel regolamento è inoltre previsto che:

- il socio-volontario è una persona che, non avendo interessi contrastanti con quelli della Cooperativa e condividendone le finalità, intende perseguire gli scopi di solidarietà partecipando in prima persona e prestando la propria opera in modo spontaneo, gratuitamente e senza alcuno scopo di lucro anche indiretto (art.4);
- i soci-volontari prestano la loro attività gratuitamente e pertanto non hanno diritto ad alcuna retribuzione o corrispettivo per l'attività svolta, sotto qualsiasi forma diretta od indiretta. Ad essi è però riconosciuto il diritto al rimborso delle spese effettivamente sostenute e documentate per l'acquisto dei beni o lo svolgimento di servizi per conto della Cooperativa e per la formazione e l'aggiornamento. In ogni caso, è evidente che i meccanismi dei rimborsi spese non possono mascherare una retribuzione o un corrispettivo, sia pure in maniera forfettaria, per il servizio reso da socio-volontario. (art.6)

Nel 2020 i nostri 14 volontari hanno donato 50 ore del proprio tempo al Monteverde. Secondo normativa e regolamento interno, i volontari possono ricevere rimborsi e emolumenti, ma nel 2020 non c'è stato alcun rimborso.

Remunerazioni del C.d.A. e dell'Organo di controllo

Il nostro C.d.A. è composto da 6 membri che svolgono il loro incarico a titolo gratuito.
Il nostro organo di controllo (Collegio Sindacale) è composto di 3 membri retribuiti come segue:

Carica	Compenso / persona
Presidente del Collegio Sindacale	6.000 €
Sindaci del Collegio	3.000 €

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
6 Punti	6 Punti

Aspetto C2.2
Organizzazione dell'orario di lavoro

Gli **orari di lavoro** sono organizzati secondo il servizio specifico, quindi con rigidità/flessibilità diverse, e registrati in un duplice modo:

1) solo foglio mensile per chi ha sedi di lavoro diverse e forte flessibilità
2) foglio mensile e cartellino per i servizi e attività svolte in modo principale in sedi fisse (Badia Calavena, Tregnago)

All'interno dell'organizzazione ci sono **gestioni diverse dell'orario di lavoro**, in relazione al tipo di attività e di servizio. Gli orari di servizio sono concordati in base alle esigenze specifiche con il coordinatore, in un'ottica che mette **al centro il beneficiario finale del servizio e le eventuali esigenze e bisogni dei lavoratori**.
L'orario del contratto (distribuzione oraria, full-time e part-time) viene concordato con il lavoratore, tenendo conto di tutti gli aspetti in primis la sostenibilità economica. Ci sono poi delle gestioni "a progetto" dove l'orario di lavoro viene co-costruito ad hoc.

La Cooperativa richiede e riconosce eventuali **straordinari**, qualora ci fossero esigenze di servizio che non è possibile gestire a livello ordinario.
Vi sono inoltre alcune persone che volontariamente donano del tempo.
In alcuni settori in particolare, il surplus di tempo che viene dato e riconosciuto alle persone è un fattore di successo in alcuni momenti o iniziative della Cooperativa.

Indicatori probanti

Il CCNL prevede per il tempo pieno un monte di 38 ore settimanali, che vengono gestite in modo più o meno flessibile e orientato al raggiungimento degli obiettivi (standard di servizio o obiettivi di progetto).
Gli straordinari effettivi sono 544 ore calcolate come somma del monte ore e della flessibilità straordinaria dei 60 lavoratori dipendenti.

Ore lavorate (lavoratori dipendenti): 45.522 ore per 60 lavoratori.
Ore lavorate (collaboratori esterni): 6.200 ore (circa) per 23 collaboratori.

Potenziale di miglioramento

La consapevolezza che non si sta lavorando solo per se stessi o per la Cooperativa, ma al servizio della Comunità, dovrebbe poter dare più senso e motivazione alle persone nel dare il proprio contributo e impegno.
Altri step di miglioramento per il 2021:

- imparare a lavorare per obiettivi, attraverso un confronto continuo con il proprio coordinatore/direttore di riferimento e il supporto del responsabile delle risorse umane, per il raggiungimento (creazione di strumenti di lavoro);
- ricondividere e chiarificare la differenza tra lavoro e volontariato;
- creare nuove regole condivise.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
7 Punti	7 Punti

Aspetto C2.3
Organizzazione del rapporto di lavoro e Work-Life-Balance

Si veda la sezione C2.2

Indicatori probanti

Si veda la sezione C2.2

Potenziale di miglioramento

Si veda la sezione C2.2

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
7 Punti	7 Punti

Aspetto negativo C2.4
Strutturazione ingiusta dei contratti di lavoro

Non è una pratica che ci appartiene.

Dipendenti 2020 per contratto di lavoro

17	43
28,3%	71,7%
Tempo determinato	Tempo indeterminato

Dipendenti 2020 per tempo di lavoro

46	14
76,7%	23,3%
Part-time	Full-time

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

C3. PROMOZIONE DEL COMPORTAMENTO ECOLOGICO DEI DIPENDENTI

Aspetto C3.1
L'alimentazione durante l'orario di lavoro

In Cooperativa abbiamo una cucina che serve solo per smistare i pasti e conservare alcuni alimenti, ma non è usata per cucinare in quanto i pasti sono acquistati da un fornitore esterno. La mensa è frequentata sia dai collaboratori che dai beneficiari. Siamo attenti ad organizzare pasti equilibrati e in linea con la normativa in termini di alimentazione e alle specifiche esigenze dei beneficiari. Siamo sempre molto attenti al territorio in termini di fornitura alimentare.

Indicatori probanti

I fornitori sono per la maggior parte del territorio ma non siamo attualmente in grado di conoscere la loro filiera del valore ed eventuali certificazioni ambientali.

Potenziale di miglioramento

Attiveremo delle procedure di indagine specifiche legate agli acquisti di beni alimentari.

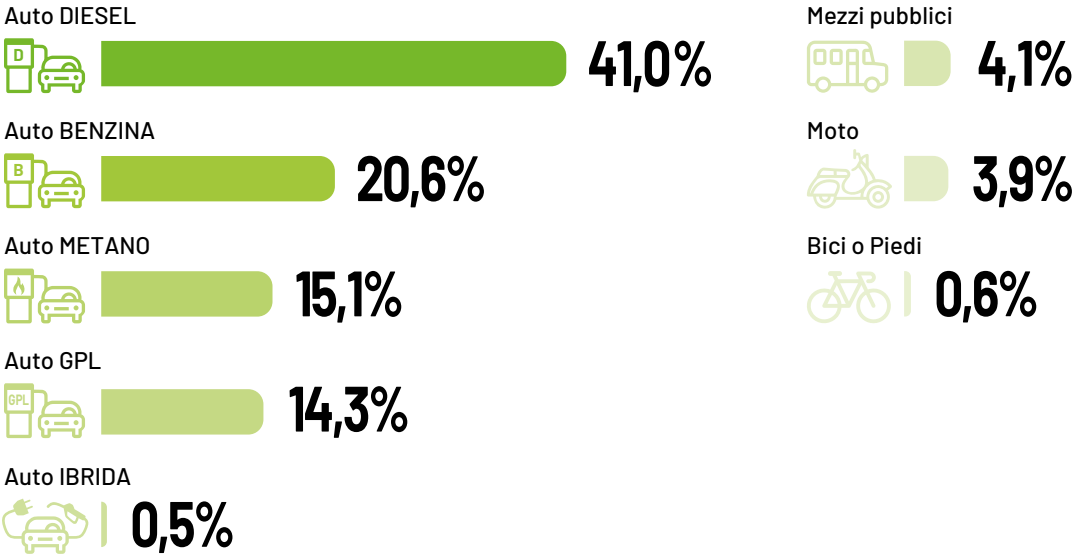
Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	1 Punti

Aspetto C3.2
Mobilità verso il posto di lavoro

Ogni collaboratore raggiunge la propria sede di lavoro con un mezzo personale, eccetto poche rare eccezioni di utilizzo dei mezzi pubblici. Vista la location della Cooperativa e dei Centri Diurni non sono possibili grandi miglioramenti a breve termine. Gli orari e la frequenza dei mezzi di trasporto pubblico non coincidono con gli orari di servizio.

Suddivisione dei km percorsi per categorie di mezzi di trasporto



Totale emissioni CO2 in un anno per trasporti individuali dei collaboratori: 66.079 Kg*

**Calcolato sui 72 collaboratori che hanno risposto alla survey per una stima di 48 settimane lavorate. Fonte dei fattori di emissione per il calcolo: ISPRA, 2018. La Banca Dati dei fattori di emissione medi per il parco circolante in Italia per l'inquinante selezionato CO_2 (http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/fetransp/). È stato usato un fattore di emissione specifico per ogni categoria di veicoli (Diesel, Benzina, Ibrido, GPL, Metano, Motorino, Mezzi pubblici).*

Potenziale di miglioramento

Data la localizzazione geografica della sede principale della Cooperativa non sono possibili grandi miglioramenti, se non ipotizzare il supporto all'acquisto di mezzi ecologici, di pari passo con la conversione, ove sostenibile, dei pulmini di servizio.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

Aspetto C3.3
Cultura organizzativa, sensibilizzazione all'organizzazione ecologica dei processi

Questo tema è nuovo per noi, non è ancora stato trattato quindi facciamo fatica a dire che è un aspetto interiorizzato dalla maggioranza di noi. La nostra mission parla già di realizzazione delle persone (e sappiamo che passa da una visione integrale della persona che comprende anche il suo ambiente) e di bisogni culturali (e quindi non solo sociali). Il nostro impegno di sensibilizzazione interna ed esterna attualmente è di tipo culturale: ormai da tempo ci occupiamo di diffondere la cultura della sostenibilità attraverso campagne di comunicazione. Facciamo in modo che anche le campagne di raccolta fondi si ispirino a valori anche ambientali (utilizzo di prodotti locali, utilizziamo meno plastica possibile, riutilizzo di scatole, carta e imballi).

Indicatori probanti

La politica ambientale non è ancora diffusa, nè promossa a livello aziendale.

Potenziale di miglioramento

Intraprenderemo un percorso di allineamento interno su questi nuovi valori della Cooperativa in funzione di una coerenza tra l'agire e il raccontare.

Attiveremo un processo che porti ad aggiornare mission e Statuto in modo da comunicare la nostra visione ecosistemica. Se accogliamo e diffondiamo anche la cura del Creato come nostro stile e cultura, questo aspetto dovrebbe essere considerato in fase di reclutamento del personale, aspetto mai preso in considerazione fino ad oggi. In particolare alcune aree, come il fundraising e lo sviluppo prodotti e servizi potrebbero beneficiare di tali valori e competenze, in quanto la sensibilità generale va in questa direzione.

Ci impegniamo a comunicare in modo più preciso e specifico quali sono gli SDGs sui quali abbiamo un impatto diretto a livello locale. Ad esempio, riservando una parte del sito a questo tema con collegamenti tematici e contenuti scaricabili specifici, un collegamento al Bilancio del Bene Comune, all'associazione Verso e all'Economia del Bene Comune.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
2 Punti	2 Punti

Aspetto negativo C3.4 Guida allo spreco/Tolleranza di comportamenti non ecologici

Non è una pratica che ci appartiene

Indicatori probanti

Media dei g di emissioni a km dei veicoli Monteverde: 240g/km*

**Si tratta di una stima calcolata a partire dalla stima del totale delle emissioni di CO2 del 2020 divisa per la quantità di chilometri percorsi dai veicoli Monteverde (pulmini). Il quantitativo delle emissioni 2020 è stato stimato in quanto non è stato possibile risalire ai fattori di emissione per ogni categoria di veicolo. Abbiamo quindi considerato il fattore di emissione dell'ISPRA per i veicoli commerciali 2018 (il più vecchio presente). Il fattore di emissione è quindi sicuramente sottostimato visto che alcuni veicoli sono molto vecchi (http://www.sinanet.isprambiente.it/it/sia-ispra/fetransp/settore_selezionato).*

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
-10 Punti	-10 Punti

C4. CONDIVISIONE DELLE DECISIONI E TRASPARENZA IN AZIENDA

Aspetto C4.1 Trasparenza in azienda

Monteverde è di proprietà dei soci (che sono i lavoratori, i fruitori e i volontari della Cooperativa) e gli stessi possono accedere ai dati in modalità diverse a seconda del tipo di dato che vogliono conoscere.
Ogni socio ha diritto ad accedere al lLibro delle Adunanze assembleari ed al Libro Soci, mentre per accedere ai verbali di delibera del C.d.A. serve la richiesta da parte di almeno un quinto dei soci (come da normativa di riferimento). È sempre comunque possibile chiedere un appuntamento al C.d.A. per approfondire temi specifici.
Le sedute del C.d.A. sono per la maggior parte aperte ai soci, tranne che per i temi che si ritengono particolarmente delicati a tutela della riservatezza di terzi.
Ogni socio e ogni lavoratore riceve personalmente la convocazione con l'ordine del giorno del Consiglio di Amministrazione.
Periodicamente vengono convocate delle assemblee ordinarie e straordinarie, al fine di sottoporre ai soci aspetti su cui deliberare tra i quali, in particolare, il bilancio, le variazioni di Statuto e regolamenti, la nomina di organi di controllo, la nomina del C.d.A. ed operazioni straordinarie (fusione, variazione della sede legale, ...).
Quest'anno, grazie alla strutturazione del ruolo dei coordinatori di area ed ai canali di comunicazione, abbiamo potenziato molto la condivisione dei dati e delle scelte, prestando sempre attenzione alla riservatezza ed alla tutela della privacy.
Il 2020 è stato uno spartiacque in questo, prima c'era più difficoltà a condividere in particolare per mancanza di una visione comune tra le persone.
Le diverse aree stanno costruendo processi e modalità di comunicazione sempre più funzionali (area fundraising - amministrazione; risorse umane - servizi...).
È importante valutare con attenzione le modalità e i luoghi, fisici e virtuali, di condivisione delle informazioni, perché una comunicazione non corretta rischia di portare ad interpretazioni distorte della realtà ed una immagine non coerente verso gli stakeholder.
È stato avviato un nuovo sistema gestionale di caricamento e di gestione dei flussi economici, tale da rendere sempre più trasparente e autonoma la gestione delle attività/centri di costo direttamente da parte dei coordinatori, in collegamento con l'area amministrativa.
I dati riguardanti il personale sono accessibili su richiesta e online, sempre nel rispetto della privacy.

Indicatori probanti

Grado di trasparenza dei dati critici e fondamentali (stima)**:** alto

Potenziale di miglioramento

Siamo ancora in fase di piena implementazione del nuovo sistema gestionale che permetterà ai coordinatori di accedere in autonomia senza il bisogno di autorizzazione ai dati di competenza della loro area. Faremo una formazione di tipo economico-finanziario per il C.d.A. e per i soci, almeno di base, al fine di poter prendere dimestichezza con gli aspetti gestionali e decisionali della propria società.
Si cercherà di rafforzare il rapporto tra servizi e amministrazione nella fase di budgeting, facendo delle previsioni di spesa per l'ordinario e lo straordinario.
Anche per il fundraising è fondamentale il rapporto con l'amministrazione soprattutto per le campagne di raccolta fondi straordinarie sul patrimonio.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
3 Punti	3 Punti

Aspetto C4.2
Legittimazione dei dirigenti

Il Consiglio di Amministrazione viene eletto ogni tre anni dall'Assemblea dei Soci.
Questo a sua volta compone l'organigramma gestionale, delegando parti delle proprie funzioni di gestione a specifici consiglieri (il Presidente, in primis, viene nominato Datore di Lavoro) e a persone extra consiglio, selezionate e valutate in base alle competenze, titoli ed esperienza in cooperativa.
Quindi i ruoli di direzione e coordinamento sono indirettamente scelti dai soci per mezzo del C.d.A. da loro eletto.
Il momento assembleare è molto partecipato, soprattutto durante le elezioni triennali. Non vi è ad oggi un vero e proprio processo di avvicinamento alla data del rinnovo cariche e questo ha portato in alcuni casi a delle forti conflittualità nell'elezione del C.d.A..
Il fatto di avere un organigramma con ruoli di autonomia decisionale diversi, dalla Direzione fino all'operatore, passando per diverse tipologie di contratto (a termine, indeterminato, tempo pieno, parziale, subordinato, collaborazione esterna...), non implica che le decisioni siano prese in modo verticistico.
C'è infatti una forte cooperazione e condivisione, esistono luoghi deputati al confronto e alla gestione delle decisioni con leadership diffusa, situazionale e per competenza.
La tipologia di gestione (orizzontale/verticale; verticistica/olocratica) non è la stessa per tutti i gruppi di lavoro.
L'organigramma è in continua e costante evoluzione.

Indicatori probanti

Fare riferimento alla sezione C4.1

Potenziale di miglioramento

Sarebbe importante strutturare un processo di feedback top-down e bottom-up e promuovere una cultura della valutazione e dell'autovalutazione, utile in particolare alla direzione ed ai coordinatori per la gestione delle proprie aree assieme ai propri collaboratori di riferimento.
Sarebbe inoltre auspicabile strutturare un percorso di avvicinamento al momento del rinnovo cariche del C.d.A. attraverso, ad esempio, delle pre-assemblee, per fare in modo che ogni socio abbia la possibilità di prepararsi al voto ed alla possibile candidatura in modo consapevole.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
9 C.d.A. 1 coordinatori 5 Punti (media)	5 Punti

Aspetto C4.3
Condivisione delle decisioni da parte dei dipendenti

Come descritto nella sezione B4.1, a livello di struttura Cooperativa a tutti i collaboratori a tempo indeterminato viene proposto di diventare soci e quindi di essere co-proprietari e corresponsabili della Cooperativa stessa prendendo decisioni durante i momenti assembleari.
Da sempre il C.d.A. utilizza il consenso come metodo per prendere le decisioni e generalmente le delibere vengono fatte all'unanimità.

Ogni collaboratore ha un ampio margine decisionale all'interno del proprio ruolo, dominio e responsabilità, tuttavia manchiamo di metodo. Viene utilizzata la consultazione per competenza che avviene al bisogno e, generalmente, le persone sanno da chi andare a chiedere cosa, ma senza consapevolezza che questo potrebbe essere un metodo.
Nella presa di decisioni e nella gestione concreta, il fatto di essere direttore/coordinatore non significa poi prendere decisioni top-down. Nei gruppi infatti c'è una leadrship condivisa/di competenza che non è per forza gerarchica.

Indicatori probanti
All'interno delle differenti aree, le decisioni vengono condivise anche se, in questo momento non abbiamo un unico metodo e processo.

Potenziale di miglioramento
Alcune azioni da pianificare ed intraprendere saranno:
- Fare una riflessione con i collaboratori sul **senso di esistere della cooperativa** come aspetto essenziale per essere efficaci nella propria azione, ipotizzando anche degli eventi di socialità.
- Per alcuni processi (per il lato organizzativo ad esempio), potremmo ispirarci a un metodo partecipativo dal basso. Dovremmo impegnarci a **bilanciare democrazia partecipativa, democrazia diretta, ruoli e loro responsabilità** che non devono continuamente essere messi in discussione.
- Lavorare per tentativi e feedback (safe enough to try) potrebbe portare dei benefici al processo di apprendimento della Cooperativa la quale è un luogo abbastanza sicuro per poter provare e imparare.
- Impegnarci maggiormente nel **processo di preparazione partecipata alle candidature al C.d.A.**. Prendersi il tempo per pensare a come fare ancora meglio i **passaggi di C.d.A. e generazionali**.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
6 Punti	6 Punti

Aspetto negativo C4.4
Impedimento del consiglio aziendale
Per la forma giuridica cooperativa che ci caratterizza questa situazione non può verificarsi in quanto il lavoratore, socio cooperatore, prende in prima persona le decisioni partecipando attivamente alla vita democratica della stessa.

Indicatori probanti
Presenza consiglio aziendale: N.A.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

Tavola realizzata con la collaborazione del laboratorio FANTASIA

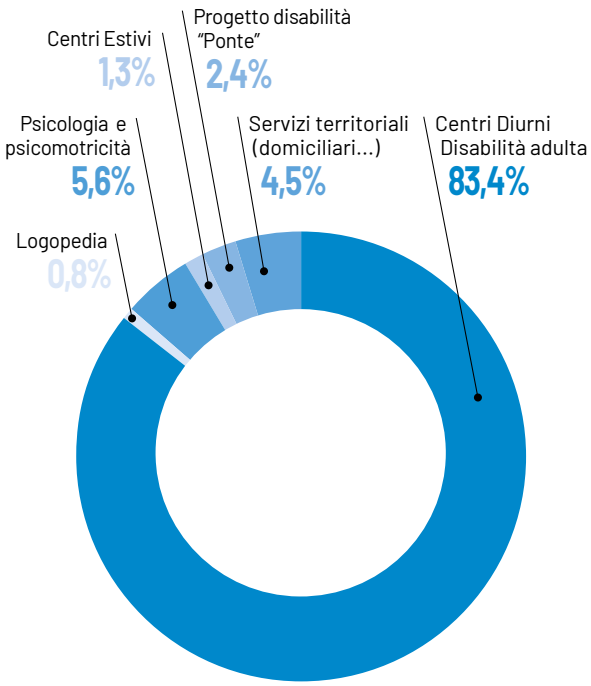
D. CLIENTI E CONCORRENTI

Sin dalle sue origini ciò che ha caratterizzato la Cooperativa Sociale Monteverde, è stata la sua propensione e abilità di tenere insieme tutti i vari portatori di interesse, ascoltare i bisogni, interpretarli e tradurli in servizi, attività e in luoghi di Comunità. Grazie anche alle specifiche caratteristiche dei suoi fondatori, persone provenienti da realtà produttive e dirigenti in organizzazioni del Primo e Secondo Settore, Monteverde ha individuato nel "lavoro" uno strumento riabilitativo dal punto di vista psico-fisico, sociale e intellettivo attraverso il quale tutte le persone possono esprimersi e integrarsi nel tessuto sociale in cui vivono, con senso e dignità, dando così il loro concreto e fondamentale contributo per la crescita morale, etica, sociale ed economica delle Comunità. Con il tempo e con lo strutturarsi dell'organizzazione, si è delineato l'attuale modello economico che vede come clienti paganti:

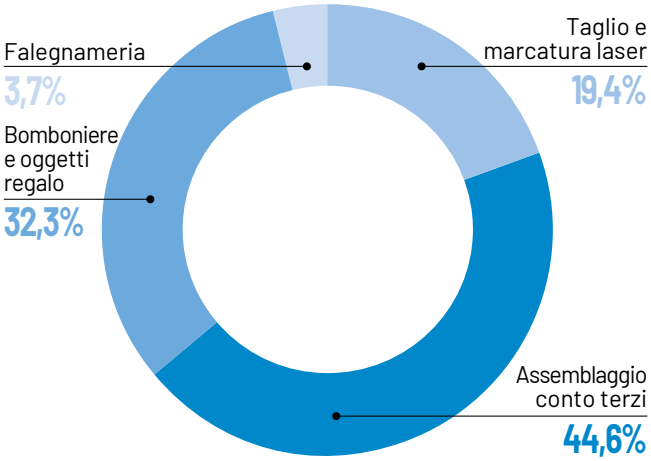
- la Pubblica Amministrazione
- utenti del privato sociale
- imprese e avventori della Fucina della Solidarietà

e come utenti e beneficiari finali persone disabili, minori e famiglie del territorio che accedono ai nostri servizi talvolta pagando in toto (privato sociale), talvolta contribuendo con una quota o talvolta gratuitamente in quanto il servizio è coperto dall'ente pubblico o dai fondi raccolti grazie al fundraising.
In questa sezione abbiamo quindi voluto interrogarci sia sulla nostra relazione con i clienti (paganti) che con gli utenti. In egual modo, ci siamo interrogati sia sui nostri servizi sociali ed educativi rivolti verso i nostri utenti, sia sui nostri laboratori ergoterapici e sul nostro negozio Fucina della Solidarietà che rappresentano da un lato occasioni educative per gli utenti stessi e dall'altro veri e propri prodotti e servizi rivolti a clienti terzi nell'ambito B2B e B2C. Si tenga comunque conto che i soli servizi socio-educativi rappresentano oltre il 90% delle nostre entrate, dato da tenere in considerazione quando si va a ponderare il livello di rilevanza dell'una o dell'altra anima della Cooperativa in fase di valutazione.

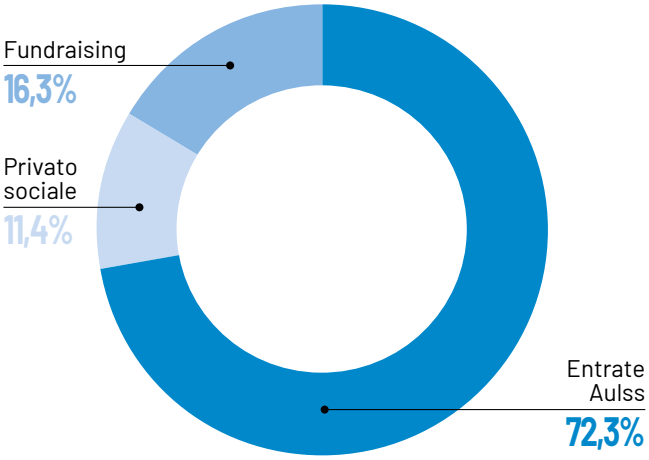
Quota fatturato SERVIZI



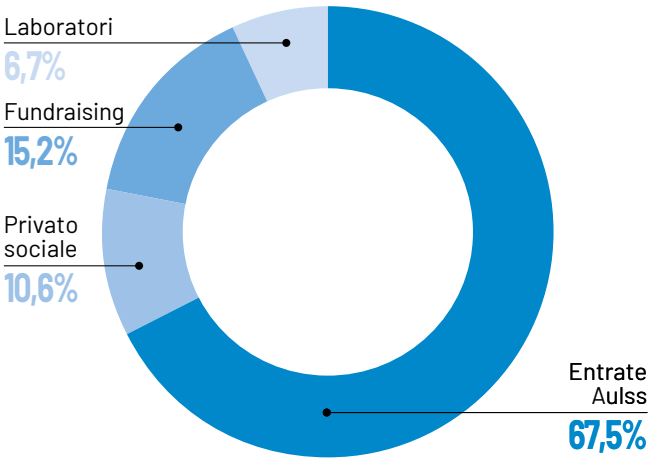
Quota fatturato LABORATORI



Tipologie di entrate Servizi



Tipologie di entrate (totale)



D1. RELAZIONI ETICHE CON LA CLIENTELA

Aspetto D1.1
Comunicazione collaborativa con i clienti

Sin dalle sue origini ciò che ha caratterizzato la Cooperativa Sociale Monteverde è stata la sua propensione e abilità di tenere insieme tutti i vari portatori di interesse, ascoltare i bisogni, interpretarli e tradurli in servizi, attività e in luoghi di Comunità.
Sin dalle sue origini, grazie anche alle specifiche caratteristiche dei suoi fondatori, persone provenienti da realtà produttive e/o dirigenti in organizzazioni del Secondo e del Primo Settore, Monteverde ha individuato nel "lavoro" uno strumento riabilitativo dal punto di vista psico-fisico, sociale e intellettivo attraverso il quale tutte le persone possono esprimersi e integrarsi nel tessuto sociale in cui vivono con senso e dignità dando così il loro concreto e fondamentale contributo per la crescita morale, etica, sociale ed economica delle Comunità.
Con il tempo l'organizzazione ha dovuto strutturarsi cercando di tenere insieme tutti i mezzi di interscambio tipici del Terzo Settore così da creare e scambiare valore condiviso, a vantaggio del raggiungimento della mission. Si è così delineato un modello economico che seppur complesso risulta essere quel modello ideale per produrre Valore Condiviso in funzione del Bene Comune.
La complessità risiede proprio in questa doppia anima di Monteverde che vive una continua tensione verso la ricerca di equilibrio tra quelli che sono i differenti mercati ai quali si rivolge e le differenti caratteristiche che li contraddistinguono. Tenere insieme mercati, beneficiari, clienti/committenti e donatori, i differenti bisogni e desideri, i differenti approcci e le relative offerte di valore sembra essere la sfida che Monteverde ha individuato da sempre: oggi i tempi sembrano essere maturi per disegnare questo nuovo modello di business inclusivo e che opera in funzione del bene comune.
Un modello senza dubbio complesso ma altamente inclusivo che tiene insieme tutti i differenti portatori di interesse in **un'ottica win win win.**

Rappresentazione dei mercati di riferimento e dei differenti portatori di interesse

Monteverde si rivolge a tre mercati con offerte di valore differenti ma tutte orientate al raggiungimento del proposito dell'organizzazione e alla sostenibilità dei progetti rivolti alle persone fragili del territorio in cui opera.

Rappresentazione dei mercati di riferimento e dei differenti strumenti di interazione con gli stessi

Il settore pubblico, quindi la Pubblica Amministrazione, è il committente principale dell'organizzazione che attraverso specifici strumenti quali i bandi, gli affidamenti diretti su specifiche progettualità e le convenzioni, invia presso la Monteverde i beneficiari/utenti a fronte di una determinata retta alla quale potrebbe aggiungersi una ulteriore quota riconosciuta direttamente dalla famiglia a fronte di specifici servizi non previsti dalla convenzione pubblica. Inoltre i servizi sono sostenuti da specifiche attività di fundraising (raccolta fondi). I servizi interessati sono quelli rivolti a minori, giovani, giovani adulti, adulti e anziani con disabilità fisica e intellettiva e altri tipi di fragilità emergenti e autismi.
Il settore privato è il secondo mercato di riferimento di Monteverde che in parte vede gli stessi beneficiari inviati dalla Pubblica Amministrazione come clienti del privato sociale in quanto, in alcuni casi, riconoscono una tariffa di mercato per delle specifiche attività supplementari.
In seconda battuta le attività laboratoriali si rivolgono al mercato equivalente e offrono servizi produttivi conto terzi di assemblaggio, taglio e marcatura laser. Inoltre essendo la forza lavoro in parte costituita da persone inserite in progetti educativi individualizzati spesso l'economia del dono interviene sotto forma di raccolta fondi (Fondazioni di Comunità, Fondazioni d'Impresa, specifici progetti di raccolta per borse futuro ad personam e tanto altro) per garantire continuità ai progetti anche a quelle famiglie in difficoltà, per l'attività di accompagnamento e monitoraggio e per sostenere innovazione e sviluppo di nuove progettualità. "Rendere visibile l'invisibile" è il progetto che tiene insieme tutti i laboratori produttivi: laser, assemblaggio, falegnameria, carta riciclata e artigianato; in parte servizi conto terzi ma in parte concorrono alla produzione di oggetti che vengono venduti ai clienti della Fucina della Solidarietà, la bottega di Monteverde.

Inoltre molti prodotti vengono pensati, realizzati e proposti sul mercato del dono per attività di gadgeting solidale. Altri clienti sul mercato equivalente sono coloro che si rivolgono agli ambulatori per accedere ai servizi di privato sociale destinati ai minori e alle famiglie. In questo caso i destinatari sono clienti che accedono ai servizi pagando una tariffa calmierata e in questo caso c'è l'intervento della Pubblica Amministrazione e, per ora, nemmeno della raccolta fondi.
Il mercato del dono, una vera e propria economia, è un asset di sostenibilità ormai trasversale a tutti i progetti.
I destinatari sono i donatori di beni e servizi, tempo, competenze, relazioni e denaro ai quali vengono proposte differenti possibilità di sostenere attività generali e/o specifiche. Oltre che essere un mercato, per Monteverde è un vero e proprio strumento per coinvolgere le Comunità e i differenti portatori di interesse.
Addetti a comunicazione/marketing e fundraising, obiettivi.
L'organizzazione non fornisce ufficialmente nessuna direttiva rispetto a specifici obiettivi economici da raggiungere.
Non vengono applicate politiche di incentivi sul fatturato e la retribuzione dei collaboratori fa riferimento al Contratto Nazionale delle Cooperative ed è riconosciuta su tariffa oraria.
In alcuni casi i collaboratori professionisti che si occupano di marketing, comunicazione e fundraising sono retribuiti a progetto. Tutti i settori hanno un budget di spesa per attività di marketing e comunicazione online e offline, per eventi e per specifici progetti di raccolta fondi. Il budget speso nello specifico periodo di riferimento ammonta a 100.305 €.

In sintesi possiamo affermare che il modello organizzativo ed economico della Monteverde prevede che i tre mercati concorrano con differenti modalità operative e differenti percentuali economiche, alla sostenibilità dei progetti e dell'organizzazione.

Indicatori probanti

Spesa per comunicazione, marketing e fundraising, sulle spese totali di Monteverde ammontano al 6%.
I collaboratori addetti in quest'area nel periodo di rilevazione sono 3 come ruolo principale ma il numero varia in base alla progettualità.

Il ruolo marketing dei prodotti e dei servizi si rivolge al mercato della P.A. e al mercato equivalente (B2B ma in particolare B2C) e lavora in sinergia con l'ambito produttivo, di coordinamento e la comunicazione (online e offline) così da definire:

- le linee strategiche e operative riferite alla costruzione dei servizi e prodotti;
- le meccaniche (rete vendita e politica di prezzi) per la diffusione sui mercati di riferimento (P.A. - B2B - B2C);
- stile, contenuti, canali e strumenti per la comunicazione orientata al posizionamento e alla vendita;
- modalità di customer care per la cura e il ringraziamento dei clienti i quali devono essere consapevoli che con l'acquisto di prodotti o servizi, stanno sostenendo progetti di produzione di Valore Condiviso in funzione del bene comune.

In sintesi il ruolo del marketer ha il dominio sul piano di marketing e le relative responsabilità.

Il ruolo del fundraiser si rivolge al mercato del "dono" e lavora in sinergia con il C.d.A., il ruolo di direzione, con i vari ambiti produttivi, di coordinamento, i volontari della Cooperativa, e la comunicazione (online e offline) per:

- individuare i progetti che necessitano di sostegno da parte delle Comunità dei donatori (persone fisiche, imprese, fondazioni e P.A.) e relativi orientamenti strategici e operativi;
- la strategia di raccolta fondi e il relativo piano operativo che definisce i mercati (persone fisiche, imprese, fondazioni, P.A.), strumenti specifici di raccolta fondi, range di donazioni (cosa chiedo, a chi lo chiedo, quando e come);
- stile, contenuti, canali e strumenti per la comunicazione orientata alla raccolta fondi a sostegno dei progetti;
- modalità di donor care per la cura e il ringraziamento dei donatori i quali devono essere consapevoli che grazie al loro sostegno (donazioni in termini di tempo, beni, servizi, relazioni, competenze, euro), sono fondamentali per la sostenibilità dei progetti rivolti alle persone con differenti fragilità che abitano i nostri territori.

In sintesi il ruolo del fundraiser ha il dominio sul piano di fundraising e le relative responsabilità.
Il ruolo della comunicazione è suddiviso in:

a) comunicazione **interna** ed **esterna** e si rivolge ai due principali mercati:
   - **mercato interno** (soci lavoratori dipendenti, soci fruitori, collaboratori e professionisti soci e non soci, utenti e le loro famiglie, volontari);
   - **mercato esterno** (**clienti** come la P.A., persone fisiche, aziende, **donatori** di tempo, di beni, servizi, relazioni, competenze, euro, **fornitori,** altri **portatori di interesse** e **Comunità intera** che abita i territori reali e virtuali).
b) **istituzionale**, orientata alle **vendite** di prodotti e servizi, orientata alla **raccolta fondi:**
   - online
   - offline

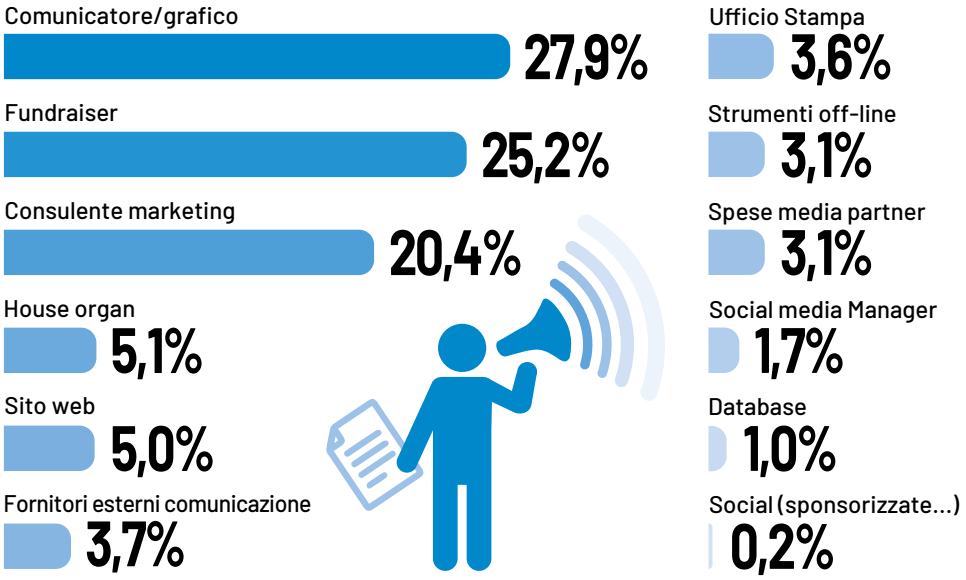
Il ruolo lavora in sinergia con:

- **marketing** e **fundraising** per definire le linee strategiche del Piano di Comunicazione integrato che sarà emanazione delle linee strategiche precedentemente definite in modo cooperativo;
- con il **coordinamento** e la **produzione** per concordare lo stile e i contenuti della comunicazione differentemente orientata nel rispetto dei diversi portatori di interesse in particolare degli utenti e dei clienti;
- **ufficio stampa** per la comunicazione sui media;
- **le risorse umane** per definire e coordinare la comunicazione interna;
- ufficio **amministrativo** e **acquisti** per la gestione specifica dei fornitori (strumenti di comunicazione e strumenti specifici di fundraising e marketing, come ad esempio piattaforme destinate alla raccolta fondi, piuttosto che fornitori che si occupano di direct marketing per la vendita di prodotti e servizi o per sollecitare le donazioni).

In sintesi il ruolo del social media manager in coordinamento con il comunicatore off line hanno il dominio sul Piano di Comunicazione Integrato e relativi strumenti di pianificazione delle attività (piani editoriali online e offline).

Tutti gli **investimenti** relativi ai **ruoli sopra indicati** sono **compresi** all'interno dei **100.305,00 euro** che in estrema sintesi raggruppano quelle che sono le tradizionali funzioni di **marketing dei prodotti e dei servizi, della rete vendita** (che per noi è costituita da: marketer, fundraiser, presidente, vicepresidente, direttore, referenti di area), **comunicazione istituzionale** e **orientata alle vendite** (prodotti e servizi) e **alla raccolta fondi** (donazioni).

Investimenti per marketing, fundraising e comunicazione



Potenziale di miglioramento

L'organizzazione deve dotarsi di una più chiara strategia di sviluppo generale per poi declinare la stessa rispetto ai servizi alla persona, ai laboratori e alla Fucina della Solidarietà. Dotarsi di una strategia marketing-oriented, rispetto al rapporto con il cliente/beneficiario/donatore, significa avere un orizzonte comune da perseguire in termini di:

- rilevazione dei bisogni: dotarsi di strumenti in grado di rilevare in modo più strutturato e sistemico i bisogni dei beneficiari/clienti dei servizi alla persona, dei clienti dei laboratori e della Fucina della Solidarietà e anche dei donatori. Questo atteggiamento ci permetterà di incidere maggiormente sull'implementazione dei servizi, pensare a servizi nuovi veramente utili e che garantiscano una vera inclusione sociale;
- sviluppare una strategia di customer/donor satisfaction: dotarsi di strumenti di rilevazione della soddisfazione dei clienti/beneficiari e donatori così da garantire sempre un miglior servizio;
- mappatura delle relazioni: dotarsi di uno strumento (database più strutturato che sia trasversale alle varie aree della Cooperativa) che ci permetta di migliorare la mappatura dei clienti/beneficiari e donatori, la loro storia all'interno dell'organizzazione e garantire una relazione soddisfacente;
- dotarsi di budget: dovremmo impegnarci a costruire dei budget di investimento e di vendita così da incanalare nel miglior modo possibile le risorse tangibili e intangibili dell'organizzazione.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
laboratori 0 (0) negozio 2 (0,04) servizi 4 (3,72) Media ponderata: 3,76 - 4	4 Punti

Aspetto D1.2
Assenza di barriere

Nei servizi alla persona

In generale, i servizi di Monteverde si rivolgono a persone in situazioni di svantaggio (persone disabili, con BES o DSA, ...) e l'inclusione è proprio uno dei valori fondativi e degli obiettivi della Cooperativa.

Le tariffe di accesso ai servizi del privato sociale (minori, famiglie, psicologia, logopedia, psicomotricità, accompagnamento ai compiti per DSA e BES, doposcuola) sono calmierate per mission: ci rivolgiamo ad un utenza con una bassa capacità di spesa. Attraverso lo strumento del colloquio attivato per ogni accesso, verifichiamo ulteriormente la situazione e per un periodo limitato (6 mesi) applichiamo ulteriori ribassi che incidono sulla marginalità e mai sul compenso del professionista. Finito il periodo definito si passa ad una ulteriore verifica e si decide con il

cliente come procedere. Nel caso ci siano accessi multipli per famiglia viene applicato uno sconto sul secondo accesso. Tuttavia, i servizi non sono ancora accessibili come vorremmo: alcune famiglie sono ancora in difficoltà e non riescono a far fronte alla spesa necessaria per una prestazione di qualità che richiede anche una certa continuità.
Nello specifico di questi servizi, una importante barriera d'accesso che abbiamo registrato è la lingua: il contesto multiculturale in cui viviamo ci impone di considerare questo come un vero e proprio vincolo in funzione dell'accessibilità. Un'altra barriera è di tipo culturale: molte famiglie con la legge 104 (legge quadro di tutela dei soggetti diversamenti abili) non sanno a quali servizi potrebbero accedere. Questo problema si verifica maggiormente in caso di beneficiari stranieri con problemi di comunicazione legati alla lingua. In questo caso Monteverde cerca di muoversi con i Patronati per servizi di mediazione linguistica. A livello di strumenti e canali di comunicazione di Monteverde non tutti sono accessibili. Il Sito è stato progettato in modo da essere accessibile alle disabilità visive e alle difficoltà di lettura ma non è multilingua.
Un modello di successo sperimentato è quello che si riferisce al progetto "Oltre l'etichetta: dalla parte del bambino", rivolto a quei bambini per cui la scuola è più difficile: disturbo misto degli apprendimenti, dislessia, disortografia, disgrafia, discalculia. Il servizio pensato, sviluppato ed erogato in collaborazione con la Pubblica Amministrazione, i Comuni e le Scuole era rivolto ai beneficiari della Scuola Primaria, Scuola Secondaria di Primo Grado e Scuola Secondaria di Secondo Grado. La sostenibilità economica è stata garantita dal contributo pubblico, da un contributo delle famiglie (mercato), dalla raccolta fondi. Dovremmo replicare questo modello quante più volte possibile per garantire, a tutti i beneficiari, l'accessibilità ai servizi.

Laboratori produttivi e Fucina della Solidarietà

Differentemente dalla sede dei Centri Diurni di Badia Calavena, priva di barriere architettoniche, il laboratorio produttivo di Tregnago e il laboratorio laser di Caldiero presentano diverse barriere strutturali. A Tregnago, dove ha sede l'attività di assemblaggio, artigianato, produzione della carta riciclata e dove ha sede la Fucina della Solidarietà, gli spazi non sono totalmente accessibili. A Caldiero ci sono scalini, i bagni sono angusti ed una eventuale carrozzina non potrebbe passare agevolmente, come anche una persona con una limitata capacità motoria, impedendo la totale autonomia che è uno degli obiettivi dei progetti educativi individualizzati. Alla Fucina della Solidarietà la porta d'ingresso risulta pesante e si apre in modo difficoltoso, gli spazi espositivi sono angusti e non ben organizzati per ospitare chiunque.
Inoltre, i nostri spazi laboratoriali e la Fucina non sono allestiti in modo che chiunque acceda comprenda dove si trova, perché quel luogo esiste, perché e come si fanno le cose/progetti e cosa si produce/vende. La posizione geografica del laboratorio di falegnameria non è proprio ideale e anche la Fucina della Solidarietà ha una visibilità molto limitata, ancora troppi non hanno sufficienti informazioni e spesso non sanno della sua esistenza.
Un'altra barriera è il fatto che non abbiamo ancora messo bene a fuoco il "senso" e questo ci limita molto nella comunicazione. Questa è una barriera importante perché Monteverde ha più porte di accesso che devono essere messe a valore per essere veramente utili al mondo.
Una barriera che non dipende totalmente da noi relativa in particolare al laboratorio di falegnameria e a tutti i servizi e prodotti offerti è quella della capacità di spesa dei clienti.

Mercato del dono

I donatori e tutti i sostenitori della Monteverde dovrebbero essere messi in condizione di poter donare facilmente. Una delle barriere è l'accessibilità al dono online che in questo momento è poco diffusa.
Inoltre, il dono rende i servizi accessibili a molti beneficiari. Ma non è ben comunicato nè ai potenziali beneficiari questa opportunità, nè ai donatori che è possibile sostenere l'accessibilità ai servizi attraverso il dono.

Indicatori probanti

Il 78% del fatturato è composto da servizi rivolti a persone svantaggiate.

Alcuni minori disabili hanno potuto accedere al servizio "anch'io mi diverto" grazie al fundraising, pagando un prezzo calmierato corrispondente al 22% del vero costo del servizio.

Entrate Aulss (€)	Privato sociale (€)	Fundraising (€)	TOTALE ENTRATE (€)
1.892	5.979	19.310	27.181

Per famiglie in cui sono seguite più persone, applichiamo il 10% di sconto per gli altri membri della famiglia.

Potenziale di miglioramento

L'accessibilità strutturale, cognitiva e culturale ai servizi e prodotti della Monteverde è fondamentale per il raggiungimento del bene comune:

- strutturare un miglior servizio in caso di utenza multiculturale e potremmo strutturare una collaborazione con un patronato o con una cooperativa che si occupa di mediazione;
- prevedere degli spazi di pensiero sul tema di cosa possiamo fare, attraverso la scuola per rendere accessibili i servizi, facendo conoscere ad esempio a tutte le famiglie con la 104 a quali servizi potrebbero accedere;
- migliorare l'attività di analisi dei casi di successo per fare emergere quali attività chiave dobbiamo consolidare e quali non ripetere. Predisporre un metodo di verifica per ogni progettualità;
- migliorare la capacità di comunicare come la Cooperativa si sostiene, come il dono sia fondamentale per dare la possibilità a più persone possibili di accedere ai servizi e prodotti. Nella formula di Welfare di Comunità (vedi progetto DSA) sottende il successo dell'organizzazione, il raggiungimento del bene comune attraverso la produzione di Valore Condiviso;
- tutti i laboratori e in particolare la Fucina della Solidarietà, devono parlare dell'organizzazione così da garantire l'accesso ai prodotti/servizi attraverso la conoscenza del

perché, del come e del cosa. Prevedere là dove possibile, un graduale restyling dei luoghi di accesso con la finalità della conoscenza e trasparenza;
- facilitare il dono attraverso sistemi e metodi più facili ed efficaci, rendere più accessibile il dono online;
- mettere a fuoco il proposito dei laboratori in quanto da esso emerge la ragione per la quale un cliente/beneficiario/donatore dovrebbe venire ad acquistare/donare in Monteverde. La conseguenza sarà anche una più facile e coerente sistemazione della politica di premium price;
- lasciare la sede di San Bonifacio a favore di una location più accessibile dal punto di vista strutturale;
- pensare ad un fondo dedicato alle famiglie che non possono accedere ai servizi pagando l'intera tariffa;
- tempo e strumenti per indagare dal punto di vista del cliente/beneficiario/donatore quali sono i temi di accessibilità ai servizi e ai prodotti. Pensare a degli strumenti come i questionari o anche tempo per delle interviste dirette. Strumenti che mettano a sistema tutte le varie indagini che in questo momento avvengono in modo non sistemico.

Valutazione

Abbiamo preferito dare una valutazione diversa per ognuno degli ambiti di attività, secondo il peso specifico di ogni settore rispetto alla totalità del business della Cooperativa. Per questo nella tabella sottostante viene riportato il punteggio in termini assoluti e, tra parentesi, il punteggio ponderato, dove i Servizi hanno peso prevalente rispetto agli altri ambiti ed evidenziano un alto grado di accessibilità ed inclusione in quanto espressione diretta della Mission.
Per quanto riguarda il negozio ed i laboratori, siamo ancora in fase di pianificazione di strategie per l'abbattimento delle barriere e per la corretta valorizzazione e comunicazione dei prodotti ai clienti ed ai sostenitori.

Autovalutazione	Valutazione Peer
Negozio 2 (0,04) Laboratori 0 (0) Servizi 4 (3,72) Media ponderata: 3,76 - 4	5 Punti

Aspetto negativo D1.3
Misure pubblicitarie non etiche

Le nostre campagne pubblicitarie sono al 100% rispettose dei diversi portatori di interesse sia nell'utilizzo delle immagini che nel linguaggio e persino nella scelta di strumenti e canali adeguati. Abbiamo anche un severo sistema GDPR che ci guida. Non facciamo mai verificare le nostre campagne da uno specifico organo di controllo che certifichi l'eticità della comunicazione.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

D2. COOPERAZIONE E SOLIDARIETÀ CON I CONCORRENTI

Aspetto D2.1
Cooperazione con i concorrenti

Per Monteverde la cooperazione più che uno stile è un vero e proprio modello di sviluppo che fa parte della sua costituzione giuridica e statutaria ed è da sempre, fin dalle sue origini, attuato per raggiungere l'inclusione di quante più persone possibili. Nelle scelte dell'organizzazione quello che comanda è il beneficiario diretto e i suoi reali bisogni e, se questo comporta l'invio dello stesso ad altre organizzazioni del territorio più adeguate a dare una risposta al bisogno individuato, non ci siamo mai tirati indietro.
Abbiamo sempre cooperato con le organizzazioni e istituzioni del territorio come:
- Soc. Promozione Lavoro a favore dei beneficiari dell'area disabilità;
- CPL Servizi di San Bonifacio e altre cooperative sociali. Con le famiglie si valuta sempre quale sia la migliore struttura per l'inserimento del loro caro, quale servizio e attività siano più idonei e dove l'accesso registra meno barriere economiche e logistiche, anche indirizzandole verso altre realtà del Terzo Settore come CPL Servizi o verso servizi pubblici specifici.

Uno degli indicatori fondamentali nella scelta è la qualità di vita dei beneficiari diretti e delle loro famiglie anche se questo orientamento ha nell'immediato un impatto sfavorevole di tipo economico, infatti, influisce sulle rette dell'Aulss a noi erogate.
Sul lato servizi minori e famiglia: siamo presenti in territorio dove ci sono già anche studi di psicologi o altre realtà che si occupano di sostegno a bambini e famiglie. Il nostro tipo di approccio è sempre stato di cooperazione: se la risposta migliore per quella famiglia la dà la Fondazione "Più di un Sogno", la mandiamo lì.
Il 2020 è stato caratterizzato dalla crisi pandemica e Monteverde aveva la necessità di ricollocare alcuni collaboratori. L'opportunità di entrare nel territorio del

Comune di Lavagno, nel quale siamo presenti, ma non ancora radicati, sarebbe stata per noi un'ottima occasione. Sul territorio sono presenti altre cooperative che erogano i medesimi nostri servizi, anche loro particolarmente in crisi. La nostra scelta è stata quella di non fare leva sulle nostre ottime relazioni istituzionali per collocare i nostri collaboratori nei servizi, ma abbiamo preferito fare una serie di incontri con i vari portatori di interesse che si sono conclusi con l'assegnazione del servizio storico alla piccola cooperativa presente sul territorio e che da sempre porta avanti il servizio. Questa scelta è stata a vantaggio sia della cooperativa, che altrimenti sarebbe rimasta senza lavoro, sia dei beneficiari ai quali è stata garantita la continuità relazionale.
A fine 2020 inizio 2021 abbiamo avuto la possibilità di posizionare il servizio doposcuola nel Comune di San Martino Buon Albergo Sul territorio opera una cooperativa storica che fa parte del circuito di MAG e, anche in questo caso, abbiamo deciso di contattarli per capire quali fossero le loro intenzioni e, in particolare, se volessero partecipare al bando. In conclusione, abbiamo lasciato il servizio alla cooperativa storica.

Questo per noi significa competere insieme, andare verso gli stessi obiettivi, tenere al centro la persona (beneficiario), l'interesse collettivo, delle Comunità, della Pubblica Amministrazione e del Terzo Settore il quale agisce sulla cooperazione come metodo per raggiungere l'inclusione. Per noi è l'unico modo possibile. A lungo andare qualsiasi altra strada si trasforma in un boomerang. Per affrontare i problemi di ricollocamento dei nostri collaboratori, abbiamo cercato altre soluzioni di servizio senza penalizzare altre realtà che in passato non hanno avuto il medesimo atteggiamento nei nostri confronti.

Collaboriamo con professionisti che operano in libera professione, hanno un loro mercato e collaborano anche con Monteverde. La rete è molto fitta e capillare, in grado di portare il valore prodotto da Monteverde anche lontano dal territorio in cui solitamente opera. Inoltre i professionisti autonomi assorbono il metodo cooperativo e di condivisione del know-how, con effetti positivi per la crescita professionale di ognuno e del settore. Durante il primo lockdown le professioniste Diletta Mazzocco e Alice Scala hanno prodotto dei manuali che potremmo definire "psico-Covid" destinati a minori, famiglie e coppia. I volumi hanno un alto contenuto tecnico e creativo che è stato condiviso con beneficiari/clienti ma anche con altri professionisti collaboratori e non, oltre che con scuole e colleghi che lavorano presso Enti Pubblici (Approfondimento in E2.2).

Il core business di Monteverde (disabilità) si basa sulle convenzioni unilaterali con gli enti pubblici, ma l'organizzazione investe moltissimo in progettualità di sviluppo che tendono a tenere insieme Primo, Secondo, Terzo Settore e la società civile, finalizzati ad innovare e a diffondere la cultura della cooperazione, dell'inclusione e della sostenibilità integrale. Ecco che possiamo così indicare alcuni progetti di rete che sono, per contenuti e settori di appartenenza dei partner, molto eterogenei:

- progetto "Dopo di Noi" (esperienze di autonomia abitativa e di autonomia socio-lavorativa protetta per persone con disabilità), in convenzione con Aulss 9, realizzato come rete di cooperative "Crescere Insieme", ognuna sul suo territorio di riferimento. Il 2020 è stato un anno anomalo, la linea A "Abitare autonomi" è stata sospesa causa pandemia quindi il lavoro fatto sulla rete "Crescere

Insieme", soprattutto del 2019, ha generato un fatturato che attualmente non è reale in quanto nei tre anni 2019-2020-2021 potrebbe risultare molto differente dallo specifico anno di rilevazione di questo bilancio;

- progetto "Centro, Servizi, Welfare": si tratta di una rete di cooperative che hanno fondato il CSW con l'obiettivo di dare risposte sistemiche e cooperative a bisogni di welfare privato e aziendale, questo è reso possibile anche grazie ad una piattaforma digitale che funge da raccolta dei bisogni e collettore di risposte per i servizi;
- partecipazione alla rete Verso: un'associazione non profit di Verona. Verso – acronimo di Verona e sostenibile – rappresenta la naturale evoluzione della Rete #humansfirst, attiva dal 2017 sul territorio attraverso progetti dedicati alle scuole e alla cittadinanza. Sulla scia di questa eredità, l'associazione si è costituita nel febbraio del 2020 con lo scopo di affrontare la sfida legata agli Obiettivi dell'Agenda 2030 e di contribuire alla creazione di bene comune con un approccio fortemente orientato alla messa in rete di scuole, imprese, associazioni, amministrazioni locali, cittadini ed esperti di sostenibilità. Monteverde compare tra i soci fondatori sia come associazione sia come presenza singola di alcuni dei membri come a rafforzare questa nostra scelta e orientamento. Inoltre, nel Consiglio vi è da subito una rappresentanza di Monteverde;
- rete di cooperative gestori di Centri Diurni: da subito ci siamo attivati per partecipare alla costituzione di una rete di cooperative che hanno in gestione Centri Diurni per affrontare l'emergenza che avrebbe impattato sulle rette e quindi sui bilanci, siamo riusciti così a fare lobby per vederci riconosciuta almeno una percentuale delle rette dei Centri Diurni durante il lockdown del 2020;
- associazione ASSIF: abbiamo investito tempo nella rete nazionale dei fundraiser che ha portato frutto nell'azione di lobby fatta come Terzo Settore per vederci riconosciuto, durante la pandemia, il 5x1000 lo stesso anno delle dichiarazioni dei redditi. L'azione ha avuto successo e ha permesso a tutto il Terzo Settore di vedersi riconosciuta riconosciuta tale somma. Per quanto riguarda Monteverde, tale raccolta fondi è valsa 65 mila euro in più nel periodo di rilevazione;
- Scuola per l'Imprenditoria: il primo progetto formativo promosso dai gruppi giovani delle principali associazioni datoriali veronesi per far crescere professionalità, persone e cultura d'impresa di cui Monteverde fa parte. In questo caso il lavoro in rete ha permesso di dedicare l'intero ciclo formativo del 2020 al tema della sostenibilità integrale, portando gli imprenditori nella nostra sede di Badia Calavena, con i conseguenti ritorni di breve medio e lungo periodo in termini economici e culturali.

Indicatori probanti

Il 30% del tempo e della retribuzione di Stefania, Francesco, Gianni e Roberta è destinato per scelta strategica alla loro presenza su specifici tavoli di cooperazione e progettazione.

Fatturato tramite la rete "Crescere Insieme" : l'importo, al netto dell'iva, è stato pari a 10.733,33 € (convenzione con l' Aulss 9), su un totale complessivo di fatturato della coooperativa pari a 1.547.437,00 €, tenuto conto che è stato possibile attivare solo la Linea C (Progetto Ponte-laboratori) mentre la linea A (autonomia abitativa) è stata sospesa a causa Covid19.

Fatturato proveniente dal lavoro di rete delle cooperative che gestiscono i Centri Diurni pari al 70-90% delle rette (parliamo di circa 500 mila euro di rette riconosciute alla Monteverde dopo il lavoro di rete con le cooperative durante il periodo della pandemia).

Potenziale di miglioramento

Si potrebbero potenziare momenti interni di condivisione del know-how generale per non lasciare indietro nessuno.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
7 Punti	9 Punti

Aspetto D2.2
La solidarietà con i concorrenti

Monteverde si mette in ascolto delle difficoltà delle organizzazioni che operano nel suo stesso settore e quando esse manifestano una qualunque difficoltà, se possiamo e siamo in grado, ci attiviamo per dare supporto strategico, culturale e operativo. Due anni fa la Cooperativa Sociale Monscleda si è trovata improvvisamente in difficoltà per l'assenza di coordinamento in una delle loro Comunità per persone psichiatriche. In quel frangente abbiamo distaccato una risorsa a fronte di compensazioni economiche.
All'interno del Consorzio Sol.Co. Verona ci si attiva per scambiarsi strumenti e mezzi di trasporto a fronte di rimborsi spese. Inoltre la pratica dello scambio di know-how in termini di mancanza di competenze è ormai consolidata. Lo scambio è sempre a titolo gratuito, non si vendono competenze. Un esempio specifico è il confronto tra uffici di progettazione, comunicazione e fundraising delle varie organizzazioni anche se non iscritte al Consorzio Sol.Co. A questo proposito, la nostra coordinatrice dell'area Progettazione e Fundraising si è impegnata come formatrice e consulente in Fundraising e Marketing/Comunicazione sociale per altre cooperative del territorio e fuori territorio.
Si possono verificare casi di beneficiari seguiti in collaborazione tra più cooperative: se per il beneficiario sarebbe ottimale un servizio che eroghiamo noi, lo accogliamo a fronte di una quota simbolica. Il classico esempio è quello dell'accesso ai laboratori che non tutte le cooperative hanno sviluppati come i nostri. Abbiamo accolto utenti provenienti da altre cooperative nei nostri laboratori.

Indicatori probanti
Per le azioni si veda sopra. Ore non contabilizzate nel dettaglio.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
7 Punti	9 Punti

Aspetto negativo D2.3
Abuso del potere di posizionamento sul mercato nei confronti dei concorrenti
Crediamo fortemente che questa pratica non sia una strategia etica e che non si sposi con i nostri valori e su come interpretiamo il concetto di concorrenza, mercato, economia. Quindi evitiamo qualsiasi azione che possa danneggiare chiunque altro indipendentemente dal settore di attività. Evitiamo di esprimere giudizi soprattutto in ambienti pubblici.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

D3. IMPATTO ECOLOGICO DELL'UTILIZZO E DELLO SMALTIMENTO DI PRODOTTI E SERVIZI

Aspetto D3.1
Rapporto ecologico costi/benefici di prodotti e servizi (efficienza e circolarità)

Servizi alla persona
Abbiamo fatto dei passi avanti in merito ai materiali che utilizziamo nei servizi alla persona e dalla mappatura emerge che dobbiamo fare una più approfondita analisi a 360 gradi su trasporti, materiale stoviglie, rifiuti speciali (siringhe, DPI, pannolini), carta mani, bottiglie di plastica. Infatti, non abbiamo una conoscenza sufficiente dell'impatto reale dei rifiuti che produciamo. Dobbiamo valutare tutta la catena dell'impatto ambientale perché il rischio è quello di pensare di fare bene e investire risorse con uno scarso ritorno sull'investimento. Questo punto di vista vale anche per tutti i servizi del privato sociale.

Laboratori produttivi
Dalla mappatura emerge che i materiali di scarto legati ai laboratori di falegnameria, marcatura e taglio laser sono gesso, polvere delle macchine e truciolato. Dal momento che i laboratori non sono vere e proprie attività produttive, non hanno un sistema di smaltimento idoneo, comunque gli scarti sono presenti in quantità minime.

Un punto di attenzione è il laboratorio di assemblaggio dove abbiamo molto scarto di carta e plastica causato dall'imballo fornito dai clienti. Non abbiamo mai provato a coinvolgere il cliente in un pensiero rispetto all'attenzione ambientale.
Un altro punto di attenzione è la logistica legata alla produzione dei prodotti: i laboratori hanno sedi differenti e quindi trasportiamo frequentemente i semilavorati da una sede all'altra per la produzione dei manufatti/prodotti finali. Ad esempio, per la produzione della carta riciclata, il semilavorato "carta sminuzzata" viene prodotto a Badia Calavena. Per esigenze di progetto riabilitativo è poi trasportata a Tregnago e così vale per alcuni elementi di legno che devono essere laserati e quindi vengono trasportati da Badia a Caldiero.

Potenziale di miglioramento
- Valutare se intraprendere un percorso che ci permetta di comprendere il ciclo di vita dei prodotti e dei servizi. Il Life Cycle Assessment (LCA) è una metodologia analitica e sistematica che valuta l'impronta ambientale di un prodotto o di un servizio, lungo il suo intero ciclo di vita.
- Ridurre la produzione di scarti di plastica e carta.
- Prevedere l'installazione di distributori di acqua naturale e gassata, impresa più facile da dirsi che da farsi a causa della specificità dei nostri servizi: i beneficiari che frequentano gli spazi di Monteverde sono soggetti a rigidi protocolli per la sicurezza.
- Ottimizzare la logistica per il trasporto dei semilavorati necessari alla produzione, servirebbe una pianificazione più costante.
- Coinvolgere i clienti B2B in una riflessione sulla scelta di packaging sostenibili. Potremmo pensare a materiale o contenitori di imballaggio specifici con caratteristiche uniche che ci permettano di essere in linea con il rispetto dell'ambiente.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
1 Punti	1 Punti

Aspetto D3.2
Utilizzo moderato di prodotti e servizi (sufficienza)

Servizi alla persona
Rispetto ai servizi alla persona è assai difficile pensare in questi termini, molto difficile normare l'utilizzo di prodotti per l'igiene, la sanificazione, DPI etc. Non ci è chiaro come poter individuare il limite di sufficienza.

Laboratori produttivi e Fucina della Solidarietà
Nella Fucina della Solidarietà abbiamo eliminato tutte le scatole in pvc, facciamo un'attività di riuso delle scatole delle bomboniere. Inoltre, sono stati eliminati tutti gli accessori in plastica e sostituiti con nostre produzioni in gesso, carta, legno che per il 90% dei casi non è certificato.
Solo il 10-15% delle bomboniere sono interamente fatte da Monteverde, il restante in qualche modo viene acquistato per

poi essere rilavorato, abbellito, valorizzato con nostri prodotti o dal processo di confezionamento.

Potenziale di miglioramento

- Cominciare a pensare e a realizzare i prodotti tenendo presente tutta la filiera del valore e facendo un uso moderato degli imballaggi.
- Interrogarsi sull'impatto ambientale dei nostri prodotti intraprendendo specifici percorsi di analisi per i prodotti la cui filiera è (quasi) completamente interna e per i prodotti che acquistiamo e rivendiamo.
- Nei laboratori potremmo riflettere su come eliminare o riutilizzare i vari imballaggi così come è stato fatto per la Fucina della Solidarietà.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
1 Punti	1 Punti

Aspetto negativo D3.3 Accettazione consapevole dell'impatto ecologico spropositato

I nostri prodotti non sono soggetti ad obsolescenza programmata e non viene incentivato il consumismo attraverso incentivi e prezzi sottocosto.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

D4. PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI E TRASPARENZA DEI PRODOTTI

Aspetto D4.1 Partecipazione dei clienti, sviluppo comune dei prodotti e ricerca di mercato

Servizi alla persona

Rispetto all'area disabilità i Progetti individualizzati sono co-progettati con la Pubblica Amministrazione e in parte anche con la famiglia. In quest'area ci sono beneficiari inviati direttamente dai servizi della Pubblica Amministrazione e ci sono sei famiglie che partecipano come soci fruitori. In Monteverde, essere soci di qualsiasi tipo è una scelta libera che deve essere maturata con la frequentazione che richiede tempo. Questo per noi è un valore in quanto la figura del socio partecipa attivamente a momenti decisionali importanti della vita sociale dell'organizzazione e ha una grande responsabilità verso tutti i portatori di interesse presenti e futuri.

Rispetto ai Servizi Minori e Famiglie la co-progettazione fa parte dell'offerta di lavoro legata alla tipologia di servizio e di utenza: trattandosi di minori il servizio viene sempre condiviso con la famiglia. In quest'area non ci sono beneficiari inviati dal servizio pubblico e nemmeno soci fruitori.

Laboratori produttivi

Ci interroghiamo spesso sulla motivazione che spinge i clienti dei laboratori produttivi e della Fucina della Solidarietà ad accedere ai nostri servizi e ad acquistare i prodotti della Fucina della Solidarietà. Ci domandiamo se sono spinti da un processo di acquisto orientato alla massimizzazione del risparmio in quanto si aspettano che una cooperativa sociale abbia prezzi bassi, oppure se comprendono nella sua interezza il valore delle loro azioni. Conoscere le intenzioni sarebbe importante per comprendere come siamo percepiti e di conseguenza fare le giuste scelte comunicative rispetto anche al senso.
Presso la Fucina della Solidarietà c'è sempre la co-progettazione con il cliente, anche se in minima parte. Non siamo in grado di tracciare quello che accade dopo l'acquisto e raccogliere i feedback del cliente diretto o dei destinatari dell'oggetto che ha acquistato. Ad esempio nel caso delle bomboniere solidali, con la consegna dell'ordine perdiamo traccia, non somministriamo nessun questionario di gradimento, inoltre non diamo nessun kit per gli ospiti che sono i destinatari della bomboniera e possibili prospect.
Rispetto ai laboratori produttivi, con i clienti più importanti in termini di quantità di fatturato, co-progettiamo sempre anche se il lavoro è conto terzi. Anche in questo caso non abbiamo nessun metodo per rilevare la soddisfazione del cliente.

Indicatori probanti

Si veda sopra.

Potenziale di miglioramento

- Potenziare la strutturazione del monitoraggio dell'impatto dell'intero progetto sarebbe un grande obiettivo di miglioramento, utile a noi per misurare il successo delle progettualità, individuare delle falle, attuare dei miglioramenti e cogliere le opportunità che potrebbero nascere cammin facendo. Potrebbe risultare utile a tutti i portatori di interesse, alla comunicazione e in funzione della trasparenza. Dovremmo avviare un processo di formazione per la valutazione dell'impatto dei progetti.
- Potenziare la co-progettazione di rete incentivando la partecipazione della Pubblica Amministrazione.
  Anche in questo caso pensiamo ad un percorso che ci aiuti a capire come si costituiscono delle vere reti che non siano solo di scopo ma che abbiano un vero impatto.
- Sistematizzare pratiche di "customer satisfaction" e di "donor care" in funzione di un miglioramento della relazione e della specifica offerta di valore.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
Servizi: 4 (3,72) Fucina: 1(0,02) Laboratori: 1(0,05) Media ponderata: 3,79 - 4	4 Punti

Aspetto D4.2
Trasparenza dei prodotti

Servizi alla persona

In merito ai servizi alla persona a mercato, quindi Servizi Minori e Famiglie, i prezzi fatti e il rispettivo processo di elaborazione sono chiari e trasparenti. In fase di vendita e presentazione del servizio viene esplicitato come viene formulato il prezzo.
Non sappiamo quale sia l'impatto ambientale che hanno i nostri servizi durante tutto il loro ciclo di vita.
Rispetto ai Centri Diurni, sia il servizio che la formulazione dei prezzi è trasparente sia al committente che alle famiglie dei beneficiari. In questo caso le tariffe sono stabilite unilateralmente, saltano le dinamiche del mercato classico che intervengono solo in fase di vendita diretta di parte del servizio.

Laboratori produttivi

I nostri laboratori hanno funzione educativo-abilitativa e, qualora se ne presentassero le condizioni, diventano un percorso formativo di preparazione ad un possibile inserimento lavorativo in altre realtà profit-non profit. Essendo quindi un percorso di "educazione al lavoro", non prevedono la remunerazione per gli utenti.
In merito ai prodotti, non tutti sono completamente pensati e realizzati internamente ed è nostra attenzione e responsabilità spiegare ai clienti processo, quota di intervento dell'utenza e/o del personale specializzato.
Non abbiamo nessun metodo che ci permetta la trasparenza sulle informazioni legate al prodotto, ai materiali, alle certificazioni della filiera di fornitura delle materie prime e alla trasparenza della politica di pricing.

Potenziale di miglioramento

- Lavorare per migliorare la consapevolezza degli utenti rispetto al fatto che pagano solo una quota del costo reale del servizio in quanto coperto da asset fundraising della Cooperativa.
- Rendere trasparenti quante più informazioni possibili sul prodotto e in particolare la filiera del prezzo lungo tutta la catena del valore. Dovremmo prenderci del tempo per capire come attuarla e cosa ci manca.
- Approfondire l'efficacia della comunicazione rispetto al fatto che gli utenti partecipanti ai laboratori non vengono remunerati in quanto si tratta di laboratori di educazione al lavoro e che di fatto percepiscono valore intangibile.
- Rendere maggiormente visibile la questione del reinvestimento degli utili, siamo cooperativa e quello che facciamo con l'utile è innovazione, investiamo in ricerca e sviluppo.
- Migliorare la comunicazione orientata alla raccolta fondi esplicitando più chiaramente quali siano i costi del fundraising a vantaggio di una maggior comprensione da parte sia dei soci che dei donatori. Questo farebbe emergere l'importanza dell'investimento nella sua interezza. Questo ci costringe a intraprendere un percorso di misurazione dell'impatto anche rispetto agli specifici progetti di raccolta fondi.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	1 Punti

Aspetto negativo D4.3
Mancata indicazione di sostanze pericolose

Sia nei processi che all'interno dei prodotti non utilizziamo sostanze pericolose.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

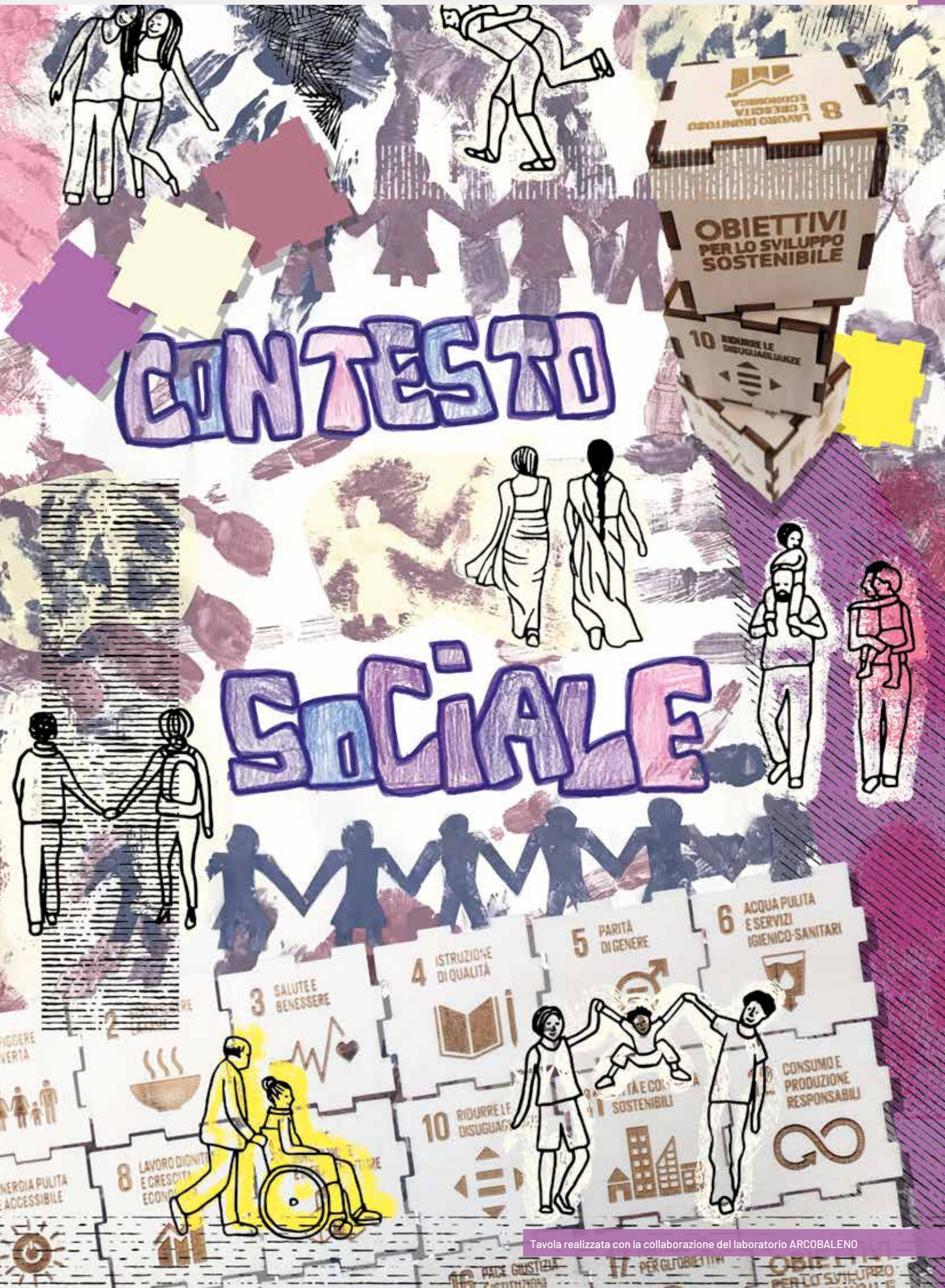


Tavola realizzata con la collaborazione del laboratorio ARCOBALENO

E. CONTESTO SOCIALE

E1. SENSO E IMPATTO DEI PRODOTTI E SERVIZI SULLA SOCIETÀ

Aspetto E1.1
Prodotti e servizi soddisfano le necessità di base funzionali per una buona vita

La Cooperativa Monteverde si propone di perseguire la soddisfazione dei bisogni sociali, sanitari e culturali del territorio in cui opera e il benessere dei propri soci, mettendo la persona al centro del proprio agire. Crediamo che ogni persona abbia il diritto di esprimere se stessa e le proprie potenzialità integrandosi nell'ambiente sociale in cui vive. In questo modo contribuisce allo sviluppo di Comunità più solidali, coese, attente ai bisogni delle persone e dove sia desiderabile vivere, ispirandosi ai principi della cooperazione, della partecipazione, del legame con il territorio, della sussidiarietà con le istituzioni, della sostenibilità dei progetti, del lavoro dignitoso e della riduzione delle disuguaglianze e quindi dell'inclusione.
La Cooperativa realizza servizi sociosanitari ed educativi, rivolti alle persone con disabilità, ai bambini ed alle loro famiglie.
Il continuo e costante ascolto e monitoraggio dei bisogni del territorio ci permette di realizzare progettualità che rispondono ai reali bisogni dei beneficiari/clienti e delle istituzioni, di individuare bisogni e fragilità emergenti alle quali cerchiamo di dare risposte concrete attraverso i servizi alla persona e le attività di educazione al lavoro presso i laboratori produttivi.

Servizi alla persona

I servizi alla persona pensati, progettati, realizzati e fruiti insieme ai differenti portatori di interesse vanno oltre al soddisfacimento delle differenti necessità di base dei nostri beneficiari. Infatti cerchiamo di includere i beneficiari stessi nella vita dell'organizzazione, passando dal modus "disabilità al centro" verso un approccio dove la disabilità è parte del mondo ed è in grado di parlare ed occuparsi di temi di interesse collettivo. In questo modo anche i beneficiari possono contribuire al benessere ed alla crescita dell'organizzazione e dei territori. Questo è lo stile che impatta direttamente sui progetti educativi, sulla comunicazione interna ed esterna, sui progetti di raccolta fondi e la relativa comunicazione fundraising-oriented. I nostri beneficiari sono protagonisti della costruzione di valore della Monteverde, la nostra offerta di valore non potrebbe essere quella che è senza la loro partecipazione e per noi questo è un valore che soddisfa non solamente i bisogni funzionali ma anche quelli edonistici e simbolici, come proposti anche da Marshall Rosenberg.

In merito ai servizi "Minori e Famiglia", i clienti/utenti sono appunto i minori e le loro famiglie, coppie e persone con bisogni di accompagnamento e sostegno psicologico.

Laboratori produttivi

Nell'ambito dei laboratori il criterio base scelto dall'organizzazione è quello di pensare e realizzare attività produttive e prodotti in grado di soddisfare i bisogni funzionali legati ai progetti educativi. I prodotti e i processi di realizzazione delle attività conto terzi, sono pensati in funzione della realizzazione dei beneficiari in termini riabilitativi, di utilità, di lavoro dignitoso e della riduzione delle disuguaglianze quindi dell'inclusione. Tuttavia, solo ora stiamo iniziando ad interrogarci a fondo sul senso e l'impatto di questi prodotti e servizi non solo per i nostri utenti, ma per il pianeta e l'umanità intera aprendoci all'idea di evolvere i nostri prodotti e servizi in tal senso. In ogni caso, per quanto riguarda i settori di attività dei nostri clienti, non ne evidenziamo di particolarmente critici. Con il nostro laser incidiamo targhette in metallo per parti meccaniche, per piastrelle in marmo, per bicchieri in vetro personalizzati e per cassette di vino in legno. Inoltre, confezioniamo materiale di ferramenta e utensileria e i libretti delle istruzioni dei caschi e ci occupiamo di alcuni pre-assemblaggi meccanici nell'ambito della produzione di macchine agricole.

Servizi, attività e beneficiari 2020

AREA DISABILITÀ
Centri Diurni

Servizio semiresidenziale rivolto ad adulti con disabilità, prevede attività educative e riabilitative secondo progetti educativi individualizzati, con convenzioni Aulss o private.
Nel 2020: 62 adulti con disabilità.

Progetto Ponte

Servizio diurno rivolto a giovani adulti con disabilità o fragilità non certificate, prevede attività pratiche di tipo lavorativo in ambiente protetto.
Nel 2020: 11 adulti con disabilità/fragilità.

Assistenza domiciliare adulti

Assistenza domiciliare con operatori socio sanitari per attività di cura della persona e compagnia.
Nel 2020: 4 adulti con disabilità, di cui 3 in convenzione con il Comune di Lavagno.

Appoggi educativi domiciliari a persone con disabilità
Assistenza domiciliare con figure educative per attività riabilitative/socializzanti.
Nel 2020: 16 minori e adulti con disabilità, di cui 3 minori in convenzione con il Comune di Lavagno.

Progetto "Abitare autonomo"
Esperienze di abitare autonomo rivolte a persone con disabilità, nei fine settimana.
Il servizio in convenzione con l'Aulss è partito nel 2019 con 6 adulti con disabilità. Sospeso nel 2020, riprenderà nel 2021.

Progetto "Anch'io mi diverto"
Servizio di doposcuola rivolto a minori con disabilità. Nel 2020 il servizio è stato attivo solamente nei mesi di gennaio e febbraio per il sopraggiungere dell'emergenza Covid19.
Nel 2020: 5 minori con disabilità.

Progetti "Monteverde-Associazione ANTS"
Progetto estivo di attività educative rivolte a minori e giovani adulti con autismo attivato in convenzione con l'associazione ANTS.
Nel 2020: 30 minori e adulti con disabilità.

AREA MINORI

Ambulatorio
Consulenza e valutazione psicologica e neuropsicologica a cui può seguire un percorso individualizzato di terapia, riabilitazione, potenziamento, affiancamento allo studio, utilizzo degli strumenti compensativi.
Nel 2020 sono stati raggiunti circa 100 utenti di cui il 9% bambini della Scuola Materna, il 43% bambini della Scuola Primaria, il 20% ragazzi della Scuola Secondaria di Primo Grado, il 10% ragazzi della Scuola Secondaria di Secondo Grado e 6 adulti.

Psicomotricità
Interventi di psicomotricità individuale, di gruppo (attività in convenzione privata) e di gruppo per la Scuola Materna per bambini. Nel 2020 l'attività di psicomotricità di gruppo è stata sospesa a causa della pandemia. Sono invece proseguiti gli interventi individuali e a scuola raggiungendo rispettivamente 10 e 180 bambini.

Educazione all'affettività
Interventi per gli studenti della Scuola Primaria e Secondaria di Primo e Secondo Grado e per i loro genitori.
Nel 2020 abbiamo raggiunto 621 bambini di Scuola Primaria, 1127 ragazzi di Scuola Secondaria di Primo Grado e 621 ragazzi di Scuola Secondaria di Secondo Grado e le rispettive famiglie.

Serate formative per genitori ed insegnanti
Serate dedicate ad una tematica concordata con le scuole e rivolte ai genitori del plesso scolastico in videoconferenza.
Nel 2020 abbiamo raggiunto circa 180 genitori di 6 scuole diverse.

Doposcuola
Il nostro doposcuola si svolge in orario pomeridiano presso la scuola. Gli obiettivi sono il supporto all'autonomia nell'esecuzione dei compiti e l'offerta di un luogo accogliente ed educativo per i bambini.
Il servizio è stato offerto in 4 scuole del territorio in convenzione con i comuni di Palù, Mezzane, Tregnago, Badia Calavena raggiungendo un totale di 55 bambini della Scuola Primaria, con impatto positivo anche sulle famiglie in termini di supporto alla conciliazione famiglia-lavoro.

Centri estivi
I nostri centri estivi sono uno spazio educativo che prevede tempo per lo svolgimenti dei compiti e di attività ludiche.
Il servizio è offerto in convenzione con i comuni di Tregnago, Caldiero e Lavagno. Nel 2020, abbiamo raggiunto 18 bambini di Scuola Materna, 45 bambini di Scuola Primaria e 7 ragazzi di Scuola Secondaria di Primo Grado, con impatto positivo anche sulle famiglie in termini di supporto alla conciliazione famiglia-lavoro.

Progetto BES
L'obiettivo è il supporto nella relazione tra scuola e famiglia, il sostegno ai bambini con difficoltà di apprendimento per raggiungere l'autonomia e l'avvio all'utilizzo degli strumenti compensativi. Il progetto è stato finanziato con il supporto dei comuni e pensato in stretta relazione con la scuola e ha coinvolto 28 ragazzi delle scuole primarie e secondarie nell'anno scolastico 2019/2020 e 18 dopo la sospensione dovuta all'emergenza sanitaria, con un impatto indiretto anche sulle famiglie e sulle scuole di riferimento.

Supporto al servizio di Tutela Minori
Consulenza psicologica in sinergia con le assistenti sociali territoriali attraverso un supporto nella gestione dei colloqui, dalla raccolta delle informazioni, alla valutazione delle stesse fino alla stesura degli obiettivi degli interventi. Siamo operativi nei comuni di Zimella, Veronella, Pressana, Roveredo di Guà e Cologna Veneta, in supporto di 4 assistenti sociali per il servizio rivolto a 25 minori in carico alla Tutela Minori.

ATTIVITÀ DI FUNDRAISING A SUPPORTO DELLE NOSTRE ATTIVITÀ ISTITUZIONALI
Nel 2020, nel contesto della pandemia, le risorse attivate attraverso le campagne di raccolta in termini di beni, servizi e tempo donati dalla Comunità e dai collaboratori della Monteverde sono stati destinati ad: riorganizzazione degli spazi e delle procedure di servizio; sanificazioni periodiche; acquisto di DPI e materiali per la pulizia periodica; attività di prevenzione periodica per collaboratori e utenti (tamponi periodici); incremento delle polizze assicurative per il personale; attività di trasporto supplementare (con acquisto di un nuovo mezzo). Inoltre abbiamo impiegato i fondi per rafforzare e adeguare, con specifiche attività, i Piani Educativi Individualizzati (ora definiti come PTP Progetto Temporaneo Personalizzato) sia delle persone che frequentano gli spazi, sia di quelle che per vari motivi sono rimaste presso il loro domicilio. Infatti abbiamo attivato da subito servizi a domicilio per minori e adulti in modo da evitare una regressione delle abilità fisiche, sociali e intellettive fino a quel momento acquisite. Gli strumenti messi in campo e successivamente rendicontati sono stati: il calendario 2021 "Scommettiamo sulla sostenibilità", la lotteria 2020, la campagna Natale 2020 costituita da specifiche attività di raccolta su medi e grandi donatori storici, la campagna "Prenditi del tempo e brinda con chi ami", attività di gadgeting solidale destinata ad individui e imprese, campagne digital, donazione diretta sul sito ufficiale, bollettino postale attraverso campagne di DM e il 5x1000.
In fase di divulgazione della campagna specifica e di call to action, i nostri sostenitori sono messi in condizione, da subito,

di scegliere quali specifiche attività sostenere indicando la causale sull'apposito strumento di donazione. Nello specifico il 5x1000 ricevuto in duplice tranche nel 2020, è frutto di precedenti campagne in quanto come risaputo il 5x1000 viene erogato, fino ad ora, ogni due anni. Il 5x1000 del 2021 sui redditi 2020 è destinato a tutte quelle attività di interesse generale legate al core dell'Organizzazione: la disabilità e quindi i Centri Diurni.

Indicatori probanti

Il 92% del fatturato totale è realizzato su servizi alla persona che soddisfano le sue esigenze di base (Sostentamento / Salute / Benessere, Protezione / Sicurezza, Affetto / Amore, Comprensione / Empatia, Partecipazione / Sicurezza affettiva, Tempo libero / Relax, Attività creative).
Il restante 8% del fatturato di Monteverde è generato da servizi alle imprese nell'ambito delle lavorazioni e degli assemblaggi in conto terzi e dalla produzione e vendita di oggetti regalo e bomboniere. Queste attività laboratoriali permettono il coinvolgimento degli utenti (persone disabili) di Monteverde in attività educative, ricreative e di avvicinamento al lavoro e sono, per questo, sempre state considerate ad impatto positivo, senza però considerare se i prodotti e i servizi offerti sono di per sè sensati e in grado di generare valore positivo per l'intera catena del valore, per l'ambiente e per il cliente finale.

I nostri servizi socio-assistenziali-educativi, inclusi i laboratori, per le finalità per cui sono realizzati, rispondono direttamente a 4 dei 17 obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite:

SDG	TARGET SDG	SERVIZI MONTEVERDE
	3.7 Entro il 2030, garantire l'accesso universale ai servizi di assistenza sanitaria, sessuale e riproduttiva, compresi quelli per la pianificazione familiare, l'informazione e l'educazione, e l'integrazione della salute riproduttiva nelle strategie e nei programmi nazionali.	Progetti educazione affettività e sessualità Scuola Primaria, Secondaria di Primo Grado e Secondaria di Secondo Grado.
	4.1 Entro il 2030, assicurarsi che tutti i ragazzi e le ragazze completino una istruzione primaria e secondaria libera, equa e di qualità che porti a rilevanti ed efficaci risultati di apprendimento.	Supporto a bambini BES e DSA.
	4.2 Entro il 2030, assicurarsi che tutte le ragazze e i ragazzi abbiano accesso a uno sviluppo infantile precoce di qualità, alle cure necessarie e all'accesso alla Scuola dell'Infanzia, in modo che siano pronti per l'istruzione primaria.	Psicomotricità.
	8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore.	Progetto Ponte: educazione al lavoro per giovani con disabilità/fragilità.
	10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro.	Progetto Ponte: educazione al lavoro per giovani con disabilità/fragilità. Autonomia abitativa. Rendere visibile l'invisibile: comunicazione della disabilità come risorsa. La disabilità che comunica altro.

Potenziale di miglioramento

- I valori delle generazioni cambiano e sempre meno le persone sceglieranno prodotti che portano in sé solo un valore. Ad esempio, succederà sempre meno che gli sposi scelgano bomboniere soprammobili con dietro solo il fatto che sono prodotti da persone fragili ma che poi diventano inutili fronzoli gettati in soffitta (valori generazionali che cambiano). Desideriamo quindi portare avanti una riflessione a partire da domande come *"quali altri valori e scopi stanno dietro ai nostri prodotti/servizi/attività? Valore ambientale e/o la bellezza degli stessi?"* L'impatto che hanno i nostri prodotti/servizi e attività sul contesto è importante per lo sviluppo dell'organizzazione che non può prescindere da quello che produce anche se

il "core business" è un altro. Dobbiamo quindi **ripensare il senso dei prodotti e dei processi ripartendo dalla sostenibilità integrale** e dall'impatto che hanno su differenti fronti: i materiali, la risposta a bisogni condivisibili e condivisi da più potenziali beneficiari, il valore del processo stesso.
Dobbiamo, inoltre, pensare a più prodotti fatti internamente, ridurre l'acquisto di prodotti da terzi ma in particolare porre più attenzione all'intera filiera del valore. Anche i prodotti utilizzati come reward per il mercato del fundraising devono tenere presente i principi della sostenibilità integrale valorizzando i processi interni, i materiali e i semilavorati che fanno parte dei processi riabilitativi: per questo i donatori danno il loro sostegno.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
8 (attività principale) (7,44) 2 (laboratori) (0,14) Media ponderata: 7,58 - 8	8 Punti

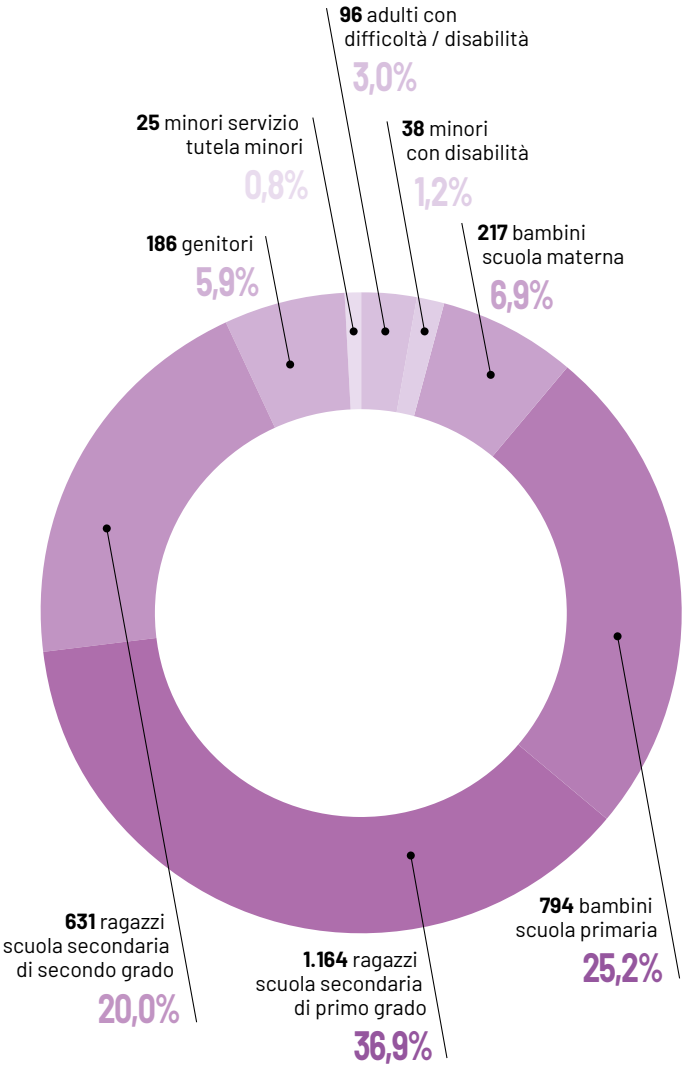
Aspetto E1.2
Impatto dei prodotti e servizi sulla società

I nostri beneficiari sono prevalentemente persone con disabilità e/o con differenti fragilità più o meno riconosciute e certificate, nuclei familiari e minori. Tutti soggetti che in differenti modi vivono situazioni di svantaggio sociale.
I nostri servizi concorrono a rafforzare i singoli individui, il loro nucleo di appartenenza e le Comunità locali, contribuendo direttamente a **5 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile:** *3 Salute e benessere, 4 Istruzione di qualità, 8 Lavoro dignitoso e crescita economica, 10 Ridurre le disuguaglianze, 17 Partnership per gli obiettivi.* (Per approfondimenti fare riferimento alla tabella allegata **"Indicatori contributo SDG's"**).
Attraverso i nostri servizi desideriamo diffondere valori e pratiche di inclusione, cooperazione e sostenibilità integrale non solo verso i nostri beneficiari diretti, ma anche verso le loro famiglie e l'intera Comunità territoriale.
Per farlo, abbiamo trasformato alcuni strumenti, che in passato erano semplici strumenti di comunicazione istituzionale o orientata alla raccolta fondi, in strumenti di produzione di Bene Comune, come il **"Calendario Monteverde", "house organ: Ti raccontiamo Monteverde"** e **"Monteverde APP"**.
Una volta all'anno sviluppiamo il "Calendario Monteverde" coinvolgendo attivamente gli ospiti dei nostri Centri Diurni sia nelle fasi di progettazione che di creazione. Oltre che rappresentare per noi uno dei principali strumenti di fundraising il calendario ha l'obiettivo di:

- rendere visibile l'invisibile: comunicazione della disabilità come risorsa. La disabilità che comunica altro.
- diffondere la cultura della sostenibilità rendendo le persone disabili protagoniste.

In questo modo, con il tempo, quello che era un semplice strumento di fundraising si è trasformato in uno strumento culturale di creazione di Bene Comune e di diffusione della cultura della sostenibilità integrale.
Due volte all'anno produciamo l'house organ "Ti Racconto Monteverde", uno strumento culturale distribuito via posta e a mano a circa 3000 persone/famiglie, il quale contiene la rubrica Monteverde App, per la diffusione gratuita di contenuti di carattere educativo e legate all'età evolutiva e alla famiglia.
Nel 2020, grazie alla sinergia con la "Scuola per l'Imprenditoria", abbiamo collaborato e ospitato presso la nostra sede di Badia Calavena un momento di formazione e workshop per 70 imprenditori, con la finalità di contribuire alla diffusione della cultura della cooperazione e della sostenibilità tra gli imprenditori del territorio.
Alla fine del 2020 abbiamo costituito, in collaborazione con "l'Associazione ANTS per l'autismo", il primo **Fondo di Comunità** presso Fondazione di Comunità Veronese con la finalità di diffondere la cultura del dono e raccogliere fondi per "disabilità intellettive e l'autismo". Cerchiamo infatti di attivare strumenti di raccolta fondi evoluti e orientati all'interesse del beneficiario e del sostenitore più che dell'organizzazione. La caratteristica principale del Fondo di Comunità è la tutela della Buona Causa, la salvaguardia dei donatori e dei beneficiari attraverso l'intermediazione filantropica di un soggetto terzo, in questo caso la Fondazione di Comunità Veronese. Importante è sottolineare che i fondi raccolti non vanno a bilancio della o delle organizzazioni costituenti, ma restano in Fondazione a beneficio della Buona Causa e a tutela della trasparenza verso i donatori.

Categorie beneficiari dei progetti e servizi Monteverde



SDG	Target SDG	Attività Monteverde	Indicatore di contribuzione	Dato 2020
	3.7 Entro il 2030, garantire l'accesso universale ai servizi di assistenza sanitaria, sessuale e riproduttiva, compresi quelli per la pianificazione familiare, l'informazione e l'educazione e l'integrazione della salute riproduttiva nelle strategie e nei programmi nazionali.	Progetti educazione affettività e sessualità Scuola Primaria, Secondaria di Primo Grado e Secondaria di Secondo Grado.	n° studenti beneficiari nell'anno di riferimento.	2.369
	4.1 Entro il 2030, assicurarsi che tutti i ragazzi e le ragazze completino una istruzione primaria e secondaria libera, equa e di qualità che porti a rilevanti ed efficaci risultati di apprendimento.	Supporto a bambini BES e DSA.	n° bambini seguiti nell'anno di riferimento.	18
	4.1 Entro il 2030, assicurarsi che tutti i ragazzi e le ragazze completino una istruzione primaria e secondaria libera, equa e di qualità che porti a rilevanti ed efficaci risultati di apprendimento.	Supporto a bambini BES e DSA.	Tasso di miglioramento nei risultati scolastici.	Non raccolto nel 2020.
	4.2 Entro il 2030, assicurarsi che tutte le ragazze e i ragazzi abbiano accesso a uno sviluppo infantile precoce di qualità, alle cure necessarie e all'accesso alla Scuola dell'Infanzia, in modo che siano pronti per l'istruzione primaria.	Psicomotricità.	n° bambini che hanno beneficiato dei servizi di psicomotricità nell'anno di riferimento.	10
	8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore.	Progetto Ponte: educazione al lavoro per giovani con disabilità/ fragilità.	n° beneficiari del progetto nell'anno di riferimento.	10
	8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore.	Progetto Ponte: educazione al lavoro per giovani con disabilità/ fragilità.	n° persone inserite lavorativamente dopo il progetto nell'anno di riferimento.	3 tirocinanti SIL all'interno della Coop.
	10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro.	Centri Diurni e Progetto Ponte: inclusione sociale attraverso l'utilizzo di laboratori.	n° beneficiari di Centri Diurni e Progetto Ponte.	70
	10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro.	Rendere visibile l'invisibile: comunicazione della disabilità come risorsa. La disabilità che comunica altro.	n° campagne di comunicazione ad hoc che comunicano il concetto di disabilità e persone con disabilità nell'anno di riferimento.	5

	10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro.	Rendere visibile l'invisibile: comunicazione della disabilità come risorsa. La disabilità che comunica altro.	n° progetti di comunicazione che hanno incluso persone disabile per promuovere altre tematiche.	5
	17.17 Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico/privati nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati.	Rete di co-progettazione.	n° partner attivi nell'anno di riferimento (progetti comuni, progettazione, campagne di comunicazione condivise ...).	11
	17.17 Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico/privati nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati.	Rete di co-progettazione.	n° progetti presentati in rete nell'anno di riferimento.	11
	17.17 Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico/privati nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati.	Rete di co-progettazione.	n° progetti vinti in rete nell'anno di riferimento.	1
	17.17 Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico/privati nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati.	Partnership con altri enti/istituzioni/aziende/singoli (vedi consorzio, api, ...).	n° reti / consorzi di cui Monteverde è stata parte nell'anno di riferimento.	2
	17.17 Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico/privati nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati.	Raccolta fondi (cene) + fondo di Comunità.	Denaro raccolto con azioni di fundraising nell'anno di riferimento.	250.716

Potenziale di miglioramento

Dal percorso fatto con questo primo Bilancio del Bene Comune, emerge il bisogno di fare un percorso interno di consapevolezza e di condivisione più profondo, probabilmente come pratica ciclica e inoltre un percorso strutturato di misurazione dell'impatto dei nostri servizi e prodotti.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
6 (servizi) (5,58) 2 (laboratori) (0,14) Media ponderata: 5,72 - 6	7 Punti

Aspetto negativo E1.3
Prodotti e servizi disumani

Non è una pratica che ci appartiene. Monteverde nasce proprio per dare dignità alle persone e per praticare l'inclusione.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

E2. CONTRIBUTO PER LA COLLETTIVITÀ

Aspetto E2.1 Imposte e oneri sociali

La Cooperativa adotta una politica di adempimento di tutti gli obblighi previsti dalla fiscalità, sia in merito agli acquisti che nelle vendite ed è in regola con tutte le imposte e gli oneri fiscali.

Indicatori probanti

Fatturato (IVA) 2020	1.547.437 €
Imposte sul reddito 2020	9.113 €
Salari dipendenti	794.000 €
Contributi previdenziali e imposte sui salari per i dipendenti 2020	211.725 €
Sovvenzioni e incentivi 2020	17.484 €
Imposta redditi societa' (IRES) *100	3%
Imposta attività produttive (IRAP) *100	3,7%

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

Aspetto E2.2 Contributi volontari per rafforzare la collettività

Il dono e la solidarietà sono alcuni dei mezzi di interscambio del Terzo Settore e quindi Monteverde pratica il dono alla Comunità attraverso le modalità di seguito.

La cultura del dono fa parte di tutta Monteverde!

Molti soci lavoratori a tutti i livelli contribuiscono al proposito dell'organizzazione
mettendo a disposizione il loro tempo, il pensiero critico, la capacità creativa e di problem solving, per attività
che non sarebbe possibile fare altrimenti in quanto acquistare i servizi specifici sarebbe per noi insostenibile (vedi eventi, volontariato per il fundraising, volontariato per organizzare formazione interna non obbligatoria).
Ad esempio, nel 2020 abbiamo organizzato e ospitato presso la nostra Cooperativa una giornata formativa della Scuola per l'Imprenditoria, il primo progetto formativo promosso dai gruppi giovani delle principali associazioni datoriali veronesi per far crescere professionalità, persone e cultura d'impresa.
Ancora, abbiamo sviluppato un kit da gioco per sensibilizzare grandi e piccini all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Supporto gratuito alle scuole e alle famiglie del territorio durante la pandemia

Durante la pandemia le nostre psicologhe e psicoterapeute:

- si sono rese disponibili per le famiglie e le scuole incontrandole, a titolo completamente gratuito, per dare appoggio nella gestione dei figli e per affrontare nel modo più costruttivo possibile la DAD. Abbiamo messo a disposizione anche strumenti e tecnologie;
  Indicatore: 3 serate online da 1h30 l'una a cui hanno partecipato centinaia di persone;
- hanno realizzato dei contenuti specifici scaricabili gratuitamente dal nostro sito e diffusi nelle pagine Facebook, donati ai colleghi oltre che ai clienti/beneficiari/utenti.
  Indicatore: 4 pubblicazioni nel 2020 con contenuti specifici per differenti destinatari.

Fondo di Comunità

Monteverde ha co-avviato un Fondo di Comunità con ANTS per l'autismo e ora si dedica alla sua promozione tramite attività di raccolta fondi di rete ANTS+Monteverde. In questo caso Stefania Toaldo ha donato alla rete di progetto le sue competenze specifiche sulla filantropia strategica.
Tale strumento filantropico è totalmente rivolto alla causa dell'autismo e i fondi che verranno raccolti nel tempo non entreranno nel bilancio della Cooperativa, ma verranno destinati interamente a progetti legati alla causa stessa, anche non eseguiti da Monteverde.
Indicatore: 1 Fondo di Comunità costituito.
Indicatore: tra il 2019 e il 2020 sono stati raccolti 12.000 € sul Fondo di Comunità.

Monteverde per lo sviluppo del territorio

Circa il 30% del tempo di lavoro di alcuni soci viene destinato ad attività donative che producono valore intangibile che non è misurabile nel periodo di rilevazione ma probabilmente lo sarà in futuro.

- Giovanni Soriato, attuale Presidente della Cooperativa, dona tempo e competenze a diverse realtà territoriali mantenendo relazioni con diversi enti dove dà il suo contributo di pensiero (Scout, Proloco, reti cooperative, CSW, Fondazioni...) per la diffusione della cultura della sostenibilità, dell'inclusione e della cooperazione. Inoltre è il primo donatore di relazioni della Cooperativa.
- Francesco Tosato, Direttore della Cooperativa, è anche presidente dei giovani cooperatori di Confcooperative contribuendo a creare valore per tutti i cooperatori.
- Francesco Tosato, Direttore della Cooperativa, è parte del Consiglio API giovani e del Comitato Scientifico della Scuola per l'Imprenditoria di Verona, contribuendo a creare valore nella relazione intersettoriale tra organizzazioni diverse.

- Francesco Tosato, Direttore della Cooperativa, è Consigliere di Amministrazione del Consorzio Sol.Co. Verona, contribuendo alla promozione della cultura della cooperazione e dello sviluppo delle reti tra cooperative.
- Stefania Toaldo, coordinatrice dell'ufficio Sviluppo e Progettazione, è consigliera di API donne, contribuendo a creare valore nella relazione intersettoriale tra organizzazioni diverse.
- Stefania Toaldo, coordinatrice ufficio Sviluppo e Progettazione, è consigliera dell'associazione Verso (Verona Sostenibile), un'associazione senza scopo di lucro che si occupa di educare e coinvolgere la Comunità territoriale in una transizione verso la sostenibilità e il bene comune.

Indicatori probanti

Il 30% del tempo di lavoro di alcuni soci viene destinato ad attività donative, vedi sopra.

Potenziale di miglioramento

L'organizzazione sente la necessità di attivare semplici strumenti per tracciare il valore prodotto in termini di dono alla Comunità per renderlo visibile all'interno ma anche per la compilazione del prossimo Bilancio del Bene Comune. Questo è fondamentale in quanto i mezzi di interscambio del Terzo Settore sono molteplici e spesso generano valore che nell'immediato risulta intangibile ma che a medio e lungo termine è valore di crescita e sviluppo per l'organizzazione e le Comunità.

Inoltre, sentiamo il bisogno di tracciare tutte le attività che ognuno porta avanti che seppur condivise ad alcuni livelli non lo sono affatto ad altri. Inoltre è necessario creare uno spazio condiviso con specifico strumento adatto a tracciare progetti e indicatori da valutare con Direzione Risorse Umane, direttrice Servizi Socio Sanitari, Presidente, Coordinamento Ufficio Sviluppo e Progettazione per preparare una scheda di raccolta dati veloce e non troppo impegnativa. Questo sarà utile da adesso in poi anche per compilare i prossimi Bilanci del Bene Comune.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
2 Punti	3 Punti

Aspetto negativo E2.3
Evasione ed elusione fiscale

Non è una pratica che ci appartiene. Monteverde non appartiene ad alcun gruppo internazionale.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

Aspetto negativo E2.4
Mancata prevenzione della corruzione

La Cooperativa ha redatto e approvato in assemblea e applica un Modello Organizzativo Gestionale ai sensi del D.Lgs 231/2001, comprensivo di Codice Etico e di Comportamento, che prevedono la nomina annuale dell'Organo di Vigilanza e la presenza di un referente interno alla Cooperativa.
Questo modello impegna la Cooperativa, i soci, i dipendenti, i tirocinanti, i volontari, i collaboratori, i fornitori, i partner commerciali ad agire responsabilmente, con correttezza, trasparenza e legalità.
In particolare il Codice Etico e di Comportamento, diffuso e accettato da tutti gli stakeholder interni ed esterni alla Cooperativa:

- indirizza l'azione della Cooperativa ed esplicita le linee che ne guidano le scelte;
- informa sui reati che possono interessare le attività della Cooperativa;
- fornisce indicazioni per evitare comportamenti illeciti;
- stabilisce e promuove i comportamenti corretti da tenere;
- fornisce indicazioni su come e a chi segnalare situazioni confuse, rischiose o dannose per le persone o per la Cooperativa.

L'OdV è in continuo rapporto con il C.d.A., il referente interno e la Direzione, con compiti di sorveglianza rispetto all'applicazione fattiva del Modello di prevenzione dei reati e di valutazione preventiva sulla correttezza delle decisioni di investimento straordinarie.
Oltre all'OdV, dal 2019 l'assemblea ha nominato anche il Collegio Sindacale, organismo che partecipa di diritto a tutte le sedute del Consiglio di Amministrazione con funzione di vigilare sull'attività degli amministratori e controllare che la gestione e l'amministrazione della società si svolgano nel rispetto della legge e dell'atto costitutivo.

Indicatori probanti

È vigente e costantemente aggiornato il Modello Organizzativo Gestionale ai sensi del D.Lgs 231/2001.
Sono presenti nomina e verbali di verifica dell'OdV, nonché la relazione annuale al C.d.A.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

E3. RIDUZIONE DELL'IMPATTO ECOLOGICO

Aspetto E3.1 Impatto ambientale in termini assoluti / Management & strategia

I principali impatti ambientali fissi, ovvero relativi alla struttura, all'organizzazione e all'attività produttiva di Monteverde, sono relativi a:

- uso di energia elettrica:
- uso di gas metano per finalità termosanitarie e di preparazione di alimenti;
- emissioni e inquinamento acustico della macchina per il taglio laser;
- produzione di rifiuti per attività correnti (materiali, scarti...).

La Cooperativa adotta una policy relativa:

- alla raccolta differenziata con la presenza di contenitori e indicazioni in ogni spazio di lavoro e struttura;
- alla riduzione degli sprechi energetici attraverso l'uso limitato e ponderato dell'illuminazione elettrica, sfruttando al meglio le potenzialità della struttura principale di Badia Calavena (illuminazione diretta naturale attraverso le vetrate).

Per quanto riguarda la scelta del fornitore di energia elettrica, dal 2020 acquistiamo energia dall'operatore Blue Energy con l'opzione "Energia Verde" prodotta al 100% da fonte rinnovabile. Il fornitore si impegna all'annullamento a favore di Monteverde di appositi certificati di Garanzia d'Origine previsti dalla normativa vigente per un quantitativo pari ai volumi di energia elettrica consumata e fatturata. Tale scelta incide economicamente con un aumento del costo dell'energia pari a 0,005 €/KWh.

L'utilizzo del taglio laser emette CO^2 e particolato. L'ufficio competente ha valutato che le emissioni sono esigue e che l'inquinamento acustico generato risulta sotto la soglia, tanto che non siamo vincolati ad alcun monitoraggio o dichiarazione periodica e che il nostro Documento di Valutazione dei Rischi per la sede di Caldiero presenta rischio basso per questi aspetti.

Indicatori probanti

Conto ambientale	udm	quantità	Incidenza sul fatturato	udm
Emissioni CO^2	ton	65,85	$4,39*10^{-5}$	t/€
Trasporti aziendali	Km	87.075		
Consumo di benzina (diesel)	litri	7.496 litri		
Consumo di corrente	kWh	10.599	0,007	kg/€
Consumo di gas (e relativo equivalente CO^2)	m^3	20.591 m^3 40,67 ton di emissioni di CO2	0,013	m^3/€
Energia utilizzata per il riscaldamento (indicando anche la temperatura media interne durante il periodo di riscaldamento)	m^3 °C	Incluso nel consumo di gas		
Energia utilizzata per il raffrescamento (indicando anche la temperatura media interne durante il periodo di raffrescamento)	kWh/m2a, °C	Inclusa nel totale del consumo energetico		
Consumo di acqua potabile e acqua piovana	m^3	2132		
Consumo di sostanze chimiche (velenose, non velenose)	kg	N.A.		
Consumo di carta	kg	N.D.		

Potenziale di miglioramento

Maggiore attenzione sul riscaldamento, raffrescamento e utilizzo dell'energia elettrica per l'illuminazione, attraverso l'implementazione anche di strategie di riduzione del consumo (sostituzione delle lampadine con soluzioni a basso consumo energetico; interventi strutturali relativi al riscaldamento/raffrescamento; acquisto di mezzi di trasporto a più basso impatto ambientale).

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
1 Punti	1 Punti

Aspetto E3.2 Conseguenze relative

Non abbiamo informazioni rispetto agli standard ambientali di settore. Possiamo immaginare che non tutte le cooperative sociali si siano indirizzate verso scelte di acquisto di energia da fonti rinnovabili. Inoltre, per quanto riguarda i pulmini per il trasporto dei nostri utenti, al momento mezzi a basso impatto ambientale sicuramente risultano costosi per il settore della cooperazione sociale.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

Aspetto negativo E3.3 Violazioni dei requisiti ambientali e impatto inadeguato sull'ambiente

Non vi sono controversie attive su aspetti ambientali.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

E4. TRASPARENZA E CONDIVISIONE SOCIALE DELLE DECISIONI

Aspetto E4.1 Trasparenza

Bilancio Sociale e Bilancio del Bene Comune

Da quest'anno Monteverde redige un Bilancio Sociale che tiene in considerazione le richieste di trasparenza contenute nelle linee guida per la redazione del Bilancio Sociale degli enti del Terzo Settore nella forma di Bilancio del Bene Comune.
Il Bilancio è validato tramite il processo di valutazione tra pari condotto insieme a due altre imprese. Inoltre, il Bilancio Sociale dà conto del monitoraggio e degli esiti dello stesso da parte dell'organo di controllo, mediante una relazione parte integrante di questo bilancio, secondo i criteri elencati nel DM 189/19 "Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale per gli enti del Terzo Settore".
Il rapporto di Bilancio del Bene Comune sarà presentato il 27 maggio 2021 in assemblea dei soci in occasione del 35mo anno di attività, depositato a giugno 2021 e poi pubblicato in forma integrale sul sito ufficiale della Cooperativa.

Altri strumenti di comunicazione trasparente

Monteverde utilizza anche altri strumenti per agire quanto più possibile la trasparenza verso i suoi sostenitori.
Uno strumento di rendicontazione è l'house organ: "Ti racconto Monteverde". La sua funzione è quella di fare emergere in maniera trasparente le strategie di sviluppo, raccontare i progetti e il processo intrapreso per la loro realizzazione, le modalità di erogazione dei servizi, il numero e tipologia di beneficiari raggiunti. Inoltre viene utilizzato per rendere evidente la collocazione dei servizi, i responsabili e referenti di area e i relativi contatti.
Un'altra importante funzione è quella di rendicontare i progetti di raccolta fondi così da rendere visibile a tutti quello che i sostenitori fanno per Monteverde, come vengono impiegati i fondi raccolti e comunicare eventuali nuovi bisogni.
Anche il nostro sito ufficiale è uno strumento di trasparenza sul quale sono sempre visibili i progetti in essere, le attività

di rete e i relativi partner a differenti livelli. Si tratta di un sito vetrina progettato e certificato accessibile alle disabilità visive (progetto realizzato in collaborazione con Progetto Yeah che realizza e certifica siti accessibili). I social hanno una finalità più comunicativa generale e orientata alla raccolta fondi con la finalità di creare un interesse intorno al brand Monteverde che sempre di più si caratterizza come un community brand.

Indicatori probanti

Per Statuto la Cooperativa ha da sempre pubblicato una relazione di responsabilità del Consiglio di Amministrazione, quest'anno è stato redatto per la prima volta il Bilancio del Bene Comune.
Sono realizzate due pubblicazioni annuali del periodico "Ti racconto Monteverde".

Potenziale di miglioramento

Cercare di professionalizzare maggiormente l'attività di misurazione dell'impatto per una sempre più dettagliata capacità di compilazione del Bilancio del Bene Comune, utilizzarlo come orizzonte anche per mantenere una sempre maggior coerenza e trasparenza comunicativa.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
3 Punti	3 Punti

Aspetto E4.2
Condivisione sociale delle decisioni

La struttura di Badia Calavena è pensata e realizzata come struttura polifunzionale a disposizione della cittadinanza.
In palestra, prima della pandemia, venivano anziani per fare ginnastica dolce, ragazzi per corsi di musica e ci vengono riconosciuti solo i costi vivi necessari per garantire l'accesso.
La prassi della Cooperativa in generale prevede il coinvolgimento degli stakeholder principali, attraverso l'ascolto del bisogno, la co-progettazione della risposta e, nel caso non fossimo in grado di erogare direttamente il servizio necessario, l'attivazione di canali di comunicazione con le amministrazioni locali, con i servizi pubblici e con altre imprese sociali al fine di orientare le persone alla risoluzione più corretta del bisogno.
Inoltre il periodico semestrale "Ti racconto Monteverde", prevede una rubrica, "Monteverde App", dedicata alle famiglie con minori in difficoltà. Chi vuole può scrivere ad una apposita email o contattare i professionisti o le professioniste, per avere un confronto diretto volto a trovare soluzioni ai bisogni.

Indicatori probanti

Sono presenti infrastrutture istituzionalizzate di dialogo quali il periodico "Ti racconto Monteverde"e le pagine Facebook.

Potenziale di miglioramento

- Ci stiamo strutturando per diventare un polo WelfCare che si occuperà di conciliazione famiglia-lavoro e di essere uno spazio di ascolto sul territorio.
- Monteverde potrebbe sviluppare modalità strutturate di partecipazione.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
6 Punti	6 Punti

Aspetto negativo E4.3
Promozione di poca trasparenza e informazioni consapevolmente errate

Non vi è nessuna opacità intenzionale nella comunicazione da parte della Cooperativa Sociale Monteverde.

Valutazione

Autovalutazione	Valutazione Peer
0 Punti	0 Punti

"Bilancio Sociale predisposto ai sensi dell'art.14 del decreto legislativo n.117/2017"

Group evaluation MATRICE 5.0 (Valutazione in gruppo peer)

Azienda: Monteverde Cooperativa Sociale con sede in Via Conca delle Perle, Badia Calavena (VR)

Altri partecipanti: Indaco Team, STL Srl

Moderatore: dott.ssa Stella Catto

L'ECONOMIA DEL BENE COMUNE
Un modello economico che ha futuro

Il presente documento attesta il risultato e l'avvenuta valutazione reciproca tra un gruppo di aziende, partendo da un'auto-valutazione. Ai fini di questa attestazione non vengono richiesti documenti probanti: le imprese partecipanti alla valutazione di gruppo hanno validato reciprocamente i risultati delle autovalutazioni di ciascuna azienda, in un processo di raffronto delle proprie politiche e azioni orientate al Bene Comune. Si precisa che i risultati della valutazione tra pari possono differire da quelli risultanti da un audit esterno. Per ulteriori informazioni sulla matrice, sui temi ed aspetti e sul sistema audit si consulti: www.economia-del-bene-comune.it	**Punteggio complessivo group evaluation:** **452/1000** **Attestato valido fino al: 12/05/2023**

Valore Portatore d'interesse	Dignità umana	Solidarietà & giustizia	Sostenibilità ecologica	Trasparenza & condivisione delle decisioni	Punteggio complessivo per PORTATORE DI INTERESSE
A) Fornitori	A1 La dignità umana lungo la filiera	A2 Solidarietà e giustizia nella filiera	A3 Sostenibilità ecologica nella filiera	A4 Trasparenza e condivisione delle decisioni lungo la filiera	Punteggio **14/96 (15%)**
	(Punteggio -5/24)	(Punteggio 5/24) 20%	(Punteggio 5/24) 20%	(Punteggio 10/24) 40%	
B) Proprietari & partner finanziari	B1 Atteggiamento etico nell'impiego del denaro	B2 Atteggiamento sociale nell'impiego del denaro	B3 Investimenti socio-ecologici e impiego del denaro	B4 Proprietà e condivisione delle decisioni	Punteggio **170/253 (67%)**
	(Punteggio 25/36) 70%	(Punteggio 36/36) 100%	(Punteggio 43/108) 40%	(Punteggio 65/72) 90%	
C) Collaboratori	C1 La dignità umana sul posto di lavoro	C2 Welfare aziendale, retribuzione e organizzazione del lavoro	C3 Promozione del comportamento ecologico dei collaboratori	C4 Condivisione delle decisioni e trasparenza in azienda	Punteggio **108/289 (38%)**
	(Punteggio 29/72) 40%	(Punteggio 51/72) 70%	(Punteggio -7/72)	(Punteggio 36/72) 50%	
D) Clienti & concorrenti	D1 Relazioni etiche con la clientela	D2 Cooperazione e solidarietà con i concorrenti	D3 Impatto ecologico dell'utilizzo e dello smaltimento di prodotti e servizi	D4: Partecipazione dei clienti e trasparenza dei prodotti	Punteggio **87/193 (45%)**
	(Punteggio 24/48) 50%	(Punteggio 43/48) 90%	(Punteggio 5/48) 10%	(Punteggio 14/48) 30%	
E) Contesto sociale	E1 Senso e impatto dei prodotti e servizi sulla società	E2 Contributo per la collettività	E3 Riduzione dell'impatto ecologico	E4 Trasparenza e condivisione sociale delle decisioni	Punteggio **72/169 (43%)**
	(Punteggio 39/48) 80%	(Punteggio 5/24) 20%	(Punteggio 5/48) 10%	(Punteggio 24/48) 50%	
Punteggio complessivo per VALORE	Punteggio **112/229 (49%)**	Punteggio **140/205 (68%)**	Punteggio **51/301 (17%)**	Punteggio **149/265 (56%)**	

Federazione per l'Economia del Bene Comune in Italia
Il Presidente pro tempore: dott.ssa Lidia Di Vece

Moderatore: dott.ssa Stella Catto

CREDITI

Abbiamo scelto di condividere la stesura del Bilancio del Bene Comune con differenti portatori di interesse in quanto tra tutte le forme disponibili, questa è quella che ci garantiva maggiormente l'inclusione di più persone possibili nel processo stesso.
Ora vorremmo ringraziare tutti coloro che a differente titolo hanno contribuito, con le proprie competenze tecniche, di facilitazione, con contributi di pensiero, con la raccolta dati e l'attività di scrittura, tutti i beneficiari che accompagnati da educatori e operatori, hanno saputo dare espressione artistica alle copertine di questo bilancio, tutti gli esterni che hanno dato feedback, chi ha partecipato alla valutazione di gruppo e chi grazie alla grafica ha reso digeribile contenuti importanti e spesso complessi da raccontare.
A tutti noi grazie!

Hanno contribuito alla stesura di questo Bilancio del Bene Comune:

Marta Avesani (Consulente e formatrice - sostenibilità, Economia del Bene Comune, CSR - formazione e consulenza nella stesura del Bilancio del Bene Comune)
Stella Catto (Consulente Economia del Bene Comune - facilitatrice della valutazione di gruppo)
Team interno della Cooperativa Sociale Monteverde, persone, soci, collaboratori e professionisti direttamente coinvolti nella fase di formazione e di realizzazione del Bilancio del Bene Comune:

- Francesco Tosato (Direttore - Socio lavoratore),
- Giovanni Soriato (Presidente - Socio lavoratore),
- Roberta Castagnini (Vice Presidentessa e Direttrice dei Servizi - psicologa e psicoterapeuta - Socia lavoratrice),
- Alice Scala (Consigliera - coordinatrice dei servizi Minori e Famiglia - psicologa e psicoterapeuta - Socia lavoratrice),
- Silvana Meneghello (Consigliera - istruttrice d'arte - operatrice socio sanitaria - Socia lavoratrice),
- Diletta Mazzocco (Coordinatrice dei servizi Minori e Famiglia ad interim con Alice Scala per il 2020 - psicologa e psicoterapeuta - Socia lavoratrice),
- Davide Milani (Coordinatore Area Disabilità - Educatore - Socio lavoratore),
- Marco Brighente (Coordinatore laboratori - Operatore Socio Sanitario - Socio lavoratore),
- Rita Colombari (Responsabile laboratorio Artigianato e Fucina della Solidarietà - Socia lavoratrice),
- Assane Ndiaye (Referente laboratorio di assemblaggio - lavoratore),
- Guido Cavaliere (Responsabile laboratorio laser - lavoratore),
- Claudio Rossignoli (Responsabile del laboratorio di falegnameria - Referente trasporti - Operatore Socio Sanitario - Socio lavoratore),
- Roberto Barbi (Responsabile Risorse Umane - Socio lavoratore),
- Alessandro Berzacola (Coordinatore Amministrazione e Controllo di gestione - Socio lavoratore),
- Stefania Toaldo (Coordinatrice Ufficio Progettazione Sviluppo - Fundraiser - Socia in libera professione),
- Cristian Truzzoli (Referente Comunicazione - graphic designer - libero professionista),
- Alessia Franceschin (Referente Comunicazione online - Social Media Manager - libera professionista),
- Alioscia Antinori (Tirocinante Sol.Co. per l'anno 2019-2020 nell'ufficio Progettazione e Sviluppo)
- Gastone Marchesi (Fundraiser Monteverde - Revisore bozze dell'intero bilancio)

Per la realizzazione delle copertine dei portatori di interesse:
Gruppo intermedio Laura De Gironcoli (educatrice)
Gruppo Falegnameria Laura De Gironcoli (educatrice)
Gruppo RPS Valentina Merzari (educatrice)
Gruppo Arcobaleno Katia Bertoldi (educatrice)
Gruppo Fantasia Mara Salgaro (educatrice Socia) e Martina Rama (infermiera)
Tutti gli Operatori Socio Sanitari e gli Utenti dei Centri Diurni

Elena Fattorelli (progettazione e coordinamento grafico - fornitori/partner comunicazione)
Roberto Vassanelli e Daniela Thiella (realizzazione grafica - fornitori/partner comunicazione)

Un particolare ringraziamento va a **"Indaco Teem"** e a **"STL S.r.l."** le due organizzazioni coinvolte nel processo condiviso di **"valutazione di gruppo"**.

"...In questo modo il rispetto dell'essere umano e dell'ecosistema sono stati messi al centro delle scelte aziendali in un sistema di creazione di valore condiviso basato su comportamenti cooperativi, solidali, ecologici, democratici ed inclusivi".
(dal sito dell'Economia del Bene Comune)

monteverde