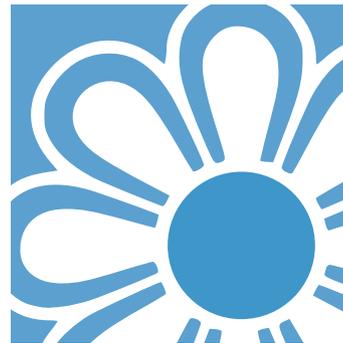




Cooperativa  
Laboratorio  
S o c i a l e  
100% Lavoro  
S o c i a l e

Bilancio  
Sociale  
2016





# Presentazione

Giungiamo alla terza edizione del Bilancio Sociale con rinnovato entusiasmo e forti del consenso che i nostri assistiti, le loro famiglie ed i nostri interlocutori hanno voluto esprimere nei confronti di questa esperienza. Quando abbiamo presentato la prima edizione eravamo convinti di dotarci di uno strumento capace di integrare e arricchire il rendiconto di esercizio perché descrive i nostri progetti, declina al meglio i risultati ottenuti, chiarisce le correlazioni tra obiettivi prefissati e quelli raggiunti.

Il presente documento vuole rendere una istantanea fedele e dettagliata degli impegni assunti sul piano sociale dalla nostra Cooperativa. Gli ultimi anni sono stati caratterizzati da una costante crescita della cooperativa, sia in termini di fatturato che della sua compagine sociale e se oggi Laboratorio Sociale è una realtà sociale apprezzata e conosciuta per la qualità dei propri servizi lo si deve sia al buon lavoro svolto con responsabile impegno da tutti, sia ad un assetto istituzionale e organizzativo efficace, che si pone in modo aperto e ricettivo verso i bisogni degli utenti e dei dipendenti. I risultati economici del 2015 confermano questa crescita e ciò ha rappre-

sentato per noi motivo di grande soddisfazione e costituiscono un ulteriore stimolo per continuare sulla strada finora percorsa. Ma se ci accontentassimo dei risultati raggiunti (seppure molto positivi), verremmo meno all'impegno preso con i nostri soci e con la società civile: ovvero quello di tendere costantemente allo sviluppo e innovazione dei servizi offerti per contribuire a migliorare la qualità della vita all'interno delle realtà territoriali nelle quali operiamo. La redazione di questo Bilancio Sociale, quindi, è stata un'occasione in più per riflettere sulle scelte finora fatte e per intensificare il nostro impegno al fine di sostenere e promuovere adeguatamente la nostra responsabilità sociale. È un impegno che abbiamo preso con noi stessi e con tutti coloro che credono nel Laboratorio Sociale.

La presidente

# Indice

- 1 Presentazione
- 4 Nota metodologica
- 5 Identita'
  - 5 Chi siamo
  - 5 Le aree di intervento
  - 5 Storia della Cooperativa
  - 6 Vision, Mission e Valori di riferimento
- 9 Struttura, governo e amministrazione della cooperativa
  - 9 Oggetto Sociale
  - 10 Forma giuridica
  - 12 Il consiglio di Amministrazione
- 14 Struttura organizzativa interna
- 16 Principali riferimenti teorici e scientifici
- 18 Composizione degli stakeholders
  - 18 Gli stakeholders: la mappa dei portatori di interesse
  - 21 Stakeholders primari
  - 28 Stakeholders rilevanti
- 31 Relazione sociale
  - 31 I laboratori protetti
  - 31 Le comunità alloggio

## 33 Esame della situazione economica e finanziaria

33 Il Patrimonio Sociale

34 La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto

## 41 La sintesi e le conclusioni:

gli obiettivi di miglioramento e gli impegni per il futuro

## 43 La promozione del documento presso gli stakeholders

## 44 Indice delle figure

## 45 Indice delle tabelle

# Nota metodologica

Il bilancio sociale è stato redatto prendendo a riferimento i principi e le linee guida approvati nel 2001 dal GBS (Gruppo Italiano di Studio sul Bilancio Sociale), un raggruppamento volontario di professionisti e docenti universitari che opera per la standardizzazione e la diffusione degli strumenti di rendicontazione sociale. La redazione del documento si è inoltre basata sullo schema di bilancio sociale semplificato contenuto nelle "Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale negli Enti No Profit". Tale modello rappresenta un tentativo di adattare gli orientamenti dottrinari più diffusi in materia di rendicontazione sociale alle peculiarità mutualistiche e solidaristiche delle imprese cooperative. Il bilancio sociale è pertanto suddiviso in sei capitoli che trattano nell'ordine di: identità della Cooperativa (la sua storia, la missione e i valori di riferimento), governance e struttura amministrativa della Cooperativa, stakeholder, relazione sociale, analisi della situazione economica e conclusioni.

Il documento è stato curato dalla Direzione avvalendosi del supporto dei vari responsabili di settore al fine di ottenere un documento condiviso e partecipato.

# Identità

## Chi siamo

La Cooperativa Sociale "Laboratorio Sociale" è una cooperativa di tipo B sorta nel 1977 a Trento a tutela dei diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie. Destinatari dei servizi della Cooperativa sono persone maggiorenni con disabilità intellettiva dotate dei prerequisiti cognitivi, prassici e di autonomia sufficienti a svolgere attività occupazionali e lavorative protette sotto la supervisione degli operatori della Cooperativa.

## Le aree di intervento

I destinatari delle attività del Laboratorio Sol destinatari delle attività del Laboratorio Sociale sono persone maggiorenni con disabilità intellettiva. I servizi offerti mirano a stimolare il mantenimento e il potenziamento delle autonomie personali e a promuovere e favorire opportunità di socializzazione.

Le attività diurne proposte riguardano soprattutto l'esercizio della manualità in lavorazioni produttive di tipo artigianale e di assemblaggio in conto terzi, ma anche attività didattiche, motorie, ludico ricreative, ecc., svolte all'interno dei laboratori, ma anche in

contesti esterni.

Le attività residenziali sono rivolte a quanti non possono essere seguiti, anche temporaneamente, nei loro contesti familiari, e mirano a creare tra gli ospiti delle comunità alloggio un sereno clima domestico.

## Storia della cooperativa

Nel 1974 la Provincia di Trento approvò la L.P. n.29 con cui si affrontava il problema dell'inserimento lavorativo dei portatori di handicap psichico. Questa legge aveva il merito di offrire strumenti concreti per favorire l'occupazione dei disabili. Molti giovani trovarono la soluzione ai loro problemi grazie a questa legge, per altri si andava delineando l'ipotesi di valorizzare le attività lavorative e produttive, mantenendo però adeguate iniziative di sostegno psico - fisico. In Trentino si giunse a proporre l'organizzazione di reparti produttivi con la presenza di operatori capaci non solo di istruire ed aiutare i ragazzi, ma anche di affiancarsi a loro nel confezionamento di oggetti commercialmente validi o commissionati da aziende esterne. Gli operatori sarebbero stati veri e propri educatori/artigiani ( falegnami, legatori, ceramisti, etc..) che avrebbero coinvolto i ragazzi nelle varie fasi della produzione, a seconda delle abilità che

ognuno possedeva o poteva acquisire.

Il dott. Enrico Pancheri, allora presidente di Anffas Trentina (oggi Anffas Trentino Onlus), il geometra Umberto Zorat, ed il dott. Sandro Postal, rispettivamente consigliere e collaboratore di Anffas Trentina, visitarono diverse esperienze di "cooperative di produzione e lavoro" in cui artigiani e ragazzi con handicap psichici collaboravano. Queste esperienze costituiscono la base su cui lavorare per definire lo statuto di una Cooperativa.

La Cooperativa "Laboratorio Sociale" fu fondata a Trento il 20 marzo 1977 da un gruppo di genitori e familiari di ragazzi che frequentavano la "formazione professionale speciale". Lo scopo era quello di dare vita ad un organismo in grado di organizzare attività lavorative che aiutassero le persone con disabilità a mantenere e, se possibile, sviluppare le abilità manuali, con la possibilità di commercializzare e vendere i manufatti realizzati.

Nel 1994 in seguito all'entrata in vigore della L.P. 14/91 il Laboratorio Sociale è diventato una Cooperativa Sociale.

Al fine di far fronte alle nuove esigenze di residenzialità e di sollievo per gli utenti e relative famiglie frequentanti i Laboratori, nel 2002 è stata attivata la prima comunità alloggio.

Oggi, a distanza di 39 anni dalla sua fondazione, Laboratorio Sociale conferma la sua opera

di servizio a favore della comunità trentina, dimostrando giorno dopo giorno di essere capace di fare fronte agli impegni crescenti e per dare risposte sempre più aggiornate ai propri soci, i ragazzi e le loro famiglie.

## Mission e Valori di riferimento

### Vision

La Cooperativa Sociale Laboratorio Sociale mira a migliorare la qualità di ogni suo servizio in modo da perseguire in modo sempre più efficace il raggiungimento del benessere individuale delle persone con disabilità.

### Mission

Laboratorio Sociale si propone di sviluppare e gestire servizi diurni all'interno dei quali si svolgono attività occupazionali di tipo artigianale e lavori per conto terzi; individua, inoltre, modelli di comunità alloggio per i suoi utenti con bisogno di residenzialità.

A compendio delle attività occupazionali Laboratorio Sociale propone, inoltre, attività che contribuiscono al benessere generale e al miglioramento della qualità di vita: attività motorie, momenti di svago e socializzazione, attività di mantenimento delle competenze scolastiche e attività individualizzate specifiche.

### Principi generali

Principio di mutualità e solidarietà

Laboratorio Sociale persegue il principio pro-

## I centri della Cooperativa distribuiti sul territorio



Figura1: I centri della Cooperativa distribuiti sul territorio

prio del mondo cooperativo di mutualità come libera collaborazione di più persone per il raggiungimento di un fine comune. La solidarietà persegue l'ulteriore finalità di ampliare i principi mutualistici favorendo l'adesione di nuovi soci e la costituzione di nuove risposte ai bisogni dei propri soci.

#### Principio di uguaglianza

La Costituzione Italiana attraverso l'art. 3 sancisce la parità di diritti di ogni cittadino. La Cooperativa promuove il diritto di ogni persona con disabilità di essere cittadino e di esprimersi nella società secondo le proprie inclinazioni e possibilità.

#### Principio di partecipazione

La Cooperativa promuove la corretta informazione riguardante le proprie attività, costruisce il progetto assieme alla famiglia e a tutti gli interlocutori coinvolti in una logica di lavoro di rete. Favorisce la partecipazione alla vita e alle attività della Cooperativa di ogni utente e della sua famiglia.

#### Principio di qualità

La Cooperativa si impegna nel miglioramento continuo della qualità delle attività svolte, dei servizi offerti e dei progetti realizzati in armonia con gli obiettivi del progetto personale di ogni singolo utente.

# Struttura, governo e amministrazione della cooperativa

## Oggetto sociale

### Art. 3 - Scopo della Cooperativa

Lo scopo che la Cooperativa intende perseguire è quello di ottenere la piena integrazione nella società di cittadini, soci e non soci, con particolare riferimento alle persone maggiorenni in situazione di disabilità intellettiva e relazionale, in armonia con le attese e a sostegno delle loro famiglie.

### Art. 4 - Oggetto

Considerati gli scopi mutualistici, così come definiti all'articolo 3, mediante l'utilizzo razionale delle risorse umane e materiali a disposizione, la Società cooperativa ha come oggetto:

a) l'organizzazione di forme di lavoro idonee, esercitate per esclusive finalità terapeutiche, dal momento che l'impegno quotidiano in attività manuali, seppure vissuto in realtà protette, risulta essenziale per gli individui in situazione di disabilità intellettiva e relazionale quale trattamento in grado di sviluppare al massimo la loro soddisfazione e sicurezza personale e a farli

sentire parte attiva nella famiglia e nella comunità;

b) la commercializzazione dei prodotti derivanti dall'attività di cui al punto a);

c) l'organizzazione di specifiche attività motorie, ricreative e culturali e la promozione di iniziative atte a favorire l'accrescimento delle loro capacità relazionali;

d) lo svolgimento di programmi didattici personalizzati;

e) la gestione di progetti di formazione professionale;

f) la conduzione di comunità alloggio per ospitare quei soggetti che non possono avere l'assistenza dei genitori o dei familiari;

g) la gestione di strutture protette a carattere diurno e a carattere residenziale;

h) la gestione di servizi integrativi di sostegno e di assistenza anche ai familiari quali beneficiari dei servizi della stessa;

i) la verifica e il controllo dello stato personale di coloro che frequentano le strutture della Società Cooperativa e quello complessivo, con particolare riguardo alle condizioni di salute e alla situazione neuro-psicologica.

j) la conduzione di strutture e spazi idonei alla organizzazione di forme collettive di formazione e informazione e di iniziative a carattere

culturale e ludico-ricreativo.

k) l'organizzazione e la gestione di servizi di trasporto per assicurare la mobilità dei propri soci.

## Forma giuridica

Il Laboratorio Sociale ha forma giuridica di Cooperativa Sociale. È stata costituita a Trento con atto Nr.1083 Mod. I Vol.29 del giorno 30 marzo 1977 nello Studio del notaio dott. Mario Stelzer.

È iscritta al Registro delle Imprese di Trento nella sezione Ordinaria con data 19/02/1996, codice fiscale e numero d'iscrizione 80019800228 iscritta con il numero 89300 al Repertorio Economico Amministrativo (REA) in data 19/05/1977. È iscritta all'Albo del Registro degli Enti Cooperativi sezione "a mutualità prevalente", categoria "Cooperative Sociali" – sottocategoria "cooperative di gestione di servizi socio-sanitari, culturali ed educativi" al nr. A.157996.

L'attività di impresa ha inizio il 20 marzo 1977. Il termine della società è fissato nel 31 dicembre 2040. In base allo statuto, gli organi sociali della cooperativa sono:

- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio Amministrativo;
- il Collegio dei Sindaci, se previsto.

Per quanto riguarda l'Assemblea dei Soci, che costituisce l'organo sovrano della Cooperativa, si rimanda al paragrafo degli stakeholders per una descrizione delle principali funzioni. Il sistema di amministrazione prevede un Consiglio di Amministrazione (CdA) da 3 a 9 membri. Eventuali compensi vengono stabiliti dall'Assemblea dei Soci. Attualmente il Consiglio di Amministrazione non percepisce alcun compenso.

I poteri attribuiti agli organi di governo e controllo della Cooperativa sono disciplinati dallo Statuto negli articoli dal 22 al 35, di cui si riportano gli estratti più significativi:

art. 23 - assemblee

L'assemblea potrà riunirsi anche in comune diverso da quello in cui si trova la sede sociale, purché in provincia di Trento. Le Assemblee sono ordinarie e straordinarie.

L'Assemblea si reputa validamente costituita quando siano presenti o rappresentati tutti i soci con diritto di voto e la maggioranza degli Amministratori e dei Sindaci effettivi, se nominati. Tuttavia ciascuno degli intervenuti può opporsi alla discussione degli argomenti sui quali non si ritenga sufficientemente informato.

art. 24 - funzioni dell'assemblea

L'Assemblea ordinaria:

1) approva il bilancio e destina gli utili;

- 2) delibera sulla emissione delle azioni destinate ai soci sovventori;
- 3) delibera sull'eventuale istanza di ammissione proposta dall'aspirante socio ai sensi dell'articolo 6, comma 5, del presente statuto;
- 4) procede alla nomina e revoca degli Amministratori;
- 5) procede alla eventuale nomina dei Sindaci e del Presidente del Collegio sindacale e del soggetto deputato al controllo contabile;
- 6) determina la misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori, ai Sindaci e al soggetto deputato al controllo contabile;
- 7) approva i regolamenti che determinano i criteri e le regole inerenti lo svolgimento dell'attività mutualistica, con le maggioranze previste dall'art. 2521, ultimo comma, del Codice Civile;
- 8) delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci;
- 9) delibera su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dal presente statuto. Essa ha luogo almeno una volta all'anno, l'Assemblea inoltre può essere convocata tutte le volte che l'Organo amministrativo lo creda necessario,  
Sono riservate all'Assemblea straordinaria:  
- le deliberazioni sulle modifiche dello Statuto e

sullo scioglimento della Cooperativa;  
- la nomina dei liquidatori e la determinazione dei relativi poteri.

#### art. 25 - costituzione e quorum deliberativi

L'assemblea ordinaria è validamente costituita quando siano presenti almeno 1/5 (un/quinto) dei soci aventi diritto al voto e, in seconda convocazione, qualunque sia il numero dei presenti. Essa delibera a maggioranza assoluta di voti presenti salvo i casi per i quali sia disposto diversamente dalla legge o dal presente statuto.

L'assemblea straordinaria è validamente costituita in prima convocazione quando sia presente la maggioranza dei soci aventi diritto al voto e, in seconda convocazione, quando sia presente almeno 1/5 (un/quinto) dei soci aventi diritto al voto. Le deliberazioni devono essere prese col voto favorevole dei tre quarti dei voti presenti, eccettuato che per la nomina delle cariche sociali per la quale è sufficiente la maggioranza relativa.

#### art. 27 - presidenza dell'assemblea

L'Assemblea è presieduta dal presidente dell'Organo amministrativo ed in sua assenza dal vice presidente, ed in assenza anche di questi, dalla persona designata dall'Assemblea stessa, col voto della maggioranza dei presenti. Essa provvede alla nomina di un segretario, anche non socio. La nomina del se-

gretario non ha luogo quando il verbale è redatto da un notaio.

## Il consiglio di Amministrazione

art. 28 - consiglio di amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 (cinque) a 9 (nove) Consiglieri, eletti dall'Assemblea tra i soci a maggioranza relativa di

voti. Il Consiglio di Amministrazione sceglie tra i suoi membri il Presidente e il Vice Presidente.

art. 29 - compiti degli amministratori

Gli Amministratori sono investiti dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto.

Attualmente il Consiglio di Amministrazione è composto da:

Maria Rosaria Boninsegna	Presidente
Luigi Parisi	Vice-Presidente
Eliana Frisanco	Consigliere
Marco Cescatti	Consigliere
Lorenzo Nicolodi	Consigliere
Cristina Postal	Consigliere
Alessandra Rizzi	Consigliere
Anna Seppi	Consigliere
Mario Taufer	Consigliere

Tabella 1: Consiglio di amministrazione

#### art. 33 – rappresentanza

Il presidente dell'Organo amministrativo ha la rappresentanza della Cooperativa di fronte ai terzi e in giudizio. In caso di assenza o di impedimento del Presidente, tutti i poteri a lui attribuiti spettano al Vice presidente.

#### art. 34 - collegio sindacale

Il Collegio sindacale, nominato se obbligatorio per legge o se comunque nominato su delibera specifica dell'Assemblea, si compone di tre membri effettivi e due supplenti, eletti dall'Assemblea che ne nomina il Presidente.

I Sindaci restano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica.

La cessazione dei sindaci per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il Collegio è stato ricostituito. Essi sono rieleggibili.

La retribuzione annuale dei Sindaci è determinata dall'Assemblea all'atto della nomina, per l'intero periodo di durata del loro ufficio. Al Collegio sindacale può essere attribuito anche il controllo contabile; in tal caso esso deve essere integralmente composto di revisori contabili iscritti nel registro istituito presso il Ministero di Giustizia.

#### art. 35 - revisione legale dei conti

La revisione legale dei conti, se obbligatoria per legge o se comunque prevista su delibera

specifica dell'Assemblea, può essere attribuita al Collegio sindacale ai sensi dell'articolo precedente o, in alternativa, ad un revisore legale dei conti o ad una Società di revisione ai sensi degli articoli 2409-bis e seguenti del Codice Civile.

# Struttura organizzativa interna

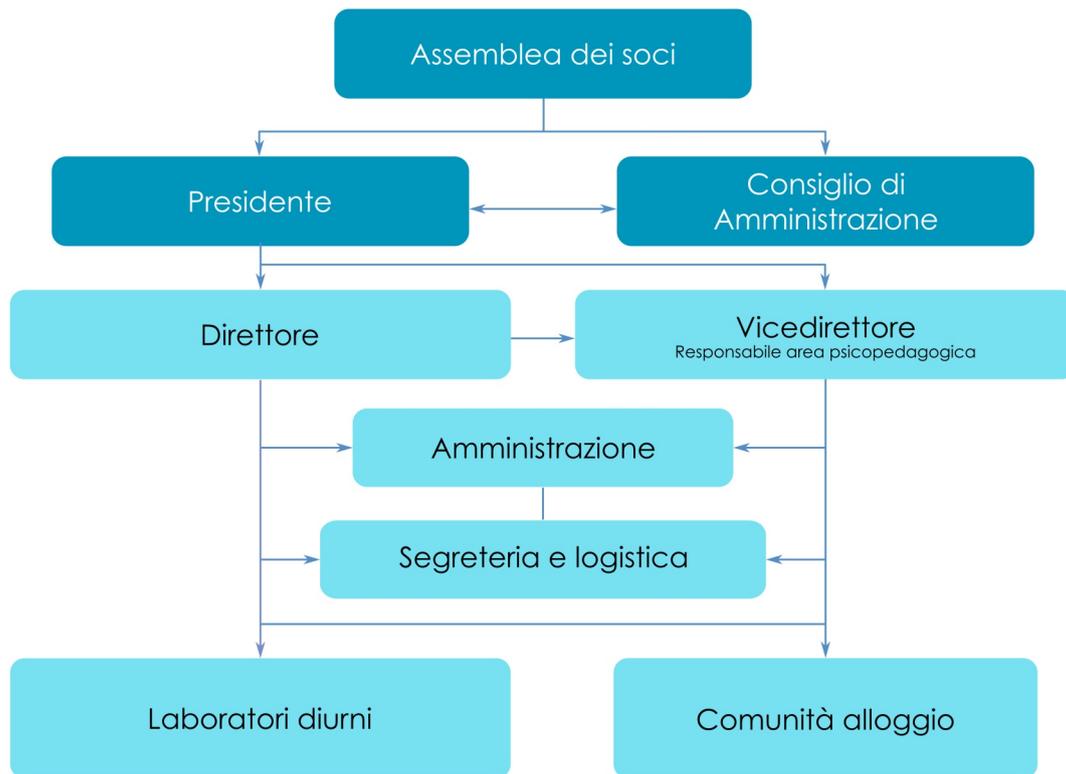


Figura 2: Struttura organizzativa

Il ruolo e le principali funzioni degli organi della Direzione Generale sono di seguito illustrate:

- **Direzione:** si occupa del posizionamento strategico e dello sviluppo della Cooperativa, gestisce funzionalmente i settori di attività e della comunicazione, inoltre si occupa della gestione dei rapporti istituzionali. Gestisce ed organizza il personale, garantisce l'esecuzione delle decisioni e delle delibere del Consiglio di Amministrazione, verifica il regolare svolgimento delle attività programmate.
- **Vicedirettore:** è responsabile dell'area psicopedagogica; valuta le domande di accesso ai servizi; coordina le singole équipe di lavoro rispetto ai progetti educativi personalizzati; è referente per la famiglia e per la rete dei servizi del singolo utente. Collabora alla selezione e organizzazione operativa del personale.
- **Responsabile Amministrativo:** gestisce, in accordo con la Direzione, gli adempimenti amministrativi, i pagamenti dei fornitori e la fatturazione dei servizi. Inoltre coordina la contabilità dei singoli centri e segue le pratiche amministrative della gestione del personale.

# Principali riferimenti teorici e scientifici

La cooperativa Laboratorio Sociale trova nella promozione del benessere individuale la finalità generale all'interno della quale vengono individuati gli scopi di ogni sua azione.

La cornice scientifica e culturale di riferimento è basata sul modello biopsicosociale in cui la disabilità non è considerata più come una condizione individuale del singolo, ma come complessa interazione della persona con il contesto ambientale, sociale e culturale che lo circonda.

All'interno del modello biopsicosociale trovano spazio alcuni paradigmi che condividono la visione ecologica di funzionamento e disabilità. Di particolare importanza da un lato il sistema di classificazione dell'ICF (OMS, 2002) che consente di cogliere l'essenza umana nella sua interezza. È un approccio epistemologico che pone sullo stesso piano sia gli aspetti riguardanti la salute della persona, coerentemente con il punto di vista medico,

che gli aspetti di partecipazione sociale, coerentemente con un punto di vista psicologico e culturale, ponendo tutto in relazione con i fattori contestuali ambientali.

Complementare al contributo dell'ICF, troviamo l'innovativo sistema di progettazione basato sui Sostegni, concettualizzato nel 10° sistema dell'AAMR (American Association on Mental Retardation). Il concetto di Sostegni mette l'accento su tutte quelle risorse e strategie orientate a promuovere lo sviluppo, le competenze e il benessere personale di una persona e che ne migliorano il funzionamento. Questo approccio favorisce una programmazione degli interventi più funzionale e che favorisca la valorizzazione di tutte le risorse dell'individuo e ne promuova una piena partecipazione alle attività del suo contesto di vita.

Il modello dei sostegni introduce l'importante parametro della Qualità di Vita, costruito olistico che fotografa lo stato di benessere individuale della persona. La Qualità di Vita rappresenta un principio onnicomprensivo per potenziare il benessere del soggetto e favorire la collaborazione per il cambiamento a livello sociale nonché la creazione di un linguaggio comune e la condivisione di un modello sistematico per orientare gli interventi attuali e futuri. Nei prossimi anni, infatti, il miglioramento

della Qualità di Vita sarà il parametro fondamentale per misurare l'efficacia dei progetti personalizzati di ogni singola persona.

Da questa ricca cornice di riferimento nascono i presupposti dell'agire educativo che trova nel Progetto Educativo Personalizzato (PEP) la rotta su cui ogni singola equipe si orienta per promuovere il benessere di ciascuna persona in carico ai nostri Laboratori e alle nostre Comunità.

# Composizione degli stakeholders

## Gli stakeholders: la mappa dei portatori di interesse

Gli stakeholders sono i soggetti che hanno titolo a “chieder conto” alla Cooperativa dei suoi comportamenti e nei confronti dei quali la stessa deve ritenersi responsabile per la produzione dei risultati, pur con livelli di responsabilità diversi. Letteralmente, “to hold stake” significa infatti possedere o portare un interesse: la cooperativa, nel suo agire quotidiano e per il perseguimento delle proprie finalità, si relaziona costantemente con un articolato insieme di interlocutori.

La mappa degli stakeholders rappresenta in forma sintetica il quadro degli interlocutori di riferimento per l'organizzazione, ed è suddivisa in base ai diversi gradi di interesse:

- **stakeholders primari** sono quelli con i quali lo scambio è più intenso ed essenziale dal punto di vista istituzionale, poiché impegnati in rapporti diretti e formalizzati, e senza la cui

continua partecipazione l'impresa non potrebbe sopravvivere come complesso funzionante;

- **stakeholders rilevanti** sono i soggetti la cui relazione con la cooperativa non è di natura contrattuale e che non sono essenziali per la sua sopravvivenza, ma che possono incidere sulla vita dell'organizzazione e/o essere influenzati dalla sua attività.

Sia gli uni che gli altri possono essere **interni** (ovvero soggetti che a vario titolo fanno parte della cooperativa) o **esterni** (ovvero tutti quegli importanti soggetti che hanno relazioni con la cooperativa ma non ne fanno parte).



Figura 3: Mappa degli stakeholders

Di seguito sono individuate le principali tipologie di stakeholders di riferimento della cooperativa:

	<b>Interni</b>	<b>Esterni</b>
<b>Stakeholders primari</b>	Soci	Clienti e committenti pubblici e privati
	Dipendenti Collaboratori/trici	Enti pubblici
	Utenti	Volontari
<b>Stakeholders secondari</b>		Comunità locale/collettività
		Organizzazioni del terzo settore
		Enti e professionisti consulenti e fornitori di servizi
		Enti di formazione
		Assicurazioni
		Istituti bancari e finanziari
		Organizzazioni sindacali
	Enti previdenziali	

Tabella 2: Stakeholders

## Stakeholders primari

### Soci e socie

#### **Diventare soci**

Secondo le previsioni statutarie, possono diventare soci/e Il numero dei soci cooperatori è illimitato e non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge. Possono essere soci cooperatori le persone fisiche appartenenti alle seguenti categorie:

a) i soggetti in situazione di disabilità intellettiva e relazionale che per cause oggettive o soggettive non sono in grado, senza adeguato intervento, di integrarsi positivamente nell'ambiente in cui vivono sotto il profilo fisico, psicologico, familiare, culturale, professionale ed economico, nonché i loro genitori, familiari e tutori, i quali siano interessati all'attività della Cooperativa in quanto beneficiari;

b) i soggetti maggiorenni in situazione di disabilità intellettiva e relazionale di cui al punto a) che prestano attività di lavoro remunerato;

c) coloro che prestano attività di lavoro a titolo di volontariato, spontaneamente e non in esecuzione di specifici obblighi giuridici, gratuitamente, senza fine di lucro, anche indiretto, ma esclusivamente per fini di solidarietà.

Il loro numero non può superare il 50%

(cinquanta per cento) del numero complessivo dei soci.

Ai soci volontari può essere corrisposto soltanto il rimborso delle spese effettivamente sostenute e documentate. Le prestazioni di questi ultimi, in caso di contratti stipulati con amministrazioni pubbliche, possono essere utilizzate in misura complementare e non sostitutiva rispetto ai parametri di impiego di operatori professionali.

Le modalità di ammissione di nuovi soci/e alla cooperativa sono descritte all'interno dello Statuto (art. 6) e prevedono che il/la candidato/a presenti una richiesta scritta al Consiglio di Amministrazione il quale, una volta accertata l'esistenza dei requisiti di cui sopra, delibera sulla domanda secondo criteri non discriminatori, coerenti con lo scopo mutualistico e l'attività economica svolta.

A seguito della delibera di ammissione e della conseguente comunicazione della stessa al soggetto interessato, gli amministratori provvederanno all'annotazione nel libro dei soci cooperatori.

### La struttura della base sociale

La base sociale è composta esclusivamente da persone fisiche. Dalla fondazione ad oggi non c'è mai stata occasione per ammettere nella base sociale figure giuridiche.

La quasi totalità dei soci è costituita da persone che beneficiano, sia direttamente (persone con disabilità), sia indirettamente (familiari), dei servizi erogati dalla Cooperativa (94,6%). Anche i tre soci lavoratori sono persone con un'invalidità riconosciuta inferiore al 100%, le quali sono state assunte con contratto a part-time, a metà degli anni '80. Anch'esse frequentano i laboratori della Cooperativa come fruitori dei servizi. La parte restante della base sociale (5,4%) è costituita da volontari.

#### Base sociale

	2015	2014
Soci maschi	151	172
Soci femmine	165	183
Soci persone giuridiche	0	0
Totale soci	316	355

Tabella 3: La base sociale

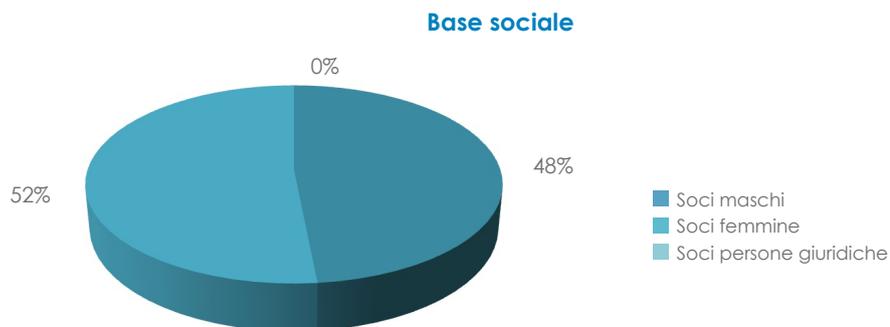


Figura 4: Base sociale

Va precisato che ci sono molte altre persone che frequentano i laboratori a titolo di volontariato, le quali preferiscono non diventare socie. La politica della Cooperativa è quella di promuovere la presenza di volontari nelle proprie strutture, al fine di valorizzare le loro moti-

vazioni e creare una rete di relazioni più ampia a vantaggio dei soci fruitori. Nel 2015 i volontari non soci sono stati complessivamente 93, tutti iscritti all'Associazione di Volontariato "Libera-mente Insieme".

### Soci persone fisiche per tipologia

	2015			2014		
	M	F	tot	M	F	tot
Soci utenti (disabili)	89	49	138	98	51	149
Soci utenti (familiari)	51	112	163	57	127	184
Soci lavoratori (disabili)	2	1	3	2	1	3
Soci volontari	8	4	12	15	4	19
Totale soci	150	166	316	172	183	355

Tabella 4: Tipologia soci

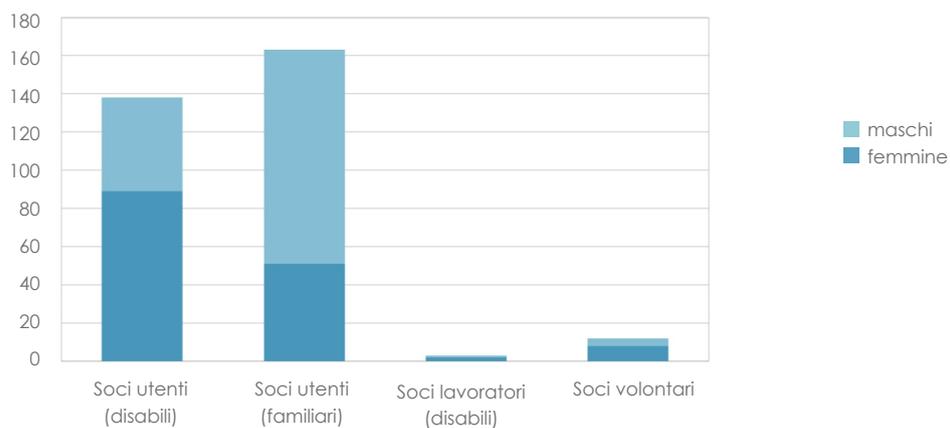


Figura 5: Tipologia soci

### Lavoratori e lavoratrici

La tabella che segue ed i relativi grafici sono finalizzati a dare conto della politica adottata dalla Cooperativa nei confronti dello stakeholder tendenzialmente più strategico e decisivo per un'organizzazione che si occupa di servizi per persone in difficoltà: il personale dipendente. Come si evince dalla tabella la maggior parte del personale dipendente della Cooperativa è assunto a tempo indeterminato, inoltre si può osservare una netta preva-

lenza del personale femminile. Questo dato conferma non solo la tendenza dell'intero comparto del terzo settore provinciale, ma è un segno di come la Cooperativa si ponga concretamente in linea con gli orientamenti comunitari e nazionali in materia di pari opportunità.

	tra i 25 e i 34 anni	tra i 35 e i 44 anni	tra i 45 e i 54 anni	tra i 55 e i 64 anni	Totale
Personale a tempo indeterminato	5	16	22	19	62
Personale a tempo determinato	7				7
Totale	12	16	22	19	69

Tabella 5: Tipologia contratto personale dipendente

### Tipologia contratto

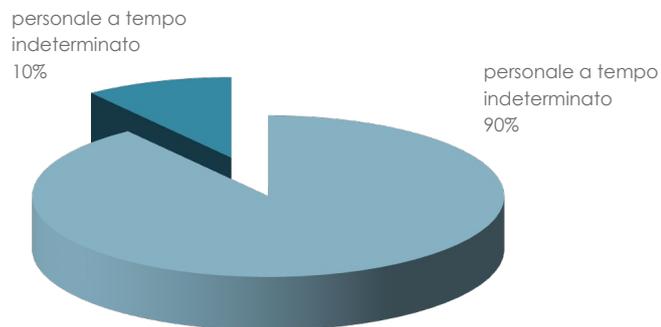


Figura 6: Tipologia contratto personale dipendente

	tra i 25 e i 34 anni		tra i 35 e i 44 anni		tra i 45 e i 54 anni		tra i 55 e i 64 anni		Totale	
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F
Personale dirigente			2						2	
Personale amministrativo e assimilato		1		2	1		3		4	3
Personale educativo	1	10	3	9	9	12	8	8	21	39
Totale	1	11	5	11	10	12	11	8	27	42

Tabella 6: Distribuzione per classi di età personale dipendente

## Distribuzione per classi di età

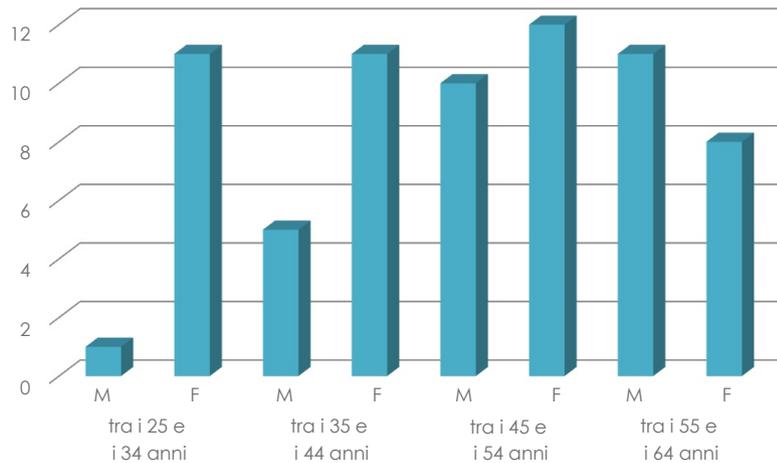


Figura 7: Distribuzione per classi di età del personale dipendente

### Utenti

Gli Utenti rappresentano, lo stakeholder fondamentale per la cooperativa.

Di seguito due grafici riassuntivi riportanti il numero degli utenti presenti nei servizi diurni di

Laboratorio Sociale, suddivisi per classi di età e per genere; si ricorda che gli utenti che frequentano le comunità alloggio frequentano anche i laboratori protetti.

Laboratori protetti		16-30	31-45	46-60	oltre i 61	totale
Arco	M	3	1	5	2	11
	F	1	3	4	4	12
Borgo	M	3	4	3	1	11
	F		1	3	2	6
Cavalese	M		7	4		11
	F	1	1	2		4
Lavis	M	1	5	5	1	12
	F	2	2			4
Mezzano	M		2	2	2	6
	F	2	2	2		6
Pergine	M		2	5	3	10
	F			1	1	2
Pozza di Fassa	M		2	6		8
	F		1	4		5
Tione	M	1	1	4		6
	F					
Trento Albere	M	1				1
	F	4	6			10
Trento via Matteotti	M	1	4	4	2	11
	F	1	5	6		12
Trento via Schmidt	M		5	5		10
	F	2	3	1		6

Tabella 7: Utenti 2015

Distribuzione classi di età

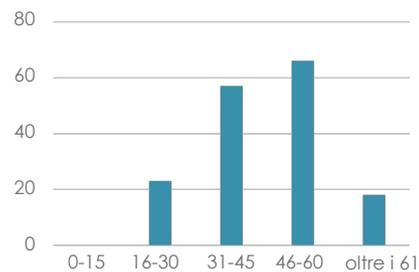


Figura 8: Utenti, distribuzione per classi di età

Distribuzione per genere

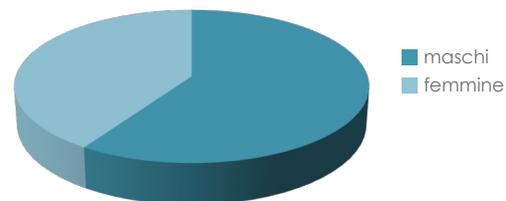


Figura 9: Utenti, distribuzione per genere

## Volontari

La scelta di offrire il proprio tempo in un servizio a favore di persone con disabilità introduce il volontario in un universo valoriale arricchente, in una prospettiva di apertura al reciproco scambio "volontario – assistito".

Nel corso del 2015 i volontari impiegati nei vari centri della Cooperativa sono stati 93 di cui 25 maschi e 68 femmine, per la maggior parte impegnati nei Laboratori protetti. I volontari partecipano anche alle varie iniziative a cui aderisce la Cooperativa, ad esempio i soggiorni estivi marittimi o montani.

### Volontari 2015

Maschi	25
Femmine	68
Totale	93

Tabella 8: Volontari 2015

## Istituzioni ed Enti Pubblici

Per il Laboratorio Sociale è di fondamentale importanza il rapporto con gli enti pubblici e gli altri soggetti territoriali preposti a tale funzione. Sin dall'anno della sua fondazione la cooperativa ha elaborato ed intrapreso una serie di azioni in partnership con alcuni enti pubblici del territorio al fine di promuovere il proprio ruolo quale soggetto della co – progettazione.

## Stakeholders rilevanti

### Reti e relazioni territoriali

I principi che orientano il Laboratorio Sociale, nella sua relazione con gli altri soggetti, sono la crescita e la valorizzazione dell'impresa cooperativa e dei valori che essa interpreta, in funzione del consolidamento di attività in essere e dello sviluppo di nuova impresa sociale per il territorio attraverso varie collaborazioni e partnership. Coltivare rapporti di partnership risponde da un lato all'esigenza di porsi nel mercato in maniera più solida, dall'altro di rafforzare il proprio radicamento nel tessuto produttivo e sociale del territorio. Il Laboratorio Sociale ha da tempo consolidato rapporti di partnership con alcune realtà del territorio trentino. Tali collaborazioni hanno natura di-

versa: di tipo commerciale (ad esempio i clienti a cui vengono ceduti i lavori prodotti nei vari laboratori protetti), progettuale, di confronto e lavoro comune per il conseguimento di obiettivi di carattere generale.

La cooperativa ha scelto di aderire alla Federazione Trentina delle Cooperative, coerentemente con l'impegno nel sostenere lo sviluppo della cooperazione sociale, della mutualità e

Reti territoriali	n.	%
Associazioni ricreative	21	42%
Associazioni sportive	6	12%
Enti pubblici	5	10%
Scuole	6	12%
Enti religiosi	7	14%
Corpi di polizia	3	6%
Imprese private	2	4%
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Tabella 9: Reti territoriali

la diffusione dei valori cooperativi. La funzione di questo organismo è di coordinamento e di confronto fra le varie realtà operanti nel nostro settore da un lato, e di dialogo con le istituzioni dall'altro.

Di seguito sono elencati i principali rapporti attivi durante il 2015.

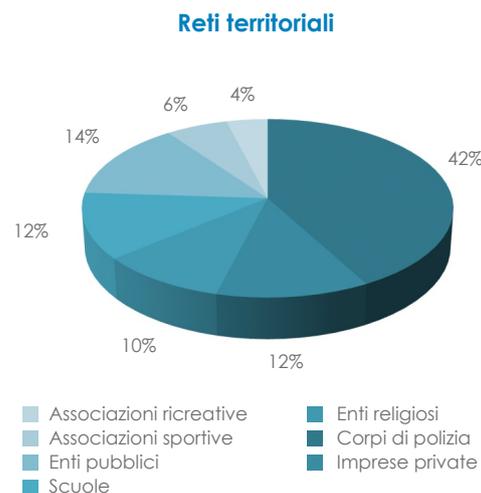


Figura 10: Reti territoriali

<b>Clienti</b>	n.	%
Enti pubblici	41	13,31%
Enti del terzo settore	54	17,53%
Pubblici esercizi	12	3,90%
Imprese private	73	23,70%
Scuole	10	3,25%
Privati cittadini	118	38,31%
<b>Totale</b>	<b>308</b>	<b>100,0%</b>

Tabella 10: Clienti 2015

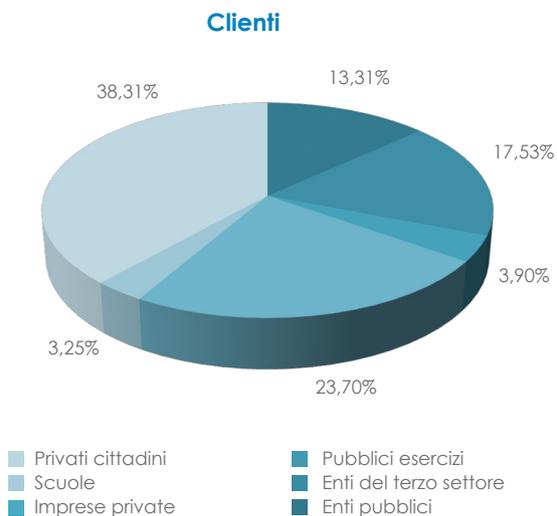


Figura 11: Clienti 2015

## Fornitori

Come fornitori si sono intese tutte le realtà che hanno permesso al Laboratorio Sociale di svolgere la propria attività, in questo senso nell'elenco che segue sono stati considerati sia i ristoranti presso i quali i ragazzi dei laboratori protetti vanno a mangiare, sia i fornitori delle merci primarie.

<b>Fornitori</b>	n.	%
Imprese private	541	79,33%
Enti pubblici	6	0,88%
Pubblici esercizi	94	13,78%
Enti del terzo settore	41	6,01%
<b>Totale</b>	<b>682</b>	<b>100,0%</b>

Tabella 11: Fornitori 2015

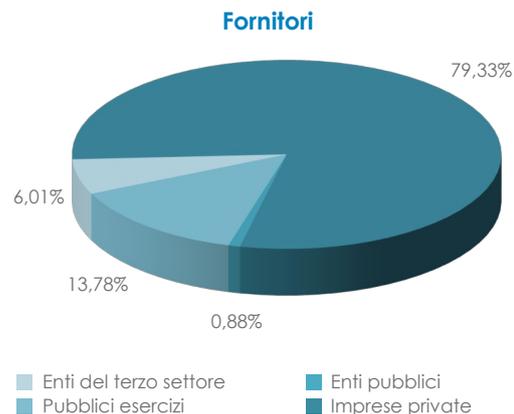


Figura 12: Fornitori 2015

# Relazione sociale

## I Laboratori protetti

I Laboratori protetti sono dei servizi diurni in cui vengono organizzate attività lavorative attraverso la presa in carico globale della persona e l'attivazione di percorsi personalizzati.

## Le comunità alloggio

Le comunità alloggio offrono a livello territoriale una rete di servizi di accoglienza residenziale, organizzati in unità abitative dotate di una certa autonomia funzionale.

Gli standard di qualità indicano gli obiettivi di qualità che la Cooperativa si impegna ad assicurare ai propri utenti. Attraverso gli standard, l'Ente individua i fattori di qualità che caratterizzano i vari servizi e si assume l'impegno di perseguirli e rilevarli mediante l'utilizzazione di apposite griglie.

\* Fino a due anni fa circa la Cooperativa non redigeva un PEP scritto per ogni utente ma si seguivano delle linee guida comuni che poi venivano adattate alle specificità di ogni utente. Nell'ambito della riorganizzazione interne operata dalla Direzione è stata presa la decisione di avere un documento formale. I vari centri si stanno adoperando per rispettare tale direttiva ma può succedere, soprattutto in caso di entrata di un nuovo utente verso fine anno, che non riescano a rispettare i tempi previsti. Obiettivo per il futuro è di rispettare meglio i tempi.

\*\* Tra i PEP aggiornati non sono stati contati quelli relativi ai due nuovi utenti per cui deve essere ancora redatto il PEP

<b>Dimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>	<b>Valore programmato</b>	<b>Formola indicatore</b>
<b>Accoglienza</b>	Apertura delle Comunità Alloggio	365	n. giorni dichiarati di apertura/n. giorni di apertura effettiva $365/365= 100 \%$
	Apertura dei Laboratori Protetti	243	n. giorni dichiarati di apertura/n. giorni di apertura effettiva $243/243= 100 \%$
<b>Tempestività</b>	Tempo intercorso tra la presentazione di una nuova domanda di ingresso e la risposta	massimo 30 giorni	n. richieste evase in tempo/n. richieste totali $6/6= 100\%$
<b>Condivisione</b>	Stesura di un PEP (Progetto Educativo Personalizzato)	entro 6 mesi dall'ingresso	n. PEP redatti in tempo/n. totale nuovi ingressi $4/6= 66,67\%^*$
	Verifica dell'andamento del percorso (condivisione del progetto con la famiglia)	almeno una volta l'anno	n. PEP aggiornati/n. PEP totali $158/160=98,75\% **$
<b>Efficacia</b>	Corrispondenza del PEP ed obiettivi conseguiti	verifica effettuata almeno una volta l'anno in concomitanza con la verifica del PEP	
<b>Trasparenza</b>	Somministrazione di un questionario sul grado di "soddisfazione"	almeno una volta ogni tre anni	n. questionari somministrati nell'arco di tre anni 157 questionari somministrati nel 2013

Tabella 12: Standards di qualità

# Esame della situazione economica e finanziaria

Per fornire una descrizione dell'organizzazione, del suo operato e dei risultati in termini di reazione di valore sociale, non si può prescindere da una presentazione delle principali grandezze e dinamiche economiche che hanno caratterizzato l'impresa nel periodo

preso in considerazione. Il Bilancio Sociale contiene perciò una serie di indicatori economici ed alcune forme di rappresentazione della ricchezza dell'impresa e della sua evoluzione.

L'entità del patrimonio netto rimane tale da permettere che l'azienda abbia a disposizione le risorse necessarie per effettuare nuovi investimenti, per favorire lo sviluppo dell'attività aziendale e per sostenere le future generazioni di operatori sociali.

L'aumento più sensibile si spiega con l'incremento del valore delle riserve, dovuto esclusivamente agli accantonamenti dei risultati positivi di gestione.

## Il patrimonio sociale

	2015	2014
Capitale Sociale	11.038,00	11.299,00
Riserva legale	372.348,00	336.189,00
Riserve statutarie	796.485,00	715.731,00
Totale altre riserve	8.215,00	8.212,00
Totale patrimonio netto	1.188.086,00	1.189.946,00

Tabella 13: Esame patrimonio sociale

## La determinazione e la distribuzione del valore aggiunto

Questa sezione individua le risorse economiche prodotte e gestite dalla cooperativa e la loro ripartizione tra i diversi stakeholders. Il valore aggiunto può essere definito in prima istanza come differenza tra il valore dei beni e servizi che l'azienda ha prodotto con il ciclo produttivo e il valore dei beni e servizi che l'azienda acquista dall'esterno. Esprime in termini economici quanto l'impresa riesce a produrre per remunerare i fattori produttivi interni come ad esempio il lavoro, il capitale investito, la finanza e la pubblica amministrazione.

Per la sua determinazione sono stati riclassificati i costi e ricavi delle situazioni contabili, individuando:

- il valore della produzione;
- i costi - consumi intermedi di competenza del periodo, ossia quei costi che non costituiscono remunerazione per i portatori di interesse interni ed esterni.

Dal costo della produzione vengono tolti:

- i costi relativi al personale esterno (collaborazioni a progetto, prestazioni occasionali) classificati nella remunerazione del personale e gli ammortamenti, considerati remunerazione dell'azienda;
- i costi e i ricavi legati alla gestione accessoria e straordinaria;
- i costi e i ricavi connessi alla gestione finanziaria dell'azienda rappresentano la remunerazione per i prestatori di capitale;
- i costi derivanti dalla gestione tributaria rappresentano la remunerazione per la pubblica amministrazione.

**STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO**

Attivo	2015	2014	Passivo e patrimonio netto	2015	2014
Attivo fisso					
a.1) Immobilizzazioni immateriali	50.693,00	83.721,00	C) Patrimonio netto	1.463.473,00	1.191.962,00
a.2) Immobilizzazioni materiali	2.684.781,00	2.211.494,00			
a.3) Immobilizzazioni finanziarie	173.265,00	168.179,00			
			D) Passività consolidate	855.997,00	834.313,00
<b>A) Totale attivo fisso</b>	<b>2.908.739,00</b>	<b>2.463.394,00</b>			
Attivo circolante					
			E) Passività correnti	1.535.020,84	1.923.927,81
b.1) Disponibilità e rimanenze finali	50.194,00	40.383,00			
a.2) Liquidità differite	804.764,00	652.016,00			
a.3) Liquidità immediate	640.705,00	794.530,00			
<b>B) Totale attivo circolante</b>	<b>1.495.663,00</b>	<b>1.486.930,00</b>			
<b>Totale capitale investito (A+B)</b>	<b>4.404.402,00</b>	<b>3.950.324,00</b>	<b>Totale passivo e patrimonio netto</b>	<b>4.404.402,00</b>	<b>3.950.324,00</b>

Tabella 14: Riclassificazione stato patrimoniale

Indicatori	2015	2014
Indice di elasticità dell'attivo (attivo circolante/capitale investito)	34,0%	37,6%
Indice di rigidità dell'attivo (attivo fisso/capitale investito)	66,0%	62,4%
Indice di elasticità del passivo (passività correnti/CI)	47,3%	48,7%
Indice di rigidità del passivo (passività consolidate/CI)	19,4%	21,1%
Indice di incidenza del CP (Mezzi propri/CI)	33,2%	30,2%

Tabella 15: Indicatori di rigidità e elasticità

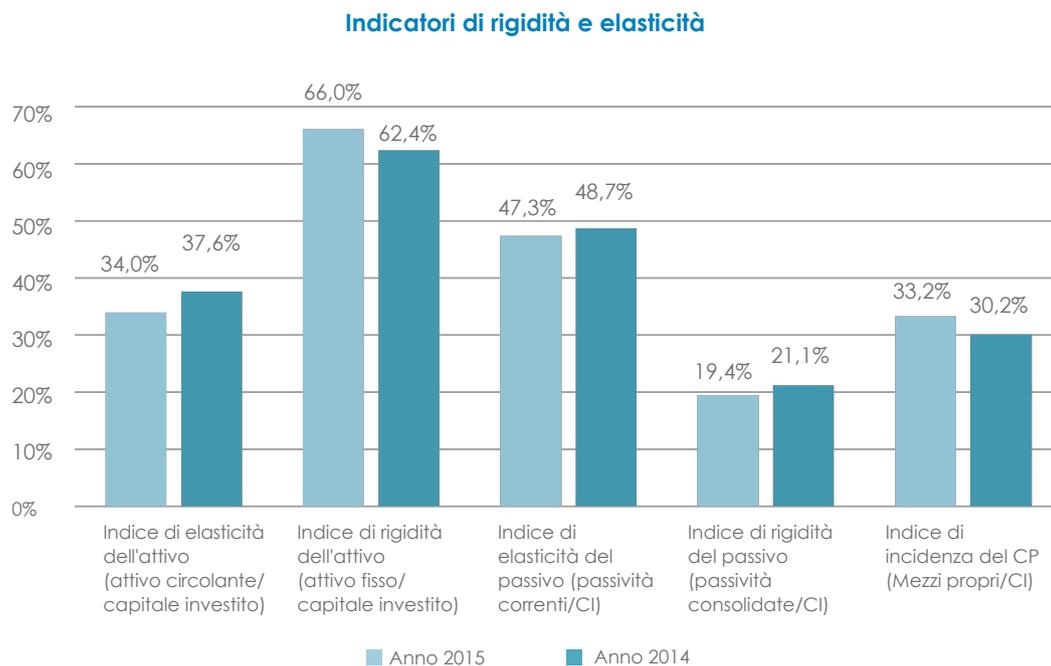


Figura 13: Indicatori di rigidità e elasticità

In genere è preferibile avere un passivo più rigido rispetto all'attivo poiché una struttura delle fonti rigida garantisce, dal punto di vista finanziario, una stabilità delle fonti, una struttura elastica è invece significativa di una forte incidenza di passività correnti. Nel caso di Laboratorio Sociale, l'indice di rigidità del passivo è di molto inferiore rispetto all'indice di rigidità dell'attivo, ciò non indica una scarsa stabilità

delle fonti, indica però che i debiti da estinguere entro l'esercizio successivo assorbono quasi interamente le liquidità correnti. Una struttura dall'attivo abbastanza elastica, però, rende relativamente semplice adeguare l'attività dell'azienda alle mutate condizioni ambientali, caratteristica molto importante in questo particolare periodo storico.

<b>Creazione del valore aggiunto</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>variazione</b>	
<b>Ricavi di vendita</b>				
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.919.984,00	3.808.767,00	-111.217	-3%
Variazioni delle rimanenze di prodotto in corso di lavorazione, semilavorati e finiti e dei lavori in corso su ordinazione	6.354,00	1.754,00	-4.600	-262%
Altri ricavi e proventi	124.840,00	192.519,00	67.679	35%
<b>Totale valore della produzione di periodo</b>	<b>4.051.178,00</b>	<b>4.003.040,00</b>	<b>-48.138</b>	<b>-1%</b>
<b>Spese per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</b>				
Spese per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	- 147.676,00	- 133.383,00	14.293	- 11%
Spese per servizi	- 1.019.791,00	- 1.084.495,00	-64.704	6%
Spese per godimenti di beni di terzi	- 279.591,00	- 299.206,00	-19615	7%
Oneri diversi di gestione	- 26.542,00	- 27.132,00	-590	2%
<b>Totali costi di produzione e gestione</b>	<b>- 1.473.600</b>	<b>- 1.544.216,00</b>	<b>-70.616</b>	<b>5%</b>

<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>2.577.578,00</b>	<b>2.458.824,00</b>	<b>-118.754</b>	<b>5%</b>
Ammortamenti immobilizzazioni materiali	-161.155,00	138.619,00	22.536	16%
Ammortamenti immobilizzazioni immateriali	-35.983,00	- 31.592,00	4.391	14%
Altri accantonamenti		0,00	0	
Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	- 10.000,00	0,00	10.000	
Svalutazione crediti	- 5.500,00			
<b>Valore aggiunto caratteristico netto</b>	<b>2.378.396,00</b>	<b>2.284.455,00</b>	<b>-93.941</b>	<b>-4%</b>

#### Ricavi e costi accessori e straordinari

Proventi diversi d'esercizio	6.815,00	11.296,00	4.481	40%
Proventi straordinari	176.718,00	25.204,00	-151.514	-601%
Proventi da partecipazioni	225,00	150,00	-75	-50%
Oneri straordinari	-1.057,00	- 1.189,00	-132	11%
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>2.561.097,00</b>	<b>2.319.916,00</b>	<b>-241.181</b>	<b>-10%</b>

#### Distribuzione del valore aggiunto

	2015	2014	variazione	
<b>Remunerazione del personale</b>				
lavoratori subordinati	2.272.616,00	2.194.769,00	-77.847,00	-4%
salari e stipendi	1.661.429,00	1.606.174,00	-55.255,00	-3%
TFR	129.525,00	124.439,00	-5.086,00	-4%
oneri sociali	481.662,00	464.156,00	-17.506,00	-4%
altri costi				

### Remunerazione del capitale di credito

Interessi e altri oneri finanziari	10.804,00	3.059,00	-7.745,00	253%
<b>Remunerazione pubblica amministrazione</b>	2.290,00	1.560,00	-730,00	-47%
<b>Remunerazione dell'organizzazione</b>				
Perdita d'esercizio/utile dell'esercizio	275.387,00	120.528,00	-154.859,00	-128%
<b>Ricchezza distribuita</b>	<b>2.561.097,00</b>	<b>2.319.916,00</b>	<b>-241.181,00</b>	<b>-%</b>

Tabella 16: Calcolo del valore aggiunto

### Distribuzione del valore aggiunto

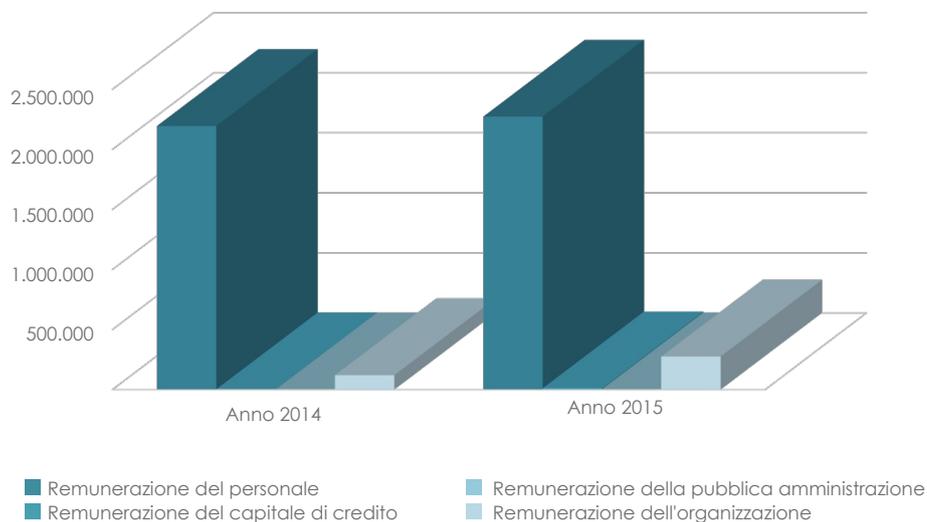


Figura 14: Distribuzione del valore aggiunto

### **Remunerazione della pubblica amministrazione**

L'assorbimento delle risorse da parte della pubblica amministrazione sotto forma prevalentemente di tasse ed imposte indirette di pertinenza dello Stato, della Regione e dei Comuni è pari al 0,09% (€ 2.290) nell'ultimo anno. Questa bassa incidenza è dovuta al fatto che il Laboratorio Sociale, in qualità di cooperativa sociale, gode dell'esenzione delle imposte IRES e IRAP. Tale assorbimento è compensato dal trasferimento di risorse alla cooperativa sotto forma di contributi.

### **Remunerazione del capitale di credito**

Questa categoria è prevalentemente costituita da interessi passivi corrisposti agli istituti di credito per finanziamenti a lungo termine. La cooperativa vanta buoni livelli di liquidità, riuscendo con le attività correnti a generare le ri-

sorse finanziarie necessarie alla quasi totale copertura delle uscite ordinarie.

### **Remunerazione dell'azienda**

La remunerazione dell'azienda è rappresentata dagli utili conseguiti dalla cooperativa accantonati a riserve.

### **Remunerazione del personale**

In una visione di insieme, il valore aggiunto generato dalla cooperativa è stato destinato per ben il 88,73% alla remunerazione del personale, possiamo quindi affermare che la quasi totalità del valore aggiunto viene destinata direttamente, attraverso l'impiego degli educatori e di altre figure professionali, al perseguimento della mission, fornendo i servizi che permettono il raggiungimento del benessere dell'utente.

# La sintesi e le conclusioni: gli obiettivi di miglioramento e gli impegni per il futuro

Il Laboratorio Sociale ha dato prova anche nel 2015 di solidità e di capacità di agire nel mercato tenendo nella dovuta considerazione tanto gli esistenti fattori di difficoltà quanto le opportunità di sviluppo, riuscendo a conseguire

re buona parte degli obiettivi prefissati negli anni precedenti. La Cooperativa durante l'ultimo triennio ha intrapreso un percorso di miglioramento e implementazione della struttura organizzativa per renderla più efficiente ed efficace.

Inoltre ha consolidato i rapporti di partnership conseguiti negli anni precedenti migliorandoli dal punto di vista della redditività, in modo da dare migliori opportunità lavorative e di redditi ai propri soci e dipendenti.

Confermando il perseguimento di tali linee di azione e sviluppo, la Cooperativa si assume il costante impegno di miglioramento verso i propri soci e verso tutti gli stakeholders, e, in occasione di questo bilancio, ha formulato alcuni precisi impegni per il futuro.

---

## Obiettivo

Consolidare e migliorare il livello delle attività caratteristiche, puntare ad una maggior differenziazione dei servizi offerti per essere sempre in grado di accogliere le richieste del mondo della disabilità.

## Strumenti e azioni per il raggiungimento degli obiettivi

- Rafforzamento della struttura organizzativa con particolare riferimento alle funzioni di supporto ai servizi;
  - Ampliamento ulteriore delle attività svolte all'interno dei centri.
-

---

Puntare ad un crescente consolidamento patrimoniale della cooperativa per rafforzarne la solidità, permettere nuovi investimenti e opportunità di sviluppo imprenditoriale.

- Crescita del patrimonio immobiliare della Cooperativa
- Ricerca e valutazione di occasioni di investimento in strutture per consolidare l'offerta di servizi residenziali

---

Sviluppare la progettazione e la ricerca per l'innovazione per migliorare la qualità dei servizi offerti.

- Aumentare il contenuto innovativo anche in servizi consolidati;
- Aumentare la dotazione di tecnologi e informatiche presso gli uffici e i servizi decentrati
- Curare le relazioni con i committenti improntate alla trasparenza e al riconoscimento reciproco.

---

Iniziare un processo di riorganizzazione interna finalizzato a migliorare le attività di gestione, monitoraggio e valutazione dei servizi.

- Rendere più sistematiche le azioni di valutazione degli operatori e della loro soddisfazione
- Mantenere elevati standard di qualità a livello di gestione e di bilancio
- Consolidare le attività di rilevazione della soddisfazione dei clienti e degli utenti.

---

Mantenere e migliorare le condizioni economiche dei soci-lavoratori, valorizzarne la loro professionalità, il grado di appartenenza e partecipazione alla cooperativa.

- Sostenere la riqualificazione, formazione e aggiornamento del personale
- Investire sulla comunicazione per valorizzare la presenza della cooperativa nella comunità e rafforzare la relazione con gli utenti ed i soci
- Migliorare il coinvolgimento e la partecipazione attraverso la costruzione di luoghi e strumenti diversificati di incontro e condivisione.

---

Tabella 17: Obiettivi per il futuro

# La promozione del documento presso gli stakeholders

Il presente Bilancio Sociale verrà presentato in occasione dell'Assemblea annuale dei soci della Cooperativa e verrà consegnato ai principali stakeholders interni ed esterni e a quanti ne faranno particolare richiesta.

È prevista poi, all'interno del nuovo sito web della cooperativa, un'area dedicata in cui verranno pubblicati tutti i Bilanci Sociali approvati dall'Assemblea dei Soci.

# Indice delle figure

Figura 1: I centri della Cooperativa distribuiti sul territorio	7
Figura 2: Struttura organizzativa	14
Figura 3: Mappa degli stakeholders	19
Figura 4: Base sociale	22
Figura 5: Tipologia soci	23
Figura 6: Tipologia contratto personale dipendente	25
Figura 7: Distribuzione per classi di età del personale dipendente	26
Figura 8: Utenti, distribuzione per classi di età	27
Figura 9: Utenti, distribuzione per genere	27
Figura 10: Reti territoriali	27
Figura 11: Clienti 2015	29
Figura 12: Fornitori 2015	30
Figura 13: Indicatori di rigidità e elasticità	36
Figura 14: Distribuzione del valore aggiunto	39

# Indice delle tabelle

Tabella 1: Consiglio di amministrazione	12
Tabella 2: Stakeholders	20
Tabella 3: La base sociale	22
Tabella 4: Tipologia soci	23
Tabella 5: Tipologia contratto personale dipendente	24
Tabella 6: Distribuzione per classi di età personale dipendente	25
Tabella 7: Utenti 2015	27
Tabella 8: Volontari 2015	28
Tabella 9: Reti territoriali	29
Tabella 10: Clienti 2015	30
Tabella 11: Fornitori 2015	30
Tabella 12: Standards di qualità	32
Tabella 13: Esame patrimonio sociale	33
Tabella 14: Riclassificazione stato patrimoniale	35
Tabella 15: Indicatori di rigidità e elasticità	36
Tabella 16: Calcolo del valore aggiunto	39
Tabella 17: Obiettivi per il futuro	42



Realizzato con la supervisione della dott.ssa Cecilia Malesardi  
Progetto grafico e impaginazione a cura della dott.ssa Barbara Guglielmin  
Stampa e rilegatura a cura del [Laboratorio Sociale di Cavalese](#) e del [Laboratorio Sociale di Lavis](#)

[www.laboratoriosociale.it](http://www.laboratoriosociale.it) - [home@laboratoriosociale.it](mailto:home@laboratoriosociale.it)