

**BILANCIO SOCIALE**

**CENTRO SERVIZI**

**WELFARE srl**

**Impresa sociale**

**Anno 2021**

## INDICE

Nota Metodologica.....	pag.3
A.1. Identità e Storia.....	pag. 4
A.2. Anagrafica dell’Ente.....	pag. 7
A.3. Mission e Vision.....	pag. 7
A.4. Principi e Linee Guida.....	pag. 7
A.5. Organizzazione e Struttura Interna.....	pag. 9
B.1. Oggetto Sociale.....	pag. 11
B.2. Compagine Sociale.....	pag. 12
B.3. Mappa degli Stakeholder.....	pag. 16
B.4. Team di Lavoro.....	pag. 19
B.5. Partecipazione in altre Imprese o Reti e Collaborazioni.....	pag. 20
C. Obiettivi e Attività.....	pag. 23
C.1. Anziani.....	pag. 23
C.2. Disabilità.....	pag. 26
C.3. Minori.....	pag. 27
C.4. Benessere Personale.....	pag. 28
C.5. Abitare.....	pag. 29
C.6. Servizi per le Imprese.....	pag. 30
C.7. Previsioni Future.....	pag. 31
D. Sezione Esame Situazione Finanziaria.....	pag. 32
E. Informazioni sul Bilancio Sociale.....	pag. 35

## INTRODUZIONE

Con la redazione del primo Bilancio Sociale, Centro Servizi Welfare ha voluto mettere in atto un vero e proprio **processo** di redazione del bilancio, superando così la logica della produzione di un mero atto giuridico, e innescando un senso di responsabilizzazione per tutti gli *stakeholder* che ad esso fanno riferimento.

Per avviare questo processo è stato innanzitutto fondamentale individuare quali fossero gli *stakeholder* chiave ed innescare sistemi di *engagement* diretti ed indiretti. Insieme al Consiglio d'Amministrazione e al Presidente è stata realizzata una matrice che classificasse gli *stakeholder* per interesse e influenza nei confronti dell'organizzazione, permettendo così una chiara individuazione dei portatori d'interesse sui quali maggiormente impattano le attività di Centro Servizi. Una volta individuati gli *stakeholder* chiave sono stati attuati sistemi di *engagement diretti e indiretti*:

- Indirettamente si è investito molto sulla comunicazione interna ed esterna coinvolgendo i portatori di interesse con azioni volte a migliorare la trasparenza e le possibilità di contattare facilmente i referenti delle diverse aree,
- Direttamente, sono state organizzate delle riunioni interne e diverse riunioni assembleari che indagassero sulla qualità dei servizi, ma anche l'interesse verso le tematiche da inserire all'interno del Bilancio Sociale, lasciando inoltre la possibilità di condividere suggerimenti e ambiti di miglioramento.

Alla raccolta dei dati è quindi seguita la sintesi degli stessi che ha portato all'elaborazione di matrici di materialità che hanno mostrato le tematiche fondamentali da considerare nella realizzazione del Bilancio Sociale.

Nella sezione dedicata agli stakeholder verranno indicati i risultati di queste indagini e delle matrici.

Nella realizzazione di questo documento sono stati consultati diversi *standard* di riferimento, quali i **GRI Standards** e le **Linee guida proposte da Gruppo Bilancio Sociale**, i primi rappresentano le migliori best practices a livello globale per il reporting di sostenibilità e forniscono informazioni sul contributo positivo o negativo allo sviluppo sostenibile di un'organizzazione e permette di rendicontare i propri impatti economici, ambientali e sociali ([www.globalreporting.org/](http://www.globalreporting.org/)), mentre le seconde nascono dallo sviluppo della ricerca scientifica sul bilancio sociale e sulle tematiche inerenti alla sua rappresentazione e diffusione condotto appunto dal Gruppo Bilancio Sociale ([www.gruppobilanciosociale.org/](http://www.gruppobilanciosociale.org/)).

## A.1. IDENTITÀ E STORIA

**Centro Servizi Welfare** nasce da diverse esperienze progettuali che hanno portato alla necessità di costituire, nel 2018, una **nuova impresa sociale** per poter rispondere in modo più veloce e flessibile alle **numerose esigenze manifestate dalla comunità veronese di riferimento**.

Le esperienze progettuali realizzate da Sol.Co. Verona che hanno evidenziato la necessità di dare una struttura definita a Centro Servizi Welfare sono state il **Progetto C.A.S.A. - Centrale di Aiuto e Supporto Assistenziale (2014)**, un'iniziativa volta ad offrire alle persone anziane del territorio di Verona servizi integrativi per l'assistenza Domiciliare e **Progetto LA CURA IN CASA – servizi integrativi per l'assistenza Domiciliare e Custode Sociale**; sempre sostenuto da **Fondazione Cariverona**, che ha consentito di proseguire le attività domiciliari avviate con l'aggiunta dell'inserimento della figura del **Custode Sociale**, una figura dedicata a compiti di assistenza leggera di anziani auto-sufficienti, ma soli e ovvero privi di una rete di aiuto vicina.

Da queste esperienze si è sentita la necessità di realizzare un vero e proprio ramo d'Impresa ed è così che, grazie al contributo di Fondazione San Zeno, **nel 2016 nasce Centro Servizi Welfare ed una piattaforma di servizi sociosanitari ed educativi** ai quali potesse accedere tutta la cittadinanza e non solo gli anziani target delle progettualità precedenti. La struttura organizzativa e la piattaforma [www.serviziwelfare.it](http://www.serviziwelfare.it) **propongono un nuovo modello di welfare** per la famiglia, per le aziende e per gli enti pubblici; erogato da realtà del territorio, facilmente accessibile e capace di offrire e progettare servizi personalizzati in base alle richieste della famiglia. Sempre di più, con l'ampliamento dei servizi e dei target di riferimento, Centro Servizi Welfare diventa un volano capace di creare nuovi posti di lavoro nel campo dei servizi di cura e di assistenza.

Per continuare a perseguire la propria mission e consolidare la sua presenza sul territorio, Centro Servizi Welfare negli ultimi 2 anni ha partecipato, come partner o ente proponente, alla realizzazione di diverse iniziative progettuali:

- **2018 – nasce CENTRO SERVIZI WELFARE srl impresa sociale**, con la partecipazione di Sol.Co. Verona al **Bando CartaE di UniCredit Foundation**, con un progetto di avvio start up per Centro Servizi Welfare. La vittoria del bando CartaE e il contributo di **UniCredit Foundation** hanno consentito di accelerare il processo di cambiamento innovativo che Centro Servizi Welfare aveva avviato. E così nasce un'impresa che ha come sfida lo stare sul mercato in modo etico e sostenibile; che si propone di avere un impatto positivo sul territorio in termini di sviluppo economico, aumento dei servizi e dei posti di lavoro; e che è per sua natura aperta all'ingresso e alla partecipazione di altre realtà del terzo settore e non solo.
- **2018 - Centro Servizi Welfare diventa partner nel Progetto Welfare - Spazi e soluzioni per la conciliazione vita, lavoro e famiglia**, un'iniziativa volta ad ascoltare i bisogni del territorio veronese di riferimento e strutturare risposte di conciliazione per le famiglie con carichi di cura. Centro Servizi Welfare in questo ambito ha contribuito alla progettazione dei servizi di doposcuola, assistenza domiciliare, educatore a domicilio.

- **2019 - Partner di "Domiciliarità 2.0"**, iniziativa dell'ULSS 9 Scaligera di Verona che prevede una **sistematizzazione dei servizi di assistenza domiciliare in rete con altri enti territoriali** che erogano servizi alle persone anziane o disabili non autosufficienti, con l'obiettivo di offrire soluzioni chiare e facilmente accessibili all'utenza.
- **2020 - Progetto KOALA**. A seguito di diverse richieste per l'attivazione di servizi rivolti a persone con disabilità, in particolare con autismo, si è deciso di indagare, insieme ad associazioni locali, quali fossero le reali esigenze delle famiglie con questa tipologia di carico di cura e quali le competenze fondamentali per la presa in carico di queste situazioni. Per questo nel 2019 si è deciso di presentare una proposta progettuale a Fondazione Cariverona, poi approvata che prevedesse l'attivazione di percorsi di sviluppo di competenze ed autonomie per i ragazzi con autismo.
- **2021 - Adesione alla piattaforma WelfareX**. La crescita d'interesse per il welfare aziendale ha portato Centro Servizi Welfare alla decisione di aderire alla piattaforma di WelfareX, al fine di erogare servizi di Welfare Aziendale per i dipendenti delle imprese del territorio. La particolarità della piattaforma è quella di offrire ai singoli collaboratori la possibilità di utilizzare i crediti welfare che l'azienda mette a loro disposizione. L'azienda deve sottoscrivere un accordo per la fornitura della piattaforma con il partner identificato per affiancarla nell'introduzione del piano welfare. La piattaforma è solitamente personalizzabile e viene configurata con i contenuti previsti dall'azienda, intesi come aree di welfare per le quali è intenzionata a mettere a disposizione crediti per i collaboratori. La piattaforma punta fortemente sui **servizi assistenziali, socio sanitari e sociali** per dare un aiuto concreto ai dipendenti e le loro famiglie, servizi erogati dalle cooperative socie di CSW.

# ROADMAP CENTRO SERVIZI WELFARE



## A.2. ANAGRAFICA DELL'ENTE

**Indirizzo Sede legale**→ VILLAFRANCA DI VERONA (VR), VIA MONTE BALDO 10  
CAP 37069

**Indirizzo PEC**→ [cswsrl\\_impresasociale@legalmail.it](mailto:cswsrl_impresasociale@legalmail.it)

**Numero REA**→ VR - 433676

**Codice fiscale e n.iscr. al Registro Imprese**→ 04596810236

**Forma giuridica**→ societa' a responsabilita' limitata

**Sito Internet**→ [www.serviziwelfare.it](http://www.serviziwelfare.it)

## A.3. MISSION E VISION

### Mission:

**Centro Servizi Welfare** è un'impresa sociale che si propone, **attraverso le proprie COOPERATIVE SOCIE**, di realizzare concretamente un **sistema di welfare territoriale e aziendale**, responsabile e **attento ai bisogni delle persone, delle aziende e della comunità**. Una realtà capace di creare un ecosistema in cui imprese, enti pubblici e privato sociale si integrano, generando risposte alle sfide sociali del nostro tempo: **benessere, conciliazione e lavoro**.

### Vision:

CSW S.R.L. contribuisce alla **realizzazione di un sistema di welfare territoriale** caratterizzato da servizi accessibili, sostenibili e strutturati sulla base dei reali bisogni espressi o latenti della comunità.

## A.4. PRINCIPI E LINEE GUIDA

Nell'adozione delle linee strategiche che portano al perseguimento della propria Mission, Centro Servizi Welfare adotta i **seguenti principi**:

**ORGANIZZAZIONE** per CSW S.R.L. significa sviluppare nuove iniziative di cooperazione e di solidarietà sociale, anche attraverso l'accompagnamento alla costituzione di nuove cooperative sociali.



**CRESCITA** questo principio si realizza nella promozione e nel sostegno delle cooperative in processi di crescita e di sviluppo, ricerca e innovazione.

**CONTAMINAZIONE**, considerando la diversità come ricchezza, capace di generare confronto dialogo e innovazione.



**VISIONE** nella dimensione consortile significa guardare al futuro insieme alle proprie consorziate non solo per raggiungere obiettivi comuni e potenziare le capacità delle cooperative, ma soprattutto per monitorare l'emersione di nuovi bisogni e farsi promotori di nuovi interventi sociali. Perseguire il principio della visione, significa anche sensibilizzare la comunità rispetto ai bisogni e alle nuove problematiche sociali per costruire un

senso di **responsabilità** comune.



## A.5. ORGANIZZAZIONE E STRUTTURA INTERNA

La struttura manageriale ed operativa di Centro Servizi Welfare, si compone di un' **ASSEMBLEA DEI SOCI**, composta nel 2021 da 11 soci, che si riunisce con **due volte l'anno** per avere aggiornamenti sull'andamento delle attività di CSW S.R.L. e per adempiere alle proprie funzioni di approvazione di Bilancio e nomina delle cariche istituzionali ed amministrative, oltre che per riunioni straordinarie qualora ne emergesse l'esigenza. La società è amministrata da un minimo di uno ad un massimo di nove amministratori, nominati con decisione dei soci che ne stabilisce anche il numero. Gli Amministratori non possono essere nominati per un periodo superiore a tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Gli Amministratori sono rieleggibili. Il Consiglio di Amministrazione elegge nel suo seno il Presidente ed il Vicepresidente se questi non sono nominati dai soci. Ad oggi, la struttura manageriale di CSW S.R.L. prevede un **PRESIDENTE**, un **VICEPRESIDENTE** e tre **CONSIGLIERI D'AMMINISTRAZIONE**, che si **riuniscono settimanalmente** per verificare l'andamento e l'implementazione delle attività di CSW S.R.L. per un monitoraggio costante del raggiungimento della mission. Michele Furlani revisore dei conti dal 2018



### ALESSANDRA RAMARRO

#### Presidente

- in carica da e fino ad approvazione del bilancio 31/12/2022
- Vicepresidente della Cooperativa Sociale Gradiente, tra i soci fondatori di Centro Servizi Welfare Impresa Sociale.



### DANIELE ROVAGLIA

#### Vicepresidente

- in carica da e fino ad approvazione del bilancio 31/12/2022
- Presidente della Cooperativa Sociale Beta, tra i soci fondatori di Centro Servizi Welfare Impresa Sociale.

### Consiglio di Amministrazione



### Deina Centomo

#### Consigliere



### Raffaele Cossa

#### Consigliere



### Giovanni Soriato

#### Consigliere



**MARTIN HAWLIK**

**Direttore Generale**

Il CDA di Centro Servizi Welfare adempie a funzioni molto operative ed organizzative e gli amministratori nell'espletamento delle proprie funzioni non percepiscono un corrispettivo economico, in quanto appartenenti a realtà socie dell'impresa e per questo interessate a perseguire e sostenere le finalità di CSW. S.R.L.

## B.1. OGGETTO SOCIALE

**CENTRO SERVIZI WELFARE S.R.L.** Impresa Sociale nasce dalla decisione di **12** Cooperative Sociali di costituire una nuova realtà che ha come **oggetto sociale**,

- a) la **fornitura di servizi strumentali alle imprese sociali o ad altri enti del Terzo settore** (promozione, la valorizzazione, la pubblicizzazione, l'immissione in piattaforme telematiche, la fornitura, la gestione operativa, la messa a disposizione, l'ausilio progettuale, il coordinamento, la commercializzazione, l'attività di verifica della qualità di servizi di Welfare e di Welfare Aziendale)
- b) **interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, legge 8 novembre 2000, n. 328, ed interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, e di cui alla legge 22 giugno 2016, n. 112;**
- c) **interventi e prestazioni sanitarie;**
- d) **prestazioni socio-sanitarie**
- e) **educazione, istruzione e formazione professionale**, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- f) **formazione universitaria e post-universitaria;**
- g) **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;
- h) **organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso;**
- i) **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;
- j) **cooperazione allo sviluppo**, ai sensi della legge 11 agosto 2014, n. 125;
- k) **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;
- l) **servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui al comma 4 dell'art. 2 del D. Lgs. 112/2017;**
- m) **alloggio sociale**, nonché ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi;
- n) **agricoltura sociale**,
- o) **riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata;**
- p) **promuovere, sostenere e diffondere l'impresa sociale**, che esercita in via stabile e principale una o più l'attività d'impresa di interesse generale per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale,
- q) la Società, inoltre potrà svolgere ogni altra attività d'impresa di interesse generale, anche non precedentemente indicata, indipendentemente dal suo oggetto, rispetto la quale, per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, sono occupati: - lavoratori molto svantaggiati, persone svantaggiate o con disabilità, nonché persone

beneficiarie di protezione internazionale e persone senza fissa dimora, le quali versino in una condizione di povertà tale da non poter reperire e mantenere un'abitazione in

## B.2. COMPAGINE SOCIALE

Nell'espletamento delle attività indicate nell'oggetto sociale, CSW S.R.L. può fare affidamento sulla propria compagine societaria, che comprende 5 Cooperative di tipo A, 2 Cooperative di tipo B, 2 Cooperative miste e 2 consorzi di cooperative sociali.

Fra i servizi gestiti e **le attività svolte da tutti i soci di Centro Servizi Welfare**, si possono trovare:

### ATTIVITÀ SVOLTE DALLE COOPERATIVE DI TIPO A

- assistenza domiciliare con operatori qualificati ad anziani, disabili, minori, ecc.
- attività educative per minori: asili nido, centri infanzia, asili nido aziendali, nidi famiglia, supporto scolastico, ecc.
- attività di prevenzione e trattamento del disagio e delle disabilità non riconosciute in bambini in età prescolare;
- CEOD e Comunità alloggio per persone portatrici di handicap fisico e/o psichico;
- laboratori protetti;
- attività di auto-mutuo-aiuto per persone con patologie psichiatriche di vario tipo e gravità;
- appartamenti protetti e semi-protetti per pazienti psichiatrici, adolescenti con problematiche familiari, per il reinserimento di donne tolte dal giro della prostituzione;
- attività teatrali;
- attività di formazione, in particolare rivolte alla diffusione della pratica del counselling quale strumento per il miglioramento della qualità della vita e di relazione
- servizi ricreativi e sportelli informagiovani;
- servizi bibliotecari;
- ludoteche e spazi gioco;
- fornitura pasti per mense scolastiche.

### ATTIVITÀ SVOLTE

- manutenzione aree verdi;
- attività di assemblaggio e saldature componenti di

**DALLE  
COOPERATIVE DI  
TIPO B**

**ATTIVITÀ SVOLTE  
DAL CONSORZIO**

- vario tipo;
- gestione di isole ecologiche;
- pulizie civili e industriali;
- traslochi e trasporti conto terzi;
- attività di allestimenti interni;
- gestione di attività commerciali;
- gestione centri ricreativi;
- servizi di ristorazione;
- servizi cimiteriali;
  
- Servizi per le proprie associate (amministrazione, segreteria, formazione, servizio civile, consulenze, ecc.)
  - Attività di rappresentanza politico istituzionale;
  - Promozione territoriale;
  - Attività di progettazione e sviluppo.

In sintesi

**Centro Servizi Welfare** crede e opera nel coinvolgimento dei propri soci e degli stakeholder non solo nella realizzazione delle proprie attività, ma soprattutto nell'attività di ascolto e nella strutturazione di servizi. Le realtà **che compongono la compagine sociale lavorano a stretto contatto con la comunità locale e sono attente alla rilevazione dei nuovi bisogni emergenti. Questa stretta territorialità e il lavoro in rete con altre realtà di Verona, consente a Centro Servizi Welfare di erogare servizi su misura e veramente rispondenti ai bisogni del target di riferimento.**

La rilevazione dei bisogni delle Realtà Consorziato si realizza attraverso diversi meccanismi: **dall'organizzazione di tavoli per la rilevazione dei bisogni**, all'organizzazione di incontri per la **condivisione di buone prassi e strategie anche con altre realtà territoriali esterne alla compagine societaria**, fino alla convocazione di assemblee non solo per l'approvazione del bilancio economico, ma anche per la condivisione delle linee strategiche dell'impresa sociale stessa.

All'interno dello stesso Consiglio di Amministrazione, inoltre, sono presenti esponenti delle cooperative socie, con le quali vengono appunto stabilite le linee strategiche di CSW S.R.L. poi soggette ad approvazione da parte di tutta l'Assemblea. Durante le riunioni assembleari viene fatto valere il **principio una testa un voto, facendo così valere anche in sede assembleare i principi di democraticità ed uguaglianza.**

## COOPERATIVE DI TIPO A



## COOPERATIVE DI TIPO B E MISTE

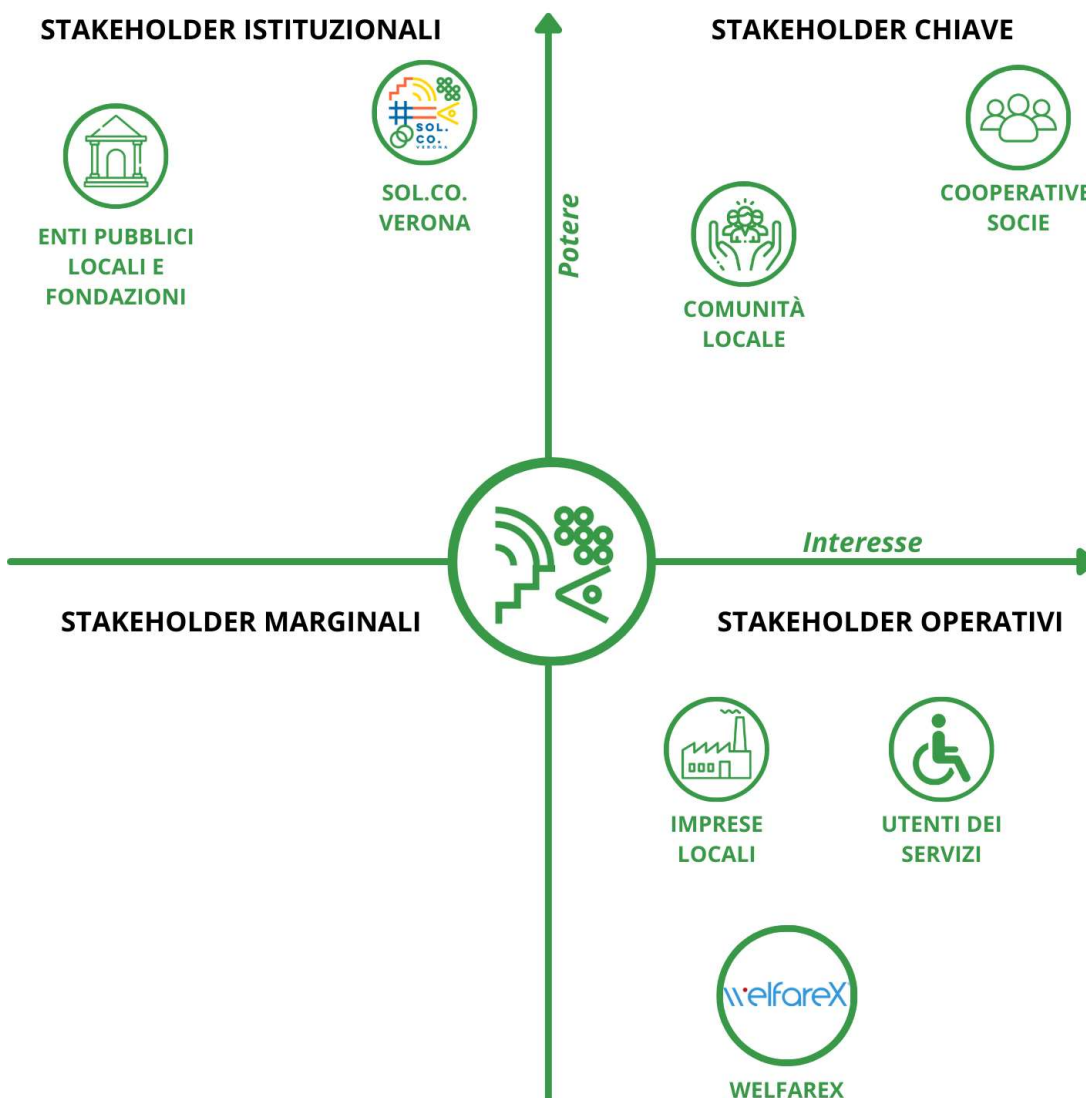
La vita associativa di Centro Servizi Welfare può essere così riepilogata:

Tipologia	Frequenza/anno	Tematiche Affrontate
Riunioni di coordinamento con cooperative	6	Le riunioni di coordinamento organizzate hanno trattato diversi temi: dall'organizzazione di attività che interessano più territorialità alla condivisione di buone prassi tra gli erogatori di uno stesso servizio.
Assemblee Soci	2	Condivisione dei dati di bilancio e delle linee strategiche che vuole adottare il CSW. In queste sedi le realtà consorziate sono state anche informate circa l'andamento delle progettualità in corso.
Incontri per la rilevazione dei bisogni	3	Rilevazione dei fabbisogni formativi delle realtà consorziate, sia in tema di formazione obbligatoria in termini di sicurezza e salute sul posto di lavoro, che sulle esigenze formative legate alla gestione di nuove progettualità e organizzazione interna.
Incontri su tematiche specifiche	4	Incontri dedicati alle cooperative dove vengono presentate diverse opportunità e percorsi di sviluppo per le cooperative, come un intero percorso dedicato alla privacy,

		all'applicazione del modello 231 e al Bilancio Sociale.
--	--	---

### B.3. MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

Nell'analisi delle attività realizzate da Centro Servizi Welfare sono stati individuati gli **stakeholder**, ovvero i portatori d'interesse, soggetti che impattano sulle attività di CSW S.R.L. o sui quali impattano le azioni di CSW S.R.L.. Gli stakeholder, in base al **potere** che esercitano sull'organizzazione e all'**interesse** che ha l'organizzazione nei loro confronti. Secondo questi parametri gli stakeholder possono essere così considerati:



Tutti gli stakeholder indicati sono coinvolti nelle attività e impattano nella realizzazione delle strategie di CSW S.R.L.



## STAKEHOLDER CHIAVE:

- **Cooperative Socie**, le realtà che fanno parte della compagine societaria rappresentano uno degli stakeholder chiave non solo perché, in accordo con il Consiglio di Amministrazione e la direzione, definiscono le linee strategiche di CSW S.R.L., ma soprattutto perché lavorando a stretto contatto con la comunità locale riescono ad identificare i bisogni del territorio di Verona e collaborare alla formulazione di soluzioni. **Modalità di coinvolgimento dello stakeholder:** Le realtà che fanno parte della compagine societaria vengono coinvolte non solo nei momenti assembleari, ma anche attraverso riunioni periodiche e tematiche per co-progettare soluzioni innovative ai bisogni emergenti della comunità
- **Comunità locale**, è considerata uno stakeholder chiave perché la definizione e la progettazione dei servizi si basa sugli effettivi bisogni rilevati dalla stessa. Per questo per CSW S.R.L. e la compagine societaria hanno da sempre un atteggiamento di ascolto proattivo al fine di rilevare le esigenze e costruire soluzioni su misura. **Modalità di coinvolgimento dello stakeholder:** l'organizzazione di riunioni periodiche con gli utenti e le loro famiglie e la raccolta di feedback sotto forma di questionari di gradimento dei servizi erogati sono gli strumenti principali attraverso i quali vengono coinvolti proattivamente gli attori della comunità locale.

## STAKEHOLDER ISTITUZIONALI:

- **Sol.Co. Verona**, il Sol.Co. Verona s.c.s.c. è lo stakeholder istituzionale che ha pensato e progettato, in collaborazione con le consorziate, Centro Servizi Welfare, portandolo da essere un'esperienza sperimentale ad una vera e propria startup. Grazie alla vincita di diversi finanziamenti (il primo nel 2016 che ha portato alla realizzazione della piattaforma [www.serviziwelfare.it](http://www.serviziwelfare.it) e l'ultimo nel 2018 che ne ha visto la costituzione) il consorzio ha permesso a CSW S.R.L. di diventare uno strumento operativo e flessibile nella progettazione e strutturazione di diversi servizi. **Modalità di coinvolgimento dello stakeholder:** Sol.Co. Verona come le diverse consorziate fa parte della compagine societaria quindi è un partecipante attivo delle riunioni assembleari e viene attivamente coinvolto nella definizione delle linee strategiche dell'impresa, anche per l'apporto che un ente territoriale di secondo livello in termini di rappresentanza delle consorziate e del territorio.
- **Enti pubblici locali e fondazioni**, lavorare a stretto contatto con questi stakeholder per CSW S.R.L. è importantissimo per poter avere una panoramica completa di quelle che sono le esperienze già presenti sul territorio e le sinergie che potrebbero essere attivate con enti e realtà locali. **Modalità di coinvolgimento dello stakeholder:** enti pubblici e fondazioni sono coinvolti da CSW tramite *newsletter* periodiche ed inviti a tavoli di condivisione e presentazione di attività e servizi innovative.

**STAKEHOLDER OPERATIVI:** Gli stakeholder che appartengono a questa categoria sono essenziali per un corretto conseguimento della mission. Le attività di CSW S.R.L. vogliono essere una risposta concreta ai bisogni del nostro tempo, **benessere, conciliazione e lavoro**, e per questo un coinvolgimento degli utenti finali e del tessuto imprenditoriale locale è fondamentale.

- **Famiglie**, che esprimono difficoltà e bisogni legati alla conciliazione dei tempi di vita/lavoro e famiglia e la volontà e la necessità di migliorare la qualità del loro benessere e quello dei propri cari;
- **Anziani**, soli, parzialmente autosufficienti o non autosufficienti che necessitano di assistenza socio- sanitaria e interventi assistenziali quotidiani, al fine di poter permanere nel proprio domicilio evitando l'istituzionalizzazione;
- **Minori**, che necessitano di supporto extrascolastico, di interventi educativi individuali e in piccoli gruppi per il potenziamento delle proprie competenze scolastiche e di metodo di studio;
- **Minori con bisogni speciali**, che necessitano di interventi mirati volti al superamento delle proprie difficoltà cognitive, linguistiche, comportamentali ecc.
- **Disabili**, psico-fisici e minori e giovani con autismo che hanno bisogno di interventi socio-educativi e abilitanti per il mantenimento, potenziamento e acquisizione di competenze necessarie a vivere in modo sereno la quotidianità.

**Modalità di coinvolgimento dello stakeholder:** Nell'erogazione dei diversi servizi gli utenti finali sono sempre chiamati a co-progettare la risposta al proprio bisogno attraverso l'organizzazione di colloqui individuali, oppure di focus group nel caso in cui il servizio sia rivolto ad un target più ampio. Dopo l'erogazione dei servizi, vengono sempre realizzati momenti di restituzione attraverso chiamate che vengono realizzate dagli operatori, oppure attraverso la somministrazione di questionari di gradimento.

- **Imprese del territorio**, il territorio in cui opera CSW è caratterizzato dalla presenza di piccole e medie imprese, con esigenze molto diversificate a seconda dei dipendenti che ne fanno parte, e degli interessi dei datori di lavoro. I servizi maggiormente richiesti dalle aziende sono servizi di ricerca e selezione del personale, servizi salvatempo per i dipendenti, corsi di formazione specifici, servizi di facility management (pulizie aziendali, cura delle aree verdi, mensa aziendale ecc.). **Modalità di coinvolgimento dello stakeholder:** Centro Servizi coinvolge le aziende attraverso l'invito a seminari di approfondimento su tematiche relative al welfare aziendale, a come migliorare il benessere dei propri dipendenti; attraverso mail e *newsletter* che promuovono nuovi servizi a vantaggio dei loro interessi.
- **WelfareX**, CSW, attraverso le proprie cooperative socie, propone un sistema di welfare territoriale, responsabile e attento ai bisogni della comunità. La sua capacità di intercettare i bisogni ed organizzare le risposte viene convogliata all'interno di una piattaforma (nazionale) di servizi multicanale (welfareX) personalizzabile dal punto di vista grafico e funzionale, nazionale e con declinazioni specifiche sui diversi territori, che aggrega 3 tipologie di welfare: territoriale (dedicato a cittadini e imprese), welfare aziendale (dipendenti di aziende), pubblico (servizi e voucher comunali).

- WelfareX<sup>®</sup> aggrega tutte le risorse pubbliche e private consentendo alle persone che accedono alle Piattaforme di essere ascoltati e orientati dai welfare manager della rete -appositamente formati sul tema del welfare aziendale- individuare le risposte al proprio bisogno; usufruire delle possibilità offerte in caso siano beneficiari di azioni specifiche; acquistare con pagamento diretto in qualunque caso.

- Welfarex<sup>®</sup> ha promosso anche un approccio alla qualità dei servizi presenti in piattaforma che si avvale di una Prassi certificata realizzata insieme a UNI ente italiano di normazione UNI/PDR 58:2019. L'obiettivo è quello di validare e garantire i requisiti dei fornitori e la qualità dei servizi.

I punti di forza della piattaforma Welfarex<sup>®</sup> si concretizzano nella sua capacità di:

1. Far dialogare costantemente i operatori sociali con il territorio, intercettandone i bisogni e gli emergenti sociali, lavorando poi sulle risposte più adeguate;
2. Costruire le risposte grazie a più figure di riferimento: comune, aziende, associazioni, fondazioni, in un'ottica di integrazione e collaborazione;
3. Adattarsi al territorio, usando la forza del digitale e la forza delle persone fisiche che lavorano ogni giorno per i cittadini;
4. Costruire e restituire alla cittadinanza un mutualismo attento ai bisogni

**Modalità di coinvolgimento dello stakeholder:** CSW coinvolge le aziende partendo da una proposta informativa sul welfare aziendale, tema di sempre maggiore interesse per le imprese, anche quelle attive sul territorio veronese.

Lo staff di CSW valuta e seleziona differenti modalità di interazione con gli stakeholders, a seconda che si tratti di contatti "caldi" o in qualche modo interni alla propria rete, oppure "freddi" o esterni alla rete. Dopo un primo contatto si passa alla proposta di una visita in azienda finalizzata alla descrizione dettagliata dei servizi offerti e ad un primo approfondimento delle possibilità e delle agevolazioni fiscali offerte dal welfare aziendale, solitamente in questa fase è prevista anche la presenza del welfare manager, figura che, in caso di interesse da parte dell'azienda, si occuperà di seguire il percorso di stesura del Regolamento aziendale e che orienterà i lavoratori nell'utilizzo del credito welfare.

#### B.4. TEAM DI LAVORO

Centro Servizi Welfare è una realtà che raccoglie nel proprio organico diverse competenze e che crede nei giovani come potenziale per lo sviluppo di idee innovative in grado di rispondere alle esigenze sempre più mutevoli delle comunità cui rivolge le proprie attività.

Crede nel consolidamento delle competenze di ciascuno, offrendo però anche la possibilità di approfondire tematiche nuove necessarie allo sviluppo dell'area in cui si lavora.

Nel 2021 l'organico di Centro Servizi Welfare è composto da 3 persone, di cui 1 a tempo indeterminato, una a tempo determinato ed 1 collaboratrice esterna che si occupa dell'implementazione di specifiche progettualità.

Il contratto applicato ai dipendenti è il Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali, essendo appunto Centro Servizi Welfare un'impresa sociale a responsabilità limitata. Per facilitare la conciliazione e il benessere del team di lavoro, a partire dal 2019 è stato introdotto il sistema di *smart working*, oggi in fase di consolidamento e continua innovazione organizzativa, per poter

coordinare al meglio le attività di tutti i collaboratori di CSW S.R.L. e per rispondere alle esigenze di conciliazione di ognuno.

Il sistema dei compensi rispecchia quanto definito dal CCNL Cooperative Sociali con le relative funzioni, nel contesto di CSW S.R.L. si registra il livello D2, come livello più alto assegnato all'organo direttivo, e il livello D1 assegnato invece ad un operatore sociale. Il rapporto tra il compenso massimo e il compenso minimo all'interno della struttura, calcolato sulla base del RAL (Reddito Lordo Annuo) è di 47,88. L'intero personale svolge diverse mansioni, tra cui la progettazione e la gestione operativa dei diversi servizi e aree di sviluppo.

Tra i dipendenti di CSW S.R.L., nell'anno 2021 abbiamo nello specifico:

- 1 Direttore con funzioni principalmente di direzione delle attività dell'impresa, organizza e convoca le assemblee con i soci, organizza incontri di monitoraggio e coordinamento con i soci e con i collaboratori, svolge attività amministrative, predispone contratti, si occupa della registrazione ed emissione delle fatture, mantiene i contatti con i soci e fornitori, e svolge poi principalmente attività di commerciale nelle aziende territoriali.
- 1 educatore assunti con contratto a tempo determinato e uno con contratto a chiamata per svolgere principalmente attività di doposcuola per minori.
- 1 Collaboratrice addetta all'implementazione e gestione dei servizi di welfare territoriali, che giungono principalmente dalle richieste di privati cittadini, inoltre si occupa dello sviluppo di nuove progettualità in base ai bisogni esplicitati dal territorio.

## B.5. PARTECIPAZIONE IN ALTRE IMPRESE O RETI E COLLABORAZIONI

Collaborare con altre realtà del territorio è fondamentale per **favorire la creazione di sinergie**, per evitare la sovrapposizione nell'erogazione dei servizi, ma soprattutto **per garantire una completa copertura di quelle che sono le esigenze** espresse ed emergenti della comunità locale. Per questo motivo Centro Servizi Welfare, oltre a lavorare ogni giorno con le cooperative socie della realtà, ha attivato una fitta rete di collaborazioni con realtà locali che intervengono e vengono coinvolte in processi di co-progettazione. Nello specifico le seguenti sinergie sono state attivate:

- **ANTS Associazione Nuovi Talenti Speciali - KOALA** : organizzazione non lucrativa di utilità sociale, nata nel 2008 per la volontà di un gruppo di genitori di ragazzi con autismo. Attualmente segue 39 ragazzi e 74 famiglie. L'Associazione è da anni impegnata a supportare e **formare le famiglie e i professionisti sul tema dell'autismo** e a far conoscere e affrontare le problematiche dei disturbi che ne derivano, ponendosi come punto di incontro con esperti ed enti per lo scambio di esperienze e strategie. L'obiettivo di Ants è promuovere una competenza attiva nell'ambito psico-educativo di tutti coloro che agiscono nella vita della persona con autismo; la famiglia, la scuola, gli insegnanti, compagni di classe, operatori ed enti del terzo settore. Negli ultimi anni ha attuato una serie di progettualità di formazione per famiglie, volontari, insegnanti e operatori con i progetti "Scuola Informata" e "Progetto Domiciliare", progetti di "valutazione funzionale" di bambini e ragazzi con autismo, progetto "Casetta AzalAnts" per la gestione del tempo libero in collaborazione con la cooperativa Azalea e molti altri.

Ants collabora con diversi professionisti specializzati sul tema dell'autismo per tale ragione, e per la grande esperienza maturata nel mondo dell'autismo, nell'ambito del progetto Koala, ha il compito insieme a CSW di coordinare le attività progettuali, collaborare per la definizione del modello Koala, individuare le famiglie e i ragazzi da coinvolgere nel progetto, ma soprattutto di definire ed erogare la formazione agli educatori/psicologi che costituiscono l'equipe di progetto. Nel 2021 si è concluso il progetto e si traduce nel servizio **Autismo formazione e cura - un modello di intervento sostenibile e continuativo**, che favorisca la realizzazione di percorsi educativi di sostegno e di supporto per minori e giovani, e che allo stesso tempo non si dimentichi dell'importanza della formazione continuativa dei **professionisti**, del confronto e della supervisione del loro operato a favore di un modello di lavoro che ne **valorizzi l'impegno, le competenze e capacità**.

- **AULSS9 - DOMICILIARITÀ 2.0**; nell'ambito dell'iniziativa CSW è partner di progetto nell'erogazione di interventi rivolti "all'abitare", interventi che verranno messi a disposizione di persone in stato di disagio sociale ed economico, le quali saranno segnalate dai Servizi Sociali dei comuni aderenti al progetto. L'idea alla base dell'iniziativa è quella di infondere una nuova cultura della domiciliarità, attenta ai bisogni dei cittadini e volenterosa di garantire le condizioni ideali per preservare le persone anziane, disabili e fragili presso il loro domicilio.
- **CONFCOOPERATIVE**, Unione provinciale di Verona viene costituita nel 1945 ed è la struttura territoriale della Confederazione Cooperative Italiane, l'associazione nazionale delle cooperative impegnate nella costruzione di una società più giusta e solidale, secondo i principi della Dottrina Sociale della Chiesa. Confcooperative Verona, si ispira ai principi cooperativi, in ragione della funzione sociale costituzionalmente riconosciuta (art. 45) della cooperazione, ne promuove lo sviluppo, la crescita e la diffusione attraverso le azioni in concreto più adeguate.

CSW S.R.L. è socia di confcooperative e partecipa attivamente a molte iniziative di interesse. Far parte di un'associazione di categoria permette a CSW di essere una realtà rappresentata e valorizzata. Il legame con Confcooperative agevola CSW ad essere un'impresa riconosciuta, e far permette di conoscere diverse realtà favorendo scambi e implementando la possibilità di attrarre nuovi clienti.

- **CGMoving- WELFAREX**, WelfareX® nasce nel luglio 2020 dall'esperienza congiunta di CGM[1] e Moving[2]. Nel 2020 CGM e Moving decidono di unire le forze e danno vita a un nuovo soggetto giuridico: CGMoving (cgmoving.it). La collaborazione tra CSW S.R.L. e CGMoving –inaugurata nel 2020 nasce per rispondere all'esigenza di CSW di avere una spinta verso il digitale e l'innovazione per snellire il lavoro, ampliare l'offerta di servizi ed essere visibile e accessibile ad una "fetta" più ampia di cittadini e aziende del territorio. CGMoving ha promosso attraverso la piattaforma WelfareX®- una serie di strumenti e risposte operative alle necessità scatenate dalla crisi sanitaria e sociale da Covid-19 (dalla spesa a domicilio, alla sinergia con i comuni per l'erogazione dei buoni spesa attraverso la piattaforma). Un'impronta etica, sostenibile e riproducibile che si ritrova nella mission di entrambi gli enti e che dà forza a questo sodalizio.

## C. OBIETTIVI ED ATTIVITÀ

Come indicato all'interno della propria mission, **Centro Servizi Welfare** si propone di realizzare concretamente un **sistema di welfare territoriale e aziendale**, responsabile e **attento ai bisogni delle persone, delle aziende e della comunità**, generando risposte alle sfide sociali del nostro tempo, che sono il **benessere, la conciliazione e il lavoro**. Allo scopo di raggiungere questo obiettivo di fondo, che anima tutte le decisioni dell'ente, CSW S.R.L. realizza e concretizza le proprie attività rivolgendosi a quattro target principali insieme ai quali vengono strutturate soluzioni innovative alle loro esigenze.



### C.1. ANZIANI

Sin dalla propria costituzione sono moltissime le attenzioni prestate da CSW S.R.L. a questo target particolare. Proprio con l'esperienza del "Progetto C.A.S.A." sono stati sperimentati i primi servizi rivolti agli anziani e sono state introdotte alcune figure professionali innovative. Per fare questo sono stati infatti attivati concretamente: un servizio di **portierato sociale**, dei **servizi integrativi di assistenza domiciliare**, sono state organizzate **attività culturali, ludiche e ricreative** e di animazione per tutti gli anziani del territorio.

Grazie alle cooperative appartenenti alla compagine sociale e agli altri attori del territorio, CSW S.R.L. eroga nei confronti di questo target, molteplici servizi tra cui:

- **Assistente personale**, è un accompagnatore che si prende cura della persona durante la giornata, svolgendo attività di assistenza e di sorveglianza leggera. Può fare compagnia alla persona, accompagnarla a fare passeggiate, la spesa o altro, così come favorire attività di socializzazione. Si prende cura della pulizia della casa e dell'abbigliamento; è di aiuto nella preparazione e nell'assunzione dei pasti. Può offrire assistenza personale a persone anziane e/o non autosufficienti. E' una figura di aiuto e supporto, ma non è un Operatore Socio Sanitario (OSS), pertanto non può svolgere attività di igiene personale o medicazioni.
- **L'Operatore Socio Sanitario (OSS)**, è una figura professionale e qualificata che può svolgere le seguenti prestazioni: Bagno assistito in doccia/vasca da bagno; Bagno a letto: viene effettuato quando la persona da assistere è allettata; Igiene personale; Assistenza pasti e monitoraggio dieta; Assistenza durante i ricoveri ospedalieri; Supporto ai familiari per l'acquisizione di tecniche e procedure di assistenza; Accompagnamenti.
- **L'infermiere**, svolge a domicilio interventi sanitari che non richiedono il ricorso ad attrezzature e strumenti particolari, rivolti a persone che non possono spostarsi dalla propria abitazione. L'attività svolta dall'Infermiere può essere diversa a seconda dell'intervento richiesto: Interventi semplici - alcuni esempi di interventi semplici possono essere controllo di drenaggi, cambio medicazioni, flebo non assistite, prelievi senza consegna ecc. Interventi complessi - alcuni esempi di interventi complessi sono l'effettuazione di terapie endovenose, flebo assistite, medicazioni in presenza di quadri clinici critici, medicazioni di piaghe da decubito, cambio catetere vescicale ecc. Prelievo

(Servizio attivo solo per la città di Verona) - L'infermiere effettua il prelievo e si occupa della consegna presso un centro analisi convenzionato.

- **Il podologo**, si prende cura della salute dei piedi delle persone per assicurare un corretto svolgimento della vita quotidiana. È un servizio particolarmente indicato per le persone anziane nel momento in cui iniziano a fare fatica a prendersi cura dei propri piedi, perché la mobilità del corpo è cambiata, la vista non è più quella di una volta; o perché sono sopraggiunte problematiche sanitarie che rendono difficile poterlo fare da soli.
- **Fisioterapista**, l'intervento ha come fine la riabilitazione ortopedica, neurologico e/o respiratoria del paziente. Il fisioterapista esegue cicli di fisioterapia a domicilio lavorando in raccordo con l'ortopedico o con il neurofisiatra.
- **L'Educatore Professionale Anziani**, è una figura esperta che affianca la persona anziana e la sua famiglia in percorsi di riabilitazione socio-relazionale e comunicativa per il recupero o mantenimento della propria autonomia. L'Educatore interviene soprattutto in situazioni di demenze, Alzheimer, esiti invalidanti di ictus, malattie degenerative e/o stati terminali.
- **Il logopedista**, è una figura sanitaria che si occupa dell'educazione e della rieducazione dei disturbi dell'articolazione verbale, della comunicazione, del linguaggio orale e scritto, della voce e della deglutizione.



**250 ore**  
**di servizi svolti a**  
**favore di**  
**persone anziane**



## C.2. DISABILITÀ

Molte delle cooperative coinvolte nella compagine societaria si occupano dell'**erogazione di servizi rivolti a persone con disabilità**, della **gestione Centri Diurni** che animano ed accolgono nelle proprie strutture da più di vent'anni persone con disabilità fisiche e psichiche. Lavorando a stretto contatto con la comunità locale le realtà della compagine sociale, hanno la possibilità di capire quali sono i reali bisogni delle famiglie con a carico persone con disabilità. Dall'analisi dei bisogni è emerso come le famiglie necessitassero di figure che potessero rappresentare un **interlocutore unico che si occupi dell'ascolto e della progettazione di soluzioni su misura**. Lavorando a stretto contatto con questo target è emersa anche la necessità di **strutturare dei percorsi sulle autonomie e sul mantenimento delle funzioni cognitive**. Questi sono diventati i due valori aggiunti sui quali CSW S.R.L. ha voluto puntare nella progettazione e dell'erogazione dei servizi rivolti a questo target specifico.

Grazie alla partecipazione ad eventi o convegni locali, CSW S.R.L. ha avuto la possibilità di conoscere diversi attori del territorio e attivare nuove collaborazioni. La sinergia creata con **ANTS - Associazione Nuovi Talenti Speciali**, ha portato alla progettazione e implementazione del **Progetto Koala**.

A favore delle persone con disabilità il servizio principalmente erogato è il servizio di educativa a domicilio. Questo servizio viene richiesto da diverse famiglie, molte delle quali percepiscono un contributo economico dall'AULSS di riferimento mirato proprio a questa tipologia di intervento. Il servizio è rivolto in particolare a 2 principali target: persone con disabilità psichica e comportamentale e persone con disturbo dello spettro autistico. Si distinguono di conseguenza:

- **L'Educatore Professionale Disabili**, affianca la persona con disabilità e la sua famiglia in percorsi educativi per il mantenimento o l'acquisizione di autonomie fisiche, sociali e relazionali. L'educatore professionale lavora su un progetto individualizzato che viene costruito insieme alla famiglia sulla base di obiettivi condivisi.
- **L'Educatore Professionale per persone con Autismo**, svolge interventi mirati al potenziamento delle autonomie, interventi mirati all'acquisizione di competenze sociali e relazionali, svolge un lavoro di supporto nella gestione di comportamenti problema e disfunzionali. L'educatore in questo caso svolge sia un lavoro sull'individuo, sia un lavoro sul contesto familiare, sociale e scolastico.



**1864 ore**

**di servizi di educatore**

**3. MINDisabili svolti nel 2021**

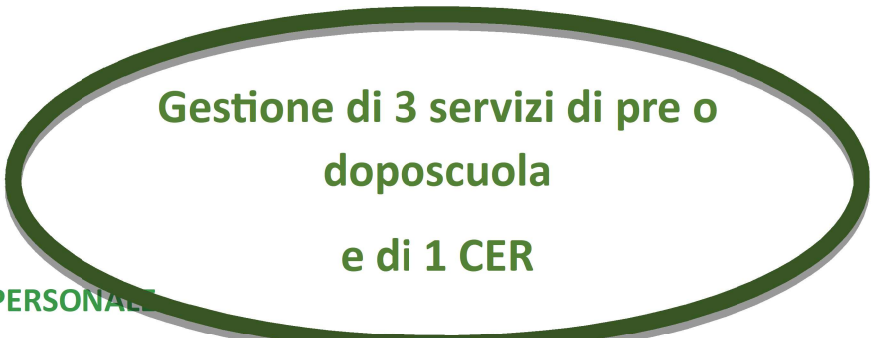


L'esperienza ventennale delle Cooperative socie ha consentito a CSW S.R.L. di strutturare anche per i minori servizi puntuali e flessibili principalmente per soddisfare i bisogni educativi dei minori, ma soprattutto di conciliazione vita-lavoro delle famiglie del territorio. Dei diversi servizi messi a disposizione delle famiglie, il più importante è rappresentato sicuramente dall'organizzazione di attività di pre-scuola e doposcuola, e di servizi di supporto allo studio. Questi servizi sono stati organizzati sulla base di richieste da parte sia di Scuole Private, sia da parte di Istituzioni pubbliche quali; scuole dell'infanzia, scuole primarie e di secondo grado. L'implementazione dei servizi è stata preceduta da un'accurata progettazione da parte del personale delle cooperative socie, che ha sempre elaborato diverse proposte educative da proporre alle istituzioni ed agli enti.

Servizi di doposcuola e C.E.R. estivi sono stati organizzati da CSW S.R.L. anche sulla base di richieste da parte di gruppi di genitori, come servizi di conciliazione vita, lavoro e famiglia, che al contempo permettesse ai minori di partecipare ad attività educative e ricreative in un contesto di gruppo e ludico.

Oltre a questi servizi più strutturati, CSW S.R.L. mette a disposizione molteplici servizi a favore di giovani e minori volti a potenziare le competenze e capacità scolastiche e di studio, come per esempio:

- **Supporto compiti**, il servizio ha il doppio scopo di sostenere il bambino o ragazzo nello studio e nell'apprendimento attivo di contenuti e di sollevare e aiutare la famiglia nella gestione dell'aspetto scolastico e di formazione del proprio figlio o figlia. L'obiettivo è di creare un percorso di supporto ai compiti e ripetizioni per gli studenti delle classi della scuola primaria e secondaria inferiore (elementari e medie).
- **Metodo di studio**, per metodo di studio intendiamo quell'insieme di tecniche e di accorgimenti da mettere in pratica in tutte le fasi dell'attività scolastica, da quello che si fa durante la lezione in classe fino alla gestione dello studio a casa. Il servizio è rivolto a ragazzi di tutte le età, con l'obiettivo di fornire loro elementi utili per evidenziare e consolidare le metodologie di studio più consone.
- **L'Educatore Professionale Minori**, è uno specialista socio-pedagogico è quella figura che affianca la famiglia in difficoltà nella relazione con il proprio figlio/a pre-adolescente e/o adolescente; soprattutto là dove si manifestano situazioni di disagio, comportamenti devianti o bullizzati, vissuti di bullismo, abusi di sostanze e/o disturbi alimentari. È una figura che affianca la famiglia nella costruzione di un percorso educativo/genitoriale.



**Gestione di 3 servizi di pre o  
doposcuola  
e di 1 CER**

#### **C.4. BENESSERE PERSONALE**

CSW S.R.L. offre ai cittadini una gamma molto ampia di servizi a favore del benessere psico-fisico delle persone. I servizi dell'impresa sono accessibili e fruibili a tutta la comunità e rispondono ad esigenze molto diversificate tra di loro. Sono erogati da professionisti qualificati e costantemente formati. La qualità dei servizi è garantita dall'esperienza delle cooperative socie e dalla volontà di

investire molto sulla formazione e supervisione del proprio personale. Oltre ai servizi visibili sulla piattaforma, CSW S.R.L. mette a disposizione della comunità la possibilità di strutturare particolari interventi a lungo termine progettati e organizzati insieme alle persone e alle famiglie.

Tra i servizi visibili in piattaforma troviamo:

- **Il dietista**, è una figura che si occupa del rapporto tra alimentazione, nutrizione e stato di benessere psicofisico della persona ed offre la professionalità, in modalità personalizzata, per intervenire in diversi ambiti, tra i quali: Sovrappeso ed educazione alimentare; Obesità; Gravidanza e allattamento; Intolleranze alimentari; Malattie che comportano problemi nell'assorbimento di sostanze nutrienti.
- **Il nutrizionista**, è una figura che si occupa del rapporto tra alimentazione, nutrizione e stato di benessere psicofisico della persona. Il nutrizionista vi cuce su misura un piano di corretta alimentazione per realizzare la perdita di peso tendo sempre occhio a fattori qualitativi della nutrizione come un buon apporto di vitamine e minerali.
- **L'Osteopata** è un professionista, con un approccio a 360° verso la persona; non si limita a considerare i sintomi disgiunti gli uni dagli altri, ma guarda all'individuo nel suo complesso cercando di capire dove si trovino le cause del dolore che, a volte, possono essere localizzate in altre zone del corpo rispetto a quelle in cui la persona riferisce di provare sofferenza. Il trattamento Osteopatico è efficace per il trattamento di disturbi che interessano l'apparato neuro-muscolo-scheletrico, e che possono determinare dei disturbi anche agli organi, ai visceri e al sistema cranio-sacrale.
- **Consulenza psicologica**; rivolta persone adulte che sentono la necessità di una consulenza da parte di un professionista. Specialmente se una persona manifesti sintomi di un malessere personale che si può esprimere in vari modi: difficoltà nei rapporti; tendenza a isolarsi ed evitare le relazioni; aggressività reazioni eccessive e inappropriate rispetto alla situazione; eccessiva tristezza e malinconia; difficoltà emotive; stati ansiosi; disturbi psicosomatici; disturbi del sonno e dell'alimentazione; problemi con alcool e droghe.
- **La consulenza psicologica** può essere richiesta nel momento in cui uno o entrambi i partner si sentono in difficoltà nella relazione. Può essere utile per affrontare insieme situazioni dolorose o critiche che portano i singoli ad allontanarsi l'uno dall'altro, come un lutto in famiglia, o la nascita di un figlio, un cambio di lavoro ecc.; oppure può essere utile per affrontare la scelta di una separazione consensuale là dove siano presenti anche dei minori, per tutelarne il benessere e la crescita, indipendentemente dalla scelta dei genitori.

## C.5. ABITARE

CSW S.R.L. grazie all'apporto delle cooperative socie di tipo B, è in grado di soddisfare esigenze legate alla cura della casa e degli spazi verdi. Nell'esperienza dell'impresa sociale, questi servizi sono spesso richiesti, non solo da privati cittadini, ma anche da Assistenti Sociale dei Comuni e da Amministratori di sostegno a favore dei loro assistiti che vivono in situazione di disagio e sono privi di rete familiare e amicale. I servizi dell'abitare messi a disposizione da CSW S.R.L. sono:

- **Il servizio professionale di pulizie domestiche** è pensato per aiutare la famiglia a mantenere la casa pulita e l'ambiente sanificato, grazie all'impiego di procedure sperimentate e di prodotti professionali. Il servizio potrà essere richiesto all'occorrenza

oppure come servizio continuativo con custodia delle chiavi di casa. Tipologie di pulizie oltre a quelle ordinarie: Pulizie di primavera; Pulizie di fondo e sanificazioni anche in ambienti infetti COVID-19; Pulizie post party e cene; Pulizie primo ingresso abitazione, fine cantiere e post tinteggiature.

- **Sgombero, Trasloco e Tinteggiatura**, servizi pensati per il supporto alle famiglie, per risolvere situazioni di necessità e per la sistemazione della propria abitazione. Solitamente i servizi sono attivabili successivamente ad un accurato sopralluogo.



**38 servizi erogati nel  
2021**

## C.6. SERVIZI PER LE IMPRESE

Tre sono le macro tipologie di servizi offerti alle imprese e aziende del territorio:

- Progettazione di **piani di Welfare Aziendale** personalizzati ed erogabili tramite la piattaforma integrata di WelfareX: tra i servizi inseribili all'interno dei piani aziendali ci sono tutti quelli precedentemente elencati, in più si offre la possibilità all'azienda di progettare e prevedere servizi particolari su specifiche richieste.
- **Servizi di Facility management**, CSW si pone come unico interlocutore per l'organizzazione ed erogazione di soluzioni componibili come: gestione aree verdi, pulizie aziendali, logistica e assemblaggio, custodia e sorveglianza, portierato sociale e mensa aziendale.
- **Servizi di Conciliazione vita/lavoro**, come ad esempio asili aziendali, ludoteche, CER estivi ecc.
- **Time saving e servizi di emergenza COVID-19**, come per esempio servizio di consegna spesa in azienda e/o a domicilio, servizi di stireria, accompagnamento in ospedale.
- **Formazione**, organizzazione di corsi di formazione obbligatori e non per i dipendenti.

## C.7. PREVISIONI FUTURE

CSW ha elaborato una previsione triennale per raggiungere il *break even point* come segue:

**Previsione triennale di fatturato**

<b>Prospetto economico 2022- 2024</b>			
	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Welfare territoriale	156.861	203.919	275.290
Welfare aziendale	10.000	20.000	25.000
Welfare istituzionale	3.000	3.000	3.000
Servizi inclusivi	32.000	41.600	54.080
Agenzia per il lavoro	1.000	2.000	3.000
<b>Fatturato totale</b>	<b>202.861</b>	<b>270.519</b>	<b>360.370</b>

Per raggiungere gli obiettivi commerciali saranno adottate le seguenti strategie:

- **Welfare territoriale:** per raggiungere i privati cittadino CSW S.R.L. si concentrerà principalmente sull'implementazione di un piano di comunicazione strategico e attrattivo, il quale verrà sviluppato online e offline a seconda del target da raggiungere. CSW promuoverà i suoi servizi anche in occasione di eventi territoriali, occasioni formative e seminari inerenti, organizzati dall'impresa stessa e dai suoi soci e collaboratori. Per sviluppare progettualità di Welfare Territoriale specifiche, CSW parteciperà a bandi privati e pubblici al fine di avere un supporto economico per l'implementazione iniziale di attività innovative. Per quanto concerne servizi specifici, CSW S.R.L. svilupperà, in seguito al progetto Koala, un nuovo modello di presa in carico delle famiglie con a carico minori e giovani con autismo, che sarà promosso tra le famiglie socie di ANTS ma anche su tutto il territorio, un modello innovativo e che risponda in modo globale alle esigenze di queste famiglie e dei loro figli. Per aumentare le vendite dei servizi di Welfare Territoriale, obiettivo di CSW S.R.L. è quello di attivare nuove strategie di collaborazione e cercare nuovi soci per aumentare da una parte l'offerta di servizi su nuovi territori, dall'altra garantire maggiore disponibilità di personale garantendo a tutti i cittadini la medesima possibilità di accesso ai servizi.
- **Welfare aziendale, Facility Management,** formazione e intermediazione di manodopera: investire nell'ambito del Welfare Aziendale è uno dei macro obiettivi di CSW S.R.L.; attivare contratti di welfare con le aziende garantirebbe entrate stabili e continuative di cui l'impresa ha bisogno per poter accrescere il proprio fatturato e per avere maggiore sicurezza. Verrà in questo modo potenziata l'attività commerciale di CSW all'interno delle aziende, verranno organizzati seminari ad hoc per le aziende, nei quali si affronteranno tematiche di welfare e al contempo promossa l'impresa, verrà implementata una campagna promozionale specifica per le aziende, implementata l'attività di telemarketing e raccolta di contatti di aziende attraverso la stretta collaborazione con i soci. Per attrarre nuove aziende, verranno offerti servizi di facility management che permettano di snellire e facilitare le attività degli enti.
- **Welfare istituzionale:** proseguiranno le collaborazioni con gli enti pubblici già attive, mantenendo un costante scambio di informazioni e partecipando reciprocamente ad

eventi e incontri; inoltre continuerà la promozione di CSW S.R.L. tra le amministrazioni pubbliche al fine di attivare nuove collaborazioni per offrire ed implementare nuovi servizi.

#### D. SEZIONE ESAME SITUAZIONE FINANZIARIA

Le risorse finanziarie, oltre a quelle generate dalla vendita dei servizi, del 2021 provengono da:

- risorse private: € 48.000 contributi di gestione da parte dei soci

Centro Servizi Welfare non ha raccolto nel 2021 altri fondi pubblici o privati né ha fatto attività di crowd founding o simile.

Centro Servizi Welfare ha partecipato nel 2020 e 2021 al progetto Koala (vedi anche paragrafo C.2) di Cariverona che è stato chiuso nell'esercizio in questione ricevendo un contributo di € 16.416,00 contabilizzato nel 2021 ed incassato nel 2022.

Aree di business di Centro Servizi Welfare:

1. Welfare tripartito – erogato attraverso la piattaforma welfareX
  - a. Welfare territoriale – attualmente già attivo con ricavi nel 2021 di € 251.425
  - b. Welfare istituzionale – attualmente già attivo con ricavi nel 2021 di € 1.000,-
  - c. Welfare aziendale – implementato nel 2020 ha generato nel 2021 € 2.850.- di fatturato
2. Facility Management e Formazione obbligatoria e facoltativa – attualmente già attivo con ricavi nel 2021 di € 5.000,-
3. Fornitura di manodopera attraverso la collaborazione con Cooperjob agenzia per il lavoro - attualmente già attivo con ricavi nel 2021 di € 800,-

La sostenibilità economica di CSW è costituita prevalentemente da 3 macroaree che qualificano l'azienda come interlocutore unico del mondo del welfare nella provincia di Verona e in futuro anche nel Veneto. I clienti sono aziende, amministrazioni pubbliche e cittadini privati. La commercializzazione dei servizi, forniti in gran parte dai soci di CSW (cooperative di tipo A e B) ma anche da altre collaborazioni commerciali, avviene attraverso la piattaforma tripartita welfareX, piattaforma unica che può essere utilizzato per erogare servizi di welfare territoriale per i privati cittadini, welfare aziendale come previsto dagli art. 100 e 51 del TUIR e welfare istituzionale, inteso come servizi per comuni dei buoni spesa covid, l'iscrizione ai nidi e le scuole materne, la gestione delle cartelle sociale. Nell'ambito del welfare per le istituzioni CSW eroga anche servizi di pre- e dopo scuola e gestione di nidi/scuole materne.

Una volta che si offre i servizi alle istituzioni ed aziende, cioè si ha il contatto “caldo” con il cliente CSW può offrire ed erogare anche servizi di Facility Management, formazione obbligatoria e facoltativa e la fornitura di manodopera grazie alla collaborazione con cooperjob agenzia di lavoro.

Da quanto descritto è facile dedurre che CSW aggrega la domanda delle proprie cooperative socie per poter offrire al mercato come interlocutore unico grazie alla “vetrina” della piattaforma welfareX. La parte del welfare territoriale viene gestito in forma market place ed è visibile a tutti i cittadini. Le parti di welfare aziendale ed istituzionale sono dedicati agli dipendenti e gruppi di cittadini selezionati dai comuni committenti

I ricavi di CSW derivano dalla vendita dei servizi collegati alle aree di business sopra menzionati. I costi invece derivano dall’acquisto di questi servizi dalle cooperative socie oppure da altri fornitori prevalentemente imprese sociali visto che lo svolgimento in via stabile e principale dell’attività di CSW srl impresa sociale deve essere di interesse generale e ricavi che derivano da queste attività devono essere superiori al 70% dei ricavi complessivi, secondo criteri definiti attualmente dal d.m. 24 gennaio 2008.

I margini dell’azienda sono molto risicati specialmente nel welfare territoriale dove l’inserimento di un intermediario come CSW porta benefici alle cooperative in termini il fatturato, ma lascia poco spazio per una marginalità soddisfacenti per l’azienda.

Dal novembre 2018, data di costituzione di Centro Servizi Welfare srl impresa sociale fino al 2020 CSW ha erogato quasi esclusivamente servizi di welfare territoriale iniziando nel 2020 anche a fatturare nell’ambito del welfare istituzionale. Dopo aver aderito alla piattaforma welfareX, dal 2021 CSW punta anche sul welfare aziendale e welfare istituzionale (specialmente creazione di piattaforme per comuni), settore con dei margini sicuramente più elevati rispetto al welfare territoriale. Di seguito ci aspettiamo che questi due aree di business diano una maggiore sostenibilità per la nostra azienda.

Per sostenere i costi operativi dell’azienda CSW ha fatto ricorso negli ultimi due esercizi ad un contributo di gestione erogato dai soci. Anche nel 2021 e 2022 questo contributo dovrà essere richiesto per poi arrivare break even point nel 2023, anno nel quale non si prevede più la richiesta di un contributo di gestione.

Nei prossimi tre anni ci aspettiamo un aumento dei ricavi. Una crescita importante si è già verificata già nel 2021 grazie alla possibilità già menzionata di poter erogare servizi attraverso la piattaforma tripartita di welfareX. Proprio all’inizio 2021 l’azienda ha stipulato i primi contratti con aziende commercializzando il welfare aziendale. Negli anni successivi l’aumento dei ricavi dovrebbe consolidarsi. Bisogna sottolineare che una volta stipulato un contratto, solitamente pluriennale, con un’azienda o pubblica amministrazione a CSW arrivano delle provvigioni durante tutta la durata del contratto che danno un contributo importante all’aumento dei ricavi.

I costi operativi aumentano per via dell’incremento del personale che deve essere man mano inserito. Nel 2021 CSW disponeva in media di 38 ore/uomo/settimana che saranno aumentati fino al 2023 a 73. L’aumento delle ore riguarda sia il direttore (unico dipendente) sia le welfare manager che sono consulenti esterni. Tutti gli altri costi di struttura rimangono pressoché invariati.

Gli uffici e la dotazione di infrastruttura tecnologica sono attualmente adeguati a poter persistere per almeno 3-4 anni.

## **E. INFORMAZIONI SUL BILANCIO SOCIALE**

Nel corso del 2019 è stato emanato il decreto, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 186 del 9-8-2019, che adotta le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale ai sensi di quanto previsto dalla riforma del terzo settore (d.lgs. 117/2017) e dell'impresa sociale (d.lgs. 112/2017).

L'esercizio 2021 è il secondo esercizio nel quale il Centro Servizi Welfare ha redatto il bilancio sociale.

L'esame del bilancio sociale predisposto dagli amministratori ha evidenziato che sono rispettati i principi di redazione indicati al paragrafo 5 delle linee guida, in riferimento a rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità, autonomia delle terze parti.

In particolare sono esposti in modo completo:

- 1) Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale;
- 2) Informazioni generali sull'ente;
- 3) Struttura, governo e amministrazione;
- 4) Persone che operano per l'ente;
- 5) Obiettivi e attività;
- 6) Situazione economico-finanziaria;
- 7) Altre informazioni.

In riferimento al punto:

- 8) Monitoraggio svolto dall'organo di controllo, si rinvia a quanto esposto nella presente relazione e si invita l'organo amministrativo ad allegarla al Bilancio Sociale.

Il sottoscritto ritiene pertanto che il bilancio sociale sia conforme alle linee guida richiamate nel decreto sopra citato.

### **Risultato dell'esercizio sociale**

Il bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021, redatto dall'Amministratori ai sensi di legge e comunicato al Sindaco, evidenzia un utile di esercizio pari a Euro 250.

## **Conclusioni**

Sulla base di quanto sopra esposto e di quanto è stato portato a conoscenza del Sindaco ed è stato riscontrato dai controlli svolti, si ritiene che non sussistano ragioni ostantive all'approvazione da parte Vostra del progetto di bilancio per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 così come è stato redatto e Vi è stato proposto dall'organo di amministrazione.