Bilancio sociale
Associazione IRIS
Insieme Responsabili Inclusione Sociale

Esercizio 2022

METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Con questa edizione del Bilancio sociale, l'associazione IRIS - Insieme Responsabili Inclusione Sociale si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2022. Nella scelta di quale documento realizzare e quali dati far emergere, si è deciso di aderire ad un metodo già testato nella provincia autonoma di Trento, nonché in Veneto ed in Friuli Venezia Giulia, di uno strumento quindi condiviso con molti altri Enti di Terzo Settore, trasparente, validato e comparabile: si tratta del metodo **ImpACT** per la valutazione dell'impatto sociale realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento.

Metodologicamente, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono ad alcuni enti di terzo Settore di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove "*Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato*" (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento. Un processo articolato, dunque, ma che si vuole condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità dell'ente con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi offerti e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e degli stakeholder.

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori dell'ente di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con ad esempio benchmark di territorio. È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio di riferimento, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le sezioni di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a "favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente" poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più

qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel caso dell'associazione composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse, e nello specifico da: lavoratori ordinari, utenti o famigliari di utenti e volontari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre inoltre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida- la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui l'ente ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che l'ente vuole essere rappresentato e rendicontato alla collettività nelle pagine seguenti.

IRIS - Insieme Responsabili Inclusione Sociale è un'**associazione riconosciuta** e come tale identifica la propria funzione generale nel "perseguire il bene comune, ad elevare i livelli di cittadinanza attiva, di coesione e protezione sociale, favorendo la partecipazione, l'inclusione e il pieno sviluppo della persona, a valorizzare il potenziale di crescita e di occupazione lavorativa" (finalità ed oggetto degli enti di Terzo settore secondo L.106/2016) realizzando: interventi e servizi sociali, prestazioni socio-sanitarie, educazione istruzione e formazione professionale, interventi e servizi finalizzati alla salvaguardia dell'ambiente, organizzazione e gestione di attività culturali artistiche o ricreative, organizzazione e gestione di attività turistiche di interesse sociale culturale o religioso, 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, servizi finalizzati all'inserimento o al reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone svantaggiate, alloggio sociale, agricoltura sociale e beneficienza, sostegno a distanza.

Carta di identità dell'Associazione

Nome dell'ente	Associazione IRIS - Insieme Responsabili Inclusione Sociale
Forma giuridica	Associazione riconosciuta
Codice Fiscale/P. Iva	92011010227
Sede Legale	via Carlo Cipriano Thun, 11 - Novella

L'associazione ha natura non commerciale, poiché le attività di interesse generale realizzate in via esclusiva o prevalente dall'ente sono erogate a titolo gratuito o in presenza di un corrispettivo non superiore ai costi effettivi (tenuto conto dei contributi pubblici per le attività convenzionate).

Nello specifico IRIS offre una gamma di servizi, progetti ed attività di tipo socio-educativo e relazionale per utenti e famiglie con l'obiettivo di promuovere il benessere, la crescita personale, l'autonomia e favorire percorsi di integrazione sociale e territoriale.

Il Centro Insieme con Gioia" (centro semiresidenziale Percorsi per l'inclusione) risponde al bisogno educativo e di cura attraverso percorsi personalizzati che mirano al benessere delle persone con disabilità. L'approccio personalizzato privilegia interventi con finalità educative, comunicative, di socializzazione e inclusione e si allarga al sostegno e supporto delle famiglie. L'attività prevalente è l'accompagnamento all'autonomia personale e sociale, l'acquisizione di competenze comportamentali, comunicative e relazionali. Si

rivolge a persone adulte, tra i 16 e 64 anni con bisogni complessi, necessità di assistenza e limitazioni specifiche nell'ambito dell'autonomia.

L' Intervento domiciliare e di contesto per persone con disabilità si rivolge a minori e famiglie con fragilità personali, sociali o relazionali che necessitano supporto nella gestione delle attività quotidiane. L'intervento è finalizzato a sostenere e sviluppare le capacità di autonomia, autodeterminazione e gestione quotidiana di sé e dei propri impegni. E' finalizzato a sostenere il nucleo famigliare nel compito educativo, alla creazione di reti e legami con il territorio di riferimento e all'inclusione sociale.

L'associazione IRIS è accreditata dalla Provincia di Trento per la realizzazione di interventi all'interno della scuola a favore di alunni BES (Registro entri accreditati- D.P.P. 8 maggio 2008, n 17-123/LEG.). Gli interventi si svolgono previa assegnazione del servizio da parte degli Istituti Comprensivi e firma della relativa convenzione. Gli educatori scolastici operano a fianco del personale docente e contribuiscono alla realizzazione del Progetto Educativo Individualizzato realizzando percorsi di inclusione scolastica.

Gli interventi individualizzati di attività estiva sono progetti integrativi rivolti a minori con disabilità o fragilità e finalizzati all'accompagnamento in attività territoriali sociali e integrative. L'associazione propone percorsi individualizzati o in piccolo gruppo utilizzando la sede staccata di Arsio per lo svolgimento di laboratori ed attività ricreative.

La proposta del servizio di Vacanza soggiorno e sollievo si rivolge prevalentemente alle persone in carico all'associazione e si propone come esperienza di divertimento e di svago estivo presso una località marina. L'occasione permette di trascorre una vacanza in compagnia al di fuori del contesto famigliare, sperimentare autonomie e attività diverse.

Nell'ambito della promozione sociale cittadinanza attiva sono comprese varie proposte ed attività volte a stimolare e sviluppare il coinvolgimento e la responsabilizzazione della comunità e a promuovere percorsi di autodeterminazione ed acquisizione di un ruolo sociale all'interno della propria comunità.

Le illustrate attività rappresentano una parte principale di quanto previsto statutariamente con l'obiettivo di ampliare nel tempo le possibilità di azione dell'associazione, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che l'Ente si occupi di svolgere attività in linea con gli scopi e attività di interesse generale ai sensi dell'art 5 del D.Legs 117/2017 ovvero:

- interventi ed attività sociali (art 1 commi 1 e 2, L 328/2000) e successive modificazioni di cui alla legge 104/1992 e 112/2016
- prestazioni socio sanitarie di cui al D.P.C.M. 14/2/2001 e successive modificazioni • educazione, istruzione e formazione professionale ai sensi della L. 53/2003 nonché attività culturali di interesse sociale con finalità educativa
- interventi e servizi finalizzati alla salvaguardia e al miglioramento delle condizioni dell'ambiente e all'utilizzazione accorta e razionale delle risorse naturali
- organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative, di interesse sociale, incluse attività editoriali di promozione e diffusione della cultura e pratica del volontariato e delle attività di interesse generale.
- Organizzazione e gestione attività turistiche di interesse sociale culturale e religioso
- Formazione extra scolastica finalizzata prevenzione della dispersine scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto alla povertà educativa

- Servizi finalizzati all'inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro dei lavoratori e delle persone di cui all'art 2, comma 4, del decreto legislativo recante revisione della disciplina in materia di impresa sociale
- Alloggio sociale e altre attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi
- Agricoltura sociale
- Promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici nonché dei consumatori e utenti delle attività di interesse generale di pari opportunità, aiuto reciproco, inclusione, banca del tempo, acquisto solidale

Nello specifico l'Associazione può:

- Predisporre di una rete di assistenza sociale e domiciliare in favore degli utenti e delle loro famiglie
- Organizzare corsi e moduli formativi finalizzati a fornire agli utenti competenze specifiche ad agevolare il reinserimento nel contesto lavorativo
- Partecipare alla gestione di strutture scolastiche, educative e di assistenza sociale, psicopedagogica e medica, nonché istituire laboratori di lavorazione artigianale a beneficio degli utenti
- Realizzare servizi consulenziali in favore di famigliari e utenti per una consapevole e serena interazione con questi ultimi
- Organizzare eventi e campagne di sensibilizzazione per la conoscenza delle problematiche relative all'utenza e al relativo inserimento famigliare, sociale e lavorativo
- Acquisire beni immobili e mobili in funzione al miglioramento ed incremento dell'attività educativa e di assistenza
- Collaborare con altre associazioni aventi finalità socio-assistenziali ed educative
- Collaborare con altri enti pubblici e privati, convenzionati e consulenziali

L'Associazione può esercitare attività diverse da quelle di interesse generale, secondarie e strumentali rispetto a queste ultime (D. Lgs 117/2017). La loro individuazione sarà successivamente operata dal Consiglio Direttivo. L'Associazione può esercitare attività di raccolta fondi, anche in forma organizzata e continuativa, anche mediante sollecitazione al pubblico o attraverso la cessione di beni o servizi di modico valore, impiegando risorse proprie o di terzi inclusi volontari o dipendenti nel rispetto del principio di verità, trasparenza, correttezza nei rapporti con i sostenitori e con il pubblico.

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di **motivazioni pro-sociali** presenti fin dalla nascita dell'ente. L'ente nasce nell'anno 1995 con il nome "Insieme con Gioia" onlus. Si tratta di una realtà di piccole dimensioni e a carattere famigliare, la cui attività coincide con il servizio diurno Centro Socio Educativo (CSE), rivolto a persone adulte con disabilità.

Nell'anno 2010, a seguito della necessità di cambiare sede, l'Associazione si trasferisce a Revò, oggi comune di Novella (Tn) presso la Casa Sociale, messa a disposizione in comodato gratuito dal comune. Analogamente, anche il CSE si sposta a Revò all'interno degli ampi locali della nuova struttura. Nel 2012 l'associazione si accredita per l'erogazione di servizi a favore di studenti BES, andando ad operare quindi anche nella scuola. Dopo una fase di assestamento, il presidente in carica comunica le proprie dimissioni che portano, nel 2013, alla nomina di Sonia Lorenzoni in qualità di Legale Rappresentante dell'Ente. Inizia ora una differenziazione e specifica dei servizi ed una riorganizzazione interna dell'Associazione dal punto di vista gestionale; si definiscono l'organigramma e le

procedure interne di lavoro a diversi livelli, l'associazione si dota di un bilancio economico certificato e di consulenti esterni a supporto delle attività.

Nell'anno 2016, si affianca al centro diurno l'erogazione del servizio di Educativa Domiciliare (IDE), oggi denominato "Domiciliare e di Contesto" - area disabilità in riferimento al Catalogo Provinciale dei Servizi Socio Assistenziali (d.P.P. n 3-78/Leg del 9 aprile 2018) e l'estate del 2019 segna l'avvio della Piazzetta del Riuso presso la sede di Revò, un progetto in collaborazione con la Comunità della Valle di Non e il comune di Novella. Il percorso di apertura e collaborazione con il territorio si sviluppa attraverso la realizzazione di progetti, attività, laboratori dedicati alla comunità locale e volti all'inclusione dell'utenza in carico. Parallelamente il lavoro all'interno dell'Ente porta alla definizione e allo sviluppo dell'approccio e del processo educativo, della modulistica e delle progettualità individualizzate.

A seguito di questo percorso, a dicembre 2020 l'Associazione matura l'esigenza di modificare la propria denominazione in I.R.I.S. Insieme Responsabili Inclusione Sociale. La scelta del nome racchiude la mission e l'orientamento delle attività dell'Ente, fortemente centrati su azioni di sensibilizzazione territoriale e coinvolgimento nei processi di integrazione e inclusione della disabilità. Nasce la rivista semestrale interna IRIS-Incontra e il sito web dell'Associazione; si ampliano le collaborazioni con il territorio anche attraverso percorsi di co-progettazione e partecipazione a progetti con finanziamento a bando (Servizio civile Universale Provinciale, Piani Giovani di Zona, Caritro…) L'avvio del processo di riforma del Terzo Settore nel 2021, porta ad una ulteriore fase di definizione e riorganizzazione amministrativa interna grazie all'introduzione di nuove procedure di analisi e controllo gestionale e dei servizi; viene redatto il primo Bilancio Sociale e la Carta dei Servizi. Nell'estate 2022 viene aperta ad Arsio la sede distaccata del centro diurno di Revò in cui ha sede il Laboratorio Creativo e la Piccola Falegnameria; nel mese di giugno, l'accreditamento per l'aggregazione funzionale età evolutiva e genitorialità allarga l'ambito di intervento ai minori e alle famiglie con fragilità per una risposta specifica ad un bisogno emergente. A dicembre, l'Associazione si aggiudica la gestione del Servizio "Percorsi per l'inclusione-Il Gelso" di Samoclevo-Caldes a seguito della pubblicazione da parte della Comunità della Valle di Sole di relativa gara pubblica. Nello stesso periodo, l'accreditamento provinciale all'ambito residenziale permette ad IRIS di progettare futuri interventi pe la disabilità anziana e per il Dopo di Noi.

Le tappe della nostra storia

1995 – Fondazione. Avvio servizio diurno a Cles Tn

2010 – Spostamento sede legale e centro diurno a Revò Tn

2016 – Avvio servizio domiciliare (IDE)

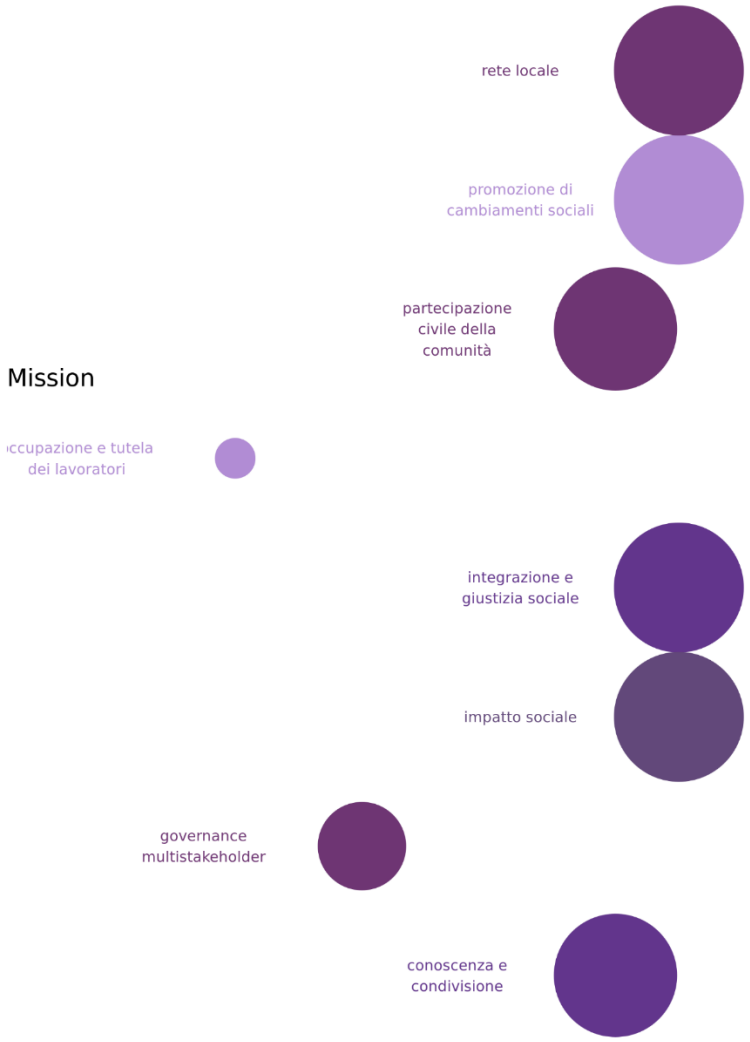
2020 – Cambio denominazione in IRIS Insieme Responsabili Inclusione Sociale

2021 – Avvio percorso di Riforma del Terzo Settore ETS

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che l'organizzazione si è data.

L'Associazione nasce per promuovere il benessere personale, fisico ed emotivo delle Persone con disabilità/fragilità supportando anche le Famiglie nel lavoro educativo e di cura. L'approccio di intervento è globale, attento alle potenzialità individuali, alle risorse famigliari e sociali, del volontariato e del territorio di riferimento. L'orientamento educativo pone in rilievo i temi dell'integrazione, dell'inclusione sociale, della sensibilizzazione e responsabilizzazione della comunità.

L'Associazione si pone in ascolto dei bisogni delle Persone e della comunità proponendo Servizi e risposte diversificate in rete con il Territorio. Lo sviluppo dell'Associazione coincide da un lato con la specificità delle risposte possibili, dall'altro con l'attenzione e la cura degli aspetti organizzativi e gestionali interni.



Alla luce di questi elementi identitari e finalità trasversali dell'ente, si è lavorato nell'ultimo triennio con alcuni specifici e prioritari **obiettivi**, del cui raggiungimento si rendiconterà anche nel presente bilancio sociale, e nello specifico operare promuovendo attività ed azioni all'interno dei tre ambiti di intervento strategico e operativo:

- INSIEME, per favorire progetti di condivisione e partecipazione volti alla creazione di relazioni e legami sociali nonché allo sviluppo di una comunità inclusiva. Insieme anche per crescere verso una sempre maggiore autonomia personale e sociale.

- RESPONSABILI per favorire lo sviluppo di una comunità responsabile e attenta alle diverse tematiche sociali: disuguaglianza, discriminazione, disagio, diversità, disabilità.
- INCLUSIONE SOCIALE, per favorire occasioni di esperienza e partecipazione a persone con disabilità psicofisica alle attività sociali e di tempo libero.

La seconda dimensione secondo la quale IRIS può essere raccontata ed analizzata è quella della **governance**. Gli organi decisionali si presentano in un Ente di Terzo Settore alquanto peculiari e centrali per comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza di interesse, nonché la capacità di presentarsi come organizzazione di persone e non di capitali.

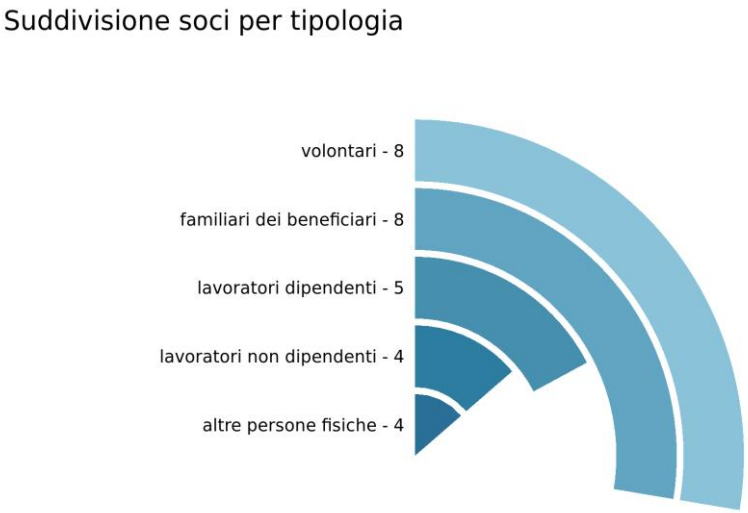
Governare L'Associazione

Soci	29
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	90%
Membri del Consiglio di Amministrazione	7
Nr. di Riunioni all'Anno del CdA	7

La Base Sociale dell'Associazione ha funzione di garantire la democraticità dell'Ente. È possibile inoltrare domanda di ammissione a socio tramite apposito modulo; il consiglio di Amministrazione delibera quindi l'ammissione che è formalizzata attraverso l'iscrizione nel Registro Soci dell'Ente. Il socio versa la quota associativa annuale di 10.00€ in occasione dell'Assemblea annuale, direttamente o tramite bonifico bancario e il regolare versamento della quota associativa determina il rinnovo della carica e in quanto tale il socio può deliberare su temi inerenti l'approvazione del bilancio, le modifiche statutarie, l'approvazione dei regolamenti, la nomina di cariche direttive. Il Consiglio Direttivo viene eletto con cadenza triennale dall'assemblea; è l'organo decisionale ed esecutivo dell'Associazione, che prende le decisioni sulle attività e che delinea le strategie e le azioni utili alla sostenibilità economica dell'associazione.

Al 31 dicembre 2022, l'associazione include nella base sociale complessivamente 29 soci, di cui 8 famigliari dei beneficiari, 8 volontari, 5 lavoratori dipendenti, 4 lavoratori non dipendenti e 4 altre persone fisiche.

IRIS si è dotata di una base sociale **multi-stakeholder**, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività.

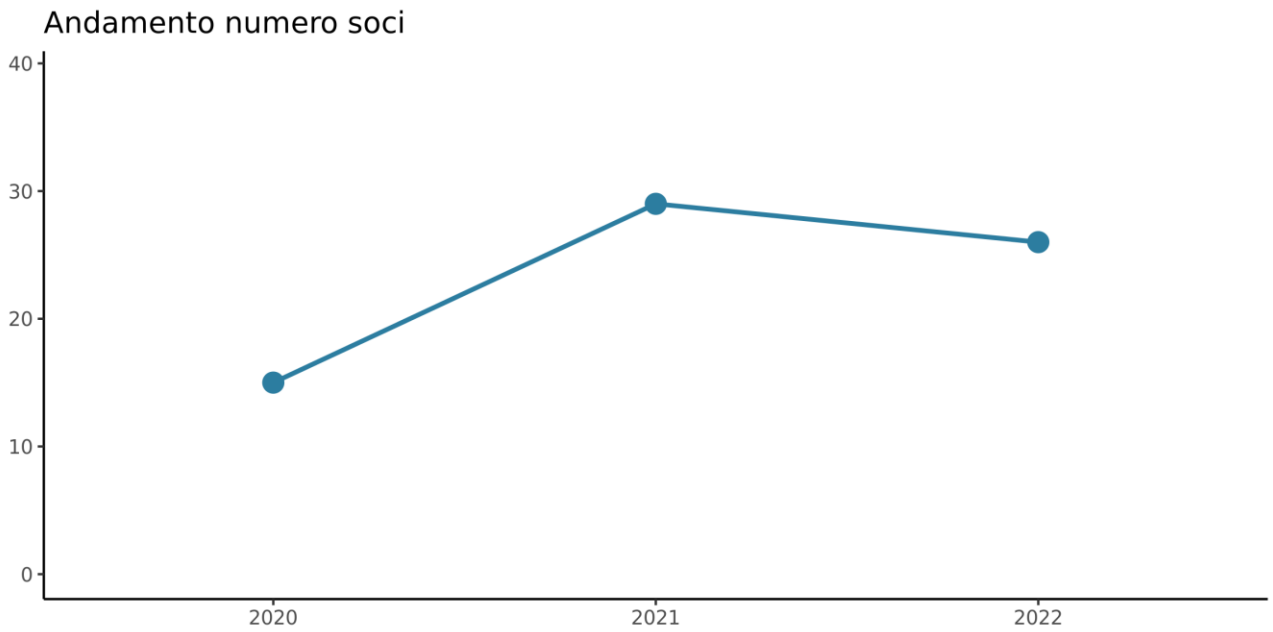


Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del **rapporto associativo** e nelle politiche adottate verso i soci.

L'assemblea dei soci è convocata annualmente tramite comunicazione scritta inviata almeno 10 giorni prima e riportante l'ordine del giorno dell'assemblea. Al fine di favorire la massima partecipazione Il consiglio direttivo stabilisce data e orario dell'assemblea favorendo la massima partecipazione. I soci sono informati e coinvolti nella vita dell'associazione in occasione di feste, manifestazioni, inaugurazioni, eventi… tramite inoltro dell'invito. In occasione dell'assemblea annuale è distribuita ad ognuno la copia del Bilancio Sociale di cui si condividono le parti principali. Al fine di favorire il coinvolgimento nella vita dell'ente, è distribuita al socio la rivista semestrale interna IRIS-Incontra che oltre a descrivere le attività svolte nei diversi servizi, sottolinea le finalità delle stesse in linea con gli obiettivi statutari.

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi, il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione IRIS contava sulla presenza di 13 soci, come anticipato essi sono oggi 29. Rispetto all'ultimo anno, l'andamento è di stabilità: nel 2022 si è registrato il rinnovo rispetto all'anno precedente dei 29 soci.

Questi andamenti sono anche parzialmente alla base dell'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 69% di soci è presente da meno di 5 anni rispetto a un 17% di soci presenti da più di 15 anni.



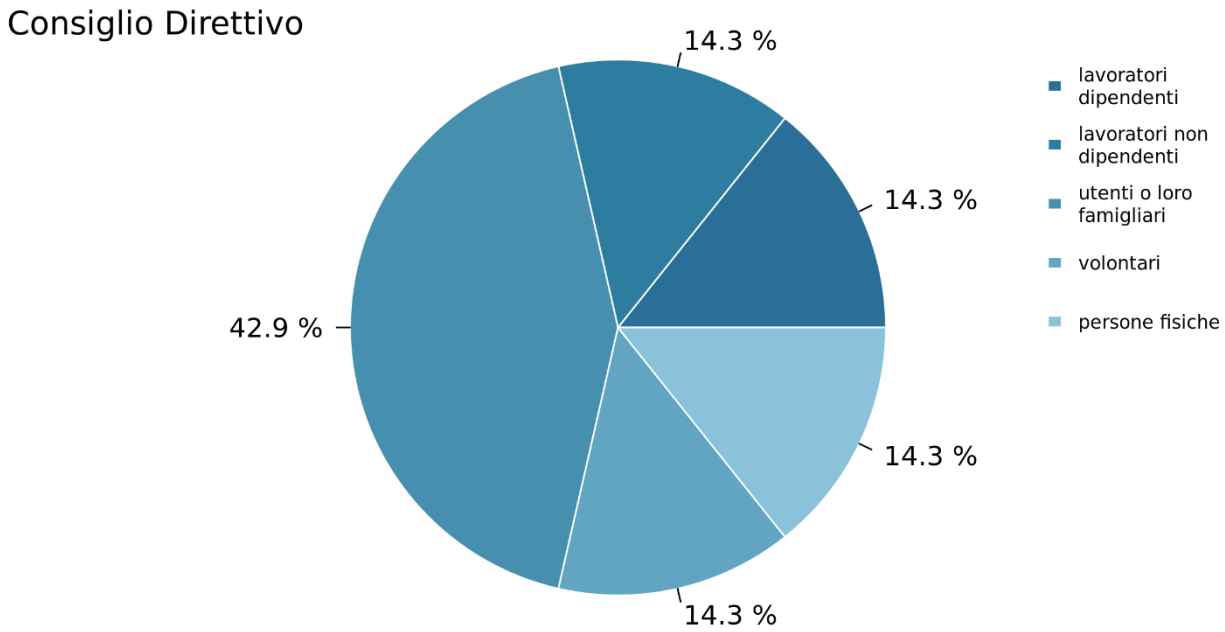
Nel 2022 IRIS ha organizzato 1 assemblea ordinaria e il tasso di partecipazione è stato complessivamente del 90% dei soci di cui il 23% è stato rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 68%).

La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche nel coinvolgimento negli organi di governo di donne, giovani ed immigrati: IRIS conta così la presenza tra i suoi soci di un 7% di giovani under 30, mentre il Consiglio Direttivo vede la presenza di donne e giovani fino a 30 anni.

Il **Consiglio Direttivo**, organo amministrativo ed esecutivo dell'ente, è composto da 7 consiglieri. Essi sono esponenti di categorie diverse di portatori di interesse, dimostrando nuovamente la rilevanza assegnata a portare anche nel processo gestionale le scelte e il confronto tra attori diversi.

Cognome e nome	***Ruolo***	***Data prima nomina***	***Durata del mandato***
Clauser Guglielmo	Socio volontario	15/04/2019	3
Pedergnana Luigi	Socio volontario	07/11/2000	3
Cretti Laura	Socio volontario	15/04/2019	3
Bonini Roberta	Socio dipendente	22/06/2021	3
Frizzera Ylenia	Socio volontario	23/06/2021	3
Pancheri Michela	Socio volontario	23/06/2021	3
Taller Laura	Scio volontario	23/06/2021	3

Nell'anno il Consiglio Direttivo si è riunito 7 volte e il tasso medio di partecipazione è stato dell'85.71%.

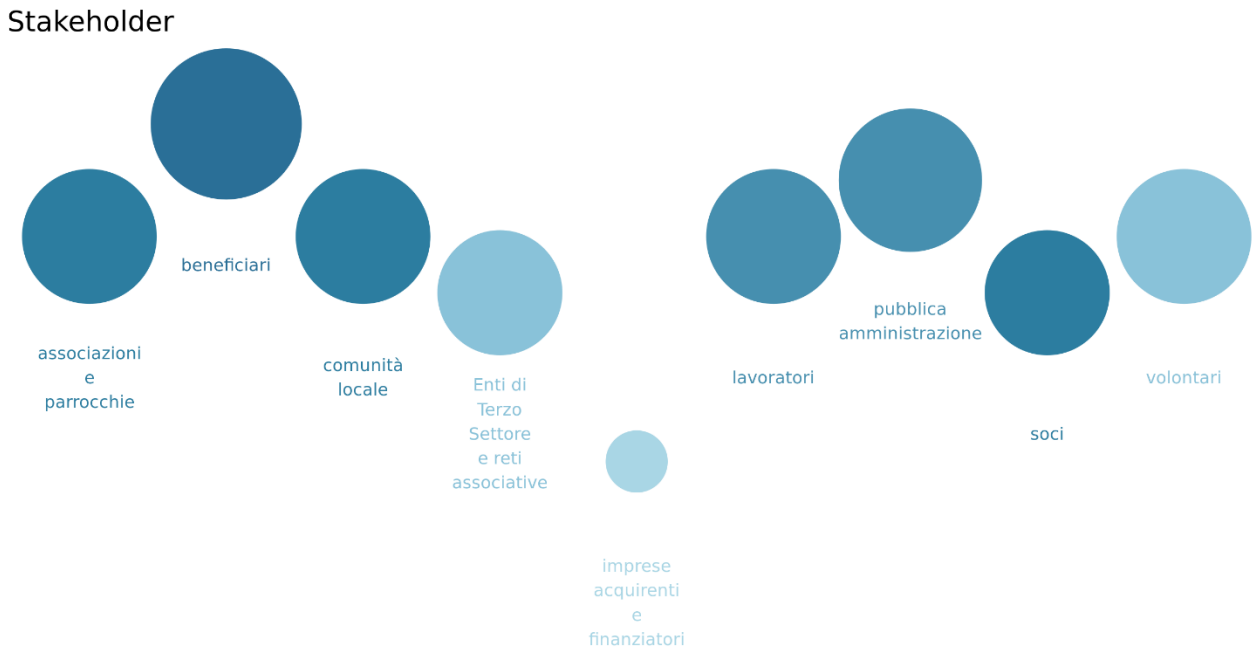


Completano la governance dell'associazione le seguenti figure:

- EG Studio (sicurezza sul lavoro dal 20/01/2020)
- Bertagnolli Desiree (sicurezza dati personali, dal 01/05/2022)
- Lo Studio (Studio Paghe, dal 30/10/2007)
- Andalo Service SRL (Contabilità e servizio fiscale dal 01/01/2018)
- SIAL Consulenza (Igiene HACCP dal 04/04/2018)
- AVV Ghezzer Giuseppe (organi di vigilanza dal 28/06/2022)

IRIS non prevede per nessuna carica (amministratori, revisori, presidente) compensi economici al di là di quanto eventualmente già goduto dalle persone nell'ambito di diversi ruoli all'interno dell'ente.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi dell'associazione, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, l'ente agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi dei diversi soggetti che con essa si relazionano, dei suoi **stakeholder**.



In particolare, le modalità di **coinvolgimento dei lavoratori** sono eterogenee e sviluppate: l'associazione promuove la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali. IRIS rende poi partecipi i **beneficiari dei servizi**, attivando gli utenti nell'intercettazione di preferenze e idee e i **familiari** nella co-progettazione dei servizi.

PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Il perseguimento degli obiettivi e della funzione sociale dell'ente viene garantito dall'impegno quotidiano di lavoratori e volontari che anche nel 2022 hanno rappresentato una risorsa fondamentale per IRIS.

Le Risorse Umane

Lavoratori ordinari	23
Collaboratori	3
Professionisti	6
Volontari e ragazzi in servizio civile	19

Le persone sono inserite all'interno di un **organigramma** definito e secondo chiare aree, ruoli e funzioni.

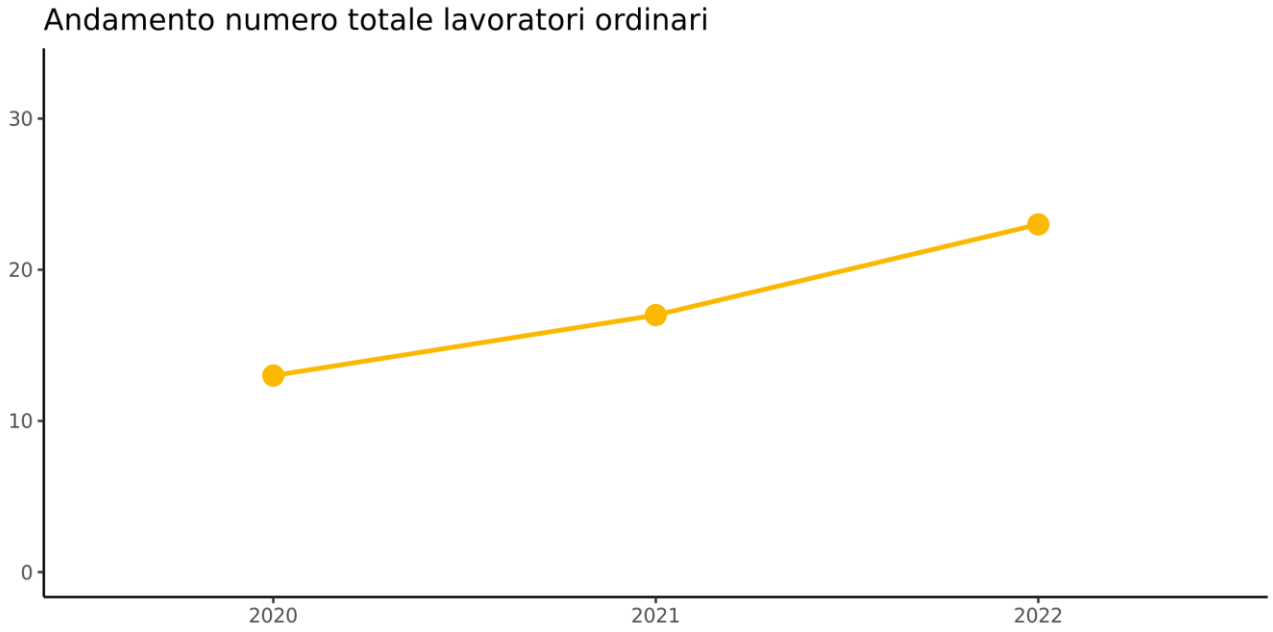
L'organigramma offre una rappresentazione grafica e schematica della struttura organizzativa dell'Ente evidenziando la gerarchica e i ruoli delle persone che vi lavorano. L'Associazione IRIS ha definito il proprio organigramma affiancandolo al funzionigramma aziendale che definisce in modo esplicito le azioni e le responsabilità che competono alle diverse figure e ruoli interni. Al vertice dell'organigramma si trova l'Assemblea dei Soci quale organo sovrano dell'Associazione con potere decisionale e di nomina dell'organo direttivo. Le responsabilità del Direttivo e del Presidente che ne fa parte in qualità di legale rappresentante dell'Ente, sono descritte nel funzionigramma e riguardano gli aspetti di controllo sulla corretta gestione dei processi interni all'Ente, dal bilancio economico, all'approvazione del Piano Strategico, alla garanzia della qualità interna. Il Direttivo seleziona le figure di rilievo e di coordinamento tra cui il coordinatore generale (direttore) che ha compiti di responsabilità a diversi livelli interni: implementazione del Piano Strategico e Operativo, corretta gestione e sostenibilità economica, delle Risorse Umane e dei rapporti Istituzionali interni ed esterni nonché dell'erogazione dei Servizi. Il funzionigramma mette in risalto l'aspetto partecipativo delle diverse figure interne specificando a fianco di ogni ruolo le figure con cui si collabora nell'esercizio delle responsabilità individuate. Nella gestione dei servizi semi-residenziale, domiciliare, scolastico e vacanza-soggiorno e, allo stesso livello in organigramma, degli ambiti progettuali di inclusione territoriale e di gestione del volontariato, la responsabilità e le relative mansioni descritte in funzionigramma sono affidate al Responsabile di Servizio o di Area affiancato dal Coordinatore e dai diversi Responsabili interni tra cui il Responsabile Amministrativo e di Segreteria, il Responsabile della Qualità, il Responsabile dell'Attività Educativa e di gestione del volontariato. Sono evidenziati in organigramma i ruoli di responsabilità Privacy e Sicurezza e il Consulente

legale e commercialista con i quali è in essere un rapporto consulenziale continuativo esterno.

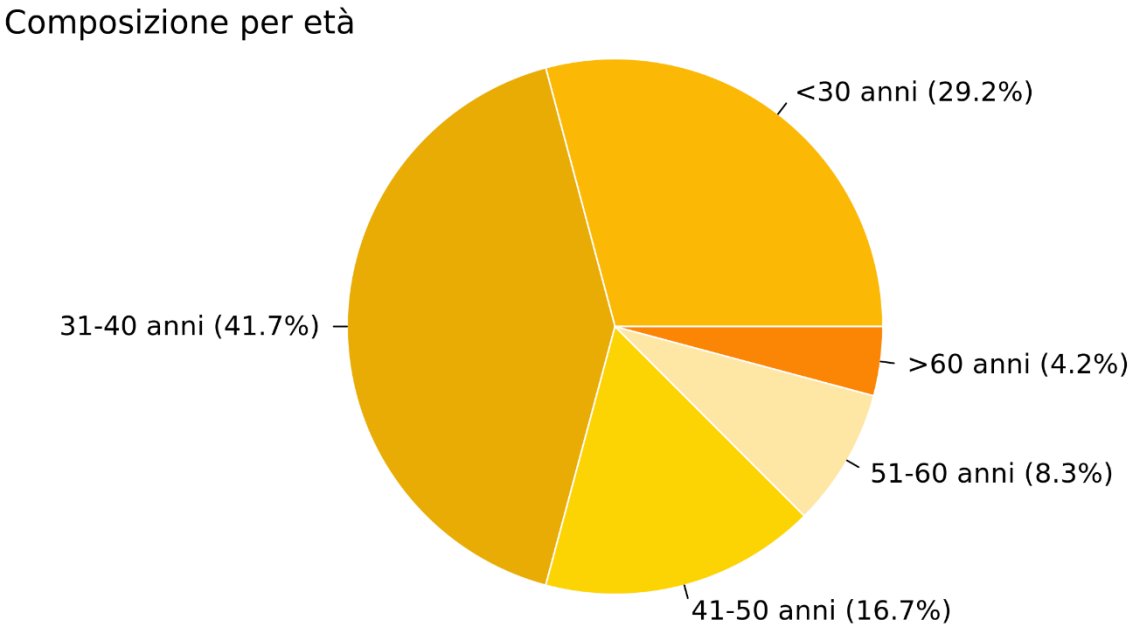
I LAVORATORI DIPENDENTI

I **lavoratori dipendenti**, impiegati dall'associazione al 31/12/2022 sono 23, di cui il 52.17% a tempo indeterminato e il 47.83% a tempo determinato. Durante l'anno l'associazione ha visto l'ingresso di 10 dipendenti rispetto all'uscita di 1 lavoratore, registrando così una variazione positiva. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 3 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

Il totale delle posizioni lavorative del 2022 è stato quindi di 26 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 13.2 unità (per un totale di 25.360 ore retribuite).



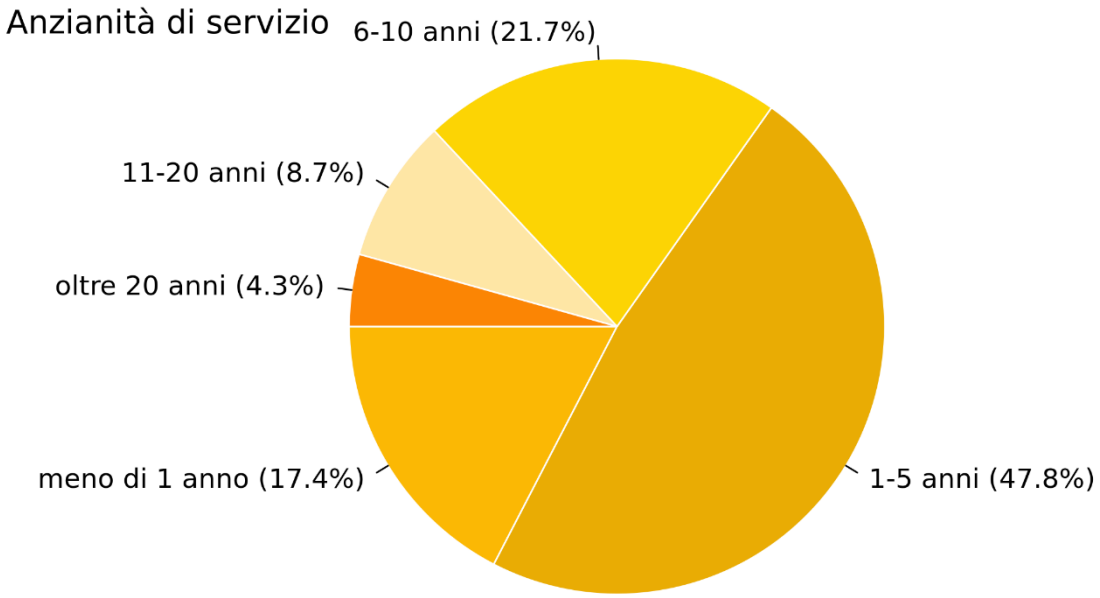
I tratti socio-demografici dei lavoratori dipendenti mettono in luce anche l'impatto occupazionale che l'associazione ha avuto nel territorio e a favore delle varie classi di lavoratori.



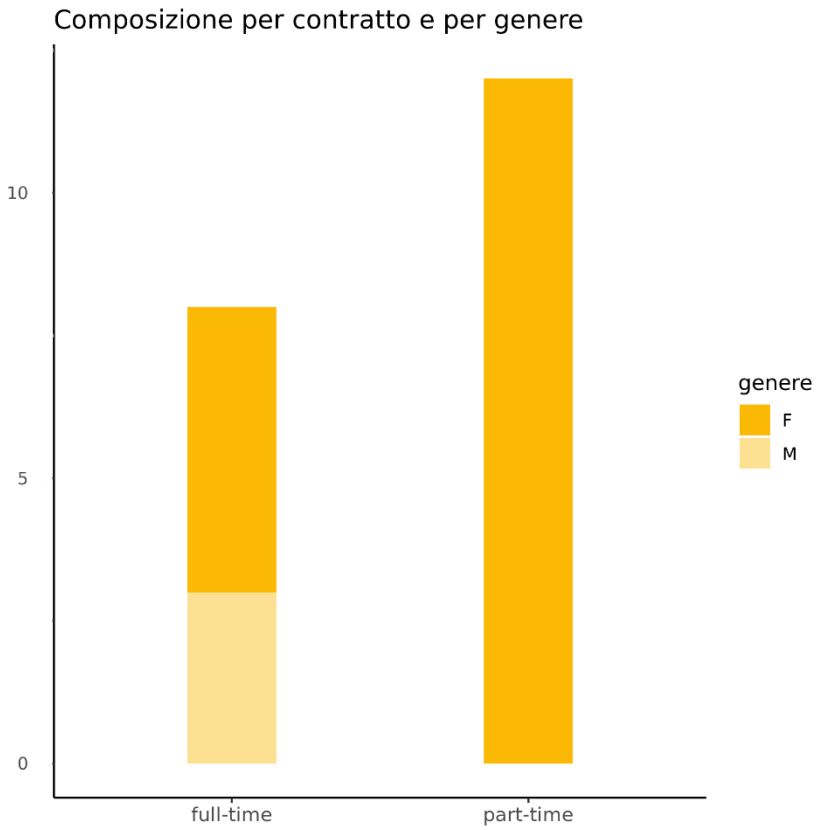
La presenza di dipendenti donne è del 78.26%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 29.17%, contro una percentuale del 12.5% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

I profili formativi e la classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si suddividono in 16 laureati, 6 lavoratori diplomati e 1 lavoratore con scuola dell'obbligo o qualifica professionale. Rispetto invece ai ruoli ricoperti, l'associazione conta sulla presenza di 4 educatori, 11 educatori con titolo, 3 responsabili, 2 assistenti alla persona, 1 coordinatore, 1 impiegato e 1 direttore.

In una lettura dei livelli di **fidelizzazione** all'associazione, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 34.78% degli stessi lavori nell'ente da più di 5 anni e 1 lavoratore addirittura da oltre 20 anni.



Le **caratteristiche contrattuali** permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove l'associazione è capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle risorse umane. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 34.78% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 12 lavoratori con una posizione a part-time (10 scelti dai lavoratori e 2 proposti dall'associazione). Complessivamente l'ente è riuscito a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.



In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Nello specifico, per quanto riguarda gli inquadramenti il 13% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 17% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Rispetto ai contratti, l'associazione applica ai propri lavoratori il Contratto Collettivo delle cooperative sociali.

Inquadramento Contrattuale e Retribuzione

	Minimo	Massimo
Coordinatore/responsabile/professionista	25.570,87 €	
Lavoratore qualificato/specializzato	26.875,03 €	24.300,77 €
Lavoratore generico	22.735,31 €	22.220,51 €

Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la **qualità del lavoro** offerto.

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, servizi di trasporto e indennità di funzione. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In IRIS prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, banca delle ore, job

sharing (orario intero diviso tra due part-time), tempo lavoro con flessibilità e posizione ad hoc in base alle esigenze del lavoratore, autogestione dei turni e contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali.

IRIS investe poi in **formazione**: durante l'anno sono state realizzate 210 ore di formazione, su vari temi e con diverse modalità.

La Formazione

Ore di formazione	210
Beneficiari della formazione obbligatoria prevista per il settore	12.5%
Partecipanti a corsi d'aggiornamento	12.5%
Partecipanti ad attività volte alla riqualificazione professionale	88%
Partecipanti ad attività di formazione peer-to-peer e affiancamento dei saperi	42%

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per gli Enti di Terzo Settore è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. IRIS investe in pratiche e dispositivi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati, il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Elemento oggettivo del benessere o indicatori di possibili problematiche sono infine rilevabili nei dati su salute e contenziosi.

Salute e Contenziosi

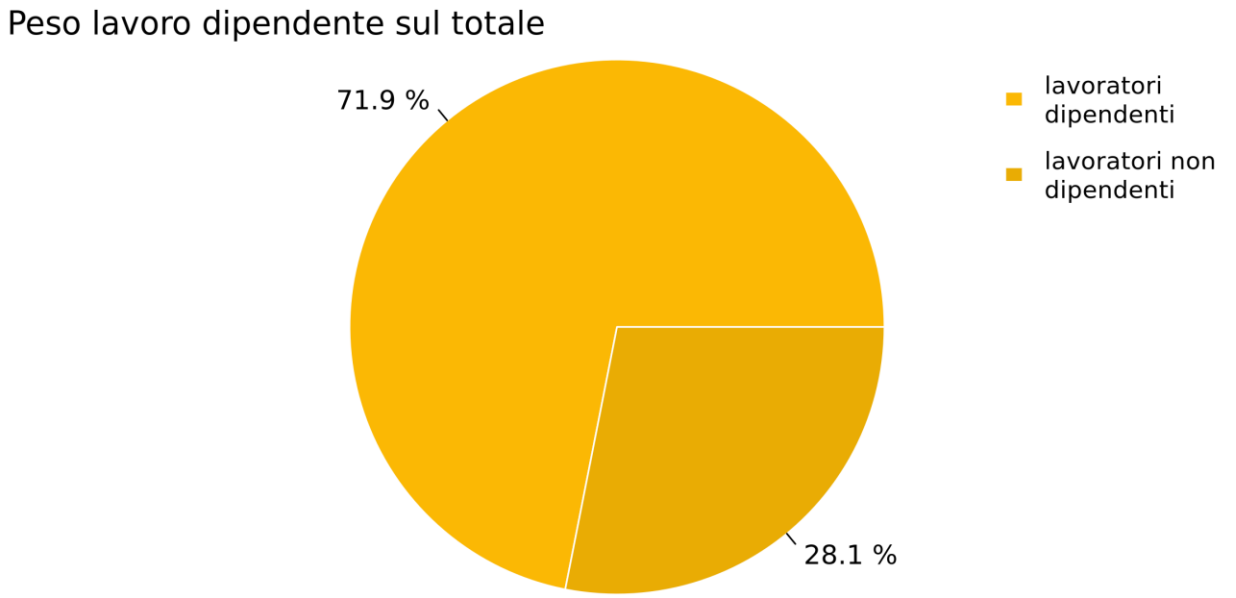
Giorni di assenza per malattia totali	235
Nr. massimo di giorni di assenza per malattia individuale	75
Ferie non godute complessive	90%
Massimo ferie non godute per individuo	47%
Contenziosi	0

IRIS crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico a tutti i lavoratori.

COLLABORATORI E PROFESSIONISTI

Nel corso del 2022, l'associazione si è avvalsa anche di altre figure professionali a sostegno delle attività, che hanno determinato ricadute occupazionali e formative ulteriori nel proprio territorio. Nello specifico, IRIS ha fatto ricorso anche a 3 collaboratori e 6 professionisti titolari di partita IVA.

Tali numeri spiegano meglio la strutturazione dell'organico nel complesso e portano ad affermare che mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 71.9%. È possibile nello specifico affermare che l'ente abbia fatto ricorso in modo abbastanza elevato a contratti flessibili nelle loro diverse forme e abbia quindi registrato una discreta ma non elevata incidenza dell'occupazione stabile sul totale.



La seguente tabella riassume i costi, minimi e massimi, delle prestazioni/fatture pagate ai professionisti in base ai seguenti livelli di inquadramento della relazione:

Inquadramento Contrattuale

	Minimo	Massimo
Professionisti ad alta specializzazione	€ 70,00/h	€ 100,00/h
Professionisti con specializzazione intermedia	€ 50,00/h	€ 70,00/h
Altri professionisti con inquadramento di lavoro generico / base	€ 30,00/h	€ 50,00/h

Una attenzione specifica la meritano poi quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro: nel corso del 2022, IRIS ha ospitato 1 tirocinio e 2 ragazzi in servizio civile nazionale (SCN).

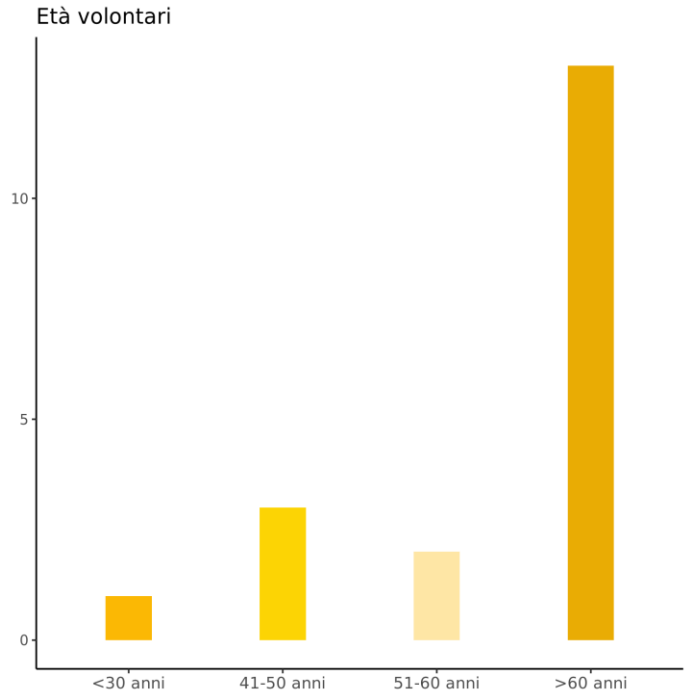
VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

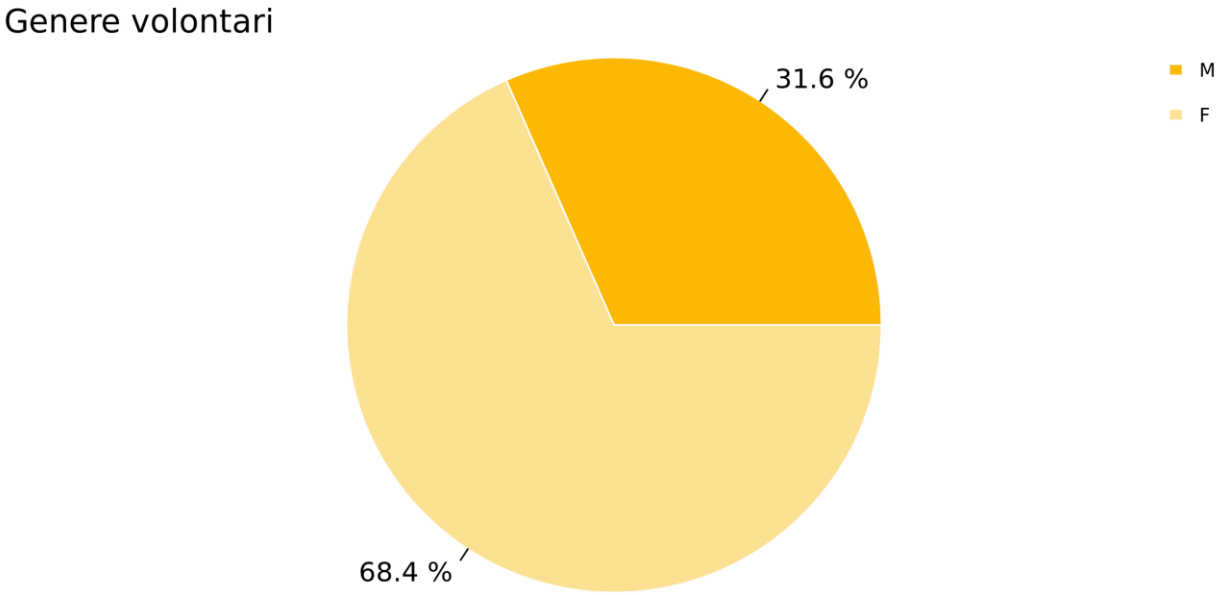
Il volontariato svolto all'interno dell'associazione costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere interpretato proprio come un indicatore

indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare all'associazione innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario.

IRIS ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2022 complessivamente 19 volontari, di cui 5 soci e 14 volontari propri ma non soci.

La presenza di volontari, risulta leggermente aumentato negli ultimi 3 anni.





Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, l'associazione ha beneficiato nel 2022 complessivamente di 400 ore di volontariato, impiegate in percentuale maggiore (40% del totale ore donate) in attività di partecipazione alla realizzazione di servizi innovativi e aggiuntivi, ma anche in attività di partecipazione alla

gestione dell'associazione attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (5%), mansioni per l'amministrazione (5%), affiancamento nell'erogazione dei servizi core dell'ente (30%), fundraising e rapporti con la comunità (10%) e altre attività (10%).

IRIS ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche promosse nei loro confronti. L'ente, innanzitutto, si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente e in modo non formalizzato. Inoltre, da un punto di vista pratico, cerca di riconoscere l'attività svolta, erogando loro alcuni benefit, come: pulmino aziendale o trasporto e formazione.

Nel 2022 IRIS ha organizzato 10 ore di formazione per i propri volontari, su vari temi e secondo diverse modalità.

La Formazione ai Volontari

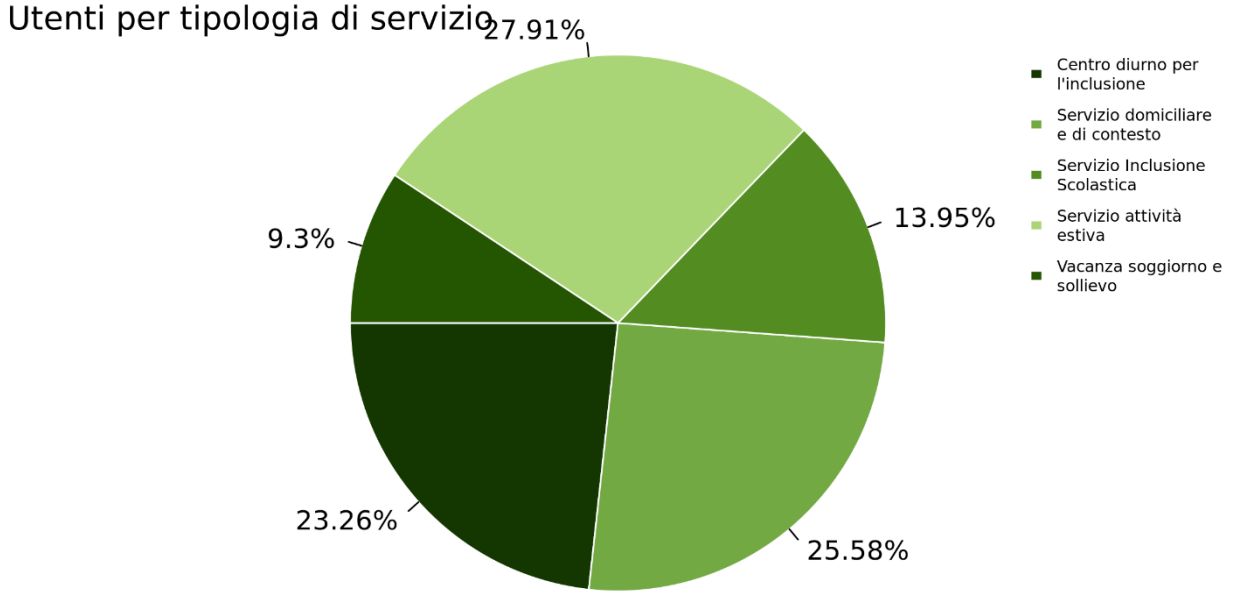
Ore di formazione	10
Partecipanti ad attività volte alla riqualificazione delle competenze	20%
Partecipanti ad attività di formazione peer-to-peer e affiancamento dei saperi	75%

Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di Terzo Settore possono prevedere rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato: IRIS prevede per i propri volontari rimborsi a presentazione di fatture e ricevute per acquisti effettuati a favore dell'azienda e rimborsi con giustificativi che attestino che la spesa è relativa all'attività prestata.

A conclusione di queste riflessioni sul volontariato, preme comunque dare spazio e voce anche alle altre modalità con cui la cittadinanza si è attivata a favore delle iniziative e del ruolo sociale ricoperto. Nel 2022, 50 cittadini attivi sono stati coinvolti nell'organizzazione di eventi e progetti ad hoc organizzati dall'associazione prestando 120 ore in tali attività di interesse sociale e comunitario.

OBIETTIVI E ATTIVITÀ

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



Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2022.

CENTRO DIURNO PER L'INCLUSIONE

Il Centro diurno risponde al bisogno educativo e di cura di persone con disabilità psicofisica medio-grave e sempre più la richiesta si sposta sull'esigenza di presa in carico di situazioni complesse che necessitano del rapporto 1:1 con l'educatore. Il rapporto standard del Servizio è 1:2,5. Nell'anno 2022 il Servizio ha mantenuto apertura continuativa per tutto l'anno, eccetto i giorni di sabato, domenica e festivi. Il servizio si esplica in attività diurne dal lunedì al venerdì con orario 9.15-16.30, è rivolto a persone con disabilità psicofisica medio-grave dai 18 ai 65 anni. Sono presenti frequenze miste (tutta la settimana, mezza giornata, 1 o 2 giornate) e l'utenza proviene da Comunità differenti (Valle di Non, di Sole e Rotaliana). All'interno del centro sono presenti diverse tipologie di disabilità psicofisiche medio-gravi. Per alcuni ospiti seguiti presso il servizio è presente un rapporto individualizzato, è necessario un affiancamento costante dell'educatore durante tutta la permanenza nel servizio. Tutte le prese in carico avvengono tramite il Servizio Sociale territoriale. Per ogni utente viene stilato un progetto educativo individualizzato condiviso con la famiglia e con la rete dei servizi, contenente gli obiettivi e le linee educative che vengono aggiornate e riviste

annualmente. Tutta la documentazione educativa viene seguita e monitorata da un educatore di riferimento dell'utente, e gli obiettivi e le linee educative vengono condivise e seguite da tutta l'equipe con la supervisione e il monitoraggio da parte del Responsabile del Servizio. L'equipe professionale è composta da diverse figure professionali quali educatori, una Responsabile di Servizio, e la Coordinatrice dell'Associazione. Settimanalmente si svolge una equipe con gli educatori e la Responsabile di Servizio, un momento di confronto tra operatori, di supervisione/condivisione dei progetti educativi individualizzati, di organizzazione di attività e progetti che coinvolgono il centro ed in generale degli altri servizi dell'Associazione e dei progetti con il territorio. Gli educatori affiancano e accompagnano l'utenza del servizio nelle attività e nei progetti proposti, monitorano costantemente il benessere psicofisico e il soddisfacimento dei bisogni primari (alimentazione, cura fisica, ecc.) e secondari (relazione, socializzazione, gioco, ecc.), pianificano e monitorano le azioni educative utili per il raggiungimento degli obiettivi educativi individuati per ogni persona in carico. Il Responsabile di Servizio si occupa della pianificazione delle attività del Servizio, della gestione del personale in servizio (organizzazione orari settimanali, sostituzioni, malattie, ferie, ecc.), coordinamento dell'equipe di servizio, cura delle relazioni e facilitazione del clima di lavoro, analisi dei bisogni dell'utenza, rapporti con le famiglie degli ospiti, controllo e monitoraggio della qualità del servizio. Il Responsabile inoltre svolge l'importante funzione di mediazione tra la direzione e gli educatori, mantiene i rapporti con il Servizio sociale territoriale, svolge un importante ruolo di supervisione e monitoraggio dell'attività educativa individualizzata svolta presso il servizio. La proposta educativa del servizio è organizzata e promossa in funzione al soddisfacimento dei bisogni e delle necessità della persona partendo dalle potenzialità e risorse di quest'ultimi e strutturata nel Calendario Attività. Il servizio organizza durante tutto l'arco dell'anno attività sul territorio e presso strutture convenzionate tra cui attività motoria in piscina, attività di trekking, attività di maneggio e fattoria didattica, attività motoria in palestra, attività di lettura in biblioteca, gite e uscite sul territorio.

La copertura temporale del servizio è stata di 52 settimane di offerta all'anno, per 36.25 ore a settimana. Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio semi-residenziale o diurno continuativo
Beneficiari totali	10
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	9
Ore di lavoro dedicate	17.784
Volontari dedicati al servizio	5
Entrate dal servizio	291.195 €

Tra i beneficiari del servizio si contano all'80% persone con disabilità, 10% con disagio sociale e 8% con problemi di salute mentale. Rispetto all'età: 5% minori e adolescenti 15-18 anni, 15% giovani 19-24 anni, 80% adulti 24-65 anni.

SERVIZIO DOMICILIARE E DI CONTESTO

Il servizio si esplica in interventi presso il domicilio attivando le risorse territoriali per attività mirate in orario non scolastico o di frequenza di altre strutture. La presa in carico è individualizzata e generalmente proposta dal servizio sociale a seguito di una valutazione, talvolta su segnalazione del contesto scolastico. Lo stesso servizio sociale indica il numero di ore e di accessi e predispone un incontro preliminare di rete con insegnanti, specialisti e familiari. Il periodo di osservazione che può variare dai due ai quattro mesi è funzionale alla costruzione del Piano Educativo. La documentazione verrà aggiornata di anno in anno anche con delle verifiche intermedie e finali al fine di valutare gli obiettivi prefissati all'inizio dell'intervento ed il percorso attuato. Da qui sarà possibile inserirne di nuovi o mantenere quelli in corso a seconda dell'evoluzione del caso. Trattandosi, nella maggior parte dei casi, di minori, e dunque di utenti in età evolutiva, la progettazione stessa è in evoluzione e soggetta a modifiche e modellamenti in conformità con le tappe raggiunte o comunque mutate. Se la centralità del servizio è il Minore (disabile o certificato oppure solo segnalato dalla scuola) l'intervento non può esaurirsi nelle attività prefissate ma si allarga ad una visione più ampia e completa della sua vita includendo esplicitamente o implicitamente il contesto familiare (genitori, fratelli..) ed il territorio e le offerte che esso propone come luoghi di aggregazione, crescita, bagaglio esperienziale. La famiglia come culla di affettività e cultura, se inclusa nel progetto, diventa così risorsa, alleata e fonte di un continuo scambio/confronto che non può che avere ricadute importanti nella vita vissuta del ragazzo. L'ambiente fisico e sociale inoltre è il terreno su cui si esplicano piccoli progetti di integrazione, inclusione, acquisizione di strumenti operativi ai fini della quotidianità e della crescita futura.

Il 94.87% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio domiciliare
Beneficiari totali	11
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	8
Ore di lavoro dedicate	1.364,8
Entrate dal servizio	32.970,5 €

Tra i beneficiari si contano al 90% persone con disabilità. Rispetto alle fasce d'età, il 60% è minore e adolescente 7-14 anni, 35% minore e adolescente 15-18 anni e 5% giovane 19-24 anni.

SERVIZIO INCLUSIONE SCOLASTICA

L'Associazione I.R.I.S. è Ente accreditato dalla Provincia Autonoma di Trento per la realizzazione di interventi a scuola a favore di alunni con Bisogni Educativi Speciali ed annualmente rinnova i propri requisiti per l'inserimento nel Registro dei soggetti accreditati (D.P.P. 8 maggio 2008, n.17-124/LEG.). Nel corso del 2002 sono stati ridefiniti a livello provinciale il regolamento e gli aspetti di affidamento del servizio che ha modificato il nome in Servizio di Inclusione Scolastica sottolineando la forte componente inclusiva delle attività. Sono stati meglio definiti gli aspetti di qualità e di continuità degli interventi scolastici e la risorsa del privato sociale, sempre più in sinergia e complementarità con l'istituzione scolastica. L'anno scolastico 2022/23 ha visto a settembre l'avvio di sette convenzioni con gli Istituti Scolastici del territorio rispetto alle sei del 2021/22 e alle tre dell'anno ancora precedente. L'Associazione è stata presente in scuole di diverso ordine e grado: primaria di primo e di secondo grado, secondaria e professionale. Il servizio si esplica nel fornire assistenza scolastica ad alunni con disabilità o con Bisogni Educativi Speciali in collaborazione con gli insegnanti, l'educatore supporta l'alunno su differenti fronti: la didattica, l'inclusione, l'autonomia. L'educatore scolastico è anche responsabile, in tutto o in parte della documentazione scolastica (Pei).

La copertura temporale del servizio è stata di 33 settimane di offerta e apertura all'anno.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizio scolastico
Beneficiari totali	6
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	6
Ore di lavoro dedicate	4.537
Entrate dal servizio	116.810,2 €

Tra i beneficiari si contano all'80% persone con disabilità e 20% con disagio sociale. Rispetto alle fasce d'età, il 70% è minore e adolescente 7-14 anni, 25% minore e adolescente 15-18 anni e 5% giovane 19-24 anni.

SERVIZIO ATTIVITÀ ESTIVA

La Comunità della Valle di Non assegna nel periodo estivo, in aggiunta al servizio domiciliare, un pacchetto di ore di intervento (massimo 90 ore) con l'obiettivo integrare l'intervento individualizzato e favorire la partecipazione in attività sociali e ricreative. Nell'anno 2022 la richiesta di attività estiva ha avuto un incremento rispetto al 2021 e gli interventi, diversamente da quanto accaduto nell'anno precedente hanno coinvolto non solo bambini e ragazzi in continuità con il servizio domiciliare ma anche di nuova conoscenza. Gli interventi si sono sviluppati perlopiù durante i mesi di luglio e agosto con proposte diversificate e personalizzate e quando possibile in appoggio alle proposte

territoriali estive organizzate da grest, parrocchie, altri enti o cooperative. In tali occasioni si sono facilitati percorsi di inserimento nel gruppo dei pari con supporto e avvio alla relazione. In alcuni casi gli interventi si sono svolti presso il nostro centro diurno con progettualità mirate alla conoscenza dell'ambiente e delle persone, in vista di possibili inserimenti futuri.

Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	servizi di contesto o integrativi
Beneficiari totali	12
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	6
Ore di lavoro dedicate	1.040
Entrate dal servizio	27.040 €

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono tutti minori e adolescenti 7-14 anni con disabilità.

VACANZA SOGGIORNO E SOLLIEVO

Il servizio Vacanza Soggiorno Sollievo si presenta come un'occasione di vacanza rivolta a chi frequenta i sevizi diurni dell'Associazione o a esterni che desiderano partecipare. E' un'occasione di svago che permette l'esercizio di autonomie al di fuori del contesto famigliare, in compagnia di amici ed educatori, in un ambiente diverso. Per il nucleo famigliare è occasione di sollievo dal lavoro quotidiano di cura.

La copertura temporale del servizio è stata di 1 settimana di offerta e apertura all'anno, per 192 ore. Il 100% delle ore di lavoro dedicate a tali attività sono state coperte da convenzioni con la pubblica amministrazione.

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	vacanza soggiorno
Beneficiari totali	4
Lavoratori dedicati con continuità al servizio	3
Ore di lavoro dedicate	60
Entrate dal servizio	3.625,4 €

I beneficiari di tale attività sono al 75% adulti 25-65 anni e 25% giovani 19-24 anni, tutti con disabilità.

SERVIZI DI COMUNITÀ

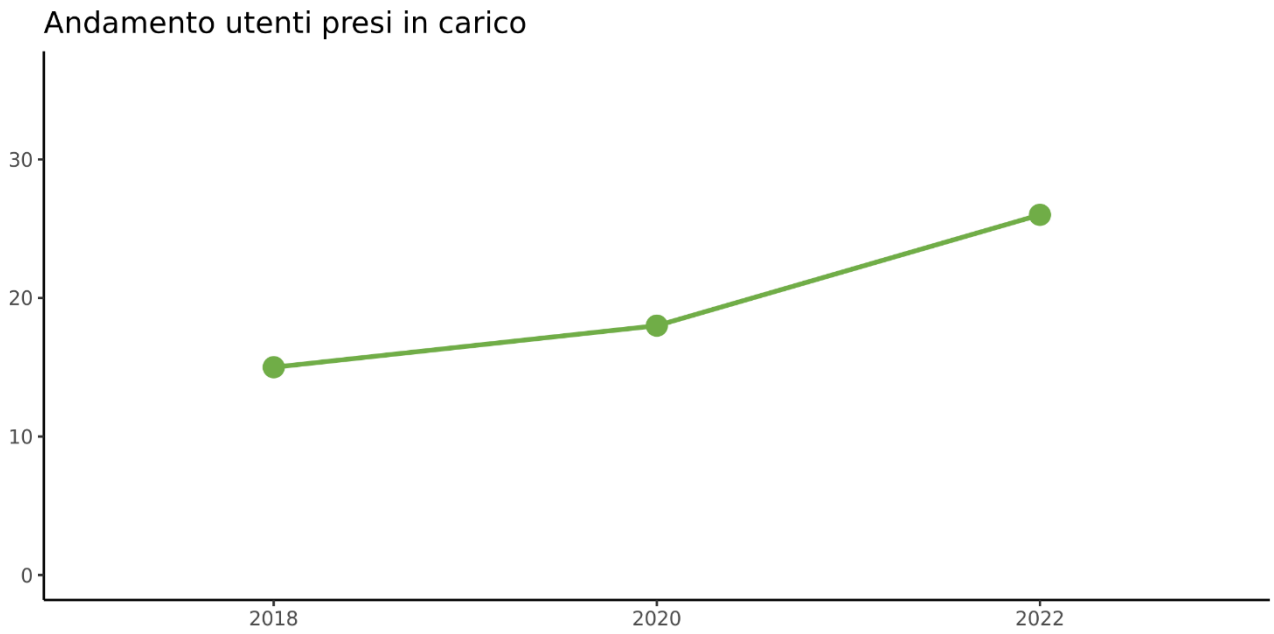
I principali eventi e servizi di comunità proposti dall'associazione sono stati principalmente volti alla sensibilizzazione territoriale al tema della diversità/disabilità e alla realizzazione di attività inclusive:

- Progetto "Arte dell'Inclusione"
- "Sport per Tutti"
- "Alla scoperta dei nostri laghi"
- Gite sociali estive con coinvolgimento di entri e gruppi di volontariato territoriale
- "Vaso della Fortuna"
- "Ceppi per la festività dei Santi"
- Inaugurazione sede Arsio
- Piazzetta del riuso (attività continuativa annuale).

Le Dimensioni Del Servizio

Tipologia	attività occasionali/eventi, servizi territoriali e attività continuative stagionali servizi territoriali e attività continuative annuali o pluriennali
Eventi	8
Partecipanti agli eventi	100
Giornate di presenza sul territorio	104
Beneficiari dei servizi territoriali	200

Un impatto sulla comunità locale di un certo rilievo considerando che le azioni sono state realizzate in 1 comune con meno di 2.000 abitanti.



Con riferimento agli utenti complessivi dell'associazione si rileva un numero totale di utenti presi in carico pari a 26 e dal 2018 l'utenza è cresciuta del 73.33%.

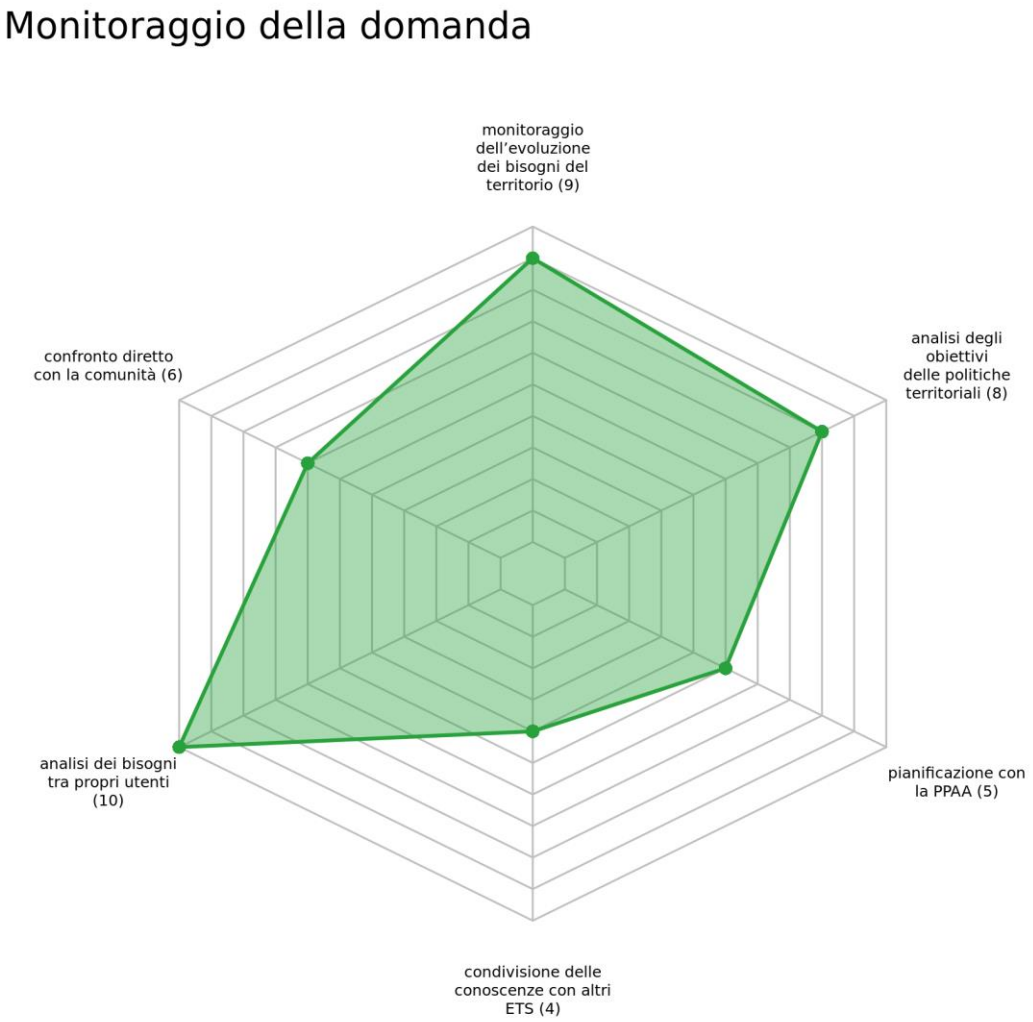
In termini di impatto sul territorio, il 10% dei beneficiari dei servizi risiede nel comune in cui ha sede l'ente e il 90% nella stessa provincia, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con conseguente sviluppo di una relazione e di una conoscenza diffusa con e nel territorio in cui l'associazione ha la sua sede.

IRIS cerca poi di promuovere una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti nel senso di affiancare l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo collabora con cooperative sociali di tipo B per l'inserimento al lavoro di propri utenti e ha una proposta formativa verso gli utenti, con attività che hanno una valenza di mantenimento e socializzazione.

INNOVAZIONE E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nel perseguimento degli obiettivi sociali, la dimensione quantitativa sin qui presentata– e quindi la capacità di rispondere ai bisogni di un certo numero di persone e con servizi eterogenei- rappresenta di certo un aspetto importante per descrivere i raggiungimenti dell'anno. Ma altrettanto rilevante è riflettere su come l'associazione investe anche nella **qualità dei servizi**.

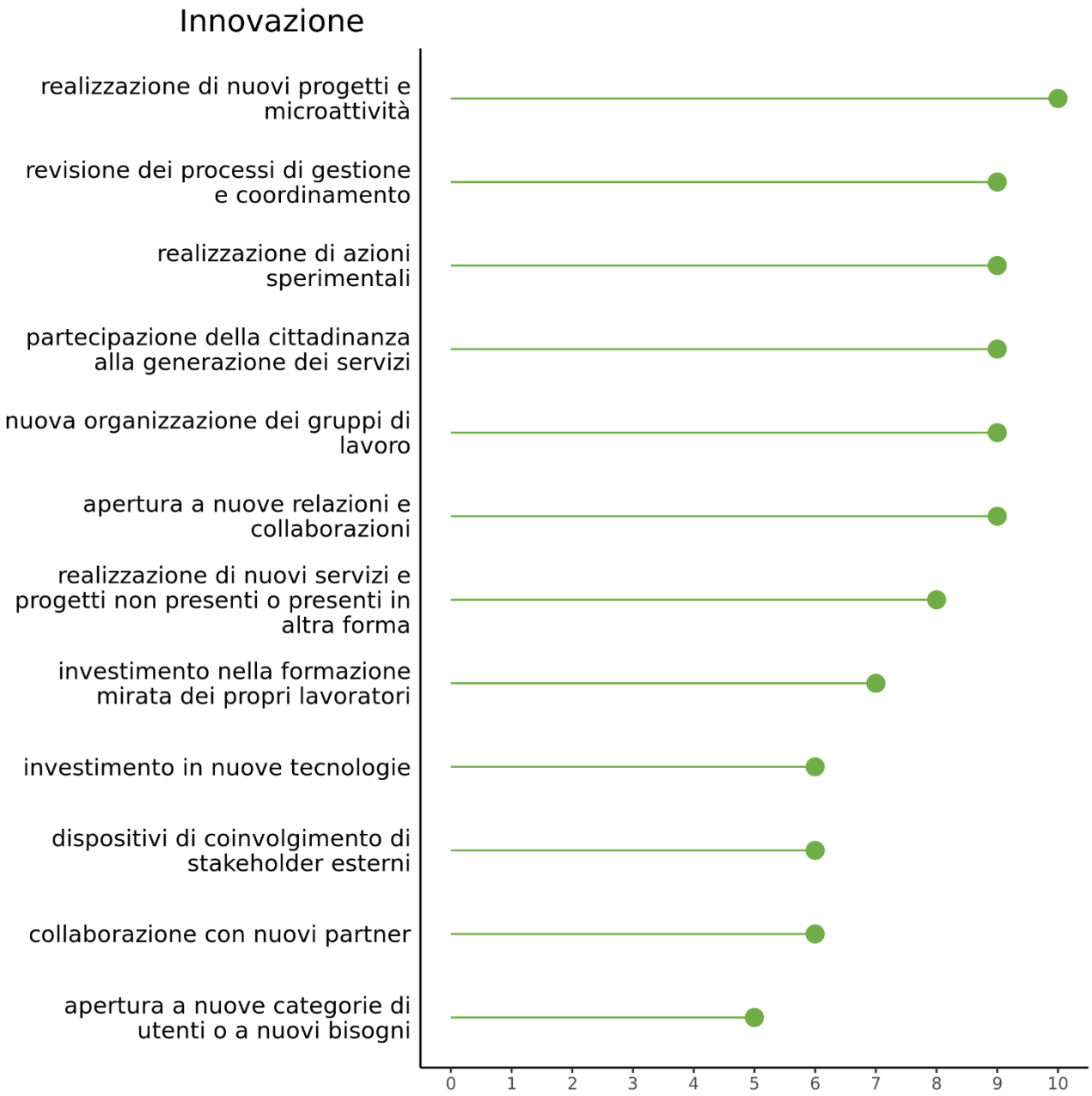
Portare qualità nei servizi significa innanzitutto promuovere processi che siano attenti ai **bisogni del territorio e della persona**. L'associazione ha così investito significativamente nel monitoraggio di tali bisogni attraverso la realizzazione di analisi dei bisogni tra i propri utenti, con il fine di intercettare possibili nuove linee di sviluppo dei propri servizi, realizzazione ad opera propria o in rete di ricerche ed indagini volte al monitoraggio dell'evoluzione dei bisogni del territorio rispetto ai soggetti e alle azioni di interesse dell'ente e attenta analisi degli obiettivi delle politiche territoriali in sede di strutturazione dei propri interventi.



Il **coordinamento con l'offerta di servizi** nel territorio è stato affidato alla mappatura (autonoma o in coordinamento con l'ente pubblico) dell'offerta di servizi simili nel territorio, per identificare il proprio raggio d'azione e ricerca di buone prassi (a livello locale o nazionale) da replicare od adattare ai propri servizi. IRIS pratica poi **politiche di filiera e integrazione dei servizi** attraverso la collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi ai propri utenti.

IRIS punta poi all'**innovazione** dei propri servizi attraverso importanti azioni che investono sul miglioramento delle modalità di organizzazione e conduzione dei servizi: nel triennio 2020/2022 l'associazione ha innovato/rivisto i propri processi di gestione e coordinamento del servizio, ha promosso una nuova organizzazione dei gruppi di lavoro/delle equipe per rispondere meglio ai bisogni del proprio target di riferimento, ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove micro-attività e ha realizzato azioni del tutto sperimentali e innovative nelle modalità di realizzazione del servizio.

L'innovazione si è anche strutturata in modo significativo in cambiamenti o ampliamenti dei propri servizi, attraverso la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio, apertura a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio e sviluppo di nuove forme di partecipazione della cittadinanza alla generazione dei servizi.

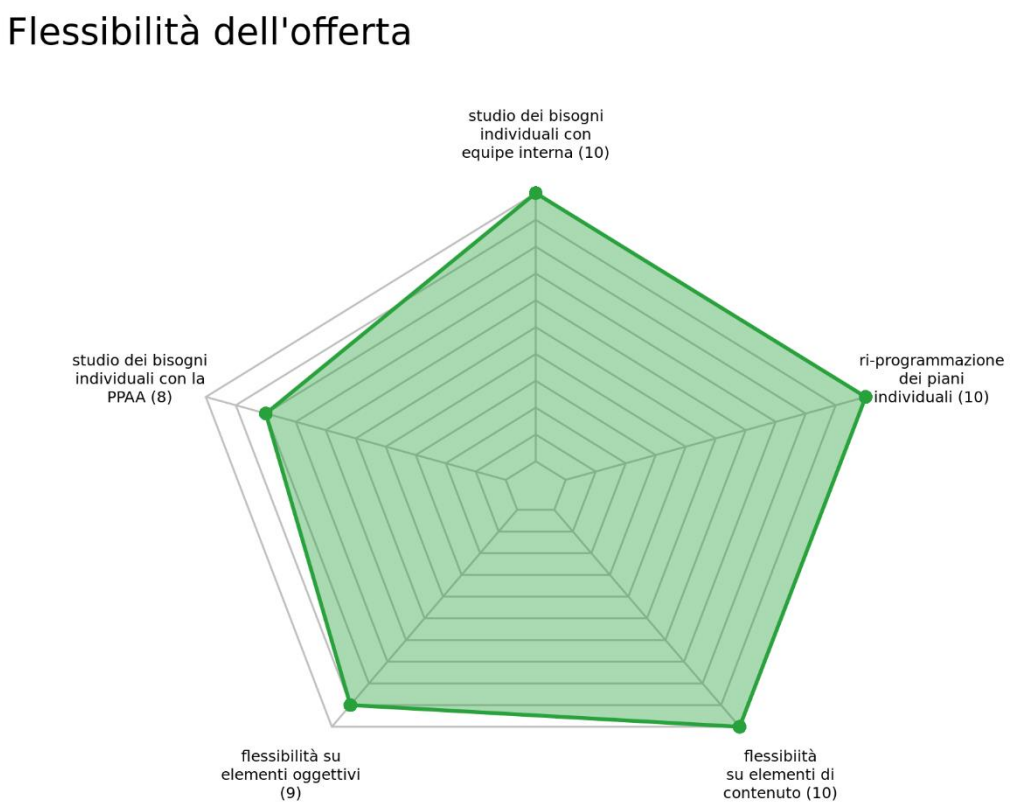


Alcune azioni risultano comunque esplicative delle modalità in cui IRIS ha portato l'innovazione nell'ultimo anno nei suoi servizi.

- Piazzetta del Riuso
- Vaso della fortuna
- Attività dei Ceppi per i Santi
- Partecipazione attività territoriali
- Rete sociale

Tali attività sono state finanziate principalmente da quote o avanzi di risorse pubbliche erogate nell'ambito di affidamenti o convenzioni sul servizio.

Portando lo sguardo sui tratti che possono far riflettere sulla qualità dei servizi in sé, un indicatore di attenzione è l'elemento della **personalizzazione** piuttosto che della standardizzazione dell'offerta, e per IRIS è possibile osservare –come mostrato dal grafico seguente- un'attenzione particolare a vari aspetti della personalizzazione del servizio (studio dei bisogni individuali, flessibilità dell'intervento, riprogrammazione delle azioni).

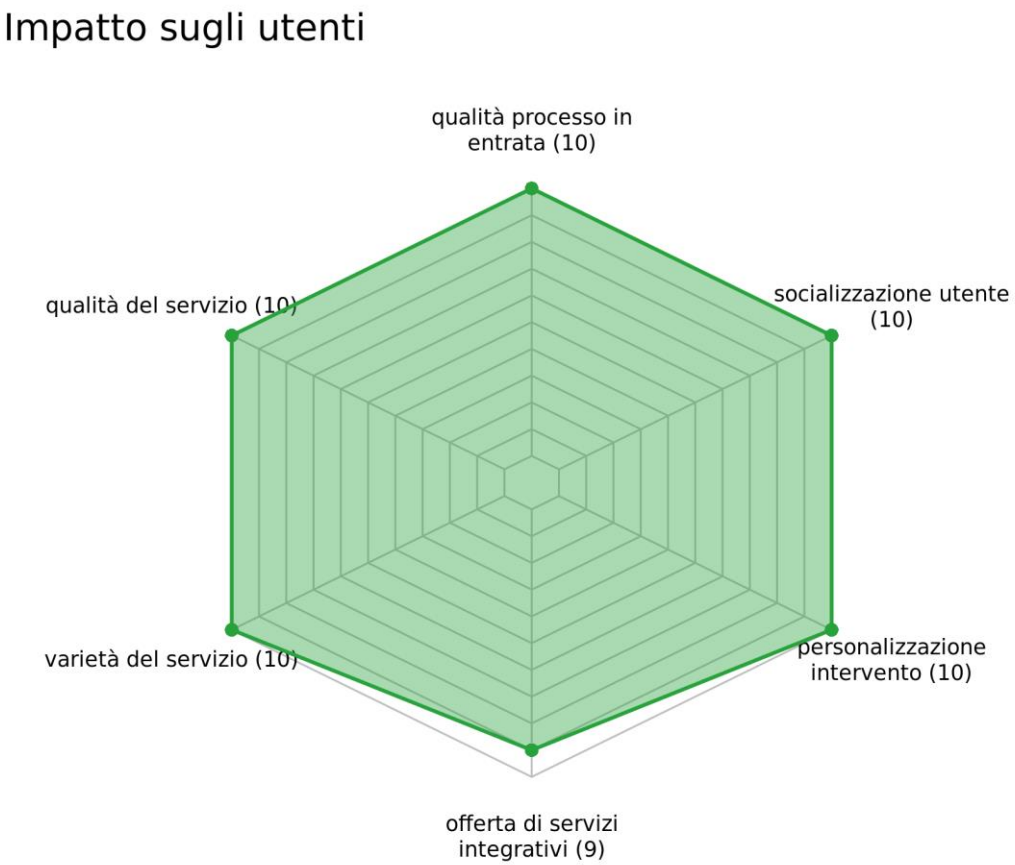


La qualità dei servizi passa quindi da processi di analisi del servizio che sono affidati in modo prevalente a:

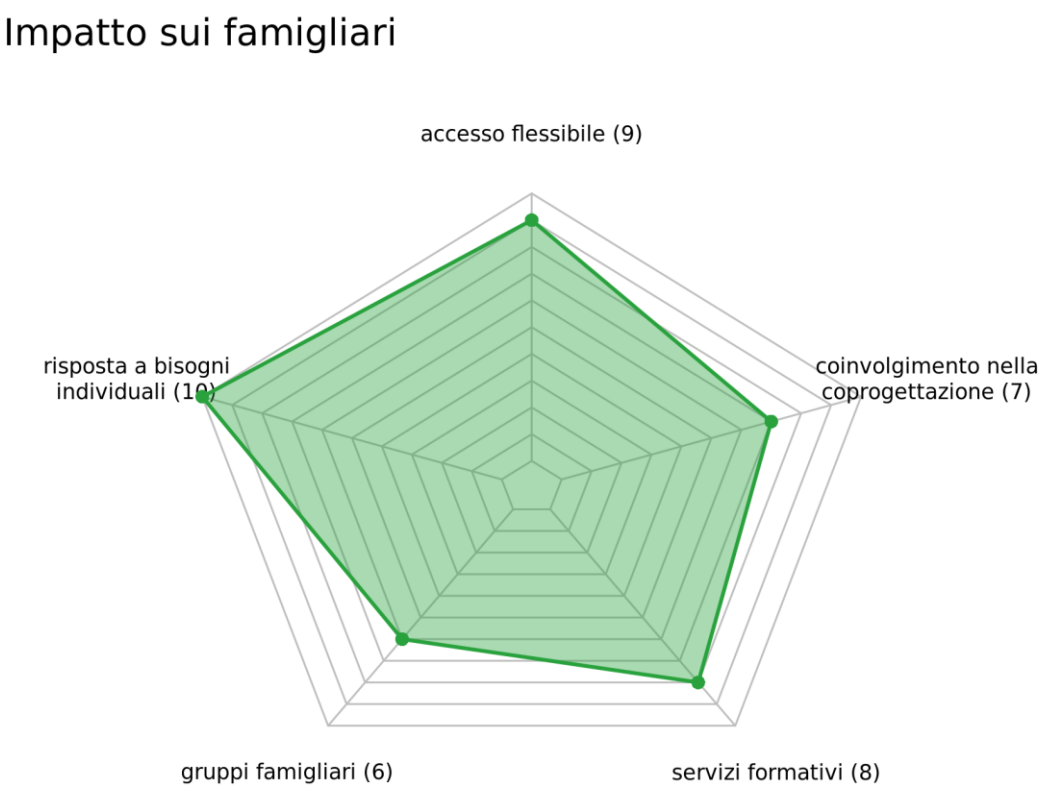
- monitoraggio della soddisfazione e del benessere ed uso dei dati nei processi di ri-progettazione del servizio
- uso dei dati del Sistema Qualità per la ri-progettazione o l'identificazione di elementi migliorativi del servizio
- azioni di valutazione di aspetti della qualità del servizio in equipe o gruppi di lavoro interni

- strutturazione di un sistema informativo (documentazioni, cartelle individuali, dati…) aperto e consultabile da parte degli operatori

Quali ulteriori politiche e processi garantiscono, in conclusione, la qualità delle azioni a favore di beneficiari dei servizi e loro familiari? I grafici sottostanti illustrano come IRIS persegue l'obiettivo di generazione di benessere e attenzione ai propri utenti, mettendo in luce soprattutto l'impegno dell'associazione nel promuovere la qualità del processo in entrata, la qualità del servizio, l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto, l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio, la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente e la socializzazione dell'utente.



Similmente, a favore dei famigliari degli utenti l'associazione realizza azioni volte a rispondere soprattutto ad alcuni concreti bisogni, come l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari, risposta a specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore, servizi formativi ed educativi sulle tematiche al centro della mission dell'ente e il coinvolgimento dei famigliari nella co-progettazione dei servizi.



E per rafforzare queste attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, l'ente ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico.

IRIS assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, nel rispetto delle norme di legge e previste dall'accreditamento. Così, la percentuale di utenti che hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nell'anno 2022 è del 55%.

VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

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

Rispetto al territorio di riferimento, è necessario premettere che IRIS svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di organizzazioni private (altri ETS o organizzazioni di altra

forma giuridica privata) che offrono servizi simili per oggetto/tipologia, per target/tipologia di beneficiari e per caratteristiche (tecniche, del servizio, di flessibilità).

Tali elementi, congiuntamente all'autovalutazione dell'operato e delle modalità gestionali dell'associazione, portano ad identificare in modo schematico nella seguente SWOT analysis la situazione dell'ente.

Leggere i principali dati economico-finanziari dell'ente permette di comprenderne la solidità e la garanzia della continuità di realizzazione delle attività, la capacità di intercettazione di risorse economiche pubbliche e private e la conseguente generazione di valore economico, nonché il margine annuale conseguito e quindi l'andamento di breve periodo dell'ente. I dati economico-finanziari forniscono inoltre indicatori della ricaduta economica dell'ente sul territorio.

Necessaria premessa alla seguente analisi è che l'ente si attiene alla redazione del bilancio d'esercizio formato da stato patrimoniale, rendiconto gestionale e redazione di missione, così come richiesto dal "Codice del Terzo settore" agli ETS non commerciali con ricavi superiori a 220.000 euro. È quindi in conformità allo stesso che si riportano di seguito le principali riflessioni sintetiche sulla solidità patrimoniale dell'ente, sulla provenienza delle risorse e sulla loro distribuzione, nonché sui principali andamenti economici dell'ultimo triennio.

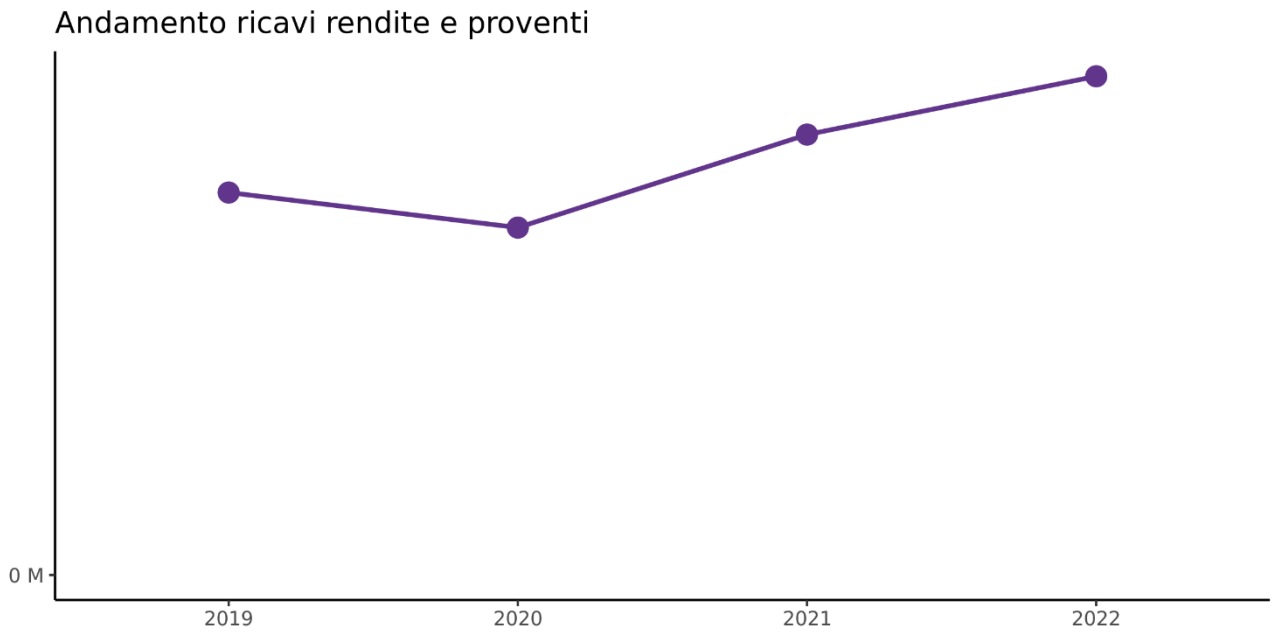
Il peso economico

Patrimonio netto	202.148,32 €
Ricavi rendite e proventi	528.388,13 €
Risultato di gestione	-5.373,74 €

DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione dell'organizzazione e la sua rilevanza economica è il complesso di ricavi, rendite e proventi: nel 2022 esso è stato pari a 528.388,13 Euro.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo 2020/2022: i ricavi risultano cresciuti dimostrando la capacità dell'ente di continuare ad essere in una posizione stabile e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione positiva pari al 13.23%.



Per il 2022, il totale dei ricavi e proventi è derivato al 100% dai ricavi legati alla realizzazione dei servizi di interesse generale, propri dell'attività ordinaria e principale dell'ente, mentre non si sono registrati ricavi e proventi né da attività diverse da quelle di interesse generale, né da attività finanziarie e patrimoniali o da raccolta fondi.

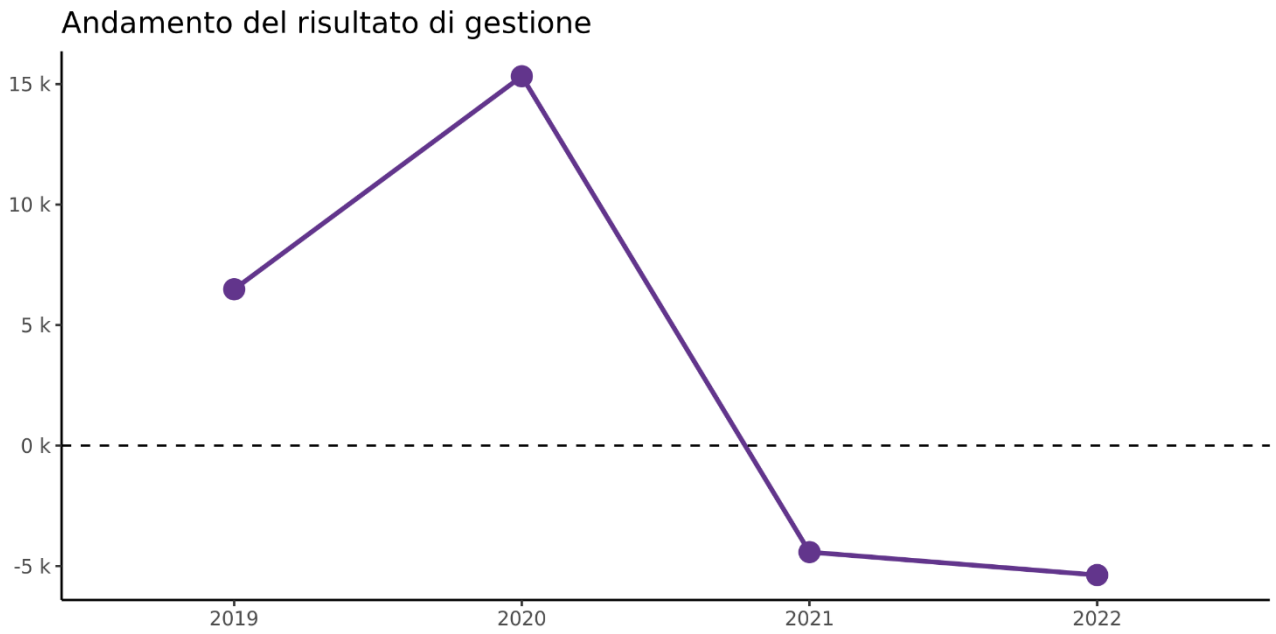
I costi sono ammontati a 533.761,87 Euro, di cui l'80.13% rappresentati da costi del personale.

I costi non afferiscono solo ad attività di interesse generale ma si rilevano 92.808,69 Euro da attività diverse, 7.806,55 Euro relativi a oneri da attività finanziarie e patrimoniali e 5150,39 Euro da costi e oneri di supporto generale.

Costi

Costi totali	533.761,87 €
Costi del personale dipendente	427.678,34 €

La situazione economica dell'ente, come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno un disavanzo di gestione pari a -5.373,74 Euro.



Accanto a tali principali voci è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale. Il patrimonio netto nel 2022 ammonta a 202.148,32 Euro ed è composto per 71.832,94 Euro dal fondo di dotazione -con cui l'ente si è originariamente costituito-.

La Situazione Patrimoniale

Patrimonio netto	202.148,32 €
Fondo di dotazione	71.832,94 €
Patrimonio vincolato	130.315,38 €
Patrimonio libero	71.832,94 €

Altra voce significativa che illustra la stabilità dell'organizzazione è rappresentata dalle immobilizzazioni, che ammontano a 46.818,74 Euro, di cui il 91.15% da immobilizzazioni materiali.

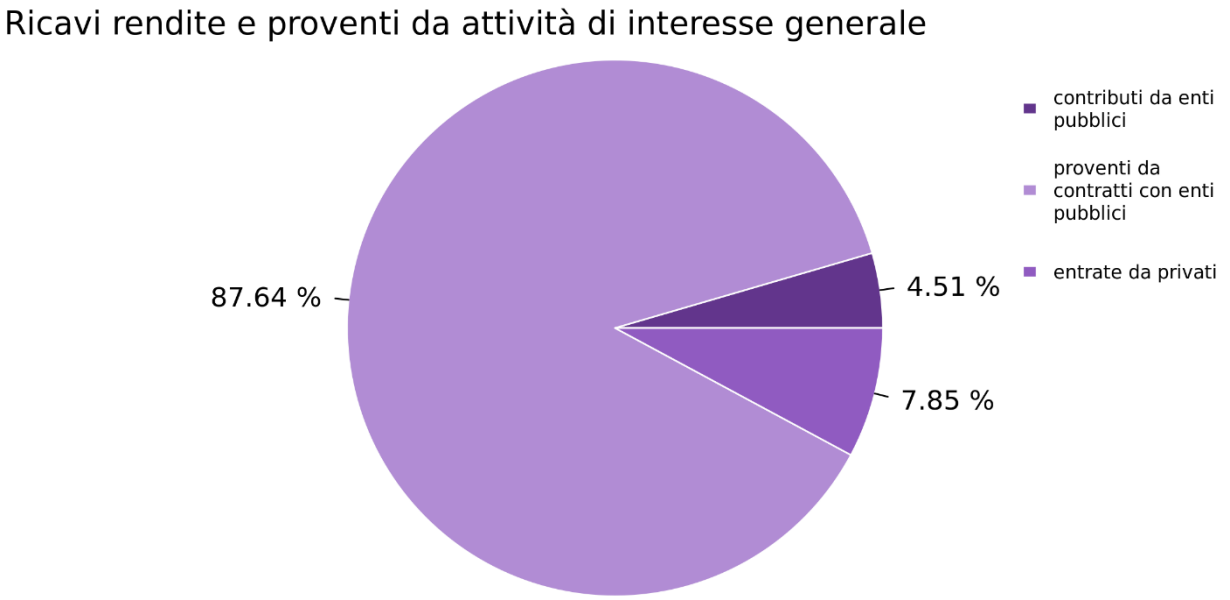
Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività dell'ente è rappresentata dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. IRIS non ha strutture di proprietà, l'attività viene realizzata in 1 struttura concessa in gestione dalla pubblica amministrazione.

La fiducia del territorio e delle sue istituzioni nei confronti dell'ente è identificata nella possibilità di aver beneficiato di immobili concessi in gestione ad un canone ridotto rispetto al mercato, generando per l'ente un risparmio annuo stimato in 1.200 Euro.

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

Per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

Nei dati del rendiconto gestionale emerge che il 92.15% del totale dei ricavi, rendite e proventi dell'ente è rappresentato da entrate da enti pubblici mentre le entrate da soggetti privati raccolte a vario titolo sono pari a 41.128,43 Euro (le voci principali ammontano a 25.676,5 Euro di contributi privati, 13.493,98 Euro erogazioni liberali e 1.055,38 da proventi del 5 per mille).



Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Comunità di Valle. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni sono regolati da 6 affidamenti diretti, per un valore complessivo di 357.455,71 Euro.

Rispetto ai committenti e clienti privati, l'analisi dei loro numeri e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità dell'associazione di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso. L'incidenza del primo e principale committente è pari al 29% sul totale dei ricavi e proventi quindi, si può affermare che l'ente sia caratterizzato da una bassa esposizione al rischio.

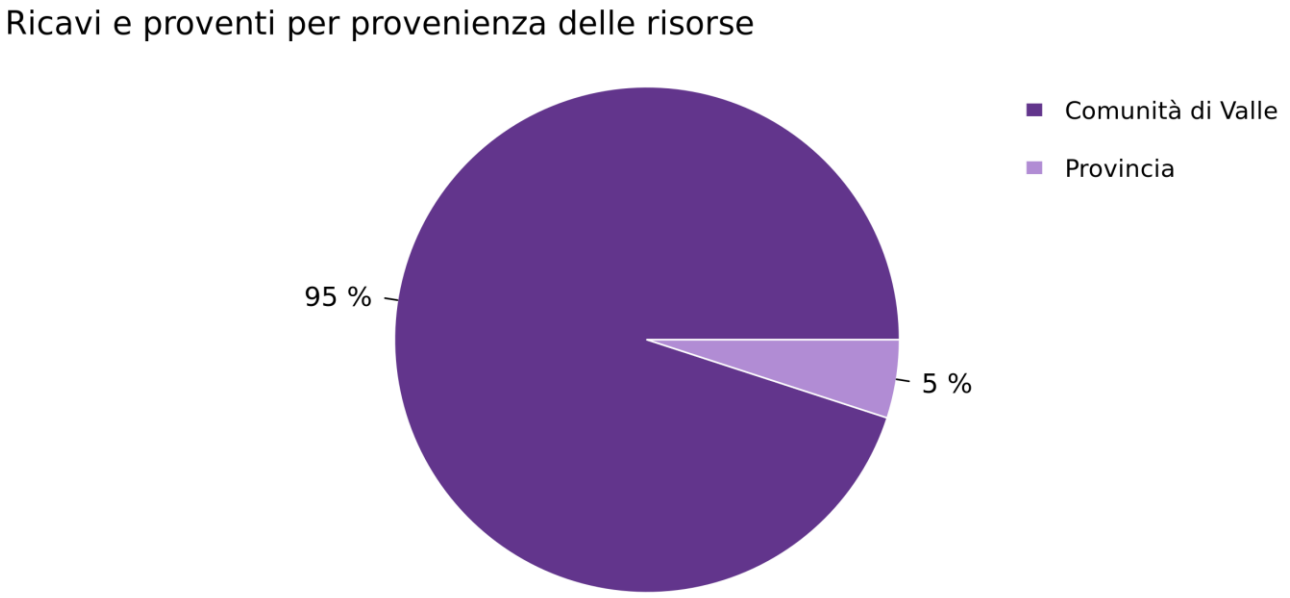
Clienti e Committenti Privati

Enti di Terzo Settore	1
Singoli cittadini identificabili per testa	2

Tra le risorse di cui l'ente ha beneficiato nell'anno si registrano 4.329 Euro da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali e nel triennio 2020/2022 IRIS ha partecipato e vinto complessivamente 1 bando privato.

Una riflessione a sé la merita la componente donazioni. L'Associazione IRIS ha in essere una serie di attività volte alla raccolta fondi ma anche alla promozione e coinvolgimento del volontariato locale. Si tratta di attività a carattere continuativo lungo il corso dell'anno e di altre a cadenza annuale. La Piazzetta del Riuso è un luogo di scambio permanente gestito da volontari dove si verifica uno scambio di materiali ed oggettistica in buono stato a fronte di un'offerta, devoluta alle attività di IRIS. L'apertura è di due giornate alla settimana, tutto l'anno. Il Vaso della Fortuna e i "Ceppi" sono invece due appuntamenti annuali che l'associazione propone rispettivamente alla comunità in occasione della festa paesana locale e della festività dei Santi a novembre. I progetti sono coordinati da un referente interno ad IRIS che si occupa degli aspetti organizzativi e della comunicazione.

L'analisi della composizione del valore dei ricavi per territorio porta infine ad osservare che le attività produttive sono realizzate con ricaduta prevalentemente a livello di Comunità di Valle.



SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

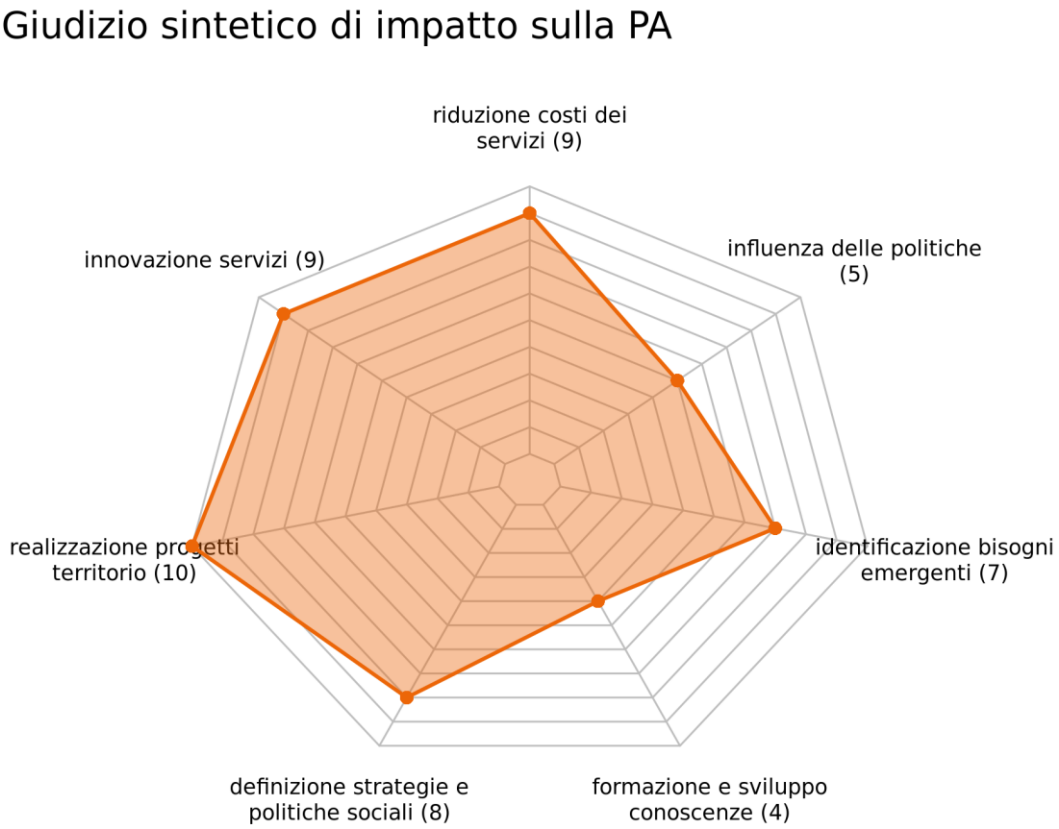
[*Da inserire Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi.*]

IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, e ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti anche qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come IRIS agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per l'ente stesso e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso.



Rispetto ai **rapporti con gli enti pubblici**, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, IRIS ha partecipato ad attività di co-programmazione, alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse e alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso nuovi servizi per la comunità, nuove linee e modalità di finanziamento alle organizzazioni di Terzo settore e lo sviluppo di economie di realizzazione dei servizi e quindi la generazione di risparmi efficienti.

Le attività condotte sul territorio sono a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni: la presenza dell'ente ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali e l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti.

Indagando l'impatto indotto dalla attività sull'**economia locale** e sulle altre imprese, il 65% degli acquisti dell'ente è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale molto buono. Inoltre, l'85% della spesa per consumi dell'associazione consiste in acquisti da organizzazioni profit, il 15% in acquisti da cooperative non di tipo sociale.

La relazione con le **imprese profit** del territorio non ha per IRIS meramente un valore commerciale: nel 2022, l'ente ha collaborato con alcune imprese ottenendo donazioni e supporto economico a progetti sociali e nuovi servizi dell'associazione. Ciò ha importanti ricadute sia per l'ente in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

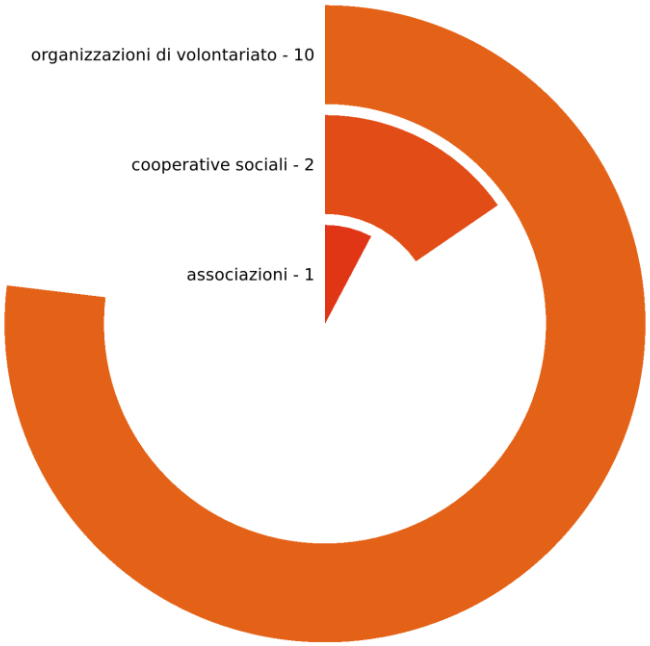
I rapporti con le altre organizzazioni del territorio sono stati coordinati solo in pochi casi da azioni di rete strutturate: l'ente infatti aderisce solo a reti associative e reti formali con organizzazioni anche di forma giuridica diversa.

Le Adesioni

Associazioni di rappresentanza	1
Reti formali con organizzazioni anche di forma giuridica diversa	1

In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri **enti di Terzo Settore**, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che l'ente sia riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo Settore abbastanza strutturata.

La rete



Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale

sociale, aiuta nello sviluppo di **attività di pianificazione** e di **azioni solidali** e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dell'anno l'ente si è relazionato con altri enti di Terzo Settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, per offrire agli utenti servizi integrati di inserimento lavorativo e di assistenza, per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale.

La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state congiuntamente coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione, offerte gratuitamente ai cittadini con costi a carico delle organizzazioni in rete e coperte da donazioni e offerte degli utenti. Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui l'ente è stato coinvolto: consulenze e prestazioni senza compenso economico ad altri enti di Terzo Settore.

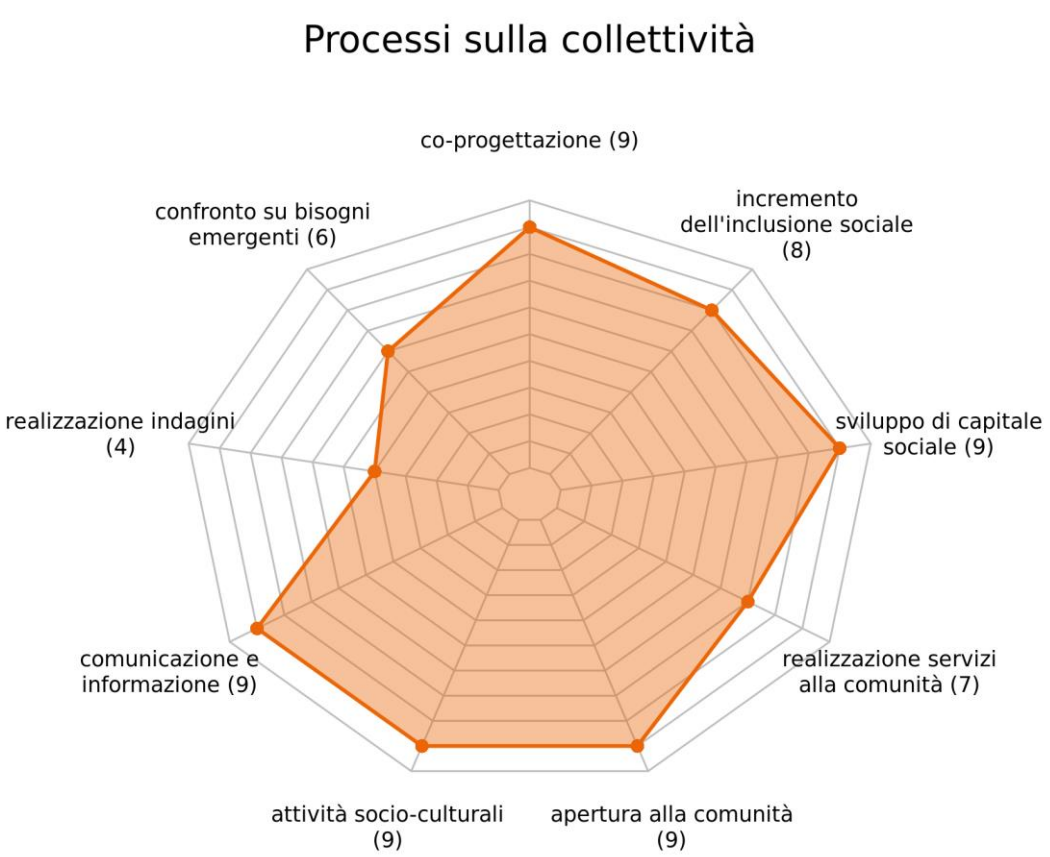
A conclusione di queste osservazioni sulla rete, si sottolinea che IRIS si impegna per la costituzione di una rete forte ed aperta: nel 2022, è stata messa in rete con altre imprese del territorio o hanno iniziato a collaborare grazie all'intermediazione di altri soggetti pubblici o privati con cui già si collaborava.

RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale dell'ente sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che IRIS sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico possiede impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili e promuove incontri sul tema.

Le stesse attività svolte dall'associazione sono inoltre da ritenersi rilevanti dal punto di vista dell'impatto ambientale che generano. Infatti, attraverso l'attività della Piazzetta del Riuso, attraverso lo scambio di materiali in buono stato si verifica una reale riduzione dello scarto a favore dell'ambiente. L'attività della Piazzetta è continuativa, in collegamento con il servizio tecnico ambientale della Comunità di Valle di Non e in raccordo con i CRM locali. Oltre a questa attività, e alla realizzazione in questo contesto, di attività inclusive ed educative, si realizza un percorso di sensibilizzazione al tema del riuso attraverso l'organizzazione di attività laboratoriali rivolte alla comunità (Laboratori della Piazzetta).

L'attenzione maggiore va rivolta all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission dell'ente in quanto ente di Terzo Settore. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che IRIS ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità: il più elevato valore aggiunto che l'ente ha per il suo territorio sia quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.



Accanto a questi elementi descrittivi ci sono azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro l'ente nei confronti della comunità, IRIS sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la **comunità locale**: si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli…), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi dell'ente a cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale dell'associazione, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale.

La **comunicazione** verso la comunità è stata poi intermediata dall'ente attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, sito internet, social network e pubblicazioni periodiche dell'ente.

La presenza sul territorio dell'ente ha comunque possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla **visibilità** della stessa e quello sulla volontà di **partecipazione attiva dei cittadini** alla vita e all'obiettivo sociale dell'ente. Sotto il primo profilo, IRIS è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale e per l'impatto economico e

per la generazione di lavoro che essa ha sul territorio. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate dell'ente.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità di IRIS di aver generato anche nel 2022 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder dell'ente chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità dell'ente di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state coesione sociale e impatto sociale.

COESIONE SOCIALE IRIS ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

IMPATTO SOCIALE IRIS ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare e risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale ma anche con discrete ricadute di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale.