

# BILANCIO SOCIALE

---

ANNO 2025





## LETTERA DEL PRESIDENTE

*Carissime Socie, Carissimi Soci,*

*con rinnovato impegno e piacere ci ritroviamo in questo annuale incontro per concretizzare, tramite il nostro Bilancio Sociale 2025, un importante strumento di comunicazione degli esiti dell'anno e delle prospettive future rivolto a tutti gli stakeholder interni ed esterni alla Cooperativa. Il 2025 di Rochdale si è svolto nel contesto di un ulteriore anno difficile per le economie occidentali caratterizzate da profondi cambiamenti sul piano sociale, economico e politico, dove il nostro paese continua ad annaspere tra tendenze sempre più preoccupanti: calo demografico, invecchiamento della popolazione, crescita della povertà, bassa crescita economica, carenza di profili professionali, costante attenzione della finanza pubblica al contenimento, sia nazionale (deficit e debito sovrano), sia locale (tagli statali).*

*Se dunque stiamo attraversando periodi difficili per le imprese, soprattutto quelle che, come la nostra, svolgono esclusivamente servizi per le Pubbliche Amministrazioni, Rochdale ha affrontato questo anno con senso di responsabilità, nella consapevolezza che il cambiamento non rappresenta più una condizione temporanea o un'eccezione, ma una dimensione strutturale con cui occorre imparare a convivere, e nella convinzione che ripensare il solo modello organizzativo sarebbe una strategia fragile e difficilmente sostenibile nel tempo.*

*Già solo il rinnovo del CCNL delle cooperative Sociali, in assenza di attese corresponsabilità, ha imposto un equilibrio millimetrico, o meglio, al centesimo: il contesto economico non è più solo un rischio di bilancio, ma una vera e propria fragilità che ci pone in modalità sopravvivenza e noi non vogliamo solo "resistere".*

*Il nostro punto di forza si conferma nella capacità di fare squadra ognuno con le proprie abilità, nella flessibilità e nella voglia di fare sempre meglio, insieme.*

*Perseguiamo ancora una maggiore sostenibilità del lavoro e delle responsabilità per continuare a svolgere efficacemente il nostro ruolo sociale con dedizione e capacità operative.*

*Tutto quello che è accaduto, o non è accaduto, in questo anno ha ulteriormente confermato che il principale patrimonio della Cooperativa resta rappresentato dalle Persone speciali che siamo. Grazie!*

*Consapevolezza, ambizioni, coraggio, è l'augurio che faccio a Tutte e Tutti.*

*Il Presidente  
Beatrice Petracchi*

Venezia Mestre, 30 marzo 2026

## *INDICE*

<i>pagina 1.</i>	<b>INTRODUZIONE</b>
<i>pagina 2.</i>	<b>IDENTITA'</b>
<i>pagina 11.</i>	<b>SOCIALE: PERSONE, OBIETTIVI, ATTIVITA'</b>
<i>pagina 21.</i>	<b>SITUAZIONE ECONOMICO – FINANZIARIA</b>
<i>pagina 23.</i>	<b>RESPONSABILITA'</b>

## BILANCIO SOCIALE 2025 – INTRODUZIONE

Con il presente Bilancio Sociale, **Rochdale Società Cooperativa Sociale** intende offrire una visione completa, trasparente e strutturata ai propri stakeholder – interni ed esterni – riguardo a:

- gli **obiettivi prefissati**
- le **attività svolte**
- i **risultati conseguiti** sia in termini economici che sociali
- le **prospettive future** che la Cooperativa intende perseguire

---

## FINALITÀ DEL BILANCIO SOCIALE

La redazione del Bilancio Sociale nasce dall'esigenza di:

- comprendere e comunicare il **ruolo della Cooperativa** nel contesto in cui opera
- **fidelizzare** i portatori di interesse attraverso trasparenza e condivisione
- **misurare le performance** organizzative e sociali
- **informare il territorio** di riferimento e la comunità locale
- **rafforzare la comunicazione** interna ed esterna
- garantire l'**adempimento normativo** previsto per gli Enti del Terzo Settore

---

## PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE

Il Bilancio Sociale viene:

- **presentato ed approvato internamente** all'Assemblea dei Soci
- **pubblicato sul sito ufficiale** della Cooperativa ([www.rochdale.it](http://www.rochdale.it)) come previsto dalla normativa vigente
- **depositato presso il Registro delle Imprese**, ai sensi della disciplina del Terzo Settore

---

## NOTA METODOLOGICA

La redazione è frutto di un **lavoro collegiale**: ogni settore della Cooperativa contribuisce con i dati di propria competenza, mentre l'elaborazione statistica è curata dallo Staff interno.

La **bozza** viene condivisa con il Consiglio di Amministrazione e sottoposta all'**approvazione dell'Assemblea dei Soci** (23/05/2026).

### Riferimenti normativi:

- D. Lgs. 117/2017 – *Codice del Terzo Settore*
- DGR Veneto n. 815 del 23/06/2020 – Allegato "A"
- Nota MLPS n. 2491 del 22/02/2018
- D. Lgs. 112/2017 – *Impresa Sociale*
- Decreto MLPS 04/07/2019 – *Linee guida redazione Bilancio Sociale ETS*

### Strumenti di rendicontazione:

- Report mensili
- Verbali assembleari
- Verbali del CdA

### Principi adottati:

- Rilevanza
- Neutralità
- Competenza di periodo
- Veridicità, verificabilità

---

## IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA

### Dati Anagrafici

<b>Ragione Sociale</b>	Rochdale Società Cooperativa Sociale
<b>Codice Fiscale / P.IVA</b>	03030490274
<b>Forma Giuridica</b>	Cooperativa Sociale – Tipo B
<b>Anno di Costituzione</b>	1998
<b>Sede Legale e Operativa</b>	Via Enrico Toti, 38 – 30173 Venezia Mestre
<b>Contatti</b>	Tel. 041 5340151 – Fax 041 2621611
<b>Email</b>	segreteria@rochdale.it
<b>PEC</b>	certificata@pec.rochdale.it
<b>Sito Web</b>	<a href="http://www.rochdale.it">www.rochdale.it</a>
<b>Rete di rappresentanza</b>	Legacoop – Consorzio CSU Zorzetto

---

## MISSIONE E ATTIVITÀ

### Finalità e Valori

Rochdale è una **cooperativa sociale di tipo B a mutualità prevalente**, che promuove l'**inserimento lavorativo di persone svantaggiate e con disabilità** attraverso:

- Servizi amministrativi, di supporto e consulenza in front e back office
- Call center informativi
- Centralini e segreterie remote
- Informazione sociale e sondaggi
- Promozione dei diritti delle persone svantaggiate
- Sensibilizzazione del territorio e della comunità

L'obiettivo è **coniugare efficienza produttiva e inclusione sociale**, in collaborazione con enti pubblici, soggetti del Terzo Settore, cooperative e associazioni.

---

## ATTIVITÀ DI INTERESSE GENERALE (ex art. 2 D. Lgs. 112/2017)

Le attività rientrano nell'ambito delle seguenti categorie:

- **Servizi sociali e socio-sanitari** (L. 328/2000, L. 104/1992, L. 112/2016)
- **Interventi per l'inserimento lavorativo** di persone svantaggiate e/o con disabilità

---

## PROGETTI E SERVIZI PRINCIPALI

### Comune di Venezia

- **Sportelli Agenzie per la Coesione Sociale:** punto di accesso unico per i cittadini in situazione di povertà o disagio abitativo e servizi dedicati alla non autosufficienza
- **Supporto amministrativo e segreterie per il servizio sociale:** accoglienza domande contributi per i cittadini aventi diritto, verifica, monitoraggio, rendicontazione dei fornitori
- **CUP Mobilità:** gestione trasporti per persone con disabilità
- **Home Care Premium:** assistenza domiciliare personalizzata in convenzione con INPS fino al 30/06/2025
- **Progetto Occupabilità + RIA:** percorsi educativi per adulti con gravi difficoltà psico-fisiche

### Camera di Commercio Venezia Rovigo

- **Servizio di Centralino:** informazione di primo livello e orientamento
- **Call Center Albo Gestori Ambientali:** assistenza telefonica e supporto in materia di smaltimento rifiuti speciali, bonifiche, normative.

---

## ATTIVITA' PRINCIPALI DA STATUTO

La **Cooperativa Sociale Rochdale** svolge principalmente attività di **servizi amministrativi e servizi di front e back office**, integrando tali funzioni con progetti di **inclusione socio-lavorativa di soggetti svantaggiati e/o disabili**.

L'inserimento lavorativo rappresenta non solo un'opportunità occupazionale, ma anche un percorso di educazione e riabilitazione al lavoro, che favorisce lo sviluppo di responsabilità, autonomia, professionalità e inclusione sociale.

In linea con le politiche regionali del Veneto, Rochdale promuove e partecipa attivamente alla costituzione e al rafforzamento di una rete integrata di attori pubblici e privati (ULSS, Comuni, cooperative sociali, imprese, enti accreditati per la formazione) impegnati nell'accompagnamento della persona svantaggiata e/o disabile, al fine di:

- prevenire l'emarginazione sociale,
- facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro,
- valorizzare il potenziale produttivo e sociale delle persone in difficoltà.

### Obiettivi Specifici

- Aumentare il numero di inserimenti lavorativi di soggetti svantaggiati.
- Sviluppare e rafforzare le strutture cooperative esistenti.
- Favorire un equilibrio nella forza lavoro.
- Rafforzare l'integrazione tra sistema pubblico e privato sociale.
- Consolidare il ruolo della cooperazione sociale nelle politiche attive del lavoro.

## STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE

La **Cooperativa Rochdale** è stata fondata nel **1998** con l'obiettivo iniziale di offrire **opportunità professionali a giovani laureati** attraverso servizi di consulenza.

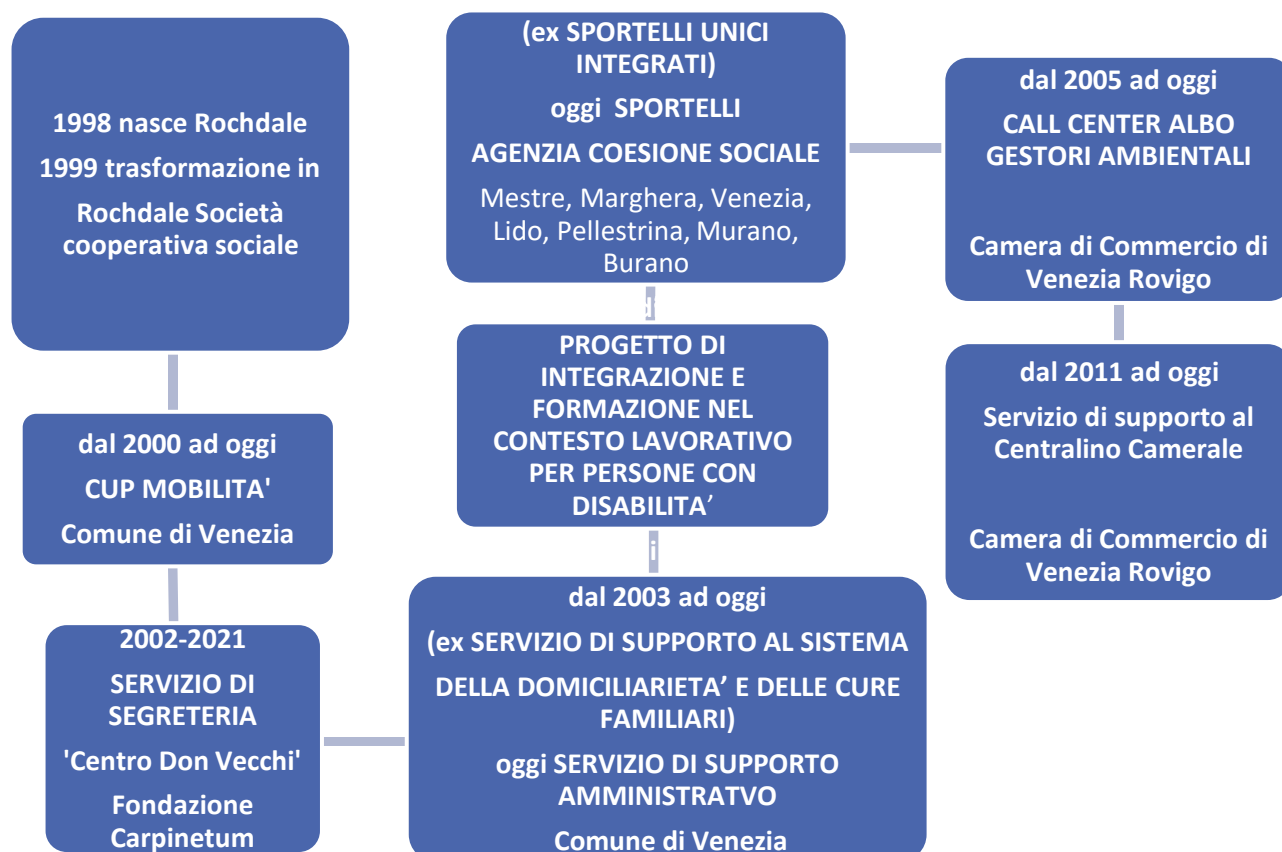
Successivamente, per volontà dei soci fondatori e con il sostegno delle sezioni veneziane dell'**Associazione Italiana per l'Assistenza agli Spastici (AIAS)** e dell'**Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare (UILDM)**, la cooperativa ha assunto la forma di **cooperativa sociale**, con l'intento di **favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e/o con disabilità**, in particolare nel contesto della disabilità.

Le due associazioni, tra le più rappresentative in ambito nazionale nel settore della disabilità, hanno fornito supporto nelle fasi iniziali, insieme ad alcune **importanti aziende private** attive nei servizi e nella consulenza. Tali collaborazioni hanno garantito continuità alle attività e allo sviluppo di servizi dedicati alla **mobilità e al diritto alla cittadinanza attiva** delle persone con disabilità, in collaborazione con l'**Amministrazione Comunale di Venezia** e l'**ULSS Veneziana**.

Vengono così avviati progetti di supporto alla disabilità e servizi sociali, tra cui:

- Incontri di auto-aiuto
- Sondaggi telefonici
- Servizi di customer satisfaction

L'utenza beneficiaria dei servizi svolti è costituita principalmente da persone anziane, con disabilità e famiglie in difficoltà sociale, per cui è essenziale un'assistenza competente e attenta.



---

## MODELLO DI INSERIMENTO LAVORATIVO

L'attività lavorativa in Rochdale è **strumento di crescita**, non solo produttiva ma anche educativa e relazionale. Il modello prevede:

- **Percorsi personalizzati** per soggetti con fragilità
- Accompagnamento all'**autonomia e responsabilizzazione**
- **Equilibrio tra forza lavoro svantaggiata e ordinaria**
- **Cooperazione tra enti pubblici e privato sociale**
- **Sviluppo di reti territoriali e professionali**

---

## OBIETTIVI STRATEGICI

- Aumentare il numero di **inserimenti lavorativi**
- Rafforzare le **strutture operative** esistenti
- Promuovere **integrazione tra sistemi pubblici e privati**
- Consolidare il ruolo della **cooperazione sociale** nelle politiche attive del lavoro

---

## AMBITO TERRITORIALE

La Cooperativa opera prevalentemente in **Veneto**, con particolare riferimento alle **province di Venezia e Rovigo**, e si configura come **Impresa Sociale**, cui si applicano le disposizioni previste per le **S.r.l.** e le **Imprese Sociali**.

### Profilo di Rochdale Società Cooperativa Sociale

**Mission:** Promuovere l'integrazione sociale e il benessere della collettività, favorendo l'inserimento lavorativo di persone in situazione di disagio, in particolare con disabilità gravi, secondo i principi della Legge 381/91.

**Vision:** Superare la mera erogazione di servizi per costruire un sistema cooperativo capace di generare benessere individuale e collettivo.

#### Valori fondanti:

- Uguaglianza
- Partecipazione
- Inclusione
- Solidarietà
- Efficienza ed efficacia
- Mutualità
- Democraticità
- Legame con il territorio

Rochdale si impegna a promuovere tali valori sia internamente che esternamente, valorizzando la comunicazione e l'interazione con gli stakeholders.

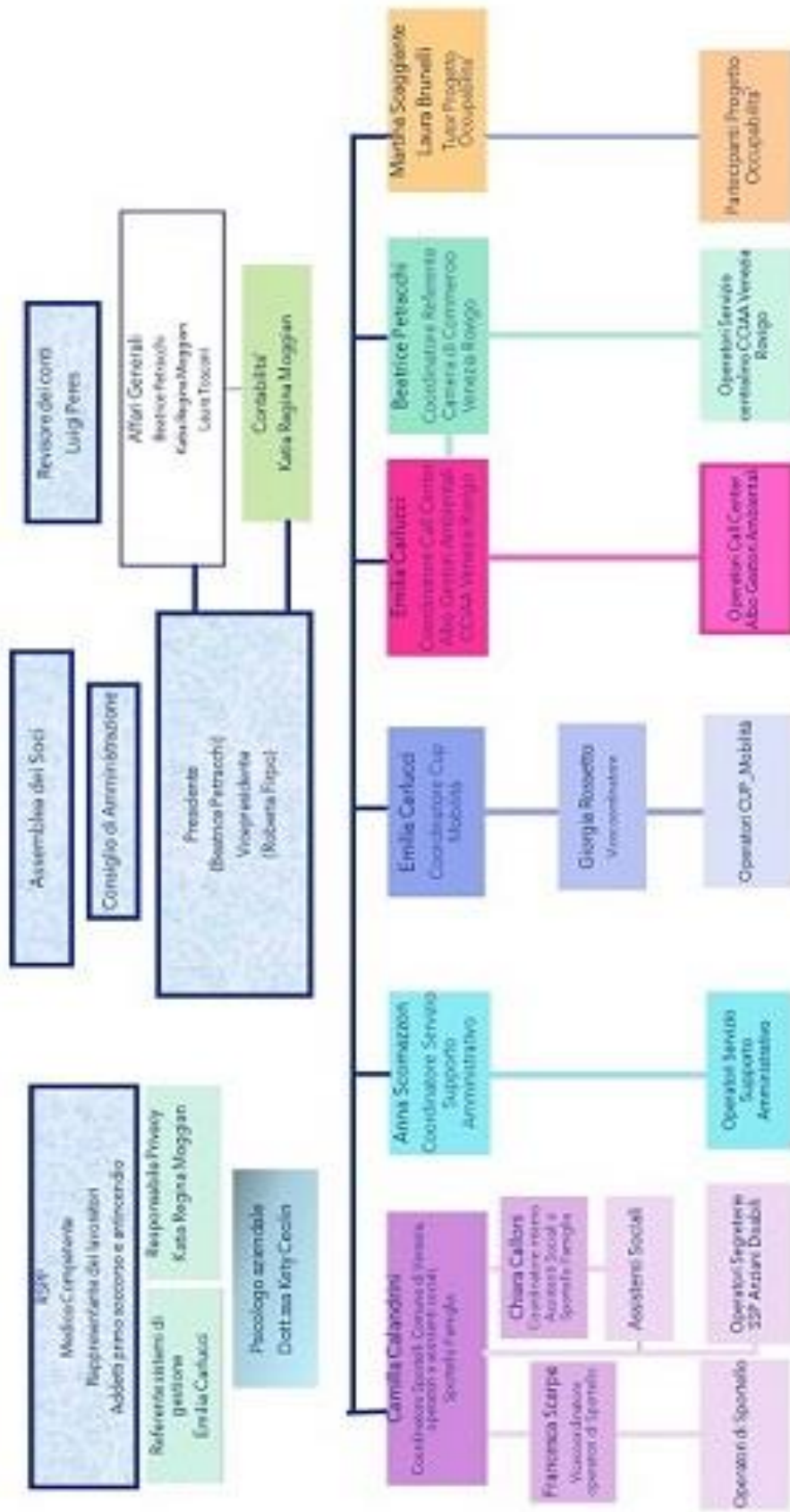
---

## GOVERNANCE E PARTECIPAZIONE

### Struttura Organizzativa

- **Soci:** i soci iscritti partecipano attivamente alla vita della cooperativa e contribuiscono alla definizione delle strategie. La quota associativa è pari a euro 77,46.
- **Assemblea dei Soci:** organo sovrano, si riunisce almeno due volte l'anno. Delibera su bilancio, nomine, modifiche statutarie e orientamenti strategici.
- **Organo Amministrativo (C.d.A.):**
  - Presidente: **Beatrice Petracchi**
  - Vicepresidente: **Roberta Firpo**
  - Consiglieri: Camilla Calandrini, Federica Causin, Giovanni Vettorelli
  - Mandato: fino all'approvazione del bilancio 2025
- **Revisore Contabile:** vigila su legalità, buona gestione e assetti amministrativi e contabili.

# Organigramma



Aggiornato al 31/12/2023

---

## RESPONSABILITA' E COMPOSIZIONE DEL SISTEMA DI GOVERNO

### 1. Assemblea dei Soci

- **Organo sovrano** della Cooperativa.
- **Partecipazione:** tutti i soci iscritti da almeno 90 giorni e non morosi; possibile la **delega** ad altro socio (massimo 2 deleghe per socio).
- **Convocazione:** a cura dell'organo amministrativo, con **avviso scritto** (raccomandata, fax, email) almeno 8 giorni prima.
- **Funzioni in seduta ordinaria:**
  - Approvazione del bilancio consuntivo e distribuzione degli utili.
  - Nomina/revoca degli amministratori, con determinazione del numero e dei compensi.
  - Modifiche statutarie (richiede verbale notarile).
  - Decisioni su ogni tema gestionale della Cooperativa.
- **Quorum costitutivo:**
  - **Prima convocazione:** metà più uno dei soci.
  - **Seconda convocazione:** qualunque numero di presenti.
- **Maggioranze per deliberare:**
  - **Ordinaria:** maggioranza assoluta dei presenti e rappresentati.
  - **Straordinaria** (modifiche statuto, regolamenti art. 2521 c.c., modifiche oggetto sociale/diritti soci): 3/5 dei voti dei presenti e rappresentati.

---

### 2. Soci

- Partecipano alla gestione, alla definizione della struttura organizzativa e agli scopi sociali.
- Condividono **rischi, risultati economici e decisioni**.
- Contribuiscono alla produzione e offrono le proprie competenze professionali in base alle necessità della Cooperativa.

---

### 3. Organo Amministrativo e Presidente

- Traduce gli input dei soci in strategie e linee guida operative.
- Opera secondo i valori cooperativi, con attenzione al miglioramento e all'unicità nel mercato.
- **Presidente del C.d.A. e legale rappresentante:** Beatrice Petracchi.
- Il Presidente rappresenta la Cooperativa in tutte le sedi pubbliche e private e mantiene i rapporti con il personale.
- Nel corso del 2025 il C.d.A. si è riunito 4 volte.

#### Composizione attuale del C.d.A. (in carica fino ad approvazione bilancio 2025):

Nominativo	Carica	Data nomina
Beatrice Petracchi	Presidente	10.06.2023
Roberta Firpo	Vicepresidente	10.06.2023
Camilla Calandrini	Consigliere	10.06.2023
Federica Causin	Consigliere	10.06.2023

<b>Nominativo</b>	<b>Carica</b>	<b>Data nomina</b>
Giovanni Vettorelli	Consigliere	10.06.2023

---

#### **4. Organo di Controllo**

- Istituito dopo il superamento della soglia di **20 dipendenti medi annui per due esercizi consecutivi**, secondo quanto previsto dal **Decreto Sblocca Cantieri (L. 55/2019)**.
  - È affidato a un **Revisore Contabile**, che:
    - Vigila sulla legge, statuto, corretta amministrazione e assetto organizzativo.
    - Può compiere ispezioni e chiedere informazioni agli amministratori.
    - Relaziona sul rispetto del **criterio mutualistico** e della **prevalenza mutualistica** al momento dell'approvazione del bilancio.
- 

#### **5. Partecipazione alla Vita Associativa**

- L'assemblea si riunisce mediamente **due volte all'anno**

##### **Partecipazione alla Vita Associativa**

La partecipazione è incoraggiata tramite assemblee, percorsi formativi e comunicazione diretta. Esempio di partecipazione nel triennio:

- 2023: 2 assemblee rispettivamente con 28 e 44 partecipanti su 55 aventi diritto.
- 2024: 2 assemblee rispettivamente con 42 e 32 partecipanti su 55 aventi diritto.
- 2025: 1 assemblea con 37 partecipanti e 13 deleghe su 56 aventi diritto.

---

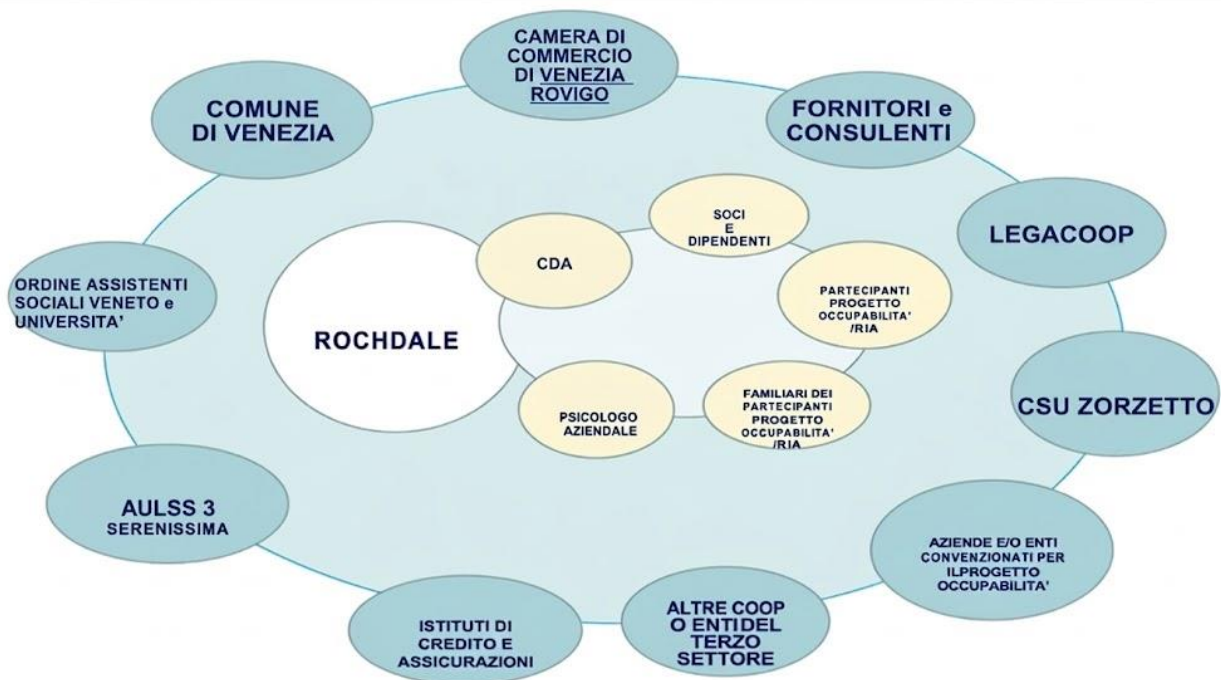
## STAKEHOLDERS E RETI DI COLLABORAZIONE

### Mappa degli Stakeholders

Gli stakeholders della cooperativa includono:

- **Interni:** soci lavoratori, volontari, dipendenti, partecipanti a progetti di inserimento.
- **Esterni:** utenti, enti pubblici, famiglie, aziende partner, associazioni del Terzo Settore.

La Cooperativa agisce come attore centrale nel tessuto sociale, promuovendo reti solidali e azioni coordinate per massimizzare l'impatto sociale.

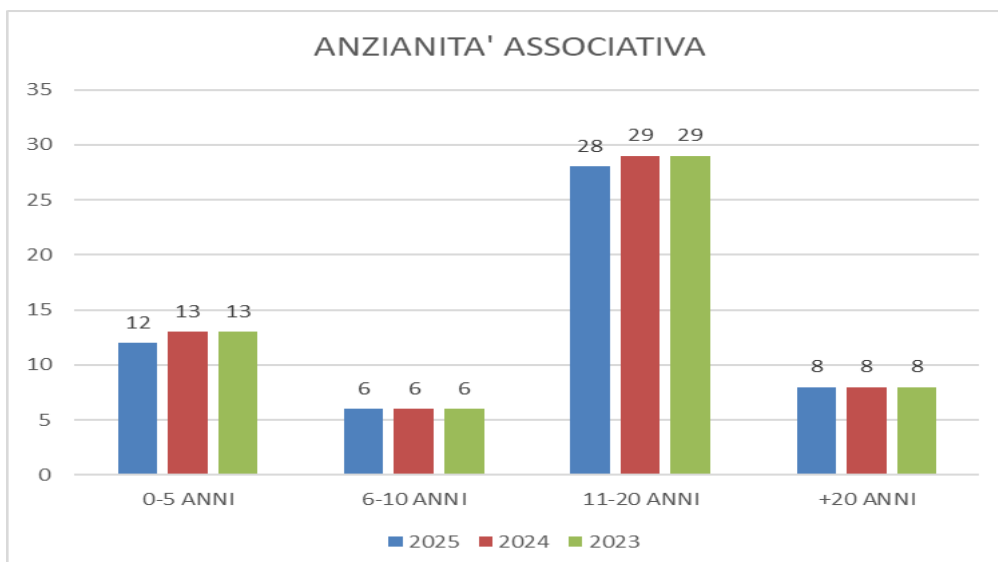
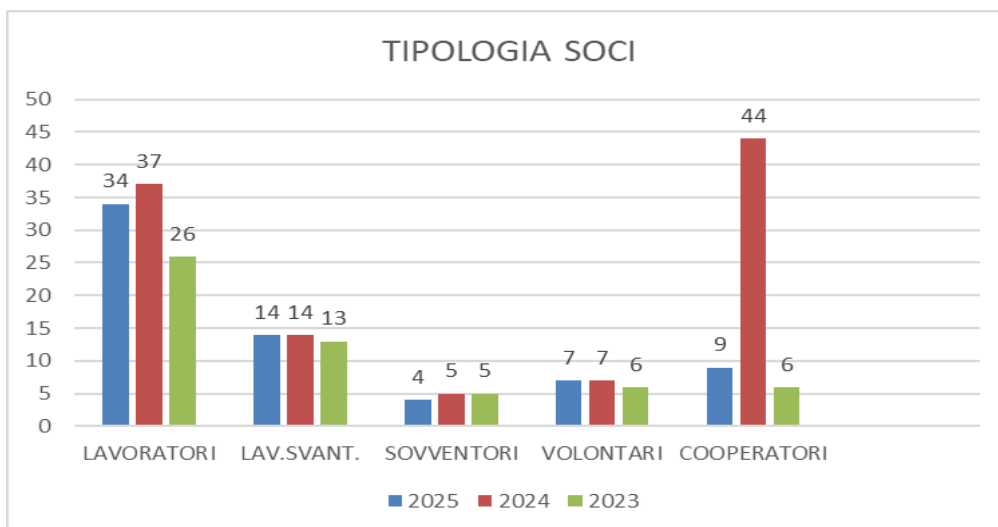


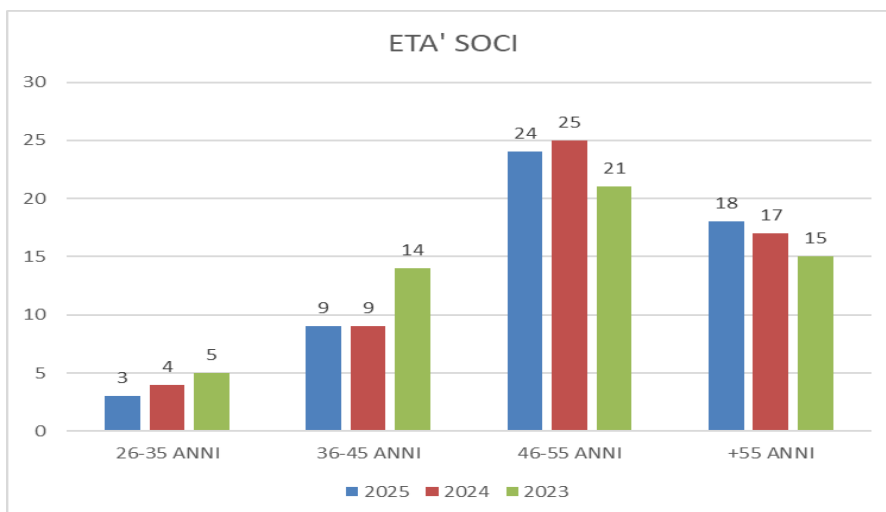
## Aspetti Sociali: Persone – Obiettivi – Attività

### Principi Fondativi

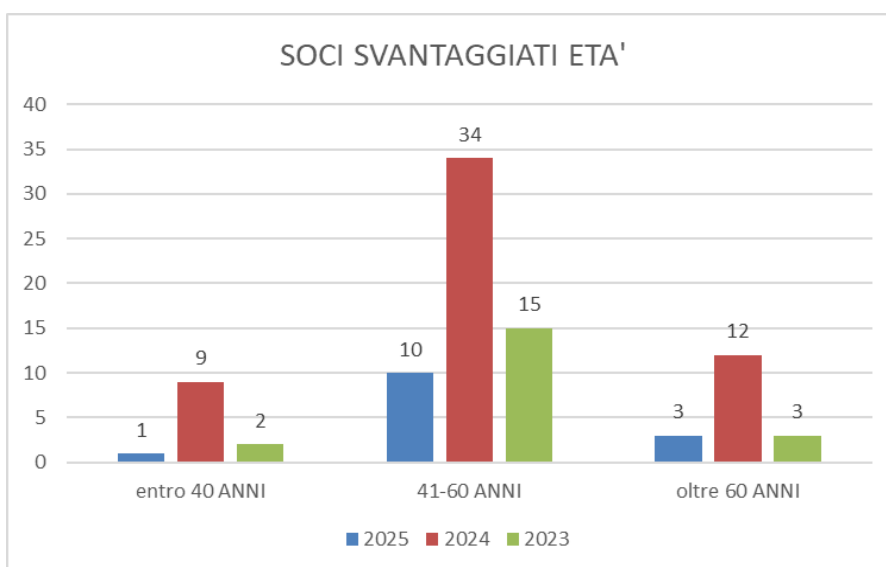
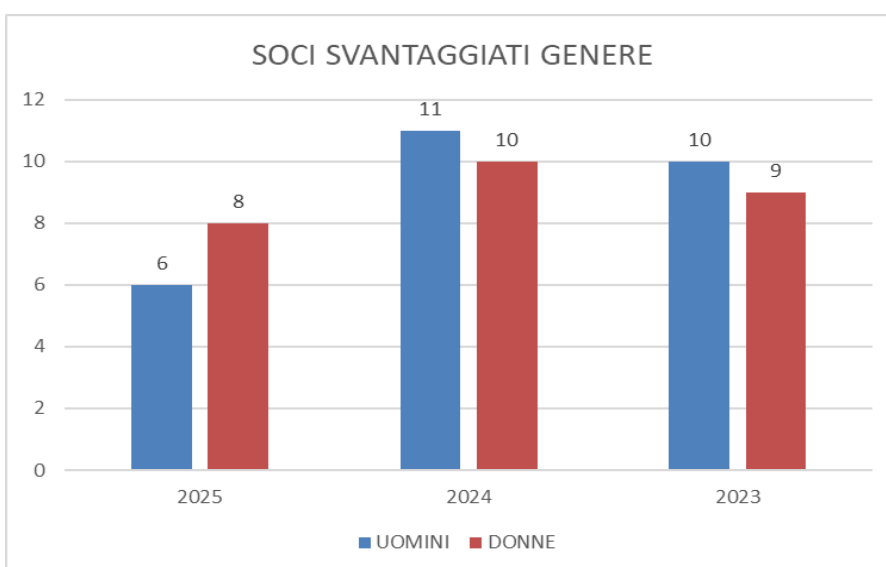
- **Reciprocità e Mutualità:** fondamenti del modello cooperativo, incentrato sull'aiuto reciproco, la partecipazione collettiva e il benessere condiviso.
- **Democrazia interna:** ogni socio ha diritto di voto, indipendentemente dal capitale sottoscritto.

### Focus soci

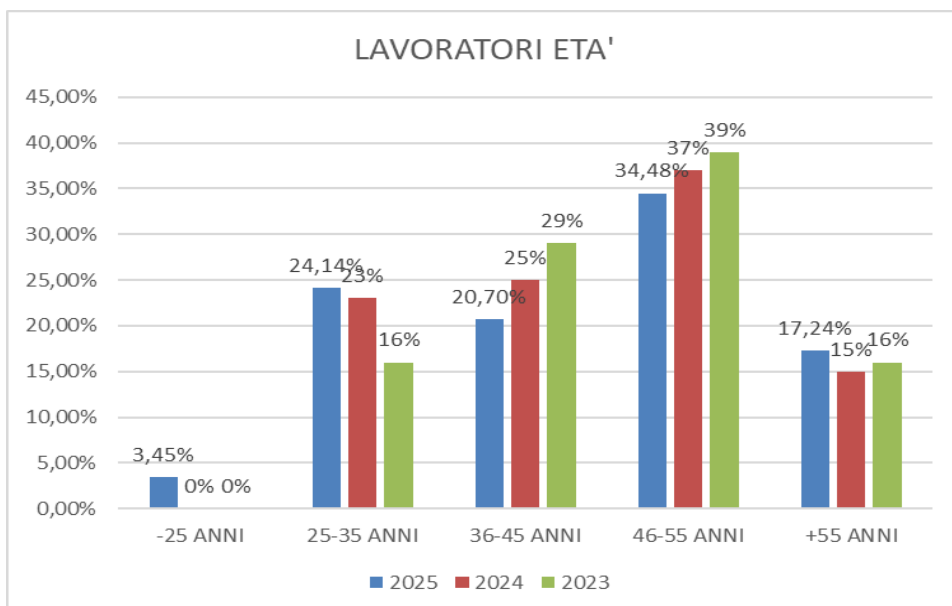
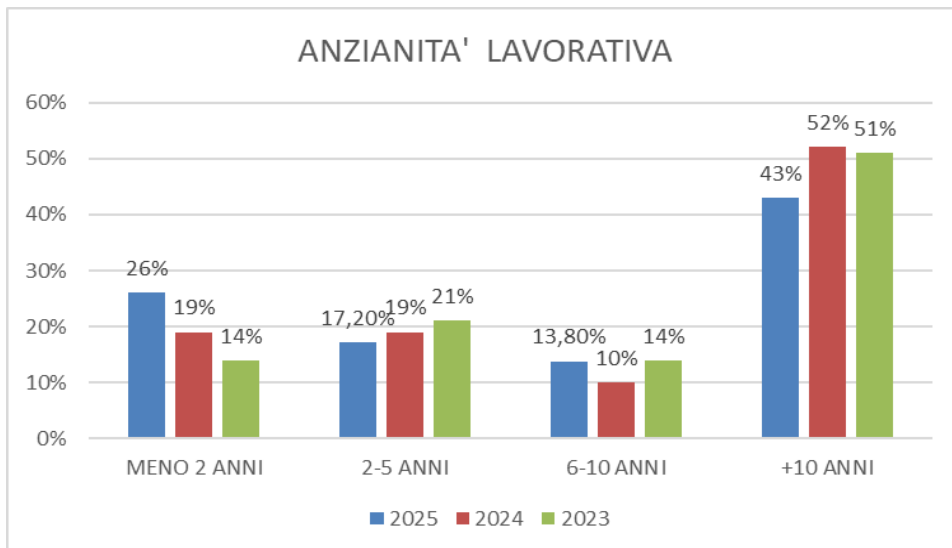
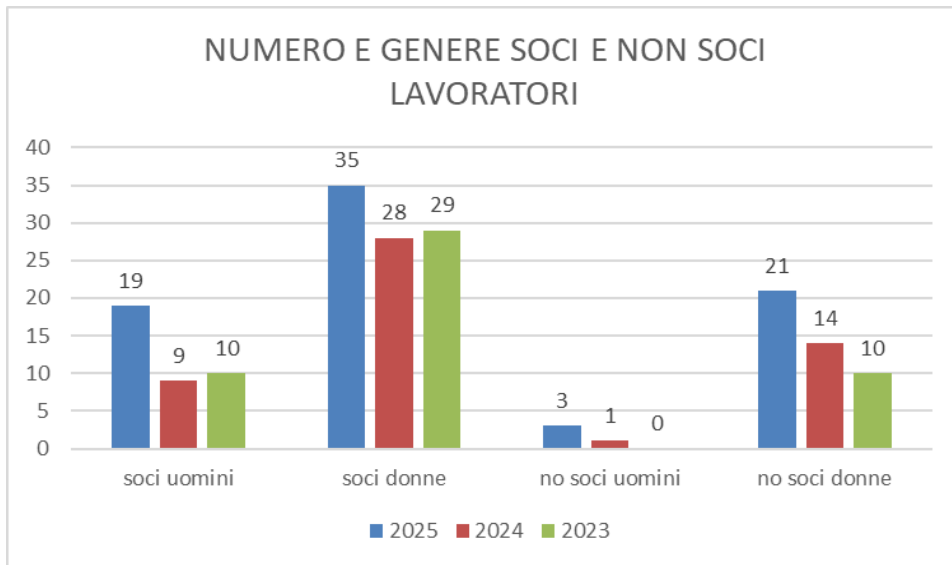


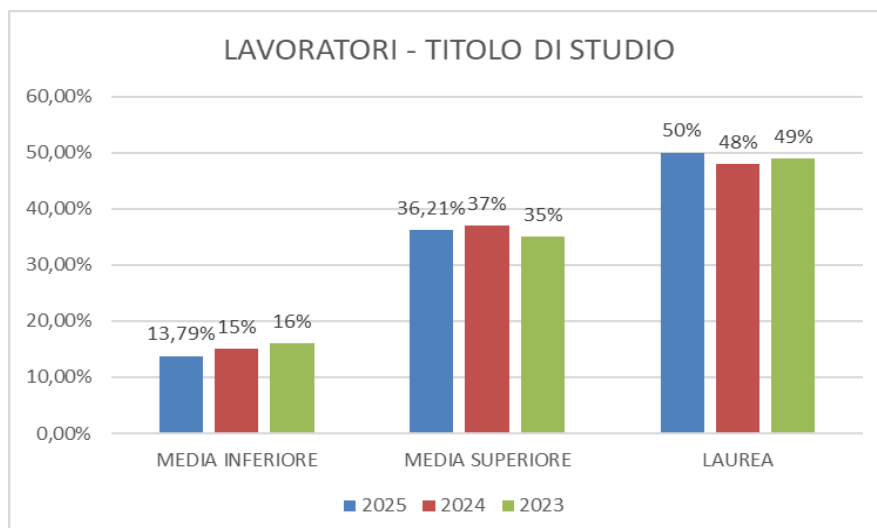


## Soci svantaggiati: genere, età



## Risorse umane impiegate





## Valorizzazione del Capitale Umano e Inclusione: il Cuore della Nostra Cooperativa

**Rochdale** fonda la propria identità sull'inclusione, la crescita professionale e la valorizzazione delle persone, con particolare attenzione ai soci lavoratori svantaggiati per **genere, età o disabilità**. Il nostro impegno va oltre il rispetto formale delle normative: si traduce in **azioni concrete** che mettono al centro la persona, considerata nella sua unicità e potenzialità.

### Attività e Progetti

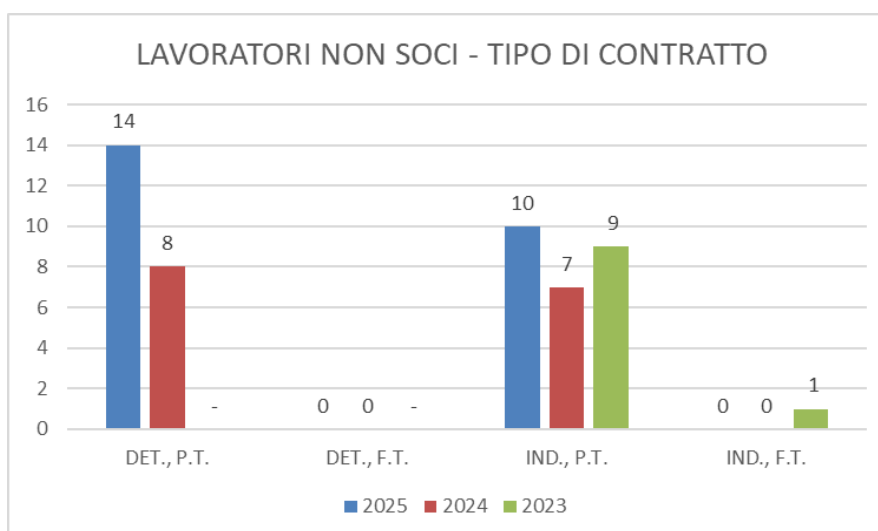
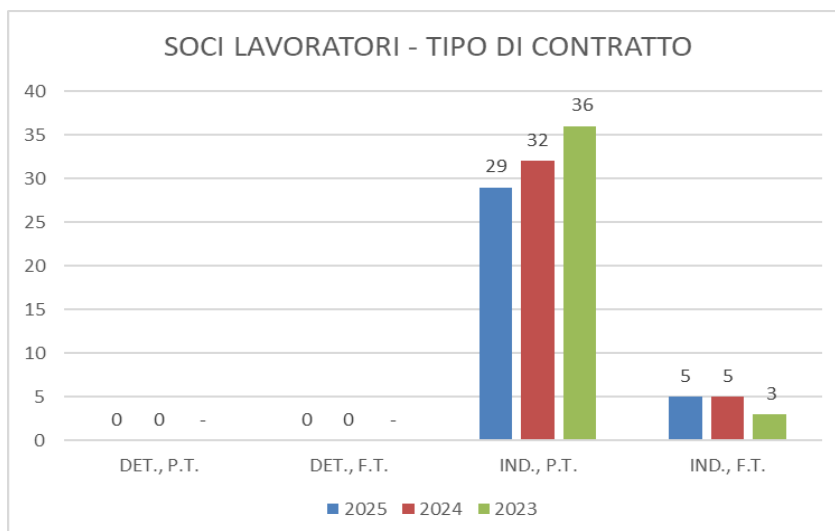
- Inclusione lavorativa di persone svantaggiate e/o con disabilità
- Progetti sociali e formativi in collaborazione con enti pubblici
- Sviluppo di percorsi di comunicazione e rappresentanza per i soci

---

## Occupazione e Sviluppo dei Lavoratori

Nel 2025 la cooperativa ha impiegato **58 persone** (47 donne e 11 uomini), di cui 31,03% con disabilità, garantendo **inserimento lavorativo stabile, dignitoso e qualificante**. La maggioranza è assunta con **contratto part-time**, una scelta strategica per favorire **l'equilibrio vita-lavoro**. Tutti i lavoratori operano in un sistema che promuove **pari opportunità**, con **turni personalizzati** e percorsi di crescita professionale calibrati sulle competenze e le aspirazioni individuali. **Il 100% dei soci lavoratori ed il 41,67% dei lavoratori non soci ha un contratto a tempo indeterminato**, a testimonianza del forte orientamento alla stabilità e continuità lavorativa. Il profilo prevalente è quello **amministrativo**, in linea con i nostri servizi.

## Contratti e Condizioni Economiche



**Contratto applicato:** CCNL per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo 2023/2025 (livelli di inquadramento da A2 a E1)

Tipo di rapporto	2025	2024	2023
Assunzioni	12	8	5
Cessazioni	6	5	1
Organico medio	43	50	47
Turnover	20,9%	11,75%	4,34%
<b>Voce</b>	<b>Importo Medio (mensile – tempo pieno)</b>		
Retribuzione minima	€ 1.408,89		
Retribuzione massima	€ 1.973,45		
Rapporto massimo/minimo	1,40%		

### Organi sociali:

- CDA: € 11.600 annui
- Revisore: € 4.992 annui
- Volontari: rimborso spese pari a € 0

---

### Formazione: Crescere per Valorizzare

Nel 2025 abbiamo erogato **oltre 2086 ore di formazione** così ripartite:

<i>servizio</i>	<i>ore annuali</i>
Segreterie AS Comune	127,65
Sportelli	783,8
Assistenti Sociali Rochdale	546,25
Supporto Amministrativo	242,5
Cup_Mobilità	176,7
Call Center Albo Gestori CCIAA	129,5
Progetto Occupabilità	80
<b>totale</b>	<b>2086,4</b>

Gli obiettivi delle formazioni sono sempre chiari e condivisi:

- accrescere competenze e abilità
- favorire l'integrazione dei neoassunti
- supportare la mobilità interna
- migliorare la qualità dei servizi

Il modello formativo Rochdale prevede:

- identificazione delle competenze critiche
- pianificazione annuale
- valutazione dell'impatto formativo
- tracciabilità del percorso individuale

---

### Qualità dei Servizi e Certificazione ISO

La Cooperativa ha **mantenuto nel 2025 la certificazione ISO 9001:2015**, applicata a:

- Progettazione ed erogazione di servizi di inserimento lavorativo per persone in condizioni di svantaggio
- Progettazione ed erogazione di servizi amministrativi

L'obiettivo è **migliorare continuamente** i processi e aumentare la **soddisfazione degli stakeholders**, attraverso procedure trasparenti, monitorate e condivise.

---

## Innovazione, Territorio e Sostenibilità

Rochdale si distingue per:

- Lavoro di squadra e ambienti inclusivi
- Politiche attive per lo **smart working**, conciliando esigenze individuali e collettive
- Approccio partecipativo e collaborazioni strategiche con enti pubblici, terzo settore e università

**Politiche ambientali:** la cooperativa opera nel rispetto dell'ambiente, promuovendo l'uso consapevole delle risorse, il riciclo, la riduzione degli sprechi e la salute nei luoghi di lavoro.

---

## Obiettivi 2025: Crescere con Valori

Il Consiglio di Amministrazione si impegna a:

- Consolidare la certificazione ISO 9001
  - Rafforzare la **partecipazione attiva della base sociale**
  - Elevare il grado di **soddisfazione interna ed esterna**
  - Potenziare i **percorsi formativi** e di **inserimento lavorativo**
  - Estendere le reti di collaborazione sul territorio
  - Promuovere **innovazione e sostenibilità**
- 

**In Rochdale, il lavoro è strumento di autonomia, dignità e inclusione.** Non una cooperativa assistenzialistica, ma un'impresa sociale che scommette sul talento di ogni persona.

## PERCORSI DI INSERIMENTO LAVORATIVO

L'inserimento lavorativo è concepito come un processo di abbinamento personalizzato tra **persona, mansione e ambiente di lavoro**. Si basa sull'analisi:

- Delle **caratteristiche psico-sociali, formative e professionali** della persona con disabilità.
- Dell'**autonomia, comunicazione, socializzazione, competenze, esperienze e motivazioni**.
- Delle indicazioni di operatori e specialisti.

### Fasi del percorso di inserimento:

1. Selezione delle segnalazioni e dei curricula
2. Primo colloquio conoscitivo
3. Colloqui successivi
4. Pianificazione tramite il **Progetto Personalizzato (Mod. PP)**
5. Formalizzazione dell'incarico di lavoro
6. Tutoraggio e supervisione iniziale
7. Monitoraggio e valutazione in itinere
8. Valutazione finale

Al percorso può seguire (ma non necessariamente) un tirocinio e fa riferimento alla **Legge 381/91 e alla Legge Regionale 24/94**.

---

## **OPINIONE DEGLI STAKEHOLDERS – VALUTAZIONE ESITI DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

Nell'orizzonte delle azioni volte al costante miglioramento della qualità e al perseguimento della propria missione sociale, la Cooperativa Rochdale ha promosso, anche per il 2025, un'indagine conoscitiva rivolta ai propri principali portatori di interesse esterni. L'obiettivo è sondare la percezione circa l'efficacia delle attività erogate, la condivisione dei valori identitari e le traiettorie di sviluppo futuro.

A fronte di una platea potenziale di circa 49 interlocutori complessivi – comprendente committenti pubblici, fornitori, consulenti e altri soggetti che intrattengono rapporti di collaborazione con la cooperativa – sono stati restituiti 21 questionari compilati. Il tasso di risposta complessivo si attesta pertanto al 42,8%: un dato statisticamente significativo, seppur inferiore rispetto all'anno precedente in termini di partecipazione. Le risposte raccolte si suddividono tra la componente della Committenza, che rappresenta il 16,3% del totale degli invii (8 questionari), e quella dei Partner esterni – fornitori, consulenti e altri collaboratori – che incide per il 26,5% (13 questionari).

Si rileva, in generale, un elevato livello di soddisfazione, alla Cooperativa vengono riconosciute la capacità di mantenere gli impegni assunti, la trasparenza nella gestione del servizio, la flessibilità e la capacità di problem solving di fronte a necessità impreviste. Competenza e professionalità degli operatori emergono come punti di forza consolidati.

È inoltre apprezzata la coerenza tra quanto dichiarato nei progetti e l'effettiva erogazione dei servizi, elemento che testimonia una costante serietà professionale. Tra gli aspetti migliorativi vengono suggeriti, in alcuni casi, un impiego più efficiente delle risorse e una maggiore creatività nelle proposte progettuali.

Emerge anche l'invito a continuare a investire nella formazione continua, potenziando le competenze relative agli strumenti informatici, alla statistica e alla rendicontazione, nonché la capacità di analisi dei bisogni, così da rispondere in modo sempre più "sartoriale" alle sfide emergenti.

Rochdale viene riconosciuta come una realtà pienamente integrata nel tessuto sociale e istituzionale.

La fiducia degli stakeholder poggia su una solida base di competenza tecnica e, soprattutto, su una condivisione di intenti e valori che rende la Cooperativa un punto di riferimento per il territorio. Viene infine suggerito di implementare ulteriormente il lavoro di rete con altri enti del Terzo Settore, al fine di creare sinergie più forti.

### Questionario stakeholder esterni-Committente

ITEM	VALORI DA 1 a 5	Giudizio Sintetico
<b>Analisi dei bisogni</b> relativamente alla progettazione del servizio	<b>4,63</b>	Eccellente
<b>Competenza</b> del personale nello svolgimento del servizio	<b>4,63</b>	Eccellente
<b>Rispetto dei tempi</b> nello svolgimento del servizio	<b>4,25</b>	Molto Buono
<b>Rispetto degli obiettivi</b> nello svolgimento del servizio	<b>4,63</b>	Eccellente
<b>Disponibilità e flessibilità</b> nello svolgimento del servizio	<b>4,50</b>	Eccellente
<b>Capacità di problem solving</b> nello svolgimento del servizio	<b>4,38</b>	Molto Buono
<b>Chiarezza della documentazione</b> nello svolgimento del servizio	<b>4,63</b>	Eccellente
Grado di <b>efficienza nell'impiego delle risorse</b>	<b>4,25</b>	Molto Buono
Vicinanza ai <b>valori e alla mission</b> della cooperativa Rochdale	<b>4,75</b>	Eccellente
Capacità di <b>conseguire risultati soddisfacenti</b> nel settore	<b>4,63</b>	Eccellente
<b>Impatto sociale positivo</b> della cooperativa sul territorio	<b>4,13</b>	Molto Buono
<b>Coerenza</b> tra quanto dichiarato nel progetto e quanto erogato	<b>4,63</b>	Eccellente
<b>Valutazione generale</b> del servizio offerto da Rochdale	<b>4,50</b>	Eccellente

### Questionario stakeholder esterni-Fornitori/Consulenti

ITEM	VALORI DA 1 a 5	Valutazione
Utilità del servizio offerto per la collettività	<b>4.92</b>	Eccellente
Vicinanza personale a valori e mission di Rochdale	<b>4.85</b>	Eccellente
Grado di conoscenza dei servizi offerti dalla Cooperativa	<b>4.23</b>	Buono
<b>VOTO MEDIO COMPLESSIVO PARTNER</b>	<b>4.67</b>	<b>Eccellente</b>

In considerazione della partecipazione registrata, la cooperativa intende avviare per il prossimo anno una revisione del questionario, con l'obiettivo di renderlo più snello e accessibile, affiancando inoltre strumenti integrativi di rilevazione qualitativa, quali interviste strutturate rivolte a stakeholder selezionati al fine di approfondire in modo più articolato percezioni, bisogni e suggerimenti.

---

## IMPATTI DELLE ATTIVITÀ

### 1. Occupazione territoriale

- Nel 2025 sono stati assunti **12 operatori** (assistenti sociali, servizi amministrativi, front/back office).

### 2. Rapporti con la collettività

- Promozione di spazi, modalità e stili innovativi per favorire **integrazione e partecipazione**.
- Crescita condivisa tra persone, famiglie, istituzioni e territorio.

### 3. Progetto Occupabilità

- Percorsi per adulti disabili con capacità residue e potenziali.
- Focus ampliato alla comunità per **creare relazioni e contesti inclusivi**.

### 4. Sportello Famiglia

- Ampliamento delle attività di sportello: accesso facilitato a servizi e informazioni.
- Attivi anche:
  - Sito: [www.famiglieavenezia.it](http://www.famiglieavenezia.it)
  - **Sportello virtuale** per contatto immediato con operatori.

### 5. Progetto Home Care Premium fino al 30/06/2025

- In collaborazione con INPS e Comune di Venezia:
  - Supporto a domicilio per disabili e non autosufficienti.
  - Presa in carico, valutazione, monitoraggio, gestione del **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**.

### 6. Rapporti con la Pubblica Amministrazione

- Gestione delle attività in **regime di appalto pubblico**.

### 7. Impatto ambientale

- Basso impatto per natura dei servizi.
- Azioni sostenibili:
  - Uso del cloud, riduzione carta, distributori d'acqua, prodotti ecologici.
  - Bicchieri e palette **biodegradabili**.
  - Smartworking (riduzione impatto ambientale)

## SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

### Attivo patrimoniale, patrimonio proprio, utile di esercizio

	2025	2024	2023
Fatturato	€ 1.323.920,00	€ 1.232.461,44	€ 1.104.178
Attivo patrimoniale	€ 879.395,00	€ 854.841,00	€ 804.853
Patrimonio netto	€ 237.678,00	€ 224.053,00	€ 219.120
Utile di esercizio	€ 14.680,00	€ 10.922,00	€ 11.168

### Valore della produzione (€)

	2025	2024	2023
Valore della produzione	€ 1.323.920,00	€ 1.233.513,04	€ 1.105.944

### Composizione del valore della produzione

2025		
Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione (€)	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	€ 1.323.011,53	
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	€ 0	
Donazioni (compreso 5 per mille)	€ 860,75	
Altre	€ 37,19	
<b>Totali</b>	<b>€ 1.323.909,47</b>	

## 2024

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione (€)	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	€ 1.232.461,44	0%
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	€ 0	0%
Donazioni (compreso 5 per mille)	€ 900,90	
Altre	€ 150,70	
<b>Totali</b>	<b>€1.233.513,04</b>	

## 2023

Composizione del Valore della produzione (derivazione dei ricavi)	Valore della produzione (€)	Ripartizione % ricavi
Ricavi da Pubblica Amministrazione	€ 1.104.178,00	
Ricavi da organizzazioni del terzo settore e della cooperazione	€ 0	
Donazioni (compreso 5 per mille)	€ 1.346,00	
Altre	€ 420,00	
<b>Totali</b>	<b>€1.105,944,00</b>	

---

## Responsabilità Sociale e Ambientale

La Cooperativa Rochdale si riconosce pienamente nei principi fondanti della cooperazione:

- **Adesione libera e volontaria**
- **Controllo democratico da parte dei soci**
- **Partecipazione economica dei soci**
- **Autonomia e indipendenza**
- **Educazione, formazione e informazione**
- **Cooperazione tra cooperative**
- **Impegno verso la collettività**

### Attività 2025

Nel corso del 2025, la Cooperativa ha garantito la continuità operativa di tutti i servizi, ottenendo importanti risultati:

- Confermata la **certificazione ISO 9001:2015** per:
  - Progettazione ed erogazione di servizi di inserimento lavorativo per persone in condizioni di svantaggio
  - Progettazione ed erogazione di servizi amministrativi
- Mantenimento **accreditamento presso CROAS Veneto** per la formazione continua degli Assistenti Sociali

### Formazione Continua

All'interno di tutti i servizi e progetti in carico, la Cooperativa ha pianificato percorsi formativi per garantire:

- Aggiornamento delle competenze professionali
- Qualità e innovazione nei servizi erogati
- Conformità al Regolamento per la Formazione Continua degli Assistenti Sociali

### Attività di coinvolgimento degli stakeholders

La Cooperativa interagisce con una rete ampia e variegata di stakeholders : soci, dipendenti, partecipanti ai progetti Occupabilità e RIA, famiglie, clienti, enti pubblici, istituti finanziari, associazioni e cooperative.

Nel 2025, è stata effettuata un'indagine tramite **Google Moduli**, rivolta ai principali stakeholders.

#### Risultati emersi:

- Alto livello di coinvolgimento e condivisione dei **valori della cooperativa**
- Emerge l'invito a continuare a investire nella formazione continua, potenziando le competenze relative agli strumenti informatici, alla statistica e alla rendicontazione, nonché la capacità di analisi dei bisogni, così da rispondere in modo sempre più mirato alle nuove criticità che dovessero emergere, viene suggerito alla Cooperativa di implementare ulteriormente il lavoro di rete con altri enti del Terzo Settore al fine di creare sinergie virtuose.

- Gli stessi partner territoriali esortano la Cooperativa a fuoriuscire da una dimensione di operosità silente, suggerendo di dare maggiore visibilità e risonanza esterna al grande valore sociale prodotto. Tale narrazione strategica è ritenuta essenziale non solo per consolidare il posizionamento dell'ente, ma anche come leva per espandere i servizi verso nuovi mercati, sia pubblici sia privati, e per rinsaldare la consapevolezza identitaria tra i soci stessi.

## **I nostri principali stakeholders**

Artismo Venezia  
 Associazione il Prossimo  
 Banca della Marca  
 Camera di Commercio di Venezia Rovigo  
 Cesare Pozzo  
 CNT&T  
 Commercialista  
 Comune di Venezia  
 Consulente privacy  
 Consultorio Familiare Ucipem  
 Cooperativa Libertà  
 Cooperativa Realtà  
 Cooperativa S.AR.HA  
 CSU Zorzetto  
 Dipendenti  
 Easy Pc Sistemi informatici  
 Famiglie partecipanti Progetto Occupabilità  
 Frigotermica  
 Generali Assicurazioni  
 Icles  
 Inail  
 Inps  
 Isfid Prisma  
 Legacoop  
 Liquidambar  
 Medico competente  
 Museo Ebraico  
 Parrocchia Cuore Immacolato di Maria  
 Parrocchia San Pio X  
 Partecipanti progetto occupabilità  
 Portabagagli  
 Psicologa  
 Reti S.r.l.  
 Revisore contabile  
 RSPP  
 Scuola Materna Suore di Maria  
 Soci lavoratori  
 Soci sovventori  
 Soci volontari  
 Soluzioni digitali  
 Todaro SpA  
 Uildm  
 Ulss 3 Serenissima  
 Zucchetti

## ANALISI SWOT

Punti di debolezza	Punti di forza
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elevata dipendenza da un numero limitato di committenti, prevalentemente pubblici</li> <li>• Dislocazione frastagliata dell'erogazione del servizio (sportelli per Comune Venezia)</li> <li>• Mancata informatizzazione della documentazione e delle presenze del personale</li> <li>• Logistica e spazi dimensione uffici</li> <li>• Comunicazione interna poco strutturata, basso coinvolgimento dei soci</li> <li>• Comunicazione promozione verso l'esterno (farsi conoscere) soprattutto tramite i social media</li> <li>• Progressivo aumento dell'età media dei soci-lavoratori e dipendenti con rischio di perdita di competenze</li> <li>• Difficoltà nel garantire il ricambio generazionale e la continuità del know-how.</li> <li>• Limitata strutturazione dell'attività commerciale e conseguente difficoltà di accesso a nuovi mercati</li> <li>• Maggiore esposizione della funzione di Presidenza, con possibile impatto sulla sostenibilità del ruolo nel medio periodo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organi amministrativi e Presidenza con esperienza e conoscenza consolidata dell'organizzazione</li> <li>• Continuità e qualità dei servizi erogati</li> <li>• Radicamento territoriale, monitoraggio della sostenibilità economica degli appalti e relazioni consolidate con i committenti pubblici</li> <li>• Organizzazione onesta, trasparente, attenta al rispetto di tutte le leggi applicabili</li> <li>• Rafforzamento della struttura organizzativa e dei ruoli chiave</li> <li>• Capacità di gestione e riorganizzazione di servizi complessi</li> <li>• Elevata competenza e specializzazione nei servizi erogati</li> <li>• Adesione a Legacoop</li> <li>• Informatizzazione livello medio-alto a livello hardware e software</li> <li>• L'inclusione e integrazione tra normodotati e persone con disabilità</li> <li>• Possibilità di accedere a supporto psicologico a disposizione di soci e dipendenti</li> <li>• Attenzione alla formazione continua del proprio personale</li> <li>• Formazione continua Assistenti Sociali interni mediante accreditamento CROAS</li> <li>• Attenzione alla serenità del clima interno e ai carichi di lavoro</li> </ul>
Opportunità	Rischi (Vedi dettaglio al capitolo successivo per singola area)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorizzare il patrimonio di competenze interne come elemento distintivo sul mercato</li> <li>• Ampliamento delle relazioni e delle commesse attraverso lo sviluppo commerciale e l'accesso a nuovi mercati, in particolare nel settore privato</li> <li>• Sviluppare rapporti con il privato per l'inserimento lavorativo di persone con svantaggi nelle aziende (1 ogni 15)</li> <li>• Partecipazione a progetti a scadenza breve e/o bandi per contributi per le Cooperative sociali</li> <li>• Aumentare le reti con il territorio</li> <li>• Ampliare i propri servizi in territori diversi da quello di appartenenza</li> <li>• Erogare crediti formativi per le AS interni ed esterni</li> <li>• Partecipazione al consorzio CSU</li> <li>• Possibilità di attrarre nuove professionalità e competenze (anche giovani) a supporto dello sviluppo</li> <li>• Possibilità di coinvolgere nuovi soci e competenze nei ruoli di responsabilità.</li> <li>• Rinnovo del Consiglio di Amministrazione come occasione di rafforzamento della governance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdita appalto prevalente</li> <li>• Non mantenimento quota delle persone con disabilità</li> <li>• Stress per gli operatori per la tipologia di utenza (burn out)</li> <li>• Ricambio generazionale, ovvero difficoltà a coinvolgere le nuove generazioni negli organismi di governance</li> <li>• Scarsa competitività dell'impresa</li> <li>• Mancato adeguamento delle risorse economiche nei contratti pubblici rispetto all'aumento del costo del lavoro dovuto al rinnovo CCNL</li> <li>• Sostenibilità economica a rischio nel medio-lungo periodo e margini sempre più limitati per investimenti/sviluppo</li> </ul>

Da tale analisi il CDA Rochdale ha individuato e scelto i seguenti aspetti per i quali la cooperativa ha deciso di investire nel breve e medio periodo. Nel riesame della direzione sono definiti gli obiettivi strategici di riferimento:

- Rafforzamento della sostenibilità economica attraverso la diversificazione delle entrate
- Promuovere la cooperativa valorizzando l'inserimento lavorativo anche in ambito privato
- Continuare a garantire un alto livello di competenza in ambito digitale/amministrativo
- Mantenimento quota delle persone con disabilità
- Mantenimento accreditamento Croas per la Formazione Continua delle Assistenti Sociali
- Riconoscimento da parte degli Enti Appaltanti/Committenti dei maggiori costi dovuti al rinnovo CCNL
- Sostenere il ricambio generazionale attivando percorsi di affiancamento per il trasferimento delle competenze e formazione.

---

## Obiettivi di Miglioramento Strategici

Nel 2025 è stato aggiornato il piano strategico per rispondere ai cambiamenti del contesto socio-economico, con l'intento di:

- **Rendere più efficienti i processi gestionali**
- **Valorizzare le competenze interne e favorire l'ingresso di giovani professionisti**
- **Introdurre innovazione nei servizi e nei modelli organizzativi**
- **Diversificare l'offerta per rispondere a nuovi bisogni**
- **Attivare collaborazioni e sinergie con soggetti pubblici e privati**

**Nota:** Questi obiettivi richiedono risorse economiche dedicate. La Cooperativa si impegna a partecipare attivamente a bandi pubblici e a reperire fondi per sostenere le innovazioni previste.

---

## Rochdale e l'Agenda 2030

L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite rappresenta un impegno universale per lo sviluppo sostenibile. I 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) mirano a costruire una società equa, inclusiva e rispettosa dell'ambiente.

**Rochdale condivide questi valori** e contribuisce concretamente, nel proprio ambito d'azione, al raggiungimento di tali obiettivi.