



**Bilancio sociale
esercizio 2021**

**approvato dall'Assemblea
in data 29-4-2022**



WELF@REIN S.R.L. IMPRESA SOCIALE

Sede in MILANO, VIA SAN GREGORIO 48/46

Capitale sociale euro 30.000,00 i.v. Cod. Fiscale 09571640961

Iscritta al Registro delle Imprese di MILANO nr. 09571640961

Nr. R.E.A. 2099410

pec. welfarein@pec.mutuacesarepozzo.org

Sommario

PREMESSA	4
SEZIONE 1: NOTA METODOLOGICA E MODALITÀ DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE	5
SEZIONE 2: INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE	6
L'IDENTITÀ AZIENDALE	6
CONTESTO TERRITORIALE DI OPERATIVITÀ	6
CONTESTO SOCIALE ED ECONOMICO	6
MISSIONE E VALORI DI RIFERIMENTO	7
SCOPO SOCIALE	7
SEZIONE 3: STRUTTURA, GOVERNO ED AMMINISTRAZIONE DELLA SOCIETÀ	8
ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ	8
ASSEMBLEE SOCIALI NELL'ANNO 2021	8
COMPONENTI DEGLI ORGANI SOCIALI ESERCIZIO 2021	9
COMPENSI DEGLI ORGANI SOCIALI	10
RIUNIONI DEL CDA NELL'ANNO 2021	11
ORGANISMI SOCIETARI E PROCESSI DECISIONALI	11
LA STRUTTURA AZIENDALE	12
SEZIONE 4: PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE	13
VOLONTARI	13
SEZIONE 5: OBIETTIVI E ATTIVITÀ	14
INDAGINE PILOTA TRA GLI UTILIZZATORI DELLA PIATTAFORMA	14
I PORTATORI D'INTERESSE	15
SEZIONE 6: SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA BIENNIO 2020-2021	16
ANDAMENTO DEL FATTURATO BIENNIO 2020 - 2021	16
PROSPETTIVE ED OBIETTIVI	17
SEZIONE 7: ALTRE INFORMAZIONI	18
RACCOLTA FONDI	18
MISURE PER IL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL COVID-19	18
RISCHI DI NATURA ECONOMICO E FINANZIARIA	18
SEZIONE 8: MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO	19
ATTIVITÀ DELL'ORGANO DI CONTROLLO.....	19

PREMESSA

Il bilancio sociale rappresenta un'occasione importante per illustrare ai Soci e ai portatori di interessi ciò che i numeri, da soli non possono esprimere, ovvero l'identità sociale di WELF@REIN SRL IMPRESA SOCIALE.

I dati esposti sono per lo più dati gestionali ordinari ovvero quelli ottenuti mediante la consultazione dei dati contabili e dei verbali redatti dagli organi sociali. In particolare per la stesura del presente documento sono state considerate le informazioni relative all'attività della società ottenute dalla lettura del bilancio dell'esercizio 2021 con relativa nota integrativa, dai verbali del CdA ed altra documentazione ottenuta mediante il coinvolgimento diretto del personale dipendente.

Il 2021 è stato per il Paese, ed in particolare per Welf@reIN, un anno intenso non solo per gli effetti della pandemia ma anche per il lavoro di risanamento e rilancio svolto per la Società. I numerosi incontri avuti nel corso dell'anno, hanno permesso di risaldare rapporti umani e motivare il personale a continuare nel proprio lavoro. Importanti a riguardo sono stati i segnali di solidarietà e di vicinanza che abbiamo ricevuto dai i nostri principali stakeholders. Segnali concreti e indispensabili che ci hanno permesso di intraprendere una strada difficile, che mira ad uscire da una situazione economica precaria della Società.

Le informazioni contenute nel presente documento si ispirano ai principi dettati dal Codice del Terzo Settore: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità ma soprattutto attendibilità dell'informazione.

SEZIONE 1: NOTA METODOLOGICA E MODALITÀ DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il presente Bilancio sociale risponde alle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali il 4 luglio 2019.

Il periodo di riferimento dell'analisi è circoscritto all'esercizio 2021 che rappresenta il quinto esercizio sociale, essendo la Società stata costituita nel 2016 con atto del Notaio dott. Paolo Lovisetti (repertorio n. 309773/57121).

Il documento è stato elaborato dal Consiglio di Amministrazione della Società con il supporto delle professionalità interne ed esterne alla Società e successivamente sottoposto all'approvazione dell'Assemblea dei Soci.

Questo strumento rappresenta per l'impresa un importante momento di coinvolgimento interno a cui tutta la struttura organizzativa si dedica in prima persona in base alle proprie competenze. Attraverso una costante rendicontazione delle attività svolte e dei risultati ottenuti, la direzione aziendale ha potuto verificare in corso d'anno lo stato dell'arte delle azioni programmate ed è stata in grado di proporre rimodulazioni in base ai bisogni intercettati dall'utenza e all'esigenze economiche dell'impresa.

Per la compilazione del Bilancio Sociale sono stati utilizzati oltre i documenti "a valenza esterna" quali il Bilancio di Esercizio, lo Statuto, i Regolamenti interni, le visure camerali i libri sociali, anche i risultati ottenuti dal questionario somministrato ad una parte degli utenti e le risultanze degli incontri periodici effettuati con diversi soggetti nel corso dell'anno oggetto di osservazione.

Il Bilancio Sociale sarà pubblicato e depositato con il Bilancio di esercizio, ma verrà anche consegnato a tutti i Soci, agli altri stakeholders e pubblicato nel sito internet.

SEZIONE 2: INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

La società Welf@reIN srl - impresa sociale, costituita in data 4 luglio 2016 con la forma giuridica di società a responsabilità limitata (srl).

La Società è nata dalla necessità di sviluppare, in modo strutturato, il welfare aziendale; settore che è stato oggetto di una particolare attenzione da parte del legislatore fiscale con la legge di stabilità 2016. In estrema sintesi il legislatore, riconoscendo l'alto valore sociale del welfare aziendale, ha definito un regime fiscale di favore.

Ricordiamo brevemente che i piani di welfare aziendale si prefiggono, quale obiettivo principale, il miglioramento della qualità di vita dei lavoratori, affrontando le principali esigenze delle famiglie, a partire dall'assistenza sanitaria e di assistenza, soprattutto verso gli anziani e i minori.

La Società Nazionale di Mutuo Soccorso CESARE POZZO, società promotrice di Welf@reIN, ente a mutualità "pura" è impegnata, fin dalla loro istituzione, nei fondi sanitari integrativi del SSN, che ricordiamo rappresentano il primo e più importante pilastro del welfare aziendale così come definito dall'art. 51 del DPR 917. Normativa che delinea, ancorché da un punto di vista fiscale, i contenuti dei piani aziendali di welfare.

In questo contesto Welf@reIN si rivolge alla collettività e in particolare modo ai lavoratori dipendenti e alle loro famiglie fornendo, senza scopo di lucro, strumenti funzionali al miglioramento della qualità di vita.

L'IDENTITÀ AZIENDALE

RAGIONE SOCIALE	WELF@REIN srl impresa sociale
MODELLO ADOTTATO	S.r.l.
N° DI ISCRIZIONE AL REGISTRO IMPRESE DI MILANO	N.° 09571640961 Sez. Imprese Ordinaria e Sezione Imprese sociali
C.F. - P.I	N° 09571640961
CODICE ATECO	82.99.99
SEDE LEGALE	Milano Via San Gregorio 48/46
TELEFONO	02.66726240
MAIL	info@welfarein.org
PEC	welfareinsrl@pec.it
SITO INTERNET	www.welfarein.org

CONTESTO TERRITORIALE DI OPERATIVITÀ

La Società garantisce la presenza e offre i suoi servizi in tutto il territorio nazionale, potendo contare sulla struttura organizzativa della SNMS Cesare Pozzo. È possibile, quindi, affermare che il principale punto di forza di Welf@reIN è rappresentato dalla struttura del socio controllante CesarePozzo, che gode di una capillare presenza di sedi e uomini sul territorio oltre che di una reputazione e di una storia consolidata nel tempo e nell'immaginario collettivo.

La sede centrale della Società è all'interno del palazzo di direzione della SNMS Cesare Pozzo sito in Milano alla via San Gregorio 48/46.

CONTESTO SOCIALE ED ECONOMICO

Dopo la straordinaria crescita economica e sociale degli anni Cinquanta e Sessanta che ha accompagnato e sostenuto la fase espansiva del welfare state, l'evoluzione dei sistemi di protezione sociale è stata

caratterizzata dagli anni Settanta in avanti da una sempre minore disponibilità di risorse pubbliche e al contempo dall'emergere di nuovi rischi e bisogni. Bisogni che si sono evoluti nel tempo traendo origine da profondi cambiamenti demografici, economici, sociali e culturali e dall'esigenza di contenere una spesa pubblica elevata e insostenibile. La crisi finanziaria del 2008 ha contribuito a esacerbare questo trade off, fino a che la recente emergenza pandemica ha agito acuendoli ulteriormente.

La grave crisi sanitaria da Covid-19 e la conseguente crisi economica, ha avuto un impatto notevole sulle famiglie. I primi segnali e le prime evidenze indicano come le più colpite siano le fasce di popolazione giovane, le famiglie numerose e le donne, ossia proprio quei gruppi di individui che storicamente sono stati individuati dal welfare italiano come pilastri complementari al sistema di servizi esistente.

Durante la pandemia, insieme alle criticità ed ai punti di debolezza, sono però emerse anche le risorse ed i punti di forza del nostro welfare, tra cui è possibile annoverare anche l'esistenza di una rete di imprese sociali ed enti del Terzo settore presenti in modo capillare in tutto il territorio nazionale che durante l'emergenza sono state in prima linea, in molti casi sono intervenute prima degli attori pubblici nell'affrontare le difficoltà delle famiglie.

Le potenziali ricadute di queste trasformazioni di lungo periodo non possono che configurare, nel medio-lungo periodo, enormi sfide per il nostro sistema di welfare.

In tale contesto Welf@reIN può essere un importante punto di riferimento affiancando agli obiettivi di equilibrio economico quelli attinenti alla promozione di valide politiche di welfare sul territorio nazionale.

MISSIONE E VALORI DI RIFERIMENTO

Welf@reIN si ispira ai principi di mutualità, solidarietà sociale, promozione umana e integrazione sociale dei cittadini, mirando a soddisfare con le proprie attività principalmente interessi morali, sanitari, educativi, sociali, civili e culturali.

La mission e i valori che caratterizzano Welf@reIN sono ben rappresentati dall'oggetto sociale, che individuano i destinatari effettivi dell'attività nei lavoratori interessati ai piani di welfare aziendale.

SCOPO SOCIALE

ART. 2

La società non ha scopo di lucro, si propone di realizzare finalità di interesse generale, attraverso l'esercizio di attività economiche organizzate al fine della produzione o scambio di beni o servizi di utilità sociale.

La società, in particolare, secondo quanto stabilito dall'art. 2 del D.Lgs 155/2006, ha per oggetto lo svolgimento delle seguenti attività:

progettazione, attuazione e gestione di servizi di welfare aziendale rivolti ai lavoratori dipendenti nell'ambito dei contratti di lavoro. I servizi offerti, nell'ambito dei piani di welfare aziendali, riguardano l'assistenza sanitaria e i servizi di utilità sociale come definiti dall'art. 100, comma 1, del DPR 917/86, ossia opere e servizi utilizzati dalla generalità dei dipendenti o categorie di dipendenti per specifiche finalità di educazione, istruzione, assistenza sociale e sanitaria, rientranti comunque nelle previsioni dell'art. 2 del D.Lgs 155/86.

Le attività di cui sopra devono essere esercitate dalla società in via stabile e principale. Per attività principale ai sensi dell'art. 1, comma 1, del D.Lgs 155/2006 s'intende quella per la quale i relativi ricavi sono superiori al 70% (settanta per cento) dei ricavi complessivi dell'organizzazione, che esercita l'impresa sociale, come previsto dall'art. 2 comma 3 del predetto D.Lgs.

La società potrà compiere, in via non prevalente, tutte le operazioni strumentali, commerciali, industriali, mobiliari ed immobiliari, necessarie al raggiungimento dell'oggetto sociale, ivi compreso il rilascio di garanzie reali o personali, anche a favore di terzi, nonché procedere alla assunzione, sia direttamente che indirettamente e non nei confronti del pubblico, di interessenze e partecipazioni in altre società od imprese aventi oggetto analogo, affine, connesso o complementare al proprio, ovvero aventi una funzione strumentale al raggiungimento dell'oggetto sociale.

La società potrà altresì concedere finanziamenti, rilasciare fidejussioni e altre garanzie in genere, anche reali, acquistare e cedere crediti, il tutto nel rispetto dei limiti di legge.

SEZIONE 3: STRUTTURA, GOVERNO ED AMMINISTRAZIONE DELLA SOCIETÀ

La società è controllata dalla Società Nazionale di Mutuo Soccorso Cesare Pozzo (90%), un ente mutualistico disciplinato dalla legge 3818/1886, iscritto all'anagrafe dei Fondi Sanitari istituita presso il Ministero della Salute, mentre la restante quota del capitale sociale (10%) è attualmente detenuta dal partner Mutual Help, encomiabile società di mutualisti che offre servizi e sussidi nell'ambito socio-sanitario per cittadini e per dipendenti delle aziende altoatesine.

Pertanto la composizione societaria risulta essere così schematizzata:

<i>Denominazione</i>	<i>Percentuale di possesso</i>	<i>Capitale sociale</i>
S.n.m.s. Cesare Pozzo	90	27.000
Mutual Help società di mutuo soccorso.	10	3.000
TOTALE	100	30.000

La Società per raggiungere, in maniera più efficace, obiettivi relativi a determinati progetti si avvale dell'apporto materiale ed intellettuale dei due Soci la cui descrizione viene di seguito sinteticamente riportata:

- La SOCIETÀ NAZIONALE DI MUTUO SOCCORSO CESARE POZZO, con i suoi oltre 132 mila soci e l'esperienza accumulata dal 1877, è la più grande tra le realtà italiane nel campo della mutualità integrativa sanitaria.
- MUTUAL HELP è una Società di Mutuo Soccorso Sanitario locale integrativo al Servizio Sanitario Nazionale/Provinciale che offre servizi e sussidi nell'ambito socio-sanitario per cittadini e per dipendenti delle aziende altoatesine. Oltre a farsi carico di una serie di costi sanitari, è tarato sulle caratteristiche locali. Alla data di redazione del presente documento la Società non detiene partecipazioni in altri enti e non partecipa attivamente a progetti di particolare rilevanza sociale.

ORGANIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ

Su scelta dell'Assemblea dei Soci, l'amministrazione della Società è stata affidata ad un Consiglio di Amministrazione, composto da tre membri, investito dei poteri necessari per lo svolgimento di atti di ordinaria e straordinaria amministrazione, al fine del raggiungimento degli obiettivi sociali. Il Consiglio di Amministrazione elegge tra i suoi membri il Presidente ed il Vicepresidente per lo svolgimento delle attività sociali. L'Assemblea dei Soci, inoltre, nomina il componente dell'organo di controllo.

ASSEMBLEE SOCIALI NELL'ANNO 2021

Data	Modalità di partecipazione	Soci presenti	Soci aventi diritto	% partecipazione Soci
31/05/21	mista	2	2	100
10/09/21	mista	2	2	100
13/10/21	presenza	2	2	100

Nel corso dell'anno i Soci sono stati chiamati all'Assemblea Ordinaria secondo quanto previsto dal Codice Civile, ossia per l'approvazione annuale del bilancio di esercizio relativo all'anno 2020. Tuttavia, considerata la precaria situazione economica-patrimoniale in cui riversava la Società che non consentiva di raccogliere a pieno le opportunità offerte dalla crescita del settore del welfare, con pieno spirito di condivisione e partecipazione, i Soci sono stati coinvolti nella preparazione del piano di impresa che ha avuto il pregio di fotografare, senza reticenze, lo stato in cui versa la Società ed i suoi possibili scenari futuri alla luce delle precarie condizioni economiche. Sconsigliata, la messa in liquidazione della Società nell'Assemblea dei Soci del 31/05/2021, il CdA si è adoperato

per la redazione di un nuovo piano di sviluppo finalizzato al rilancio dell'impresa e alla rimozione delle cause di crisi. La redazione del piano di sviluppo è stata tutt'altro che semplice ed ha visto il coinvolgimento di alcune professionalità interne ed esterne alla SNMS Cesare Pozzo che hanno contribuito ad arricchire il documento con osservazioni e proposte meritevoli di ulteriore approfondimento. Le linee di rilancio della Società sono state poi approvate dai Soci nell'Assemblea del 13/10/2021 e supportate dallo stanziamento di nuove risorse finanziarie. Il piano di sviluppo riassume i principali passaggi di un percorso a tappe che dovrà permettere di orientare l'azione di mercato della Società e contestualmente, definire i principali elementi di un programma di lavoro sinergico e di monitoraggio che il management tenta di porre in essere per l'attuazione delle principali iniziative commerciali e comunicative finalizzate a riposizionare la Società sul mercato nonché a garantire il raggiungimento dell'equilibrio economico nel 2023.

COMPONENTI DEGLI ORGANI SOCIALI ESERCIZIO 2021

Consiglio di Amministrazione

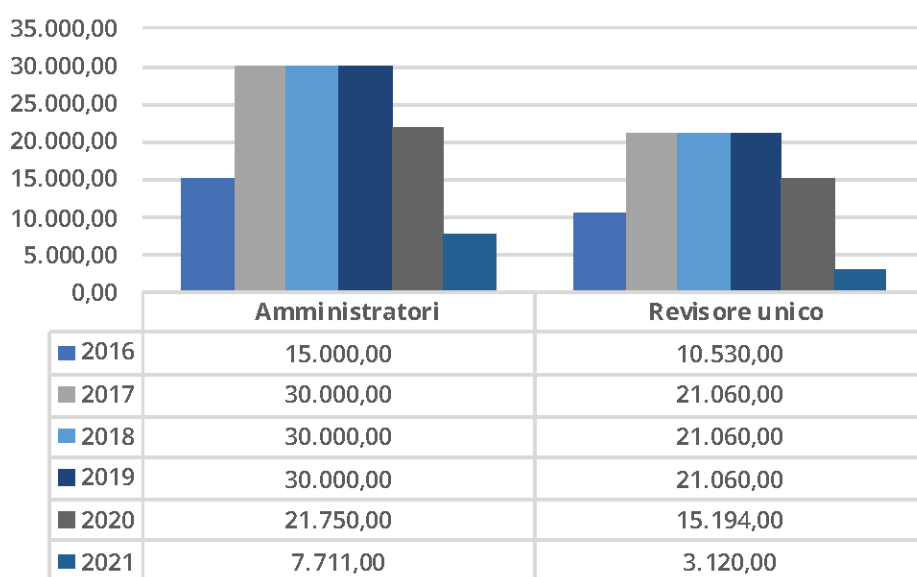
Cognome Nome	Ruolo	Data nomina
FRANCESCO DI PALMA	Presidente	30/12/20
MICHELE LOFARO	Vicepresidente	30/12/20
STEFANO RUELE	Consigliere	18/08/20

Revisore Unico

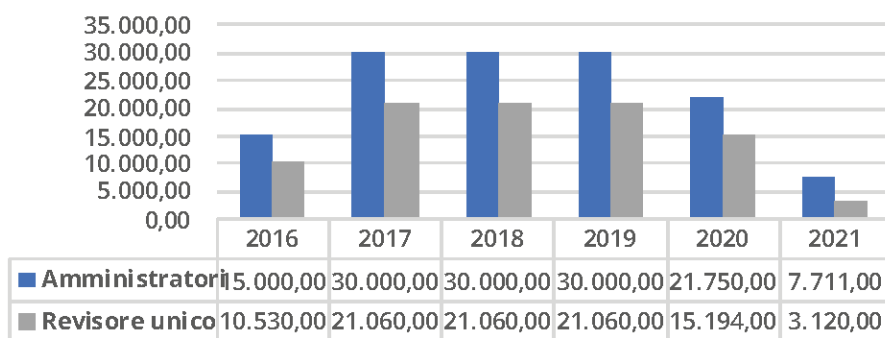
Cognome Nome	Ruolo	Data nomina
MATTEO SENNA	Revisore Unico	18/08/20

COMPENSI DEGLI ORGANI SOCIALI

ORGANI STATUTARI	2021	2020	DIFFERENZA
Amministratori	7.711,00	21.750,00	-14.039,00
Revisore unico	3.120,00	15.194,00	-12.074,00
TOTALE COMPENSI ORGANI SOCIALI	10.831,00	36.944,00	-26.113,00



Come si evince dai dati e dal grafico, la politica di spending review ha interessato anche i compensi spettanti agli organi sociali che hanno contribuito, con spirito di sacrificio, al contenimento delle spese di gestione dell'impresa. La determinazione e l'assegnazione di questi compensi non rispondono al reale impegno degli Amministratori e al rischio connesso all'attività svolta nonché al ruolo e ai compiti ricoperti. Ciò a prova degli sforzi che tutti i componenti degli organi sociali stanno attuando per provare ad assicurare una continuità all'impresa.



RIUNIONI DEL CDA NELL'ANNO 2021

Data	Modalità di partecipazione	Consiglieri presenti	Consiglieri aventi diritto	% partecipazione dei Consiglieri
02/02/21	a distanza	3	3	100
04/02/21	a distanza	3	3	100
25/02/21	a distanza	3	3	100
22/03/21	a distanza	3	3	100
03/05/21	a distanza	3	3	100
13/03/21	a distanza	3	3	100
24/06/21	a distanza	3	3	100
30/06/21	in presenza	3	3	100
19/07/21	a distanza	3	3	100
29/09/21	a distanza	3	3	100
28/10/21	a distanza	3	3	100
15/11/21	a distanza	3	3	100
20/12/21	a distanza	3	3	100

Nel 2021 gli amministratori, nell'intento di riorganizzare i processi aziendale, si sono riuniti ben 13 volte. Ciò a testimonianza dell'impegno adoperato per la gestione dell'impresa nonché per la rimodulazione delle principali attività amministrative.

Dipendenti, consulenti e i responsabili dei diversi uffici della SNMS Cesare Pozzo, hanno assistito alle riunioni del Consiglio di Amministrazione e, pertanto, coinvolti direttamente nell'attività dell'impresa.

ORGANISMI SOCIETARI E PROCESSI DECISIONALI

Il Consiglio di Amministrazione svolge un ruolo centrale nella guida strategica della Società così come nella supervisione delle attività di impresa, con un potere di indirizzo sull'amministrazione nel suo complesso e un potere di intervento diretto nelle decisioni necessarie o utili al perseguimento dell'oggetto sociale.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo competente ad assumere le decisioni più importanti sotto il profilo economico/strategico o in termini di incidenza strutturale sulla gestione ovvero funzionali all'esercizio dell'attività di indirizzo e di controllo della Società.

Esso provvede alla gestione dell'impresa ed è all'uopo investito di tutti i più ampi poteri di amministrazione, salvo quelli che per norma di legge o dello Statuto spettano all'Assemblea.

È inoltre suo compito redigere il bilancio di esercizio nei termini e in conformità alle disposizioni del Codice civile e provvedere alla sua pubblicazione depositandolo presso il Registro delle Imprese dopo l'approvazione dei soci. Redige inoltre il bilancio sociale secondo quanto previsto dall'art. 9 d.lgs. n.112/2017 e ne provvede alla pubblicazione presso il Registro delle Imprese e nel proprio sito internet dopo l'approvazione dei Soci. Il bilancio sociale, integrata dalla relazione del Revisore Unico, viene sottoposto all'approvazione dei Soci unitamente al bilancio d'esercizio.

L'organo decisionale nomina il Responsabile al servizio di prevenzione e protezione (RSPP) ed in accordo e collaborazione con quest'ultimo redigere il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) condiviso competente e

col Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.

Tale organismo è posto all'apice dell'organigramma e ad essa è direttamente collegata la struttura amministrativa attualmente composta da una dipendente assunta con contratto part time a tempo indeterminato ed una dipendente in distacco parziale.

Alla struttura amministrativa sono affidate tutte le funzioni tradizionali che garantiscono il funzionamento generale dell'intera organizzazione.

La Società, a seguito dell'insediamento dei nuovi membri dell'organo di amministrazione avvenuta in data 30/12/2020, ha avviato un graduale coinvolgimento del personale nei processi decisionali nonché modalità di consultazione e partecipazione diretta alle vicende aziendali anche mediante il ricorso a strumenti telematici in grado di garantire immediatezza e chiarezza nell'esposizione dei fatti.

LA STRUTTURA AZIENDALE

Per l'azione di rilancio della Società particolare attenzione è stata rivolta alla struttura organizzativa di Welf@reIN che nel 2021 ha visto un suo irrobustimento grazie al distacco temporaneo e a titolo gratuito di una dipendente della SNMS CESARE POZZO ritenuta in possesso delle competenze adeguate a supportare la direzione aziendale di Welf@reIN nell'azione di rilancio commerciale nonché a fornire un valido sostegno alle attività amministrative interne.

Oltre ciò, il personale dipendente è stato inserito in un percorso di formazione e valorizzazione teso ad assicurare un costante accrescimento delle competenze in materia di welfare. Si ritiene, infatti, che l'investimento in una sana e trasparente politica formativa possa stimolare e incentivare il personale dipendente al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

È pacifico ritenere che grazie alle nuove conoscenze acquisite e all'esperienza sul campo, le dipendenti saranno in grado di migliorare la comunicazione interna, la gestione delle proprie priorità, attenuare i conflitti nelle fasi di cambiamento e soprattutto mostrare all'esterno un'immagine dell'impresa più professionale e decisamente adeguata per una Società che vuole affermarsi nel settore del welfare.

La formazione rappresenta solo uno step rispetto ai progressi fatti nella gestione del personale. Le dipendenti, infatti, coerentemente con le prerogative dell'impresa sociale sono anche coinvolte nella gestione dell'impresa e nei processi decisionali partecipando attivamente alle riunioni del Consiglio di Amministrazione. Inoltre, il personale è stato costantemente coinvolto nelle iniziative commerciali con la graduale assegnazione di nuovi compiti finalizzati all'attività di contatto con le imprese e all'illustrazione a dell'uso della piattaforma in occasione degli incontri in videoconferenza coi diversi interlocutori.

SEZIONE 4: PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

La società, dal 2019, si avvale della collaborazione di una dipendente assunta con contratto part time (20 ore settimanali) con la mansione di impiegata amministrativa 4° livello, contratto "terziario - Cooperative di consumo". Il Consiglio di Amministrazione nel porre in atto quanto deciso dall'Assemblea dei Soci in data 30/12/2020, ha deliberato la trasformazione del contratto da tempo determinato a tempo indeterminato della dipendente a far data 01/01/2021, mantenendo inalterate le previsioni economiche e normative già riconosciute alla lavoratrice. Inoltre nell'intento di stimolare nella lavoratrice una maggiore fidelizzazione, sentimento di coinvolgimento e soddisfazione, gli Amministratori della Società hanno gradualmente riconosciuto alla dipendente alcune condizioni lavorative ed economiche più favorevoli, tra cui, il riconoscimento di una somma a titolo di welfare aziendale di € 250, il ricorso allo smart working, la variazione dell'orario lavorativo ed una flessibilità dell'orario di inizio della prestazione lavorativa di 30 minuti.

Ore settimanali	Media retribuzione lorda mensile (14 mensilità)	Costo complessivo in capo all'azienda
20 ORE	€ 859,82	€ 18.085,07

La Società si avvale, inoltre, di una dipendente in distacco temporaneo ritenuta in possesso delle competenze adeguate a supportare la direzione aziendale di Welf@reIN nonché allo svolgimento delle attività amministrative ordinarie.

Nel corso del 2021 alla dipendente è stato riconosciuto il ricorso allo smart working nonché l'attivazione di un piano welfare volontario e l'iscrizione al fondo sanitario di categoria COOPERSALUTE. Oltre ciò, in data 31/05/2021 si è provveduto alla sottoscrizione de contratto di comodato d'uso per mezzo del quale la SNMS Cesare Pozzo ha concesso in uso gratuito e a tempo indeterminato alla Società due uffici ubicati al secondo piano della sede nazionale di Milano in via San Gregorio 46, al fine di consentire l'esercizio autonomo da parte della Società partecipata delle proprie attività amministrative.

VOLONTARI

La Società oltre che sulla propria struttura organizzative ed imprenditoriale, si avvale anche sul supporto operativo del socio di riferimento (Società Nazionale di Mutuo Soccorso Cesare Pozzo) nonché di alcuni volontari che svolgono attività di supporto alle varie iniziative promosse dal management per la promozione dei servizi sul territorio.

SEZIONE 5: OBIETTIVI E ATTIVITÀ

L'attività della Società, come già evidenziato, è incentrata nei servizi di welfare aziendale, i cui utenti sono i dipendenti delle imprese che hanno attivato piani di welfare. L'obiettivo è, in estrema sintesi, la diffusione dei servizi di welfare così come definiti dall'art. 51 del Tuir, finalizzati al miglioramento della qualità di vita dei lavoratori, che sono di fatto gli utenti.

La governance democratica ed inclusiva, oltre al risanamento dell'impresa e al suo riequilibrio economico, si prefigge di riorganizzare anche la Società attraverso un graduale aumento del livello di benessere del proprio personale e la loro professionalizzazione con corsi specifici e attività operative sul campo. La riorganizzazione della Società riguarda anche i suoi rapporti con l'esterno, motivo per cui sono state introdotte nuove procedure interne finalizzate a migliorare e uniformare la comunicazione verso l'esterno.

Inoltre, in coerenza con le finalità dell'impresa sociale, in prossimità delle festività natalizie, sono state omaggiate simbolicamente tutte le persone che hanno saputo reagire con forza a quello che stava accadendo, dimostrando coraggio, dedizione e passione in una sfida che sembrava impossibile da affrontare.

Non è trascurabile il fatto che, nonostante la pandemia e le sue catastrofiche conseguenze sociali, i servizi di Welf@reIN non si sono mai fermati e questo deve rappresentare solo un valore da esaltare perché ha permesso la Società di non far sentire le imprese ed i loro lavoratori abbandonati a loro destino. Anzi, Welf@reIN si è impegnata a garantire sempre la più alta e professionale assistenza nonostante le evidenti difficoltà gestionali. Per questo motivo, come segno di riconoscenza, sono stati distribuiti doni denominati "Facciamo un pacco alla camorra". Una combinazione di prodotti alimentari realizzati grazie al lavoro di associazioni e cooperative sociali campane che lavorano la terra attraverso l'inclusione di persone svantaggiate, passando per il riutilizzo dei beni confiscati, il recupero di antiche colture e il risanamento dei beni comuni altrimenti lasciati al degrado. Un modello di economia civile e di welfare sociale impregnato di grande significato etico soprattutto in questo delicato periodo. Umanità, reciproca lealtà, senso di responsabilità e soprattutto tanta solidarietà condivisa sono i valori a cui l'attuale direzione si ispira nella gestione dell'impresa sociale.

INDAGINE PILOTA TRA GLI UTILIZZATORI DELLA PIATTAFORMA

In ottica di miglioramento della qualità della relazione con le imprese, Welf@reIN ha realizzato un'indagine finalizzata alla misurazione della qualità percepita dagli utilizzatori della piattaforma nonché a far emergere anche i più deboli segnali di insoddisfazione nel ricorso al piano di welfare aziendale.

L'indagine è stata svolta tra i lavoratori di un'azienda già destinatari da diversi anni di un piano welfare aziendale e, pertanto, conoscitori della piattaforma. Al sondaggio, i cui risultati sono riportati nell'allegata tabella, hanno partecipato 73 dipendenti su 104 utenze attive, e grazie ai quali è stato possibile constatare, oltre il discreto livello di gradimento dei servizi proposti in piattaforma, alcuni aspetti non marginali come l'esigenza di approfondire meglio l'uso della piattaforma (ancora sottoutilizzata rispetto alle sue potenzialità) e l'accesso facilitato ai diversi benefit presenti, nonché la richiesta di una migliore comunicazione in sede di attivazione dei piani di welfare oltre che l'implementazione della gamma dei servizi già presenti in piattaforma. Oltre ciò, dalla combinazione dei dati raccolti con il sondaggio e con i report di spesa annuali estrapolati dal cruscotto della piattaforma, è emerso anche un inatteso uso circoscritto della stessa da parte dei dipendenti, per lo più interessati ai voucher piuttosto che a tutti gli altri servizi presenti nell'area rimborsi, previdenza, sanità ecc. Probabilmente ciò è dovuto alla scarsa conoscenza delle possibilità di spesa riconosciute dal legislatore nonché dall'estrema facilità di generare un buono spesa rispetto alla procedura per l'accesso agli altri servizi, che a differenza della semplice generazione del voucher, richiedono la compilazione di specifici campi e quindi un impiego di tempo maggiore che, probabilmente, è ritenuto eccessivo da parte dei lavoratori. Per questo motivo, il Consiglio di Amministrazione ha disposto la realizzazione col supporto delle proprie dipendenti di brevi video di approfondimento sull'uso della piattaforma. Il materiale video verrà poi impiegato per sensibilizzare i lavoratori ad un uso più consapevole del proprio credito welfare. In quest'ottica i video dovranno rivolgersi ai lavoratori con linguaggi coerenti, ponendo particolare attenzione ad una comunicazione educativa, volta a consentire ai destinatari un esercizio consapevole delle proprie scelte e a poter analizzare,

valutare e confrontare i servizi offerti in termini di utilità per il miglioramento del proprio benessere. Questo fa capire come il successo di un piano di welfare è determinato anche da un processo di comunicazione efficace che informi correttamente i dipendenti sulle iniziative adottate.

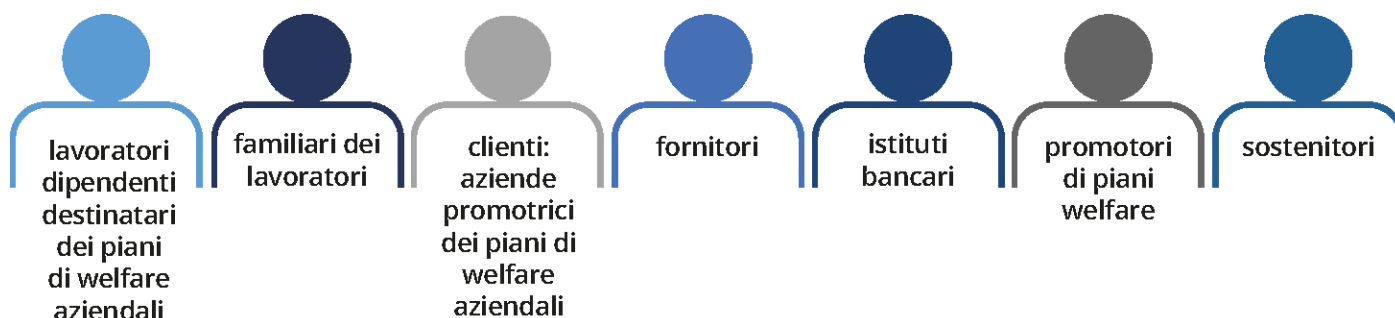
I PORTATORI D'INTERESSE

I principali portatori di interessi sono ovviamente i lavoratori coinvolti nei piani di welfare, mentre ricadute positive si avranno per le aziende e per gli operatori della zona.

STAKEHOLDER INTERNI

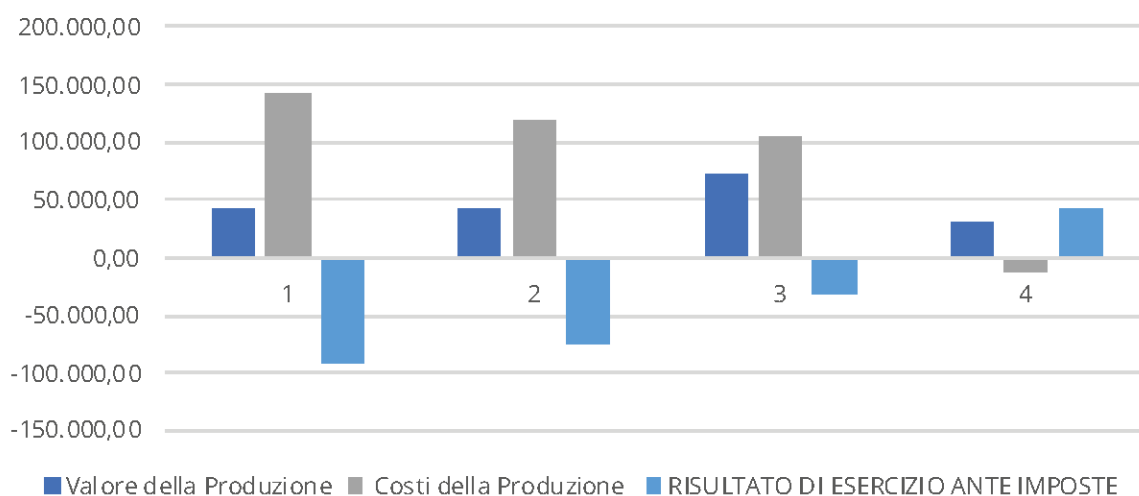


STAKEHOLDER ESTERNI

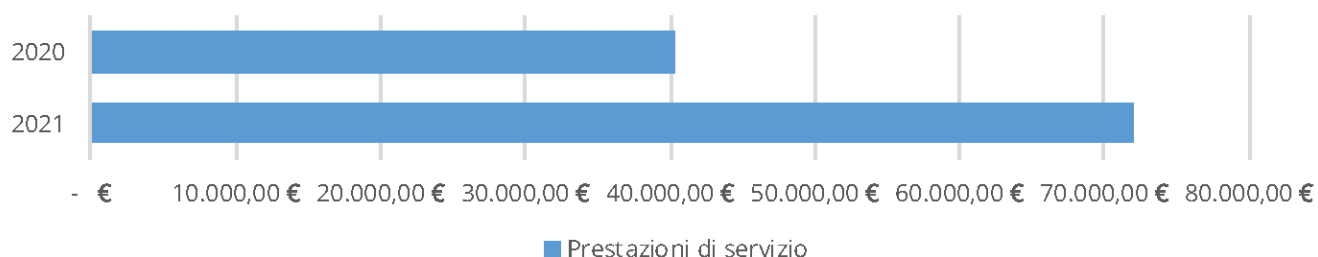


SEZIONE 6: SITUAZIONE ECONOMICO FINANZIARIA BIENNIO 2020-2021

PRINCIPALI VOCI	2021	2020	DIFFERENZA
	<i>Euro</i>	<i>Euro</i>	<i>Euro</i>
Attivo Circolante	72.598,00	96.406,00	-23.808,00
Totale Attivo	75.393,00	99.459,00	-24.066,00
Passività Correnti	11.811,00	64.392,00	-52.581,00
Totale Passivo	75.393,00	99.459,00	-24.066,00
Capitale	30.000,00	30.000,00	0,00
Altre riserve	63.306,00	77.932,00	-14.626,00
Utile/perdita di esercizio	-32.443,00	-74.627,00	42.184,00
Totale Patrimonio Netto	60.863,00	33.305,00	27.558,00
Valore della Produzione	73.680,00	43.647,00	30.033,00
Costi della Produzione	105.876,00	118.053,00	-12.177,00
RISULTATO DI ESERCIZIO ANTE IMPOSTE	-32.443,00	-74.627,00	42.184,00



ANDAMENTO DEL FATTURATO BIENNIO 2020 - 2021



PROSPETTIVE ED OBIETTIVI

Come già evidenziato la società si trova ad operare in un settore particolarmente complesso e con obiettivi diversi da quelli degli altri operatori, infatti Welf@reIN si propone di promuovere i servizi di welfare più "nobili", ossia quelli sanitari e dell'assistenza sociale, a sostegno delle famiglie dei lavoratori, e questo in sinergia con le attività della Società Nazionale di Mutuo Soccorso Cesare Pozzo.

Contestualmente ai tentativi di creazione di una nuova rete commerciale che vede coinvolte direttamente le strutture regionali nell'attività di ricerca di nuovi potenziali clienti, il Consiglio di Amministrazione ha avviato anche una campagna comunicativa diretta a migliorare la percezione della Società verso l'esterno.

Dopo aver rinnovato, agli inizi del 2021, il sito della Società e il materiale cartaceo promozionale, è stato creato un profilo aziendale sulla piattaforma LinkedIn con lo scopo di fornire informazioni sul mondo del welfare, nonché far conoscere i servizi di Welf@reIN e i vantaggi conseguenti all'attivazione dei piani di welfare.

SEZIONE 7: ALTRE INFORMAZIONI

RACCOLTA FONDI

La società non attua raccolta fondi presso il pubblico, le attività sono finanziate con l'attività e l'apporto del socio di maggioranza.

MISURE PER IL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL COVID-19

In merito alle attività in materia di sicurezza, il Consiglio di Amministrazione nel corso del 2021 ha adottato misure dirette a minimizzare il rischio di contagio da Covid-19 negli ambienti di lavoro. In particolare, oltre al ricorso allo smart working e allo svolgimento delle riunioni a distanza, la direzione aziendale ha assicurato al personale la fornitura costante di disinfettanti a base alcolica e di DPI certificati nonché garantito la sanificazione periodica degli uffici.

Per di più, al fine di minimizzare o contenere i rischi di contagio o infezione, è stata data evidenza del protocollo per la prevenzione e la protezione dal rischio di contagio da COVID-19 e svolte specifiche valutazioni dei rischi per la salute associati alla diffusione di malattie respiratorie da coronavirus SARS-CoV-2 riportate nel Documento di valutazione dei rischi (DVR) in conformità alle disposizioni dell'articolo 271 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.

Infine, alla luce del perdurare dell'emergenza sanitaria ed in considerazione del generale allarmismo per il rischio di una possibile degenza ospedaliera in caso di contagio, il Consiglio di Amministrazione ha attivato nel 2021, a tutela di tutti i lavoratori e dei rispettivi familiari, una polizza assicurativa finalizzata a garantire un'indennità di convalescenza in caso di degenza a seguito di positività al Covid-19.

RISCHI DI NATURA ECONOMICO E FINANZIARIA

La società ad oggi non presenta rischi di natura economico e finanziario, l'attività è supportata dalle sinergie e dalle risorse della Società Nazionale di Mutuo Soccorso Cesare Pozzo. Per ulteriori dettagli si rimanda al bilancio d'esercizio redatto secondo lo schema legale previsto dal Codice Civile.

SEZIONE 8: MONITORAGGIO SVOLTO DALL'ORGANO DI CONTROLLO ATTIVITÀ DELL'ORGANO DI CONTROLLO

In ottemperanza alle norme vigenti si dà atto che l'organo di controllo ha svolto l'attività di monitoraggio prevista dalla normativa in materia esprimendo parere positivo, attestando altresì che il presente bilancio sociale è conforme a quanto previsto dall'art. 14 del D.lgs. n.117/2017 e dal decreto 4 luglio 2019 emanato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

Milano, 13 aprile 2022

Il Consiglio di Amministrazione

ATTESTAZIONE BILANCIO SOCIALE

Al Presidente del Cda e i Sig.ri Soci della società Welf@reIN Srl impresa sociale:

1. Ho svolto verifiche di conformità e analisi sul bilancio sociale al 31 dicembre 2021, descritte nel paragrafo 2 della presente relazione.

Le procedure di verifica sono state svolte al fine di valutare l'affermazione del Consiglio di Amministrazione, riportata nel paragrafo "Metodologia per la redazione del bilancio sociale" del bilancio sociale al 31 dicembre 2021, secondo cui tale bilancio è stato predisposto in conformità alle linee guida ex art. 14 Comma 1 D. Lgs 117/2017 ed in coerenza con il Decreto Ministeriale 4 luglio 2019, Adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore, pubblicato in G.U serie generale n. 186 del 9/08/2019 con obiettivo di esplicitare in modo chiaro i risultati di impresa.

La responsabilità della predisposizione del bilancio sociale in accordo con i menzionati principi compete agli amministratori della società Welf@reIN Srl impresa sociale.

2. Allo scopo di poter valutare l'affermazione del Consiglio di Amministrazione richiamata nella sezione 1, sono state svolte le seguenti procedure di verifica, così sinteticamente riassunto:

- verifica della rispondenza dei dati e delle informazioni di carattere economico finanziario ai dati e alle informazioni riportate nel bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2021, approvato dall'organo amministrativo, sul quale è stata emessa la "relazione unitaria del revisore unico ai soci" in data 13 aprile 2022;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi. In particolare, ho svolto le seguenti procedure:
 - interviste e discussioni con l'organo amministrativo e il personale, al fine di ottenere una generale comprensione dell'attività sociale, amministrativa e operativa tesa allo sviluppo del welfare aziendale, di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting alla base della



dati fiscali.

Sedi:

Studio Senna di Senna Matteo
Dottore Commercialista / Revisore dei conti

Via Larga n. 31
20122 Milano (MI)

Viale Sforza n. 62
20081 Abbiategrasso (MI)

Partita IVA 05171490963
Cod. Fiscale SNNMTT75D01A010S
Mail: info@studiosenna.it
Sito Web: www.studiosenna.it

tel: 02/94964633
fax: 02/94964658

predisposizione del bilancio sociale e di rilevare i processi, le procedure e il sistema di controllo interno che supportano la raccolta, aggregazione, elaborazione e trasmissione dei dati, dalle singole aree operative e uffici di Milano alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio sociale;

- analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio sociale, al fine di ottenere una conferma dell'attendibilità delle informazioni acquisite attraverso le interviste e dell'efficacia dei processi in atto, della loro adeguatezza in relazione agli obiettivi descritti e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni;
- analisi della completezza e della congruenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio sociale. Tale attività è stata svolta sulla base delle linee guida di riferimento sopra evidenziate;
- verifica del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, alla completezza degli stakeholder e all'analisi dei verbali riassuntivi degli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi, rispetto a quanto riportato nel bilancio sociale;

È mia la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte.

Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il bilancio sociale non contenga errori significativi.

Le procedure di verifica hanno compreso colloqui, prevalentemente con gli amministratori e il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel bilancio sociale, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.



dati fiscali:

Sedi:

Studio Senna di Senna Matteo
Dottore Commercialista / Revisore dei conti

Via Larga n. 31
20122 Milano (MI)

Viale Sforza n. 62
20081 Abbiategrasso (MI)

Partita IVA 05171490963
Cod. Fiscale SNNMTT75D01A010S
Mail: info@studiosenna.it
Sito Web: www.studiosenna.it

tel: 02/94964633
fax: 02/94964658

Le procedure svolte sul bilancio sociale hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del bilancio sociale e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nella sezione 6, del bilancio sociale e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio d'esercizio della Società Welf@reIN Srl impresa sociale, sul quale ho emesso la relazione di certificazione in data 13 Aprile 2022;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività della Società
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel bilancio sociale, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio sociale. In particolare, ho svolto:
 - interviste e discussioni con l'organi amministrativo il personale della società, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del bilancio sociale, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio sociale;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del bilancio di sostenibilità, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel bilancio sociale;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel bilancio sociale rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il bilancio sociale" della presente relazione;



dati fiscali:

Sedi:

Studio Senna di Senna Matteo
Dottore Commercialista / Revisore dei conti

Via Larga n. 31
20122 Milano (MI)

Viale Sforza n. 62
20081 Abbiategrasso (MI)

Partita IVA 05171490963
Cod. Fiscale SNNMTT75D01A010S
Mail: info@studiosenna.it
Sito Web: www.studiosenna.it

tel: 02/94964633
fax: 02/94964658

- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
3. Sulla base delle procedure di verifica svolte ritengo che il bilancio sociale al 31 dicembre 2021 della Società Welf@reIN Srl impresa sociale, sia conforme alle linee guida con riferimento alle quali è stato predisposto, riportate nel paragrafo 1 della presente relazione.

Inoltre, i dati di carattere economico-finanziario del bilancio sociale corrispondono ai dati e alle informazioni del bilancio d'esercizio e gli altri dati e informazioni sono coerenti con la documentazione e rispondenti ai contenuti richiesti dalle linee guida in conformità ai quali il bilancio sociale stesso è stato predisposto.

Milano, 13 Aprile 2022

Il revisore unico
Matteo Senna

MS
dati fiscali:

Studio Senna di Senna Matteo
Dottore Commercialista / Revisore dei conti

Partita IVA 05171490963
Cod. Fiscale SNNMTT75D01A0105
Mail: info@studiosenna.it
Sito Web: www.studiosenna.it

Sedi:

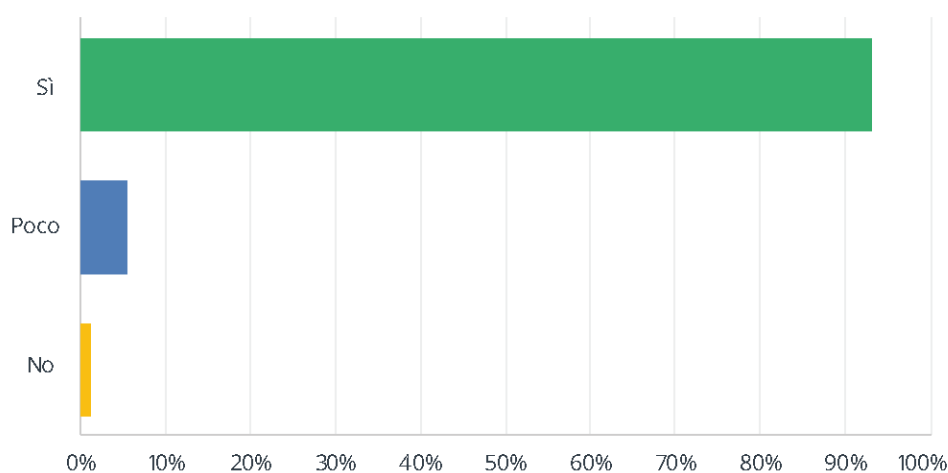
Via Larga n. 31
20122 Milano (MI)

Viale Sforza n. 62
20081 Abbiategrasso (MI)

tel: 02/94964633
fax: 02/94964658

D1 Conosci cosa si intende per welfare aziendale?

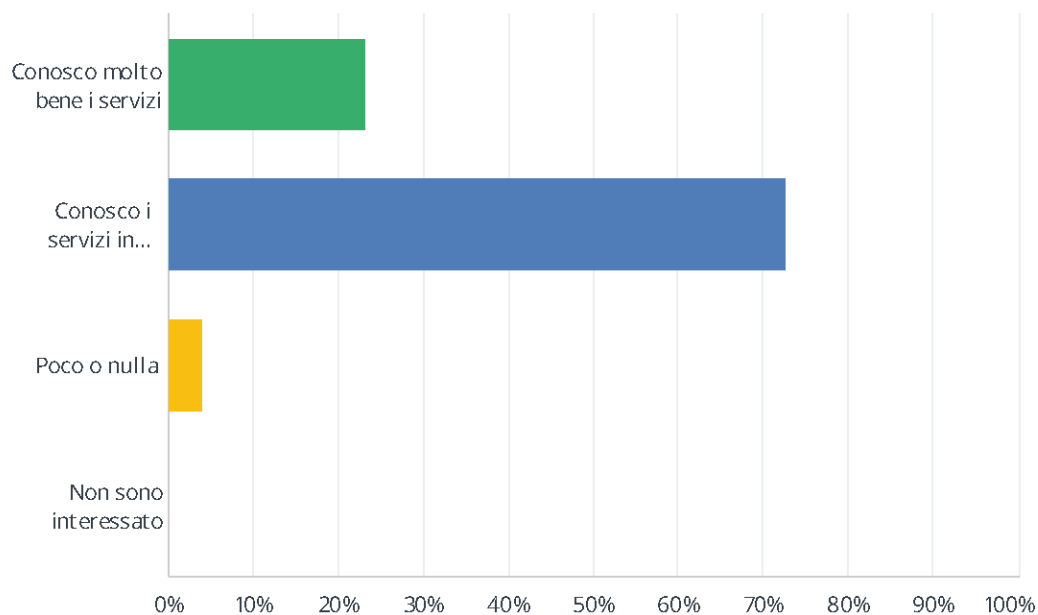
Risposte: 73 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Sì	93.15%	68
Poco	5.48%	4
No	1.37%	1
TOTALE		73

D3 Conosci i servizi di welfare disponibili con la piattaforma di Welf@reIN?

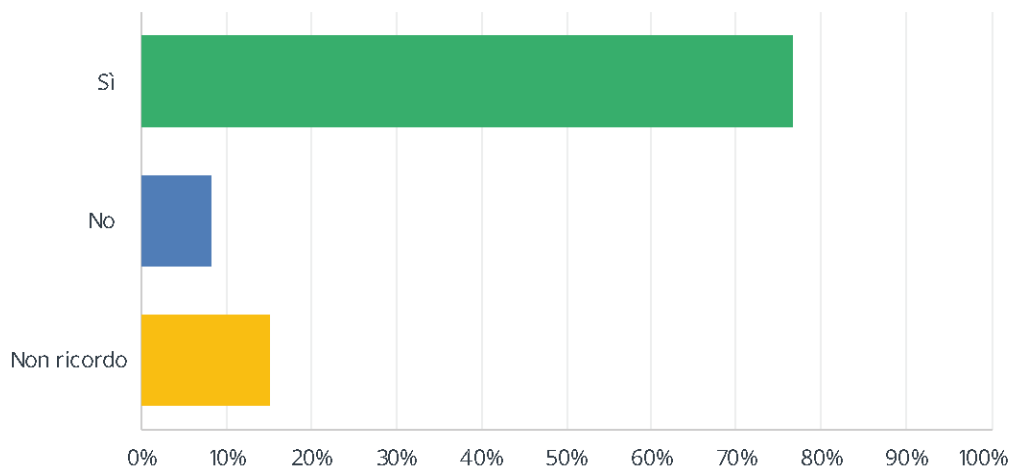
Risposte: 73 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Conosco molto bene i servizi	23.29%	17
Conosco i servizi in generale	72.60%	53
Poco o nulla	4.11%	3
Non sono interessato	0.00%	0
TOTALE		73

D4 Hai ricevuto istruzioni sull'uso della piattaforma e sull'utilità dei servizi di welfare?

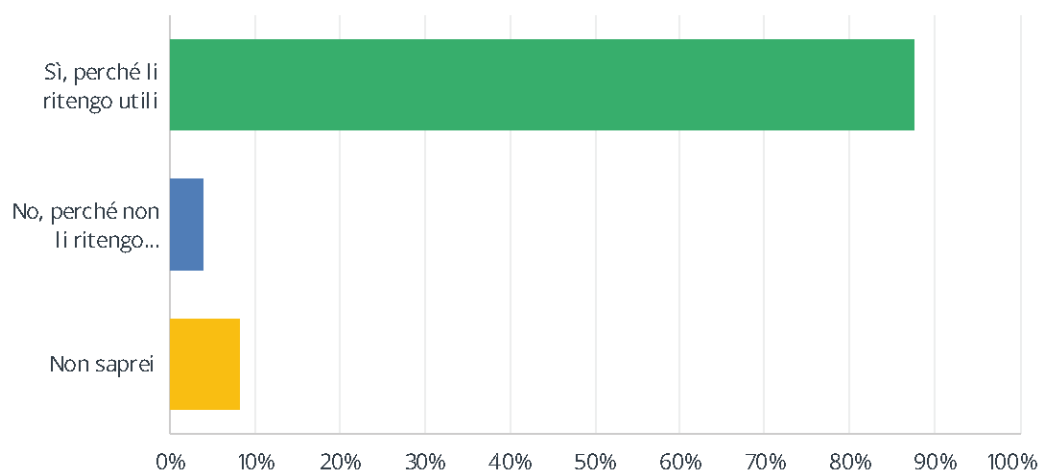
Risposte: 73 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Sì	76.71%	56
No	8.22%	6
Non ricordo	15.07%	11
TOTALE		73

D5 Sei interessata/o a conoscerne i benefici?

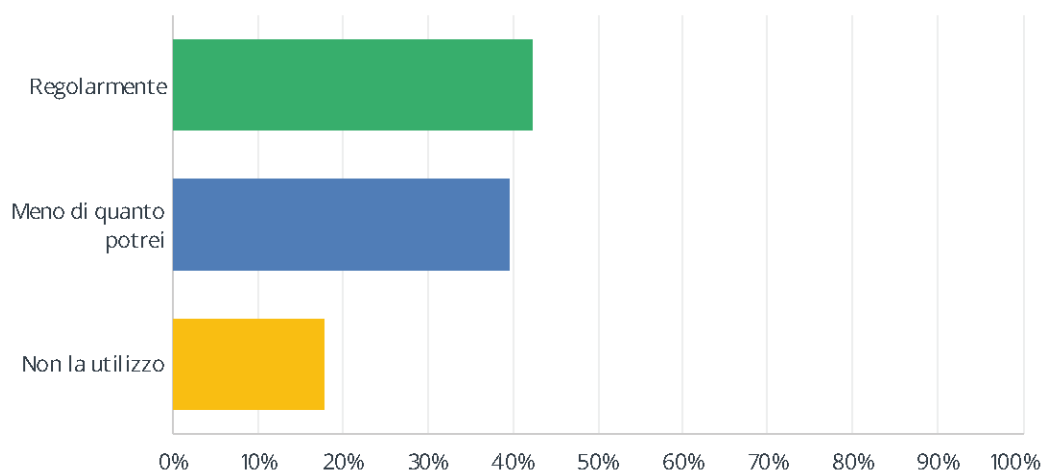
Risposte: 73 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Sì, perché li ritengo utili	87.67%	64
No, perché non li ritengo utili	4.11%	3
Non saprei	8.22%	6
TOTALE		73

D6 Quanto utilizzi la piattaforma di welfare aziendale?

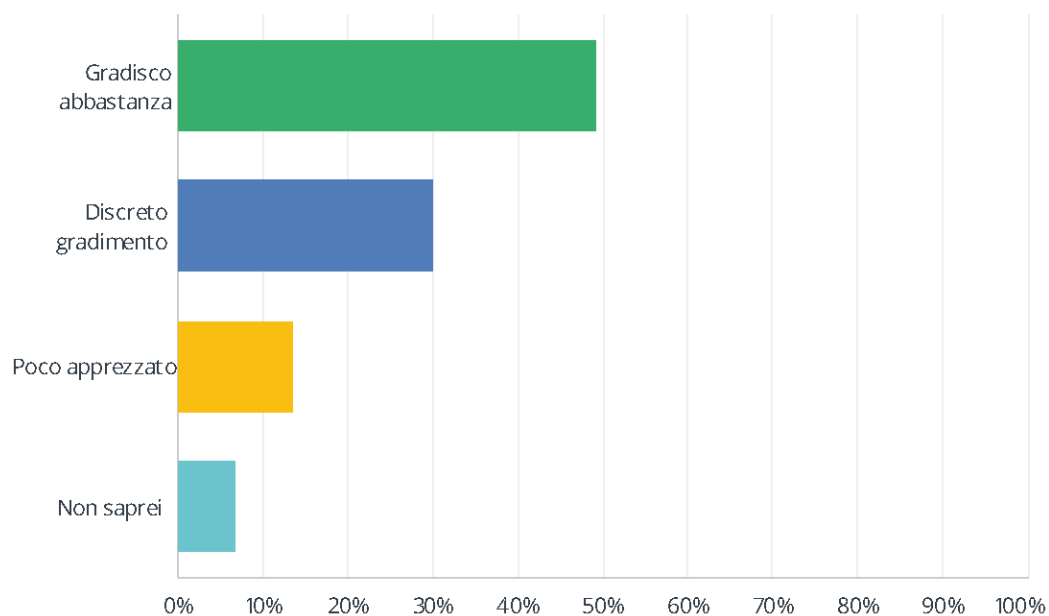
Risposte: 73 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Regolarmente	42.47%	31
Meno di quanto potrei	39.73%	29
Non la utilizzo	17.81%	13
TOTALE		73

D7 Qual è il tuo livello di gradimento dei servizi welfare messi a disposizione dal datore di lavoro?

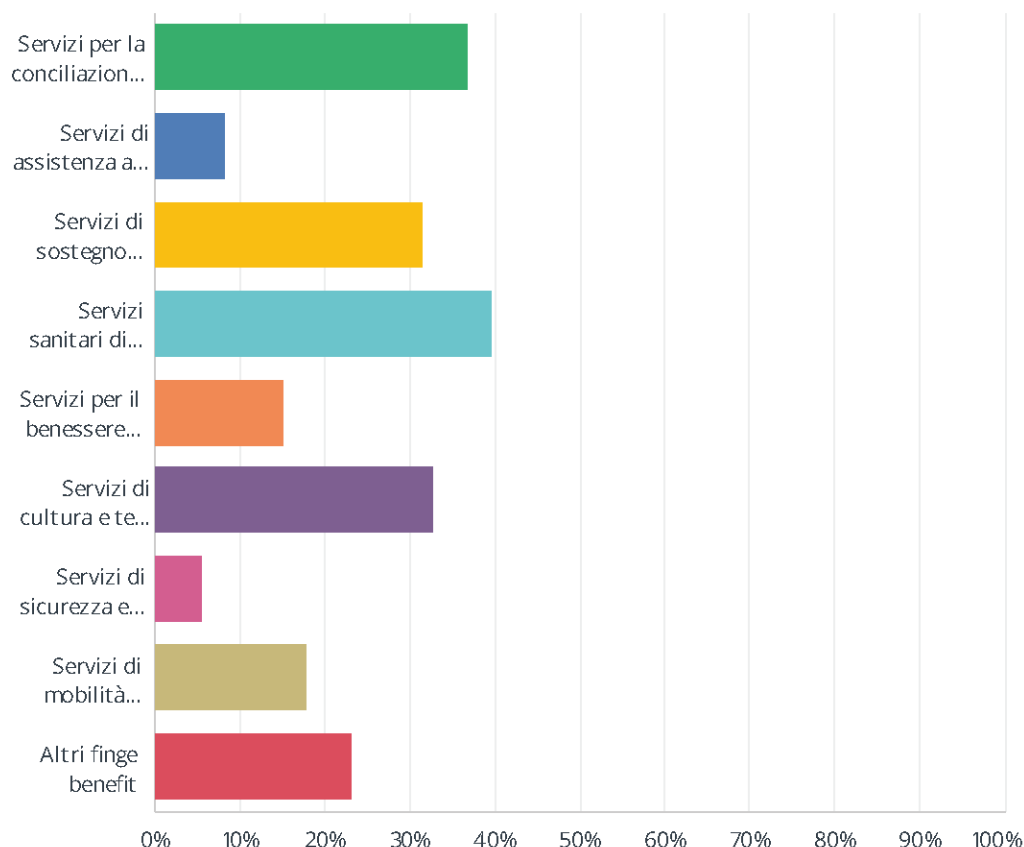
Risposte: 73 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Gradisco abbastanza	49.32%	36
Discreto gradimento	30.14%	22
Poco apprezzato	13.70%	10
Non saprei	6.85%	5
TOTALE		73

D8 Quali servizi di welfare pensi che si debbano potenziare (sono possibili più risposte)?

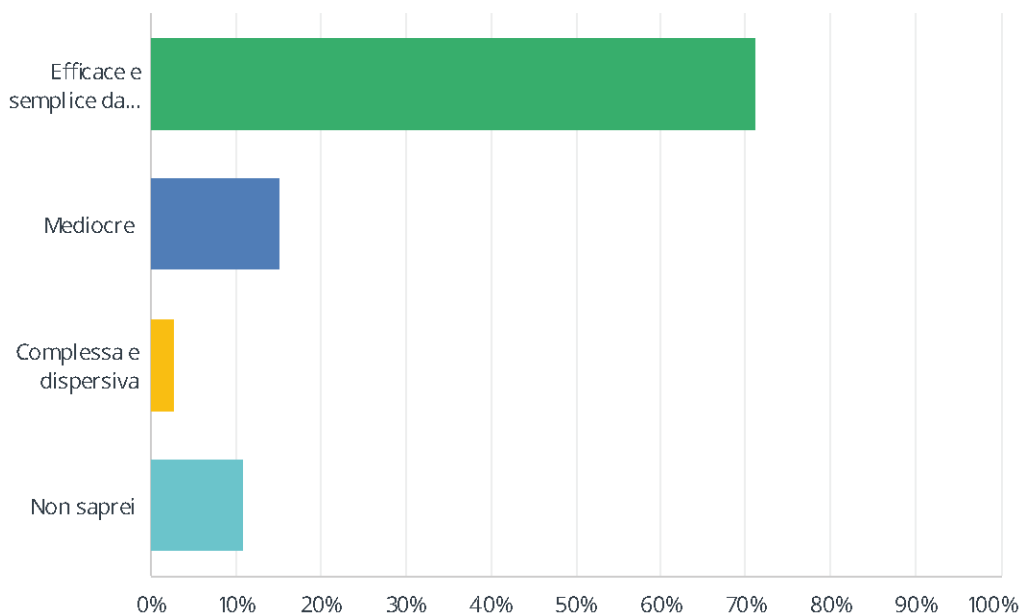
Risposte: 73 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Servizi per la conciliazione vita-lavoro e sostegno ai genitori	36.99%	27
Servizi di assistenza agli anziani	8.22%	6
Servizi di sostegno all'istruzione dei figli e dei familiari	31.51%	23
Servizi sanitari di prevenzione e cura verso lavoratori e famiglie	39.73%	29
Servizi per il benessere psicologico del personale	15.07%	11
Servizi di cultura e tempo libero	32.88%	24
Servizi di sicurezza e prevenzione nei luoghi di lavoro	5.48%	4
Servizi di mobilità sostenibile	17.81%	13
Altri finge benefit	23.29%	17
Totale rispondenti: 73		

D9 Come consideri la piattaforma di Welf@reIN in termini di accessibilità, fruizione dei contenuti, prodotti e servizi?

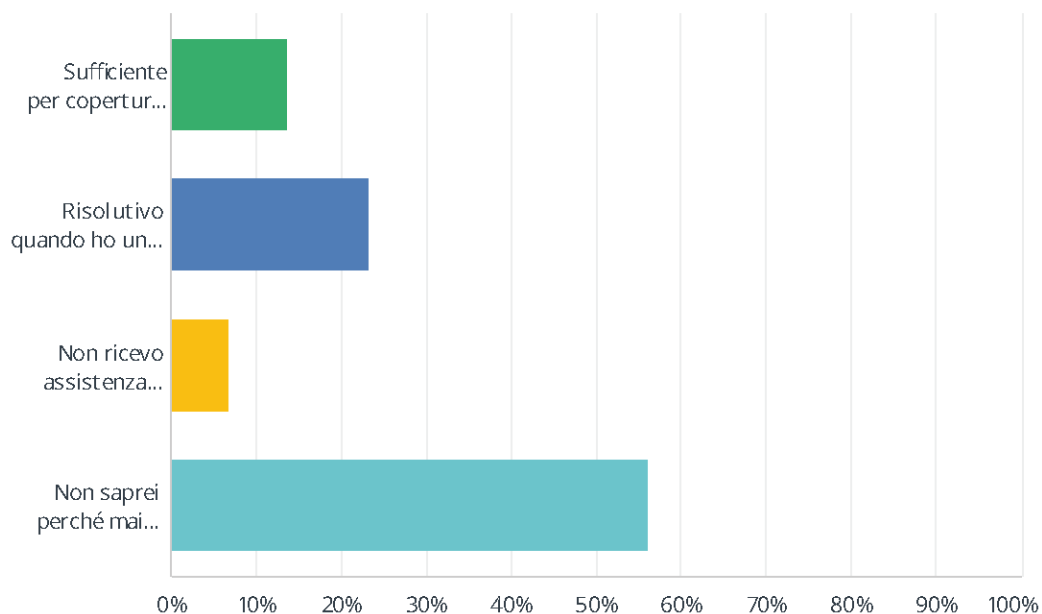
Risposte: 73 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Efficace e semplice da utilizzare	71.23%	52
Mediocre	15.07%	11
Complessa e dispersiva	2.74%	2
Non saprei	10.96%	8
TOTALE		73

D10 Come consideri il servizio di assistenza telefonico fornito da Welf@reIN?

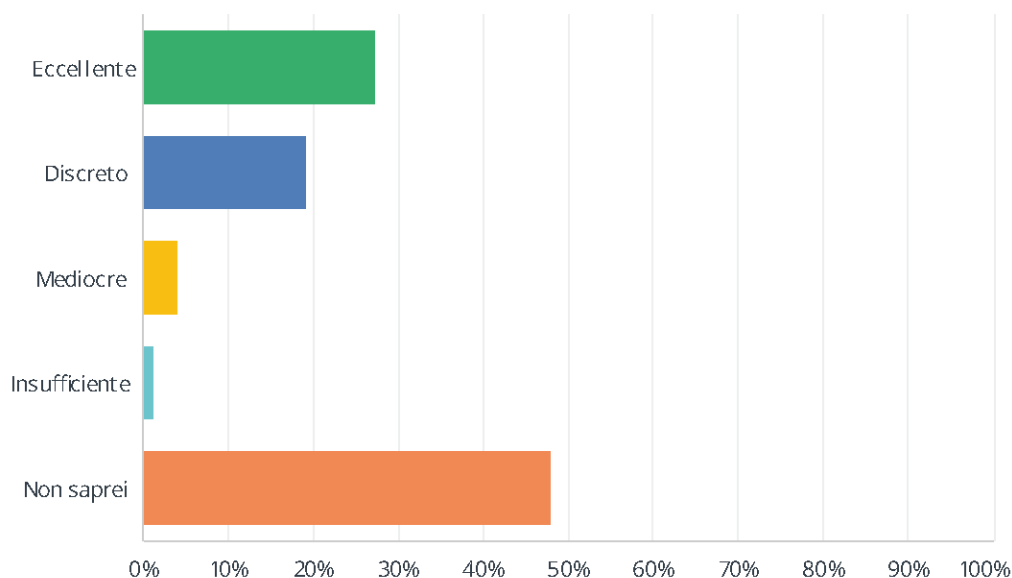
Risposte: 73 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Sufficiente per copertura oraria per assistenza telefonica	13.70%	10
Risolutivo quando ho un problema	23.29%	17
Non ricevo assistenza quando ho bisogno	6.85%	5
Non saprei perché mai utilizzato	56.16%	41
TOTALE		73

D11 Come valuti il servizio all'utenza di Welf@reIN per disponibilità e competenza alla gestione delle problematiche segnalate?

Risposte: 73 Saltate: 0



OPZIONI DI RISPOSTA	RISPOSTE	
Eccellente	27.40%	20
Discreto	19.18%	14
Mediocre	4.11%	3
Insufficiente	1.37%	1
Non saprei	47.95%	35
TOTALE		73

D12 Quali attività ritieni che debbano essere implementate per migliorare la qualità dei servizi di Welf@reIN?

Risposte: 73 Saltate: 0

