

*per la persona,
ci siamo di persona.*

LA QUERCIA 
per la persona



bilancio sociale sintesi 2019

BS n. 14

LA QUERCIA società cooperativa sociale



parte 1. identità e contesto

Questo documento costituisce un estratto del Bilancio Sociale 2019 della Cooperativa **LA QUERCIA**.

Il suo scopo è quello di dare una sintetica illustrazione di alcuni contenuti del BS, rimandando, alla lettura del testo integrale per un'analisi più approfondita.

LA QUERCIA 
per la persona

assetto proprietà

1. identità e contesto

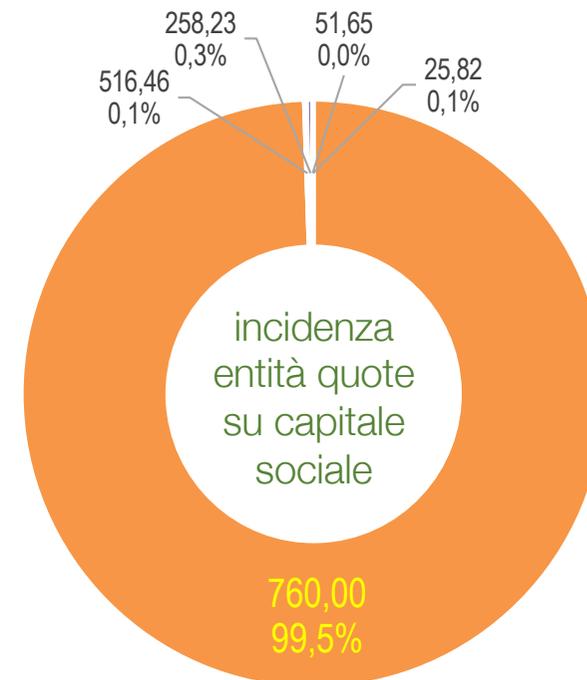
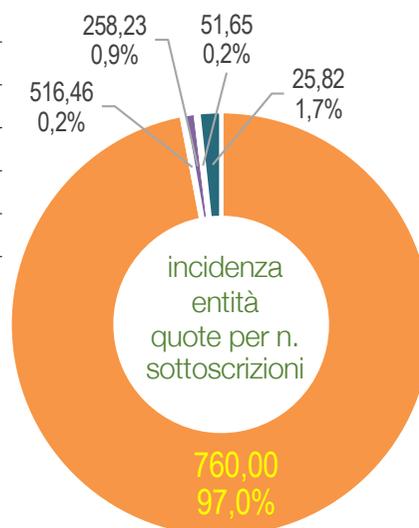
LA QUERCIA società cooperativa sociale, in quanto cooperativa, osserva un assetto proprietario legato alla ripartizione delle quote sociali presso i propri soci. Il capitale sociale della Cooperativa è sottoscritto da un numero di soci illustrato nella tabella sottostante, con evidenza dell'entità della quote sottoscritte.

quota da €:	n.	valore
760,00	451	342.760,00 €
516,46	1	516,46 €
258,23	4	1.032,92 €
51,65	1	51,65 €
25,82	8	206,56 €
TOTALE	465	344.567,59 €

La diversità delle quote sociali risale alle sottoscrizioni, effettuate nei primi anni della Cooperativa, da parte dei soci fondatori e da altri soci che hanno risolto il rapporto lavorativo, da molto tempo, scegliendo, comunque, di rimanere nella compagine societaria.

Le cifre restituiscono chiara evidenza di come:

- i sottoscrittori del capitale sociale della Cooperativa, sono, per più del 90% soci che vi lavorano;
- il 99,5% del capitale sociale della Cooperativa è sottoscritto da lavoratori, che hanno sottoscritto quote di pari entità (€ 760).



cosa fa la cooperativa

1. identità e contesto

LA QUERCIA gestisce servizi socio educativi, socio assistenziali, legati all'alimentazione ed ausiliari, per minori, portatori di handicap, anziani, adulti, individuando quale dimensione territoriale d'intervento la Provincia di Trieste, collaborando con i Comuni di Trieste, di Duino Aurisina, di Sgonico, di Monrupino, di S. Dorligo della Valle – Dolina, di Muggia, di Latisana e con altri enti, quali l'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste, istituti scolastici, associazioni, comitati, nonché fruitori privati.

Le tipologie di servizio si esplicano in:

- ❖ centri residenziali per disabili;
- ❖ servizi socio educativi territoriali per minori e per disabili;
- ❖ comunità alloggio per minori e per disabili;
- ❖ centri diurni educativo occupazionali per disabili;
- ❖ centri diurni per anziani;
- ❖ servizi socio assistenziali per anziani e per disabili;
- ❖ centri di aggregazione per giovani;
- ❖ attività di animazione per anziani;
- ❖ servizi integrativi scolastici e di sostegno didattico;
- ❖ servizi di nido d'infanzia e di scuola dell'infanzia;
- ❖ servizi di spazio gioco e di ludoteca;
- ❖ servizi informativi inerenti i servizi sociali e di segretariato sociale;
- ❖ servizio sociale professionale;
- ❖ progetti di sviluppo di comunità;
- ❖ progetti di educazione alla legalità;
- ❖ servizi distribuzione pasti nelle mense scolastiche e sul territorio;
- ❖ servizi ausiliari ai servizi sociali.



1. identità e contesto

In merito al raggiungimento dei principali obiettivi fissati per il 2019, si osserva che:

- gli **appalti** delle gare, dei **servizi gestiti**, in scadenza e banditi nel corso del 2019 **sono stati ri aggiudicati**;
- gli obiettivi di **sviluppo** sono stati **conseguiti** per **un'entità sufficiente** (quantificabile in € 469.400, in termini di nuovi contratti acquisiti);
- i dati della **produttività**, nei servizi monitorati, sono risultati **in linea con le attese**, prevedendo che tale strumento venga maggiormente utilizzato, al di là del mero dato statistico che è in grado di restituire;
- il raggiungimento di un **risultato di gestione positivo** (€ 180.791) è stato conseguito con un'entità di **fatturato** che è il maggiore mai ottenuto dalla Cooperativa, superando, per la prima volta, il limite di € 9.000.000;
- l'importante obiettivo di mantenere la **regolarità nell'erogazione di retribuzioni e oneri** è stato **conseguito** e, in considerazione del momento economico generale, tale dato assume particolare valenza.



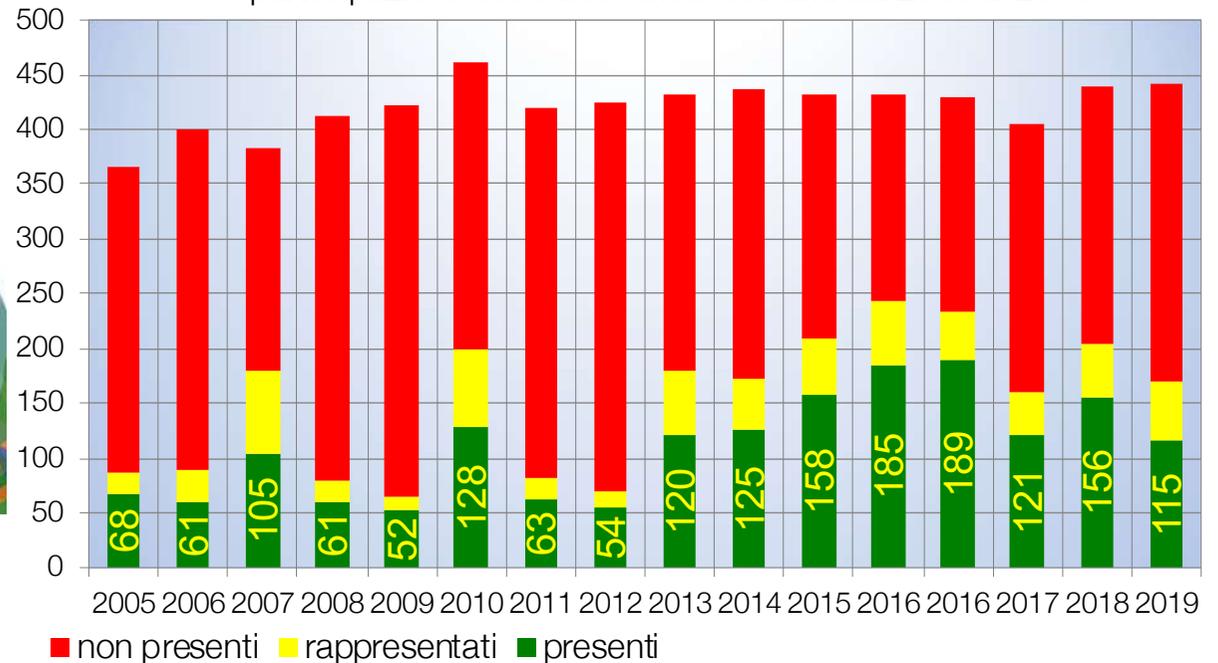
Il non raggiungimento di alcuni obiettivi, legati alla dimensione dell'organizzazione interna, prevede una loro parziale riproposizione per l'esercizio 2020.



1. identità e contesto

partecipazione all'Assemblea negli anni - l'analisi dei dati evidenzia come la partecipazione dei soci abbia seguito, per un certo periodo, un andamento legato alle scadenze del rinnovo del cariche sociali (2007, 2010, 2013, 2016).

partecipazione soci Assemblea ordinaria dal 2005 al 2019



La partecipazione all'Assemblea ha registrato un dato crescente negli anni dal 2013 al 2016, portando, nel 2016, il dato aggregato delle presenze e delle deleghe a superare, per la prima volta, la soglia del 50%. Dopo che nel 2017 il dato aveva subito un ridimensionamento, nel 2018 ritorna a superare quella soglia di significatività che, però, nel 2019 non viene confermata, scendendo al di sotto del 40%.

1. identità e contesto

1.1.6 indicatori di corporate governance

Nel corso dell'Assemblea ordinaria del 01.07.19 ci sono state le nomine degli organi sociali. Dopo aver deliberato la riduzione del numero di componenti del Consiglio di Amministrazione, da 9 a 7, i risultati hanno restituito la composizione evidenziata nella tabella a destra.

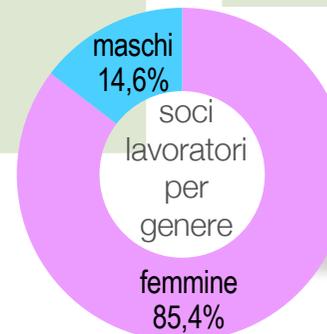
Gli eletti rimangono in carica sino all'Assemblea di approvazione del bilancio dell'esercizio 2021.

C.d.A. in carica fino all'approvazione del bilancio 2018

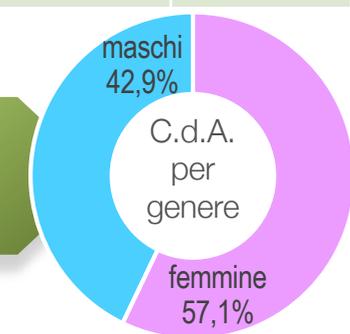
nome e cognome	carica	data prima nomina	in carica sino al
Gorza Barbara	Presidente	20.12.1999	approvazione bilancio esercizio 2018 Assemblea 01.07.2019
Amodio Maria	Vice Presidente	15.11.2004	
Capitanio Roberto	Vice Presidente	25.05.2016	
Barbara Welker	Consigliere	06.11.2014	
Mattiussi Luigi	Consigliere	13.09.1989	
Gulic Vera	Consigliere	15.11.2004	
Liolas Nikolaos	Consigliere	30.01.2018	
Rupel Daniela	Consigliere	27.10.2016	
Mapelli Barbara	Consigliere	25.05.2016	

C.d.A. in carica fino all'approvazione del bilancio 2021

nome e cognome	carica	data prima nomina	in carica sino al
Gorza Barbara	Presidente	20.12.1999	approvazione bilancio esercizio 2021 Assemblea
Amodio Maria	Vice Presidente	15.11.2004	
Canziani Alessandra	Consigliere	01.07.2019	
Codarin Marco	Consigliere	01.07.2019	
Mattiussi Luigi	Consigliere	13.09.1989	
Verdiani Matteo	Consigliere	01.07.2019	
Mapelli Barbara	Consigliere	25.05.2016	



la composizione per genere del C.d.A. è poco rappresentativa rispetto alla composizione per genere della base sociale



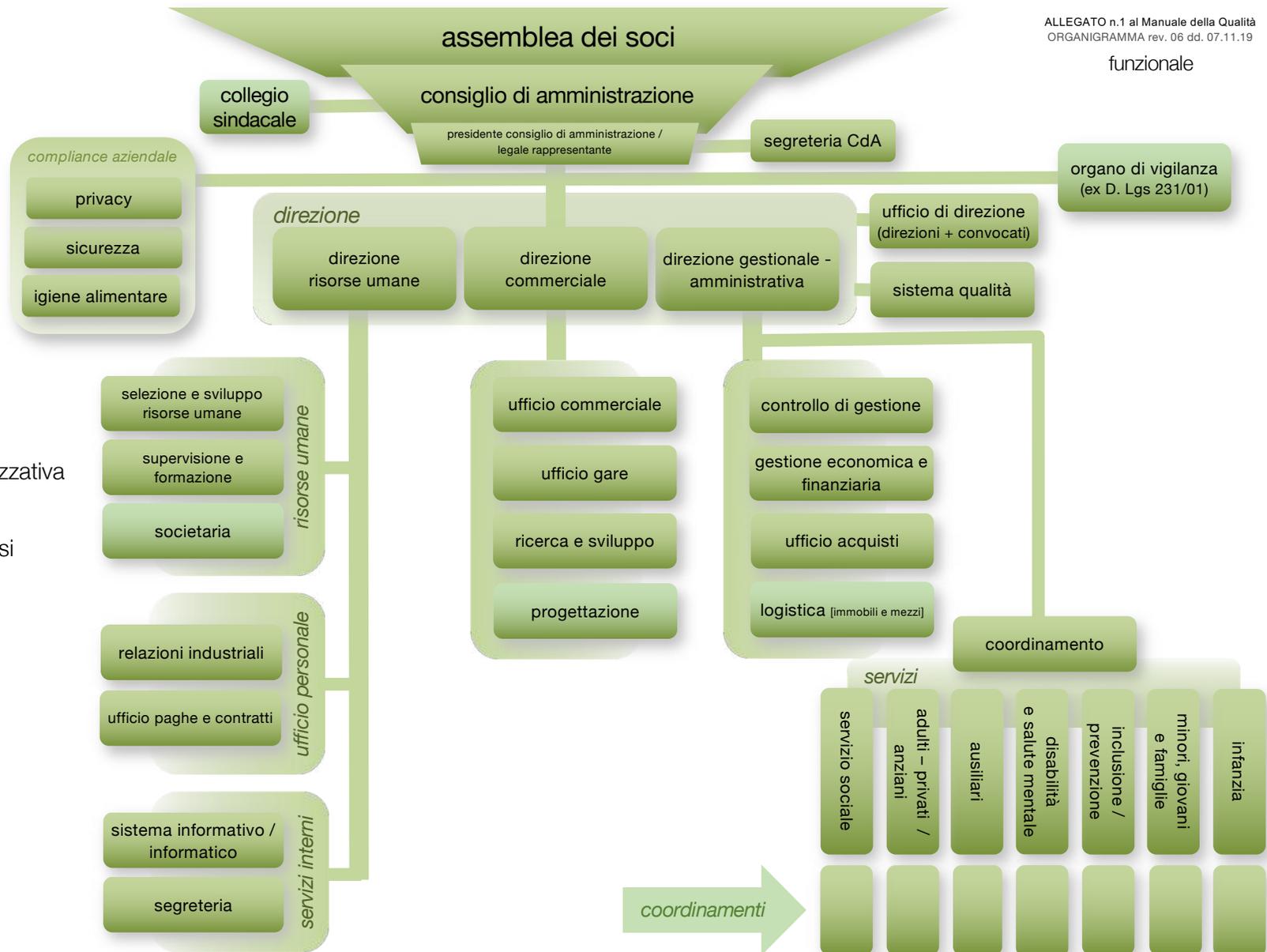
1. identità e contesto

1.1 assetto istituzionale

organigramma

ALLEGATO n.1 al Manuale della Qualità
ORGANIGRAMMA rev. 06 dd. 07.11.19

funzionale



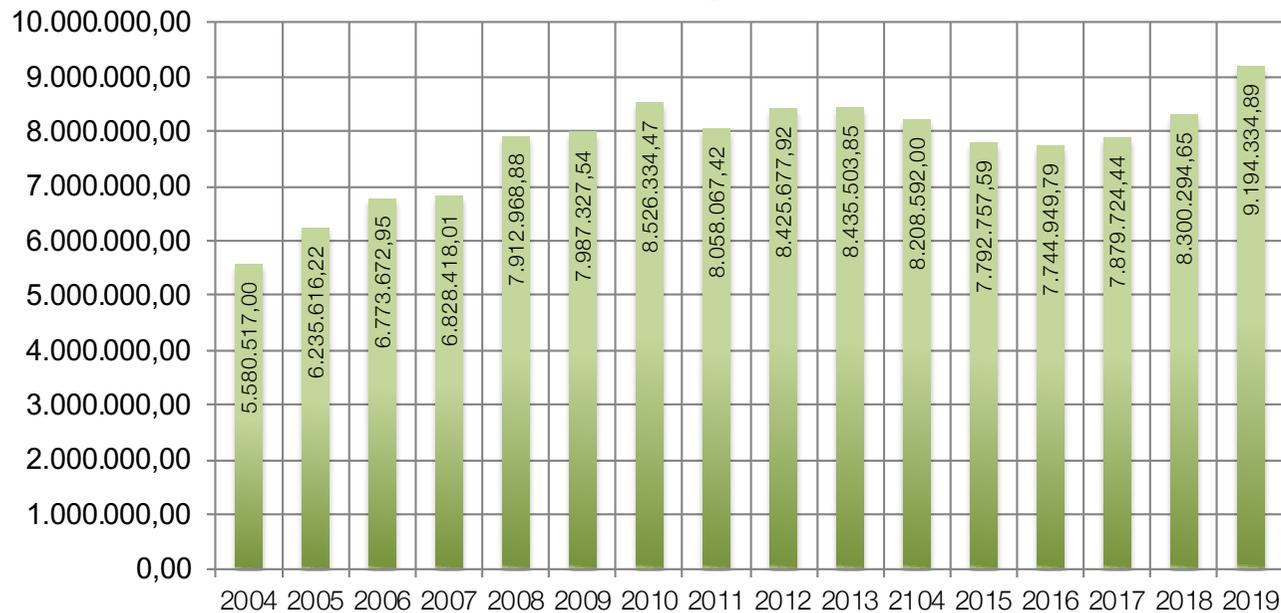
La struttura organizzativa della Cooperativa nel 2019 viene così a definirsi



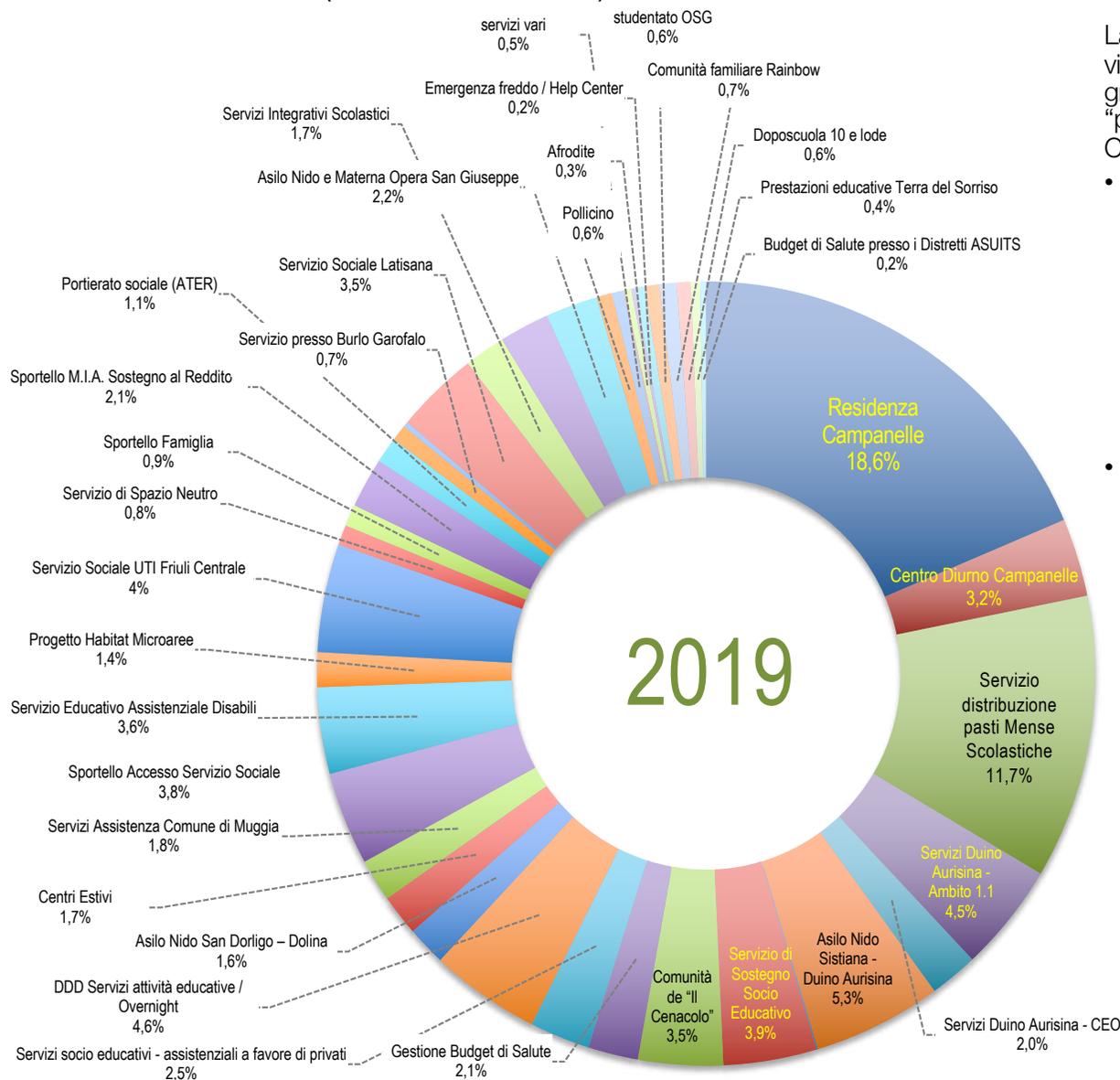
analisi dei ricavi



andamento del fatturato negli anni (2004-2019)



analisi dei ricavi (fatturato servizi)



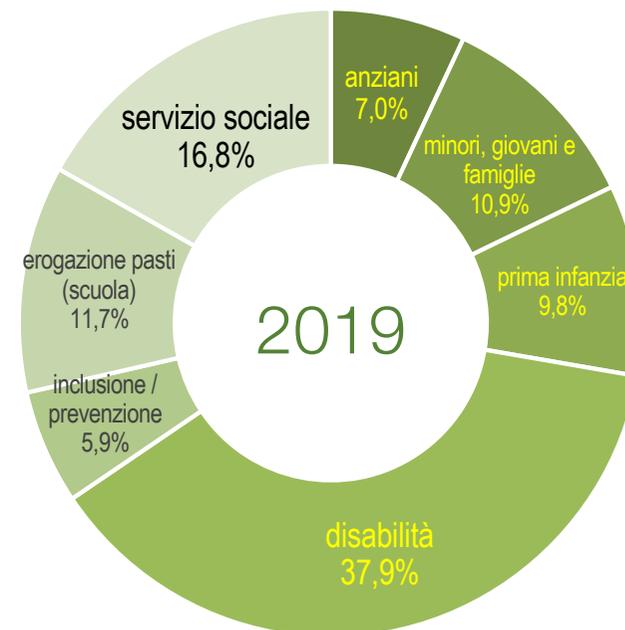
La composizione del fatturato 2019 viene rappresentata in forma grafica, per evidenziare il "portafoglio" dei servizi della Cooperativa.

- La composizione appare diversificata, con i **sei maggiori servizi** (Residenza e Centro Diurno Campanelle; Mense Scolastiche; Nido d'infanzia di Duino; Servizi DDD; Servizi Duino Aurisina - Ambito 1.1; Servizio Sociale UTI Friuli Centrale) che costituiscono il **52,4%** dell'intero fatturato.
- I servizi facenti capo alla struttura della Residenza Campanelle (con annesso Centro Diurno) assommano a più di un quinto del fatturato (21,8%).

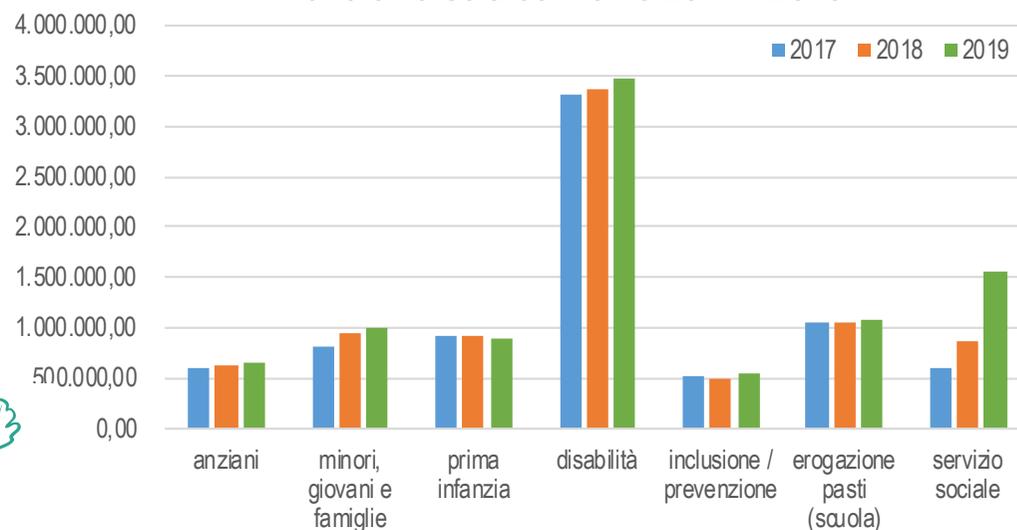


analisi dei ricavi (fatturato per aree di servizi)

	2017	2018	2019	diff 19-18
anziani	603.984,73	627.344,92	643.187,26	15.842,34
minori, giovani e famiglie	817.685,34	955.776,25	999.506,50	43.730,25
prima infanzia	927.801,42	925.908,90	904.696,64	-21.212,26
disabilità	3.323.026,03	3.357.834,22	3.481.022,41	123.188,19
inclusione / prevenzione	529.402,59	504.500,79	540.820,52	36.319,73
erogazione pasti (scuola)	1.064.515,07	1.064.232,33	1.076.364,65	12.132,32
servizio sociale	613.309,26	864.697,24	1.548.736,91	684.039,67
TOTALE	7.879.724,44	8.300.294,65	9.194.334,89	894.040,24



fatturati aree a confronto 2017 - 2019



La comparazione dei dati degli ultimi tre anni evidenzia un notevole incremento dell'area «*servizio sociale*» (+41% nel 2018; +79% nel 2019), e la conferma di un trend positivo per l'area «*minori, giovani e famiglie*» (+16,9% nel 2018; +4,6% nel 2019).

L'area dei servizi «*disabilità*» è sempre quella di maggiore entità, con quasi il 38% del fatturato e con leggero trend di crescita nel triennio.





2. riclassificazione dei dati contabili e calcolo del Valore Aggiunto

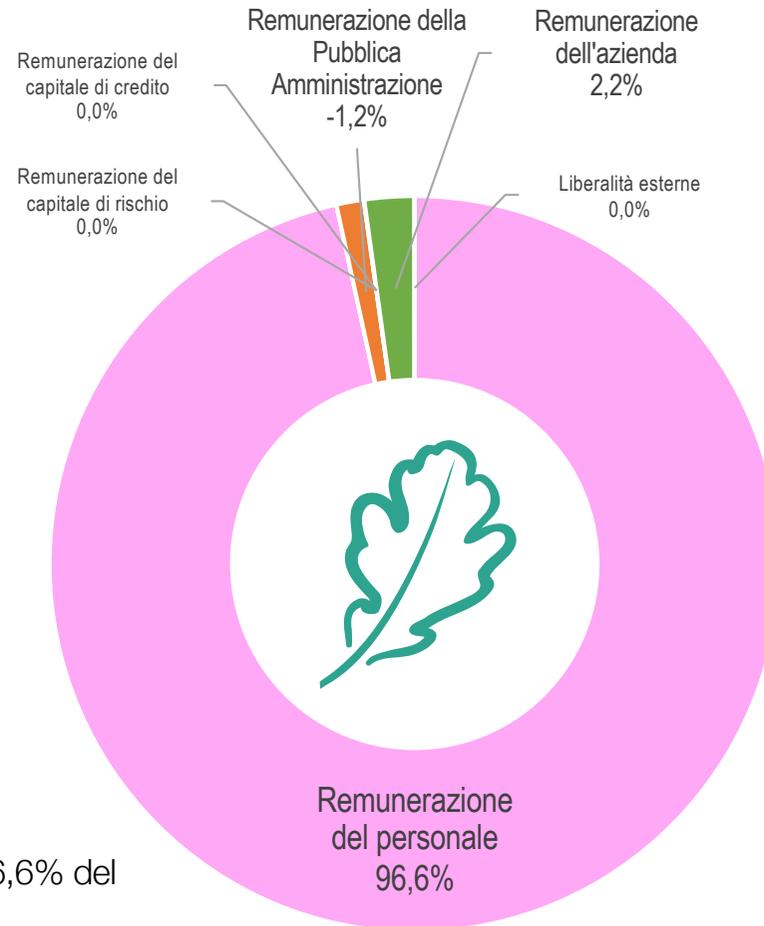
2. riclassificazione dei dati contabili e calcolo del Valore Aggiunto

Prospetto di riparto del Valore Aggiunto

- A. Remunerazione del Personale
- B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione
- C. Remunerazione del Capitale di Credito
- D. Remunerazione del Capitale di Rischio
- E. Remunerazione dell'Azienda
- F. Liberalità
- G. Ambiente

si rileva come:

- la remunerazione del personale costituisca il 96,6% del valore ripartito (era 97,9% nel 2018);
- la remunerazione della Pubblica Amministrazione presenta un segno negativo (le sovvenzioni superano l'imposizione fiscale)



3. relazione socio - ambientale

- 3.1 aspetti generali
- 3.2 la dimensione sociale
- 3.3 la dimensione ambientale

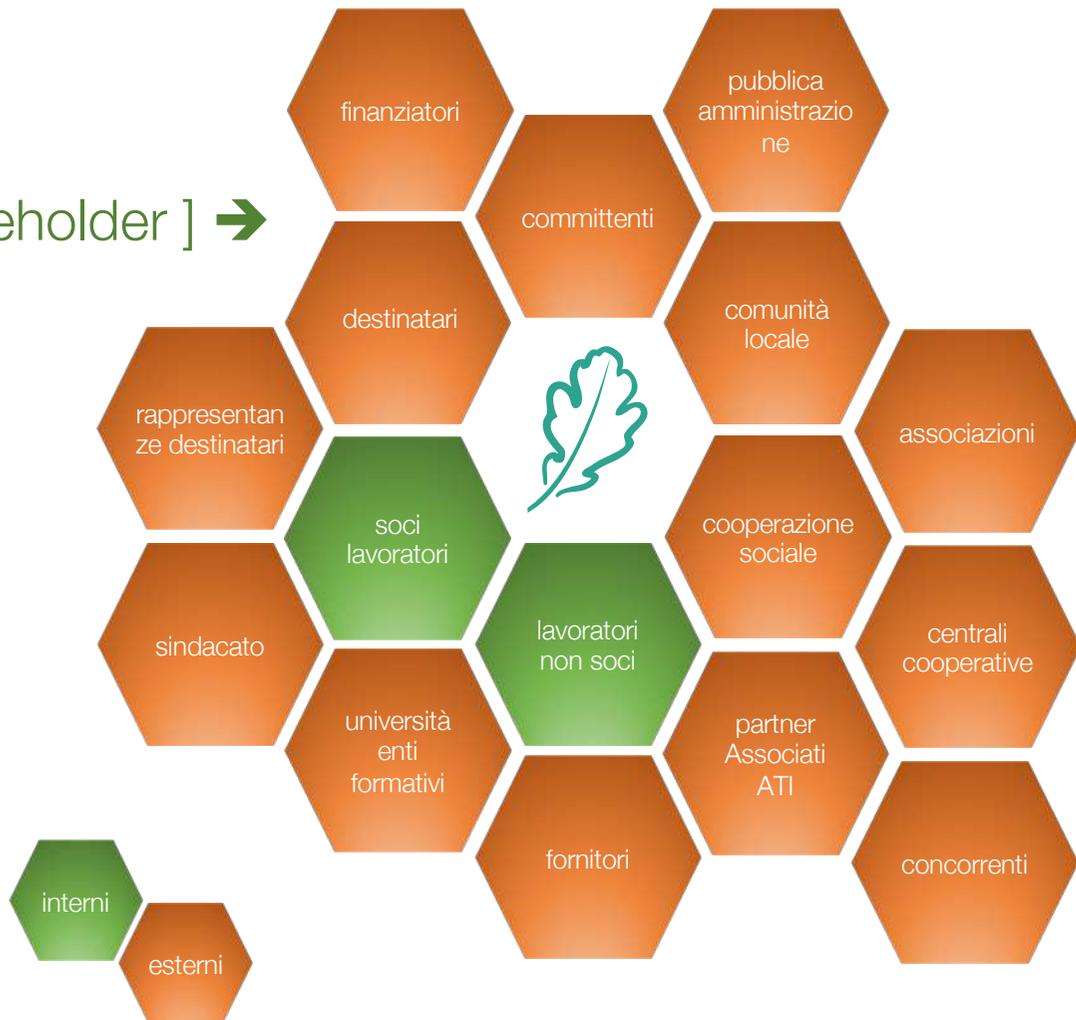


3. relazione socio - ambientale

[mappa degli stakeholder] →

Con gli stakeholder la Cooperativa si relaziona secondo modalità differenziate, per tipologia ed intensità.

A lato, viene raffigurata la mappa degli stakeholder secondo prossimità: la Cooperativa è posta al centro e i diversi stakeholder sono posizionati tanto più vicino al centro, quanto più intense sono le relazioni con gli stessi.



3.2.2. Soci

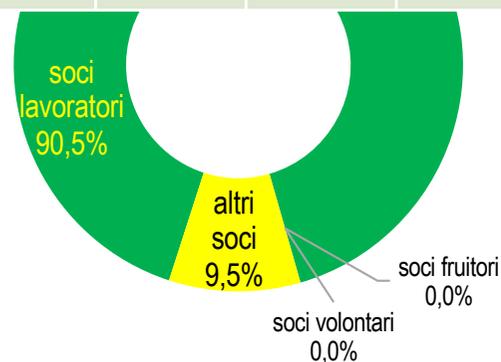
3. relazione socio - ambientale

La base sociale de LA QUERCIA Società Cooperativa Sociale nel corso dell'esercizio 2019 (a raffronto con gli esercizi precedenti) è costituita da:

	al 31.12.19	al 31.12.18	al 31.12.17	al 31.12.16	al 31.12.15	al 31.12.14	al 31.12.13	al 31.12.12	al 31.12.11	al 31.12.10
n. soci	465	416	403	420	436	456	440	436	417	424

In base all'Art. 5 (Soci) dello Statuto, i **soci cooperatori** possono essere persone fisiche appartenenti alle seguenti **categorie**: soci lavoratori, soci volontari, soci fruitori. Le relative numerosità, rilevate nel corso del 2019, e in comparazione con gli esercizi precedenti, evidenziano:

categorie	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
soci lavoratori	421	377	364	362	363	382	373	372	354	356
soci volontari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
soci fruitori	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
altri soci	44	39	39	58	73	74	67	64	63	67
TOTALE	465	416	403	420	436	456	440	436	417	424



La categoria dei soci lavoratori segna un incremento di 44 unità. Si rileva come la categoria dei soci volontari e quella dei soci fruitori risultano prive di numerosità.

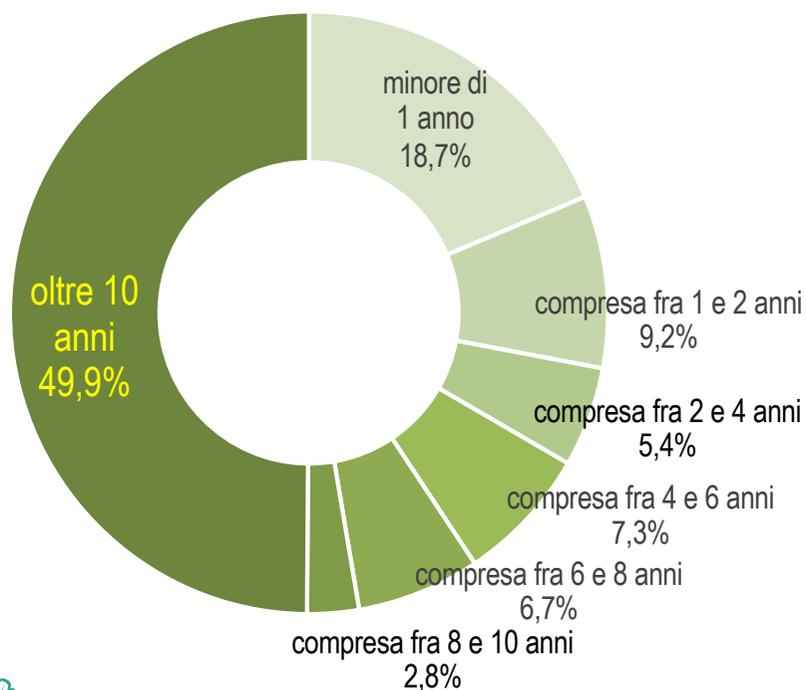
La categoria dei c.d. "altri soci" non viene espressamente prevista dallo Statuto ed è rappresentata dai soci fondatori della Cooperativa e da soci che, a conclusione del proprio rapporto lavorativo, non si sono dimessi dalla qualifica di socio.



3.2.2. Soci

3. relazione socio - ambientale

Le numerosità dei *soci per anzianità associativa*, rilevate nel corso del 2019, evidenziano:



anzianità di socio	TOTALI	maschi	femmine
minore di 1 anno	87	10	77
compresa fra 1 e 2 anni	43	2	41
compresa fra 2 e 4 anni	25	1	24
compresa fra 4 e 6 anni	34	3	31
compresa fra 6 e 8 anni	31	3	28
compresa fra 8 e 10 anni	13	1	12
oltre 10 anni	232	48	184
TOTALE	465	68	397

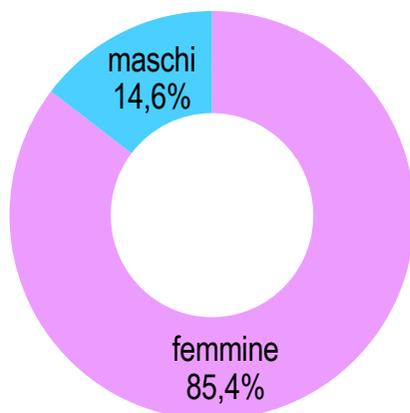
Si rileva come la categoria dei soci da “*oltre 10 anni*” rappresenti la metà dell’intera composizione societaria, attestandosi su un dato pari al 49,9% (era del 52,6%), a testimonianza di una radicata fidelizzazione alla Cooperativa.



3. relazione socio - ambientale

3.2.2. Soci

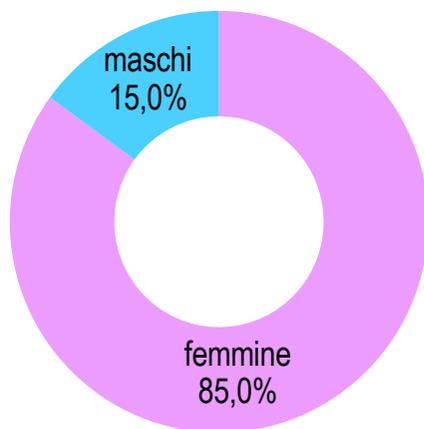
Le numerosità dei soci per genere, rilevate nel 2019, e in comparazione con gli esercizi precedenti, evidenziano:



genere	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
femmine	397	352	336	342	353	368	355	352	333	336
maschi	68	64	67	78	83	88	85	84	84	88
TOTALE	465	416	403	420	436	456	440	436	417	424

Commento: la presenza femminile in Cooperativa si conferma come componente prevalente, pari al 85,4% (era 84,6% nel 2018) superando sempre abbondantemente un rapporto di forza tra i generi di 1 : 4 tra la componente maschile e quella femminile.

3.2.3. Lavoratori



Dal 2012 viene evidenziato anche il rapporto tra generi relativo ai soci lavoratori.

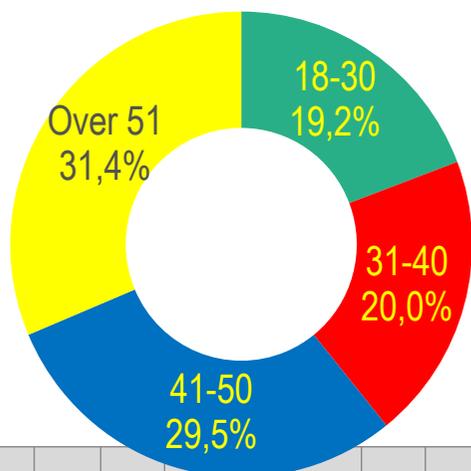
genere	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
femmine	358	326	309	307	305	319	313	314
maschi	63	51	55	55	58	63	60	58
TOTALE	421	377	364	362	363	382	373	372

La componente femminile della Cooperativa costituisce un tratto identitario costitutivo.

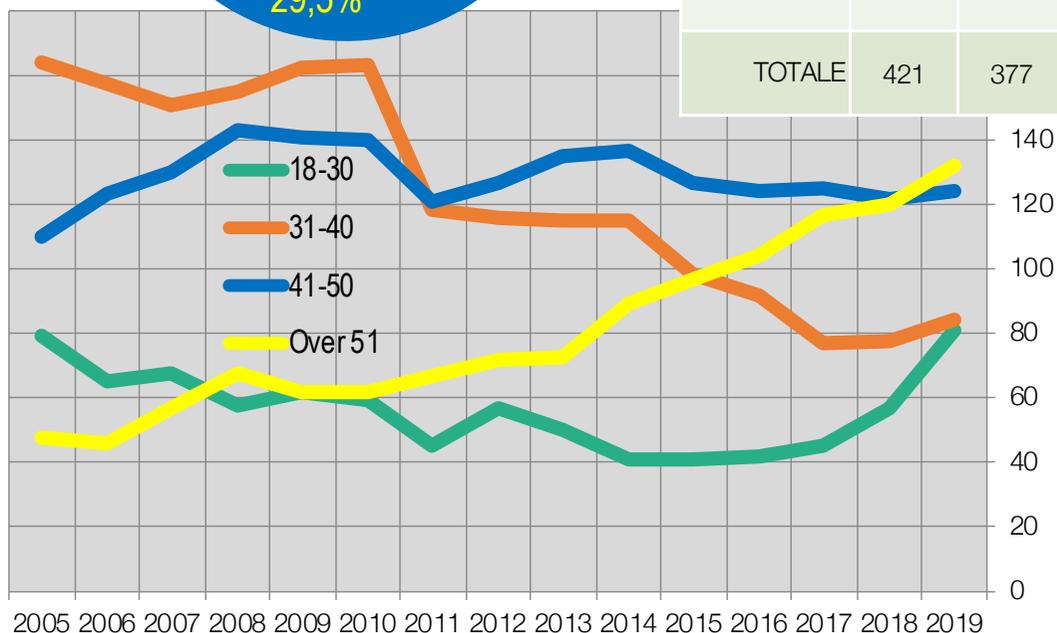


3. relazione socio - ambientale

Le numerosità dei *soci lavoratori per fasce d'età*, rilevate nel 2019, evidenziano:



fascia età	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
18-30	81	57	45	42	41	41	50	57
31-40	84	78	77	92	98	115	115	116
41-50	124	122	125	124	127	137	135	127
Over 51	132	120	117	104	97	89	73	72
TOTALE	421	377	364	362	363	382	373	372



Si rileva come le fasce d'età 18-40 costituiscano il 39,1% dei soci lavoratori (era il 35,8% nel 2018), mentre le fasce 41-Over 51 ne costituiscano il 60,8% (era il 64,2% nel 2018).

Disponendo, per gli ultimi otto esercizi, del dato relativo ai soci lavoratori e verificata la sostanziale corrispondenza dei dati dei soci nel loro complesso, rilevati negli esercizi precedenti, si propone, nel grafico a sinistra, una rappresentazione dei *trend* delle diverse fasce d'età, dal 2005 al 2019.

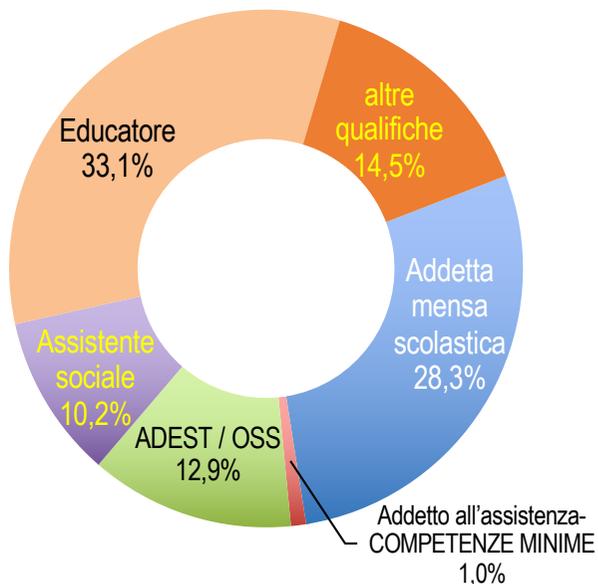
Negli ultimi due esercizi è cresciuto il numero nella fascia 18-30.



3.2.3. Lavoratori

3. relazione socio - ambientale

Le numerosità dei *soci lavoratori per qualifica*, rilevate nel 2019, così si evidenziano.



Si rileva come le qualifiche prevalenti siano:

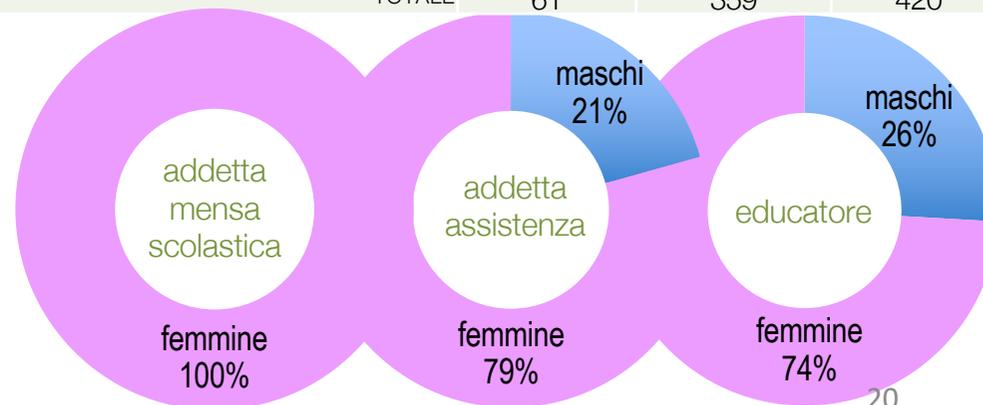
- educatore 33,1% (34,2% nel 2018);
- addetto mensa scolastica 28,3% (31,6% nel 2018);
- addetto assistenza (OSS/ADEST + C.M.) 13,9% (14,4% nel 2018);

che osservano una composizione per genere illustrata nei grafici qui a lato.

Nel 2019 si osserva inoltre:

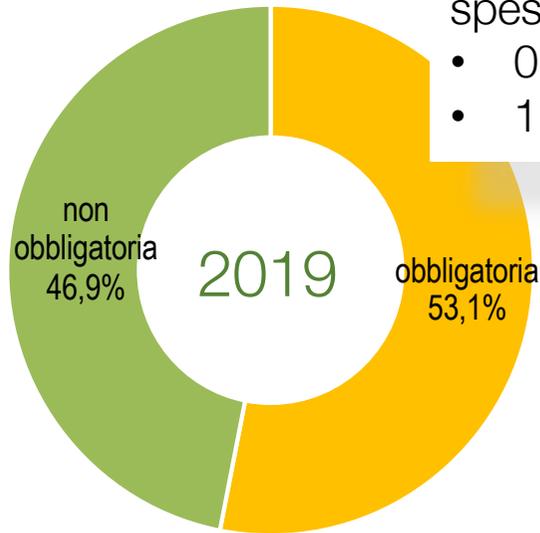
- un incremento di 24 unità di assistenti sociali (figura che passa dal 5% del 2018 al 10,2%);
 - un incremento di 10 unità di educatori;
- a seguito dell'avvio di nuovi servizi o aumento di esistenti.

qualifica	maschi	femmine	TOT
Assistenti Sociali	2	41	43
Addetto mensa scolastica /pulizie/ servizi ausiliari	0	119	119
Impiegato/segreteria	0	4	4
Supporto informatico	1	0	1
Addetto all'assistenza - COMPETENZE MINIME	1	3	4
ADEST	0	1	1
OSS	11	42	53
Operatore portierato sociale / supporto sociale	0	4	4
Animatori	0	0	0
Educatore	36	103	139
Infermiere	1	6	7
Operatori inserimento lavorativo	0	3	4
Addetti Sportello «Famiglia» / «Sociale»*	1	13	14
Psicologo	0	4	3
Addetti alle Funzioni Aziendali	3	3	6
Coordinatore di servizi	5	11	16
Responsabile di Direzione*	0	2	2
TOTALE	61	359	420



3.2 la dimensione sociale

formazione



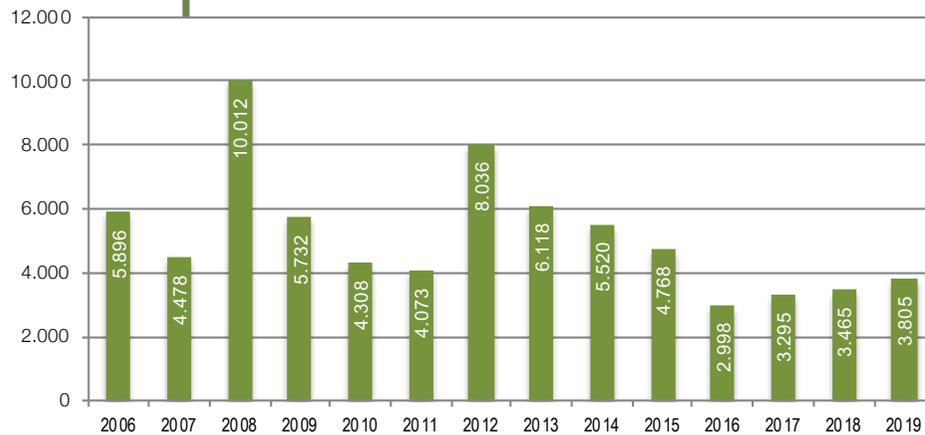
spesa per la formazione:

- 0,87% del totale dei costi della produzione
- 1,16% del costo del personale

ANNO	ore formazione retribuite	costo del personale	costo docenze
2006	5.896	€ 81.004,95	€ 8.410,00
2007	4.478	€ 62.411,74	€ 5.414,84
2008	10.012	€ 128.342,43	€ 19.535,00

			48,00
			88,94
			00,00
			36,15
2013	6.118	€ 108.000,00	€ 42.858,10
2014	5.520	€ 95.219,46	€ 31.066,02
2015	4.768	€ 85.386,69	€ 25.425,51
2016	2.997	€ 54.297,99	€ 24.830,88
2017	3.295	€ 56.064,39	€ 25.000,00
2018	3.465	€ 62.395,52	€ 25.471,46
2019	3.805	€ 66.507,09	€ 23.651,45

ore formazione

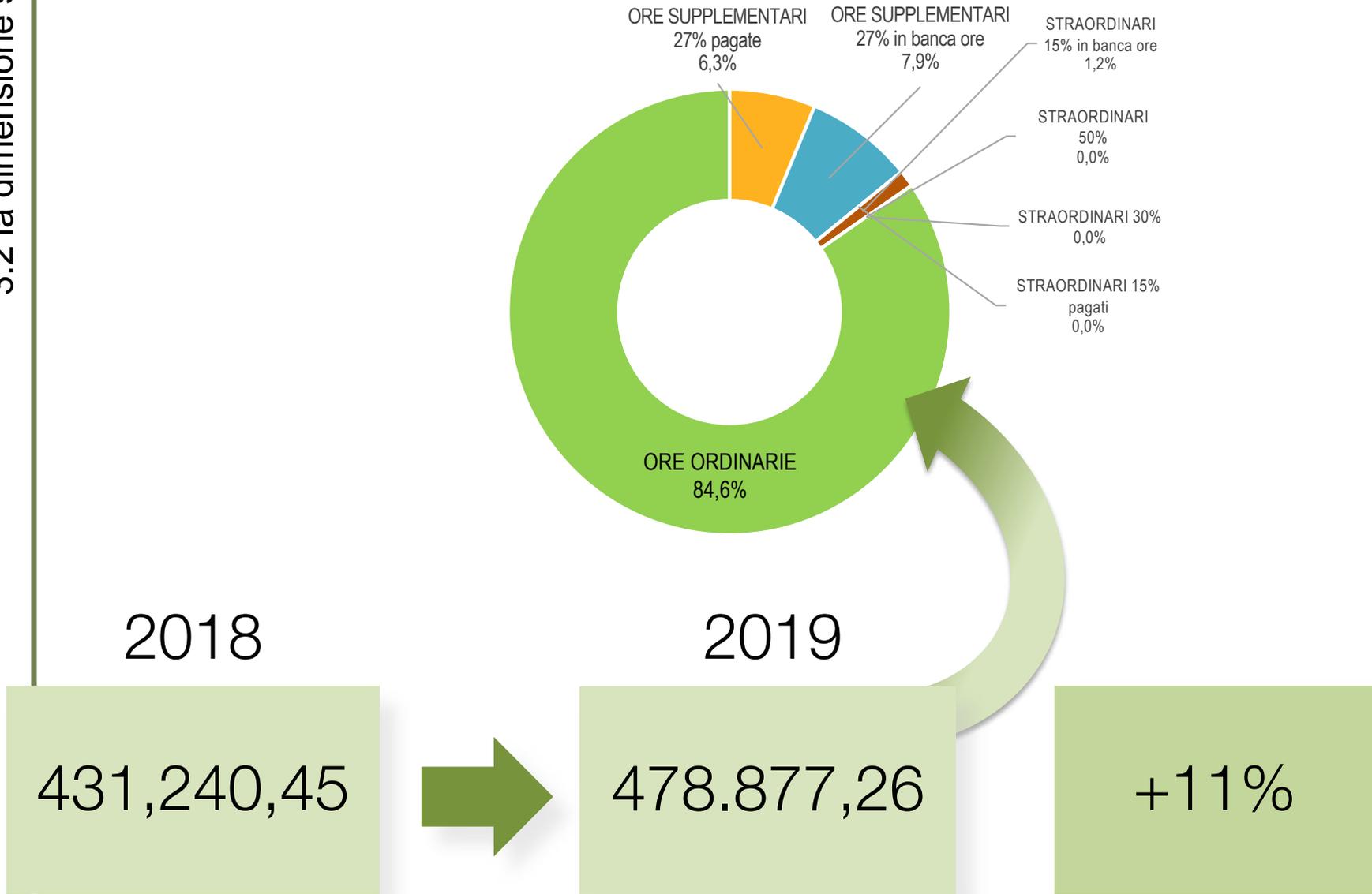


costi formazione



3.2 la dimensione sociale

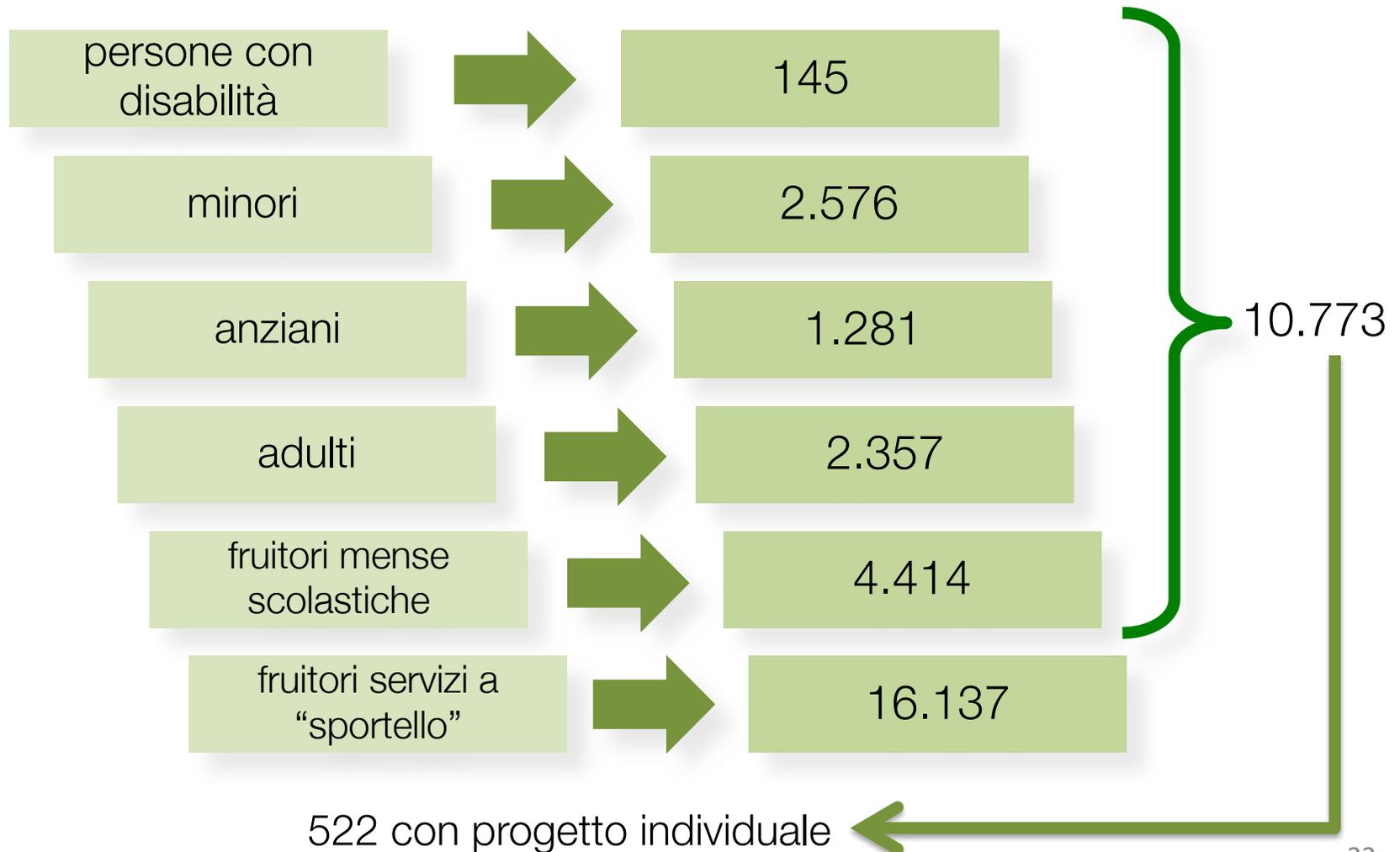
ore di lavoro



tipologie di destinatari

La natura della relazione con i destinatari è di erogazione di servizi a loro favore, a fronte del riconoscimento dell'esigibilità di tale diritto, come soggetti in carico ad enti di funzione pubblica e in quanto soggetti appartenenti alla comunità verso i quali le attività della Cooperativa sono rivolte.

Possono essere così classificati:

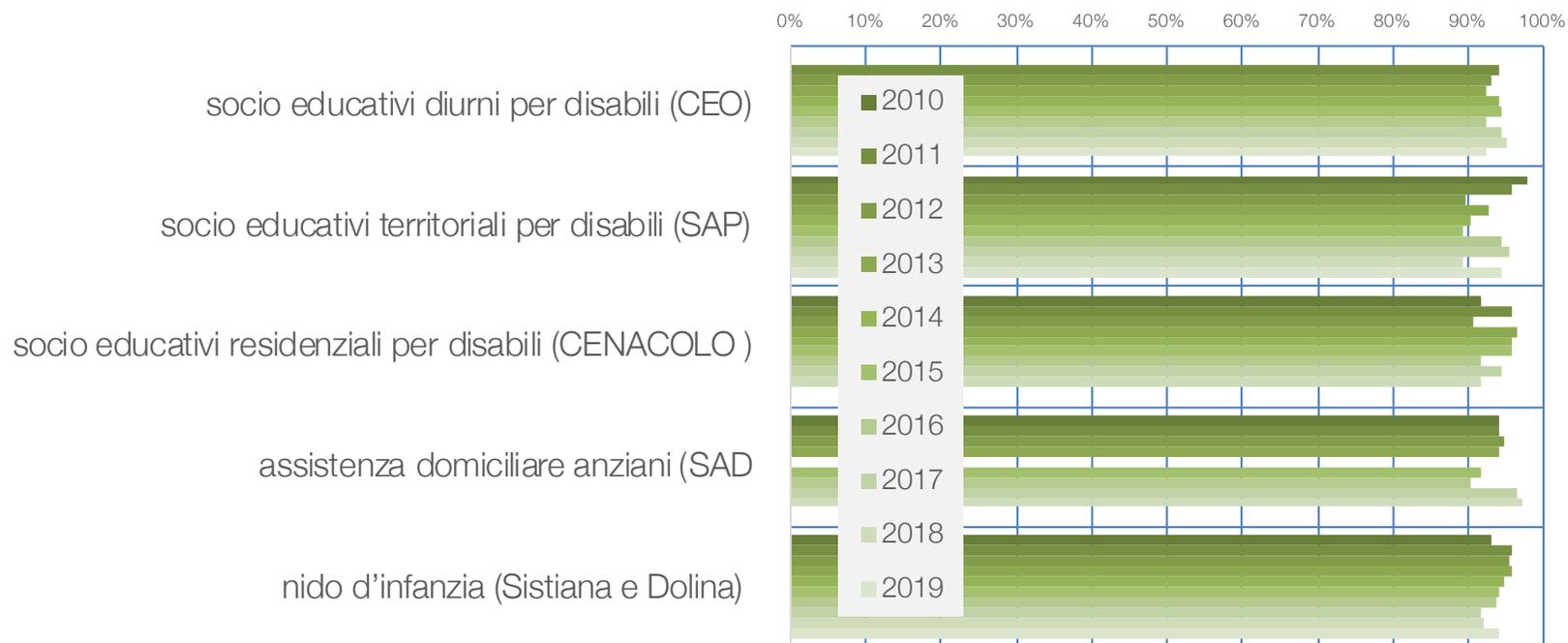


considerando che:

- la popolazione residente nella Provincia di TS (territorio di riferimento), a tutto il 2019, è di 234.483 abitanti;
 - la popolazione residente nel Comune di Trieste, a tutto il 2019, è di 204.267 abitanti;
- rispetto a questi dati di contesto, le persone destinatarie delle attività de **LA QUERCIA**, rappresentano rispettivamente le seguenti percentuali:

territorio	residenti	destinatari dei servizi	
		senza "sportelli"	con "sportelli"
PROV TS - 2019	234.483	4,59%	10,32%
COM TS - 2019	204.267	5,27%	11,85%

grado di soddisfazione destinatari



VIS dato medio
93,6%

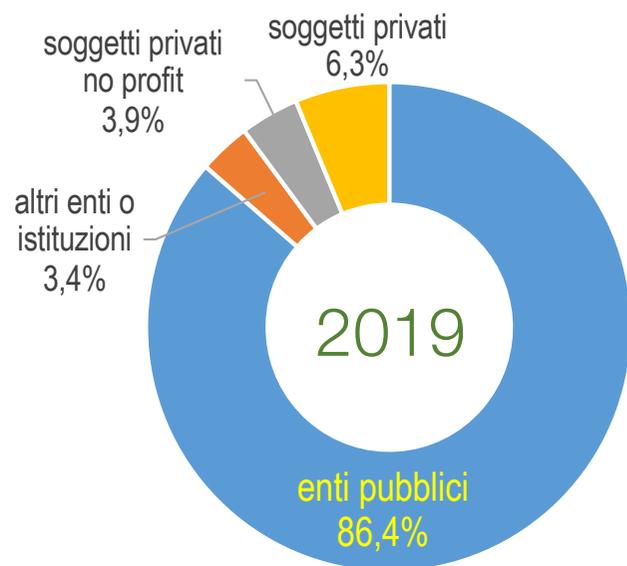
Nei servizi in cui viene effettuata, la rilevazione della soddisfazione dei destinatari, evidenzia un quadro di sostanziale conferma o di leggero scostamento dell'apprezzamento, da parte loro.

Gli scostamenti rispetto all'esercizio precedente sono di entità contenuta, tutti nell'ordine delle unità percentuali.



3. relazione socio - ambientale

committenti



committente	valore annuo	%	variazione relativa
enti pubblici	€ 7.941.956,42	86,38%	10,12%
altri enti o istituzioni	€ 316.495,50	3,44%	22,91%
soggetti privati no profit	€ 359.020,45	3,90%	9,99%
soggetti privati	€ 576.862,52	6,27%	14,38%
TOTALE	€ 9.194.334,89	100%	

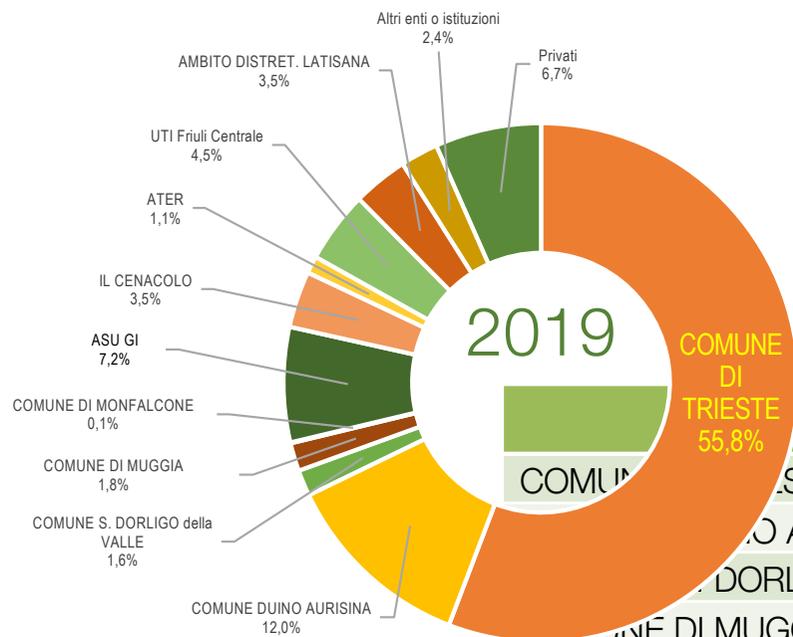
Rispetto all'esercizio precedente, non si rilevano significative variazioni nella composizione dei committenti.

La categoria degli "enti pubblici" rappresenta l'86,4% della composizione.



3. relazione socio - ambientale

committenti



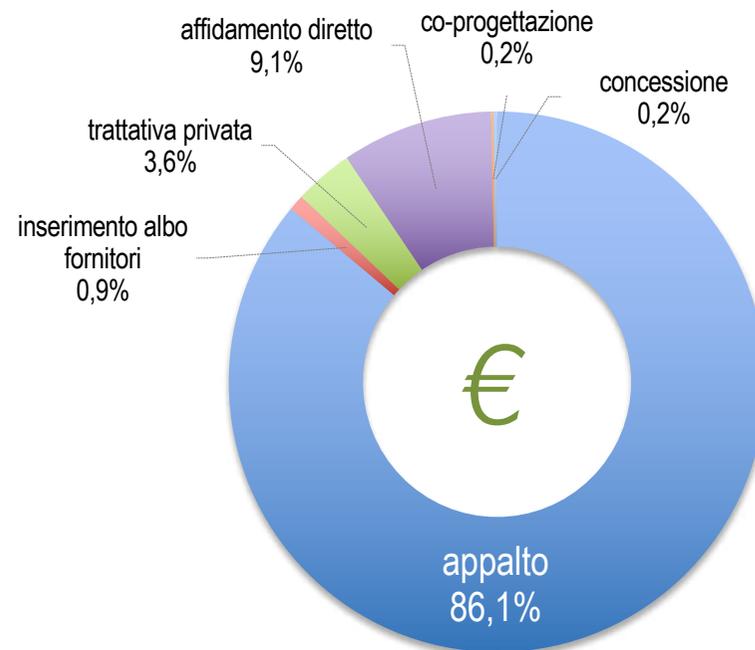
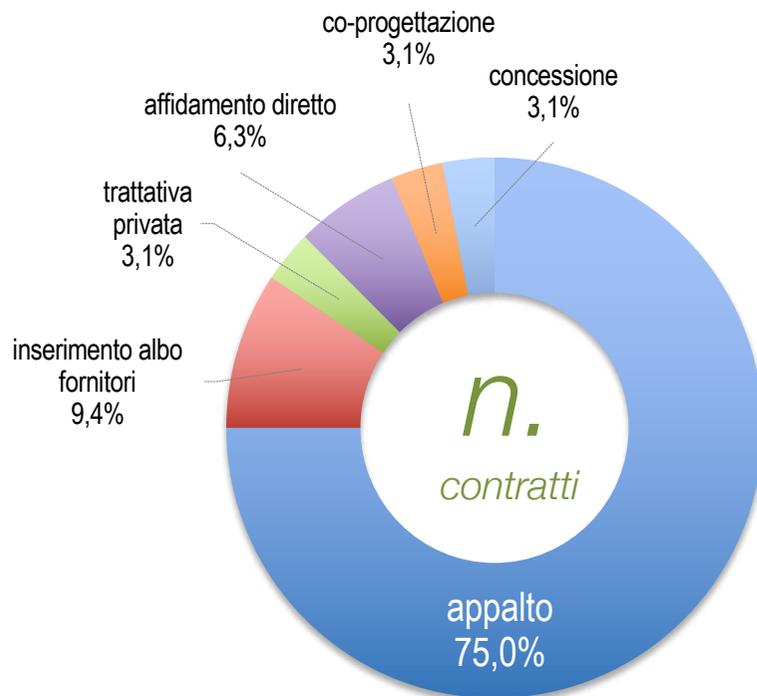
Il quadro dei Committenti non presenta grandi variazioni rispetto all'esercizio precedente, fatto salvo l'inserimento tra questi dell'UTI Friuli Centrale, per i servizi di segretariato sociale e servizio sociale professionale, con una quota superiore al 4%.

I servizi della Cooperativa sono presenti, in tutti e sei i comuni del territorio della Provincia.

Committente	valore annuo	%	variazione
COMUNE DI TRIESTE	€ 5.132.860,74	55,83%	-0,89%
COMUNE DUINO AURISINA	€ 1.107.337,53	12,04%	-1,65%
COMUNE S. DORLIGO della VALLE	€ 149.253,40	1,62%	-0,28%
COMUNE DI MUGGIA	€ 161.312,77	1,75%	-0,19%
COMUNE DI MONFALCONE	€ 4.659,18	0,05%	0,05%
ASU GI	€ 658.250,31	7,16%	-0,50%
IL CENACOLO	€ 323.349,95	3,52%	-0,28%
ATER	€ 98.793,48	1,07%	-0,11%
UTI Friuli Centrale	€ 410.641,30	4,47%	4,47%
AMBITO DISTRETUALE LATISANA	€ 317.641,19	3,45%	-0,33%
Altri enti o istituzioni	€ 217.702,02	2,37%	-0,87%
Privati	€ 612.533,02	6,66%	0,59%
TOTALE	€ 9.194.334,89	100%	

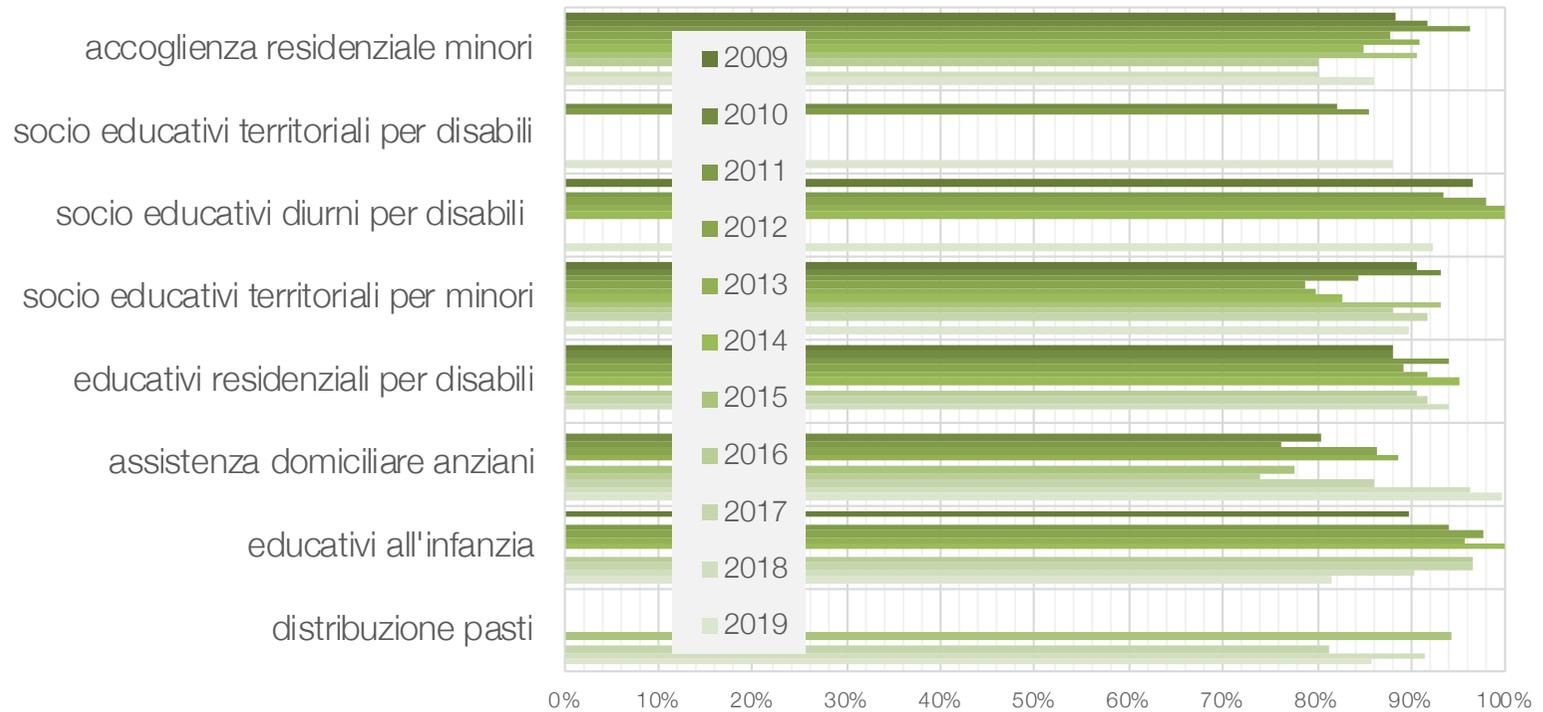


condizioni di negoziazione



Si rileva una decisa prevalenza della fattispecie dell'appalto, soprattutto in termini di valore, in linea con la composizione della Committenza, costituita, in netta prevalenza, da enti pubblici.

grado di soddisfazione committenti



VIS dato medio
89,0%





assunzione degli impegni

- aggiudicazione gare in scadenza dei *servizi in essere*
- acquisizione / avvio di *nuovi servizi* { welfare aziendale
scuole
famiglie
- miglioramento della *produttività* nei servizi delle diverse aree
- sviluppo del *raccordo* gestionale tra le Direzioni
- implementazione dei *profili* dei ruoli operativi e delle funzioni
- *risultato economico* di gestione
- mantenimento *equilibrio finanziario* della Cooperativa
- mantenimento *regolarità* erogazione *retribuzioni* e *oneri contributivi*

... in estrema sintesi ...

È FORMATA DA

465 persone

LAVORA PER

+ di 26.900 persone

PER UN VALORE

di € 9.194.335

LA QUERCIA

per la persona

