

Bilancio sociale
BENACO SERVICE
cooperativa sociale
Esercizio 2022



METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate lo scorso anno, anche per l'esercizio 2022 la cooperativa sociale BENACO SERVICE si è avvalsa per la redazione del presente Bilancio sociale del metodo **ImpACT** realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento e promosso in collaborazione con organismi di secondo livello nella provincia autonoma di Trento, in Friuli Venezia Giulia, ma anche a livello nazionale. Si tratta quindi di uno strumento condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile che si permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno.

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

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

dimensioni più qualitative il metodo ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel caso della cooperativa composto da una parte dei membri del CdA e da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse, e nello specifico da volontari. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

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

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che la cooperativa sociale vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.



BENACO SERVICE è una cooperativa sociale di tipo B, e come tale ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate operando nei settori trasporto e magazzinaggio, attività di pulizia e disinfestazione, cura e manutenzione del paesaggio e noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese.

Carta d'identità della cooperativa

Nome dell'ente	BENACO SERVICE
Forma giuridica	Cooperativa sociale di tipo B
Codice Fiscale/P. Iva	02736020237
Sede Legale	Via Gardesana 300, Malcesine (VR)

Nello specifico la cooperativa svolge attività di:

- raccolta differenziata rifiuti
- gestione eco-centro
- pulizia strade/spiagge
- sfalcio erba
- gestione bagni pubblici
- svuotamento cestini rifiuti
- pulizie civili ed industriali
- manutenzione verde
- sorveglianza ambienti
- sorveglianza alunni
- trasporto cose conto terzi
- trasporto di persone
- giardinaggio
- assistenza a manifestazioni.

Gli illustrati servizi rappresentano una parte principale delle attività previste statutariamente con l'obiettivo di ampliare nel tempo le possibilità di azione della cooperativa, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi di:

- manutenzione aree verdi pubbliche e private
- raccolta e smaltimento rifiuti urbani
- lavori di giardinaggio
- pulizie civili e industriali di impianti operativi, strade, spiagge

- sorveglianza alunni
- servizi di segretariato
- allestimento e assistenza a mostre, convegni e manifestazioni.

L'attuale offerta ed aree di intervento sono frutto di motivazioni pro-sociali presenti fin dalla nascita della cooperativa: BENACO SERVICE nasce nel 1996 e viene inizialmente fondata per favorire l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati - deboli - o comunque in difficoltà occupazionali.

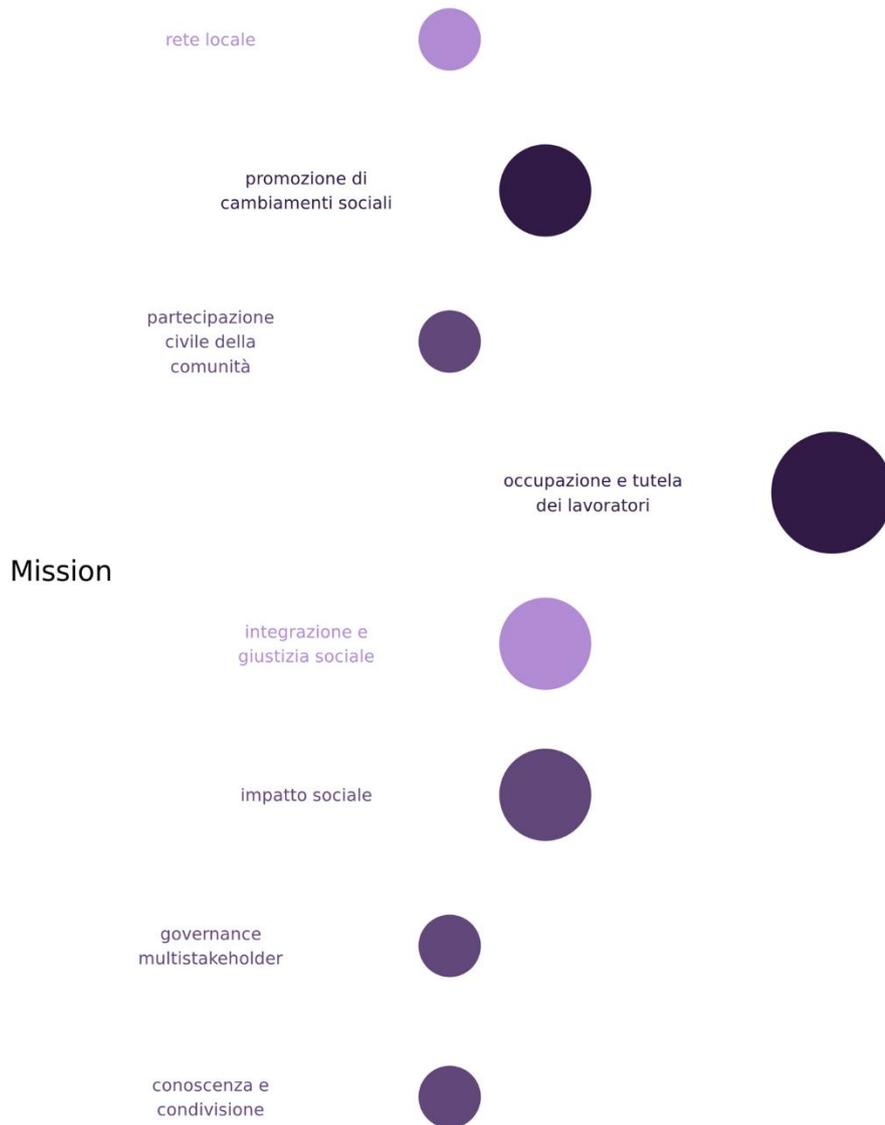
Le tappe della nostra storia

1997 – Incarichi iniziali di brevi servizi da svolgere

2004 – Allargamento dell'ambito operativo in prestazione di servizi

2008 – Ulteriore allargamento di servizi anche attraverso subappalto

Una storia che si rinnova nella definizione specifica degli obiettivi organizzativi e nella **mission** che la cooperativa si è data: ricerca di opportunità di lavoro sia per soggetti svantaggiati, deboli, ma anche normodotati che comunque hanno difficoltà a trovare occupazione.



Alla luce di questi elementi identitari e finalità trasversali della cooperativa, si è lavorato nell'ultimo triennio con alcuni specifici e prioritari **obiettivi**, del cui raggiungimento si renderà conto anche nel presente bilancio sociale: mantenere alta la possibilità di impiego di soggetti svantaggiati e/o deboli.



STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

Essere una cooperativa sociale significa innanzitutto essere un'organizzazione fatta di persone cui è assegnato un paritario potere nel processo decisionale. La presentazione della struttura di governo della cooperativa e dei suoi meccanismi di rappresentanza e di amministrazione risulta quindi funzionale a comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza dei diversi interessi che ruotano attorno alle attività dell'ente.

Governare la cooperativa

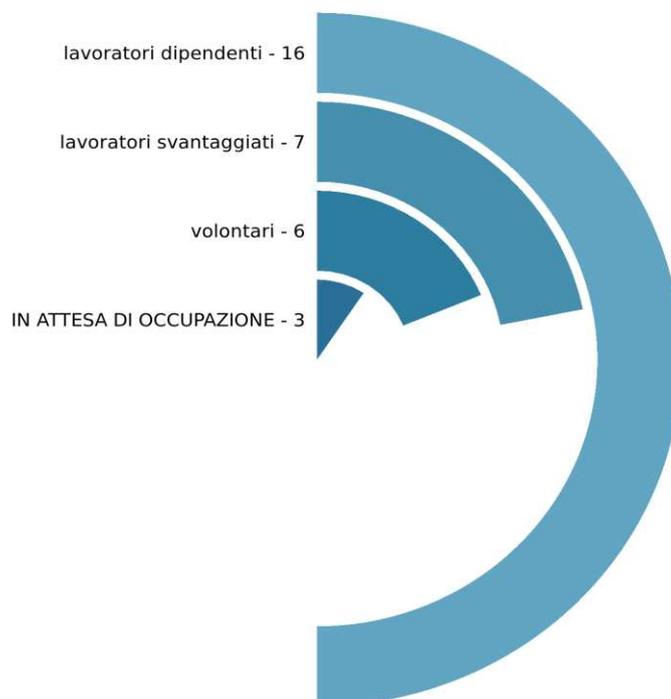
Soci	32
Tasso di Partecipazione alle Assemblee	21%
Membri del Consiglio di Amministrazione	5
Nr. di Riunioni all'Anno del CdA	3

Al 31 dicembre 2022, la cooperativa sociale include nella **base sociale** 32 soci e durante l'anno si è verificata l'uscita di 8 soci, registrando così una variazione negativa.

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

Tra gli stakeholder formalmente coinvolti nel processo decisionale particolare attenzione meritano i lavoratori: il 43.24% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e la politica della cooperativa non limita la possibilità di diventare socio soltanto a lavoratori ordinari con posizione stabile. La natura di cooperativa sociale di tipo B trova compimento anche nella presenza nella base sociale di 7 lavoratori svantaggiati, soddisfacendo in tal modo non solo i requisiti giuridici, ma anche proprie politiche di empowerment e rappresentatività democratica dei lavoratori svantaggiati.

Suddivisione soci per tipologia

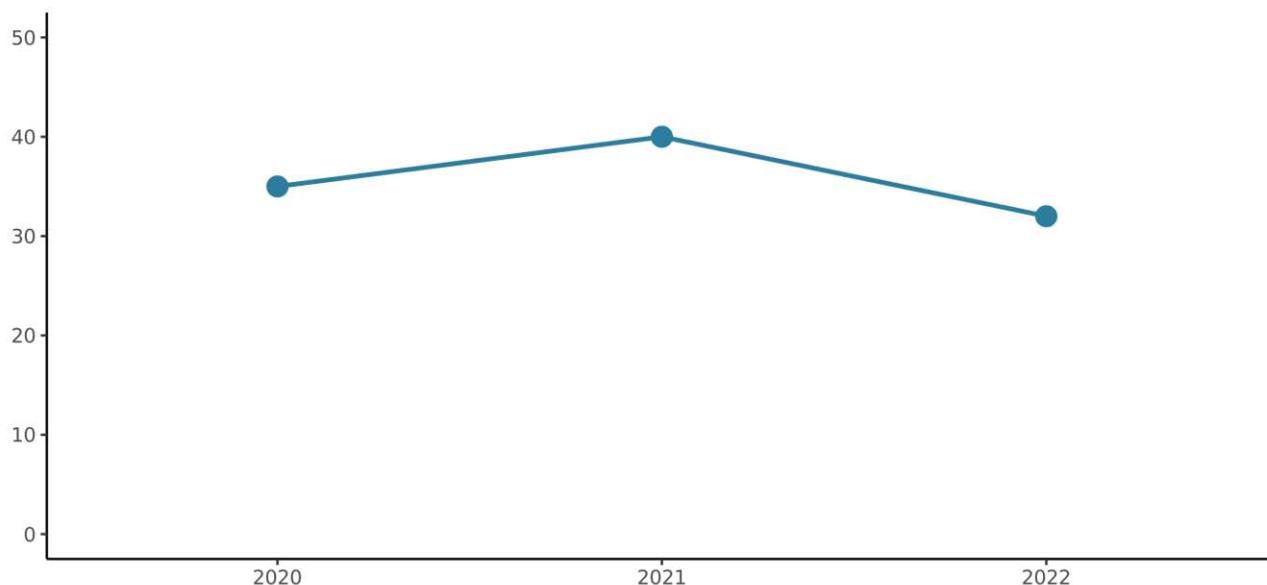


Il dato sulla composizione della base sociale va letto anche alla luce delle specificità del rapporto associativo e nelle politiche adottate verso i soci. Gli aspiranti soci presentano domanda al C.d.A., il quale in riunione congiunta esamina e valuta le caratteristiche del soggetto e decide in merito. I componenti del C.d.A. si adoperano fattivamente, partecipando con i soci, ma anche in ambiente esterno per verificare necessità del territorio e le funzioni della cooperativa nel contesto sociale.

La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata in alcuni indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale: BENACO SERVICE conta tra i suoi soci la presenza di un 3% di giovani under 30.

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa contava sulla presenza di 10 soci, come anticipato essi sono oggi 32. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 16% di soci è presente in cooperativa da meno di 5 anni rispetto a un 13% di soci presenti da più di 15 anni.

Andamento numero soci



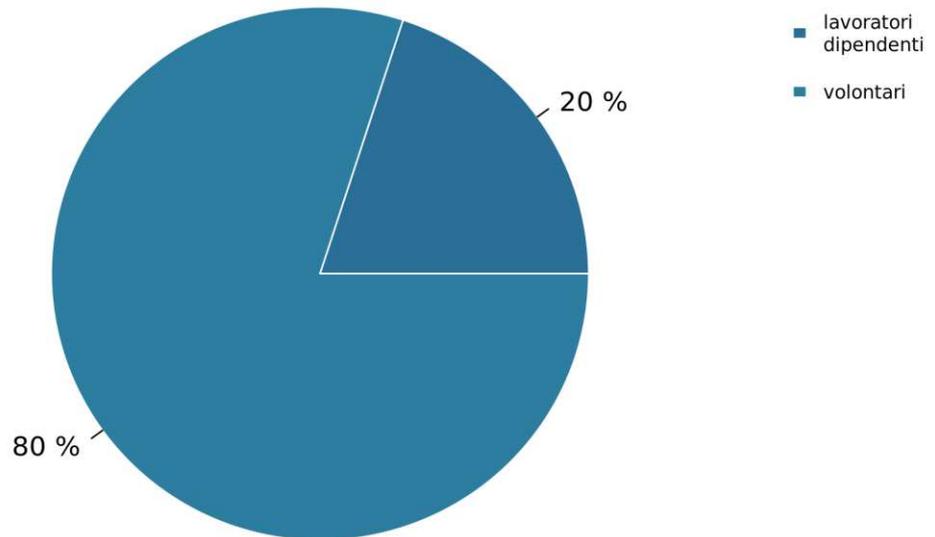
Nel 2022 BENACO SERVICE ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione all'assemblea di approvazione del bilancio è stato complessivamente del 21%, di cui il 33% rappresentato per delega (partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 19%).

Il **Consiglio di Amministrazione**, organo amministrativo ed esecutivo della cooperativa, è composto da 5 consiglieri. Essi sono esponenti di categorie diverse di portatori di interesse, dimostrando nuovamente la rilevanza assegnata a portare anche nel processo gestionale le scelte e il confronto tra attori diversi.

Cognome e nome	Ruolo	Data prima nomina	Durata in carica
BENEDETTI FAUSTO	Presidente	06/08/2020	3 anni
DUSATTI SILVANO	Vicepresidente	06/08/2020	3 anni
ZILIO CLAUDIO	Consigliere	06/08/2020	3 anni
ZANETTI ANDREA	Consigliere	06/08/2020	3 anni
FLORIDIA VINCENZO	Consigliere	06/08/2020	3 anni

Nell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 3 volte e il tasso medio di partecipazione è stato del 100%.

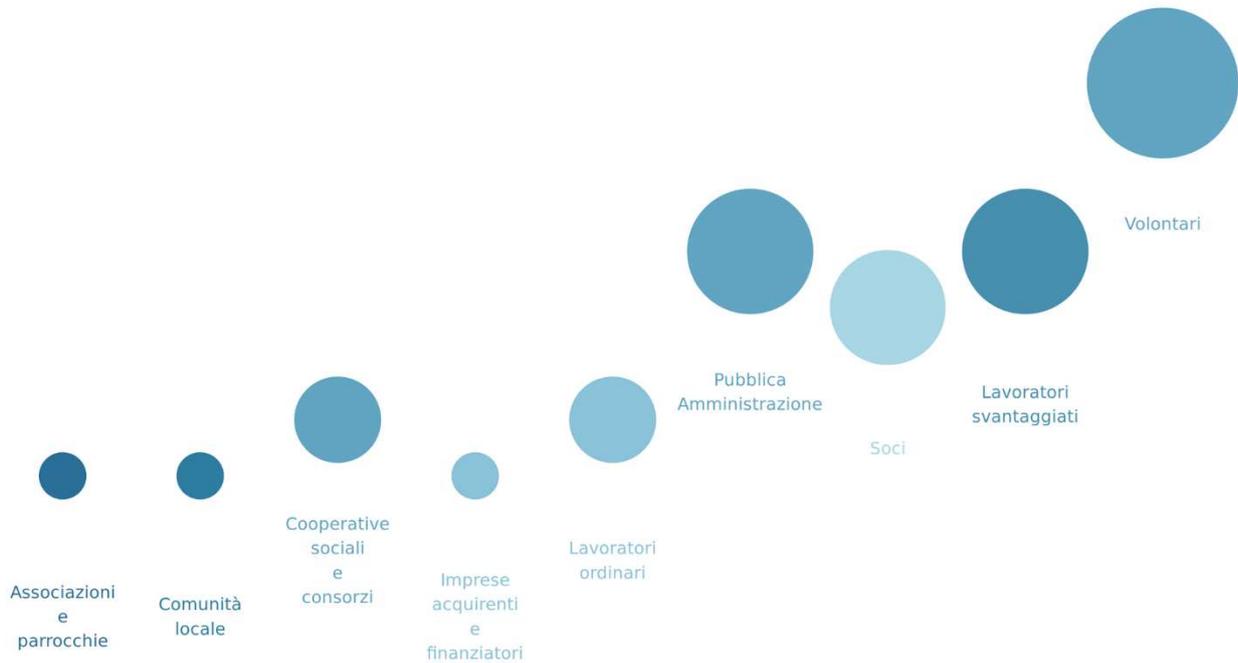
Composizione del CdA



La cooperativa prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 4.000 Euro per i revisori contabili. D'altra parte, gli utili conseguiti nel 2021 sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

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

Gli stakeholder



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

Le Risorse Umane

Lavoratori totali	37
di cui Lavoratori svantaggiati	10
Volontari	6

La cooperativa essendo di piccole dimensioni, non dispone di un vero e proprio quadro dirigenziale. Oltre al C.d.A. c'è la presenza di un coordinatore, il quale si occupa dei vari settori operativi, con il supporto del C.d.A.

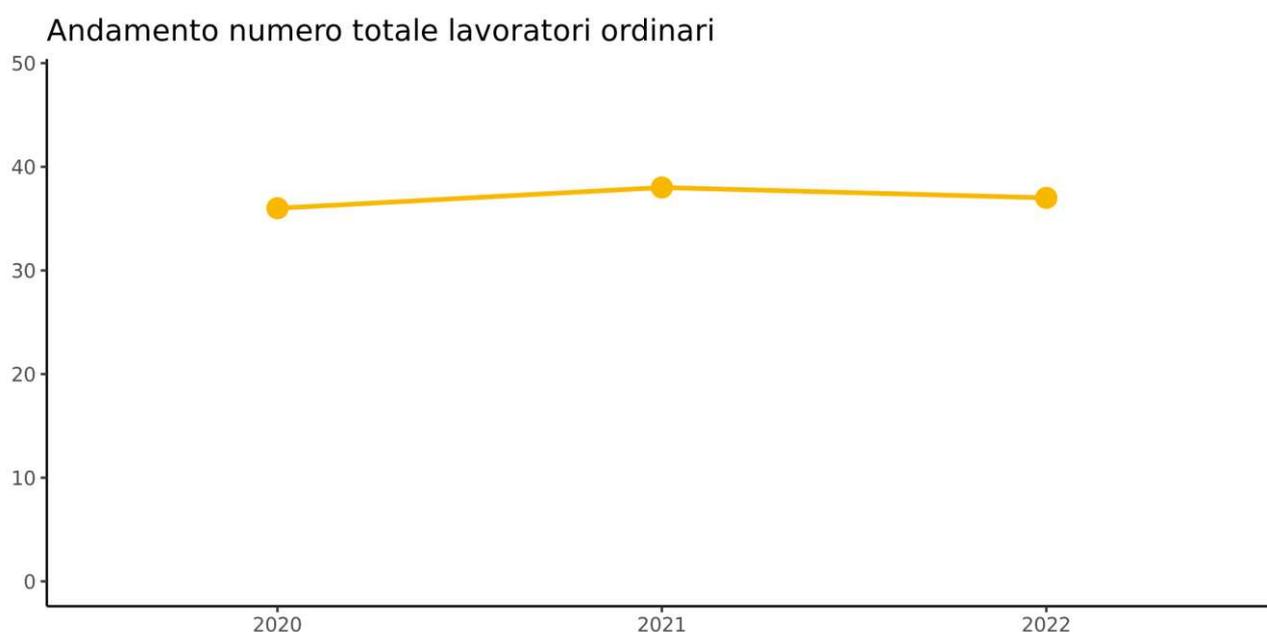
Necessaria premessa all'analisi che segue riguarda il carattere stagionale di parte dell'attività, che porta a periodi di inattività dei lavoratori, con difficoltà di gestione del problema.

I DIPENDENTI

I **lavoratori dipendenti ordinari**, non inseriti come lavoratori svantaggiati, impiegati dalla cooperativa al 31/12/2022 sono 37, di cui il 27.03% a tempo indeterminato e il 72.97% a tempo determinato. Durante l'anno la cooperativa ha visto l'ingresso di 25 dipendenti rispetto all'uscita di 25 lavoratori, registrando così una variazione comunque pari a zero.

Rispetto alle posizioni a tempo determinato dell'anno, il 72% dei lavoratori ha avuto un rinnovo o proroga di contratto rispetto a situazione contrattuale preesistente e nel 28% dei casi si è trattato di realizzazione di contratti per persone senza precedenti contratti di dipendenza con la cooperativa.

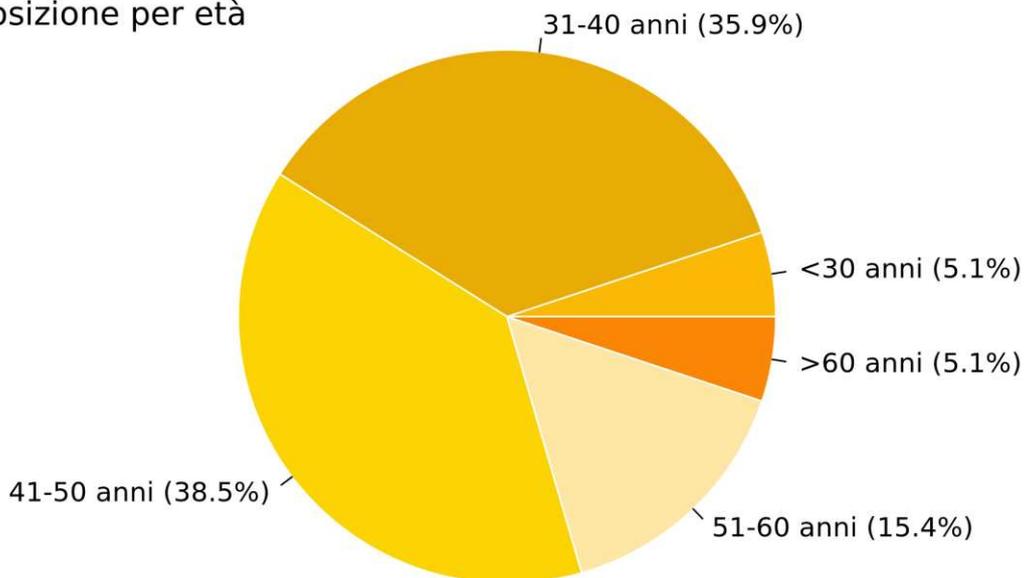
Il totale delle posizioni lavorative del 2022 è stato quindi di 37 lavoratori, per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro (ULA o Unità Lavorative Annue) quantificate nell'anno in 22 unità (per un totale di 35.873 ore retribuite).



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

La presenza di dipendenti donne è del 24.32%. I giovani fino ai 30 anni sono invece il 5.13%, contro una percentuale del 20.51% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

Composizione per età

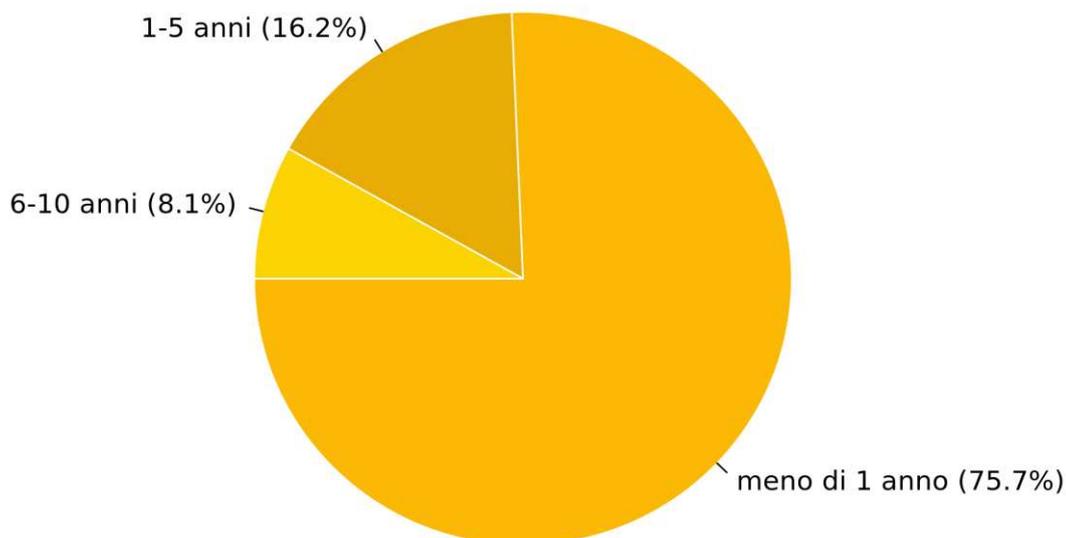


La cooperativa ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui ha sede: l'80% dei lavoratori risiede nello stesso comune in cui ha sede la cooperativa e il 20% nella stessa provincia. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro: nello specifico il 93% risiede nel comune in cui lavora usualmente e il 7% risiede a meno di 25 chilometri dal suo usuale luogo di lavoro.

I profili formativi e la classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono forniscono informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Rispetto alla formazione, i lavoratori si suddividono in 33 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale e 4 lavoratori diplomati. Rispetto invece ai ruoli ricoperti, la cooperativa conta sulla presenza di 25 operai semplici, 7 operai specializzati, 4 impiegati e 1 coordinatore.

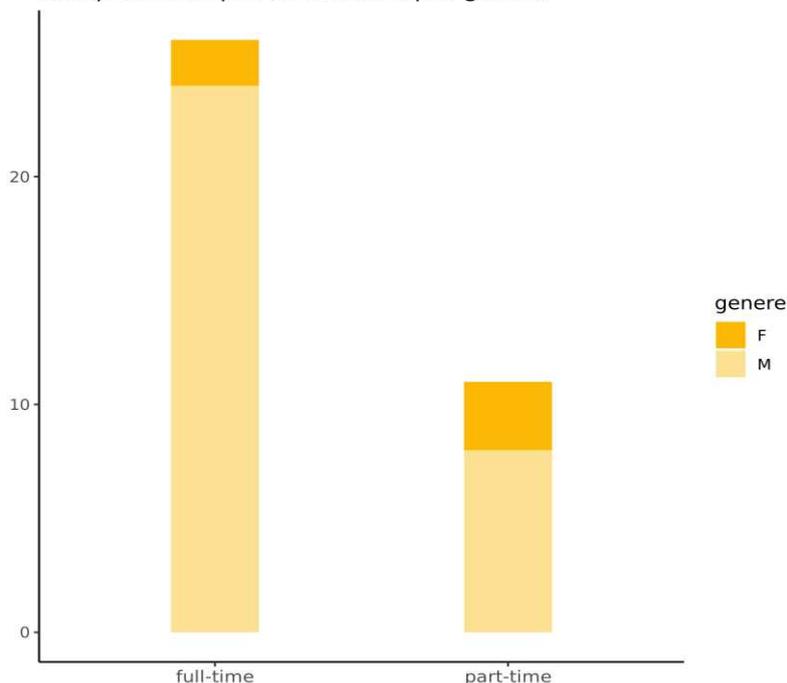
In una lettura dei livelli di fidelizzazione alla cooperativa, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come l'8.1% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni.

Anzianità di servizio



Le **caratteristiche contrattuali** permettono di comprendere inquadramenti, elementi di valorizzazione della persona e flessibilità proposte, intercettando dove la cooperativa è capace di garantire elementi di qualità del lavoro e gli eventuali punti di miglioramento nella gestione delle risorse umane. Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 70.27% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, rispetto alla presenza di 11 lavoratori che hanno accettato la proposta di contratto part time da parte della cooperativa.

Composizione per contratto e per genere



In coerenza con i servizi prodotti e con la formazione dei lavoratori, i lavoratori sono inquadrati in ruoli e con livelli salariali eterogenei. Rispetto ai contratti, la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali.

Inquadramento Contrattuale E Retribuzione

Minimo = Massimo

Coordinatore/responsabile/professionista	29.238 €
Lavoratore qualificato/specializzato	22.375 €
Lavoratore generico	19.018 €

Un modo per valorizzare il lavoro ed i lavoratori dipendenti è quello di garantire incentivi, economici e non, che influenzano anche la qualità del lavoro offerto. Economicamente, oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro: BENACO SERVICE prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di banca delle ore.

BENACO SERVICE investe poi in formazione: durante l'anno il 2% dei lavoratori ha frequentato la formazione obbligatoria prevista per il settore. Sono state così realizzate 24 ore totali di formazione, per un costo a carico della cooperativa di 90 Euro.

In questa analisi del lavoro ordinario, si vuole infine osservare come la cooperativa è anche coinvolta in azioni di offerta di occasioni di impiego per le cosiddette 'nuove categorie di soggetti svantaggiati sul mercato del lavoro': BENACO SERVICE conta tra i propri lavoratori ordinari 1 adulto over 50 con difficoltà occupazionali esterne.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per le cooperative sociali è sicuramente la sfera del **coinvolgimento** e del **benessere** dei lavoratori. Oltre al coinvolgimento formale nella governance dell'ente, BENACO SERVICE non investe ancora abbastanza in pratiche e dispositivi volti a garantire la partecipazione, l'apprendimento reciproco, il controllo dello stress e le pari opportunità.

Qualità del lavoro



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

Salute e contenziosi

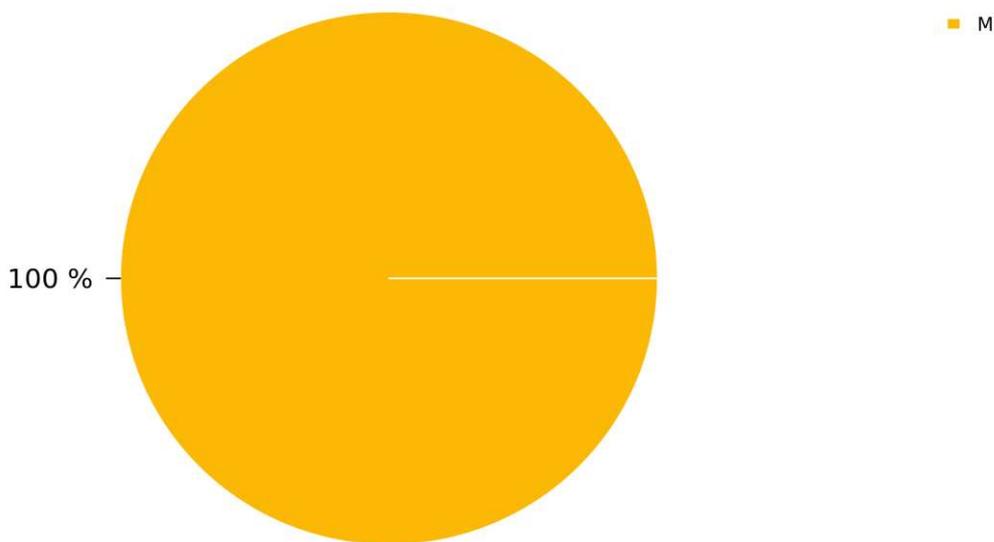
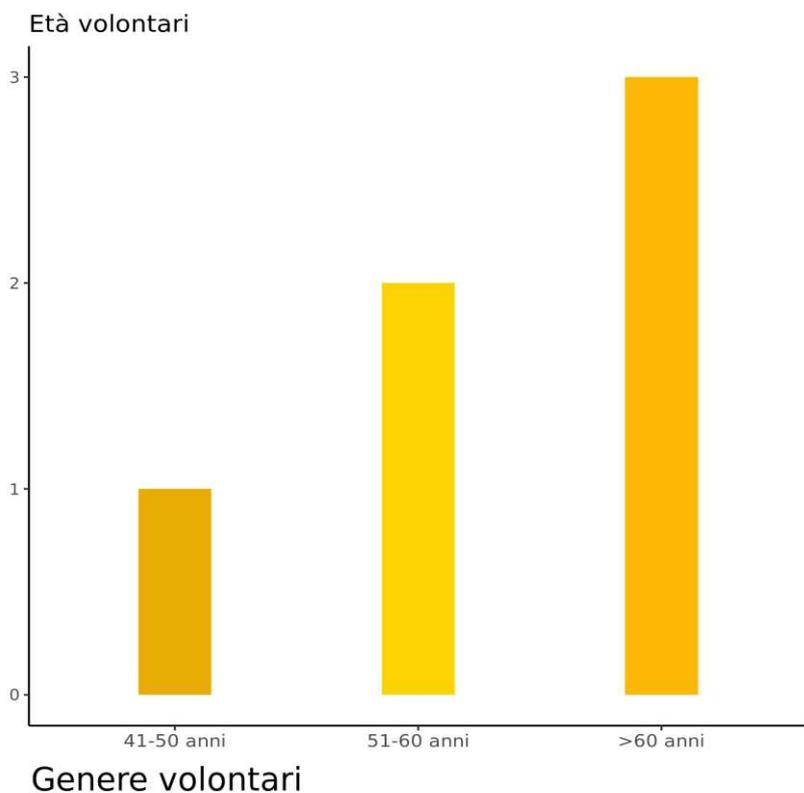
Infortuni	1
Giorni di assenza per malattia totali	17
Nr. massimo di giorni di assenza per malattia individuale	11

Per quanto riguarda più nel dettaglio le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori e quindi le dinamiche positive e negative nell'ambiente di lavoro, la cooperativa non fa monitoraggio della soddisfazione e del benessere dei lavoratori e nel 2022 non si è trovata ad affrontare contenziosi.

VOLONTARI E CITTADINANZA ATTIVA

Il volontariato svolto all'interno di BENACO SERVICE costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere interpretato come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità. La cooperativa ha visto coinvolti in attività di volontariato

complessivamente 6 volontari soci. La presenza di volontari, risulta rimasto sostanzialmente invariato negli ultimi cinque anni.



Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. La cooperativa ha beneficiato nel 2022 complessivamente di 1.210 ore di volontariato, impiegate in percentuale maggiore (90% del totale) in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al Consiglio di Amministrazione, ma anche in attività di coordinamento in ambito sportivo.

Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di terzo settore possono prevedere rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle

attività di volontariato: la cooperativa prevede per i propri volontari rimborsi kilometrici per missioni e spostamenti e rimborsi per vitto e alloggio per missioni fuori sede.

Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, la cooperativa non fa monitoraggio del benessere dei volontari e non investe nella loro formazione.



OBIETTIVI E ATTIVITÀ

L'obiettivo di garantire l'inclusione occupazionale, anche come riscatto sociale di persone svantaggiate, trova la sua declinazione nella realizzazione di attività produttive che prevedono l'impiego di lavoratori svantaggiati e nella conduzione di processi formativi e lavorativi che pongono al centro la crescita e la valorizzazione della persona.

LAVORATORI SVANTAGGIATI DIPENDENTI

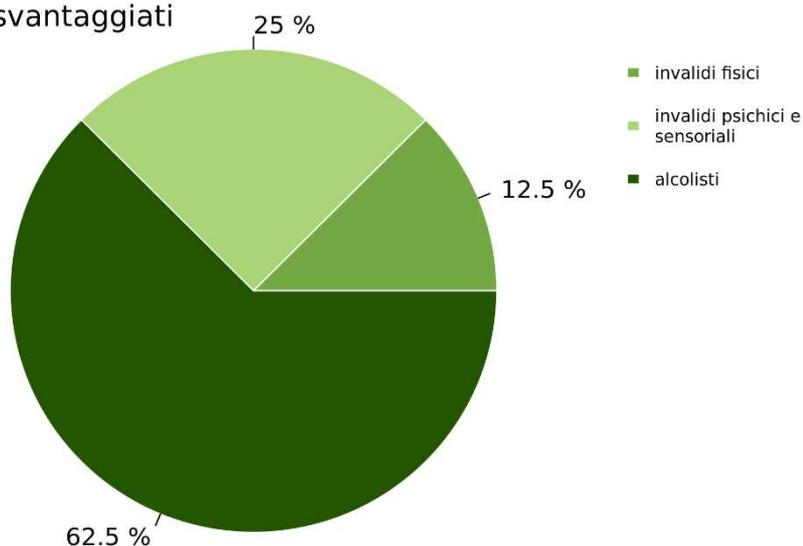
Il risultato della funzione di inserimento lavorativo della cooperativa sociale è rappresentato dalla creazione di opportunità di lavoro dipendente a favore di persone svantaggiate. La tabella seguente illustra i numeri complessivi di lavoratori svantaggiati certificati da L.381/1991 o inseriti in cooperativa nell'ambito di politiche territoriali.

Le Dimensioni dell'Inserimento Lavorativo

Lavoratori presenti ad inizio 2022	1
Lavoratori entrati nel 2022	9
Lavoratori usciti nel 2022	2
Lavoratori presenti 31/12/22	8
Rapporto tra personale svantaggiato e ordinario al 31/12	37.04%

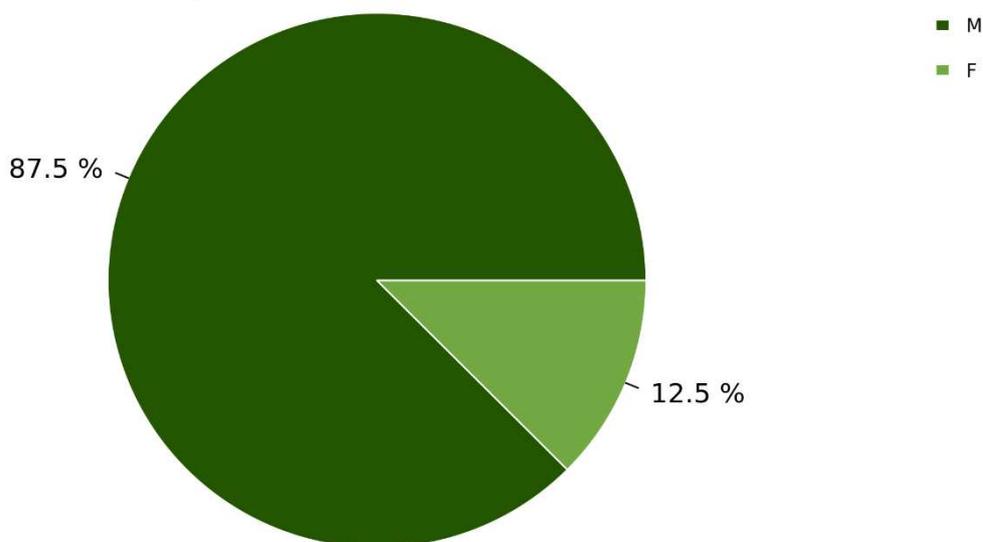
Al 31/12/2022 risultano inseriti in cooperativa con contratto di dipendenza 8 lavoratori svantaggiati. La fotografia delle **caratteristiche socio-demografiche** dei lavoratori permette di comprendere meglio chi sono stati i beneficiari delle azioni, ma aggiunge allo stesso tempo informazioni sulle persone che -accanto ai lavoratori ordinari di cui precedentemente trattato- si è avvalsa la cooperativa.

Tipologia lavoratori svantaggiati



Particolare attenzione vuole essere posta in merito alle tipologie di svantaggio presenti: i lavoratori in inserimento in cooperativa sono per la maggior parte alcolisti (62.5%), e si conta la presenza di invalidi fisici e invalidi psichici e sensoriali.

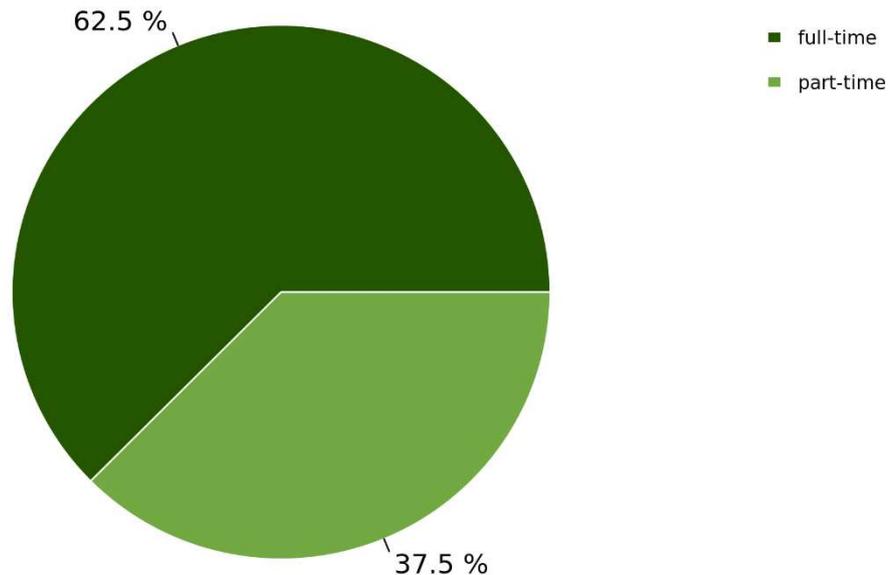
Genere lavoratori svantaggiati



Come osservato anche con riferimento ai lavoratori ordinari, l'impatto occupazionale a favore di soggetti svantaggiati ha una ricaduta specifica in termini di occupazione femminile, considerando la presenza di 1 lavoratrice svantaggiata e in termini di impatto occupazionale locale, considerando che tutti i lavoratori svantaggiati risiedono nel comune in cui ha sede la cooperativa.

Rispetto ai **contratti**, si applicano prevalentemente contratti a full-time, rispondendo alle propensioni individuali delle persone inserite, ma anche in parte alle professionalità su cui i lavoratori sono prevalentemente inseriti. L'effettivo impatto occupazionale in termini di tempo pieno di lavoro equivale così a complessive 10 ULA (Unità Lavorative Annue).

Contratti



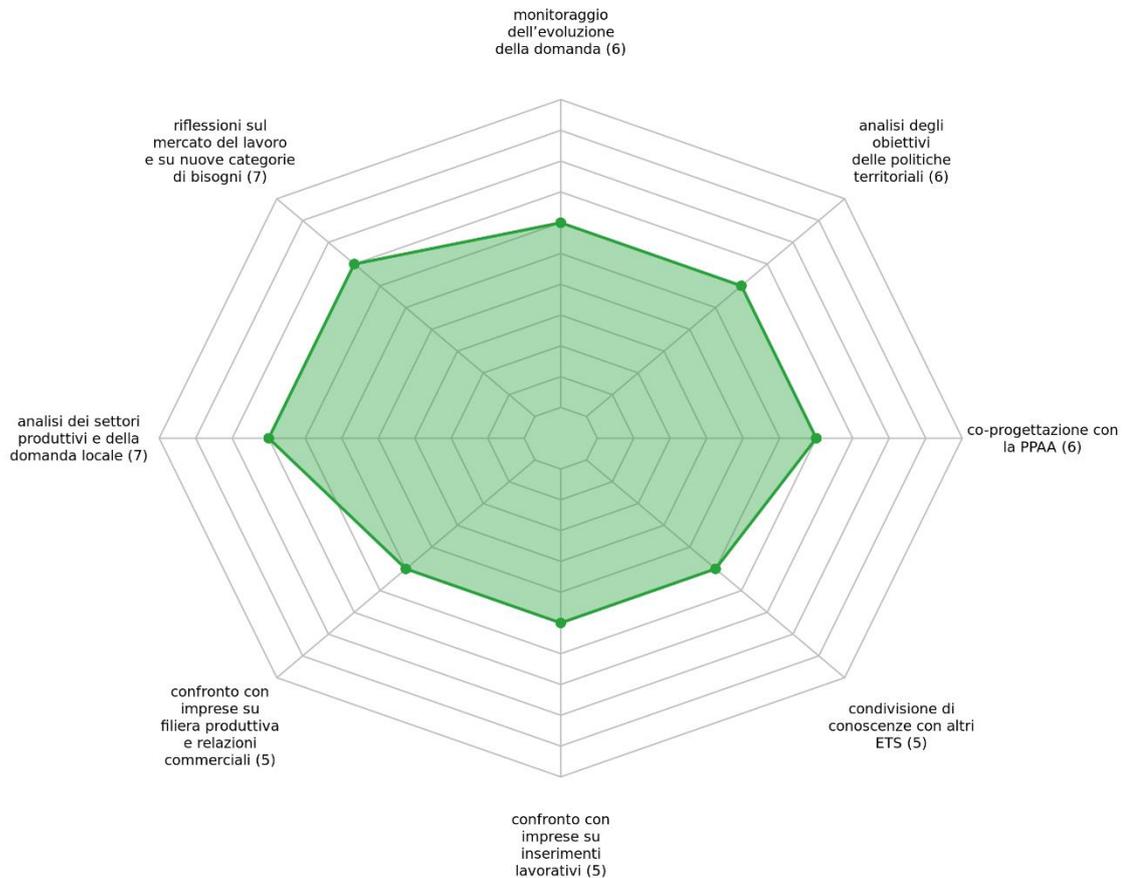
La stabilità dei contratti è un indicatore dell'impatto occupazionale generato, ma accanto a tale dato vanno considerati anche gli eventuali flussi in uscita e le posizioni occupazionali che si sono aperte nel mercato del lavoro esterno. Rispetto ai lavoratori che nel 2022 sono usciti dalla cooperativa il loro collocamento all'uscita è stato il seguente: 1 è uscito dalla cooperativa senza occupazione.

Oltre a questi numeri significativi per l'azione della cooperativa, si consideri che, oltre allo stipendio, la cooperativa sociale offre ai lavoratori svantaggiati altri servizi e benefit, quali: fringe benefit e anticipi sullo stipendio.

INNOVAZIONE E QUALITÀ DEGLI INSERIMENTI LAVORATIVI

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

Monitoraggio della domanda

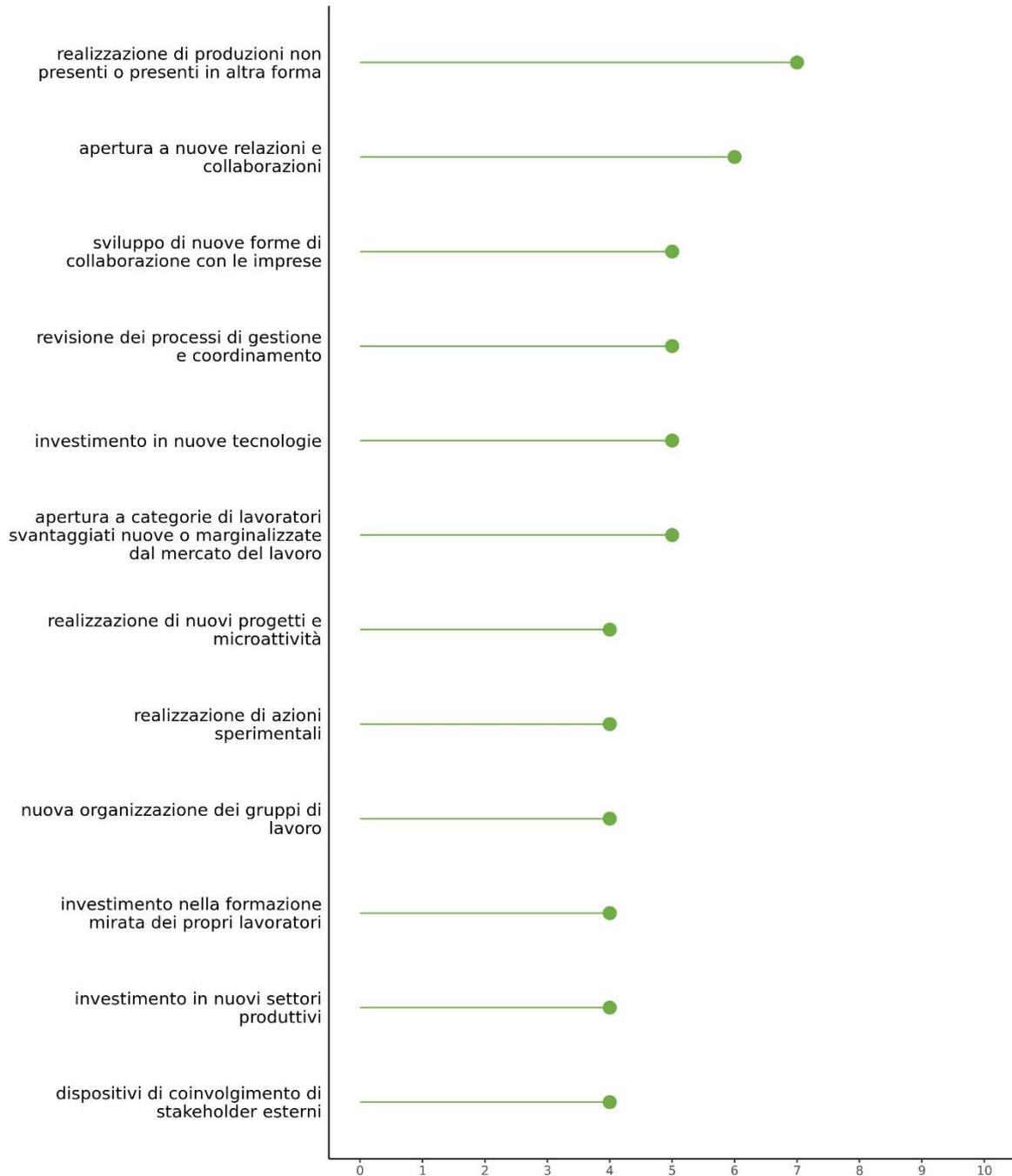


Portare qualità nei servizi significa innanzitutto promuovere processi che siano attenti ai **bisogni del territorio e della persona**. La cooperativa sociale ha così investito discretamente in analisi dei settori produttivi territoriali e della domanda locale per intercettare possibili nuovi settori di sviluppo e riflessioni sul mercato del lavoro, sulle nuove categorie di lavoratori svantaggiati, per pianificare possibili linee di intervento e sviluppo. Gli aspetti del possibile coordinamento con l'offerta del territorio e con altri enti sono invece meno sviluppati.

BENACO SERVICE punta poi all'**innovazione** attraverso l'apertura a categorie di lavoratori svantaggiati nuove o altrimenti marginalizzate dal mercato del lavoro locale. Considerati i settori di operatività della cooperativa (raccolta differenziata rifiuti - pulizia ambienti, strade, spiagge - ecocentro), non vi sono molte possibilità di innovazioni, considerando anche che le scelte vengono fatte principalmente dall'ente pubblico (comune). Quindi le poche innovazioni sono date dalla logistica ed automezzi.

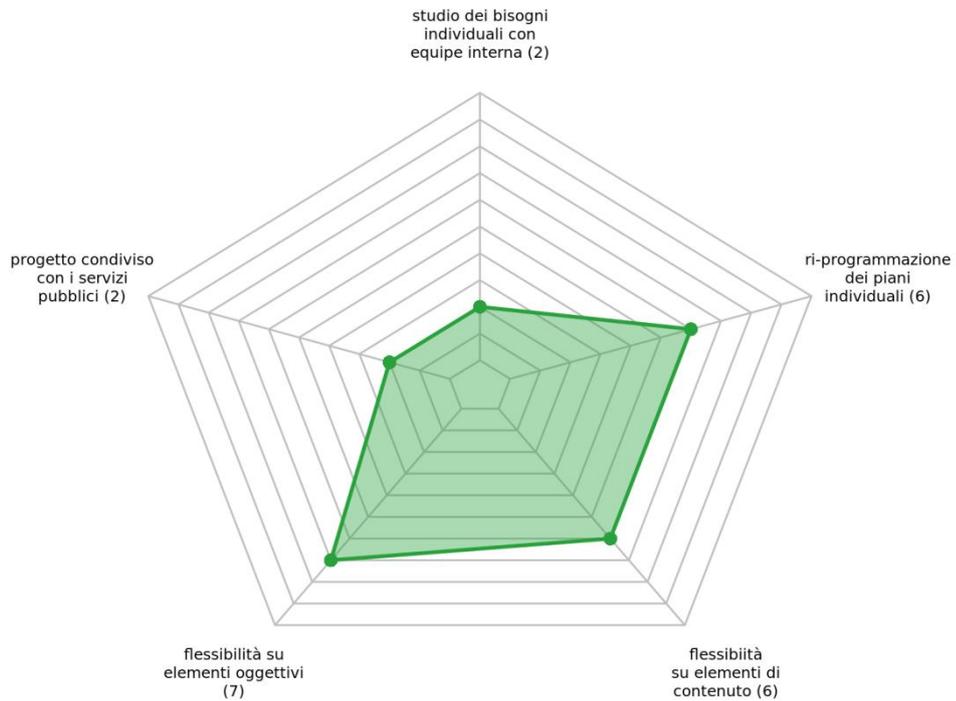
I descritti processi di innovazione sono stati realizzati esclusivamente grazie alle entrate dalla vendita dei beni e servizi generati dalla nuova produzione/attività.

Innovazione



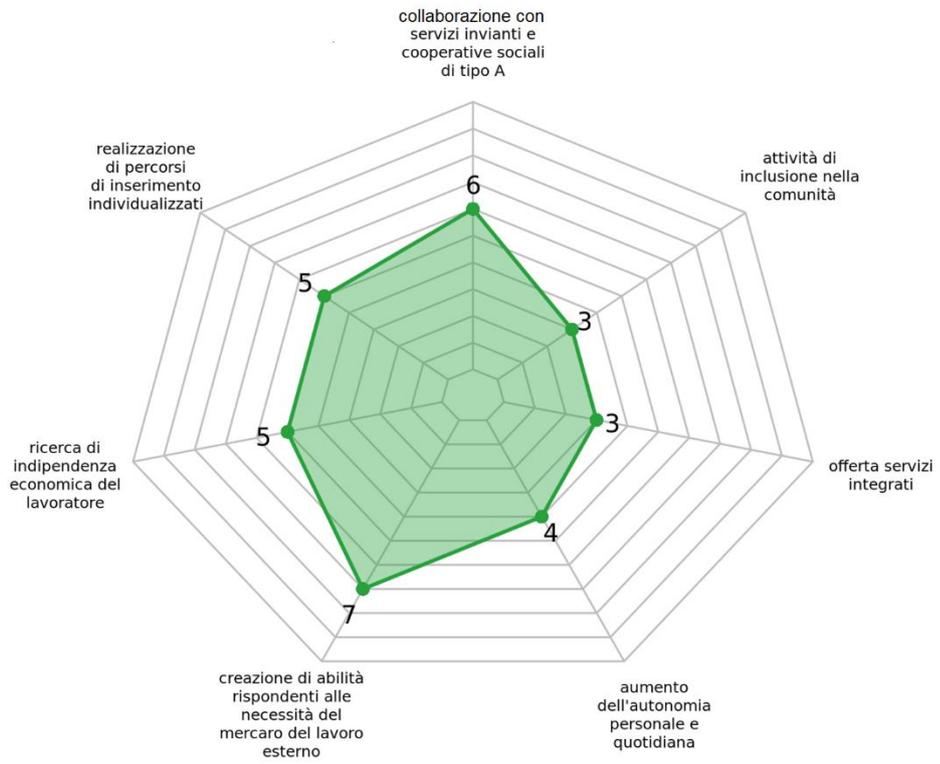
Un indicatore di attenzione è l'elemento della **personalizzazione** piuttosto che della standardizzazione dell'offerta: i processi di inserimento presentano tratti di flessibilità alle esigenze individuali/familiari per quanto riguarda elementi oggettivi (orario giornaliero e settimanale, ruolo, settori, ecc.).

Flessibilità dell'offerta



La qualità procedurale e degli esiti sembra poi sostenuta dai precisi obiettivi di gestione degli inserimenti lavorativi: BENACO SERVICE pone al centro delle sue azioni di inserimento lavorativo elementi volti ad aumentarne le ricadute e l'impatto quali l'investimento nella creazione di abilità rispondenti alle necessità del mercato del lavoro esterno. Inoltre, promuove filiera e integrazione del servizio con le imprese profit del territorio per l'occupazione ordinaria di lavoratori svantaggiati formati.

Processi



VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

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

Rispetto al territorio di riferimento, è necessario premettere che BENACO SERVICE svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di forma giuridica privata e dove comunque la cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori. Tali elementi, congiuntamente all'autovalutazione dell'operato e delle modalità gestionali della cooperativa sociale, portano ad identificare in modo schematico nella seguente SWOT analysis la situazione della cooperativa.

Punti di Forza



Punti di Debolezza



Opportunità



Minacce





SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

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

Il Peso Economico

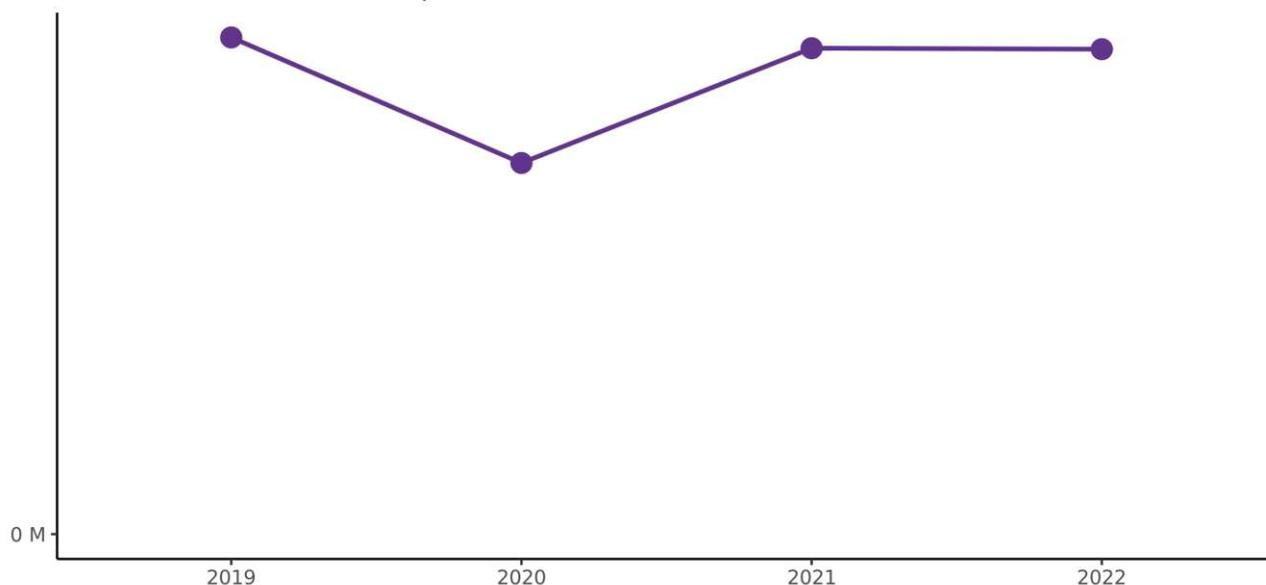
Patrimonio	96.896 €
Valore della produzione	839.654 €
Risultato d'esercizio	-20.779 €

DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Primo indicatore che permette di comprendere la dimensione della cooperativa e la sua rilevanza economica è il valore della produzione: nel 2022 esso è stato pari a 839.654 Euro.

Rilevante è l'analisi del trend dei valori del periodo 2019-2022: il valore della produzione risulta diminuito e ciò porta a riflettere sulla capacità della cooperativa di mantenere stabili le entrate ed i rapporti con i committenti, considerando soprattutto le fonti di ricavo, di cui si illustrerà nella prossima sezione del presente scritto. Anche rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione negativa pari al -0.19%.

Andamento valore della produzione



Il valore della produzione risulta generato principalmente dal settore cura e manutenzione del paesaggio (82%), seguono le attività di pulizia e disinfestazione (11%), noleggio agenzie di viaggio e servizi di supporto alle imprese (5%) e trasporto e magazzinaggio (2%).

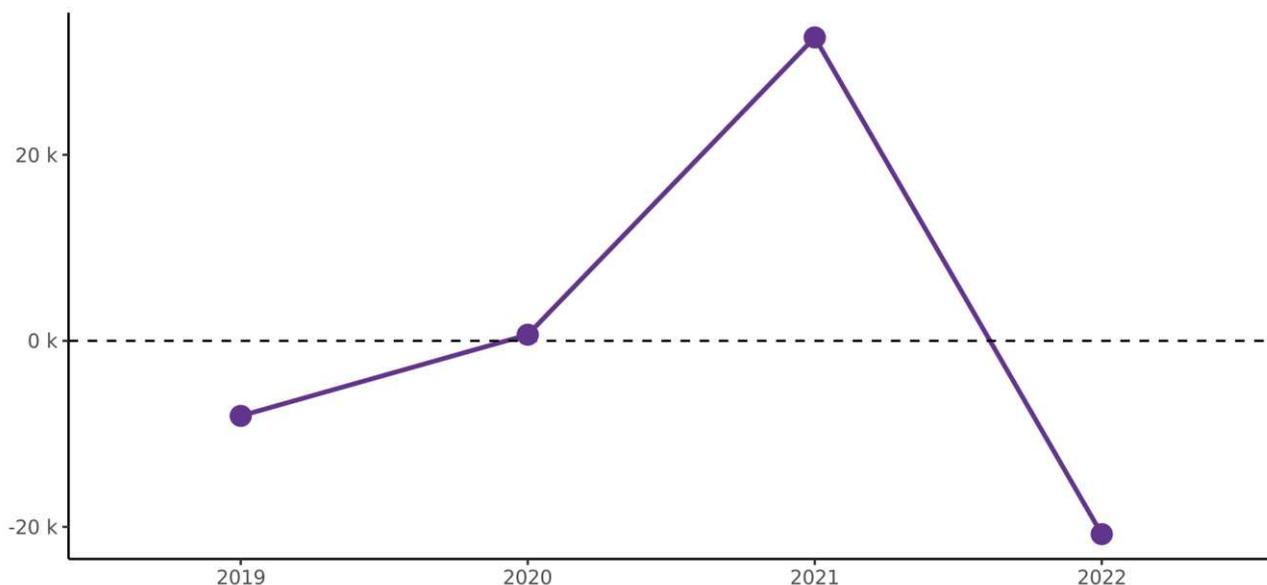
I costi ammontano invece a 852.165 Euro, di cui il 62,26% rappresentati da costi del personale dipendente.

I Costi

Costi totali	852.165 €
Costi del personale dipendente	530.592 €
Costo del personale dipendente socio	427.168 €

La situazione economica della cooperativa, così come brevemente presentata, ha generato per l'anno 2022 una perdita pari a -20.779 Euro.

Andamento del risultato economico



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale. Il patrimonio netto ammonta a 96.896 Euro ed è composto per l'1.7% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale.

La Situazione Patrimoniale

Patrimonio netto	96.896 €
Capitale sociale	1.652 €
Riserve	95.239 €

Altra voce significativa che illustra la stabilità della cooperativa è rappresentata dalle immobilizzazioni: nel 2022 le immobilizzazioni totali ammontano a 63.023 Euro.

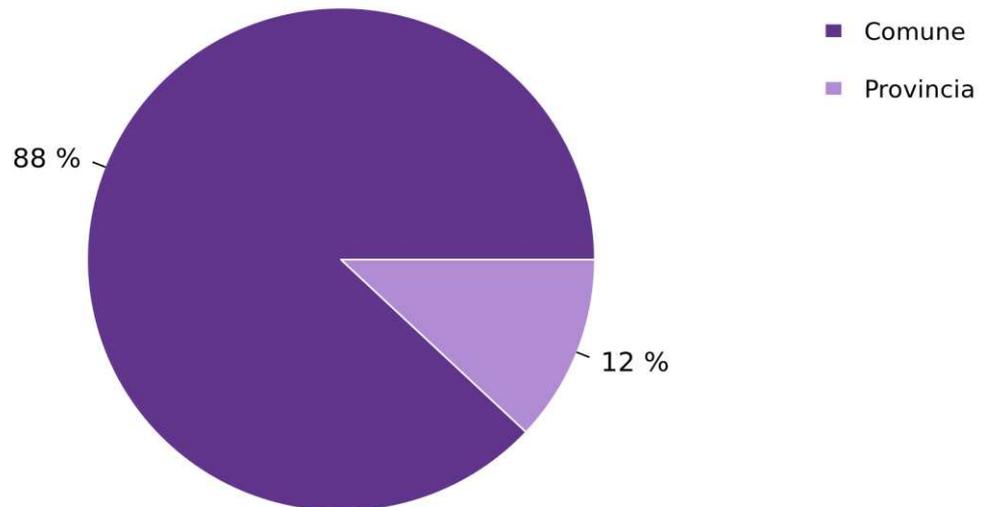
Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata così dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. BENACO SERVICE non ha strutture di proprietà, l'attività viene realizzata in 1 immobile di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

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

L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello comunale.

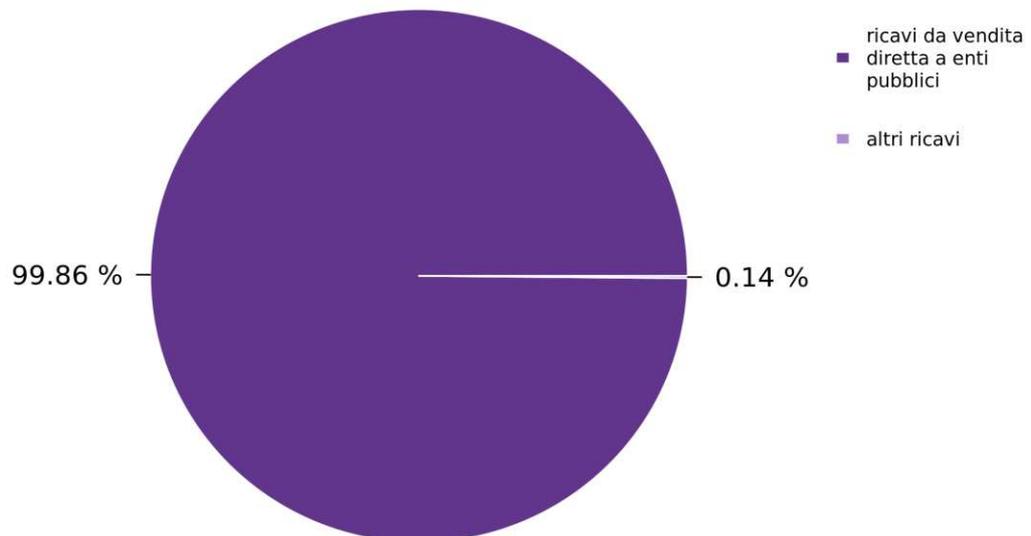
Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è rappresentato al 99,84% da ricavi di vendita di beni e servizi, ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio pubblici e privati sono invece completamente assenti, al contrario di quanto accade usualmente nelle cooperative sociali.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi, si rileva una elevata dipendenza da entrate di fonte pubblica e nello specifico il 99,86% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici.

Composizione dei ricavi



Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene da enti pubblici e enti privati di diritto pubblico (come Istituzioni scolastiche, IPAB, camere di commercio ecc.) e le relazioni economiche con tali enti sono regolate secondo diverse modalità, come mostrato dalla tabella seguente.

I Rapporti Economici Con La PPAA

	Nr.	Valore Complessivo
Affidamenti diretti	9	210.517 €
Convenzioni a seguito di gara ad invito	2	79.227 €
Subappalto	1	551.710 €

Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 99.86%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Rispetto alle entrate private, si rileva un numero di imprese acquirenti pari a 2.

Una riflessione a sé la merita infine la componente donazioni: nel corso del 2022 la cooperativa non ha ricevuto donazioni e ciò porta a riflettere sulla mancata percezione della comunità locale sul ruolo sociale che la cooperativa riveste e che potrebbe essere sostenuto con donazioni.

SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

Per quanto riguarda le tempistiche nei pagamenti, sia riscossioni che nostri pagamenti, vengono rispettate le condizioni previste dalle norme legislative. Infatti i nostri pubblici fornitori dei vari servizi saldano entro il termine massimo di 30 giorni le fatture che emettiamo per le nostre prestazioni; analogamente anche i pochi clienti privati rispettano questi termini. Da ciò ne consegue che anche la cooperativa può eseguire i pagamenti a propri fornitori in un lasso di tempo molto breve, massimo 30 giorni.

Pertanto sotto il profilo economico non si presentano particolari criticità.



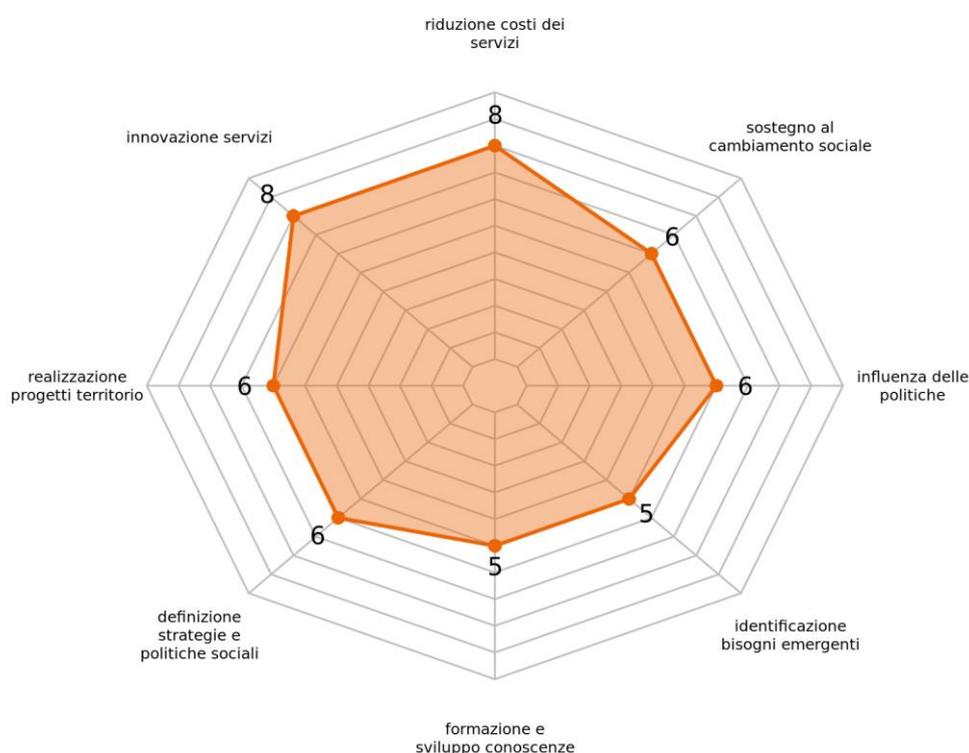
IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

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

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

Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale BENACO SERVICE ha partecipato alla ricerca di sbocchi occupazionali per i soggetti svantaggiati giunti al termine del periodo di inserimento e alla pianificazione di interventi per rispondere ai problemi occupazionali del territorio e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso cambiamenti nelle modalità di appalto o accreditamento dei servizi.

Tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti anche per le pubbliche amministrazioni, poiché la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

Indagando i rapporti con le imprese private in generale, il 100% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da organizzazioni profit e il 30% degli acquisti è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio sono stati coordinati solo in pochi casi da azioni di rete strutturate: BENACO SERVICE aderisce infatti solo a 1 associazione di rappresentanza.

Non si osservano collaborazioni strutturate con altri Enti di Terzo Settore né azioni solidali a favore di altre organizzazioni del privato sociale ma si osserva la presenza di liberalità e erogazioni gratuite di utili ad attività ed enti di finalità sociale per il valore di 5.100 Euro.

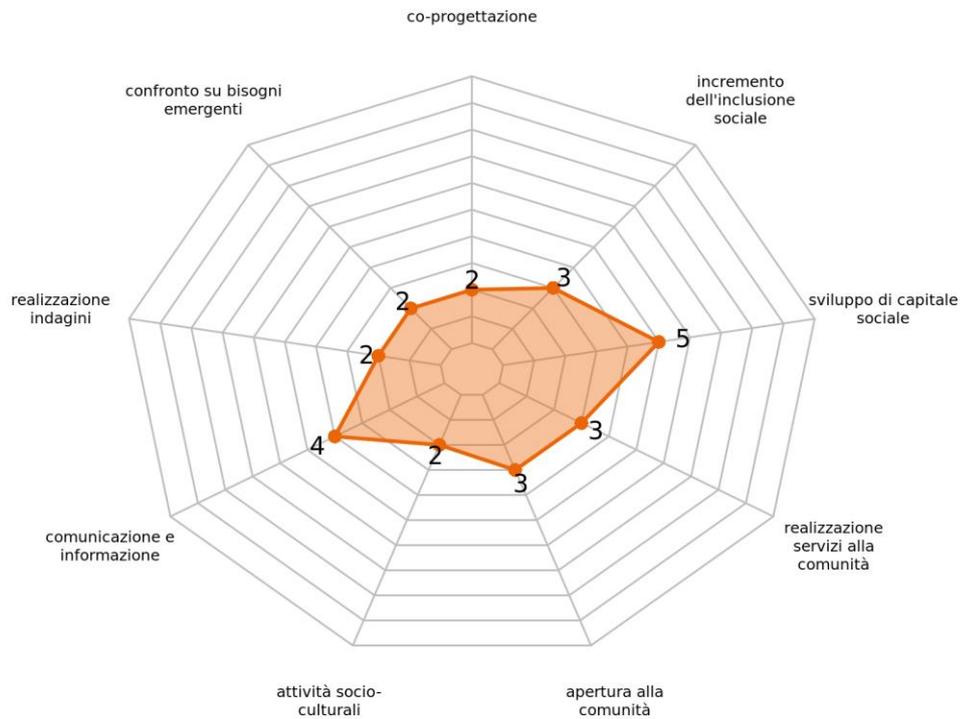
RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sociale sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale non presta particolare attenzione all'ambiente e alle politiche ambientali, se non con gli usuali comportamenti stimolati ai cittadini dalle politiche pubbliche locali.

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

Accanto a questi elementi descrittivi ci sono anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro della cooperativa nei confronti della comunità, BENACO SERVICE sente di poter affermare di aver investito ad oggi ancora poco per alimentare il confronto e la conoscenza nella e con la comunità.

Processi sulla collettività



La comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso lo strumento comunicativo del bilancio sociale.

La presenza sul territorio della cooperativa ha due possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, BENACO SERVICE è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale e per l'impatto economico e per la generazione di lavoro che essa ha sul territorio. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'assenza di donazioni tra le entrate.

Come si può ora in sintesi declinare la capacità della cooperativa sociale BENACO SERVICE di aver generato anche nel 2022 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita

giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

COESIONE SOCIALE BENACO SERVICE ha avuto discrete ricadute su elementi descrivibili in termini di coesione sociale poiché ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE I giudizi che gli stakeholder rappresentativi hanno dato su queste dimensioni non sono positivi e attestano che BENACO SERVICE non sembra aver generato particolari elementi di inclusione sociale nel suo territorio di riferimento, ma potrà forse riflettere sulla necessità di includere nelle proprie politiche ed azioni anche processi tali da aumentare in futuro il benessere di alcune categorie di cittadini con maggior problemi e rischi di marginalizzazione, con impatti sociali quindi positivi per la società nel suo complesso.

IMPATTO SOCIALE BENACO SERVICE sembra aver generato a livello sociale un certo impatto rispetto a dimensioni quali prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio (es. ricadute su elementi turistici, logistici, culturali, ricreativi...) e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale.