



Forvaltningsrevision

Årsberetning for Glostrup Boligselskabs arbejde med forvaltningsrevision 2013

Hermed følger årsberetning for selskabets arbejde med forvaltningsrevision. Årsrapporten indeholder en redegørelse for selskabets forvaltningsmæssige resultater i 2013. Desuden opstilles målene og initiativerne for det kommende års administrative arbejde.

Årsrapporten er således en redegørelse for selskabets administrative arbejde, og årsrapporten supplerer selskabets politiske årsberetning.

Effektivisering

I 2013 blev den almene sektors effektivitet for alvor sat på dagsordenen. I Glostrup Boligselskab har vi i flere år arbejdet med effektivisering af selskabets drift, og der er noget der tyder på, at det virker.

På trods af fortsatte stigninger i offentlige og andre faste udgifter – pt. især ejendomsskatter og forsikringsudgifter – er det lykkedes, at der gennemsnitlig er et fald i huslejeniveauet for 2014 i Glostrup Boligselskabs afdelinger.



Driftsfællesskab giver mulighed for selv at udføre større opgaver



Ejendomsfunktionærer ved prøveboligen i Stadionkvarteret

Fokus på driftsudgifterne

Målet er, at de variable udgifter holdes i ro

Det gennemsnitlige fald i huslejen er på 0,88 pct., og for familieboligerne er huslejefaldet på 0,24 pct.

Desuden er det positivt, at vi for 3. år i træk har uændret årligt administrationsbidrag på 2.700 kr. pr. lejemål.

Vi har især fokus på de udgifts områder, vi har indflydelse på, og det gælder især i forhold til administrationsbidraget og afdelingernes variable udgifter (renholdelse, vedligeholdelse, beboeraktiviteter o.l.) Målet er, at de variable udgifter samlet set stiger mindre end pristalsudviklingen og gerne hvis muligt holdes helt i ro.

Huslejekronen skal vendes inden den bruges især i en tid, hvor mange af vores beboere har fået en strammere økonomi.

Krav til effektivisering

Men ikke igennem øget regelstyring?

Med Finansministeriet i spidsen arbejdes for at administrationen og driften af de almene boliger effektiviseres og billiggøres. Det har vi som sagt arbejdet på i flere år, og det er ikke for Finansministeriets skyld.

Det skyldes, at vi i Glostrup Boligselskab er enige i, at det er nødvendigt at bringe bedre balance i udvikling af udgifterne til driften

af de almene boliger i forhold til udvikling i lønninger og andre udgifter i samfundet, og dermed også i forhold til beboernes evne til at betale huslejen.

På baggrund af, at Glostrup Boligselskab er identificeret som en boligorganisation med effektiv administration, har vi deltaget i møder med Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter og Revisionsfirmaet Deloitte for at bidrage med gode erfaringer og tiltag for sektoren.

Det gør vi gerne for også selv at blive dygtigere og med det håb om, at man fra centralt hold lader os selv klare den opgave, vi står overfor. Fordi det vil give det bedste resultat.

Succesrige boligorganisationer "In Search of Excellence" af Thomas J. Peters og Robert H. Waterman Jr.

Selv om resultaterne i Glostrup Boligselskab er ganske tilfredsstillende, vil det være farligt at være tilfreds med status quo. Vi må fortsat ikke mangle vores nysgerrighed og "sult" på at skabe endnu bedre resultater i fremtiden. Det er vores opfattelse, at det bør ske ved, at Glostrup Boligselskab arbejder mere målrettet med strategi.

Det er vores udgangspunkt i Glostrup Boligselskab, at boligorganisationers succes eller fiasko afhænger af de samme faktorer som andre virksomheder. Undersøgelser viser, at succesfulde virksomheder er kendetegnet ved 8 markante træk:

1. *Handlingsorientering.* Tingene bliver gjort hurtigt og effektivt. Jagten på den perfekte eller fuldendte løsning erstattes af et ønske om at få tingene gjort.
2. *Nærhed til kunden.* De bedste virksomheder har en udpræget evne til at lære af kunderne og deres behov.
3. *Selvstændighed og virkelyst.* Opfindertrang og fantasi er udbredt, og medarbejderne har frie hænder til at prøve nye ideer af.
4. *Produktion gennem mennesker.* De ansatte betragtes som medarbejdere og ikke modarbejdere. Effektiviseringer skabes gennem medarbejderne.
5. *Værdierne står skarpt.* Det fremgår klart, hvad virksomheden står for, og aktiviteter og handlinger er med til at underbygge disse. Synlig ledelse.
6. *Skomager, bliv ved din læst.* Der er et dybtgående kendskab til det, virksomheden beskæftiger sig med.
7. *Enkel form – lille stab.* Topadministrationen er begrænset, og staben betragtes som serviceorgan for de øvrige medarbejdere (Hovedkontor og drift).
8. *Løse og stramme tøjler på samme tid.* Vindervirksomhederne er både centraliserede og decentraliserede på samme tid. En række kerneværdier giver stramningen, mens ønske om stor individualitet og uformel organisation giver den løse organisation.



Glostrup Boligselskabs "Man on the Moon" projekt er fremtidssikringen af Stadionkvarteret.

Hvad skal der til?

Glostrup Boligselskabs vej til yderligere effektiviseringer.

Glostrup Boligselskab har fortsat fokus på omkostningsbevidsthed. Glostrup Boligselskab vil indfri kravene ved at

- indhente konkurrencedygtige priser,
- bedre organisation,
- vægt på læring og udvikling,
- intelligente it-løsninger
- og ikke mindst gennemgå, om der er arbejder, vi selv kan udføre i stedet for at købe dem ude i byen.

I Glostrup Boligselskabs strategi ligger ikke fyringer og udliciteringer i vores vej til at effektivisere. Vores vej er kompetence- og organisationsudvikling og fokus på de træk, der kendetegner succesrige virksomheder.



Forarbejder til ny legeplads i Granskoven

Initiativer i 2014

I 2014 vil vi fortsætte eller igangsætte 10 initiativer, som skal understøtte vores målsætninger. Vi har samtidig prioriteret initiativerne ud fra en vurdering af nyttevirkningen for selskabet set i forhold til de resurser, der skal afsættes for at gennemføre initiativet.

10 initiativer er prioriteret. Når vi prioriterer, har vi altid fokus på, hvilke initiativer, der giver størst værdi for vores beboere.

Prioriteringen af initiativerne "flugter" godt med Ministeriets fokus på huslejens udvikling.

1. Udvidelse af selvbetjeningsløsninger
2. Effektivisering af driften/ny driftsorganisation
3. Fokus på afdelingernes variable omkostninger og konkurrencedygtige priser
4. Udvikling af renovationsområdet
5. Kurser for beboerdemokratiet
6. Bedre udnyttelse af kvalifikationerne i driften
7. Udvikle udskrifter, budgetkontrol og arbejdsedler
8. Formueforvaltning
9. Udbud af el
10. ibinder (it-program til sagsstyring og vidensdeling)

Efter af have identificeret de 10 for Glostrup Boligselskab mest vigtige initiativer, har ledergruppens medlemmer hver især prioriteret initiativerne fra 1 til 10, hvor 1 er det vigtigste. Hermed fremkommer en fælles prioritering og fokus. Samtidig har arbejdsformen vist sig succesfuld i forhold til at sikre, at ledergruppen kommer hele vejen rundt i organisationen: Økonomi, drift, udlejning mv. Desuden underbygger arbejdsmetoden, at vi arbejder med en flad struktur og i teams.

Ansvarlige for initiativerne udpeges, og på månedlige møder gøres status over, hvor langt vi er nået med de enkelte initiativer.

Udvidelse af selvbetjeningsløsninger

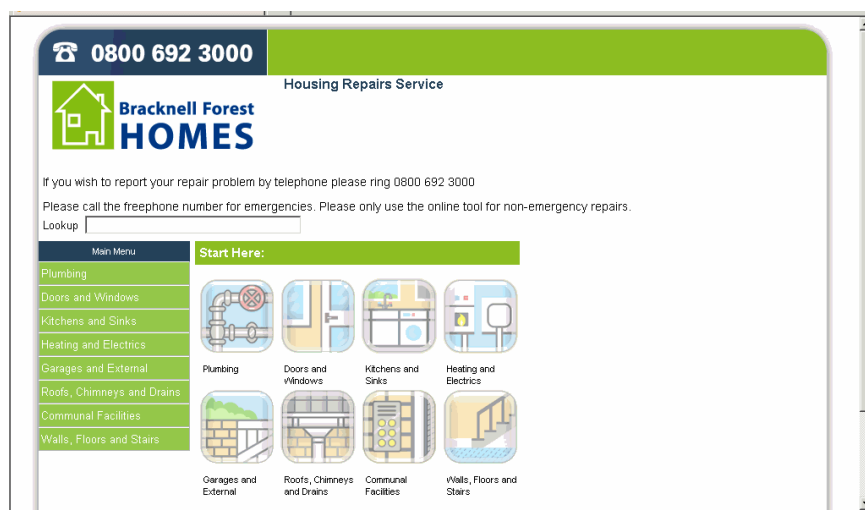
Udvidelse af selvbetjeningsløsninger er det initiativ, der har fået første prioritet i 2014. I Glostrup Boligselskab vil arbejdet med yderligere digitalisering strække sig over minimum en 2-årig periode.

Hvorfor gør vi nu det? Der er ingen tvivl om, at et af de vigtigste værktøjer til yderligere effektiviseringer går igennem en udvidelse af selvbetjeningsløsninger.

I boligsektoren er der gang i digitaliseringen i disse år, og der bruges mange resurser på især oprettelse af digitale fora for beboere og afdelingsbestyrelser.

Det digitale Ejendoms kontor

http://www.housecall.co.uk/rep_chk_fm?ID=763949



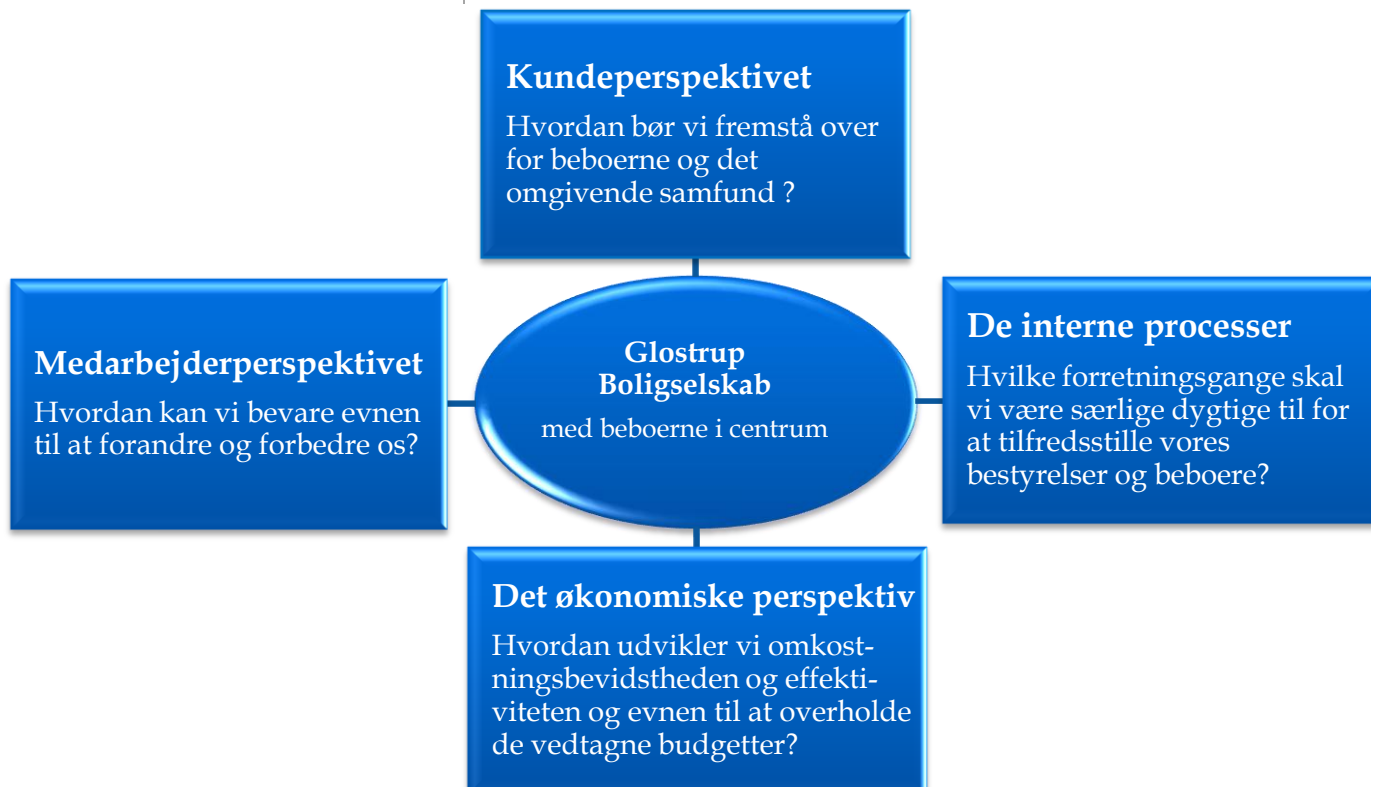
Det er positivt med øget information, men ud fra et effektiviseringsperspektiv er det interessant at rykke fokus over mod de områder, hvor der bruges mange ressourcer og økonomiske midler i et boligselskab. Det drejer sig om udlejningen og ikke mindst driften.

”Det digitale ejendoms kontor” med øget betjening af beboerne igennem digitale løsninger har et stort potentiale. Hvis vi vender os mod England, kan vi finde inspiration til at udvikle ”Det digitale ejendoms kontor”.

ÅRETS RESULTATER 2013

- Medarbejderperspektivet
- Kundeperspektivet
- De interne processer
- Det økonomiske perspektiv

Igen i 2013 er arbejdet med forvaltningsmæssige målsætninger og opfølgende initiativer foregået indenfor en ramme af fire perspektiver. Det sker ud fra den erkendelse, at god selskabsledelse kræver indsigt i kunder, medarbejdere, processer og økonomi og i deres indbyrdes sammenhænge.



Medarbejderperspektivet læring og vækst

Hvordan kan vi bevare evnen til at forandre og forbedre os for at realisere vores visioner?

Glostrup Boligselskab inddrager medarbejderperspektivet i målinger af årets resultater.

Medarbejderperspektivet er en alt afgørende forudsætning for at skabe gode resultater indenfor de tre øvrige perspektiver, som har vores interesse.

Det er motiverede, engagerede, udviklingsorienterede og kompetente medarbejdere, som skaber de langsigtede resultater.



Engagerede og dygtige medarbejdere er forudsætningen for at skabe gode resultater

Fokus på sygefravær

Det gennemsnitlige antal sygedage i Glostrup Boligselskab ligger på 3,59. Det er det laveste antal målte sygedage, siden vi påbegyndte at følge systematisk op på sygestatistikken

Selskabets målsætninger indenfor medarbejderperspektivet er

- Højt medarbejderengagement
- Lavt sygefravær

For at understøtte målsætningerne inden for medarbejderperspektivet planlagde vi tre initiativer.

- Opfølgning på sygestatistikken
- Kompetenceudvikling
- Gennemførelse af den årlige medarbejderundersøgelse

Med et gennemsnitligt antal sygedage på 3,59 pr. medarbejder i 2013 har vi indfriet vores mål om maksimal 7,0 sygedag pr. medarbejder. Det gennemsnitlige antal sygedage lå i 2012 på 5,69.

Sygedagene fordeler sig således:

Driftsområde Hvissinge:	4,45
Driftsområde Glostrup:	3,85
Hovedkontoret	2,48
Gennemsnit hele selskabet	3,59

Der er tale om et meget lavt gennemsnitlig sygefravær. Et højt gennemsnitligt sygefravær kan være tegn på et dårligt arbejdsklima. Det kan også være tegn på, at en afdeling rammes

"Resultatbarometer": Det er ledergruppen, der har vurderet, hvor langt vi er kommet med årets initiativer

Opfølgning på sygestatistik: 100 %



Varmemestrene Søren Jensen (bagest) og Kim F. Bengtsson er under uddannelse som ejendomsserviceteknikere.

Kompetenceudvikling af ejendomsfunktionærerne skal have mindst lige så meget fokus i de kommende år som udvikling af øvrige medarbejders kompetencer

af mange langtidssygemeldinger, hvor der er tale om alvorlig sygdom. I sidstnævnte tilfælde er det Glostrup Boligselskabs politik, at få medarbejderne tilbage på arbejdet så hurtigt, som det er ansvarligt. Det sker ved at udvise en høj grad af fleksibilitet og ved at indgå særlige aftaler. Derimod arbejder vi målrettet for at nedbringe de korte og spredte sygemeldinger, der ofte presser de andre medarbejdere i dagligdagen. Det er sket ved, at der er blevet fulgt op på sygestatistikken, hvor der er behov for det.

Vi kan konstatere, at der er ingen medarbejdergrupper eller afdelinger, hvor der i dag er en bekymrende høj grad af sygefravær. Det vurderes, at initiativet opfølgning på sygestatistikken er gennemført 100 pct. med et godt resultat til følge.



Kompetenceudvikling



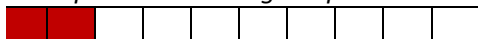
Julie Sommersøe er vores nyeste kontorelev

Der er stigende krav til en professionel boligadministration, og dermed er der også stigende krav til medarbejdernes kvalifikationer og kompetencer. Derfor har vi fortsat fokus på kompetenceudvikling. Det har blandt andet ført frem til:

- En medarbejder i økonomiafdelingen er på 2. del af HD studiet
- En medarbejder i Beboerservice har gennemført en lederuddannelse
- Vi har to kontorelever under uddannelse indenfor boligadministration
- En medarbejder i økonomiafdelingen har påbegyndt en Mini MBA-uddannelse
- 2 medarbejdere er under uddannelse som ejendomsserviceteknikere
- 4 medarbejdere har bestået BL's synskursus

Med de stadig stigende krav til medarbejdernes kompetencer, er det vigtigt at systematisere den enkeltes behov for uddannelse.

Kompetenceudvikling: 18 pct.



Glostrup Boligselskabs særlige fokus på at holde stigningerne i afdelingernes variable udgifter (konto 114/115/116) samlet set under inflationen medfører, at der i høj grad skal tænkes nyt.

Hvis der i mindre grad end i dag skal rekvireres arbejde hos eksterne håndværkere, kræver det en løbende kompetenceudvikling af ejendomsfunktionærerne.

Medarbejderundersøgelse 2013	Hele selskabet	Hovedkontoret	Drift Hvissinge	Drift Glostrup
1) Mener du, at de grundlæggende værdier i GB er i god overensstemmelse med det, du lægger vægt på en arbejdsplads?	3,68	3,79	3,63	3,65
2-8) Medarbejdernes gennemsnitlige vurderinger af lederne	3,49	3,34	3,72	3,47
9) I hvilken grad får du selv lejlighed til at tilrettelægge dit daglige arbejde?	3,75	3,86	3,69	3,74
10) Synes du, at din nærmeste leder er god til at tage dig med på råd?	3,37	3,71	3,44	2,83
11) Er du tilfreds med samarbejdet mellem dig og din nærmeste leder?	3,61	3,86	3,71	3,39
12) Er du tilfreds med samarbejdet mellem dig og dine nærmeste kolleger?	3,51	3,77	3,47	3,39
13) Mener du, at arbejdet i boligselskabet alt i alt er karakteriseret ved effektivitet?	3,54	3,57	3,67	3,43
14) Føler du, at du med hensyn til dine faglige og menneskelige kvalifikationer er "klædt på" til at løse dine daglige opgaver?	3,33	3,36	3,24	3,39
15) Er du alt i alt tilfreds med at være ansat i Glostrup Boligselskab?	3,81	3,79	3,94	3,74
Gennemsnit 2013	3,53	3,59	3,65	3,45
Gennemsnit 2012	3,48	3,69	3,53	3,34

Måling af medarbejdertilfredsheden

Medarbejderundersøgelsen for 2013 viser fortsat en høj tilfredshedsfaktor. Den gennemsnitlige tilfredshedsfaktor er målt til 3,53.

Tilfredshedsgrader	Numerisk værdi
Nej, faktisk ikke	1
Kun i mindre grad	2
Ja, i nogen grad	3
Ja, i høj grad	4

For at identificere graden af medarbejderengagement og medarbejdertilfredshed i selskabet gennemfører vi en årlig medarbejderundersøgelse. I år med 15 spørgsmål, der identificerer graden af medarbejdertilfredshed i selskabet. I spørgeskemaet er angivet fire tilfredshedsgrader.

For bedre at kunne opstille måltal, har vi tildelt hver af de fire tilfredshedsgrader en numerisk værdi fra 1 til 4. Det betyder, at hvis et givet spørgsmål opnår et gennemsnit på 2,5, bedømmes tilstanden at være hverken tilfredsstillende eller utilfredsstillende - en middel karakter så at sige.

Den gennemsnitlige tilfredshedsfaktor på 3,53 er en høj tilfredshedsgrad, der viser, at Glostrup Boligselskab som helhed har engagerede, loyale medarbejdere, som er tilfredse med deres arbejdsplads.

Medarbejderundersøgelsens resultater vil bl.a. blive behandlet i selskabets samarbejdsudvalg – det såkaldte Virksomhedsnævn.

Fra medarbejderundersøgelsen skal i øvrigt fremhæves følgende interessante iagttagelser:

- at 54 % af medarbejderne indenfor det sidste år har deltaget i kursus eller uddannelse (64 % Hovedkontoret, 29 % Driftskontor Hvissinge, 67 % Driftskontor Glostrup).
- at 50 % vurderer, at de har behov for uddannelse indenfor det næste år (50 % Hovedkontoret, 41 % Driftskontor Hvissinge, 56 % Driftskontor Glostrup).
- at 65 % oplever en passende arbejdsbyrde, 33 % ret ofte for stor arbejdsbyrde, 2 % at arbejdsbyrden hele tiden er for stor.
- at 2 % har indenfor det sidste års tid haft lyst til mange gange at søge job udenfor GB, 12 % af og til, 8 % kun én enkelt gang og 79 % slet ikke.
- at 17 % oplever, at Mus-samtalen mange gange har haft positiv indflydelse på arbejdet, 60 % af og til, 11 % kun en enkelt gang og 13 % slet ikke.

Medarbejderundersøgelse: 100 %



Velholdte boligafdelinger betyder meget for beboerne.

DE INTERNE PROCESSER

Hvilke forretningsgange skal vi være særlig dygtige til for at tilfredsstille vores bestyrelser og beboere?

Et vigtigt element i Glostrup Boligselskabs nye budgetkontrol er integrationen af rekvisitioner. Det er vigtigt, at arbejder, der allerede er rekvireret, men endnu ikke faktureret og bogført i Unik tæller med i forbruget og afvigelser i forhold til budgettet.

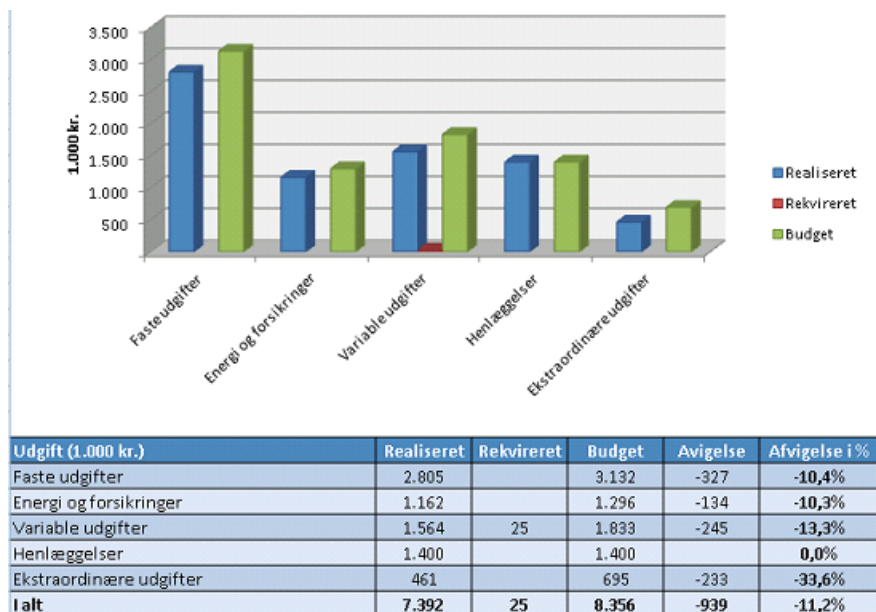
Forbedret budgetkontrol og udskrifter

Hvis vi ikke er gode til de interne processer, kan vi ikke skabe gode resultater. Indenfor dette perspektiv har vi en overordnet målsætning.

- optimering af den daglige drift

For at understøtte den overordnede målsætning har vi i 2013 arbejdet med

- forbedret budgetkontrol og udskrifter
- udnyttelse af E-flyts fulde potentiale
- kvalitetssikring af langtidsbudgetterne
- og nye budgetmaterialer til afdelingsmøderne.



Siden indførelsen af den nye centralt fastsatte forvaltningsklassifikation har udskrifterne i vores boligadministrative system - Unik Bolig - for vedligeholdelseskontiene vedkommende været uforståelige. Det er ikke rimeligt for hverken beboerdemokratiet eller for vores ansvarlige medarbejdere i driftsområderne.

Behovet for mere informative udskrifter er voksende både hos afdelingsbestyrelserne og for de administrative medarbejdere. En budgetkontrol bør give et klart overblik over en afdelings økonomi.

Denne problemstilling har vi påpeget overfor it-leverandøren, men desværre uden held. Derfor har vi selv udviklet vores egne udskrifter. Den nye budgetkontrol er baseret på udtræk direkte fra Unik databasen, hvilket giver mulighed for at sætte udskriften sammen på den ønskede måde uden de bindinger og besværligheder, som Uniks egne udtræk via USDExcel giver.

Budgetkontrollen er opstillingsmæssigt og tekstmæssigt blevet meget mere overskuelig, og den er opstillet forståelig i forhold til den nye forvaltningsklassifikation.

Bedre udnyttelse af E-flyt 50 %



I 2013 satte vi det mål, at vi vil være bedre til at udnytte systemets fulde potentiale. Det handler om indflytningsrapporter, varmemestrenes opgaver i forbindelse med istandsættelse af flytteboliger og systemet er nu også indrettet til at håndtere skimmelsvampssager i boperioden.



It-programmet E-flyt håndterer alle flytteprocessens arbejdsopgaver elektronisk. Fra synsrapport til rekvisitioner og afsendelse af disse mv. Nu handler det om at udnytte systemets fulde potentiale.

Kvalitetssikring af langtidsbudgetterne

Langtidsbudgetterne 20 %



Arbejdet med dette initiativ har hovedsagelig bestået i en fælles granskning af afdelingernes langtidsplaner driftskontorerne imellem. I processen "smeltede" opgaven sammen med initiativet omkring bedre udskrifter fra drift og vedligeholdelsessystemet, som i 2013 fik absolut første prioritet.

Driftsledelserne vil selv arbejde videre med kvalitetssikring af langtidsbudgetterne.

Budgetmaterialer til afdelingsmøderne

Budgetmaterialer: 95 %



Budgetmaterialet til brug på afdelingsmøderne skal være forståelig for beboerne. I 2012 udvikledes præsentationsmaterialet, som anvendes på selve mødet.

I 2013 er der arbejdet med materialet, der udsendes til beboerne inden mødets afholdelse. Således vil der i det fremtidige materiale være indført lagkagegrafik for både regnskab og budget, grafik for planlagt og periodisk vedligeholdelse og henlæggelser, tydeligere opdelte talkolonner med "trafiklys", som indikerer om kontoen kan påvirkes af beboerne eller helt eller delvist bestemt af eksempelvis stat og kommune.

Udbetaling Danmark og huslejeregisteret



Christina Rasmussen og Helle Kyndbøl Olsen har haft en del ekstraarbejde i forbindelse med oprettelsen af huslejeregistret. Christina og Helle understreger, at de i forløbet har fået god og effektiv hjælp fra medarbejdere i Landsbyggefonden.

Her er de på kursus arrangeret af HK. Herren til højre var efter sigende god til at levere en "peptalk"

KUNDEPERSPEKTIVET

Hvordan bør vi fremstå over for beboerne og det omgivende samfund for at realisere vores visioner?

I Glostrup Boligselskab foretager vi en bevidst prioritering af vores initiativer ud fra en vurdering af sandsynligheden for nyttevirkningen set i forhold til de resurser, der skal afsættes.

Den bevidste prioritering ud fra selskabets aktuelle situation er de senere år kommet under stærkt pres på grund af centrale opstillede krav til boligadministration. Førrige år brugte vi mange økonomiske og personalemæssige resurser på indførelse af den nye forvaltningsklassifikation og sidste år og i indeværende år er kravet om oprettelse af huslejeregisteret blevet meget resursekrævende.

Baggrunden er, at udbetaling af individuelt boligtilskud som boligsikring og boligydelse er overgået fra beliggenheds kommune til Udbetaling Danmark.

For boligorganisationerne har omlægningen været dyr og besværlig. Unik har haft svært ved at løse opgaven, og da vi på grund af tidspres var nødt til selv at tage over med indberetning, kunne vi konstatere, at den nye it-plattform havde besvær med at modtage vores data. Det gik forholdsvis smertefrit at få certifikat, så der kunne indberettes til test-databasen hos Udbetaling Danmark. Certifikatet til indberetningen til driften gav derimod store problemer, for det virkede ikke på samme måde.

Det har ikke gjort det bedre, at der undervejs er blevet ændret i hvor mange data, der skal indberettes. Det har igen betydet, at vi flere gange har været nødsaget til at opdatere vores administrative system.

I Glostrup Boligselskab har vi oplevet forløbet som mindre heldigt. Og det gør det ikke bedre, at vores lejere indtil videre oplever dårligere service hos Udbetaling Danmark, end de fik hos Glostrup Kommune. Det beskrives som svært at komme igennem, og det er svært at få et entydigt svar på de stillede spørgsmål.

Vi håber, at vi i den kommende periode får mere tid til at fokusere på at styrke kvaliteten af selskabets kerneydelser til glæde for vores beboere.

Kundeperspektivet er et helt centralt perspektiv for Glostrup Boligselskab.

Vi vil kendes på, at vi har beboerne i centrum. Selskabets succes afhænger i høj grad af det direkte møde mellem den enkelte medarbejder og beboeren. Beboerne skal opleve, at de møder kompetente medarbejdere, som er lydhøre over for kundernes ønsker og behov.

Kundeundersøgelse

Tilfredshedsgrader	Tal værdi
Meget utilfredsstillende	1
Utilfredsstillende	2
Hverken/eller	2,5
Tilfredsstillende	3
Meget tilfredsstillende	4

Kundeundersøgelse: 100 %



Årets resultat

Tilfredshedsgraderne er resultatet af beboernes subjektive bedømmelse af selskabets ydelser og dermed resultatet af en kombination af beboernes forventninger til og standarden af de faktiske ydelser.

Den mulige tilfredshedsgrad ligger mellem 1,0 til 4,0.

Indenfor kundeperspektivet har vi opstillet 5 målsætninger:

- Høj tilfredshed med lejlighedsstandard blandt nyindflyttere
- Høj kundetilfredshed med driftskontorerne
- Høj kundetilfredshed med Beboerservice
- Høj kundetilfredshed hos repræsentantskabet
- Robuste ventelister

For at understøtte målsætningerne har vi i 2013 gennemført en løbende kundeundersøgelse blandt nyindflyttere.

Kundeundersøgelser er et vigtigt arbejdsredskab, der har stor betydning for de tiltag, Glostrup Boligselskab iværksætter. Glostrup Boligselskab måler bl.a. kundetilfredsheden blandt vores nyindflyttere.

To måneder efter indflytningen modtager indflytteren et spørgeskema. Spørgsmålene er rettet mod at måle tilfredsheden med ekspeditionen i Beboerservice på Bryggergårdsvej og på driftskontorerne.

Desuden måler vi tilfredsheden med boligområdet og de udførte istandsættelsesarbejder i lejligheden. Derved er det ikke alene ansatte under Glostrup Boligselskab, men også de håndværkerfirmaer, der arbejder for boligselskabet, som bliver bedømt.

I spørgeskemaet er der angivet fem tilfredshedsgrader. Vi kan således konstatere, hvor mange procent af beboerne, som finder en given ydelse eller betjening for henholdsvis meget utilfredsstillende, utilfredsstillende, hverken/eller, tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende. For bedre at kunne opstille måltal har vi tildelt hver af de fire tilfredshedsgrader en numerisk værdi fra 1 til 4. Det betyder, at hvis en given ydelse opnår et gennemsnit på 2,5, så bedømmes servicen på det område til hverken at være tilfredsstillende eller utilfredsstillende.

Den gennemsnitlige tilfredshedsgrad for 2013 ligger på 3,37. Et tilfredsstillende resultat, når 4,0 er den højeste mulige bedømmelse.

Samlet oversigt over tilfredshedsgraderne

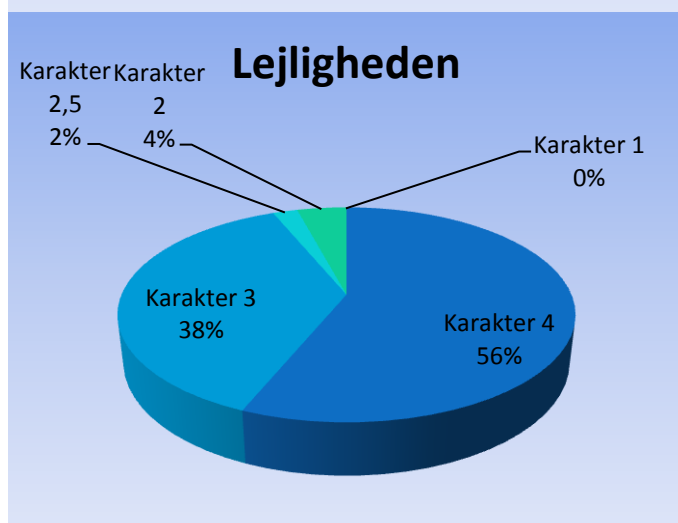
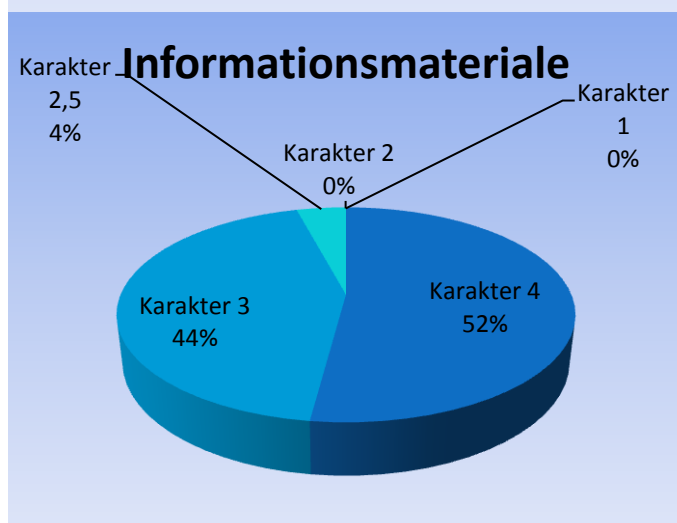
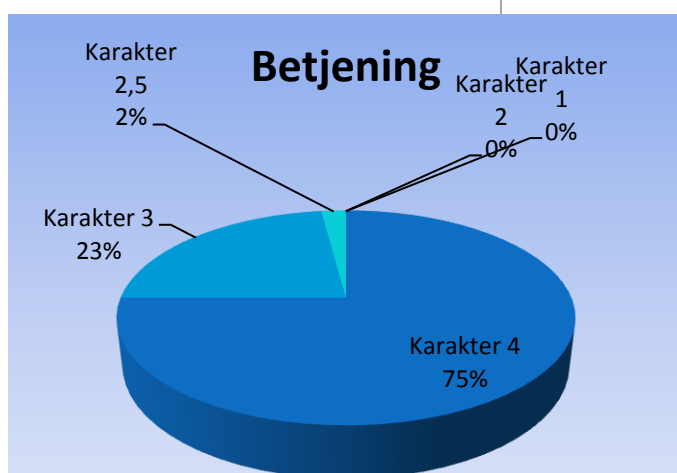
	2012	2013
Beboerservice	3,46	3,60
Driftskontor Glostrup	3,19	3,41
Driftskontor Hvissinge	3,33	3,46
Håndværker Glostrup	3,02	3,30
Håndværker Hvissinge	2,90	3,06
Samlet gennemsnit	3,18	3,37

Betjeningen i Beboerservice

På hovedkontoret i stuetagen har Glostrup Boligselskab boligbutikken, som går under navnet Beboerservice. Igen i år har der været en meget høj grad af tilfredshed med medarbejdernes betjening i Beboerservice med en gennemsnitlig „tilfredsheds-karakter“ på 3,60.

Den 1. januar 2014 var der 5.503 (5.197) ansøgere på den eksterne venteliste og 1.100 (1.088) på den interne venteliste. Det generelle billede er, at der fortsat er lang ventetid på en bolig i Glostrup Boligselskab. I 2014 er der udstedt 46 (40) gavekort til unge boligsøgende.

	Gennemsnit for beboernes vurdering
Synes du, at betjeningen i udlejningen var venlig og imødekommende?	3,74
Synes du, at du fik en hurtig og effektiv betjening i forbindelse med indgåelse af din lejekontrakt?	3,67
Føler du, at du fik overblik over den aftale du indgik i forbindelse med din lejekontrakt?	3,50
Svarer den lejlighed, du fik tilbudt til det, du søgte?	3,51
Gennemsnitlig tilfredshedsfaktor?	3,60



1=meget utilfredsstillende 2=utilfredsstillende 2,5= Hverken/eller 3=tilfredsstillende 4=meget tilfredsstillende



Sonnie Odby er gået på pension efter godt 34 års ansættelse.

Betjeningen på Driftskontorerne

Målsætningen er en høj kundetilfredshed med driftskontorerne arbejde.

En gennemsnitlig tilfredshedsgrad for betjeningen på Driftskontor Glostrup og Driftskontor Hvissinge på henholdsvis 3,41 og 3,46 er tilfredsstillende.



Mette Storminger - omgivet af sin familie - udlært i Glostrup Boligselskab med speciale i administration. Mette er fastansat den 1. januar 2014 i Beboerservice. Mette afløser Helle Kyndbøl Olsen, der er udpeget som afdelingsleder for Beboerservice efter Sonnie Odby.

Glostrup Boligselskabs decentrale driftsstruktur med administrative medarbejdere ansat på de to driftskontorer er et udtryk for, at vi lægger stor vægt på, at driftsorganisationen er drevet professionelt og med tæt kontakt til beboerne og afdelingsbestyrelserne.

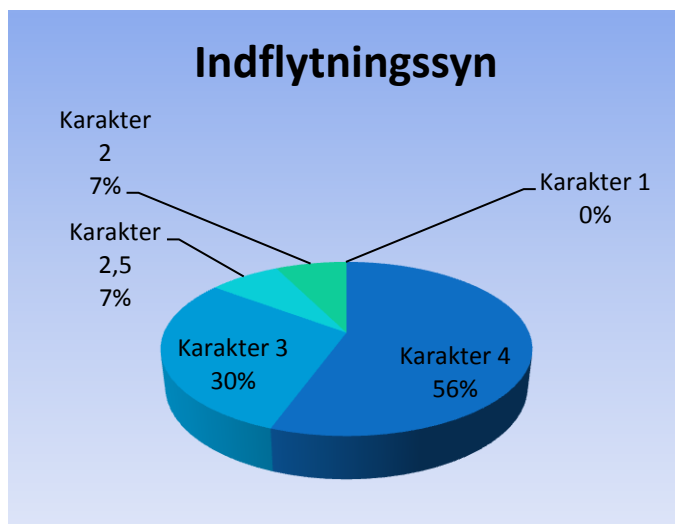
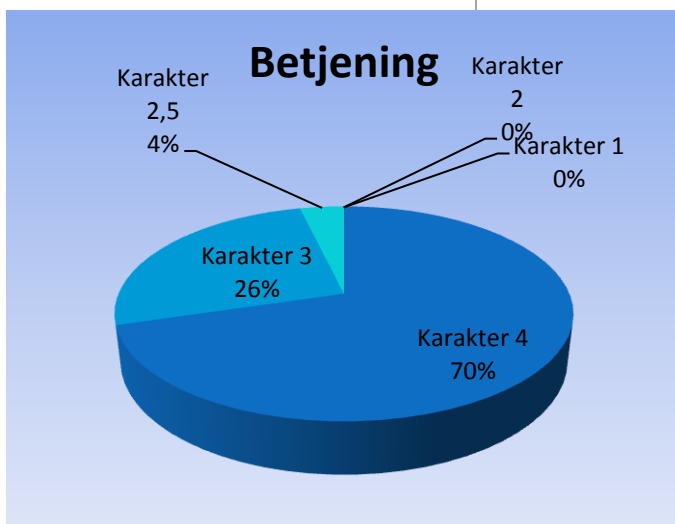
En gennemsnitlig tilfredshedsgrad for betjeningen på Driftskontor Glostrup og Driftskontor Hvissinge på henholdsvis 3,41 og 3,46 er tilfredsstillende.

Ekspeditionen på driftskontorerne 2013	Gennemsnit Driftskontor Glostrup	Gennemsnit Driftskontor Hvissinge
1) Synes du, at betjeningen på driftskontoret var venlig og imødekommende ved udlevering af nøglerne?	3,69	3,62
2) Føler du, at du fik et rimeligt overblik over, hvad der skulle ske i forbindelse med indflytningssynet af din bolig?	3,44	3,48
3) Er du tilfreds med driftskontorets vurdering af dine fundne fejl og mangler jf. returnerede fejl og mangelliste?	3,22	3,33
4) Er du tilfreds med hastigheden for afhjælpningen af eventuelle fejl og mangler?	3,31	3,40
Samlet vurdering	3,41	3,46

Bedømmelse af Driftskontor Glostrup

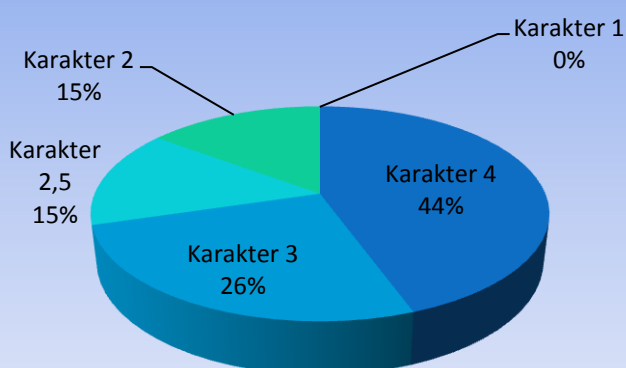
Driftskontor Glostrup er beliggende Stubben 5, hvorfra de administrerer ca. 1.900 lejeboliger. Driftskontoret varetager kontakten til beboerne og afdelingsbestyrelserne.

Driftskontoret tager sig desuden af driften og vedligeholdelsen af ejendommene, den langsigtede vedligeholdelsesplanlægning og styring af ejendomsfunktionærer og håndværkere.

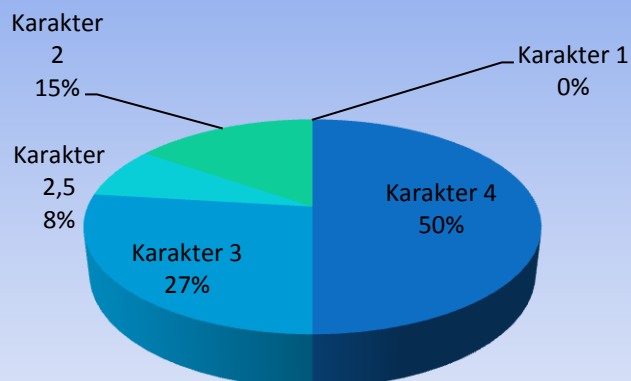


Driftsområde Glostrup vil i de næste mange år få særlige udfordringer i forbindelse med gennemførelsen af helhedsplanen i Stadionkvarteret. Her er beboerne fra 1. etape til beboermøde.

Vurdering af fejl



Afhjælpning af fejl



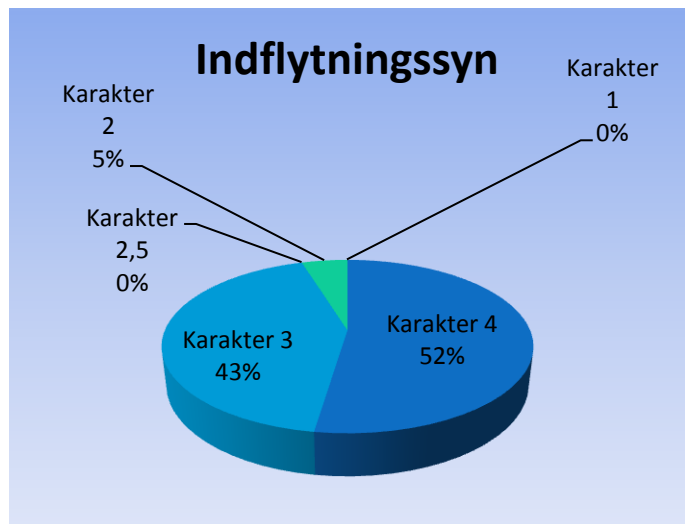
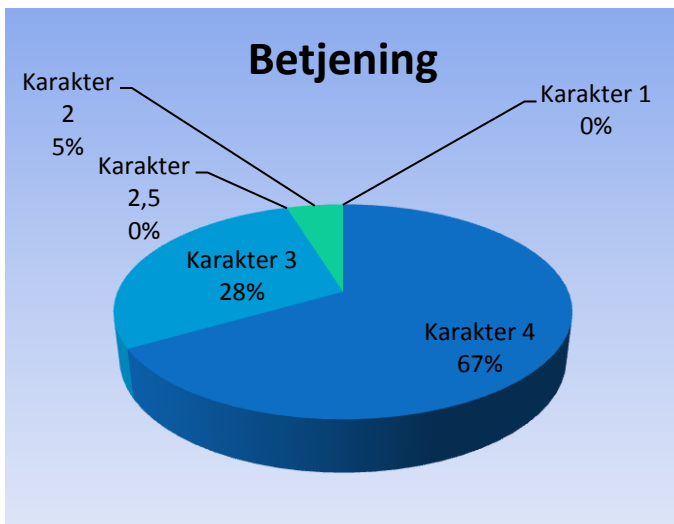
1=meget utilfredsstillende 2=utilfredsstillende 2,5=hverken/eller 3=tilfredsstillende 4=meget tilfredsstillende

Bedømmelse af Driftskontor Hvissinge

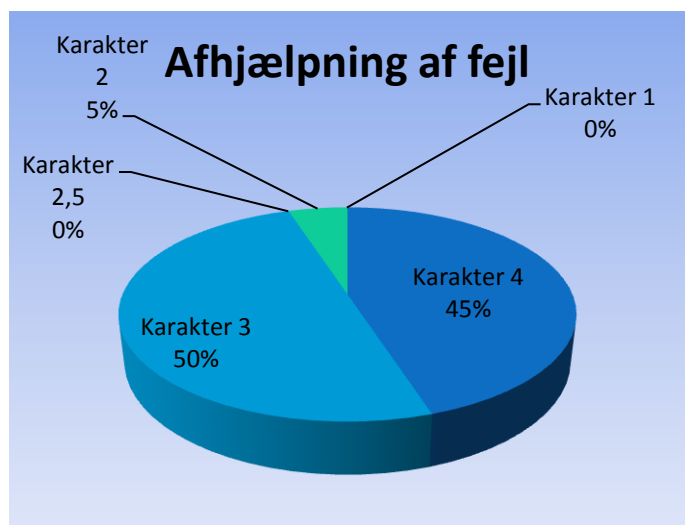
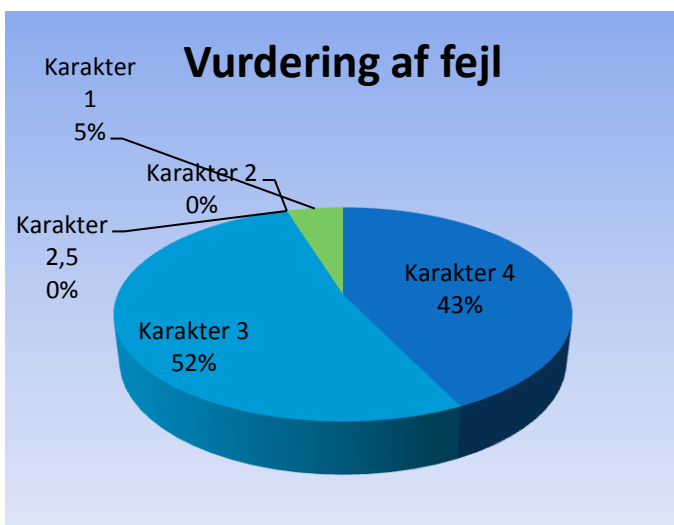
Driftskontor Hvissinge er beliggende Bøgskoven, hvorfra de administrerer ca. 1.300 lejemål. Driftskontoret varetager kontakten til beboerne og afdelingsbestyrelserne. Driftskontoret tager sig desuden af driften og vedligeholdelsen af ejendommene, den langsigtede vedligeholdelsesplanlægning og styring af ejendomsfunktionærer og håndværkere.



Ejendomsfunktionær Thomas Bækgaard Andersen ved at anlægge en græsplæne i Birke/Bøgskoven, som er en afdeling under Driftsområde Hvissinge



1=meget utilfredsstillende 2=utilfredsstillende 2,5= hverken/eller 3=tilfredsstillende 4=meget tilfredsstillende



Det er meget få kunder, der oplever Driftskontor Hvissinges ydelser utilfredsstillende eller meget utilfredsstillende

Bedømmelse af håndværkerens arbejde

Prisen, kvaliteten og evnen til at levere til tiden bedømmes. Kvaliteten bedømmes ved egenkontrol igennem en kundetilfredshedsmåling.

For Glostrup Boligselskab er det afgørende, at vi har en fast kreds af håndværkerfirmaer, der har kapaciteten og evnen til at klare en meget varierende mængde af arbejdsopgaver under stort tidspres og til tiden.

Omfanget af almindelig vedligeholdelsesopgaver kan dagligt variere, men især mængden af arbejdet ved istandsættelse ved fraflytninger er en stor udfordring, fordi en fraflytningslejlighed altid skal være klar til indflytning på en bestemt dato. Ofte er der kun 8 dage, i bedste fald 10 hverdage, til at gennemføre en istandsættelse, hvor mange forskellige typer af håndværksarbejder indgår.

I Glostrup Boligselskab håndteres - inklusive fraflytninger i de administrerede ejendomme - ca. 400 flytninger om året eller gennemsnitlig ca. 35 fraflytninger om måneden.

Den store udfordring er, at mængden af arbejde ikke fordeler sig ligeligt over året. Der kan være måneder med 60 flytninger, og måneder med mindre end 20 flytninger. Der kan være måneder,

En gennemsnitlig bedømmelse af lejlighedens kvalitet og håndværkernes arbejde i Driftsområde Glostrup på 3,30 og i Driftsområde Hvissinge på 3,06

hvor der er mange lejligheder, hvor der skal laves meget inden genudlejning, og der kan være måneder med mange lejligheder, hvor istandsættelsesarbejderne er beskedne.

Disse udsving skal vores faste håndværkerfirmaer kunne løfte, og det gør de også. Arbejderne bliver afleveret til tiden. Evnen til at overholde den stramme tidsplan - under forhold som er umulige at planlægge i god tid - er en afgørende forudsætning for at arbejde for Glostrup Boligselskab, men kvaliteten af og prisen på arbejdet skal være konkurrencedygtig.

Bedømmelse af håndværkernes arbejde 2013	Gennemsnit Driftsområde Glostrup	Gennemsnit Driftsområde Hvissinge
Er du generelt tilfreds med lejlighedens standard?	3,24	3,31
Er du tilfreds med det udførte malerarbejde af vægge og lofter?	3,27	3,03
Kun hvis træværk er malet i forbindelse med indflytningen, bedes du besvare spørgsmålet: Er du tilfreds med det udførte malerarbejde af træværk?	3,22	3,20
Er du tilfreds med oprydningen efter håndværkere?	3,23	3,28
Kun hvis et eller flere af lejlighedens gulve er nyistandsatte, bedes du besvare følgende spørgsmål: Er du tilfreds med resultatet af de slebne gulve?	3,60	2,54
Er lejlighedens installationer i orden?	2,98	3,21
Kun hvis der blev indsat nyt køkken i forbindelse med indflytningen, bedes du besvare følgende spørgsmål: Er du tilfreds med kvaliteten af det nye køkken?	3,56	2,83
Gennemsnitlig vurdering	3,30	3,06

Kvalitetskontrol af håndværkernes arbejde

Kvalitetskontrollen af håndværksmæssige arbejder udføres dels ved en kundetilfredshedsundersøgelse blandt nyindflytterne og dels ved driftskontorerens løbende kontrol af håndværkernes arbejder.

Som led i kvalitetskontrollen noterer driftskontorerne i et særligt skema fejl - antallet af håndværkernes afhjælpning af fejl og mangler i forlængelse af indflytningssynet - i de tilfælde, hvor det skyldes et svigt hos håndværkerne - og hvor firmaet sendes tilbage rapporteringsskema.

Tjeklisten - som udfyldes af varmemesteren eller synsmedarbejderen - er implementeret i E-flyt således, at fejl kan sammenlignes med indflytningsrapporter, styringslister mv.

Når en fejl er konstateret, sendes data til hovedkontoret, som fører statistikken.

Rapport om håndværkerfejlflyttelejligheder	
Håndværkerfirma	Skema udryk af
Svendens navn	Startdato
Lejemålsadresse	Startdato
Hvad var ikke i orden?	
Hvem fandt fejlen? <input type="checkbox"/> Beboer selv <input type="checkbox"/> Glostrup Boligselskab	
Fejltype: <input type="checkbox"/> Kommunikationsbrist mellem håndværker og driftskontor <input type="checkbox"/> Kommunikationsbrist mellem håndværkerfirmaer <input type="checkbox"/> Skønhedsstøj <input type="checkbox"/> Dårligt håndværk <input type="checkbox"/> Skade forvoldt af andet firma <input type="checkbox"/> Andet: _____	
Afhjælpning <input type="checkbox"/> Fejlen blev rettet uden videre <input type="checkbox"/> Fejlen blev først rettet efter én eller flere ryktere <input type="checkbox"/> Fejlen blev rettet uden betegnelse <input type="checkbox"/> Fejlen blev rettet, men udløste en menudgift	
Evt. bemærkninger	

Stor tilfredshed med boligområdet

Beboerundersøgelse - boende
En gennemsnitlig tilfredshedsfaktor med de håndværksmæssige arbejder på 3,57 er tilfredsstillende.

Beboerundersøgelse: 100 pct.



Dette giver et bedre overblik over de forskellige håndværksgruppers eventuelle fejl, og dermed det fornødne redskab til at minimere fremtidige fejl og mangler.

Målsætningen i Glostrup Boligselskab er at holde de variable udgifter i ro, hvorfor det er vigtigt at kvalitetskontrollen af håndværkerne arbejder i fraflyttersituationen såvel som i den daglige drift styrkes og fastholdes.

Der arbejdes løbende på at forbedre tilsynet med kvaliteten af de udførte arbejder.

Fejlrapporteringskemaer: 50 pct



Der er fortsat en stor tilfredshed blandt nytilflytterne med Glostrup Boligselskabs boligområder.

Den gennemsnitlige vurdering på spørgsmålet om, hvorvidt nytilflytteren er tilfreds med boligområdet, er i Driftsområde Hvissinge 3,77 og i Driftsområde Glostrup 3,61 på en vurderingsskala fra 1 til 4.

I 2013 har Glostrup Boligselskab over et par måneder foretaget en beboerundersøgelse blandt beboerne i samtlige afdelinger.

Tilfredshedsundersøgelsen er foretaget blandt beboerne, der via driftskontorerne rekvirerer servicebesøg af enten håndværkere eller vore egne ansatte. Beboerne spørges til tilfredsheden med driftskontorets betjening, håndværkerens/servicemedarbejderens opførsel, om denne kom til den aftalte tid, tilfredsheden med det udførte arbejde samt om oprydningen efter arbejdet var tilfredsstillende.

	Gennemsnit for beboernes vurdering
Tilfredshed Driftsområde Glostrup - intern medarbejder	3,65
Tilfredshed Driftsområde Hvissinge - intern medarbejder	3,49
Tilfredshed Driftsområde Glostrup - ekstern håndværker	3,75
Tilfredshed Driftsområde Hvissinge - ekstern håndværkere	3,37
Gennemsnitlig tilfredshedsfaktor?	3,57

Tilfredshed Glostrup (intern medarbejder)

Spørgsmål	Karakter					Gennemsnit
	4	3	2,5	2	1	
Var driftskontoret venlig og imødekommende	36	18	1		1	3,60
Var servicemedarbejderen venlig og imødekommende	40	15	1			3,71
Kom servicemedarbejderen inden for den aftalte tid	44	8	1	1		3,79
Det udførte arbejde	36	15	2			3,66
Servicemedarbejderens oprydning efter arbejdet	34	17	3			3,60
Tilbage melding og orientering	23	14	1		1	3,53
Samlet	213	87	9	1	2	3,65

Tilfredshed Hvidovre (intern medarbejder)

Spørgsmål	Karakter					Gennemsnit
	4	3	2,5	2	1	
Var driftskontoret venlig og imødekommende	7	6		1	1	3,27
Var servicemedarbejderen venlig og imødekommende	9	6				3,60
Kom servicemedarbejderen inden for den aftalte tid	9	6				3,60
Det udførte arbejde	9	4	1			3,61
Servicemedarbejderens oprydning efter arbejdet	7	6				3,54
Tilbage melding og orientering	3	6	1			3,25
Samlet	44	34	2	1	1	3,49

Tilfredshed Glostrup (ekstern håndværker)

Spørgsmål	Karakter					Gennemsnit
	4	3	2,5	2	1	
Var driftskontoret venlig og imødekommende	45	15				3,75
Var håndværkeren venlig og imødekommende	52	8				3,87
Kom håndværkeren inden for den aftalte tid	47	13				3,78
Det udførte arbejde	41	16	2		1	3,63
Håndværkerens oprydning efter arbejdet	46	9	1			3,81
Tilbage melding og orientering	21	11	1			3,62
Samlet	252	72	4	0	1	3,75

Tilfredshed Hvidovre (ekstern håndværker)

Spørgsmål	Karakter					Gennemsnit
	4	3	2,5	2	1	
Var driftskontoret venlig og imødekommende	16	7	2		1	3,50
Var håndværkeren venlig og imødekommende	16	7			1	3,58
Kom håndværkeren inden for den aftalte tid	15	7	1	1	2	3,37
Det udførte arbejde	14	7	2	1	2	3,31
Håndværkerens oprydning efter arbejdet	13	7	1	3	2	3,21
Tilbage melding og orientering	7	1	1	1	2	3,13
Samlet	81	36	7	6	10	3,37

DET ØKONOMISKE PERSPEKTIV

Hvordan udvikler vi omkostningsbevidstheden og effektiviteten samt evnen til at overholde de vedtagne budgetter?

I forhold til at forvalte selskabets og boligafdelingernes økonomi på en professionel og omkostningsbevidst måde, arbejder vi med 4 målsætninger:

- Et konkurrencedygtigt administrationsbidrag
- Økonomisk balance i selskabets regnskab
- Succes for styring af afdelingernes vedligeholdelseskonti
- Afdelingernes variable udgifter holdes i ro



Projektleder og arkitekt
Lisa Christiansen i prøveboligen i
Stadionkvarteret

Styring af udgifterne til vedligeholdelse

Glostrup Boligselskab har en god selskabsøkonomi med en robust egenkapital på ca. 40,9 mio. kr. når beløb indestående i Landsbyggefonden fratrækkes.

Dispositionsfonden er på 8.191 kr. pr. lejemål (Benchmark=gennemsnit for alle boligorganisationer= 4.565 kr.) Beløbet er ikke for stort i forhold til kommende udviklingsopgaver og en uafklaret forsikrings sag til i værste tilfælde små 5 mio. kr. Bestyrelsen har bevilget et årligt tilskud til gennemførelse af helhedsplanen i Stadionkvarteret på 3 mio. kr., hvilket svarer til 55 pct. af den fremtidige tilvækst.

Arbejdskapitalen er på 6.501 kr. pr. lejemål (Benchmark 2.015 kr.) Den robuste arbejdskapital er opbygget indenfor de sidste 6 år, som resultat af pæne regnskabsresultater. Derfor har bestyrelsen besluttet, at der ikke budgetteres med "livrem og seler" ved fastsættelse af administrationsbidragets størrelse. På den baggrund er administrationsbidraget fastholdt på 2.700 kr. pr. lejemålsenhed pr. år for tredje år i træk. (Benchmark 3.889 kr.)

Det samlede omsætning i selskabets egne afdelinger var i 2013 på ca. 180 mio. kr. og udviste et samlet overskud på ca. 2,3 mio. kr. eller 1,28 pct. Det samlede resultat var således tilfredsstillende.

Glostrup Boligselskab måler på driftsledelsens evne til at overholde budgetterne for afdelingernes konto 115, Almindelig vedligeholdelse og konto 116, Planlagt og periodisk vedligeholdelse og fornyelser.

Succeskriteriet er, at overskridelser af budgettallene for disse hovedkonti højst sker i 20 % af tilfældene indenfor hvert driftsområde. En overskridelse registreres ved en overskridelse på 10 % eller derover af budgettallet. Hver af disse hovedkonti har mange underkonti, men det er alene på hovedkontienes samlede resultat, vi måler. Der kan være mange grunde til væsentlige overskridelser eller mindreforbrug på afdelingernes vedligeholdelseskonti. Især antallet af fraflytninger kan være en ubekendt faktor, som er svær at budgettere i forhold til.

Driftslederne har ud fra foreløbige regnskabstal - opgjort februar 2014 - udarbejdet en kommenteret opgørelse, som forklarer overskridelserne og afvigelserne.

I Driftsområde Glostrup er driftsledelsen ansvarlig for 36 af disse hovedkonti i 18 afdelinger. Driftsområde Glostrup har for 2013 nået succeskriteriet, da 6 ud af 36 hovedkonti er overskredet med mere end 10 %, svarende til 16,67 %.

I Driftsområde Hvissinge er driftsledelsen ansvarlig for 18 hovedkonti i 9 afdelinger. Driftsområde Hvissinge har for 2013 nået succeskriteriet, da 1 ud af 18 hovedkonti er overskredet med mere end 10 %, svarende til 5,56 %.

Initiativer – det økonomiske perspektiv

Fokus på håndværker- og indkøbspriser

Fokus på priser: 90 %



Fokus variable udgifter

Her ser vi især samlet på udgifterne til
løn og vedligeholdelse – især konto
114, 115 og 116

Fokus på variable udgifter: 100 %



For at understøtte de økonomiske målsætninger planlagde vi følgende 4 initiativer:

- Fokus håndværker- og indkøbspriser
- Fokus på styring af variable udgifter
- BI-system til analyse
- Overvågning af selskabets formueforvaltning

For Glostrup Boligselskab er det vigtigt, at håndværkerne har forståelse for de særlige krav til god service, der forventes af dem – både fra beboernes og fra boligselskabets side.

Der påhviler os en særlig forpligtelse til at sikre, vore tilknyttede håndværkere leverer arbejder til tiden, leverer i den kvalitet vi beskriver, forventer og leverer til den rigtige pris.

I 2013 har Glostrup Boligselskab forhandlet priser med gulvsliberen og samtidig har der været en drøftelse af kvaliteten på slutarbejdet. Mod en lille prisstigning er det aftalt, at gulvene får en lakbehandling mere end tidligere, og det medfører en væsentlig forlænget levetid på gulvene og dermed på sigt en besparelse.

De tilknyttede VVS firmaer har været til forhandling i driftsområderne, og her har Glostrup Boligselskab opnået en nedsættelse af kørselsomkostningen med 47 % i Hvissinge. I samme driftsområde har tømremesteren nedsat kørselsomkostningen med 63 %.

I Driftsområde Glostrup er disse priser forhandlet tidligere. Glostrup Boligselskab har opnået en besparelse pr. indkøbt køle og fryseskabe på 31 %. Glostrup Boligselskab får leveret et væsentligt bedre komfur med flere faciliteter til samme pris som før. Der har også været en forhandling med forskellige VVS grossistfirmaer om indkøb af VVS artikler. Glostrup Boligselskab har fået en samlet gennemsnitlig besparelse på 24 % på disse artikler. Glostrup Boligselskab vil fortsat have fokus på indkøbs- og håndværkerpriserne.

Det er vores mål at holde de variable udgifter samlet set i ro. Ud over at indhente konkurrencedygtige priser er det vores mål, at ejendomsfunktionærerne udfører mere af det arbejde, som vi i dag køber hos eksterne håndværkere.

I vores administrative system registreres, hvor meget tid ejendomsfunktionærerne bruger på disse arbejder. Det sker ved oprettelse arbejdssedler (interne rekvisitioner).

Der er enighed om, at processen omkring fokus på de variable udgifter er sat godt i gang i 2013, og vi på dette område nåede, hvad vi forventede.

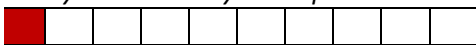


Lise Grathwohl og Robert Roll fra økonomiafdelingen

BI-system

Det er tanken, at vores udvikling af intelligente it-redskaber redskaber skal indgå i udviklingen af et kommende BI-system. I øvrigt bør udviklingen af BI-system til overvågning og løbende rapportering have hele sektorens interesse. For Glostrup Boligselskab har det vist sig at være en stor arbejdsopgave. Vi har ikke opgivet, fordi vi kan se rationalet.

BI-system til analyse: 10 pct.



Det bør undersøges, hvorvidt flere boligorganisationer sammen kan udvikle et sådan projekt?

Overvågning formueforvaltning

En ekstraordinær overvågning af selskabets formueforvaltning, sker ud fra den viden, at store kursfald på obligationsbeholdningen kan have stor betydning for selskabet og afdelingernes økonomi, og dermed på længere sigt huslejens størrelse.

En forventet stigende rente vil på et tidspunkt betyde kursfald, og derfor har vi lagt os forsigtigt med en forholdsvis kort varighed.

Glostrup Boligselskab sluttede med et tilfredsstillende afkast i 2013 på 2,1 %, og obligationsporteføljen er ganske fornuftig i forhold til et marked, hvor det fremover mere handler om at begrænse tab end at kunne forvente et stort positivt afkast.

For at mindske de store forventelige kurstab på obligationsbeholdningen er Glostrup Boligselskab hele tiden i tæt kontakt med vores investeringsrådgiver, og derfor sker der hele tiden justeringer i vores obligationssammensætning.

Formueforvaltning: 100 pct.



GLOSTRUP BOLIGSELSKAB 2014

Målsætninger og initiativer



Ovenfor er gengivet målsætninger og de planlagte initiativer for 2014. Initiativerne er ovale for at adskille dem fra målsætningerne. Pilene angiver de vigtigste kausale relationer.