



Forvaltningsrevision

Årsberetning for Glostrup Boligselskabs arbejde med forvaltningsrevision 2012

Hermed følger årsberetning for selskabets arbejde med forvaltningsrevision. Årsrapporten indeholder en redegørelse for selskabets forvaltningsmæssige resultater i 2012. 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.

Midt i en krisetid

Midt i en krisetid kommer der med god ret fokus på huslejens størrelse og udvikling. Når reallønnen er faldende, er det et problem, at huslejerne fortsat stiger.

Imidlertid er der indbygget i lovgivningen, at huslejerne vil stige i og med, at ydelsesstøtten aftrappes, og at afdelingerne fortsat har udgifter ved udamortisering af lån, der har været optaget til finansiering af anskaffelsessummen.



Driftsfællesskab giver mulighed for selv at udføre større opgaver.



En velfungerende driftsorganisation klarer selv komplicereret beskæringsarbejde.

Fokus på driftsudgifterne

Målet er, at de variable udgifter holdes i ro.

Den gennemsnitlige huslejeforhøjelse i Glostrup Boligselskab lå på ca. 2 pct. pr. den 1. januar 2013. Ved budgetmøderne i eftersommeren med afdelingsbestyrelserne har der forståelig nok været stor fokus på at holde igen med huslejestigninger. Det har ikke været så nemt i et år med stærkt stigende offentlige udgifter og andre faste udgifter som forsikringsudgifter.

På den baggrund skal det hilses velkomment, at Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter har nedsat en arbejdsgruppe, der skal se på mulighederne for at reducere huslejen i det almene boligbyggeri.

Arbejdsgruppen skal derfor både se på muligheder for billigere finansiering og låntagning samt på mulighederne for at effektivisere og billiggøre nybyggeriet.

Herudover er det afgørende for ministeriet, at administrationen og driften af de almene boliger effektiviseres og billiggøres.

I den forbindelse er Glostrup Boligselskab og en håndfuld andre interessenter inviteret til hvert sit møde i ministeriet om effektive administrations- og driftsløsninger i det almene byggeri. Vi deltager gerne, fordi det handler om at identificere, hvor vi skal være mere effektive og dygtigere.

I Glostrup Boligselskab er vi 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.

Hvor er potentialet?

Inden for den almene sektor drøftes effektivisering med stigende styrke. Der kan peges på flere potentialer:

1. Fokus på ledelse af driftsområderne.
Tilrettelæggelse og styring af arbejdsopgaverne mv.
2. Rationaliser driften ved driftsfællesskab.
Alle erfaringer viser, at "det lille varmemesterkontor" ikke kan levere en professionel drift af boligafdelinger. Alle erfaringer viser også, at der er god økonomi i at være fælles om store maskiner, fælles indkøb og fælles medarbejdere. Glostrup Boligselskab er organiseret med to driftsfællesskab betjent fra to lokale driftskontorer: Driftskontor Glostrup og Driftskontor Hvissinge. Det er vi glade for, og nu handler det om at udnytte driftsfællesskabets fulde potentiale.
3. Flere udbud af indkøb og håndværkerpriser.
4. Udnyttelse af intelligente it-løsninger i administration af almene boliger.

Vores håndværkerfirmaer og leverandører skal også indstille sig på, at nye tider kræver nye attituder, og så skal vi også selv bidrage med at spørge: Kan vi passe bedre på vores værktøj og materialer? Er vi lidt for hurtige til at skrive en rekvisition ud til håndværkerne i stedet for at klare det selv?

Udnytter vi det fulde potentiale i vores nuværende it-systemer, og på hvilke områder skal yderligere intelligente it-løsninger indføres i administrationen af almene boliger.

I Glostrup Boligselskab arbejder vi målrettet på at blive dygtigere og mere effektive til at udnytte it-løsninger.



E-flyt

Det elektroniske fraflytningssyn er et enestående eksempel på, hvordan der kan arbejdes dygtigere og mere effektivt med en intelligent it-løsning.

Behandlingen af fraflytninger er et af de administrative områder i en boligorganisation, som omkostnings- og tidsmæssigt er mest resursekrævende. Samtidig er det et område, som af "natur" er meget konflikt skabende. Derfor besluttede Glostrup Boligselskab allerede i 2007, at der skulle arbejdes på at indføre det elektroniske fraflytningssyn.

Det endte med, at vi designede vores eget E-flyt system. Det er et håndterbart og effektivt system, fordi det er udarbejdet i samarbejde med synsmedarbejderne og administrative medarbejdere.

Ud over Glostrup Boligselskab har Vibo, FA 2009, BO-VEST og ungdomsboligadministrationen KKIK i dag E-flyt, og der er meget der tyder på, at flere boligorganisationer vil følge efter i år.

Glostrup Boligselskab har inviteret til et møde for de boligorganisationer, der benytter eller er i gang med at implementere E-flyt. Formålet er at udveksle erfaringer og fremkomme med ønsker til udvikling af systemet og ikke mindst at få fælles fokus på systemets fulde potentiale.

Vi forventer os blandt andet meget af ombygning af et statistik modul, der gør det nemt at sammenligne priser og udføre udbud af istandsættelse af lejligheder ved fraflytning.



It-programmet E-flyt håndterer alle flytteprocessens arbejdsopgaver elektronisk. Fra synsrapport til rekvisitioner og afsendelse af disse mv.

Initiativer i 2013

I 2013 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.

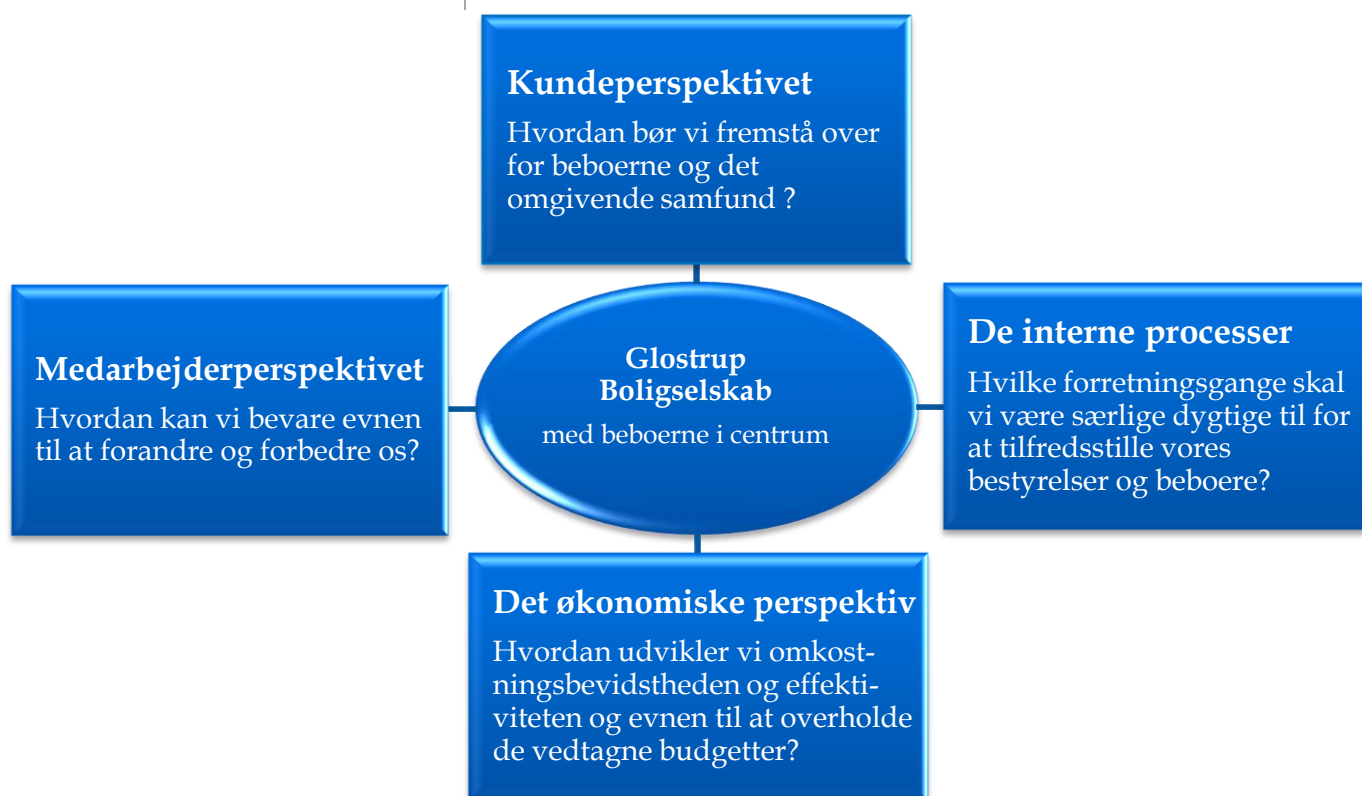
ÅRETS RESULTATER 2012

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

1. Fokus på variable udgifter (konto 114/115 og 116)
2. Indkøbspriser (hårde hvidevarer/VVS/EL/Maskiner)
3. Kvalitetssikring af afdelingernes langtidsbudgetter
4. Udbud af håndværkerpriser
5. Kompetenceudvikling ud fra GB's behov
6. Overvågning af selskabets formueforvaltning
7. Forbedrede udskrifter DV-systemet
8. Budgetmateriale til afdelingsmøder
9. Udnyttelse af E-flyt's fulde potentiale
10. BI-system til analyseværktøj

Igen i 2012 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.

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

Fokus på sygefravær

Det gennemsnitlige antal sygedage i Glostrup Boligselskab ligger på 5,69.

Med et gennemsnitligt antal sygedage på 5,69 pr. medarbejder i 2012 har vi indfriet vores mål om maksimal 7,0 sygedag pr. medarbejder. Det gennemsnitlige antal sygedage lå i 2011 på 5,12.

Vi har fulgt op på sygestatistikken. Den viser følgende gennemsnitlige antal sygedage pr. år i 2012:

Driftsområde Hvissinge:	5,00
Driftsområde Glostrup:	7,12
Hovedkontoret	4,94
Gennemsnit hele selskabet	5,69

Et højt gennemsnitligt sygefravær kan være tegn på et dårligt arbejdsklima. Det kan også være tegn på, at en afdeling rammes 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

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

Opfølgning på sygestatistik: 100 %



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.



Arkitekt Lisa Christiansen er ansat som projektleder.

Kompetenceudvikling

Stigende krav til medarbejdernes kompetencer.

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

- En medarbejder i økonomiafdelingen har påbegyndt HD studiet
- I forbindelse med et kommende generationsskifte i Beboerservice har en medarbejder gennemført BL's Boligjura uddannelse
- Vi har to kontorelever under uddannelse indenfor boligadministration
- Glostrup Boligselskab har ansat en projektleder for fremtidssikringen af Stadionkvarteret

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

Det er derfor nødvendigt at beskrive præcist, hvilke kompetencer de mange forskellige personalegrupper skal kunne bestride. For personale ansat i driftsområderne er disse skematiske beskrivelser

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Måling af medarbejdertilfredsheden

Medarbejderundersøgelsen for 2012 viser fortsat en høj tilfredshedsfaktor. Den gennemsnitlige tilfredshedsfaktor er målt til 3,48.

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

påbegyndt i 2012. Arbejdet vil i 2013 fortsætte for de øvrige personalegrupper.

For at identificere graden af medarbejderengagement og medarbejdertilfredshed i selskabet gennemfører vi en årlig medarbejderundersøgelse. I år med 16 spørgsmål, hvoraf de 10 af spørgsmålene 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, så bedømmes tilstanden at være hverken tilfredsstillende eller utilfredsstillende - en middel karakter så at sige.

Den gennemsnitlige tilfredshedsfaktor på 3,48 er en høj tilfredshedsgrad, der viser, at Glostrup Boligselskab som helhed fortsat har engagerede, loyale medarbejdere, som er tilfredse med deres arbejdsplads. Det er især glædeligt, at tilfredshedsgraden blandt medarbejderne i Driftsområde Hvissinge igen er stigende efter et par år med mindre fald i tilfredsheden. Ansættelse af ny driftsleder ser ud til allerede at give et positivt resultat.

Medarbejderundersøgelse 2012	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?	3,58	3,85	3,50	3,48
2) Synes du, at GB's ledelse lever op til dine krav til en dygtig virksomhedsledelse?	3,25	3,31	3,31	3,17
3) Synes du, at din nærmeste overordnede leder lever op til dine krav til en dygtig virksomhedsledelse?	3,25	3,46	3,47	3,00
4) I hvilken grad får du selv lejlighed til at tilrettelægge dit daglige arbejde?	3,83	4,00	3,69	3,78
5) Synes du, at din nærmeste leder er god til at tage dig med på råd?	3,12	3,67	3,25	2,72
6) Er du tilfreds med samarbejdet mellem dig og din nærmeste leder?	3,52	3,85	3,69	3,22
7) Er du tilfreds med samarbejdet mellem dig og dine nærmeste kolleger?	3,52	3,75	3,53	3,39
8) Mener du, at arbejdet i boligselskabet alt i alt er karakteriseret ved effektivitet?	3,29	3,58	3,19	3,22
9) Føler du, at du med hensyn til dine faglige og menneskelige kvalifikationer er "klædt på" til at løse dine daglige opgaver?	3,62	3,62	3,75	3,52
10) Er du alt i alt tilfreds med at være ansat i Glostrup Boligselskab?	3,77	3,85	3,88	3,65
Gennemsnit 2012	3,48	3,69	3,53	3,34
Gennemsnit 2011	3,42	3,55	3,27	3,47

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

Fra medarbejderundersøgelsen skal i øvrigt fremhæves følgende interessante iagttagelser:

- at 46 % af medarbejderne indenfor det sidste år har deltaget i kursus eller uddannelse (46 % Hovedkontoret, 13 % Driftskontor Hvissinge, 70 % Driftskontor Glostrup).
- at 48 % vurderer, at de har behov for uddannelse indenfor det næste år (38 % Hovedkontoret, 44 % Driftskontor Hvissinge, 57 % Driftskontor Glostrup).
- at 71 % oplever en passende arbejdsbyrde, 23 % ret ofte for stor arbejdsbyrde, 2 % at arbejdsbyrden hele tiden er for stor og 4 % ikke den store arbejdsbyrde.
- at 4 % har indenfor det sidste års tid haft lyst til mange gange at søge job udenfor GB, 12 % af og til, 10 % kun én enkelt gang og 74 % slet ikke.
- at 15 % oplever, at Mus-samtalen mange gange har haft positiv indflydelse på arbejdet, 40 % af og til, 12 % kun en enkelt gang og 33 % 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?

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 2012 arbejdet med ny hjemmeside, implementering af den ny forvaltnings Klassifikation og kontoplan, fokus på ren- og vedligeholdelse og forbedringer af budgetmaterialer til afdelingsmøderne.



Ny hjemmeside

Nyt design og med et betalingsmodul.



Giv et ungt menneske en opnotering på et **gavekort**

Glostrup Boligselskab har fået en ny hjemmeside fortsat med adressen www.gb.dk. Hjemmesiden har fået et nyt design, og en større fokus på opnotering og betjening af "kunder", der ikke kender os i forvejen. Desuden har vi arbejdet for, at det skulle være nemmere at navigere på hjemmesiden.

Målet med den nye hjemmeside er:

- Nyt og mere moderne layout
- Betalingsmodul således at der kan betales med Dan/Visakort for opnotering og gavekort
- Nemmere at navigere på hjemmesiden
- Bedre værktøj for vores udlejning i Beboerservice

På hovedkontoret er nedsat en projektgruppe, der står for vedligeholdelse og driften af hjemmesiden: Annette Strate, Helle Kyndbøl Olsen og Christina Rasmussen. Formålet er at hjemmesiden bliver en integreret del af den daglige administration med inddragelse af såvel beboerservice, sekretariat og økonomiafdeling. Hjemmesiden er færdigmeldt, og målet om etablering af ny hjemmeside er indfriet. Når det er sagt, vil vi fortsat arbejde på forbedringer af hjemmesiden.

Derfor har Glostrup Boligselskab tilmeldt sig BL's screening af sektorens hjemmesider. De tilmeldte boligorganisationer vil få screenet deres hjemmesider i marts og april 2013, og i slutningen af perioden vil de blive kontaktet og få mulighed for at kommentere screeningsresultatet - med henblik på hvilke

Ny hjemmeside: 100 pct.

Ny forvaltnings Klassifikation



Med driftsleder Claus Bech-Hansen for bordenden, har Glostrup Boligselskab fået implementeret den nye kontoplan i god tid og med god kvalitet.

Ny forvaltningsklassifikation: 90 pct.

Fokus på ren- og vedligeholdelse

Ren- og vedligeholdelse: 100 pct.

forbedringer af den pågældende boligorganisations hjemmeside, som straks kan gennemføres. Hele screeningsforløbet foretages af Rambøll.

I forbindelse med etablering af ny hjemmeside har vi fået udarbejdet en manual og forretningsgang for drift af hjemmesiden.

Forvaltnings Klassifikation er en ny klassifikation udviklet til anvendelse i ejendomsforvaltning. Forvaltnings Klassifikation erstatter SfB Bygningsdelstavle, som i en årrække har været den gængse standard for klassifikation af bygningsdele i den danske byggesektor. Forvaltnings Klassifikation er udarbejdet af Landsbyggefonden i samarbejde med Kommunernes Landsforening.

For Glostrup Boligselskabs vedkommende vil implementeringen af Forvaltnings Klassifikation betyde en større omlægning af måden at registrere og håndtere aktiviteter og bygningsdele i drifts- og vedligeholdelsessystemet, ligesom der vil ske en væsentlig forenkling af kontoplanen for konto 115 og 116. Ændringerne træder i kraft med budgetterne for 2013.

Administrationen har siden slutningen af 2011 arbejdet med at indrette de administrative systemer til de nye forhold, og ved indgangen til det nye år er systemerne køreklare.

Der forestår mindre tilpasninger, ligesom der bliver mulighed for at raffinere værktøjerne med de nye muligheder Forvaltnings Klassifikation giver.

De relevante medarbejdere er undervist, og implementeringen af den nye lovgivning er sket mere gnidningsfrit end forventet.

Det er meget betydningsfuldt for beboerne, at deres boligområde fremtræder pænt og vedligeholdt. Det generelle billede i Glostrup Boligselskab er, at det er tilfældet i Glostrup Boligselskab.

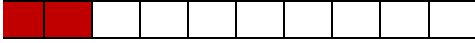
Driftsledelsen har i 2012 haft særlig fokus på at hæve "bundniveauet", på omrokeringer i Driftsområde Glostrup og på uddannelse af ejendomsfunktionærer.

Vi har valgt at bruge mange penge på ren- og vedligeholdelsen, og der er ikke planer om i Glostrup Boligselskab at udlicitere arbejdet som er på tale andre steder. Vores planer går tvært imod at forsøge at udføre flere arbejder selv, som vi i dag tilkøber. Desuden vil vi arbejde på at udnytte driftsfællesskabets potentiale fuldt ud.

Budgetmaterialer til afdelingsmøderne

Budgetmaterialet til brug på afdelingsmøderne skal være let forståeligt for beboerne. Vi har i 2012 særligt videreudviklet præsentationsmaterialet, som anvendes på selve mødet. Således er der indført grafik for særlige udgifter, tydelig lagkagegrafik for regnskab samt tydeligere opdelte talkolonner. Der vil i 2013 blive arbejdet videre med dette, lige som det udsendte budgetmateriale vil få tilført grafik, særligt med vægt på planlagt og periodisk vedligeholdelse.

Budgetmaterialer: 17 pct.



Ekstraordinært afdelingsmøde i Stadionkvarteret.

KUNDEPERSPEKTIVET

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

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 – *Med beboerne i centrum.*

Kundeundersøgelse

Tilfredshedsgrader	Tal værdi
Meget utilfredsstillende	1
Utilfredsstillende	2
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 2012 gennemført en løbende kundeundersøgelse blandt nyindflyttere.

Kundeundersøgelser er et vigtigt arbejdsredskab, der har stor betydning for de tiltag, Glostrup Boligselskab iværksætter. Glostrup Boligselskab måler 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 fire tilfredshedsgrader. Vi kan således konstatere, hvor mange procent af beboerne, som finder en given ydelse eller betjening for henholdsvis meget utilfredsstillende, utilfredsstillende, 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 2012 ligger på 3,18. Et tilfredsstillende resultat, når 4,0 er den højeste mulige bedømmelse.

Samlet oversigt over tilfredshedsgraderne

	2011	2012
Beboerservice	3,54	3,46
Driftskontor Glostrup	3,22	3,19
Driftskontor Hvissinge	3,31	3,33
Håndværker Glostrup	3,21	3,02
Håndværker Hvissinge	2,95	2,90
Samlet gennemsnit	3,25	3,18

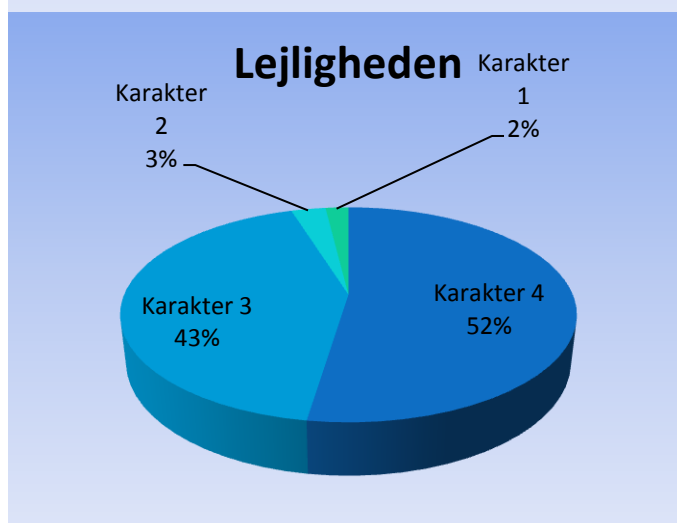
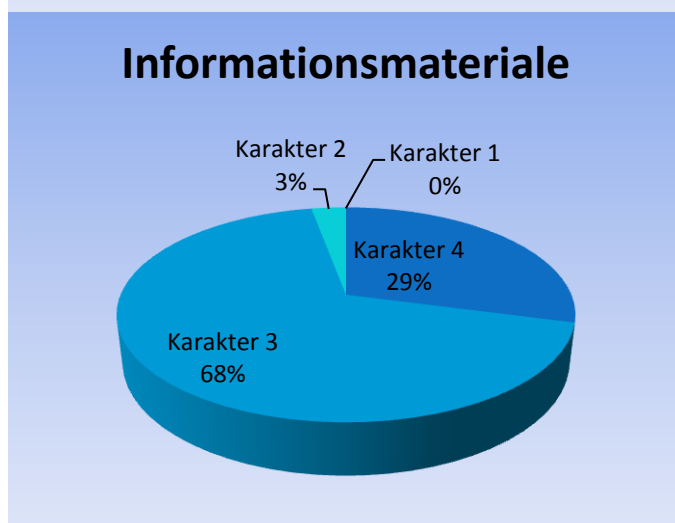
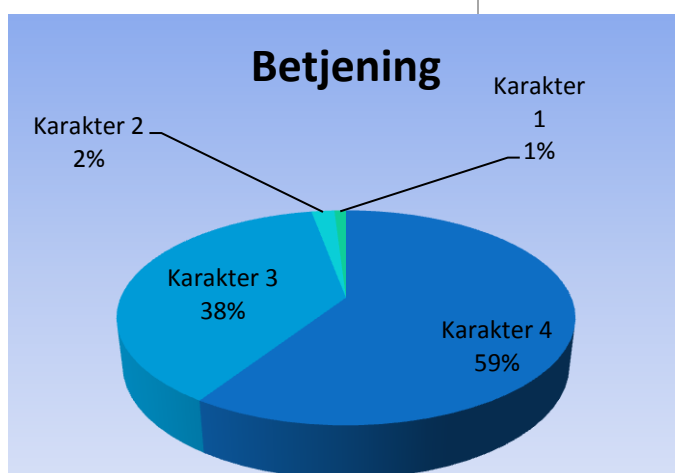
Betjeningen i Beboerservice

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 3,46.

Den 1. januar 2013 var der 5.197 ansøgere på den eksterne venteliste og 1.088 på den interne venteliste. Det generelle billede er, at der fortsat er lang ventetid på en bolig i Glostrup Boligselskab.

I 2012 er der udstedt 40 gavekort til unge boligsøgende.

	Gennemsnit for beboernes vurdering
Synes du, at betjeningen i udlejningen var venlig og imødekommende?	3,55
Synes du, at du fik en hurtig og effektiv betjening i forbindelse med indgåelse af din lejekontrakt?	3,57
Føler du, at du fik overblik over den aftale du indgik i forbindelse med din lejekontrakt?	3,26
Svarer den lejlighed, du fik tilbudt til det, du søgte?	3,46
Gennemsnitlig tilfredshedsfaktor?	3,46



1=meget utilfredsstillende 2=utilfredsstillende 3=tilfredsstillende 4=meget tilfredsstillende

Jeanne Buch Christensen og Nina Seistrup fra Beboerservice.



Betjeningen på Driftskontorerne

Målsætningen er en høj kundetilfredshed med driftskontorerne arbejde.

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 3,19 og 3,33 er tilfredsstillende.

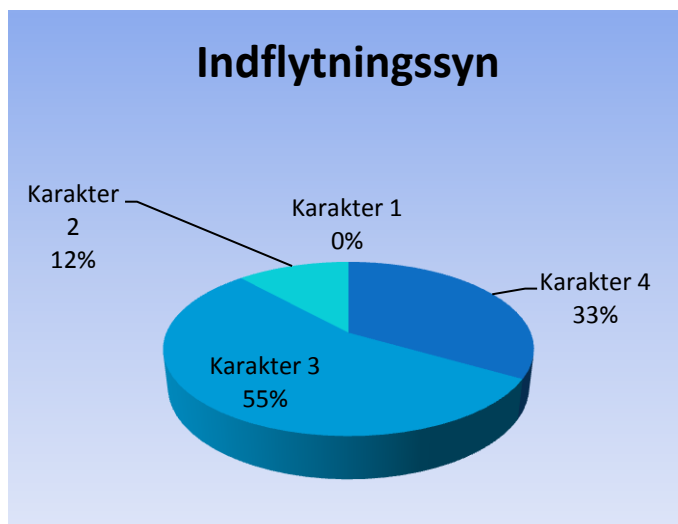
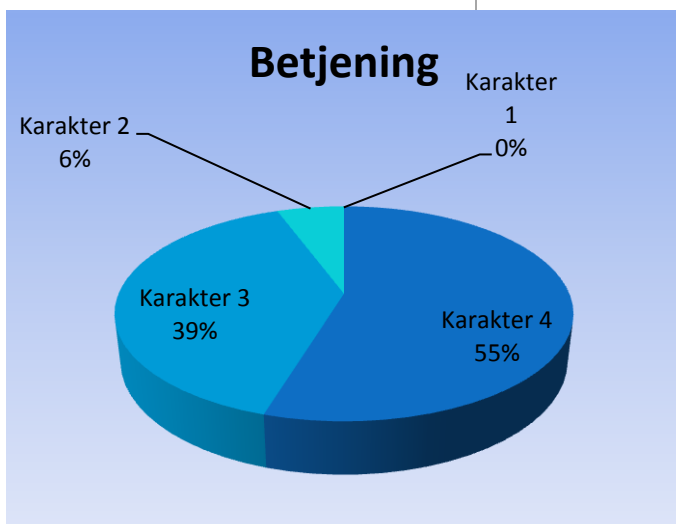
En gennemsnitlig tilfredshedsgrad for betjeningen på Driftskontor Glostrup og Driftskontor Hvissinge på henholdsvis 3,22 og 3,31 er tilfredsstillende.

Ekspeditionen på driftskontorerne 2012	Gennemsnit Driftskontor Glostrup	Gennemsnit Driftskontor Hvissinge
1) Synes du, at betjeningen på driftskontoret var venlig og imødekommende ved udlevering af nøglerne?	3,49	3,46
2) Føler du, at du fik et rimeligt overblik over, hvad der skulle ske i forbindelse med indflytningssynet af din bolig?	3,22	3,30
3) Er du tilfreds med driftskontorets vurdering af dine fundne fejl og mangler jf. returnerede fejl og mangelliste?	3,13	3,38
4) Er du tilfreds med hastigheden for afhjælpningen af eventuelle fejl og mangler?	2,90	3,16
Samlet vurdering	3,19	3,33

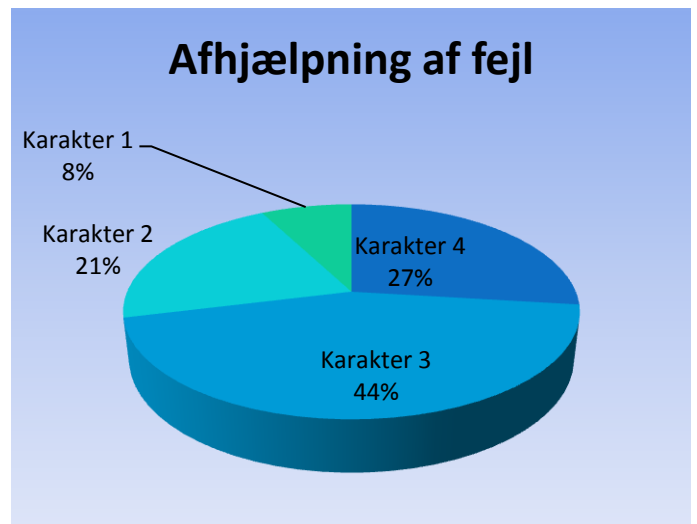
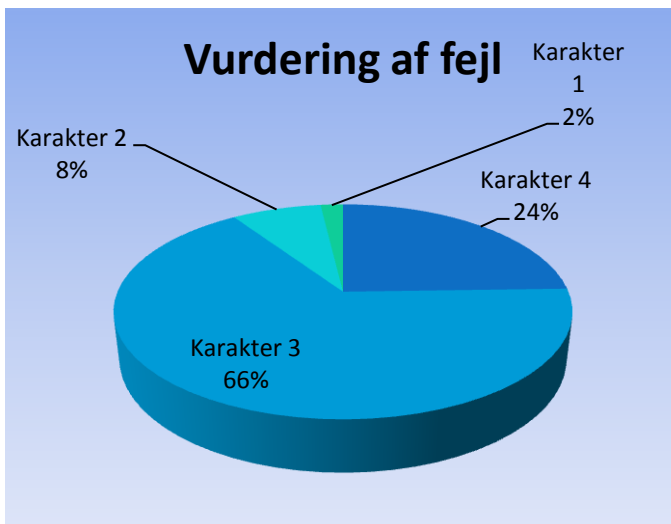
Bedømmelse af Driftskontor Glostrup

Driftskontor Glostrup er beliggende Stubben 5, hvorfra de administrerer ca. 1.900 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.



Kate Vodstrup og Yvonne Ruhoff fra Driftskontor Glostrup er med til at give beboerne en god service.



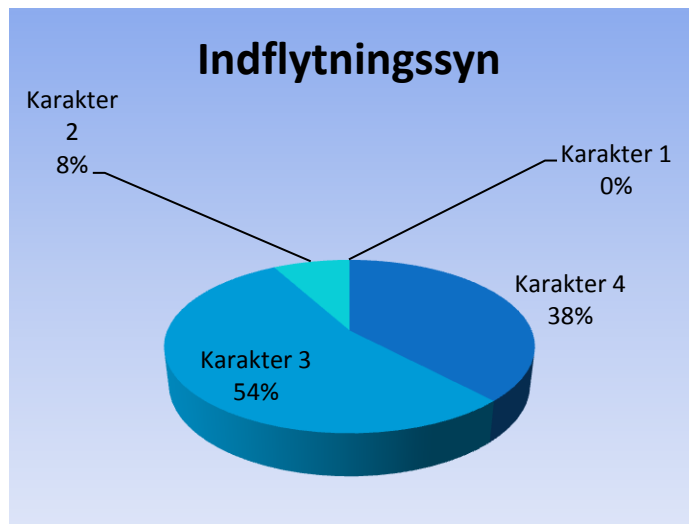
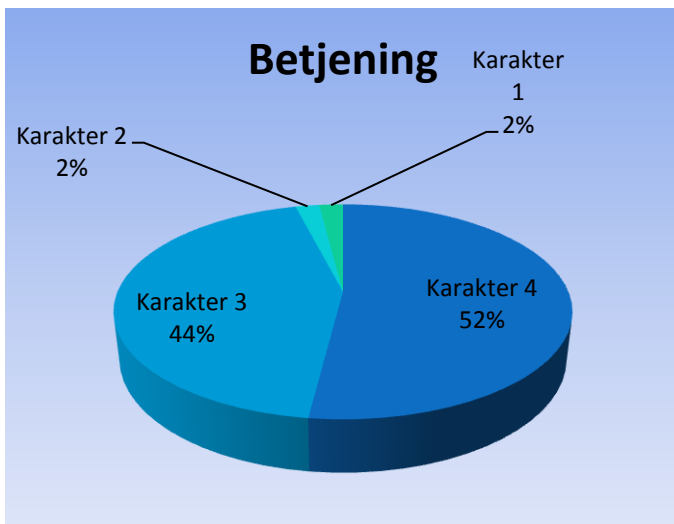
1=meget utilfredsstillende 2=utilfredsstillende 3=tilfredsstillende 4=meget tilfredsstillende

Bedømmelse af Driftskontor Hvissinge

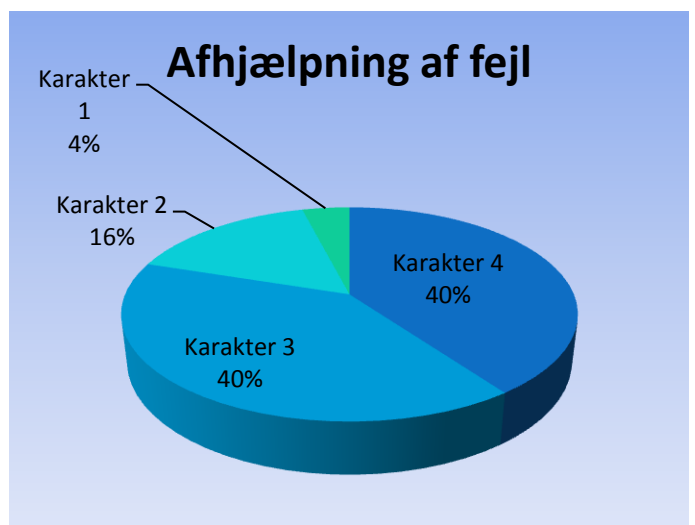
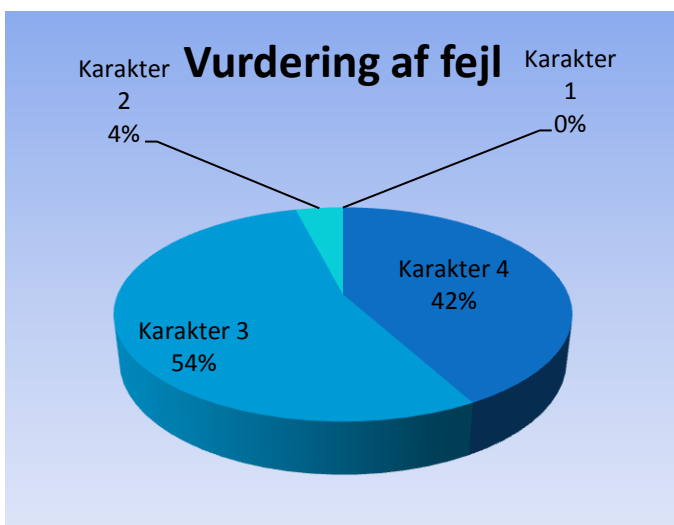
Driftskontor Hvissinge er beliggende Bøgeskoven, hvorfra de administrerer ca. 1.300 lejemål. Driftskontoret varetager kontakten til beboerne og afdelingsbestyrelserne. Driftskontoret tager sig desuden af driften og vedligeholdelsen af ejendommene, den langsigtede vedligeholdelsesplanlægning og styring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



Johnny Petersen er fra den 1. december 2012 ansat som ny driftsleder i Hvissinge. Johnny har mere end 20 års erfaring fra den almene boligsektor og har siden 1988 arbejdet for hhv. Køge almennyttige Boligselskab, Vridsløselille Andelsboligforening (Askerød), Fællesdriften af Høje Gladsaxe og FSB – SAB/KAB (Tingbjerg).



1=meget utilfredsstillende 2=utilfredsstillende 3=tilfredsstillende 4=meget tilfredsstillende



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

Bedømmelse af håndværkernes arbejde

Prisen, kvaliteten og evnen til at leve 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 3,02 og i Driftsområde Hvissinge på 2,90.

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 2012	Gennemsnit Driftsområde Glostrup	Gennemsnit Driftsområde Hvissinge
Er du generelt tilfreds med lejlighedens standard?	2,95	3,12
Er du tilfreds med det udførte malerarbejde af vægge og lofter?	2,98	2,76
Kun hvis træværk er malet i forbindelse med indflytningen, bedes du besvare spørgsmålet: Er du tilfreds med det udførte malerarbejde af træværk?	3,19	2,50
Er du tilfreds med oprydningen efter håndværkere?	2,94	2,90
Kun hvis et eller flere af lejlighedens gulve er nyistandsatte, bedes du besvare følgende spørgsmål: Er du tilfreds med resultatet af de slebne gulve?	3,07	2,85
Er lejlighedens installationer i orden?	3,07	2,94
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?	2,92	3,20
Gennemsnitlig vurdering	3,02	2,90

Kvalitetskontrol af håndværkernes arbejde

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

Som led i kvalitetskontrollen benytter driftskontorerne et fejlrapporteringsskema. På skemaet registreres 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 til beboerne for at udbedre fejlene.

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

Rapport om håndværkerfejl ifm. flyttelejligheder	
Håndværkerfirma	Skema udfyldt af
Svendens navn	Startdato
Lejemålsadresse:	Slutdato
Hvad var ikke i orden?	
Hvem fandt fejlen? <input type="checkbox"/> Beboer selv <input type="checkbox"/> Glostrup Boligselskab <input type="checkbox"/>	
Fejltype: <input type="checkbox"/> Kommunikationsbrist mellem håndværker og drifts kontor <input type="checkbox"/> Kommunikationsbrist mellem håndværkerfirmaer <input type="checkbox"/> Skønhedsfejl <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 rykkere <input type="checkbox"/> Fejlen blev rettet uden beregning <input type="checkbox"/> Fejlen blev rettet, men udløste en merudgift	
Evt. bemærkninger	

Fejlrapporteringskemaer: 50 pct.



Stor tilfredshed med boligområdet

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 3,54 og i Driftsområde Glostrup 3,42 på en vurderingsskala fra 1 til 4.

Beboerundersøgelse - boende



Pilotprojekt er gennemført i Gadager.

Kundeundersøgelser er et vigtigt arbejdsredskab for Glostrup Boligselskab. I flere år er der foretaget tilfredshedsundersøgelser blandt indflyttere.

I 2012 har vi gennemført et pilotprojekt i afd. 31, Gadager med det formål at måle tilfredsheden, når beboerne bestiller et servicebesøg på driftskontoret. Pilotprojektets resultater kan du se på næste side.

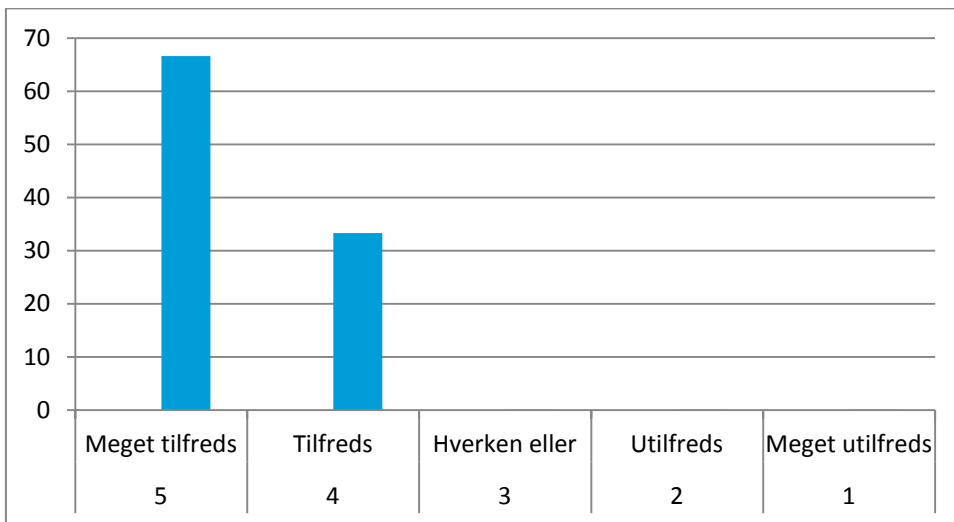
Pilotprojektet følges i 2013 op med en tilfredshedsundersøgelse blandt beboerne i samtlige afdelinger, der via driftskontorerne rekvirerer servicebesøg af enten håndværkere eller vore egne ansatte.

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.

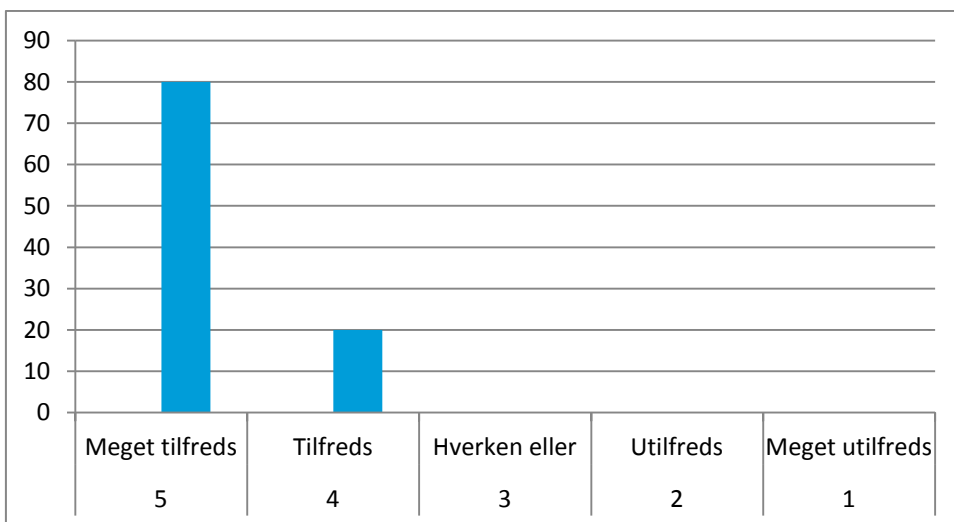
Undersøgelsen vil løbe over nogle måneder og forventes igangsat i marts 2013. Der vil være mulighed for digital besvarelse af spørgsmålene.

Beboerundersøgelse: 80 pct.

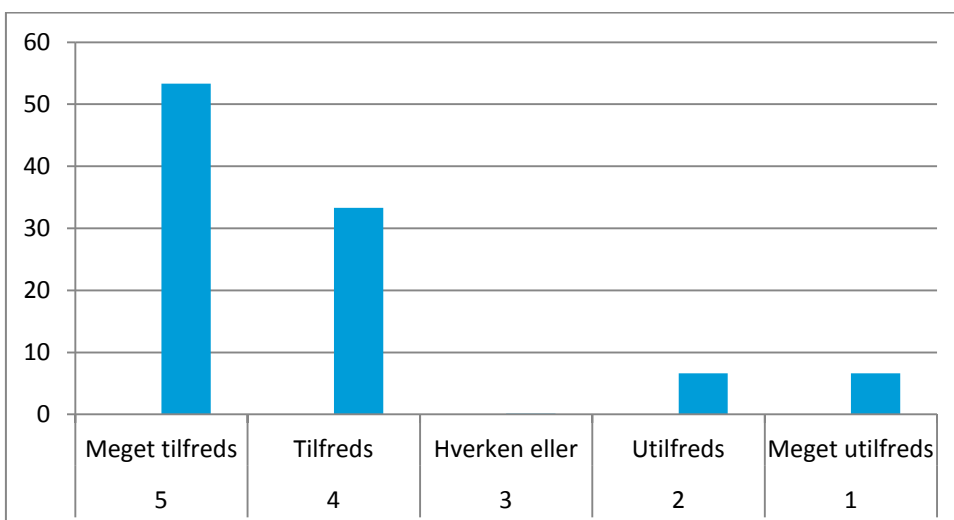




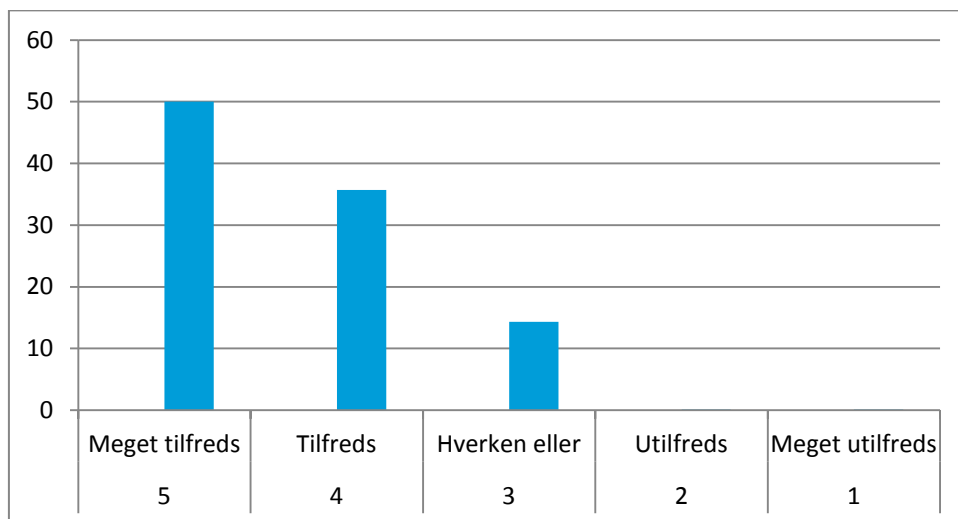
1. Var betjeningen på driftskontoret venlig og imødekommende, da du rekvirerede servicebesøget?



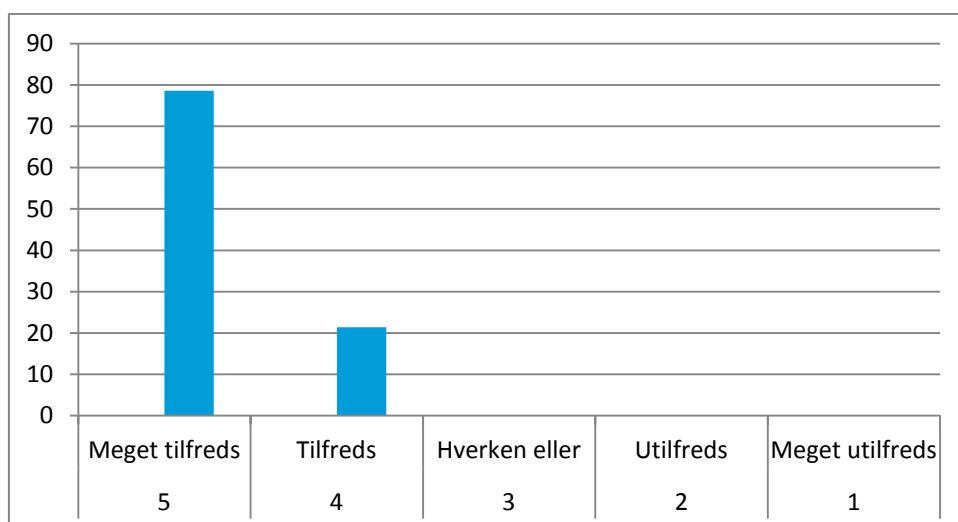
2. Var medarbejderen venlig og imødekommende under servicebesøget?



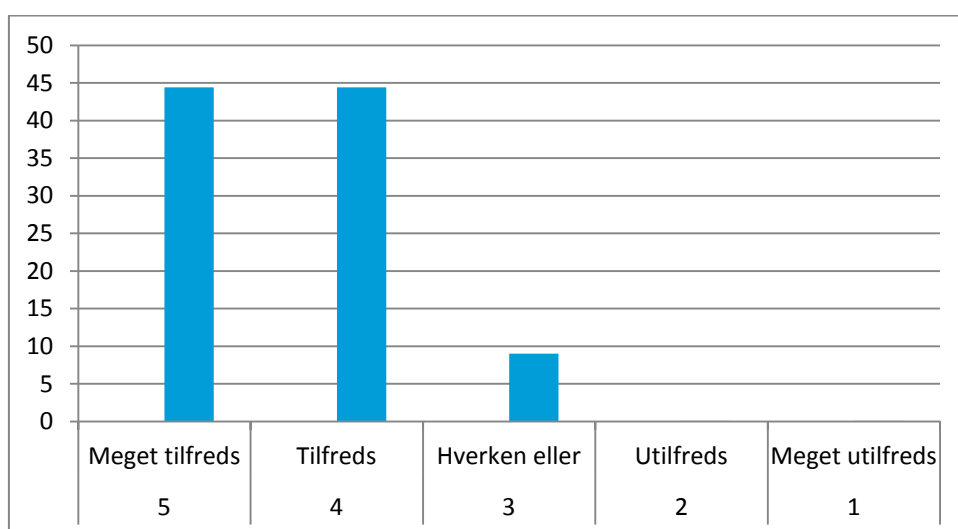
3. Kom servicemedarbejderen indenfor den aftalte tid?



4. Er du tilfreds med det udførte arbejde?



5. Er du tilfreds med oprydningen efter arbejdet?



6. Er du tilfreds med tilbagemeldinger og den orientering du fik fra servicemedarbejderen eller driftskontoret?
(besvares kun, hvis arbejdet blev udført over en længere periode med flere besøg)

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 fortsat med 4 målsætninger:

- Et konkurrencedygtigt administrationsbidrag
- Økonomisk balance i selskabets regnskab
- Succes for styring af afdelingernes vedligeholdelseskonti
- Få afdelinger med underskud

Glostrup Boligselskab har en god selskabsøkonomi med en robust egenkapital på ca. 40,3 mio. kr. når beløb indestående i Landsbyggefonden fratrækkes.

Dispositionsfonden er på 7.328 kr. pr. lejemål (Benchmark=gennemsnit for alle boligorganisationer= 4.484 kr.) Beløbet er ikke for stort i forhold til kommende udviklingsopgaver og en uafklaret forsikrings sag til i værste tilfælde ca. 5 mio. kr. Arbejdskapitalen er på 6.264 kr. pr. lejemål (Benchmark 1.980 kr.) Den robuste arbejdskapital er opbygget indenfor de sidste 5 år, som resultat af pæne regnskabsresultater. Derfor har bestyrelsen besluttet, at der ikke budgetteres med "livrem og seler" ved fastsættelse af administrationsbidragets størrelse.

Administrationsbidraget er på 2.638 kr. pr. lejemål (Benchmark 3.820 kr.), hvilket er et konkurrencedygtigt administrationsbidrag.

Det samlede omsætning i selskabets egne afdelinger var i 2011 på ca. 179 mio. kr. og udviste et samlet overskud på ca. 4,8 mio. kr. eller 2,70 pct. Det samlede resultat var således tilfredsstillende.

Der var i 2011 to mindre afdelinger med underskud, og det er afdeling 38, Sydvestvej (2 boliger til familier med multihandicappede børn) og afdeling 49, Ældreboligerne Stenager 6 (30 lejemål), som netop er sårbare på grund af deres størrelse og målgruppe.

I budgetkontrollen for selskabets 16 afdelinger er der kun en afdeling, som forventes at komme ud med et underskud for regnskabsåret 2012, og det er igen afdeling 49, Ældreboligerne Stenager 6.

Styring af udgifterne til vedligeholdelse

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 mere end 100 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 2013 - 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 2012 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 2012 nået succeskriteriet, da 3 ud af 18 hovedkonti er overskredet med mere end 10 %, svarende til 16,67 %.

Glostrup Boligselskab arbejder løbende med at udvikle redskaber, som gør det muligt for ledelsen på en nem måde hurtigt at få hold på eventuelle overskridelser på konto 115 og konto 116.

På grund af krisen og den medfølgende økonomiske afmatning er det ekstra vigtigt, at der er fokus på de variable udgifter (de udgifter vi har indflydelse på). Målet for 2013 er, at disse udgifter holdes i ro.

Initiativer i økonomiafdelingen

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

- Udbud håndværkerpriser
- Forbedret budgetopfølgning
- BI-system til analyse
- Overvågning af selskabets formueforvaltning

Udbud håndværkerpriser

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 2012 har der især været opmærksomhed på malerpriser i forbindelse med fraflytninger. I og med, at E-flyt anvendes i stadig flere boligselskaber, har der åbnet sig en mulighed for at sammenligne priser for standardydelse, specielt inden for maleropgaverne. På den baggrund har administrationen genforhandlet malerpriserne med de tilknyttede malermestre, med en ikke uvæsentlig reduktion på ca. 26 kr. pr m2 af de fremtidige normalstandsættelsesudgifter til følge.

Der har ligeledes været gennemført forhandlinger af vores servicekontrakter. Særligt er kloakservice forhandlet på plads med et særdeles positivt resultat. Vi har således fået forhandlet

Udbud håndværkerpriser: 70 pct.



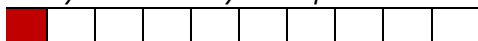
Forbedret budgetopfølgning

Forbedret budgetopfølgning: 60 pct.



BI-system

BI-system til analyse: 10 pct.



Overvågning formueforvaltning

Formueforvaltning: 100 pct.



abonnementsprisen for sugning og spuling af brønde mv. ned med ca. 20 % ned og vagtudkald ned med ca. 40 %.

Der vil også i 2013 være behov for pristjek af vores øvrige samarbejdspartnere, og dette er som sagt også et særligt fokusområde i 2013.

Generelt vil der blive fokuseret på både håndværkernes faste - og timepriser og vareindkøb, - særligt indkøb af VVS-dele og hårde hvidevarer.

Det er en vigtig del i bedre budgetopfølgning, at det hurtigt og nemt er muligt at få informationer om, hvordan det går med afdelingernes økonomi. Derfor har Glostrup Boligselskab i 2012 udviklet nogle redskaber, som hurtigt og nemt giver et overblik over, hvordan forbruget udvikler sig på afdelingernes driftskonti 115, almindelig vedligeholdelse og 116, planlagt og periodisk vedligeholdelse.

I 2013 vil dette redskab til "early warning" udvikles til andre centrale konti – ikke mindst konto 114, renholdelse.

Det er tanken, at disse 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.

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

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.

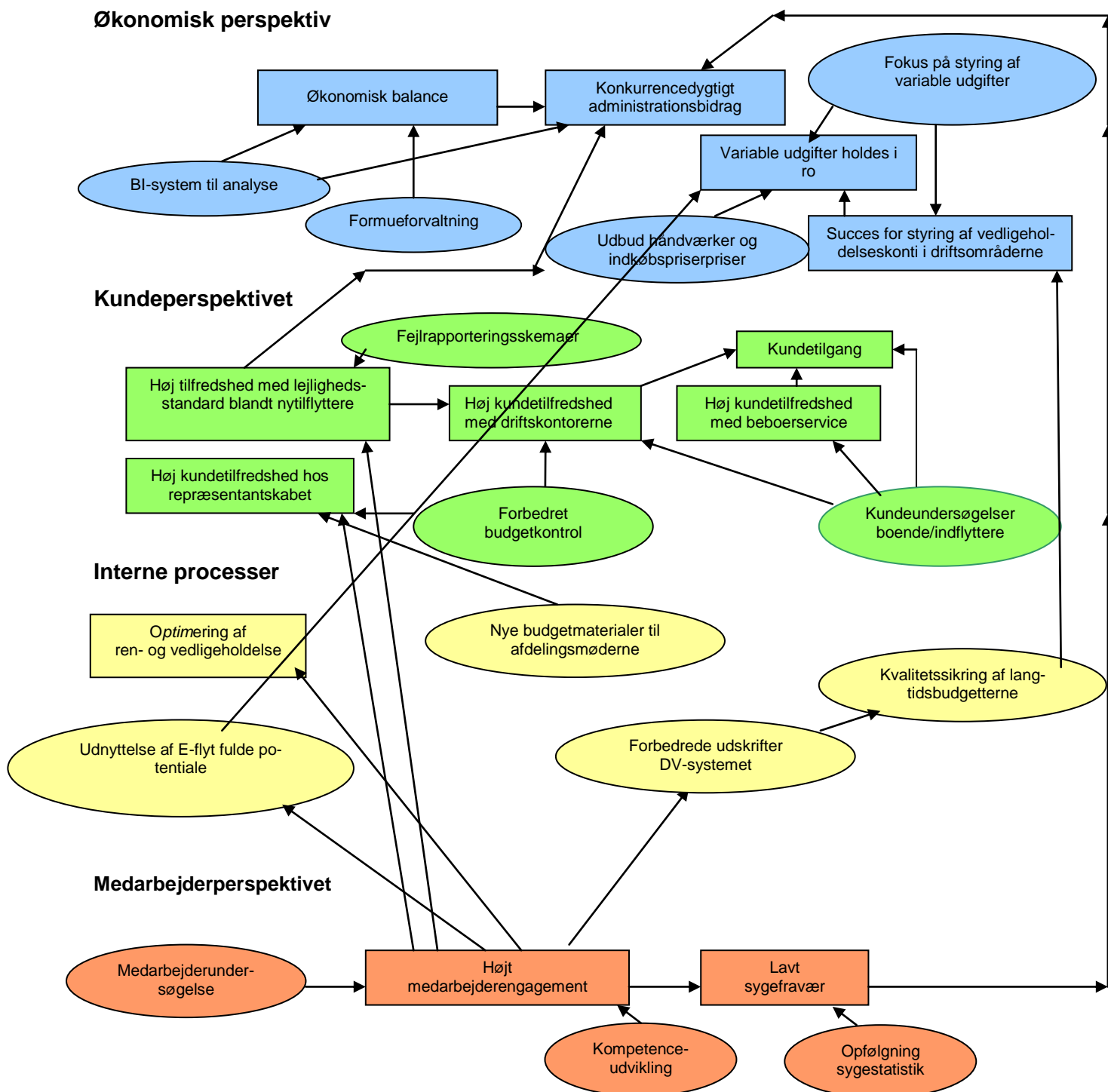
En forventet stigende rente vil på et tidspunkt betyde kursfald, og derfor har vi allerede nu lagt os forsigtigt med en kort varighed.

Glostrup Boligselskab sluttede med et tilfredsstillende afkast i 2012 på 4,07 %, og obligationsporteføljen er ganske fornuftig i forhold til et marked, hvor det fremover mere handler om at begrænse tab end at kunne forvente et 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.

GLOSTRUP BOLIGSELSKAB 2013

Målsætninger og initiativer



Ovenfor er gengivet målsætninger og de planlagte initiativer for 2013. Initiativerne er ovale for at adskille dem fra målsætningerne. Pilene angiver de vigtigste kausale relationer.