



Forvaltningsrevision

Årsberetning for Glostrup Boligselskabs arbejde med forvaltningsrevision 2014

Hermed følger årsberetning for selskabets arbejde med forvaltningsrevision. Årsrapporten indeholder en redegørelse for selskabets forvaltningsmæssige resultater i 2014. 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.

Tre centrale udfordringer

Boligorganisationens ansvar for den daglige drift er hel central, og der er kommet stigende fokus på vores effektivitet.

I Glostrup Boligselskab har vi i en årrække haft fokus på at optimere organisation og administrative processer. Vi har blandt andet været frontløberne med elektronisk fraflytningssyn, et konkurrencedygtigt administrationsbidrag og fokus på afdelingernes variable udgifter.

Vi er dog langt fra i mål med at styrke os til fremtiden. Glostrup Boligselskab skal adressere tre væsentlige udfordringer. For det første en periode med større aktivitet, for det andet fortsat krav om øget effektivisering og for det tredje nye krav til service fra beboerne.



1. Større aktivitet

Der vil være en periode i Glostrup Boligselskab indenfor de næste 4 år, hvor selskabets aktiviteter vil være væsentlig større end tidligere og sandsynligvis også i årene fremover. Det er især gennemførelsen af den store helhedsplan i Stadionkvarteret, der vil kræve ekstraordinære resurser. Alle andre opgaver og udfordringer skal i denne periode løses tilfredsstillende samtidig med, at selskabet skal være gearet organisatorisk og økonomisk til perioden efter 2018.

2. Krav til effektivisering

Krav til den almene sektors effektivisering er sat på den politiske dagsorden. I de kommende år vil konkurrencen blive skærpet, og der vil i endnu højere grad blive foretaget sammenligninger af resultater. Især mindre og mellemstore boligorganisationer vil på sigt komme under pres med krav om øget dokumentation, rapportering samt konkurrencedygtighed på pris og kvalitet.

3. Bedre service

Krav til individuelle som helt standardiserede ydelser afhængigt af typen af ydelse.



Indenfor serviceerhverv - eksempelvis banksektoren - ser vi ændret kundefærd og krav om bedre kundeoplevelser. Indenfor boligadministration vil der i de kommende år ligeledes blive tale om brugerdreven innovation.

Der vil blive stillet stigende krav til, at servicen skal være såvel "mere som nemmere". Det kræver, at vi bliver helt skarpe på, hvordan vi skaber værdi for vores nuværende som kommende beboere.

Digitalisering giver nye og bedre oplevelser, men beboerne har også andre behov end blot digitale løsninger – eksempelvis øget personlig rådgivning i særlige sager.

Lad os give et eksempel: Mange beboere vil sandsynligvis se det som en positiv værdiskabelse, at de kan rapportere fejl, mangler, driftsforstyrrelser m.m. på alle tider af døgnet, i stedet for at vente på, at driftskontorerne åbner for ekspedition.

På den anden side forventer beboerne også en langt mere personlig betjening i visse sager. Det oplever vi selvfølgelig i helt særlige situationer som ved genhusning, men også ved alvorlige husordenssager, skilsmisser, valg af lejemål, fraflytning og indflytning.

Fremtiden

Ministeriet for BY, BOLIG og LANDDISTRIKTER har udgivet rapporten om Den almene boligsektors effektivisering i 2014. Her er en række anbefalinger for effektivisering af driften af den almene boligsektor. Hovedoverskrifterne er:

- Styrket kommunalt tilsyn og styringsdialog
- Styrket arbejde med produktivitet og effektivitet
- Styrket grundlag for de beboerdemokratiske beslutninger
- Effektivisering af organisatorisk/administrativ styring
- Effektivisering af enkeltposter, resurseanvendelse, indkøb og vedligehold

Forudsigelseskraft og evne til at prioritere



Glostrup Boligselskab har udarbejdet en strategiplan for selskabets arbejde de næste 4 år.

Her er formand Susanne Petersen og næstformand Kurt Arve Jensen.

Initiativer i 2015

Det er vores erfaring, at mål skaber fokus, og fokus skaber resultater. Men resultaterne kommer ikke af sig selv. Målene indfries ikke af sig selv, fordi man vedtager dem, og skriver dem ned. Populært sagt skal der 'knofedt' til.

Der skal tages initiativer, der understøtter målsætningerne. Det er således vigtigt at vi fokuserer på den indbyrdes årsags- og virkningseffekt, der er mellem målene og initiativerne.

Det er vores opfattelse, at det forbedrer ledelsens forudsigelseskraft og evne til at prioritere, hvilket er en vigtig forudsætning for god selskabsledelse. Der er meget, der er interessant, men alt er ikke lige vigtigt.

I det kommende års arbejde vil vi i endnu højere grad foretage en bevidst prioritering af vores initiativer ud fra en vurdering af sandsynligheden for nyttevirkningen set i forhold til de resurser, der skal afsættes. Det er her resurserne fortrinsvis lægges.

I Glostrup Boligselskab har vi en tradition for at måle på områder med det formål at styrke kvaliteten af selskabets kerneydelser, og at der sker en bevidst prioritering af initiativerne ud fra selskabets aktuelle behov.

Hvis der ikke undervejs i løbet af året sker uventede begivenheder, der kræver øjeblikkelig ændret prioritering af opgaverne, fastholdes prioriteringen. Denne arbejdsmetode sikrer, at selskabet når i mål med sine prioriteringer.

Ud fra ovenstående overvejelser har bestyrelsen og ledergruppen prioriteret initiativerne ud fra en vurdering af nyttevirkningen for selskabet set i forhold til de resurser, der skal afsættes for at gennemføre initiativet.

1. Den effektive boligadministration
2. Effektivisering af driften/nye opgaver
3. Flere selvbetjeningsløsninger
4. Energistyring
5. Kvalitetssikring af driftens produkter
6. Optimering af arbejdsgange i Beboerservice
7. iBinder til driftssager
8. Udvikling af renovationsområdet
9. Formueforvaltning

Den effektive boligadministration handler om via styrkelse af egen kontrol, tilrettelæggelse af arbejdet, mere robust arbejdsdeling og via øget digitalisering at skabe "plads" til de ekstraordinære opgaver, som Glostrup Boligselskab står overfor.

Efter at have identificeret de for Glostrup Boligselskab mest vigtige initiativer, er initiativerne blevet prioriteret. Hermed fremkommer en fælles prioritering og fokus. Samtidig har arbejdsformen vist sig succesfuld i forhold til at sikre, at vi

kommer hele vejen rundt i organisationen: Økonomi, drift, udlejning mv. Desuden underbygger arbejdsmetoden, at vi er en projektorganisation med en flad struktur, og hvor der arbejdes i teams på tværs af afdelingerne.

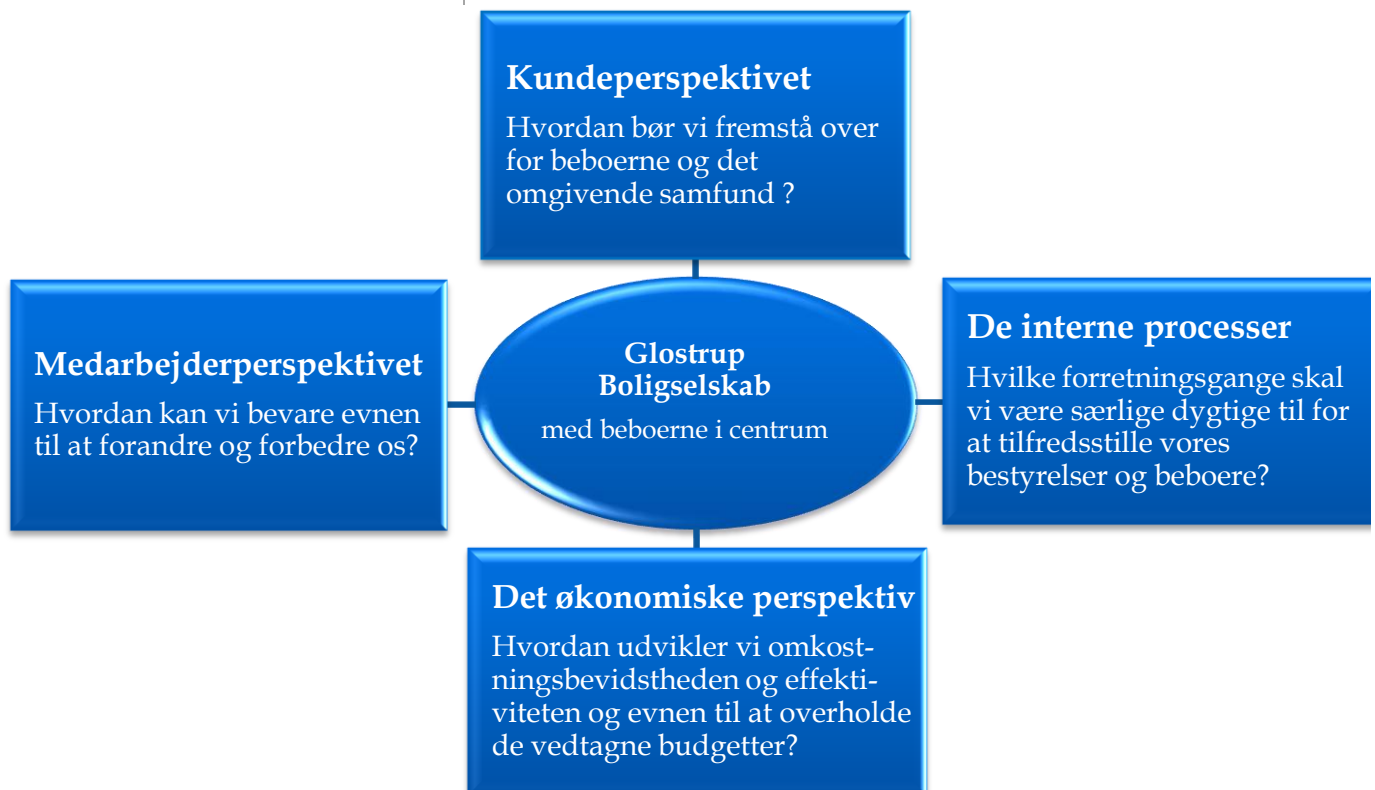
Medarbejderne inddrages og ansvarlige for initiativerne udpeges. På månedlige møder i ledergruppen gøres status over, hvor langt vi er nået med de enkelte initiativer.

På bestyrelsesmøderne rapporteres for fremdriften.

ÅRETS RESULTATER 2014

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

Arbejdet med forvaltningsmæssige målsætninger og opfølgende initiativer foregik 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.



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 2014 arbejdet med

- Flere selvbetjeningsløsninger
- Effektivisering af driftsorganisationen
- Udvikling af renovationsområdet
- Udvikle udskrifter, budgetkontrol og arbejdssedler



Medarbejdermøde om selskabets strategiplan for de næste 4 år.

Flere selvbetjeningsløsninger

Øget selvbetjening kan give effektiviseringer og tid til andre vigtige opgaver og service. Fremtiden vil stille krav om større fleksibilitet i samspillet mellem boligselskab og kunder, ikke alene for at styrke brugeroplevelsen, men også for at høste det effektiviseringspotentiale, en øget digitalisering åbner mulighed for.

Der skal udvikles en række muligheder for selvbetjening via hjemmesiden, udvikling af interne værktøjer, samt evt. indkøb af IT-programmer, f.eks. til digital indberetning af driftsforstyrrelser. Selskabsbestyrelsen har bevilget en ramme på 1.2 mio. kr. til projektet de næste 2 år.

Der er prioriteret 3 områder: Det digitale ejendoms kontor, elektronisk fakturering og intern rekvisition til registrering af håndværksmæssige opgaver løst af egne medarbejdere.

Det digitale ejendoms kontor

Det er boligselskabets vurdering, at udviklingen går i retning af, at behovet for at kommunikere med boligselskabet uden for kontortid vil være stærkt stigende i de kommende år. Flere og flere kan kommunikere digitalt, og det må forventes, at det bliver mere og mere normalt, at man kan betjene sig selv 24-7 via internettet. Og at man i stigende grad vil forvente at kunne det.

Vi ønsker at ruste os til fremtiden ved at give beboerne bedre muligheder for at indrapportere fejl, mangler, driftsforstyrrelser m.m. på alle tider af døgnet, i stedet for at de skal vente på, at driftskontorerne åbner for ekspedition.

Med øget selvbetjening forventes en øget brugertilfredshed via en hurtigere responstid og muligheden for at ekspedere sig selv døgnet rundt.



Projektgruppen fra Glostrup Boligselskab på studiebesøg i England.

Der hentes inspiration i England, hvor man er noget mere fremme med digitale løsninger, og der er konkrete drøftelser med firmaer, der kan levere et digitalt og ikonstyret indberetningsprogram. I første omgang stiles mod en beboervenlig udgave, hvor det er brugerens oplevelse, der er i centrum - altså med fokus på "front-end" af systemet.

I de første år forventes ingen eller kun begrænsede besparelser, idet der vil være en længere indkørings- og udviklingsperiode med programbearbejdning, optimering, ændrede procedurer og medarbejdertilpasning.

På sigt imødeses en effektiviseringsgevinst ved automatisk genererede rekvisitioner og mindre direkte kontakt med beboerne telefonisk eller personlig. Hertil kommer, at der vil ske en videreudvikling af systemets anvendelse i takt med at data opsamles omkring vedligeholdelsen og giver mulighed for at skabe et bedre grundlag for effektivisering af den planlagte vedligeholdelse.

Elektronisk fakturering.

Der er ingen tvivl om, at indførelse af *elektronisk fakturering* vil være en naturlig tilpasning af de administrative rutiner til fremtidens krav. Kommuner og andre myndigheder *har* allerede indført det, og en forespørgsel hos vore hovedleverandører viser, at de allerede i dag fremsender fakturaer elektronisk til de af deres kunder, som forlanger det.

Administrationen bruger i dag mange ressourcer på bogføring, betaling og arkivering af fakturaer. Med det rekvisitionsmodul, som ligger i UNIK Bolig 4 vil fremtidige fakturaer kunne finde en direkte vej til den rekvirerende medarbejder, som så kan godkende betalingen. Fakturaen gemmes elektronisk i systemet og kan altid senere findes frem, uden at man skal ned i et "støvet arkiv" og finde det i en mappe.

Der er idriftsættelse den 1. juli 2015.

Intern rekvisition

Én væsentlig målsætning for Glostrup Boligselskabs nye driftsstruktur er, at medarbejderne i højere grad udfører opgaver, vi tidligere betalte eksterne leverandører for at få udført.

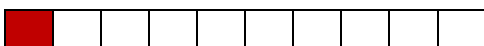
For at holde styr på opgaverne og økonomien er der udviklet en *intern rekvisition*, som er taget i brug. Den interne rekvisition indeholder oplysninger om

- arbejdets art
- hvor arbejdet udføres
- hvem der udfører arbejdet
- timeforbrug

Systemet videreudvikles med automatisk kalender- og opgavestyring samt et statistikmodul.

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

Flere selvbetjeningsløsninger: 15 %



Effektivisering af driftsorganisationen

Afdelingernes variable udgifter består fortrinsvis af lønudgifter, vedligeholdelse og beboeraktiviteter.

I forbindelse med et generationsskifte blev der udarbejdet et oplæg til ny driftsstruktur, som skal bidrage til en effektivisering af driften og resultere i en fremadrettet besparelse på afdelingernes variable omkostninger. Den nye driftsorganisation var implementeret den 1. januar 2015, og to nye driftsledere for henholdsvis Driftsområde Hvissinge og Driftsområde Glostrup er ansat.

Der arbejdes med tværgående team for opgaver som syn, råderet, skimmel og forsikringsager. Desuden er der foretaget en analyse af medarbejdernes kompetencer med henblik på at udvikle en mere professionel og effektiv drift af Glostrup Boligselskabs ejendomme.

100%

Udvikling i afdelingernes variable udgifter

Afdeling	2010	2011	2012	2013	2014	
1	1.508.028,45	1.565.888,92	1.589.587,65	1.554.568,74	1.415.720,42	-6,12
6	1.266.633,47	1.214.873,72	1.315.246,24	1.246.047,56	1.209.445,38	-4,51
8	1.131.453,17	1.105.055,06	1.081.764,77	1.117.950,92	978.988,42	-13,48
9	15.354.275,27	15.890.920,31	14.266.760,23	13.778.060,44	12.837.011,25	-16,39
16	137.779,79	142.359,40	156.554,11	177.342,45	123.132,45	-10,63
18	98.248,92	113.449,40	140.490,74	81.937,65	78.596,91	-20,00
20	2.451.894,46	2.530.381,01	2.525.657,42	2.550.270,98	2.023.433,89	-17,47
28	261.333,44	258.272,66	276.551,15	272.520,95	258.794,69	-0,97
29	2.673.301,51	3.424.782,92	2.995.027,61	2.617.729,25	2.310.201,05	-13,58
30	1.862.852,66	1.863.777,67	2.075.457,18	1.930.099,05	1.611.138,94	-13,51
31	2.347.592,56	2.835.838,64	2.481.326,46	2.305.659,07	2.067.785,58	-11,92
32	2.592.971,78	2.631.268,33	2.401.534,13	2.289.422,35	2.244.199,81	-13,45
33	2.990.885,27	3.278.024,92	3.131.467,99	2.827.364,73	2.525.835,64	-15,55
37	577.105,22	650.082,17	579.577,69	573.144,54	480.556,45	-16,73
38	24.020,65	36.634,61	24.959,14	14.539,74	6.392,65	-73,39
49	460.187,93	434.880,50	469.670,43	367.813,30	339.541,50	-26,22
50	198.776,95	223.847,71	224.698,26	240.016,34	225.261,40	13,32
Total	35.937.341,50	38.200.337,95	35.736.331,20	33.944.488,06	30.736.036,43	
Udvikling i %		6,30	-0,56	-5,55	-14,47	

Glostrup Boligselskab har igennem de sidste 3 år haft fokus på udviklingen i afdelingernes variable omkostninger. Fra 2012 til 2014 er de faldet samlet set med ca. 5 mio. kr. Med vores nye driftsstruktur regner vi med at kunne begrænse udgifterne yderligere.

Udvikling af renovationsområdet

Renovationsområdet er interessant, fordi der bruges mange medarbejdertimer til affaldshåndtering, og afdelingerne betaler en stor udgift for at komme af med affaldet.

Der er ingen tvivl om, at affaldshåndteringen kan gøres mere effektiv, mere hygiejnisk og nemmere ved et godt samarbejde med Glostrup Kommune.

I samarbejde med Glostrup Kommune og Glostrup Forsyning er der udarbejdet en plan for fremtidens håndtering af affald i

Glostrup. Et pilotprojekt med sortering af alle fraktioner gennemføres i to af Glostrup Boligselskabs afdelinger med det såkaldte Molok system. På den måde får vi indflydelse på fremtidige løsninger. Der forventes en besparelse for boligafdelingerne, når Glostrup Kommune udbyder den samlede renovationsordning.

Som planlagt er forarbejderne til pilotprojektet blevet gennemført i 2014.

Der sorteres i dagrenovation, pap, papir, glas, jern, plastik og på sigt i bio affald.



Renovationsområdet: 95%



Udvikle udskrifter, budgetkontrol og arbejdssedler

Målsætningen er at få forbedret de materialer, vi sender ud til beboere og beboerdemokratiet, så de bliver mere informative og overskuelige.

Nye sammentrængte budgetter blev udsendt til beboerne før afdelingsmøderne i 2014.

Ny digital budgetkontrol til afdelingsbestyrelserne er udarbejdet, testet og blevet finpudset i dialog med beboerdemokratiet.

95%



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.

Fokus på sygefravær

Det gennemsnitlige antal sygedage i Glostrup Boligselskab ligger på 3,69.



Louise Bjørngård Hemmingsen th. er vores nyeste kontorelev. Her sammen med afdelingsleder Helle Kyndbøl

Opfølgning på sygestatistik: 100%



Bedre udnyttelse af kvalifikationer i driften

Bedre udnyttelse af kvalifikationer i driften: 50%



Selskabets målsætninger indenfor medarbejderperspektivet er

- Højt medarbejderengagement
- Lavt sygefravær

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

- Opfølgning på sygestatistikken
- Bedre udnyttelse af kvalifikationer i driften
- Gennemførelse af den årlige medarbejderundersøgelse

Med et gennemsnitligt antal sygedage på 3,69 pr. medarbejder i 2014 har vi indfriet vores mål om maksimal 7,0 sygedag pr. medarbejder. Det gennemsnitlige antal sygedage lå i 2013 på 3,59.

Sygedagene fordeler sig således:

Driftsområde Hvissinge:	3,50
Driftsområde Glostrup:	4,82
Hovedkontoret	2,76
Gennemsnit hele selskabet	3,69

Der er tale om et lavt gennemsnitligt sygefravær. 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 og ved at indgå særlige aftaler. Vi arbejder 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 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.

Glostrup Boligselskabs fokus på at holde driftsomkostningerne nede medfører, at driftspersonalet skal kunne udføre mindre opgaver, som før er blevet rekvireret hos eksterne firmaer.

En forudsætning for at sikre mulighederne for nye opgaver er, at driftspersonalet har eller får de fornødne kvalifikationer.

Der er udarbejdet en kortlægning af driftspersonalets kompetencer og herud fra langt en plan for opkvalificering.

Medarbejderundersøgelse 2014	Hele selskabet	Hoved- kontoret	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?	3,55	3,73	3,44	3,52
2-8) Medarbejdernes gennemsnitlige vurderinger af lederne	3,47	3,34	3,16	3,50
9) I hvilken grad får du selv lejlighed til at tilrettelægge dit daglige arbejde?	3,68	3,86	3,69	3,74
10) Synes du, at din nærmeste leder er god til at tage dig med på råd?	3,35	3,57	3,28	3,27
11) Er du tilfreds med samarbejdet mellem dig og din nærmeste leder?	3,59	3,86	3,53	3,48
12) Er du tilfreds med samarbejdet mellem dig og dine nærmeste kolleger?	3,41	3,57	3,68	3,09
13) Mener du, at arbejdet i boligselskabet alt i alt er karakteriseret ved effektivitet?	3,49	3,40	3,26	3,74
14) Føler du, at du med hensyn til dine faglige og menneskelige kvalifikationer er "klædt på" til at løse dine daglige opgaver?	3,46	3,20	3,37	3,70
15) Er du alt i alt tilfreds med at være ansat i Glostrup Boligselskab?	3,77	3,79	3,94	3,74
Gennemsnit 2014	3,51	3,54	3,37	3,53
Gennemsnit 2013	3,53	3,59	3,65	3,45

Måling af medarbejdertilfredsheden

Medarbejderundersøgelsen for 2014 viser fortsat en høj tilfredshedsfaktor. Den gennemsnitlige tilfredshedsfaktor er målt til 3,51.

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

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

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 3,51 er en høj tilfredshedsgrad, der viser, at Glostrup Boligselskab som helhed har engagerede, loyale medarbejdere, som er tilfredse med deres arbejdsplads.

Fra medarbejderundersøgelsen skal i øvrigt fremhæves følgende interessante iagttagelser:

- at 39 % af medarbejderne indenfor det sidste år har deltaget i kursus eller uddannelse (43 % Hovedkontoret, 21% Driftskontor Hvissinge, 21 % Driftskontor Glostrup).
- at 63 % vurderer, at de har behov for uddannelse indenfor det næste år (47 % Hovedkontoret, 61 % Driftskontor Hvissinge, 76 % Driftskontor Glostrup).

Medarbejderundersøgelse: 100 %

I forbindelse med et generationsskifte er to nye driftledere ansat i 2014. Dan Levin Hansen er leder af Driftskontor Glostrup (tv). Jimmi Eibye er leder af Driftskontor Hvinginge (th).



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 5 målsætninger:

- En god selskabsøkonomi
- Et konkurrencedygtigt administrationsbidrag
- Økonomisk balance i selskabets regnskab
- Succes for styring af afdelingernes vedligeholdelseskonti
- Variable udgifter holdes i ro

Glostrup Boligselskab har en god selskabsøkonomi med en robust egenkapital på ca. 44,4 mio. kr. når beløb indestående i Landsbyggefonden fratrækkes.

Dispositionsfonden er på 8.864 kr. pr. lejemål (Benchmark=gennemsnit for alle boligorganisationer= 4.361 kr.) Beløbet er ikke for stort i forhold til kommende års udviklingsopgaver.

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 6.201 kr. pr. lejemål (Benchmark 2.078 kr.) Den robuste arbejdskapital er opbygget indenfor de sidste 7 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 2.707 kr. pr. lejemålsenhed pr. år. (Benchmark 4.362 kr.)

Det samlede omsætning i selskabets egne afdelinger var i 2013 på ca. 188 mio. kr. og udviste et samlet overskud på ca. 6,2 mio. kr. eller 3,30 pct. Det samlede resultat var således tilfredsstillende.

Der er stigende fokus på effektivisering af den almene sektor. Vi har derfor fokus på de udgifts områder, vi har indflydelse på, og det gælder især i forhold afdelingernes variable udgifter (renholdelse, vedligeholdelse, beboeraktiviteter o.l.) Her er målet, at de variable udgifter samlet set stiger mindre end pristalsudviklingen og gerne hvis muligt holdes helt i ro. En ny driftsstruktur med virkning fra den 1. januar 2015 vil effektivisere driftsorganisationen yderligere, ved mere fokus på indkøbspriserne og bedre udnyttelse af medarbejdernes ressourcer.

Initiativer - det økonomiske perspektiv

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

- Succes for styring af vedligeholdelseskonti
- Fokus på afdelingernes variable udgifter og konkurrencedygtige priser
- Selskabets formueforvaltning
- Udbud af el-priser

Styring af udgifterne til vedligeholdelse



Godt håndværkmæssigt arbejde er vigtigt.

Succeskriteriet er, at overskridelser af budgettallene for afdelingernes vedligeholdelseskonti 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 2015 - 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 2014 ikke nået succeskriteriet, da 10 ud af 36 hovedkonti er overskredet med mere end 10 %, svarende til 27,78 %.

I Driftsområde Hvissinge er driftsledelsen ansvarlig for 18 hovedkonti i 9 afdelinger. Driftsområde Hvissinge har for 2014 nået succeskriteriet, da 3 ud af 18 hovedkonti er overskredet med mere end 10 %, svarende til 16,67 %.



Afdelingernes variable udgifter

Her ser vi især samlet på udgifterne til løn, indkøb og vedligeholdelse.

Fokus på variable udgifter: 80 %



Selskabets formueforvaltning

Formueforvaltning: 100 pct.



Det er vores mål at holde de variable udgifter i ro. Det sker ved at formalisere samarbejdet mellem de to driftsområder igennem etablering af ny driftsstruktur.

Fælles indkøb og udnyttelse af personalets kompetencer skal resultere i billigere indkøb og øget effektivisering.

I vores administrative system registreres, hvor meget tid ejendomsfunktionærerne bruger på arbejder, som tidligere blev rekvireret hos eksterne håndværkere.

Målsætningen med selskabets formueforvaltning er at sikre, at Glostrup Boligselskab og vores afdelinger får den bedst mulige forrentning af de opsparede midler.

Det sker ved en ekstraordinær overvågning af selskabets formue, 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.

Den forventede rentestigning udeblev i 2014 og renten er pt. på et historisk lavt niveau. Der er stor usikkerhed på hvornår renten vil begynde at stige, men når det sker, vil det betyde kursfald. Vi har vi lagt os forsigtigt med en forholdsvis kort varighed.

Glostrup Boligselskab sluttede med et tilfredsstillende afkast i 2014 på 2,85 %, 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 i tæt kontakt med vores investeringsrådgiver for at foretage løbende justeringer i vores obligationssammensætning.

Udbud af el-priser

Udbud af el-priser: 100 pct.

Glostrup Boligselskab sparer 1 mio. kr. på lave elpriser.

Målet med udbuddet på el, var at få den bedst mulige el-pris de næste 3 år på afdelingernes el. Der blev i foråret indgået en 3-årig el-aftale med SEAS-NVE til en fast pris på 28,67 øre/kWh.

Den indgåede aftale er til en pris, som er ca. 20 øre/kWh lavere end den foregående aftale med DONG. Aftalen med SEAS-NVE kom i hus med hjælp fra Boligselskabernes Landsforening, som hjalp Glostrup Boligselskab med udbuddet og vurdering af priserne.



KUNDEPERSPEKTIVET

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

Kundeperspektivet er centralt 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 ønsker og behov.

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 2014 gennemført en løbende kundeundersøgelse blandt nyindflyttere.

Beboerundersøgelse

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

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

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.

Betjeningen i Beboerservice

Den 1. januar 2015 var der 5.753 (5.503) ansøgere på den eksterne venteliste og 1.079 (1.100) på den interne venteliste. Det generelle billede er, at der fortsat er lang ventetid på en bolig i Glostrup Boligselskab. I 2015 er der udstedt 35 (46) gavekort til unge boligsøgende.

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 2014 ligger på 3,11 hvilket er en mindre tilbagegang i forhold til 2013.

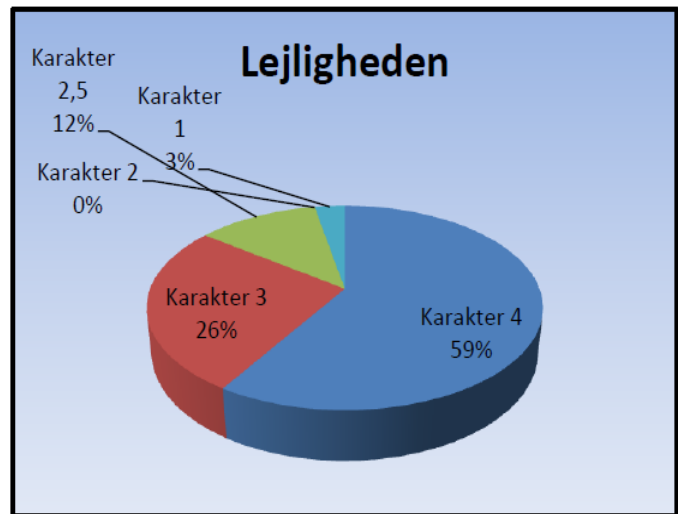
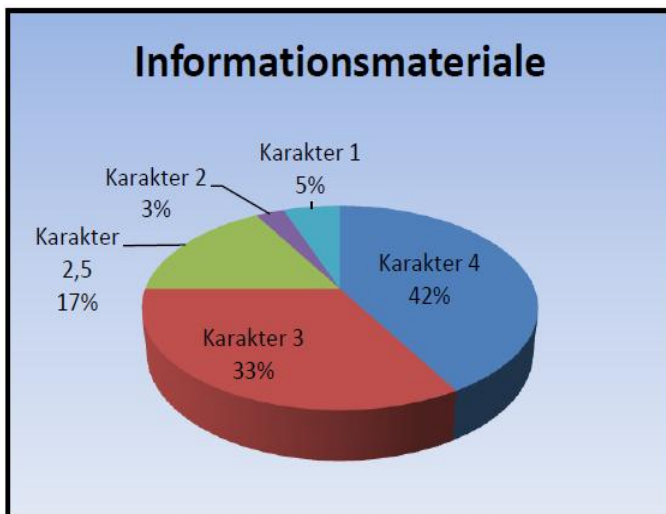
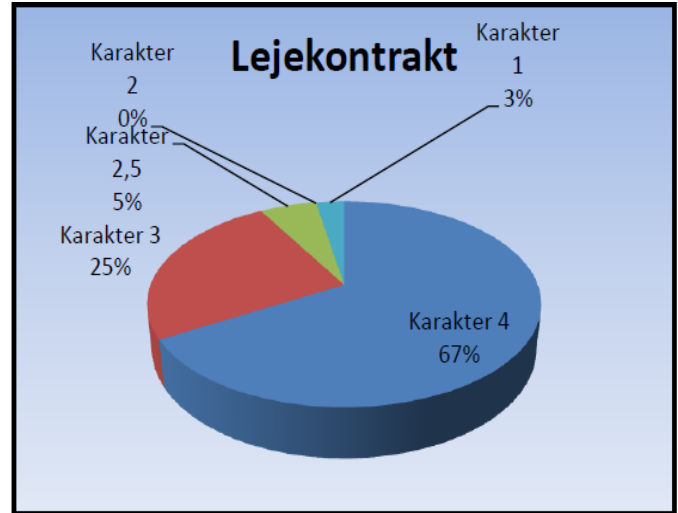
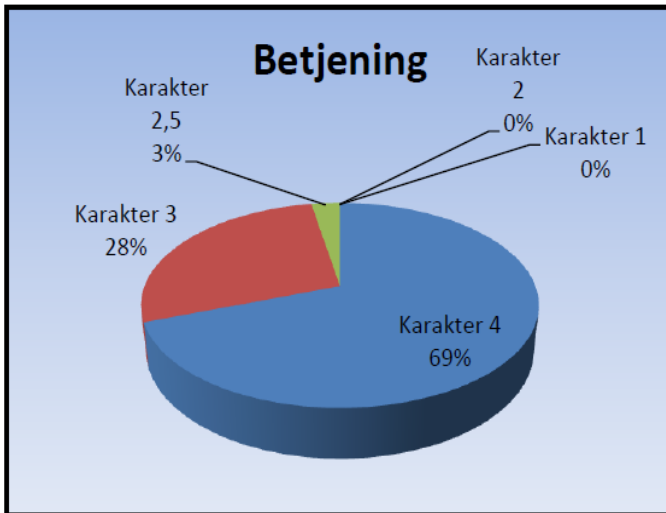
Vi finder dog resultaterne tilfredsstillende, når 4,0 er den højst mulige bedømmelse.

Samlet oversigt over tilfredshedsgraderne

	2013	2014
Beboerservice	3,60	3,48
Driftskontor Glostrup	3,41	3,13
Driftskontor Hvissinge	3,46	3,12
Håndværker Glostrup	3,30	2,98
Håndværker Hvissinge	3,06	2,86
Samlet gennemsnit	3,37	3,11

På hovedkontoret på Bryggergårdsvej har Glostrup Boligselskab boligbutikken, som går under navnet Beboerservice. Igen i år er der en høj grad af tilfredshed med medarbejdernes betjening i Beboerservice med en gennemsnitlig „tilfredshedskaracter“ på 3,48.

	Gennemsnit for beboernes vurdering
Synes du, at betjeningen i udlejningen var venlig og imødekommende?	3,68
Synes du, at du fik en hurtig og effektiv betjening i forbindelse med indgåelse af din lejekontrakt?	3,58
Føler du, at du fik overblik over den aftale du indgik i forbindelse med din lejekontrakt?	3,19
Svarer den lejlighed, du fik tilbudt til det, du søgte?	3,47
Gennemsnitlig tilfredshedsfaktor?	3,48



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

Betjeningen på Driftskontorerne

Målsætningen er en høj kundetilfredshed med driftskontorerne arbejde.

En gennemsnitlig tilfredshedsgrad for betjeningen på Driftskontor Glostrup og Driftskontor Hvissinge på henholdsvis 3,13 og 3,12 anses for at være tilfredsstillende.

Driftens særlige kommentarer og mål:

Nøgleudlevering og gennemgang sker for fremtiden i lejemålet på indflytningssdagen, hvilket er en bedre service for indflytterne og giver en bedre planlægning af medarbejdernes tid.

Ekspeditionen på driftskontorerne 2014	Gennemsnit Driftskontor Glostrup	Gennemsnit Driftskontor Hvissinge
1) Synes du, at betjeningen på driftskontoret var venlig og imødekommende ved udlevering af nøglerne?	3,50	3,18
2) Føler du, at du fik et rimeligt overblik over, hvad der skulle ske i forbindelse med indflytningssynet af din bolig?	2,77	3,25
3) Er du tilfreds med driftskontorets vurdering af dine fundne fejl og mangler jf. returnerede fejl og mangelliste?	3,05	3,17
4) Er du tilfreds med hastigheden for afhjælpningen af eventuelle fejl og mangler?	3,18	2,88
Samlet vurdering	3,13	3,12

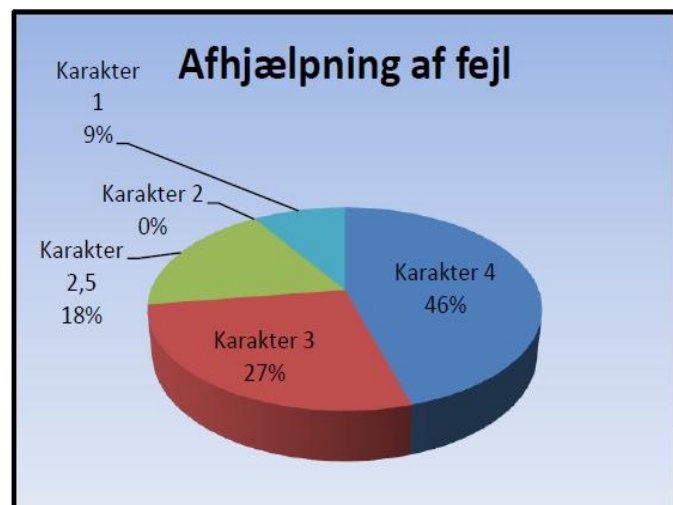
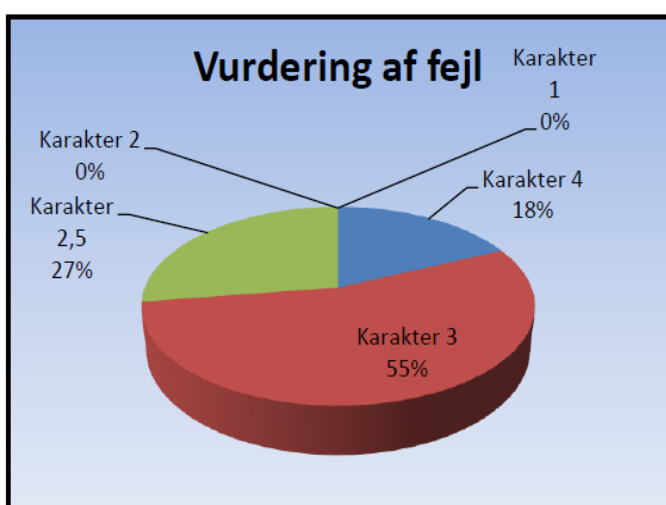
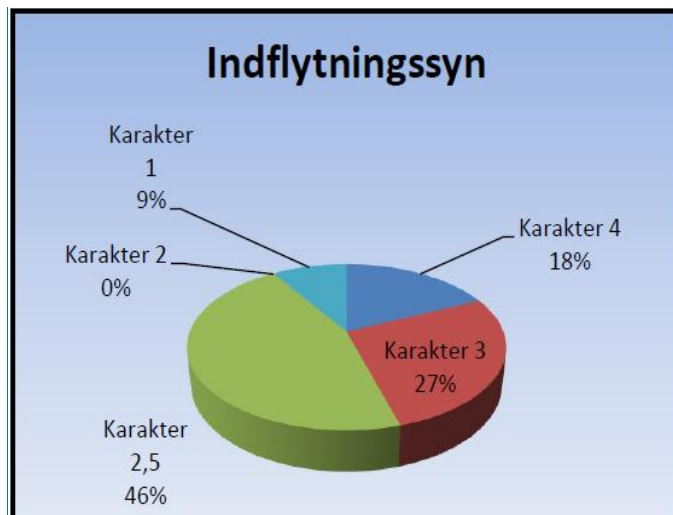
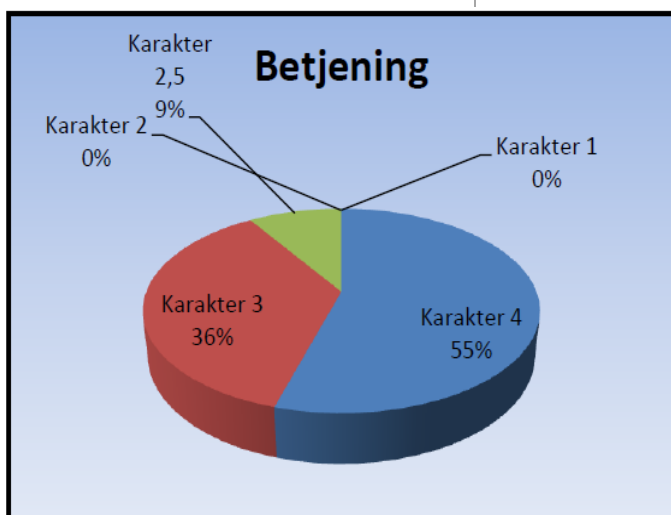
Glostrup Boligselskabs decentrale driftsstruktur med administrative medarbejdere ansat på de to driftskontorer er et udtryk for, at vi lægger stor vægt på, at driftsorganisationen er drevet professionelt og med tæt kontakt til beboerne og afdelingsbestyrelserne.

En gennemsnitlig tilfredshedsgrad for betjeningen på Driftskontor Glostrup og Driftskontor Hvissinge på henholdsvis 3,13 og 3,12 er tilfredsstillende.

Bedømmelse af Driftskontor Glostrup

Driftskontor Glostrup er beliggende Stubben 5, hvorfra der administreres ca. 1.900 lejemål. Driftskontoret varetager kontakten til beboerne og afdelingsbestyrelserne.

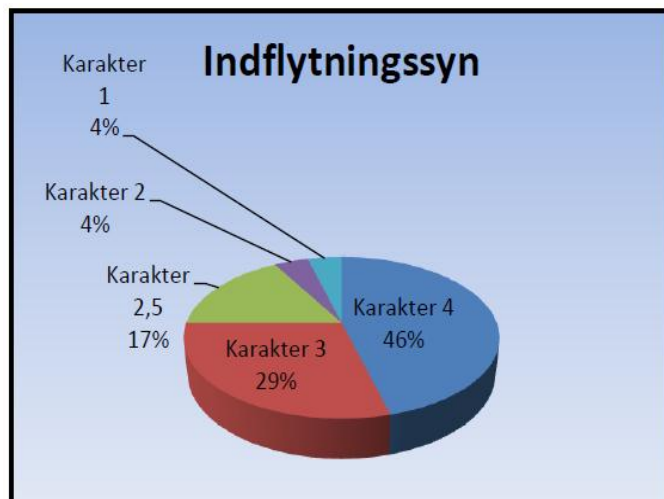
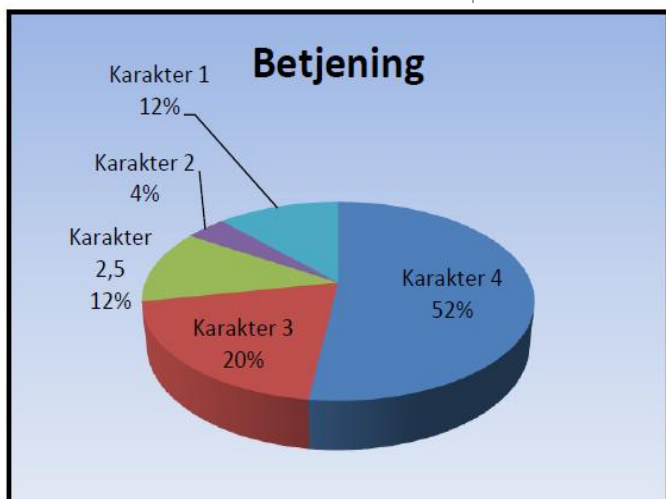
Driftskontoret tager sig desuden af driften og vedligeholdelsen af ejendommene, den langsigtede vedligeholdelsesplanlægning og styring af ejendomsfunktionærer og håndværkere.



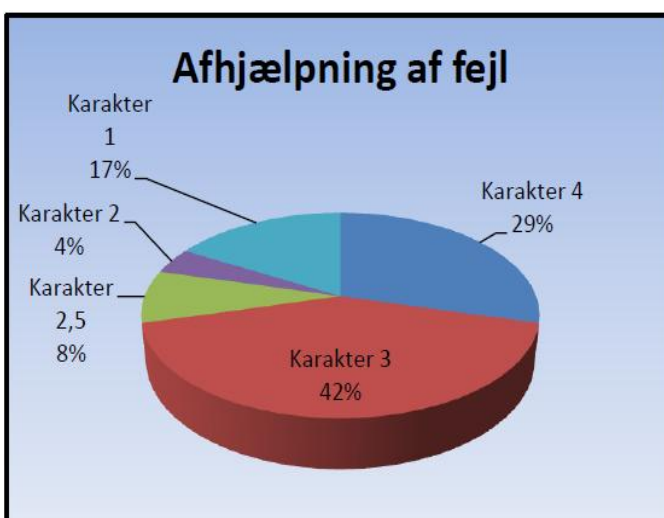
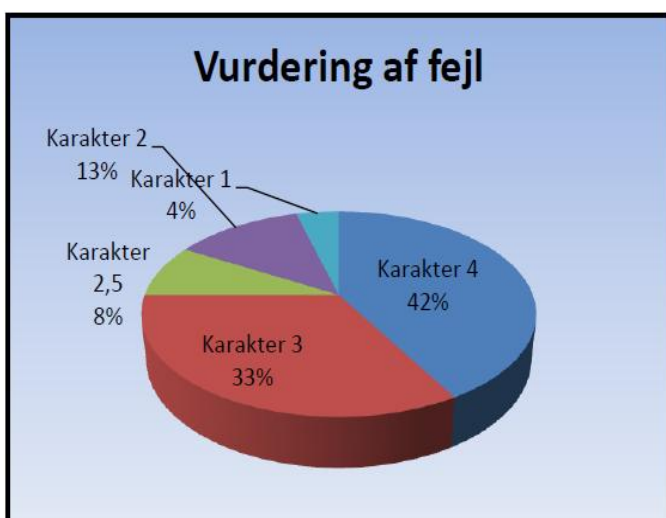
1=meget utilfredsstillende 2=utilfredsstillende 2,5=hverken/eller 3=tilfredsstillende 4=meget tilfredsstillende

Bedømmelse af Driftskontor Hvissinge

Driftskontor Hvissinge er beliggende Bøgeskoven, hvorfra der administreres ca. 1.300 lejemaal. 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.



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



Bedømmelse af håndværkernes arbejde

Pris, kvalitet og evne til at levere til tiden bedømmes. Kvaliteten bedømmes igennem en kundetilfredsheds-måling.

For Glostrup Boligselskab er det afgørende, at vi har en fast kreds af håndværkerfirmaer, der har kapacitet og evne til at udføre en 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 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, hvor der er mange lejligheder med omfattende istandsættelser, 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 svære at planlægge i god tid - er en afgørende forudsætning for at arbejde for Glostrup Boligselskab, og kvalitet af og pris på arbejdet skal være konkurrencedygtigt.

En gennemsnitlig bedømmelse af lejlighedens kvalitet og håndværkernes arbejde i Driftsområde Glostrup på 2,98 (3,30) og i Driftsområde Hvissinge på 2,86(3,06)

Driftens særlige kommentarer og mål:

Der skal ske en betydelig forbedring på oprydningen efter håndværkerne.

Vi er samtidig særlig opmærksom på kvaliteten af det udførte malerarbejde.

Bedømmelse af håndværkernes arbejde 2014	Gennemsnit Driftsområde Glostrup	Gennemsnit Driftsområde Hvissinge
Er du generelt tilfreds med lejlighedens standard?	3,00	2,88
Er du tilfreds med det udførte malerarbejde af vægge og lofter?	3,00	2,72
Kun hvis træværk er malet i forbindelse med indflytningen, bedes du besvare spørgsmålet: Er du tilfreds med det udførte malerarbejde af træværk?	3,19	2,74
Er du tilfreds med oprydningen efter håndværkere?	2,73	2,77
Kun hvis et eller flere af lejlighedens gulve er nyistandsatte, bedes du besvare følgende spørgsmål: Er du tilfreds med resultatet af de slebne gulve?	2,83	2,84
Er lejlighedens installationer i orden?	3,05	2,98
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?	3,10	3,09
Gennemsnitlig vurdering	2,98	2,86

Kvalitetskontrol af håndværkernes arbejde

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

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

Rapport om håndværkerfejil ifm. flyttelejligheder	
Håndværkerfirma	Stema udfykt af
Svændens navn	Startdato
Lejemålsadresse	Stadato
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 driftskontor <input type="checkbox"/> Kommunikationsbrist mellem håndværkerfirmaer <input type="checkbox"/> Sikkerhedsfejil <input type="checkbox"/> Dårligt håndværk <input type="checkbox"/> Skade forvækt af andet firma <input type="checkbox"/> Andet: _____	
Afhjælpning <input type="checkbox"/> Fejlen blev rettet uden videre <input type="checkbox"/> Fejlen blev rettet efter én eller flere rykkere <input type="checkbox"/> Fejlen blev rettet uden beregning <input type="checkbox"/> Fejlen blev rettet, men udstøte en merudgift	
Evt. bemærkninger	

Stor tilfredshed med boligområdet

Beboerundersøgelse - boende
En gennemsnitlig tilfredshedsfaktor med de håndværksmæssige arbejder på 3,66 er tilfredsstillende.



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.

Dette giver et godt overblik over de forskellige håndværksgrupperes 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.

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

Den gennemsnitlige vurdering på spørgsmålet om, hvorvidt nytillflytteren er tilfreds med boligområdet, er i Driftsområde Hvissinge 3,80 (3,77) og i Driftsområde Glostrup 3,80 (3,61) på en vurderingsskala fra 1 til 4.

I 2014 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 interne medarbejdere.

Beboerne spørges til tilfredsheden med driftskontorets betjening, håndværkerens/servicemedarbejderens opførsel, om vedkommende overholdte den aftalte tid, tilfredsheden med det udførte arbejde samt om oprydningen efter arbejdet var tilfredsstillende.

	Gennemsnit for beboernes vurdering
Tilfredshed Driftsområde Glostrup - intern medarbejder	3,53
Tilfredshed Driftsområde Hvissinge - intern medarbejder	3,70
Tilfredshed Driftsområde Glostrup - ekstern håndværker	3,75
Tilfredshed Driftsområde Hvissinge - ekstern håndværkere	3,69
Gennemsnitlig tilfredshedsfaktor?	3,66



Kurser for beboerdemokratiet: 100 %



Kurser for beboerdemokratiet

Tilfredshed interne medarbejdere	Glostrup	Hvissinge
Var driftskontoret venlig og imødekommende	3,43	3,82
Var servicemedarbejderen venlig og imødekommende?	3,80	3,81
Kom servicemedarbejderen indenfor den aftalte tid?	3,63	3,68
Tilfredshed med det udførte arbejde	3,43	3,79
Tilfredshed med oprydning efter arbejdet?	3,57	3,54
Tilbage melding og orientering	3,23	3,50
Gennemsnitlig vurdering	3,53	3,70

Tilfredshed med eksterne håndværkere	Glostrup	Hvissinge
Var driftskontoret venlig og imødekommende	3,72	3,89
Var håndværkeren venlig og imødekommende?	3,72	3,88
Kom håndværkeren indenfor den aftalte tid?	3,87	3,78
Tilfredshed med det udførte arbejde	3,61	3,67
Tilfredshed med oprydning efter arbejdet?	3,70	3,44
Tilbage melding og orientering	3,46	3,40
Gennemsnitlig vurdering	3,70	3,69

Beboerdemokratiet i Danmark er unikt, idet beboerne kan få afgørende indflydelse i både afdelinger og selskab. Beboerdemokratiet er imidlertid reguleret af mange love, bekendtgørelser og vejledninger hvorfor målet for initiativet har været, at tilbyde indsigt og viden til medlemmer i afdelingsbestyrelserne.

Glostrup Boligselskab har tilbudt og gennemført faste årlige kurser fra 2014:

- Ny i afdelingsbestyrelsen
- Økonomikursus

Herudover er der planlagt følgende mulige tilbud:

- Temamøder om aktuelle emner
- Formidling af tilbud fra samarbejdspartner om særlige emner, eksempelvis Råderet, Afdelingsmødet og Konflikt håndtering.
- Markvandring og langtidsbudget

GLOSTRUP BOLIGSELSKAB 2015

Målsætninger og initiativer



Ovenfor er gengivet målsætninger og de planlagte initiativer for 2015. Initiativerne er ovale for at adskille dem fra målsætningerne. Pilene angiver de vigtigste kausale relationer.