



# Forvaltningsrevision

Årsberetning for Glostrup Boligselskabs arbejde med forvaltningsrevision 2015

Hermed følger årsberetning for selskabets arbejde med forvaltningsrevision. Årsrapporten indeholder en redegørelse for selskabets forvaltningsmæssige resultater i 2015. 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.

## Det digitale ejendoms kontor



*En vej til bedre kundeservice og effektivisering af driften.*

*I Glostrup Boligselskab er vi af den opfattelse, at digitalisering af driften bør have særlig fokus af to grunde: Det kan skabe en bedre kundeservice, og initiativet kan samtidig medvirke til effektivisering af ejendomsdriften. Vores mål er, at driftspersonalet får mere tid til beboerservice end administrativt arbejde.*

Glostrup Boligselskab ønsker at ruste sig til fremtiden ved at give beboerne mulighed for at indrapportere fejl, mangler, driftsforstyrrelser m.m. på alle tider af døgnet, i stedet for at vente på, at kontorerne åbner for ekspedition.

Det er Glostrup Boligselskabs 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 beboere kan kommunikere digitalt, og det må forventes, at det bliver mere normalt, at man kan betjene sig 24-7 via internettet. Og at man i stigende grad vil forvente at kunne det.

Glostrup Boligselskab har hentet inspiration i England, og den valgte selvbetjenings løsning er udviklet i samarbejde med det engelske firma Omfex Systems Ltd. som er specialist i boligadministrative kundeservice-programmer.



Direktør Peter Graddon, Omfex Systems, Rene Petersen, Claus Bech-Hansen og John Møller fra Glostrup Boligselskab.



Det valgte program hedder *Keyfax Inter\*View On-Line* – som navnet antyder – stilles beboerne en række uddybende og afklarende spørgsmål omkring det opståede problem.

Ved afslutningen har man mulighed for at angive hvilke tidspunkter, der passer bedst at få besøg. På sigt skal det være muligt at booke en aftale direkte i varmemesterens eller håndværkerens kalender.

Undervejs kan der være indlagt gode råd til, hvad man selv kan gøre, enten ved korte tekstbeskeder eller ved viderestilling til relevante hjemmesider. I andre situationer vil det være muligt at vedhæfte et foto.

Hensigten er, at beboeren oplever, at "systemet forstår", hvad problemet går ud på, samtidig med at boligselskabet får oplysninger nok til at håndtere problemet kvalificeret og effektivt efterfølgende.

Formålet er tostrengt: Bedre kundeservice og effektivisering af ejendomsdriften. Programmet åbner muligheder for effektiviseringer, idet visse standardprocedurer kan automatiseres.

F. eks. kan arbejder rekvireres direkte ud fra de givne oplysninger, mens andre opgaver kan forberede rekviritioner, der er forudfyldt med de indtastede oplysninger og blot kræver en medarbejders "finpudsning".

I kontortiden kan medarbejderne bruge programmet på samme måde, når beboerne kontakter kontoret. Selv om der må forventes færre ekspeditioner på kontorerne, er det ikke hensigten at afskaffe muligheden for personlig kontakt.

På sigt åbner programmet mulighed for at anvende den store mængde data til at skabe bedre overblik i planlægningen af ejendommens vedligehold.

Det er målet, at mindst halvdelen af de fremtidige fejlindrapporteringer sker via internettet, og at beboerne oplever det som en forbedret service med en tilfredshedsgrad på mindst 3 på en skala fra 1 til 4.

Glostrup Boligselskab "åbnede" for *Det Digitale Driftskontor* ved en præsentation tirsdag den 19. januar 2016. En række interesserede kollegaer fra andre boligorganisationer og direktør Peter Graddon fra Omfax Systems Ltd. var til stede ved lanceringen.

Der er flere boligorganisationer, som har givet udtryk for, at de er interesserede i den danske version af Keyfax.

Glostrup Boligselskab har aftalt med Omfax, at den danske version kan tilbydes gratis som en testversion.



## Initiativer i 2016

Set i lyset af store renoveringsopgaver prioriteres allerede påbegyndte administrative initiativer. Vi fokuserer på at få allerede "søsatte initiativer sikkert i havn".

Der er tale om følgende 6 initiativer:

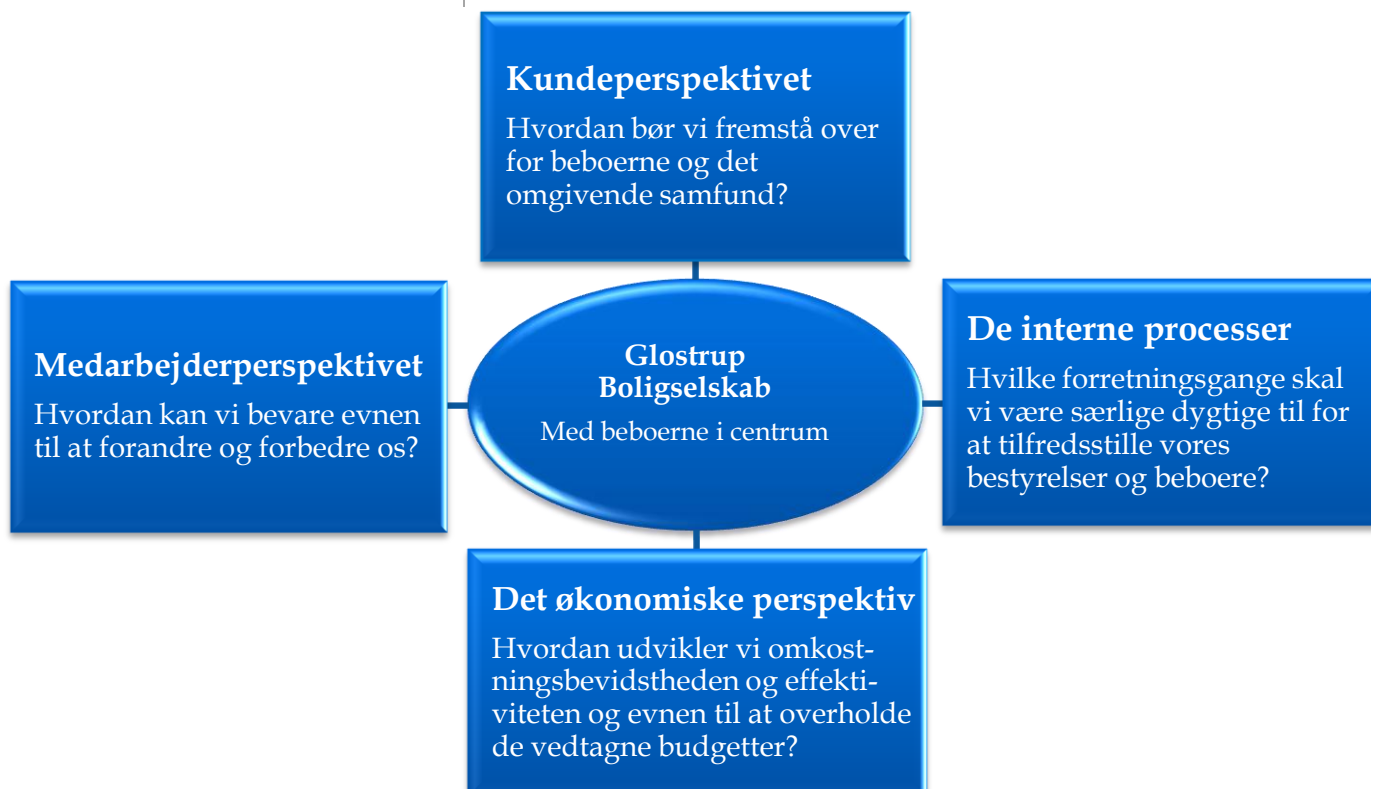
1. Den effektive boligadministration
2. Øget digitalisering
3. Energistyring
4. Forretningsgange
5. Hjemmeside
6. Renovationsområdet

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

## ÅRETS RESULTATER 2015

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

Arbejdet med forvaltningsmæssige målsætninger og opfølgende initiativer foregår 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

## Flere selvbetjeningsløsninger



Claus Bech-Hansen, Glostrup Boligselskab og Andrew Smart fra Omfax.

For at understøtte den overordnede målsætning har vi i 2015 arbejdet med

- Flere selvbetjeningsløsninger
- Effektivisering af driften
- Udvikling af renovationsområdet
- I-Binder til driftssager
- Energistyring

Øget selvbetjening effektiviserer og giver tid til andre vigtige opgaver. 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.

Glostrup Boligselskab igangsatte i november 2014 et toårigt udviklingsprojekt med henblik på en forøget digitalisering af arbejdet.

Der er prioriteret fire områder: Det digitale ejendoms kontor, elektronisk fakturering, intern rekvisition til registrering af håndværksmæssige opgaver løst af egne medarbejdere samt etablering af Ekstranet for beboerne *MitGB*.

### Det digitale ejendoms kontor

I 2015 har tre engelske firmaers programmer været gransket nøje. Glostrup Boligselskab har indgået aftale med firmaet Omfax om køb af Keyfax Inter\*View On-line.

Glostrup Boligselskab har oversat programmet til dansk, og tilpasset programmets procesbeskrivelser til danske forhold samt Glostrup Boligselskabs forretningsgange og lejemål.

Tilpasningen af den del beboerne ser ("front end") er færdigt. Arbejdet er påbegyndt med at indrette systemet ("back-end") til at reagere intelligent, dvs. at få de særskilte input til at udløse særskilte procedurer automatisk – f.eks. at udskrive en rekvisition, at reservere en tid, at sende en besked o. lign.

### Elektronisk fakturering.

Elektronisk fakturering blev indført i eftersommeren 2015. Der er stor tilfredshed blandt medarbejderne med det nye system. Der spares allerede mange resurser på bogføring, betaling og arkivering af fakturaer.

### 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 opgavestyning samt et statistikmodul.

I 2015 er interne rekvisitioner udstedt med et samlet timeforbrug på 451 timer i Driftsområde Glostrup og 164 timer i Driftsområde Hvinge, og vi er kun lige startet.

### Ekstranet for beboerne: MitGB

IT programmet iBinder, som vi i forvejen anvender til at styre byggesager, anvendes i Glostrup Boligselskab til at styre, hvilke oplysninger beboerne kan få adgang til.

Med **MitGB** får beboerne mulighed for løbende at holde sig ajour omkring information fra Glostrup Boligselskab. Det kan handle om beskeder fra driftskontoret, afdelingsmøder, budgetter, regnskaber, husorden og råderetsregler. Beboerne kan hente skemaer til ansøgning om boligbytning, fremleje og husdyr mv.

Desuden får beboerne mulighed for at tilmelde sig til løbende kontouttog og følge med i, hvad huslejeopkrævningen består af, og lejerne kan tilmelde sig elektronisk modtagelse af varmeregnskaber, varslinger, informationskrivelser mv.

Er beboerne tilmeldt MitGB, og driftskontoret har information om, at f.eks. strømmen afbrydes, der lukkes for vandet eller tilsvarende, vil beboerne automatisk modtage en e-mail med informationen.

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

Flere selvbetjeningsløsninger: 60 %



Træfældning ved Rødkælkevej.

## Effektivisering af driftsorganisationen

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

En ny driftsorganisation blev implementeret den 1. januar 2015, som skal bidrage til at effektivisere driften og resultere i fortsat fokus på afdelingernes variable omkostninger.

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.

Ejendomsfunktionærerne udfører i dag flere beboerservice-opgaver, som før blev udført af eksterne håndværkere.

70 %



## Udvikling i afdelingernes variable udgifter

Afdeling	2011	2012	2013	2014	2015	
1	1.565.888,92	1.589.587,65	1.554.568,74	1.415.720,42	1.340.931,58	-14,37
6	1.214.873,72	1.315.246,24	1.246.047,56	1.209.445,38	1.171.747,81	-3,55
8	1.105.055,06	1.081.764,77	1.117.950,92	978.988,42	1.036.580,22	-6,20
9	15.890.920,31	14.266.760,23	13.778.060,44	12.837.011,25	11.819.187,32	-25,62
16	142.359,40	156.554,11	177.342,45	123.132,45	112.879,25	-20,71
18	113.449,40	140.490,74	81.937,65	78.596,91	132.275,52	16,59
20	2.530.381,01	2.525.657,42	2.550.270,98	2.023.433,89	2.175.229,38	-14,04
28	258.272,66	276.551,15	272.520,95	258.794,69	240.815,71	-6,76
29	3.424.782,92	2.995.027,61	2.617.729,25	2.310.201,05	2.279.343,02	-33,45
30	1.863.777,67	2.075.457,18	1.930.099,05	1.611.138,94	1.414.210,83	-24,12
31	2.835.838,64	2.481.326,46	2.305.659,07	2.067.785,58	1.856.085,53	-34,55
32	2.631.268,33	2.401.534,13	2.289.422,35	2.244.199,81	2.041.344,86	-22,42
33	3.278.024,92	3.131.467,99	2.827.364,73	2.525.835,64	2.791.702,46	-14,84
37	650.082,17	579.577,69	573.144,54	480.556,45	405.384,95	-37,64
38	36.634,61	24.959,14	14.539,74	6.392,65	7.347,00	-79,95
49	434.880,50	469.670,43	367.813,30	339.541,50	421.019,77	-3,19
50	223.847,71	224.698,26	240.016,34	225.261,40	296.051,31	32,26
Total	38.200.337,95	35.736.331,20	33.944.488,06	30.736.036,43	29.542.136,52	
Udvikling	-	-6,45	-11,14	-19,54	-22,67	

Glostrup Boligselskab har igennem de sidste år haft fokus på udviklingen i afdelingernes variable omkostninger. Fra 2011 til 2015 er de faldet samlet set med ca. 8 mio. kr.

## 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.

Et pilotprojekt med sortering af alle fraktioner er gennemført i Stenager og Lindeskoven med det såkaldte Molok system.

Renovationsområdet: 90 %



Renovationsforsøget i Stenager.



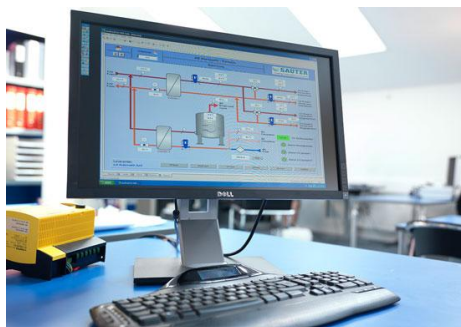
iBinder mapper.

### iBinder til driftssager

iBinder: 95 %



### Energistyring



CTS-styring på Rødkælkevej.

I rækkehusbebyggelsen på Rødkælkevej er beboerne med i et tilsvarende forsøg med "enfamilieordningen".

Ved at deltage i pilotprojekterne er det målet for Glostrup Boligselskab at få indflydelse på Glostrup Kommunes fremtidige affaldsplan og prisstruktur.

Der forventes en besparelse for boligafdelingerne, når Glostrup Kommune udbyder den samlede renovationsordning.

I 2016 evalueres pilotprojekterne, der afholdes møder med Glostrup Forsyning, og afdelingsmøderne behandler forslag til renovationsordning.



Oprindeligt har Glostrup Boligselskab anvendt it-systemet iBinder til styring af byggesager.

Nu anvendes systemet ligeledes til styring af driftssager.

Der er ingen tvivl om, at en professionel energistyring og optimering af afdelingernes tekniske installationer kan give store besparelser for beboerne.

Den indsats vil have vores fulde opmærksomhed i de kommende år.

Glostrup Boligselskab benytter energisystemet "Min energi". Der er fokus på, hvordan vi udnytter systemet optimalt.

Samtlige målere er nu registreret og oprettet i systemet. Der er indhentet tilbud på opsætning af vandmålere, varmemålere og elmålere på alle fællesfaciliteter (vaskerier, beboerhuse, materialegårde, bestyrelseslokaler mv.).



Energistyring: 75 %



### Medarbejderperspektivet læring og vækst

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

Der er indarbejdet økonomi til tilstandsvurdering af afdelingernes varmeanlæg, hvor det er påkrævet.

Det er aftalt med Glostrup Forsyning, at når hovedmålerne i afdelingerne skiftes, bliver det med målere, der kan fjernaflæses.

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.

Selskabets målsætninger indenfor medarbejderperspektivet er

- Højt medarbejderengagement
- Lavt sygefravær

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

- Opfølgning på sygestatistikken
- Gennemførelse af den årlige medarbejderundersøgelse



Sommerudflugt 2015.



## Fokus på sygefravær



Sommerudflugt 2015.

I 2015 har vi desværre haft en del langtidssyge medarbejdere, hvor vi har modtaget refusion. Det har især været tilfældet i Driftsområde Hvissinge. Hvis vi renser tallene for langtidssygemeldingerne, ligger vi på det for Glostrup Boligselskabs sædvanlige lave niveau.

Sygedagene (ekskl. langtids.) fordeler sig således:

Driftsområde Hvissinge:	3,05
Driftsområde Glostrup:	4,02
Hovedkontoret	2,27
Gennemsnit hele selskabet	3,11

Sygedagene (inkl. langtids.) fordeler sig således:

Driftsområde Hvissinge:	7,97
Driftsområde Glostrup:	5,32
Hovedkontoret	3,61
Gennemsnit hele selskabet	5,63

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.

Medarbejderundersøgelse 2015	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?	3,47	3,67	3,40	3,36
2-8) Medarbejdernes gennemsnitlige vurdering af lederne?	3,46	3,50	3,06	3,74
9) I hvilken grad får du selv lejlighed til at tilrettelægge dit daglige arbejde?	3,74	3,94	3,53	3,42
10) Synes du, at din nærmeste leder er god til at tage dig med på råd?	3,48	3,78	3,19	3,45
11) Er du tilfreds med samarbejdet mellem dig og din nærmeste leder?	3,63	3,71	3,56	3,62
12) Er du tilfreds med samarbejdet mellem dig og dine nærmeste kolleger?	3,59	3,89	3,56	3,36
13) Mener du, at arbejdet i boligselskabet alt i alt er karakteriseret ved effektivitet?	3,25	3,44	3,25	3,10
14) Føler du, at du med hensyn til dine faglige og menneskelige kvalifikationer er "klædt på" til at løse dine daglige opgaver?	3,61	3,78	3,50	3,55
15) Er du alt i alt tilfreds med at være ansat i Glostrup Boligselskab?	3,73	3,72	3,63	3,82
<b>Gennemsnit 2015</b>	<b>3,51</b>	<b>3,63</b>	<b>3,31</b>	<b>3,56</b>
Gennemsnit 2014	3,51	3,54	3,37	3,53

## Måling af medarbejdertilfredsheden

Medarbejderundersøgelsen for 2015 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.

Medarbejderundersøgelse: 100 %



## DET ØKONOMISKE PERSPEKTIV

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

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 arbejdspladsen.

Fra medarbejderundersøgelsen skal i øvrigt fremhæves følgende interessante iagttagelser:

- at 43 % af medarbejderne indenfor det sidste år har deltaget i kursus eller uddannelse (33 % Hovedkontoret, 27 % Driftskontor Hvinge, 62 % Driftskontor Glostrup).
- at 63 % vurderer, at de har behov for uddannelse indenfor det næste år (56 % Hovedkontoret, 56 % Driftskontor Hvinge, 73 % Driftskontor Glostrup).
- at 57 % oplever en passende arbejdsbyrde, 30 % ret ofte for stor arbejdsbyrde, 9 % at arbejdsbyrden hele tiden er for stor, 2 % ikke den store arbejdsbyrde, 2 % kan godt nå mere.
- at 20 % har indenfor det sidste års tid haft lyst til af og til at søge job udenfor GB, 16 % kun én enkelt gang og 64 % slet ikke.
- at 28 % oplever, at Mus-samtalen mange gange har haft positiv indflydelse på arbejdet, 50 % af og til, 6 % kun en enkelt gang og 16 % slet ikke.

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. 47,7 mio. kr. når beløb indestående i Landsbyggefonden fratrækkes.



Afdeling 8, Hovedvejen.

### **Initiativer – det økonomiske perspektiv**

### **Styring af udgifterne til vedligeholdelse**

Dispositionsfonden er på 9.698 kr. pr. lejemål. (Benchmark=gennemsnit for alle boligorganisationer= 4.976 kr.) Beløbet er ikke for stort i forhold til kommende udviklingsopgaver og gennemførelse af helhedsplaner med tilskud fra selskabets dispositionsfond, som er disponeret.

Arbejdskapitalen er på 6.464. kr. pr. lejemål (Benchmark 2.099 kr.) Tallet lyser gult, hvilket viser, at Glostrup Boligselskab er blandt de 15 pct. boligorganisationer, der har den største arbejdskapital pr. lejemål.

Den robuste arbejdskapital er opbygget indenfor de sidste 8 år, som resultat af tilfredsstillende regnskabsresultater. Administrationsbidraget var i 2014 på 2.708 kr. pr. lejemålsenhed pr. år. (Benchmark 4.042 kr.)

Den samlede omsætning i selskabets egne afdelinger var i 2014 på ca. 188 mio. kr. og udviste et samlet overskud på ca. 6,7 mio. kr. eller 3,57 pct. Det samlede resultat var således tilfredsstillende.

Der er ingen af selskabets afdelinger, der har kritiske nøgletal på parametrene lejeledighed, fraflytning, henlæggelser eller underskud.

For at understøtte de økonomiske målsætninger planlagde vi følgende 3 initiativer:

- Succes for styring af vedligeholdelseskonti
- Den effektive boligadministration
- Selskabets formueforvaltning

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. 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 38 af disse hovedkonti i 19 afdelinger. Driftsområde Glostrup har overskredet 5 ud af 38 hovedkonti.

I Driftsområde Hvissinge er driftsledelsen ansvarlig for 18 hovedkonti i 9 afdelinger. Driftsområde Hvissinge har overskredet 3 ud af 18 hovedkonti.





### Den effektive boligadministration

Der er tre målsætninger for dette initiativ:

- Forbedre processerne mellem afdelingerne og funktionerne
- Styrkelse af kvalitetskontrollen af opgaverne
- Fokus på særlige vigtige økonomiske områder

Der er igangsat en række handlinger for at opnå en effektiv boligadministration. Her skal nævnes:

- Afholdelse af temadag for medarbejderne
- Arbejde med forretningsgange
- Forhandling af bankforretninger og byggelån
- Omlægning af afdelingernes tillægslån
- Forbedrede budgetkontroller
- Analyse af afdelingernes ejendomsskat
- Ny organisationsplan med styrkelse af selskabets sekretariats- samt bygge- og renoveringsfunktion.

Effektiv boligadministration: 80 %



### Selskabets formueforvaltning

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 på huslejens størrelse.

Det har ikke været et godt år for afkast på obligationer, og det kan også ses i Glostrup Boligselskab med et afkast i 2015 på -0,02 pct. I forhold til markedet er det imidlertid et tilfredsstillende resultat. Et resultat på et afkast på ca. -2 pct. for obligationsbeholdninger i 2015 er det generelle billede.

Formueforvaltning: 100 pct.



## 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

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

Kundeundersøgelser er et vigtigt arbejdsredskab, der har stor betydning for de tiltag, Glostrup Boligselskab iværksætter. Glostrup Boligselskab måler bl.a. kundetilfredsheden blandt 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 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, bedømmes servicen på det område til hverken at være tilfredsstillende eller utilfredsstillende.

### Årets resultat

Den gennemsnitlige tilfredshedsgrad for 2015 ligger på 3,16 hvilket er en mindre forbedring i forhold til 2014

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

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 2016 var der 5.830 (5.753) ansøgere på den eksterne venteliste og 1.033 på den interne venteliste.

I 2015 er der udstedt 35 (46) gavekort til unge boligøgende.

En høj grad af tilfredshed med medarbejdernes betjening i Beboerservice

### Samlet oversigt over tilfredshedsgraderne

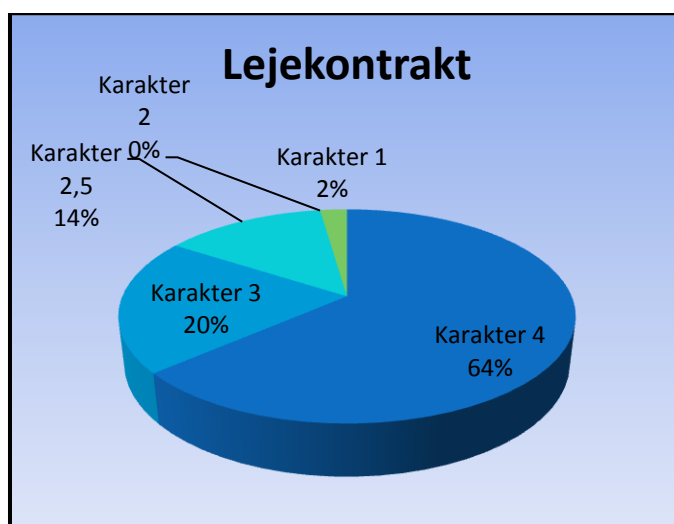
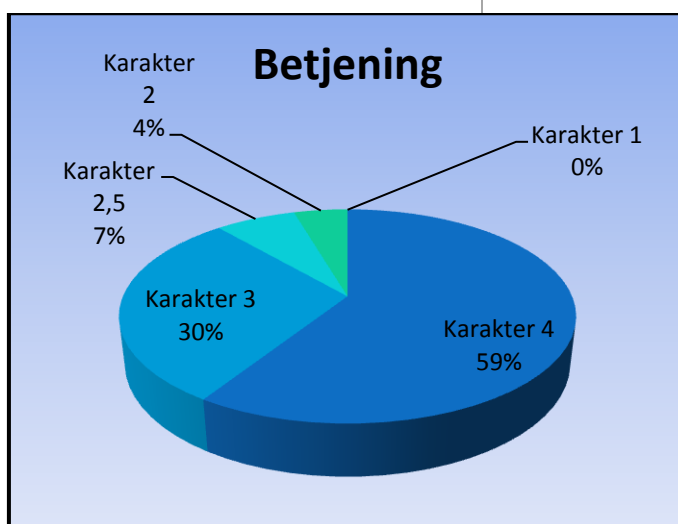
	2014	2015
Beboerservice	3,48	3,48
Driftskontor Glostrup	3,13	3,29
Driftskontor Hvissinge	3,12	3,07
Håndværker Glostrup	2,98	2,95
Håndværker Hvissinge	2,86	3,01
Samlet gennemsnit	3,11	3,16

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 „tilfredsheds karakter“ på 3,48.

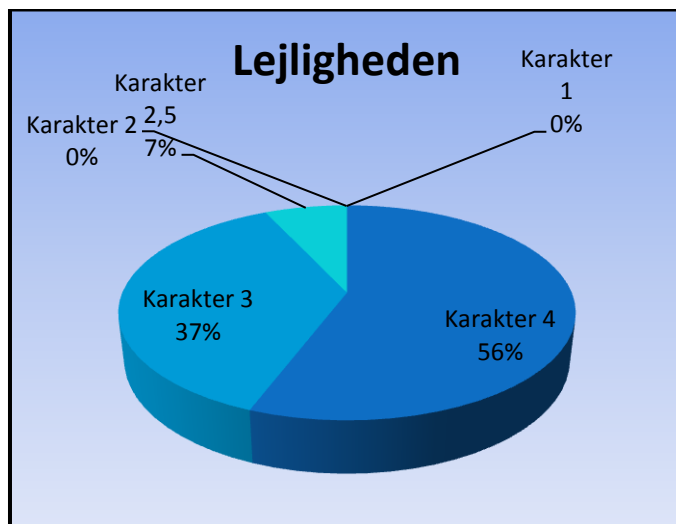
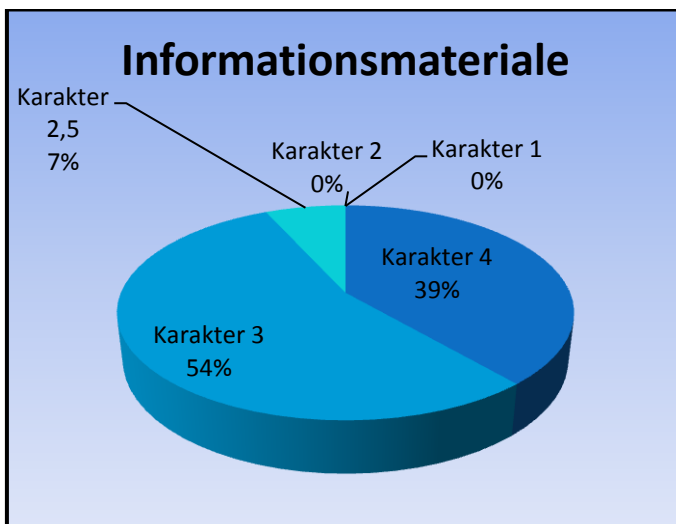
Det generelle billede er, at der fortsat er lang ventetid til en bolig i Glostrup Boligselskab.

	Gennemsnit for beboernes vurdering
Synes du, at betjeningen i udlejningen var venlig og imødekommende?	3,51
Synes du, at du fik en hurtig og effektiv betjening i forbindelse med indgåelse af din lejekontrakt?	3,52
Føler du, at du fik overblik over den aftale du indgik i forbindelse med din lejekontrakt?	3,35
Svarer den lejlighed, du fik tilbudt til det, du søgte?	3,52
Gennemsnitlig tilfredshedsfaktor?	3,48



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





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

Beboerservice har ekstraordinært travlt på grund af genhusning i Stadionkvarteret.



### Optimering af arbejdet i Beboerservice

Der er øget pres på Beboerservice grundet arbejdet med genhusning i Stadionkvarteret.

En opnormering og brug af nye digitale løsninger har givet tid til personlig rådgivning både omkring helhedsplanen, men også rimelig tid til andre kunder Beboerservice.

Automatisk opnotering via Glostrup Boligselskabs hjemmeside er gennemført. Hele arbejdsprocessen er automatiseret: Ansøgeren oprettes i systemet, betalingen bogføres, og der sendes et ansøgerbevis direkte til ansøgerens mailadresse.

Kvartalsvis indberetning af ledige boliger, fraflytninger osv. til Landsbyggefonden er ligeledes automatiseret.

Udbetalingsguide er indført. Udbetaling sker direkte til beboernes konto ved flytteafregninger, varmeregnskaber osv.

Arbejdsgange er ændret, så der sendes væsentlig mindre brevpost.

### Betjeningen på driftskontorerne

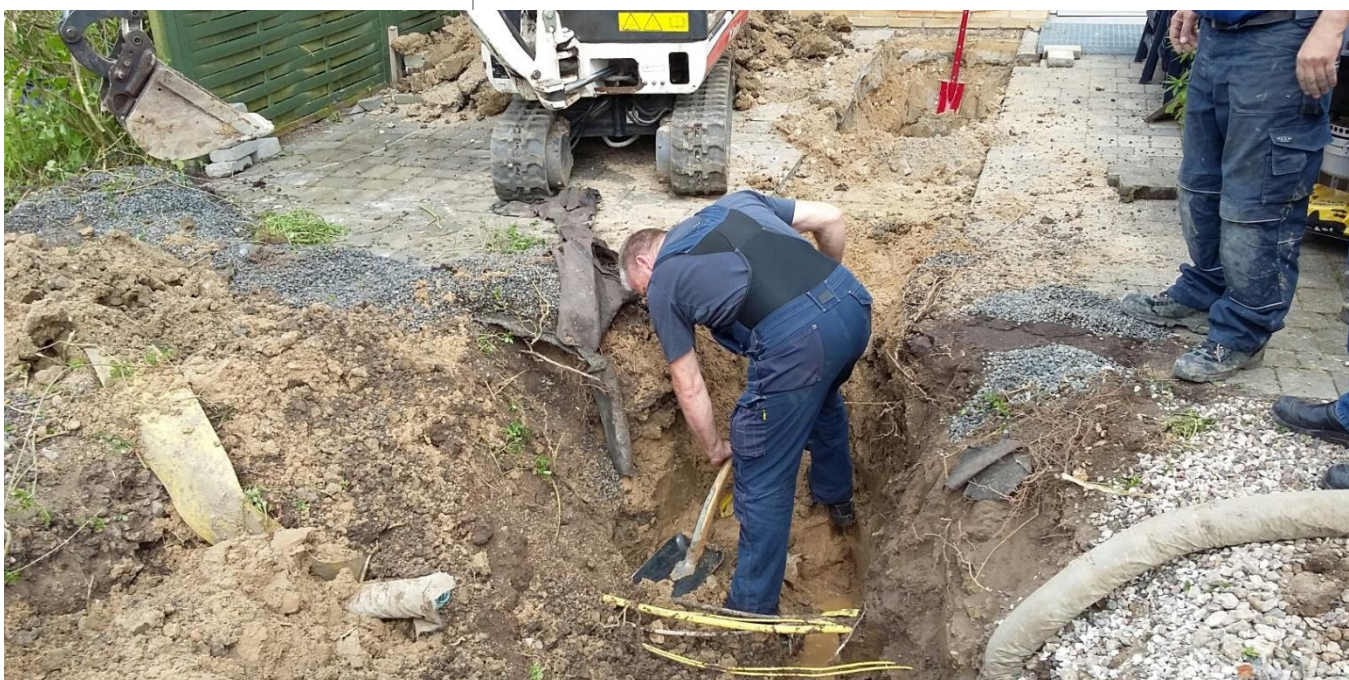
Målsætningen er en høj kundetilfredshed med driftskontorerne arbejde.

En gennemsnitlig tilfredshedsgrad for betjeningen på Driftskontor Glostrup og Driftskontor Hvissinge på henholdsvis 3,29 og 3,07 anses for at være tilfredsstillende.

Ekspeditionen på driftskontorerne 2015	Gennemsnit Driftskontor Glostrup	Gennemsnit Driftskontor Hvissinge
1) Synes du, at betjeningen på driftskontoret var venlig og imødekommende ved udlevering af nøglerne?	3,47	3,35
2) Føler du, at du fik et rimeligt overblik over, hvad der skulle ske i forbindelse med indflytningssynet af din bolig?	3,17	3,20
3) Er du tilfreds med driftskontorets vurdering af dine fundne fejl og mangler jf. returnerede fejl og mangelliste?	3,26	2,92
4) Er du tilfreds med hastigheden for afhjælpningen af eventuelle fejl og mangler?	3,26	2,81
Samlet vurdering	3,29	3,07

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 3,29 og 3,07 er tilfredsstillende.

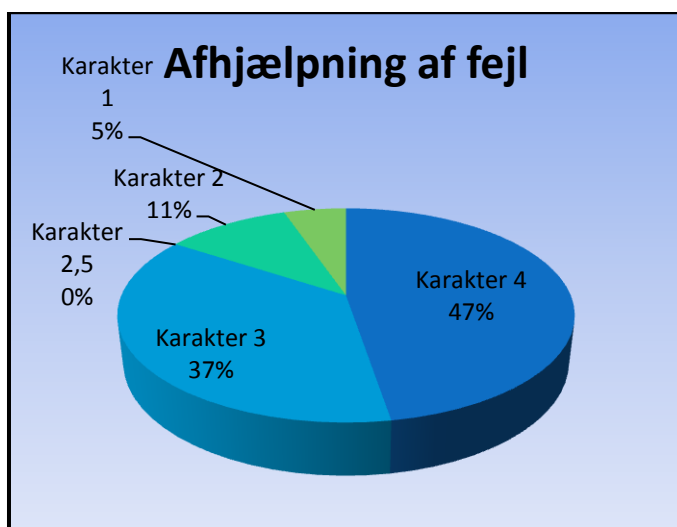
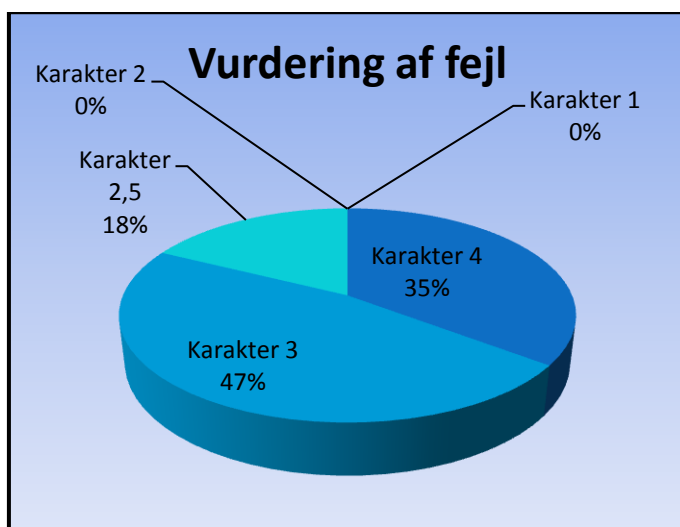
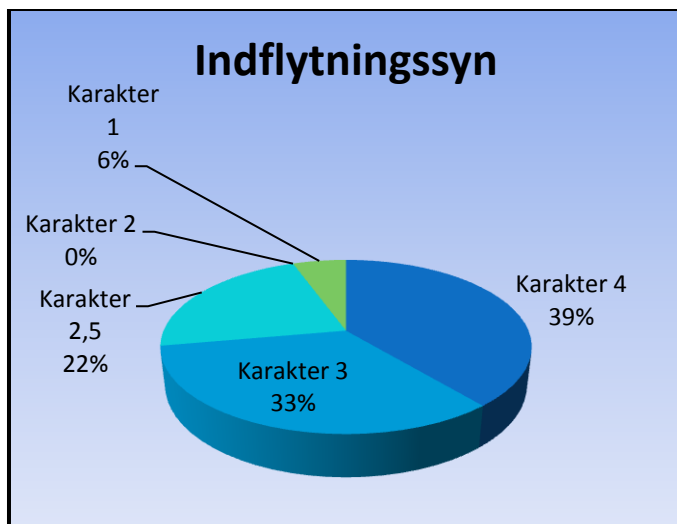
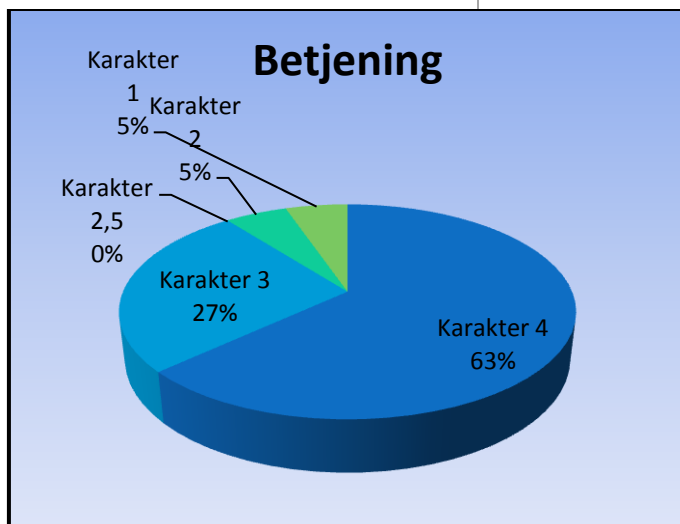


Rørbrud i Hvissinge – ejendomsfunktionær Ken Axelsen i aktion.

### 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.

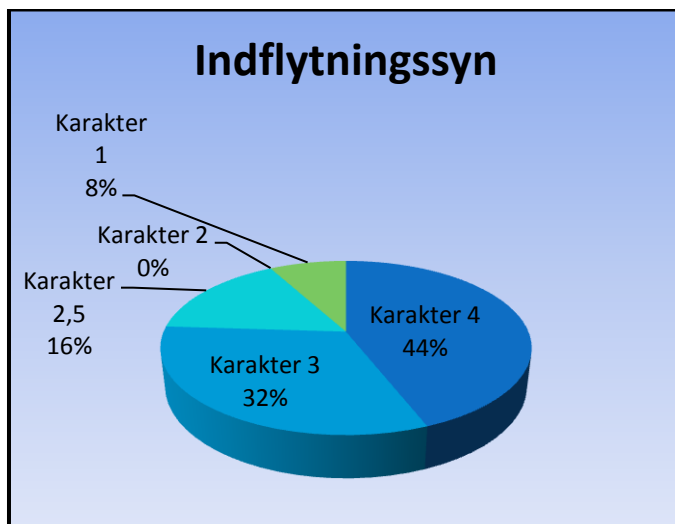
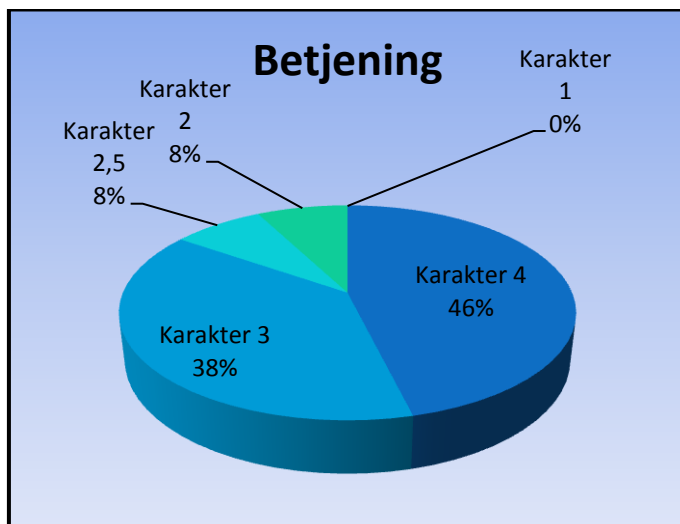


1=meget utilfredsstillende 2=utilfredsstillende 2,5=hverken/eller 3=tilfredsstillende 4=meget tilfredsstillende

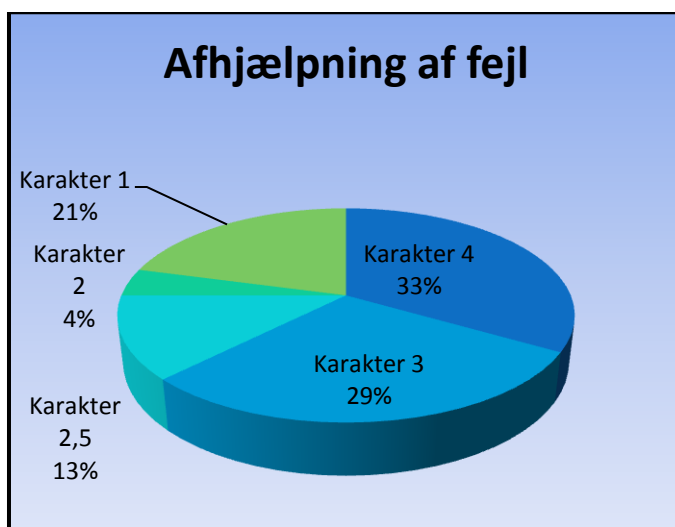
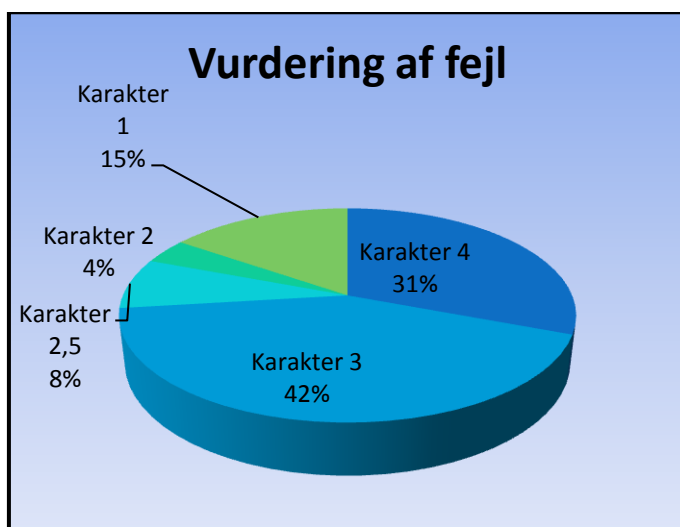
### Bedømmelse af Driftskontor Hvissinge

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





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



### Bedømmelse af håndværkerens arbejde

Pris, kvalitet og evne til at levere til tiden bedømmes. Kvaliteten bedømmes igennem en kundetilfredshedsmåling.

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.

En gennemsnitlig bedømmelse af lejlighedens kvalitet og håndværkernes arbejde i Driftsområde Glostrup på 2,95 (2,98) og i Driftsområde Hvissinge på 3,01(2,86), vil vi gerne gøre en anelse bedre.

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. 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 og pris på arbejdet skal være konkurrencedygtigt.

Bedømmelse af håndværkernes arbejde 2015	Gennemsnit Driftsområde Glostrup	Gennemsnit Driftsområde Hvissinge
Er du generelt tilfreds med lejlighedens standard?	3,11	3,27
Er du tilfreds med det udførte malerarbejde af vægge og lofter?	3,08	2,94
Kun hvis træværk er malet i forbindelse med indflytningen, bedes du besvare spørgsmålet: Er du tilfreds med det udførte malerarbejde af træværk?	2,82	2,76
Er du tilfreds med oprydningen efter håndværkere?	2,89	3,00
Kun hvis et eller flere af lejlighedens gulve er nyistandsatte, bedes du besvare følgende spørgsmål: Er du tilfreds med resultatet af de slebne gulve?	2,71	3,02
Er lejlighedens installationer i orden?	2,88	3,19
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?	3,17	2,90
Gennemsnitlig vurdering	2,95	3,01

## Kvalitetskontrol af håndværkernes arbejde

Rapport om håndværkerfejl ifm. flyttelejligheder	
Håndværkerfirma	Skema udfyldt af
Svendens navn	Startdato
Lejemålsadresse	Skedato
Had var ikke i orden?	
Hvem fandt fejlen? <input type="checkbox"/> Byboer 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"/> Skarhedsfej <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 rettet efter én eller flere ryktere <input type="checkbox"/> Fejlen blev rettet uden beregning <input type="checkbox"/> Fejlen blev rettet, men udløste en merudgift	
Evt. bemærkninger	

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

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.

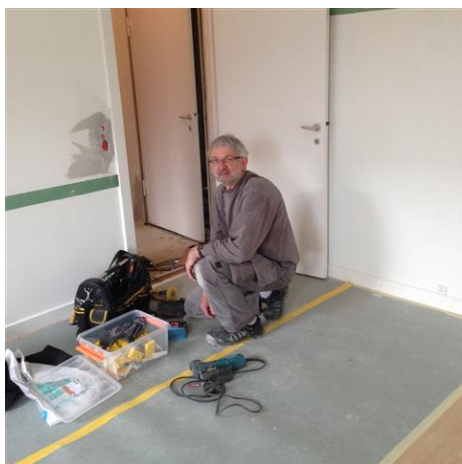
Tjeklisten - som udfyldes af varmemesteren eller synsmedarbejderen - er implementeret i E-flyt således, at fejl kan sammenlignes med indflytningsrapporter, styringslister mv.

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

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

## Stor tilfredshed med boligområdet

**Beboerundersøgelse - boende**  
En gennemsnitlig tilfredshedsfaktor med de håndværksmæssige arbejder på 3,45 er tilfredsstillende.



Målsætningen i Glostrup Boligselskab er at holde de variable udgifter i ro, hvorfor det er vigtigt at kvalitetskontrollen af håndværkernes 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 3,54 (3,79) og i Driftsområde Glostrup 3,56 (3,80) på en vurderingsskala fra 1 til 4.

Tilfredshedsundersøgelsen over et par måneder foretaget blandt beboere, der 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	3,41
Tilfredshed Driftsområde Hvissinge - intern medarbejder	3,58
Tilfredshed Driftsområde Glostrup - ekstern håndværker	3,40
Tilfredshed Driftsområde Hvissinge - ekstern håndværkere	3,41
Gennemsnitlig tilfredshedsfaktor?	3,45

Tilfredshed interne medarbejdere	Glostrup	Hvissinge
Var driftskontoret venlig og imødekommende	3,37	3,47
Var servicemedarbejderen venlig og imødekommende?	3,64	3,47
Kom servicemedarbejderen indenfor den aftalte tid?	3,27	3,50
Tilfredshed med det udførte arbejde	3,28	3,77
Tilfredshed med oprydning efter arbejdet?	3,71	3,92
Tilbage melding og orientering	3,07	3,33
Gennemsnitlig vurdering	3,41	3,58



Tilfredshed med eksterne håndværkere	Glostrup	Hvissinge
Var driftskontoret venlig og imødekommende	3,31	3,64
Var håndværkeren venlig og imødekommende?	3,58	3,33
Kom håndværkeren indenfor den aftalte tid?	3,27	3,50
Tilfredshed med det udførte arbejde	3,27	3,29
Tilfredshed med oprydning efter arbejdet?	3,50	3,43
Tilbage melding og orientering	3,60	3,20
Gennemsnitlig vurdering	3,40	3,41

Beboerundersøgelser: 100 %



### Skabeloner til drift

Der er udarbejdet en række nye skabeloner for at sikre, at den skriftlige korrespondance fra driften til beboerne er komplet, ensartet, forståelig og juridisk gyldig. Brevskabeloner er udviklet med tilknyttede guide og forretningsgang.

Der er skabt en lang række skabeloner indenfor emnerne:

- Råderet
- Fraflytninger – indsigelser
- Vedligeholdelse
- Til/fra beboerklagenævnet
- Referatskabelon
- Varslingskrivelser

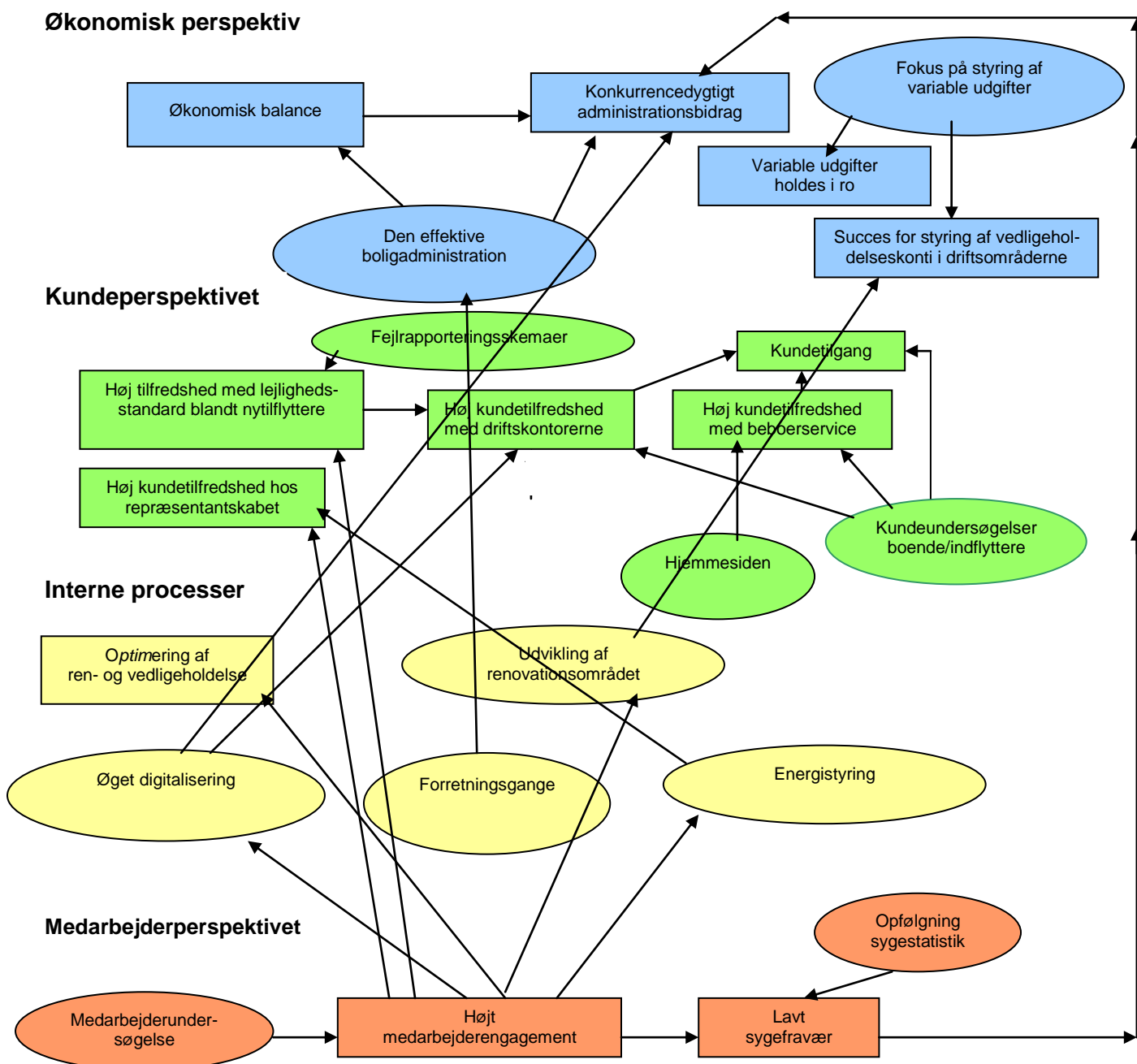
Skabeloner til drift: 100 %



Efterår 2015 i Stadionkvarteret – en lomme af idyl væk fra byggerodet.

# GLOSTRUP BOLIGSELSKAB 2016

## Målsætninger og initiativer



Ovenfor er gengivet målsætninger og de planlagte initiativer for 2016. Initiativerne er ovale for at adskille dem fra målsætningerne. Pilene angiver de vigtigste kausale relationer.