

# Forvaltningsrevision



## Årsberetning for Glostrup Boligselskabs arbejde med forvaltningsrevision 2017



## Forvaltningsrevision - 2017

### 1. Indledning

- a. Hvad er forvaltningsrevision

### 2. Samlet status for Glostrup Boligselskab

- a. Mission, vision og værdier
- b. Forandringer i Glostrup Boligselskab
  - i. Medarbejderne
  - ii. Selskabets økonomi
  - iii. Forretningsgange
- c. Afdelingerne
  - i. Afdelingernes økonomi
  - ii. Samarbejdet med driften og administrationen

### 3. Årets resultater 2017

- a. Effektivisering
- b. Persondatalovgivning
- c. Øget automatisering og kvalitetssikring i regnskab og controlling og i driften
- d. Digitalisering af ansøgere (ansøgere kan se sit nummer og ændre i ønsker)

### 4. Målsætning 2018

- a. 2020-plan (de 6 punkter)
- b. Nybyggeri (Bymidten)
- c. Renoveringer (kvalitet og helhedsplaner)

### 1. Indledning

#### a. Hvad er forvaltningsrevision:

Forvaltningsrevision skal betragtes som et ledelsesværktøj, der med udgangspunkt i målsætninger fastsat af ledelsen og i skriftlige forretningsgange skal sikre en intern styring af og kontrol med udviklingen i de almene boligorganisationer.

Obligatorisk forvaltningsrevision i almene boligorganisationer blev indført pr. 1. oktober 1999. Formålet med forvaltningsrevision er at skabe en vedvarende bevidsthed om omkostningerne og effektiviteten i boligorganisationernes virksomhed. Forvaltningsrevision skal dels øge gennemskueligheden og sikre en rationel drift i det støttede byggeri, dels styrke det offentlige tilsyn. Samtidig er indførelse af forvaltningsrevision et led i bestræbelserne på at styrke beboerdemokratiet og skabe større ansvarlighed i de enkelte boligorganisationers bestyrelser. De overordnede principper for forvaltningsrevision er:

- **Sparsommelighed:**

- som handler om at vurdere, om de enkelte konkrete dispositioner og udgifter er rimelige, hensigtsmæssige og sparsommelige nok set i forhold til boligorganisationens egen målsætning om kvalitet, serviceniveau mv.

- **Produktivitet**

- som betyder, at de enkelte administrative opgaver skal være udført ved hjælp af så få ressourcer som muligt.

- **Effektivitet**

- som handler om at vurdere, om den administrative praksis har været effektiv nok set i forhold til opstillede mål.

## **2. Samlet status for Glostrup Boligselskab**

### ***a. Mission, vision og værdier***

Glostrup Boligselskabs overordnede strategi tager udgangspunkt i Glostrup Boligselskabs mission (eksistensberettigelse), vision (ønskværdig fremtidig position) og grundlæggende værdier (hvad GB vil kendes på).

#### *Glostrup Boligselskabs mission*

Glostrup Boligselskabs mission er at skabe trygge, velvedligeholdte boligområder med godt naboskab og med attraktive lejligheder til livets forskellige faser til en konkurrencedygtig pris.

#### *Glostrup Boligselskabs vision*

Glostrup Boligselskab vision er, at Glostrup Boligselskab bevares som et selvstændigt boligselskab med beboerne i centrum. Et lokalt boligselskab i førertrøjen med professionel boligadministration, og hvor selskabets afdelinger er blandt forstadens mest attraktive boligområder.

#### *Glostrup Boligselskabs værdier*

- Vi er handlingsorienterede
- Vi er velforberejede
- Vi er socialt ansvarlige
- Vi er professionelle
- Vi er engagerede og proaktive
- Vi er udviklingsorienterede og innovative

### ***b. Forandringer i Glostrup Boligselskab:***

Glostrup Boligselskab har gennem 2017 gennemgået en række radikale forandringer, som samlet set tager udgangspunkt i selskabets værdier.

Selskabet har 1. maj ansat Claus Krag som ny direktør, som efterfølger til John Møller. Endvidere er ledelsen af selskabet ændret til en direktion, bestående af Claus Krag og Johnny Petersen som vicedirektør.



*Susanne W. Petersen*



*Direktør Claus Krag*

Selskabet har ligeledes fået ny ledelse af organisationsbestyrelsen, med valg af Kurt Arve Jensen som ny formand på repræsentantskabsmødet i 17. juni 2017 og valg af Bitten Matthiesen som ny næstformand, på det ekstraordinære repræsentantskabsmøde 29. august 2017.

Endelig har organisationsbestyrelsen godkendt og igangsat en gennemgribende plan for videreudvikling af selskabet – 2020-plan – med særlig fokus på 6 områder:



*Repræsentantskabsmøde juni 2017*



1. **En Beboerservice:** Al beboerservice samles i en enhed, dvs. flyttes fra driften til Bryggergårdsvej
2. **Et driftsområde:** De to driftsområder lægges sammen til en samlet ny driftsenhed
3. **Vedligeholdelse af græs og hæk købes eksternt:** Opgaver forbundet med klipping af græs og hæk købes eksternt, mens de resterende "grønne" opgaver fortsat udføres af egne medarbejdere
4. **Individuel afregning af ydelser:** Alle opgaver, som driftens medarbejdere udfører i afdelingerne, afregnes efter forbrug (retfærdighedsprincip).
5. **Konsolidering af regnskab og controlling:** Reetablering af afdelingens renommé, samt skabe sikkerhed og kvalitet i materiale og leverancer.
6. **Kontroltjek af aftaler:** Priser på relevante aftaler pristjekkes, og indhenter evt. nye leverandører.

*i. Medarbejderne:*

Medarbejderne har gennem det forgange år ligeledes oplevet en række væsentlige forandringer.

Det indebærer både nye arbejdsopgaver, nye fysiske rammer og ikke mindst ny organisering i både drift og administration.

I driften er der sket følgende:

- Ansættelse af ny samlet leder til driften
- Synsteam samlet og placeret på Stubben
- Tættere samarbejde mellem vores håndværkere i de to områder
- Udlicitering af vinterberedskab for 2018.



*Leder af drift Jacob S. Olsen*

Disse forandringer påvirker naturligvis fortsat medarbejderne, men vi er ikke i tvivl om, at det går den rigtige vej med både forståelse for planen og ikke mindst de nye opgaver m.v. Der er ingen tvivl om, at en samling af alle medarbejdere i driften er af foretrække, hvorfor det indgår som en af målsætningerne i 2018.

I administrationen er der blandt andet sket følgende:

- Ny organisering i økonomiafdelingen
- Samling af Beboerservice på Bryggergårdsvej
- Røkering af opgaver, herunder udarbejdelse af fraflytningsopgørelser, bank, m.v.
- Ny revisor
- Ny forsikringsmægler

Hvad angår medarbejderomsætning, har 2017 markeret sig ved en større frekvens end tidligere, primært som konsekvens af vedtagelsen af 2020-planen i oktober 2017, hvor vi måtte sige farvel til 7 medarbejdere.

Samlet set har driften sagt farvel til 8 medarbejdere og administrationen 10 medarbejdere i 2017. I samme periode har driften ansat 2 medarbejdere og administrationen 5 medarbejdere.

Samlet set giver det en nettonedgang i antallet af medarbejdere på 11 medarbejdere i 2017. Den fulde økonomiske konsekvens heraf, vil man kunne se i regnskaber for 2019, da flere af medarbejderne havde høj anciennitet og dermed længere opsigelsesvarsler.

### *ii. Selskabets økonomi*

Selskabets økonomiske situation har også været præget af forandringer i 2017. Selskabet har dels fået ny leder af regnskab og controlling, i det Anja Herringsø startede den 1. august 2017.



Efterfølgende blev BDO Revision ny revisor for selskabet på et ekstraordinært repræsentantskabsmøde den 26. oktober 2017.

Den primære årsag til ovenstående var ønsket om en højere kvalitet i det materiale selskabet skal udarbejde for afdelinger og sideaktiviteter, og ikke mindst en sikkerhed for, at den sparring og dialog som man forventer af sin revisor, også er tilstede.

Allerede ultimo 2017 har regnskab og controlling konstateret, at der ligger en lang række regnskabsmæssige udfordringer, som skal kvalitetstjekkes og oprettes, for at vi kan levere det materiale som selskabet forventer, hvorfor det har særlig fokus i 2018.

Selskabets økonomiske status for 2017 gennemgås på næste bestyrelsesmøde, da regnskabet for 2017 ikke ligger klar på nuværende tidspunkt.

### *iii. Forretningsgange*

Et tilbagevendende punkt under forvaltningsrevision er anvendelsen af forretningsgange.

Selskabet har løbende gennem 2017 udarbejdet og tilrettet en række forretningsgange, men i forbindelse med vedtagelsen af 2020-planen er dette sat i bero. Årsagen hertil er, at en lang række forretningsgange skal tilpasses den nye organisering og opgavefordeling, hvilket gøres løbende i forbindelse med at planen skrider frem.

### **c. Afdelingerne**

Overordnet set har fokus været samarbejdet med afdelingerne og især afdelingsbestyrelserne i 2017. Herudover har områder som etablering af solceller, tværgående grønt team, flere større renoveringssager i ex. afd. 6, Brøndbyvestervej/Gyvelvej, m.v.

Endvidere har helhedsplanen i afd. 9, Stadionkvarteret fyldt meget i hverdagen. I forlængelse heraf, er en ny helhedsplan på vej i afd. 33, Birke-/Bøgskoven. Fokus i 2018 vil også være på opfølgning og kvalitetssikring af disse helhedsplaner.

### *i. Afdelingernes økonomi*

Afdelingernes regnskaber 2017 er endnu ikke færdige, men gennemgås på næste bestyrelsesmøde.

### *ii. Samarbejdet med driften og administrationen*

Der er sket en række organisatoriske ændringer i driften, primært som konsekvens af 2020-planen, som blandt andet har betydet ændret opgavefordeling internt i driften. Denne proces er stadig i gang og vil først være endeligt implementeret i 2020.

I løbet af året er der gennemført markvandringer, regnskabs- og budgetmøder og afdelingsmøder i august og september måned. På især afdelingsmøderne kom der en række kritikpunkter på driften fra beboerne, primært på områder som tilbagemeldinger, kvalitetssikring, opfølgning på sager, aftaler osv. Disse områder har haft særlig fokus i oplægget til 2020-planen, og har særlig fokus allerede i 2018.

I administrationen har efteråret været præget af forandringerne i regnskab og controlling, som tidligere beskrevet, samt sammenlægning af beboerservice på Bryggergårdsvej. Det har naturligvis haft en påvirkning på samarbejdet med afdelingerne. Det har eksempelvis ikke været muligt at udarbejde og udsende aftalte budgetkontroller, samt at sammenlægningen af beboerservice har betydet at både beboere og afdelingsbestyrelser har skulle vænne sig til en ny kontaktflade i selskabet. Vi forventer at disse udfordringer er løst i 2018.

I samarbejdet med afdelingerne har 2017 også været præget af rigtig mange aftenmøder, som indbefatter både afdelingsbestyrelses- og afdelingsmøder (ordinære og især ekstraordinære afdelingsmøder), helhedsplansmøder, samt andre nødvendige relevante møder med afdelingsbestyrelser og beboere. Det har medført et stort træk på især ledelseslaget i selskabet, hvorfor der fremadrettet vil være fokus på at afstemme forventningerne med beboerdemokratiet til antallet af møder hvor drift/administration deltager, samt hvem og hvor mange der deltager på møderne og ikke mindst mødetidspunkt.

## **3. Årets resultater 2017**

### **a. Effektivisering**

Effektivisering af Glostrup Boligselskab har stor fokus. Det sker bl.a. for at sikre en konkurrence dygtig/billig husleje og et højt vedligeholdelsesniveau af vores ejendomme/boliger. Endvidere har Folketinget besluttet, at sektoren skal spare 1,5 mia. svarende til 8 % på de variable omkostninger.

#### Målepinde for effektivisering:

- Månedlig opdatering af status på interne arbejder i boligafdelingerne.
- Udarbejdelse af ydelseskatalog til den enkelte afdeling. Sker i samarbejde med afdelingsbestyrelserne.
- Udbud af rengøringsopgaver i alle afdelinger på flytteboliger.
- Registrering af medarbejdernes tidsforbrug på de enkelte arbejdsopgaver.
- Implementering af net baseret database (Rushfiles), som kan betjenes af alle uanset hvor man befinder sig.

#### Implementeret målepinde:

- Månedlig opdatering af status på interne arbejder i boligafdelingerne.
- Net baseret database (Rushfiles) er implementeret i byg.
- TimeMap som styringsredskab til ferie, afspadsring, sygdom mv. er i test.
- Administrationen og driften er i gang med udarbejdelse af basisniveauer som bliver drøftet med afdelingsbestyrelserne i forbindelse med gennemgang af DV planer.
- Driftsrapporten er godkendt af OB og implementeret.
- Aktivitetsliste er godkendt af OB og implementeret.
- Der er udarbejdet og godkendt en 2020-plan for selskabet.

## b. Persondatalovgivning

Lovgivningen har eksisteret siden 1. juli 2000. Formålet med loven er, at hindre misbrug og unødvendig indsamling af borgernes/lejernes oplysninger. Persondatalovgivningen er gældende indtil maj 2018 hvor den erstattes af persondataforordningen.

### Målepinde for effektivisering

- Udarbejde forretningsgang som skal sikre, at fraflyttede lejes data kun opbevares indtil fraflytningssagen er afsluttet.
- Udarbejde databehandleraftaler med de samarbejdspartnere, som vi sender fortrolige oplysninger til.
- Udarbejdelse af forretningsgang vedr. opbevaring af lejerdata.
- Udarbejde databehandler aftale med Glostrup Kommune.
- Udarbejde politik for brug af IT-systemet.

### Implementeret målepinde:

Der er udarbejdet en politik for håndtering af IT-systemet.

Følgende formularer er udarbejdet:

- Der er indgået aftale med Glostrup Kommune vedr. databehandleraftale.
- Der er udarbejdet samtykkeerklæring til medarbejdere vedr. persondata.
- Datasikkerhed på medarbejdere. Rettigheder mv. er beskrevet.
- Behandling af personoplysninger i forbindelse med husorden.
- Behandling af personoplysninger om beboere.
- Behandling af personoplysninger i forbindelse med tv-overvågning.
- Behandling af personoplysninger i forbindelse med venteliste.
- Databehandleraftale med eksterne samarbejdspartnere.
- Konkret orientering i forbindelse med husordensklager.
- Samtykkeerklæring medarbejdere – personnummer.
- Der er udarbejdet en oversigt over personfølsomme informationer, som veksles mellem samarbejdspartnere (kommune, advokat, udbetaling Danmark mv.) og GB.
- Der er dannet et overblik over, hvilke informationer der ligger tilgængelige i beboerservice og på driftskontorerne og liste op hvordan de tilgår GB. (mail, papirform osv.)
- Revisionsfirmaet BDO er tilknyttet GB i forbindelse med videre tiltag.





**c. Øget automatisering og kvalitetssikring i regnskabsafdelingen og driften**

Der skal etableres en proces for kvalitetssikring af alle produkter i regnskab/controlling og i driften.

Målepinde for effektivisering

- Alle processer i forbindelse med håndtering af budgetter, regnskaber og budgetkontroller skal automatiseres for derved at kvalitetssikre produkterne.
- Indkøbe modul til automatisk controlling af bogføringen.
- Skema udarbejdes til beregning af låneydelser. Bruges bl.a. på det årlige DV møde med afdelingsbestyrelsen.
- Tilretning af noter i budgetter og regnskaber.
- Tilretning af opbygning i budgetter og regnskaber. (synliggøre lån m. løbetid og restgæld, mv.)
- Færdiggørelse af interne registreringer i Keyfax. (Informationsvejledninger)
- Afslutning af interne rekvisitioner på telefonen inkl. forbrugt tid.
- Mulighed for at afdelingsbestyrelserne selv kan trække en budgetkontrol.

Implementeret målepinde:

- Anja Herringsø er pr. 7. august 2017, ansat som leder af regnskab/controlling.
- Alle regnskaber for 2017 udarbejdes af Anja Herringsø for at sikre en ensartethed og kvalitet. Der kigges også på opbygning og noter i regnskaberne.
- Administrationen har udpeget forskellige moduler i Unik (administrationsystemet), som kan være med til at automatisere processer og kvalitetssikre materialet i både regnskabsafdelingen, driften og beboerservice.

**d. Digitalisering af ansøgere (ansøgere kan se sit nummer og ændre i ønsker)**

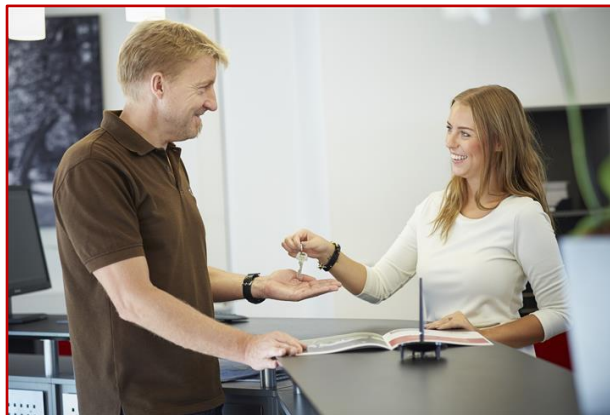
Digitaliseringen af selvbetjeningen er et led i den overordnet plan for effektivisering af administrationen.

Målepinde for effektivisering

- Ansøgerne skal selv kunne betjene sig med direkte adgang til venteliste og med mulighed for at ændre opnoteringer i afdelingerne.

Implementeret målepinde:

- Unik har et modul, som kan håndtere dette og modulet tilkøbes.



## Målsætning 2018

I 2018 har selskabet 3 helt overordnede målsætninger, som er:

- 2020-planen
- Nybyggeri
- Renoveringer (kvalitet og helhedsplaner)

### 2020-planen:

Fokus i 2018 er at arbejde målrettet mod at gennemføre nedenstående, så det senest er gennemført pr. 1. januar 2020:

1. **En kundeservice:** Al kundeservice samles i en enhed, dvs. flyttes fra driften til Bryggergårdsvej
2. **Et driftsområde:** De to driftsområder lægges sammen til en samlet ny driftsenhed
3. **Vedligeholdelse af græs og hæk købes eksternt:** Opgaver forbundet med klipping af græs og hæk købes eksternt, mens de resterende "grønne" opgaver fortsat udføres af egne medarbejdere
4. **Individuel afregning af ydelser:** Alle opgaver, som driftens medarbejdere udfører i afdelingerne, afregnes efter forbrug (retfærdighedsprincip).
5. **Konsolidering af regnskab og controlling:** Reetablering af afdelingens renommé, samt skabe sikkerhed og kvalitet i materiale og leverancer.
6. **Kontroltjek af aftaler:** Priser på relevante aftaler pristjekkes, og indhenter evt. nye leverandører.



### *Nybyggeri:*

I organisationsbestyrelsens strategidokument, er nybyggeri et væsentligt element. Selskabet vil derfor sikre en tæt dialog med Glostrup Kommune, således at såfremt der opstår muligheder, er vi klar til at byde ind aktuelle og relevante projekter.

Glostrup Kommune har vedtaget en langsigtet plan for udvikling af bymidten, hvorfor det blandt andet vil være her selskabet søger byggemuligheder og efterfølgende konkrete projekter.

For at stå så stærkt som muligt overfor en given byggemulighed, er det målsætningen at undersøge mulighederne for at etablere et strategisk samarbejde med andre aktører, som kan forstærke muligheden for at selskabet får mulighed for at bygge nyt. Det kan være projektudviklere, institutionelle aktører, andre bygherrer osv.

### *Renoveringer:*

Ved ansættelse af en bygningskonstruktør og ændret organisering i driften, er det målsætningen at sikre større kvalitet i de mange renoveringer, store som små, som selskabets afdelinger gennemfører i 2018.

Det gælder især prissætning, opfølgning på og evaluering af alle projekter.

