



FORVALTNINGSREVISION

Årsberetning for Glostrup Boligselskab
2018



GLOSTRUP
BOLIGSELSKAB

Glostrup Boligselskab
Bryggergårdsvej 2 B
2600 Glostrup
Telefon 43 962886

www.gb.dk

Forvaltningsrevision - 2018

- | | |
|--|---------------|
| 1. Forvaltningsrevision | Side 3 |
| a. Hvad er forvaltningsrevision | |
| 2. Samlet status for Glostrup Boligselskab | Side 3 |
| a. Forandringer og organisatoriske ændringer i Glostrup Boligselskab | |
| b. Status 2020-plan | |
| c. Medarbejderne | |
| d. Afdelingerne | |
| 3. Årets resultater 2018 | Side 6 |
| a. Selskabet | |
| b. Afdelingerne | |
| 4. Fokus 2019 | Side 9 |
| a. 2020-plan | |
| b. Nybyggeri | |
| c. Renoveringer | |

1. Forvaltningsrevision

a. Hvad er forvaltningsrevision:

Forvaltningsrevision skal betragtes som et ledelsesværktøj, der med udgangspunkt i målsætninger fastsat af ledelsen og i skriftlige forretningsgange som 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 øge gennemsækeligheden, sikre en rationel drift i det støttede byggeri og 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 om udgifterne 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. Forandringer og organisatoriske ændringer i Glostrup Boligselskab

Glostrup Boligselskabs primære fokus gennem 2018, har været arbejdet med at forberede organisationen til iværksættelsen af 2020-planen.

Det har betydet, at den overordnede fokus har været på følgende områder:

- Forandringer og organisatoriske ændringer
- Forberedelse og/eller gennemførelse af de 6 overordnede punkter i 2020-planen

Iværksættelse af 2020-planen påvirker hele organisationen. Det betyder både små og store forandringer for vores medarbejdere.

For at kunne arbejde med forandringer, og dermed bestræbe os på de udfordringer de måtte medføre i organisationen, kræver det lidt teoretisk viden.

Definitionen af en forandring er, at noget eller nogen får en anden form, karakter eller egenskab. Faktisk er virkeligheden og den omkringliggende verden hele tiden i forandring. Det er et uomtvisteligt faktum. Det betyder, at man som medarbejder og som menneske, er i konstant forandring. Derfor kan vi som boligselskab heller ikke blive ved med at gøre som vi plejer (altså de vaner, som vi kalder for organisationens kultur).

Forandring er i bund og grund et grundvilkår for at overleve. Vi skal kunne tilpasse os alle de påvirkninger, som kommer udefra, eksempelvis krav fra stat og kommune. Det betyder ikke, at vi skal revolutionere Glostrup Boligselskab konstant, men acceptere at små forandringer er vigtige, hvis vores selskab skal følge udviklingen.

Det ultimative mål er, at vi udvikler os på forkant. Det er rigtig svært i en verden, hvor forandringer sker så hurtigt og sådan er vores verden anno 2019. Det er simpelthen ikke til at sige, hvordan Glostrup Boligselskab ser ud om tre år, men vi kan forsøge at følge med og påvirke retningen bedst muligt.

En organisatorisk forandring kan være alt lige fra implementeringen af en ny græsslåmaskine til samling af beboerservice. Dvs. det er lige fra de mindre løbende tilpasninger til de store radikale og omvæltende forandringer. Det er omvæltninger, der har betydning for medarbejdernes hverdag. Her ser vi ofte – også i Glostrup Boligselskab – at når medarbejderne møder modstand og forandringer, så er det ofte fordi, at forandringerne kommer udefra eller ovenfra. Mennesker har et stærkt behov for at være en aktiv medspiller i sit eget liv. Det tager vi fra medarbejderne, hvis de ikke involveres i forandringsprocessen.

Når vi ikke er en aktiv del af forandringsprocessen, så begynder det at blive utrygt. Vi bliver usikre, fordi vi pludselig står i en situation, hvor vi føler, at vi mister kontrollen over vores eget liv.

Overordnet set er det en proces. Det er gamle vaner, der skal nedbrydes og nye vaner, der skal skabes, opbygges og det tager tid. Det er en af årsagerne til, at vi har 2018 og 2019 til at forberede og klargøre organisationen til 2020-planen.

Som det var tilfældet i slut 2017, så påvirker disse forandringer naturligvis fortsat medarbejderne, men det er vores helt klare vurdering, at selskabet organisatorisk er tæt på den form, som vi har arbejdet hen i mod.

Også på det politiske plan er der gennem 2018 sket en række ændringer. På repræsentantskabsmødet den 25. juni 2018 blev Martin Gjøl, afd.32 valgt som ny næstformand i stedet for Susanne W. Petersen, afd. 9. Organisationsbestyrelsen sagde farvel til Peter Madsen, afd. 9, Bo Frederiksen, afd. 33 og Randi Borup, afd. 6, og bød velkommen til Søren Heick, afd. 32, Rikke Birk Hofvander, afd. 33, Stine Andersen, afd. 30 og Susanne W. Petersen, afd. 9 som nye bestyrelsesmedlemmer.

I forbindelse med kommunalvalget i 2017 sagde vi farvel til de to kommunalt udpegede bestyrelsesmedlemmer Hanne Nielsen og Flemming Ørhem, og goddag til Lars Høimark og Sophie Brohus. Desværre oplevede både Lars Høimark og Sophie Brohus kun en kort tid i organisationsbestyrelsen på grund af rokeringer i de kommunale udvalg. I stedet blev Hanne Nielsen og Eva Nørgaard Wojtala udpeget.

Der er også skiftet ud på medarbejdersiden, i det Knud Kristiansen har erstattet Ken Axelsen som medarbejderrepræsentant i organisationsbestyrelsen.

b. Status 2020-planen

2020-planen indeholder følgende 6 overordnede punkter:

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 klipning 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 indhentes evt. nye leverandører.

Overordnet status på ovenstående er:

Ad. 1 – En beboerservice:

Beboerservice blev allerede i oktober 2017 samlet på Bryggergårdsvej. Den primære opgave var at samle, koordinere og procesbearbejde alle de opgaver, som tidligere var henlagt til driftskontorer i henholdsvis Hvissinge og Glostrup. Det er vores opfattelse, at overgangen til en samling af beboerservice er gået efter planen. Der sker en løbende registrering af personlige henvendelser, telefonopkald og mails fra beboere, hvor det er vurderingen, at der er en stigende tendens til at beboerne henvender sig pr. mail. Gennem hele 2018 har helhedsplanen i afd. 9 fyldt utrolig meget, og vi forventer en samlet nedadgående tendens hvad angår henvendelser generelt, når helhedsplanen er færdig i 2019.

Ad. 2 – Et driftsområde:

Driften har gennem hele 2018 arbejdet hen imod en fysisk samling af medarbejderne på Stubben 5, primo 2019. I forlængelse heraf pågår arbejdet med at tilpasse opgaver, procedurer og arbejdsmetoder, således driften er klar til at løse de opgaver, afdelingerne beslutter sig for i ydelsesaftalerne.

Ad. 3 – Vedligeholdelse af græs og hæk købes eksternt:

Vedligeholdelsen af græs er taget retur til driften. Det betyder, at den del 2020-planen skal tilrettes både organisatorisk og maskinmæssigt. Denne opgave pågår, og der arbejdes på løsning som indeholder vedligeholdelse af græs udført af egne medarbejdere, kombineret i mindre omgang med underleverandører, hvor det giver mening, samt indkøb af robotklippere. Udgangspunktet er, at den samlede løsning skal sikre, at vedligeholdelse af græsarealerne kan håndteres effektivt og i en høj kvalitet fremadrettet.

Ad. 4 – Individuel afregning af ydelser:

Ydelseskataloget blev godkendt på ekstraordinært repræsentantskabsmøde den 15. januar 2019 og danner grundlag for de forbrugsbestemte ydelser i budgettet for 2020, som indbefatter både administrative- og driftsmæssige ydelser. I praksis drøftes indholdet af ydelsesaftalerne med afdelingsbestyrelserne i disse måneder.

Ad. 5 – Konsolidering af regnskab og controlling:

Som de foregående år arbejder regnskab og controlling fortsat på at få opkvalificeret processer og materiale. I det arbejde har råderetssager og helhedsplanen i afd. 9 fyldt utrolig meget. Det er vores

vurdering, at vi i løbet af 2019 får et samlet overblik over netop råderetssagerne, samt at helhedsplanen afsluttes medio 2019.

Ad. 6 – Kontroltjek af aftaler

Gennem det seneste år er en lang række aftaler med eksterne leverandører blevet gennemgået og i flere tilfælde udsat for priskontrol. Det har resulteret i væsentlig lavere priser på blandt andet forsikringer, gulvmåtter, telefoni og bredbånd, forsikringsmægler, kontorartikler, papir, rengøringsartikler, arbejdstøj og brændstof.

Samlet set er status på de økonomiske gevinster med udgangen af 2018 følgende:

	Netto realiseret	Forventet netto realiseret	Forventet netto realiseret
Årstal	2018	2019	2020
Område:			
Materiel, indkøb, drift og vedl.	0	0	1.230.000
Personale	749.000	3.268.000	3.604.000
Lokaler	0	200.000	23.000
Eksterne leverandører	479.000	121.000	21.000
IT, m.v.	21.000	6.000	31.000
Forsikring, revision, mægler m.v.	416.000	800.000	875.000
Årlig besparelse:	665.000	4.141.000	5.634.000

c. Medarbejderne:

Selskabet har i 2018 sagt farvel til 9 medarbejdere og ansat 7 nye medarbejdere, hvilket samlet set giver en nettonedgang i antallet af medarbejdere på 2. Sammenholdes det med 2017, har selskabet nedbragt antallet af medarbejdere med i alt 13 personer, primært som følge af 2020-planen. Den fulde økonomiske konsekvens heraf, vil man kunne se i regnskaber for 2020 og frem.

3. Årets resultater 2018

a. Effektivisering

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

Målepinde for effektivisering:

- Månedlig opdatering af status på interne arbejder i boligafdelingerne.

- Udarbejdelse af ydelseskatalog, som tilrettes 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.
- Klargøring af 2020-planen.
- Forberedelse af udarbejdelse af ydelsesaftaler til implementering i 2019.
- Klargøring af sammenlægning til en fællesdrift.

Implementeret målepinde:

- Månedlig opdatering af status på interne arbejder i boligafdelingerne.
- Net baseret database (Rushfiles) er implementeret i byg.
- Tidsbesparelse ved indkøb af TimeMap som styringsredskab til ferie, afspadsring, sygdom mv. er i test, samt registrering af opgaver m.v.
- Administrationen og driften er i gang med udarbejdelse af basisniveauer som bliver drøftet med afdelingsbestyrelserne i forbindelse med gennemgang af drifts- og vedligeholdelsesplaner.
- Driftsrapporten er godkendt af OB og implementeret.
- Aktivitetsliste er godkendt af OB og implementeret.
- Der er udarbejdet og godkendt en 2020-plan for selskabet.
- Sammenlægning af "grønne medarbejdere" på Stubben (primo '19).
- Indretning af 3. sal på Bryggergårdsvej til kontorer.
- Lukning af driftskontoret i Hvissinge.

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 lejeres data kun opbevares indtil fraflytningssagen er afsluttet.
- Udarbejde databehandleraftaler med de samarbejdspartnere, som vi sender fortrolige oplysninger. til.
- Udarbejdelse af forretningsgang vedr. opbevaring af lejerdatabaser.
- 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.
- Der er udarbejdet en oversigt over personfølsomme informationer, som udveksles mellem samarbejdspartnere (kommune, advokat, udbetaling Danmark mv.) og Glostrup Boligselskab.
- Der er dannet et overblik over, hvilke informationer der ligger tilgængelige i beboerservice og driftskontor samt listet op hvordan de tilgår Glostrup Boligselskab (mail, papirform osv.)
- Revisionsfirmaet BDO er tilknyttet Glostrup Boligselskab i forbindelse med videre tiltag.
- Udarbejdet handlingsplan.
- Indført sikre mails.
- Indgået databehandleraftaler med eksterne aktører.
- Igangsat udarbejdelse af politikker for brug af IT i Glostrup Boligselskab.

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 drifts- og vedligeholdelsesplanmøde (DV-plan) med afdelingsbestyrelsen.
- Tilretning af noter i budgetter og regnskaber.
- Tilretning af opbygning i budgetter og regnskaber (synliggørelse 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 indkøbt forskellige moduler i Unik (administrationssystemet), som kan være med til at automatisere processer og kvalitetssikre materialet i både regnskabsafdelingen, driften og beboerservice.
- Udarbejdet nye skabeloner og sikre kvalitetssikring af data.
- Indført kvalitetskontrol af materiale til udsendelse, eksempelvis regnskaber og budgetter.

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

Digitaliseringen af selvbetjeningen er et led i den overordnede 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 opnotering på ventelisten i afdelingerne.

Implementeret målepinde:

- Unik har et modul, som kan håndtere dette og modulet tilkøbes.
- Undersøger markedet for alternative standardprogrammer.

4. Fokus 2019

Fokus i 2019

I 2019 har selskabet 3 helt overordnede fokusområder, som ikke har ændret sig væsentligt fra 2018.

Disse er:

- Klargøring til iværksættelse af 2020-planen
- Nybyggeri
- Renoveringer

2020-planen:

Fokus i 2019 er at klargøre driften og administrationen til igangsættelse af 2020-planen, jf. de 6 punkter beskrevet i punkt 2b ovenfor. Her vil især ydelsesaftaler og drøftelser med afdelingsbestyrelserne være omdrejningspunktet, for at sikre en god forventningsafstemning til de kommende afdelingsmøder i efteråret.

Nybyggeri:

I organisationsbestyrelsens strategidokument, er nybyggeri et væsentligt element. Selskabet vil derfor sikre en forsat dialog med Glostrup Kommune. Dette skal kombineres med en tættere dialog med de kommunalt udpegede organisationsbestyrelsesmedlemmer, således selskabet står godt rustet når og hvis der byder sig nybyggerimuligheder i Glostrup Kommune-regi. Konkret er der i samarbejdet med et arkitektfirma, udarbejdet et forslag til udbygning af Rådhusparken, som er præsenteret for flere kommunalbestyrelsesmedlemmer, samt der arbejdes på projekter på den kommunale grund ved Rødkælkevej.

Der arbejdes fortsat på at undersøge mulighederne for at etablere et strategisk samarbejde med andre aktører, som kan bidrage til at selskabet får mulighed for at bygge nyt. Det kan være projektudviklere, institutionelle aktører, andre bygherrer osv.

Renoveringer:

Fokus i 2019 vil være igangsættelse og afslutning af helhedsplanerne i afd. 33 og 37, samt afslutning af helhedsplanen i afd. 9. Der vil ligeledes være fokus på at sikre at kto. 116-opgaver og andre større projekter i afdelingerne, bliver kvalitetssikret, gennemført som aftalt og ikke mindst evalueret og godkendt før der gennemføres betaling.