



Forvaltningsrevision

Årsberetning for Glostrup Boligselskabs arbejde med forvaltningsrevision 2011

Hermed følger årsberetning for selskabets arbejde med forvaltningsrevision. Årsrapporten indeholder en redegørelse for selskabets forvaltningsmæssige resultater i 2011. 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.

Kvalitet i arbejdet

Ny lovgivning er gennemført, almenstyringsdialog indført, stigende krav til udarbejdelse af helhedsplaner, digitalisering af arbejdet og i år indføres nye kontoplaner for vedligeholdelse og en ny forvaltnings klassifikation for bygningsobjekter. Dertil kommer mere krævende kunder.

Der er stigende krav til en professionel boligadministration, og dermed er der også stigende krav til medarbejdernes kvalifikationer og kompetencer. Årets hovedoverskrift for vores forvaltningsmæssige initiativer i 2012 er: **Kvalitet i arbejdet.**





Medarbejderkonference 2011

Initiativer i 2012

Ti initiativer er prioriteret ud fra selskabets behov

I 2012 vil vi fortsætte eller igangsætte 10 initiativer, som skal understøtte vores målsætninger. Vi har samtidig prioriteret initiativerne ud fra en vurdering af nyttevirkningen for selskabet set i forhold til de resurser, der skal afsættes for at gennemføre initiativet:

1. Ny kontoplan og forvaltningsklassifikation
2. Udbud af håndværkerpriser
3. Fokus på renholdelse og vedligeholdelse af afdelingerne
4. Kompetenceudvikling ud fra GB's behov
5. Overvågning af selskabets formueforvaltning
6. Bedre budgetopfølgning
7. BI-system
8. Beboertilfredshedsundersøgelse – boende
9. Hjemmeside
10. Budgetmateriale til afdelingsmøder

Kompetenceudvikling

Det handler om at identificere, hvor vi skal være dygtigere

Når vi lægger vægt på medarbejdernes kompetenceudvikling ud fra Glostrup Boligselskabs behov, så udfordrer vi samtidig den traditionelle MedarbejderUdviklingsSamtale, der ofte bliver en samtale om medarbejdernes trivsel og tilfredshed. Flere undersøgelser har peget på, at MUS nemt kan blive en årlig "rituel" handling uden effekt for medarbejderne og slet ikke for virksomheden. Det er vigtigt, at medarbejderne trives i virksomheden, bliver værdsat og har ønsker til personlig udvikling.



Men det er slet ikke et tilstrækkeligt perspektiv. Med de stigende kompetencekrav til medarbejderne er der behov for en effektsikring, hvor det ikke alene handler om at sætte en personlig udvikling i gang, men derimod sætte de læringsprocesser i gang, som bedst støtter op om virksomhedens behov.

Derfor vil vi i 2012 lægge vægt på at vende MUS om til SUM (StrategiskUdviklingsMål). Her gælder det blandt andet om at identificere de kompetencer forskellige medarbejdergrupper skal være dygtige til for at skabe gode resultater for Glostrup Boligselskab og vores beboere.

Et godt eksempel herpå er ny kontoplan og forvaltningsklassifikation. Når det fra centralt hold er besluttet, ligger der et kæmpe stort arbejde med at implementere den nye lovgivning såvel it-som uddannelsesmæssigt.

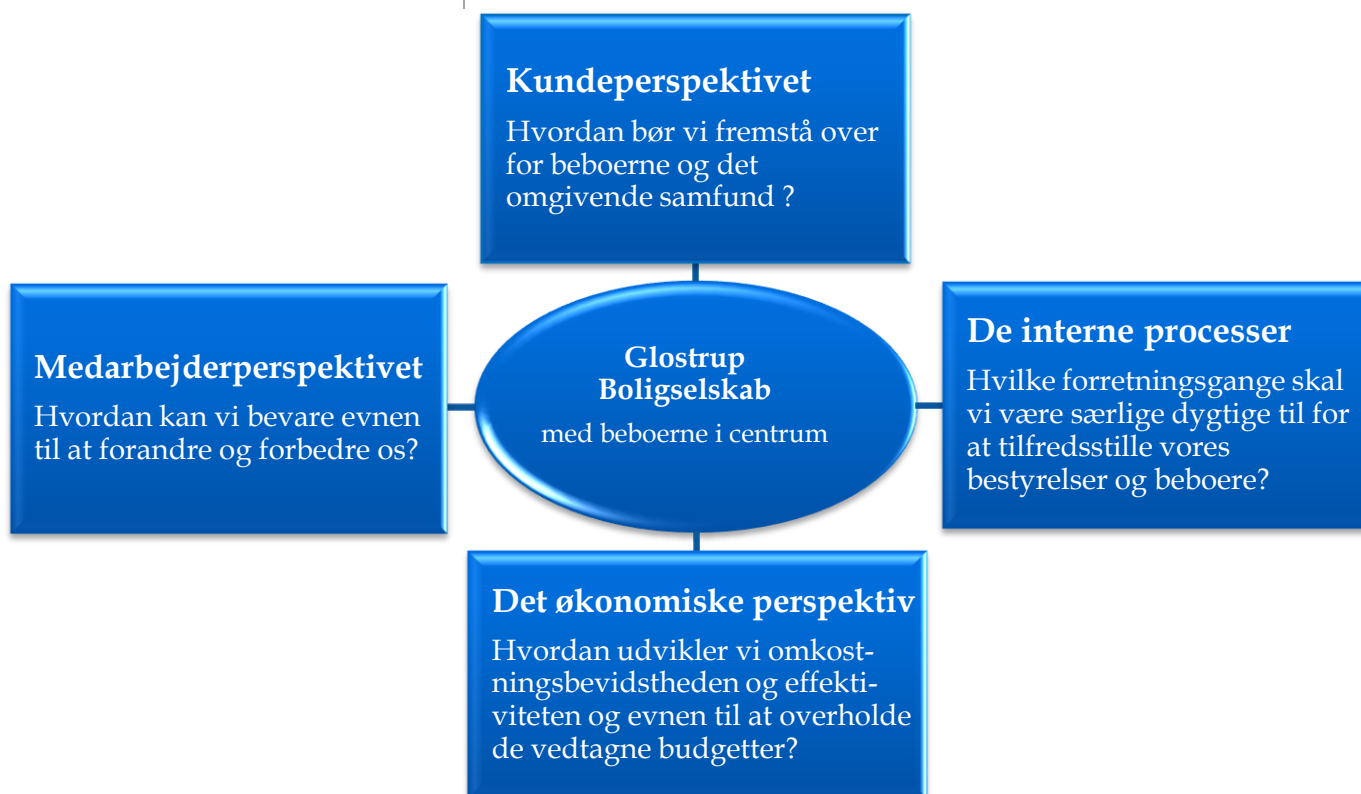
Det er en ny viden, som skal tilegnes af såvel drifts- som økonomimedarbejdere, hvis boligorganisationen fortsat skal levere et professionelt arbejde.

ÅRETS RESULTATER 2011

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

Igen i 2011 er arbejdet med forvaltningsmæssige målsætninger og opfølgende initiativer foregået indenfor en ramme af fire perspektiver.

Det sker ud fra den erkendelse, at god selskabsledelse kræver indsigt i kunder, medarbejdere, processer og økonomi og i deres indbyrdes sammenhænge.





Medarbejderkonference 2011

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 og forbedringer og dermed beboernes fremtidige tilfredshed med Glostrup Boligselskab. Selskabets målsætninger indenfor dette perspektiv er

- Højt medarbejderengagement
- Lavt sygefravær

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

- Opfølgning på sygestatistikken
- Medarbejderudvikling
- Gennemførelse af den årlige medarbejderundersøgelse.

Sygestatistik

Det gennemsnitlige antal sygedage i Glostrup Boligselskab ligger på 5,12.

Resultatsbarometer: Det er ledergruppen, der har vurderet, hvor langt vi er kommet med årets initiative.

Opfølgning på sygestatistik: 100 %



Christina - Glostrup Boligselskabs første færdiguddannet kontorelev omgivet af sine vejledere.

Medarbejderudvikling

Hvad kendetegner den gode medarbejder?

Med et gennemsnitligt antal sygedage på 5,12 pr. medarbejder i 2011 har vi fuldt ud indfriet vores mål om maksimal 7,0 sygedag pr. medarbejder. Det gennemsnitlige antal sygedage lå i 2010 på 7,86.

Vi har fulgt op på sygestatistikken. Den viser følgende gennemsnitlige antal sygedage pr. år i 2011:

Driftsområde Hvissinge:	4,85
Driftsområde Glostrup:	5,80
Hovedkontoret	4,71
Gennemsnit hele selskabet	5,12

Det er et lavt fravær i forhold til sammenlignende tal fra Danmarks Statistik.

I 2012 vil vi formulere en fraværspolitik, der blandt andet indeholder klare retningslinjer for hvordan og i hvilke tilfælde, der bliver holdt fraværssamtaler. Det giver tryghed til både ledere og medarbejdere og sikrer, at der bliver grebet ind i tide.



Medarbejderudvikling blev sat på dagsordenen i 2011 på flere måder. Vi har arbejdet med

- At identificere den gode kollega og medarbejder op til medarbejderkonference 2011
- At afholde en medarbejderkonference med særlig fokus på kommunikation mellem afdelingerne
- Spørgeskema om medarbejder- og talentudvikling
- Uddannelsesprogram for kontorelever

Fremtidssikringen af Stadionkvarteret vil kræve mange ressourcer til såvel informationsarbejde samt bygherrefunktionen.

Medarbejderudvikling: 80 %



Måling af medarbejdertilfredsheden

Medarbejderundersøgelsen for 2011 viser fortsat en høj tilfredshedsfaktor. Den gennemsnitlige tilfredshedsfaktor er målt til 3,42.

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

Derfor har vi besluttet, at seniorkonsulenten fortsætter sit arbejde på halv tid til udgangen af 2012, og der fra sommeren 2012 ansættes en projektleder til gennemførelse af det store projekt.

For at identificere graden af medarbejderengagement og medarbejdertilfredshed i selskabet gennemfører vi en årlig medarbejderundersøgelse. I år med 16 spørgsmål, hvoraf de 10 af spørgsmålene identificerer graden af medarbejdertilfredshed i selskabet. I spørgeskemaet er angivet fire tilfredshedsgrader.

For bedre at kunne opstille måltal, har vi tildelt hver af de fire tilfredshedsgrader en numerisk værdi fra 1 til 4. Det betyder, at hvis et givet spørgsmål opnår et gennemsnit på 2,5, så bedømmes tilstanden at være hverken tilfredsstillende eller utilfredsstillende - en middel karakter så at sige.

Den gennemsnitlige tilfredshedsfaktor på 3,42 er en høj tilfredshedsgrad, der viser, at Glostrup Boligselskab som helhed fortsat har engagerede, loyale medarbejdere, som er tilfredse med deres arbejdsplads.

Medarbejderundersøgelse 2011	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?	3,45	3,67	3,16	3,60
2) Synes du, at GB's ledelse lever op til dine krav til en dygtig virksomhedsledelse?	3,25	3,33	3,00	3,35
3) Synes du, at din nærmeste overordnede leder lever op til dine krav til en dygtig virksomhedsledelse?	3,20	3,18	2,89	3,50
4) I hvilken grad får du selv lejlighed til at tilrettelægge dit daglige arbejde?	3,73	3,92	3,63	3,70
5) Synes du, at din nærmeste leder er god til at tage dig med på råd?	3,18	3,55	3,11	3,05
6) Er du tilfreds med samarbejdet mellem dig og din nærmeste leder?	3,46	3,64	3,32	3,50
7) Er du tilfreds med samarbejdet mellem dig og dine nærmeste kolleger?	3,61	3,75	3,63	3,50
8) Mener du, at arbejdet i boligselskabet alt i alt er karakteriseret ved effektivitet?	3,18	3,33	2,95	3,30
9) Føler du, at du med hensyn til dine faglige og menneskelige kvalifikationer er "klædt på" til at løse dine daglige opgaver?	3,54	3,45	3,68	3,45
10) Er du alt i alt tilfreds med at være ansat i Glostrup Boligselskab?	3,57	3,67	3,37	3,70
Gennemsnit 2011	3,42	3,55	3,27	3,47
Gennemsnit 2010	3,45	3,65	3,51	3,29

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

Fra medarbejderundersøgelsen skal i øvrigt fremhæves følgende interessante iagttagelser:

- at 42 % af medarbejderne indenfor det sidste år har deltaget i kursus eller uddannelse (50 % Hovedkontoret, 26 % Driftskontor Hvissinge, 53 % Driftskontor Glostrup).
- at 55 % vurderer, at de har behov for uddannelse indenfor det næste år (58 % Hovedkontoret, 47 % Driftskontor Hvissinge, 60 % Driftskontor Glostrup).
- at 71 % oplever en passende arbejdsbyrde, 24 % ret ofte for stor arbejdsbyrde, 2 % at arbejdsbyrden hele tiden er for stor og 4 % ikke den store arbejdsbyrde.
- at 6 % har indenfor det sidste års tid haft lyst til mange gange at søge job udenfor GB, 18 % af og til, 4 % kun én enkelt gang og 73 % slet ikke.
- at 13 % oplever, at Mus-samtalen mange gange har haft positiv indflydelse på arbejdet, 54 % af og til, 9 % kun en enkelt gang og 24 % slet ikke.

Medarbejderundersøgelse: 100 %.



Medarbejderkonference 2011

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 arbejdet med bedre energistyring, udvikling af standardbreve til driftsorganisationen, udbud af håndværkerpriser, styring af håndværkere og vi har fået indført et nyt telefonsystem.



Varmemestrene er garanter for en professional energistyring

Bedre energistyring

Det er lykkedes at få vores energirådgivere – Danakon - til at indrette deres energistyringssystem således, at varmemestrene kan aflæse forbrugsmålerne på en "intelligent" måde – ligesom i vores elektroniske fraflytningssystem. Der indlægges parametre for, hvornår systemet skal reagere på en indtastning, og at dette samtidig sker med indtastningen, så fejlen eller uoverensstemmelsen registreres med det samme, og derfor kan rettes, uden at varmemesteren skal gå tilbage til aflæsningsstedet.

Når varmemesteren kommer tilbage til kontoret, tilsluttes den bærbare computer online og data opdateres i energisystemet. Der er testkørsel på systemet i starten af 2012, med forventet ibrugtagning forår 2012. Desuden har vi arbejdet med en forbedring af forretningsgangen ved "suspekter" aflæsninger.

Det skal tilføjes, at der også hos varmemestrene igen er tiltro til systemet og dermed større incitament til at holde et højt kvalitetsniveau i aflæsninger og opfølgning.

Efter lovgivningen skal der i år ske en energimærkning af vores afdelinger. Det koster ca. en halv million kroner at gennemføre energimærkningen for de administrerede ejendomme. Derfor er det også vigtigt, at energimærkningen bliver brugt som et aktivt værktøj i en situation med stigende energiudgifter.

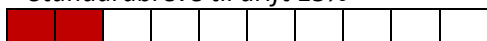
Glostrup Boligselskab fører driftsjournaler – også selv om det ikke er et lovkrav – fordi det er et godt supplement til energimærkning

Bedre energistyring 100%



Standardbreve til drift

Standardbreve til drift 15%



Nyt telefonsystem

Nyt telefonsystem 100 pct.



efter beregnet forbrug og et godt værktøj til at opdage fejl i tide. Danakons IT-nyskabelse vil også omfatte mulighed for at indtaste *driftsjournal*-data på lige fod med *forbrugs*-data, som ovenfor beskrevet.

Vi har arbejdet videre med at forbedre vores standardbreve til beboerne vedrørende driftsforhold. Det handler om breve vedrørende råderet, installationsret mv. Det er vigtigt, at brevene til beboerne er korrekte, med en god tone og til at forstå.

I 2011 har vi indført nyt IP-telefoni. Vores gamle Alcatel telefonsystem var nedslidt. Efter udbud valgte vi et AAstra telefonsystem med mange nye muligheder, blandt andet integration til Outlook og betjening via computeren. Det nye telefonsystem har betydet, at vi yderligere har kunnet reducere telefoniudgifterne på såvel fastnet samt mobiltelefoni. Telefonsystemet er stabilt og med de nye muligheder en særdeles positiv fornøjelse.



Styring af håndværkere

Udskriv		GLOSTRUP BOLIGSELSKAB Bryggergårdsvej 28 Postboks 121 2650 Glostrup Telefon 43 96 28 88		
STYRINGSLISTE VED SYN				
Fraflytter	Erik Schenherr			
Adresse	Hegnet 17. st.th.			
Fag	Firma	Telefon	Start dd mm.	Slut dd mm.
Maler	Th. Jensen & Søn A/S	40530086	02.06	09.06
Gulvafbejling	TL Gulv- og Rengøringservice	20675926	11.06	14.06
VVS				
El	A.A. El-Center A/S	43430257	09.05	09.05
Hårde hvidevarer				
Snedker				
Snedker vinduer				
Oprydning/ tømning				
Glimester				
Murer				
Gulvbls i bad	J.M. Rengøringservice	43625346	02.06	02.06
Løsløsum				
Varmemålere				
Låse				
Havarbejde				
Rengøring	J.M. Rengøringservice	43625346	14.06	15.06
Hygiejnisk reng.				

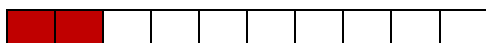
Selv om vi ikke er færdige med at have særlig fokus på styring af håndværkere, så er der alligevel sket en del i forhold til prioritering af dette område. Vi vil især fremhæve positive forbedringer i forhold til styring af håndværkere i forbindelse med fraflytning.

Efter synet udarbejder synsmanden en styringsliste som lægges i lejligheden til brug for samtlige håndværkere. På styringslisten er angivet en starts- og slut dato for den enkelte håndværksgruppe. Når den enkelte håndværker er færdig skal vedkommende skrive sit navn og dato for færdiggørelse af de opgaver vedkommende har udført.

Ved en eventuel senere klage fra ny lejer, som kan være utilfreds over noget udført arbejde kan vi konstatere, hvem der har været håndværker i den pågældende lejlighed og rette henvendelse til svendens mester. Det er vores opfattelse, at denne styringsliste har minimeret fejlene på de udførte arbejder. Der er ingen tvivl om, at det er gået op for den enkelte håndværker og dennes mester, at der er kommet meget mere tjek fra vores side på flytteboligerne. Dette er til stor tilfredsstillelse for alle.

Styringslisten er en integreret del af Glostrup Boligselskabs elektroniske fraflytnings-syn: E-flyt.

Styring af håndværkere 15%



Glostrup Boligselskab på Almene Boligdage

E-Flyt

Glostrup Boligselskabs elektroniske fraflytningssyn er velfungerende, stabilt og et godt administrativt værktøj.

E-flyt er i 2011 blevet videreudviklet og optimeret. Eksempelvis har vi udviklet et script, som muliggør udfyldelse af rekvisitioner gennem de kendte boligadministrative systemer. Endvidere har E-flyt fået mulighed for at vise tegninger over lejemålet ved synet, ligesom måleraflæsninger af el, vand, gas og varme automatisk sendes til de relevante medarbejdere og firmaer f.eks. Dong, Ista Danmark mv. Glostrup Boligselskab har i 2011 solgt E-flyt til Fællesadministrationen af 2009 og benyttes i dag af yderligere 2 boligorganisationer. Glostrup Boligselskab har en begrundet forventning om, at yderligere 2 boligorganisationer vil købe E-Flyt samtidig med, at den løbende udvikling af E-flyt vil fortsætte i 2012.

Udbud håndværkere

Krav ved opsætning af nye køkkener:

- Ekstraregninger accepteres ikke
- Produktets levetid skal være mere end 15 år
- En garanti på fremtidig levering af låger/fronter på minimum 10 år og på 20 år for bevægelige dele)
- Afholdelse af afleveringsforretning før betaling.
- Fejl og mangler udbedres senest 14 dage efter afleveringsforretning

Udbud håndværkerpriser 15%

For Glostrup Boligselskab er det særligt vigtigt at sikre, at vore tilknyttede håndværkere leverer arbejder til tiden, leverer i den kvalitet vi beskriver og forventer og til den rigtige pris.

Særligt er der i 2011 sat fokus på udskiftning af køkkener i forbindelse med fraflytning. Her er det ikke alene prisen der er afgørende. Køkkenet skal udskiftes indenfor den normale istandsættelsesperiode på 14 dage og koordineres med de håndværkere, der i samme periode foretager alle øvrige istandsættelsesarbejder.

Køkkenet skal herudover leveres i en kvalitet som har en levetid på minimum 15 år, svarende til den periode beboerne betaler forbedringshusleje.

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



Ejendomsfunktionærerne kan også få tid til lidt brolæggerarbejde

KUNDEPERSPEKTIVET

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

Kundeperspektivet er et helt centralt perspektiv for Glostrup Boligselskab.

Vi vil kendes på, at vi har beboerne i centrum. Selskabets succes afhænger i høj grad af det direkte møde mellem den enkelte medarbejder og beboeren.

Beboerne skal opleve, at de møder kompetente medarbejdere, som er lydhøre over for kundernes ønsker og behov – *Med beboerne i centrum.*

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 2011 gennemført en løbende kundeundersøgelse blandt nyindflyttere.

Kundeundersøgelse

Tilfredshedsgrader	Tal værdi
Meget utilfredsstillende	1
Utilfredsstillende	2
Tilfredsstillende	3
Meget tilfredsstillende	4

Kundeundersøgelser er et vigtigt arbejdsredskab, der har stor betydning for de tiltag, Glostrup Boligselskab iværksætter. Glostrup Boligselskab måler kundetilfredsheden blandt vores nyindflyttere.

To måneder efter indflytningen modtager indflytteren et spørgeskema. Spørgsmålene er rettet mod at måle tilfredsheden med ekspeditionen i Beboerservice på Bryggergårdsvej og på driftskontorerne.

Desuden måler vi tilfredsheden med boligområdet og de udførte istandsættelsesarbejder i lejligheden. Derved er det ikke alene ansatte under Glostrup Boligselskab, men også de håndværkerfirmaer, der arbejder for boligselskabet, som bliver bedømt.

I spørgeskemaet er der angivet fire tilfredshedsgrader. Vi kan således konstatere, hvor mange procent af beboerne, som finder en given ydelse eller betjening for henholdsvis meget utilfredsstillende, utilfredsstillende, tilfredsstillende eller meget tilfredsstillende.

For bedre at kunne opstille måltal har vi tildelt hver af de fire tilfredshedsgrader en numerisk værdi fra 1 til 4. Det betyder, at hvis en given ydelse opnår et gennemsnit på 2,5, så bedømmes servicen på det område til hverken at være tilfredsstillende eller utilfredsstillende.

Kundeundersøgelse: 100 %



Årets resultat

Den gennemsnitlige tilfredshedsgrad for 2011 ligger på 3,25. Et tilfredsstillende resultat, når 4,0 er den højest 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

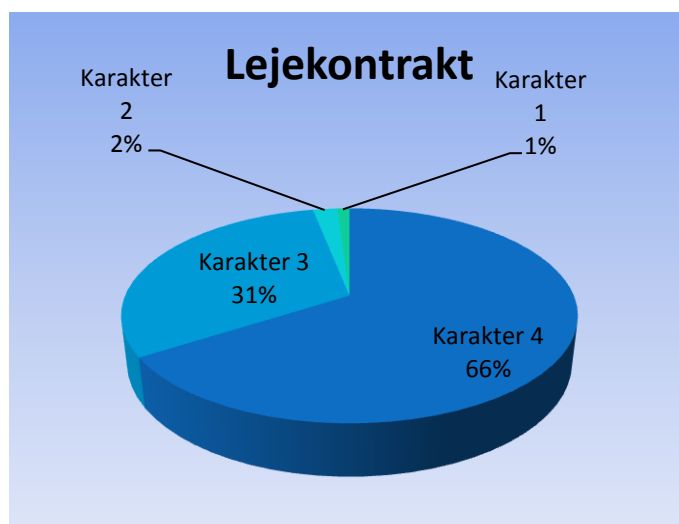
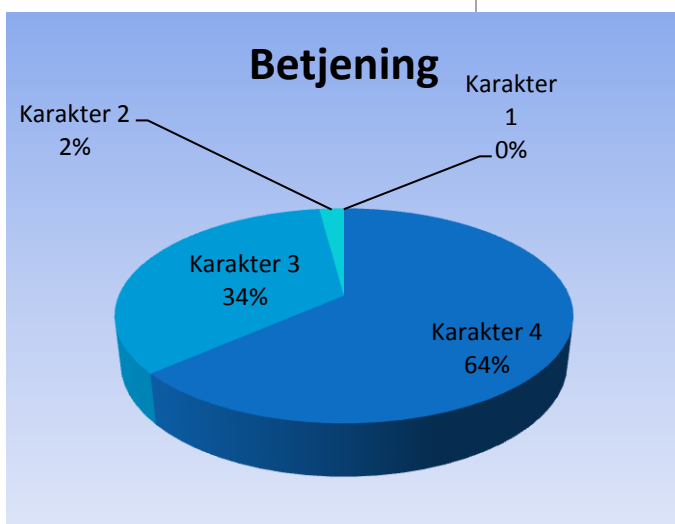
På hovedkontoret i stuetagen har Glostrup Boligselskab boligbutikken, som går under navnet Beboerservice. Igen i år har der været en meget høj grad af tilfredshed med medarbejdernes betjening i Beboerservice med en gennemsnitlig „tilfredsheds karakter“ på 3,54.

Den interne venteliste er steget med 5 ansøgere på et år til 1.071 ansøgere og den eksterne venteliste er steget med 979 til nu 5.905 ansøgere. I 2011 er der udstedt 60 gavekort til unge mod 34 gavekort i 2010.

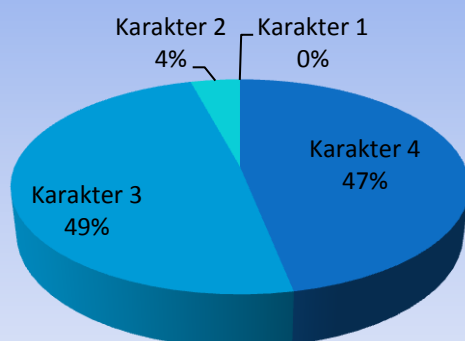
Samlet oversigt over tilfredshedsgraderne

	2010	2011
Beboerservice	3,54	3,54
Driftskontor Glostrup	3,26	3,22
Driftskontor Hvissinge	3,15	3,31
Håndværker Glostrup	3,12	3,21
Håndværker Hvissinge	2,70	2,95
Samlet gennemsnit	3,15	3,25

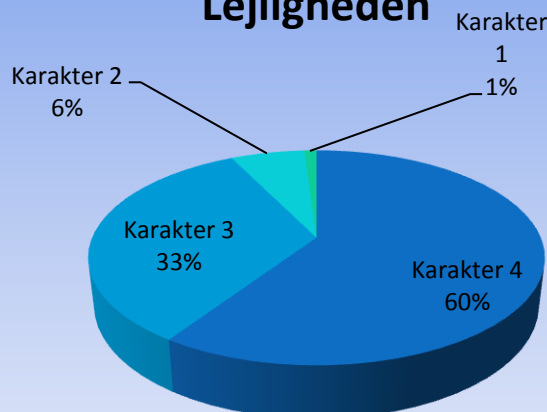
	Gennemsnit for beboernes vurdering
Synes du, at betjeningen i udlejningen var venlig og imødekommende?	3,61
Synes du, at du fik en hurtig og effektiv betjening i forbindelse med indgåelse af din lejekontrakt?	3,62
Føler du, at du fik overblik over den aftale du indgik i forbindelse med din lejekontrakt?	3,43
Svarer den lejlighed, du fik tilbudt til det, du søgte?	3,51
Gennemsnitlig tilfredshedsfaktor?	3,54



Informationsmateriale



Lejligheden



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

Betjeningen på Driftskontorerne

Målsætningen "en høj kundetilfredshed med driftskontorerne arbejde" er indfriet.

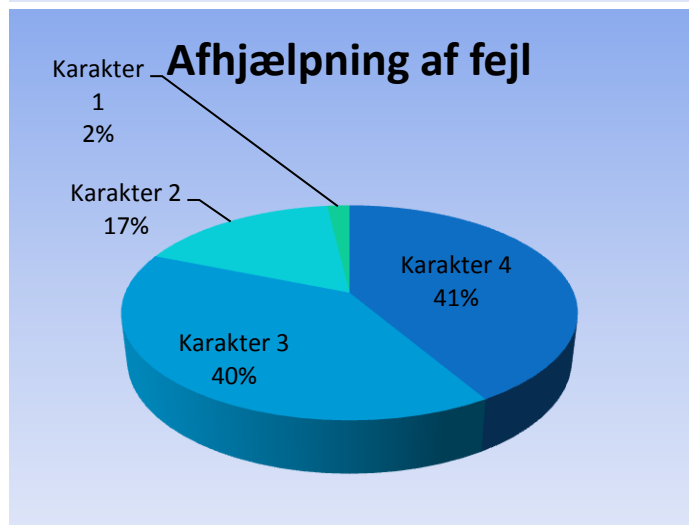
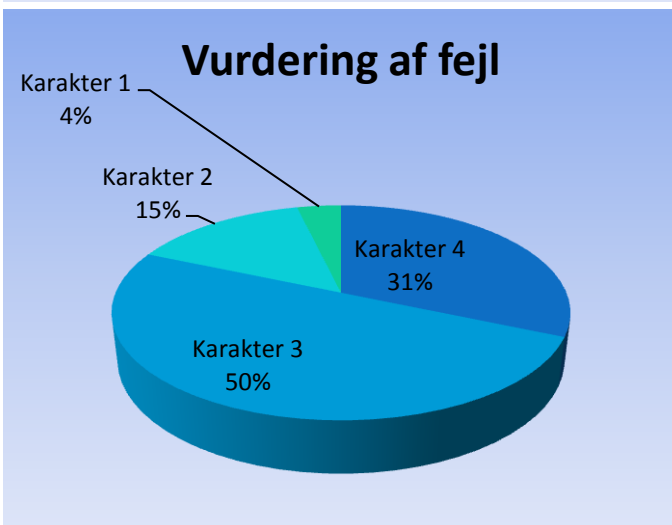
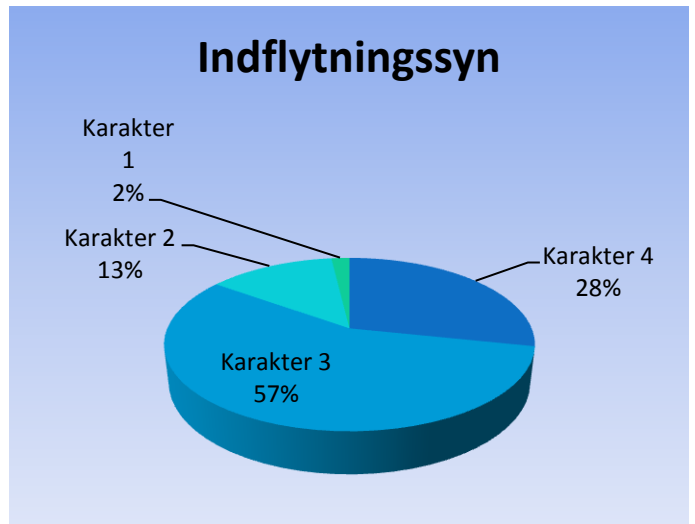
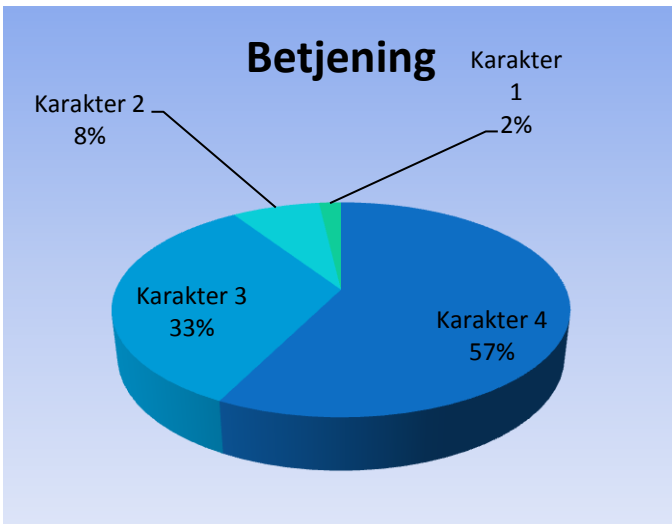
En gennemsnitlig tilfredshedsgrad for betjeningen på Driftskontor Glostrup og Driftskontor Hvissinge på henholdsvis 3,22 og 3,31 er tilfredsstillende.

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 3,22 og 3,31 er tilfredsstillende.

Ekspeditionen på driftskontorerne 2011	Gennemsnit Driftskontor Glostrup	Gennemsnit Driftskontor Hvissinge
1) Synes du, at betjeningen på driftskontoret var venlig og imødekommende ved udlevering af nøglerne?	3,46	3,56
2) Føler du, at du fik et rimeligt overblik over, hvad der skulle ske i forbindelse med indflytningssynet af din bolig?	3,11	3,40
3) Er du tilfreds med driftskontorets vurdering af dine fundne fejl og mangler jf. returnerede fejl og mangelliste?	3,09	3,22
4) Er du tilfreds med hastigheden for afhjælpningen af eventuelle fejl og mangler?	3,21	3,07
Samlet vurdering	3,22	3,31

Bedømmelse af Driftskontor Glostrup

Driftskontor Glostrup er beliggende Stubben 5, hvorfra de administrerer ca. 1.900 lejemål. Driftskontoret varetager kontakten til beboerne og afdelingsbestyrelserne. Driftskontoret tager sig desuden af driften og vedligeholdelsen af ejendommene, den langsigtede vedligeholdelsesplanlægning og styring af ejendomsfunktionærer og håndværkere.

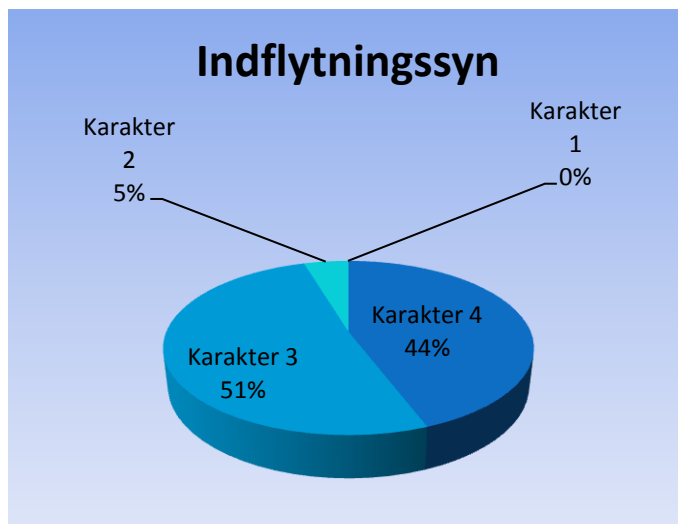
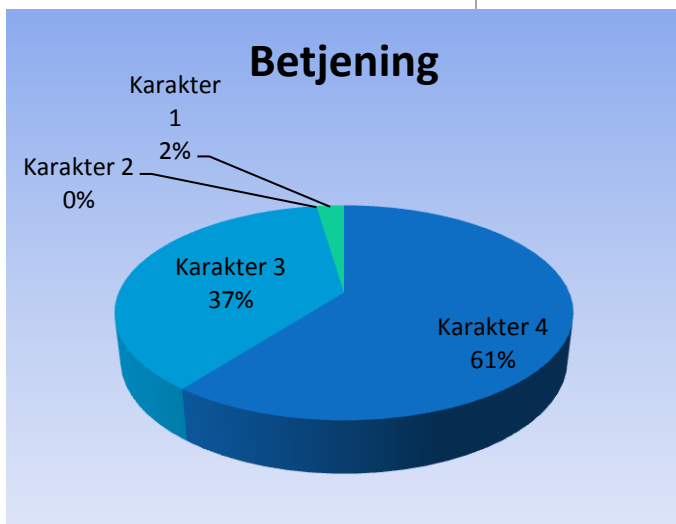


1=meget utilfredsstillende 2=utilfredsstillende 3=tilfredsstillende 4=meget tilfredsstillende



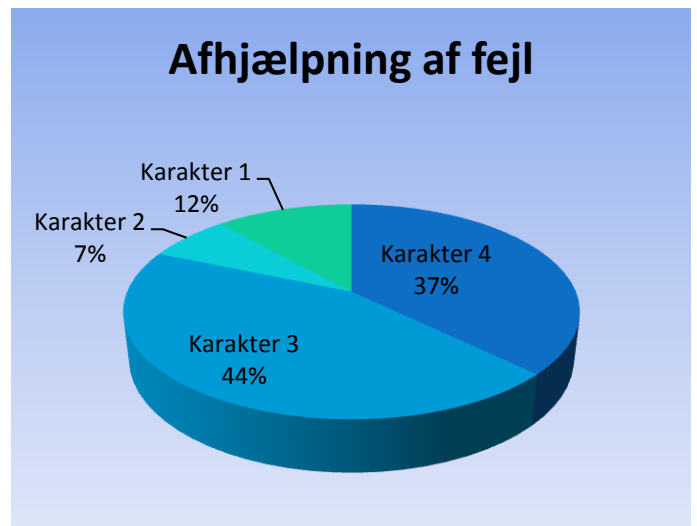
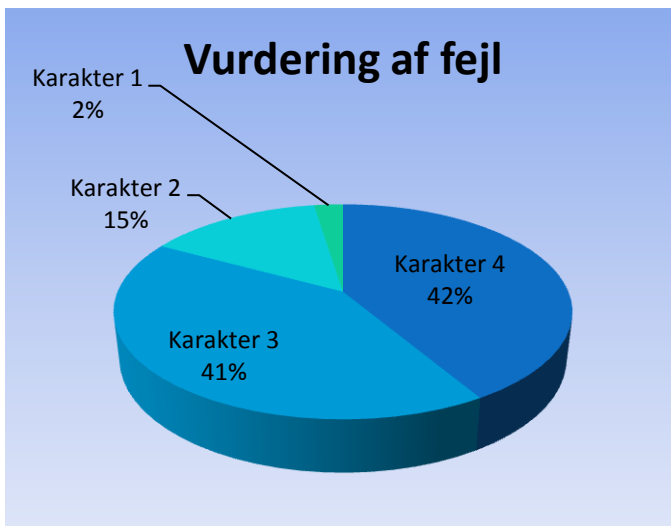
Bedømmelse af Driftskontor Hvissinge

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



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





Bedømmelse af håndværkernes arbejde

Prisen, kvaliteten og evnen til at leve-re til tiden bedømmes. Kvaliteten be-dømmes først og fremmest igennem en kundetilfredshedsmåling.

En gennemsnitlig bedømmelse af lej-lighedens kvalitet og håndværkernes arbejde i Driftsområde Glostrup på 3,21 og i Driftsområde Hvissinge på 2,95

For Glostrup Boligselskab er det afgørende, at vi har en fast kreds af håndværkerfirmaer, der har kapaciteten og evnen til at klare en meget varierende mængde af arbejdsopgaver under stort tidspres og til tiden.

Bedømmelse af håndværkernes arbejde 2011	Gennemsnit Driftsområde Glostrup	Gennemsnit Driftsområde Hvissinge
Er du generelt tilfreds med lejlighedens standard?	3,13	3,24
Er du tilfreds med det udførte malerarbejde af vægge og lofter?	3,08	2,77
Kun hvis træværk er malet i forbindelse med indflytningen, bedes du besvare spørgsmålet: Er du tilfreds med det udførte malerarbejde af træværk?	3,10	2,78
Er du tilfreds med oprydningen efter håndværkere?	3,25	2,82
Kun hvis et eller flere af lejlighedens gulve er nyistandsatte, bedes du besvare følgende spørgsmål: Er du tilfreds med resultatet af de slebne gulve?	3,15	2,90
Er lejlighedens installationer i orden?	3,04	3,13
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?	3,70	3,00
Gennemsnitlig vurdering	3,21	2,95

Omfanget af almindelig vedligeholdelsesopgaver kan dagligt variere, men især mængden af arbejdet ved istandsættelse ved fraflytninger er en stor udfordring, fordi en fraflytningslejlighed altid

Kvalitetskontrol af håndværkernes arbejde

Rapport om håndværkerfejlfilm. flyttelejligheder	
Håndværkerfirma	Skema udfyldt af
Svendens navn	Startdato
Lejemålsadresse:	Slutdato
Hvad var ikke i orden?	
Hvem fandt fejlen? <input type="checkbox"/> Beboer selv <input type="checkbox"/> Glostrup Boligselskab <input type="checkbox"/> _____	
Fejltype: <input type="checkbox"/> Kommunikationsbrist mellem håndværker og driftskontor <input type="checkbox"/> Kommunikationsbrist mellem håndværkerfirmaer <input type="checkbox"/> Skønhedsfejlf <input type="checkbox"/> Dårligt håndværk <input type="checkbox"/> Skade forvoldt af andet firma <input type="checkbox"/> Andet: _____	
Afhjælpning <input type="checkbox"/> Fejlen blev rettet uden videre <input type="checkbox"/> Fejlen blev først rettet efter én eller flere rykkere <input type="checkbox"/> Fejlen blev rettet uden beregning <input type="checkbox"/> Fejlen blev rettet, men udløste en merudgift	
Evt. bemærkninger	

Fejlrapporteringskemaer: 85 %



Stor tilfredshed med boligområdet

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, hvor der skal laves meget inden genudlejning, og der kan være måneder med mange lejligheder, hvor istandsættelsesarbejderne er beskedne.

Disse udsving skal vores faste håndværkerfirmaer kunne løfte, og det gør de også. Arbejderne bliver afleveret til tiden. Evnen til at overholde den stramme tidsplan - under forhold som er umulige at planlægge i god tid - er en afgørende forudsætning for at arbejde for Glostrup Boligselskab, men kvaliteten af og prisen på arbejdet skal være konkurrencedygtig.

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

Som led i kvalitetskontrollen benytter driftskontorerne et fejlrapporteringskema. På skemaet registreres antallet af håndværkernes afhjælpning af fejl og mangler i forlængelse af indflytningsstyret - i de tilfælde, hvor det skyldes et svigt hos håndværkerne - og hvor firmaet sendes tilbage til beboerne for at udbedre fejlene.

Der arbejdes stadig på at forbedre tilsynet med kvaliteten af de udførte arbejder. Tjeklisten - som udfyldes af varmemesteren eller synsmedarbejderen - er blevet ændret, så den er mere overskuelig og lettere at udfylde.

Når en fejl er konstateret, noteres denne i tjeklisten, som så sendes til hovedkontoret, som fører statistikken.

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

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 3,59 og i Driftsområde Glostrup 3,49 på en vurderingsskala fra 1 til 4.

DET ØKONOMISKE PERSPEKTIV

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

I forhold til at forvalte selskabets og boligafdelingernes økonomi på en professionel og omkostningsbevidst måde, arbejder vi fortsat med 4 målsætninger:

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

Glostrup Boligselskab har en god selskabsøkonomi med en robust egenkapital pr. 1. januar 2011 på ca. 35 mio. kr. når beløb indestående i Landsbyggefonden fratrækkes.

Dispositionsfonden er på 5.860 kr. pr. lejemål (Benchmark=gennemsnit for alle boligorganisationer= 3.948 kr. pr. lejemål). Beløbet er ikke for stort i forhold til kommende udviklingsopgaver og en uafklaret forsikrings sag til i værste tilfælde små 5 mio. kr.

Arbejdskapitalen er på 5.868 kr. pr. lejemål (Benchmark = gennemsnit for alle boligorganisationer= 1.828 kr. pr. lejemål). Glostrup Boligselskab er blandt de 15 pct. af boligorganisationer, der har den største arbejdskapital pr. lejemål.

Den robuste egenkapital er opbygget indenfor de sidste 5 år, blandt andet som resultat af pæne regnskabsresultater. Derfor har bestyrelsen besluttet, at der ikke blev budgetteret med "livrem og seler" ved fastsættelse af administrationsbidragets størrelse, og administrationsbidragets størrelse på ca. 2.500 har derfor været fastholdt i 3 år. Halvårsregnskaberne for 2011 har udvist et mindre underskud for selskabet på ca. 0,5 mio. kr. På grund af besparelser på driften samt store kursstigninger på obligationsbeholdning sidst på året, forventes det endelige regnskab for selskabet for 2011 at udvise et mindre overskud.

På grund af at halvårsregnskaberne udviste et mindre underskud, er administrationsbidraget for 2012 sat op til 2.700 kr. pr. lejemål (Benchmark 3.328 kr. pr. lejemål), hvilket stadigvæk er et konkurrencedygtigt administrationsbidrag. Desuden er der blevet gennemført en række driftsmæssige besparelser for at få balance i selskabets regnskab.

I budgetkontrollerne for de 16 afdelinger, er der kun 2 afdelinger som forventes at komme ud med underskud i 2011. Såvel afdelingernes som selskabets økonomi er sund.

Der vil fortsat være et skærpet tilsyn med udviklingen i såvel selskabets som afdelingernes udgifter.

Styring af udgifterne til vedligeholdelse

Glostrup Boligselskab måler på driftsledelsens evne til at overholde budgetterne for afdelingernes konto 115, Almindelig vedligeholdelse og konto 116, Planlagt og periodisk vedligeholdelse og fornyelser.

Succeskriteriet er, at overskridelser af budgettallene for disse hovedkonti højst sker i 20 % af tilfældene indenfor hvert driftsområde. En overskridelse registreres ved en overskridelse på 10 % eller derover af budgettallet. Hver af disse hovedkonti har mere end 100 underkonti, men det er alene på hovedkontiernes 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 2012 - 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 2011 nået succeskriteriet, da under 20 % af hovedkontiene er overskredet med mere end 10 %.

I **Driftsområde Hvissinge** er driftsledelsen ansvarlig for 18 hovedkonti i 9 afdelinger. Driftsområde Hvissinge har for 2011 ikke nået succeskriteriet, da over 20 % af hovedkontiene er overskredet med mere end 10 %.

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

Det nyeste, vi har udviklet, er et rapporteringssystem som hver måned gør det muligt at blive advaret om relative overskridelser på over 10 % af budgettallet. Rapporteringssystemet vil indgå som en del af BI-systemet, når det er færdigudviklet.

Initiativer i økonomiafdelingen

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

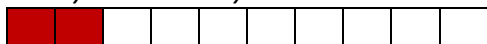
- Forbedret budgetopfølgning
- BI-system til analyse
- Overvågning af selskabets formueforvaltning
- Budgetmateriale til afdelingsmøder.

Forbedret budgetopfølgning handler om hurtigere at kunne forudsige problemer og årsagerne hertil, og BI-system til overvågning og løbende rapportering er på samme måde et godt økonomisk redskab. Desværre er vi i år ikke kommet meget videre med dette arbejde. Begge initiativer vil der blive arbejdet videre med i 2012.

Forbedret budgetopfølgning: 0 %

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

BI-system til analyse: 15 %



En ekstraordinær overvågning af selskabets formueforvaltning, sker ud fra den viden, at store kursfald på obligationsbeholdningen kan have stor betydning for selskabet og afdelingernes økonomi, og dermed på længere sigt huslejens størrelse.

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

Glostrup Boligselskab sluttede med et tilfredsstillende afkast i 2011 på 4,23 %, og obligationsporteføljen er ganske fornuftig i forhold til et marked, hvor det mere handler om at begrænse tab end at kunne forvente et positivt afkast.

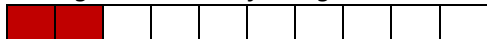
For at mindske de store forventelige kurstab på obligationsbeholdningen, er Glostrup Boligselskab hele tiden i tæt kontakt med vores investeringsrådgiver.

Overvågning formueforvaltning: 100%



Budgetmateriale til brug på afdelingsmøderne, skal være let forståelig for beboerne. Glostrup Boligselskab arbejder på videreudvikle vores budgetmateriale, som ved hjælp af grafik og grafer vil gøre budgetterne lettere at forstå for vores beboere. Arbejdet blev ikke færdigt i 2011, men der vil blive arbejdet videre med det i 2012.

Budgetmateriale afdelingsmøder 15%



Granskoven er en velholdt boligafdeling, der passes og plejes af Tom og Jens (på foto)

