



AUGUST 2019
VRIDSLØSELILLE ANDELSBOLIGFORENING V/BO-VEST


HYLDESPJÆLDET HELHEDSPLAN

TOTALRÅDGIVERUDBUD


Dokument: **BILAG C** **BO-VEST Handlingsprogram 2019-2020**

HANDLINGS- PROGRAM

2019 - 2020




Mest mulig kvalitet for færrest mulige penge



Service for beboere og beboerdemokrater

Kendt for gode og attraktive boliger og boligområder

Social ansvarlig administration med FN's verdensmål som hverdagsmål



BO-VESTs bestyrelse og ledelse har i løbet af vinteren 2019-20 formuleret en strategi frem om 2022. For at leve op til visionen om at være det førende boligadministrationsselskab i Danmark er det vurderet, at der skal være fokus på følgende fire strategiske hovedspor, som viderefører strategien fra tidligere år:

- ▶ Mest mulig kvalitet for færrest mulige penge
- ▶ Øget serviceniveau for beboere og beboerdemokrater
- ▶ Kendt for gode og attraktive boliger og boligområder
- ▶ Vi gør som socialt ansvarlig administration FN's verdensmål til hverdagsmål

Inden for hvert hovedspor er der formuleret et eller flere konkrete mål, og defineret, hvad der overordnet skal arbejdes med. Hvert år udvælger bestyrelsen særlige indsatsområder eller udviklingsprojekter, som skal bidrage til 2022-målene. Disse konkrete indsatsområder og udviklingsprojekter udgør årets handlingsprogram.

Da sikker og ordentlig daglig drift går forud for udviklingsaktiviteter, angives en prioritering i handlingsprogrammet, for at signalere, at ikke alle planlagte projekter med sikkerhed kan nås i perioden.

▶ MEST MULIG KVALITET FOR FÆRREST MULIGE PENGE

Effektivisering og digitalisering

Det daglige arbejde skal udføres mere effektivt. Det skal ske - som det har været tilfældet igennem de seneste år - ved at rette opmærksomheden på alle de steder, hvor arbejdet kan gøres smartere. Det kan fx være, hvor afdelinger med fordel kan købe fælles ind, deles om udstyr eller indgå samarbejder. Det skal også ske ved at blive bedre til at udnytte de digitale muligheder – i arbejdet på ejendomskontorerne, i administrationen og i kontakten med beboerne. Digitalisering kan løse rigtig mange udfordringer, men det skal ske med omtanke, og der skal indtænkes brugervenlighed, så alle kan være en del af det.

Nye medlemmer

En anden mulighed er, at vi bliver flere til at dele udgifterne til drift og administration, for eksempel gennem samarbejder og nye medlemmer af BO-VEST-fællesskabet. Bo-Vita blev en del af BO-VEST i 2018, og vi arbejder fortsat med at indkøre Bo-Vitas ca. 5.000 boliger og 90 medarbejdere.

Nybyggeri

Man kan også blive flere til at dele de faste udgifter ved at bygge flere almene boliger. Det vil alle fire boligorganisationer gerne. Der er imidlertid for tiden betydelige udfordringer med at få alment byggeri i hovedstadsområdet til at hænge sammen, fordi rammebeløbet ikke er øget i takt med stigende grundpriser og stigende byggeomkostninger. Finansieringsmodellerne for alment boligbyggeri, -renovering og -fornyelse har, med andre ord, ikke fulgt ordentligt med udviklingen.



En anden ændring er, at der i stigende omfang arbejdes i partnerskaber mellem almene og private bygherrer, og der er et stadigt øget fokus på samarbejdsaftaler med rådgivere og en-treprenører, som rækker over flere byggesager.

For at opnå bedre muligheder vil BO-VEST sammen med de fire boligorganisationer udfordre vane-tænkningen og undersøge mulighederne for nye samarbejdsformer, nye samarbejdspartnere, etablering af udviklingselskaber og nye finansierings- og organiseringsmodeller for nybyggeri (men også hvis muligt inden for renoverings- og fornyelsesprojekter).

HANDLINGER:

▼ Effektiv drift i BO-VEST – fase 3

Effektiviseringsprojektet blev sat i gang i sommeren 2016 i AB, VA og Tranemosegårds afdelinger. Fase 1 var en kortlægning af effektiviseringspotentialet gennem dialogrunder med afdelingsbestyrelser og medarbejdere. Alle idéer blev samlet i et idékatalog om effektivisering til inspiration og basis for drøftelser.

I fase 2 blev der udarbejdet effektiviseringsplaner for afdelingerne, som senere blev indarbejdet i afdelingernes budgetter. I foråret 2018 blev der udviklet en benchmark-model, til sammenligning af afdelingernes resultater.

Der er i løbet af årene udført utallige små og store effektiviseringstiltag, og i foråret 2019 udarbejdes en status på og evaluering af de opnåede resultater.

Fase 3

I løbet af 2019 vil evalueringen blive fremlagt i de respektive selskabsbestyrelser.

Når der er foretaget en evaluering, vil driftscheferne med udgangspunkt i regnskab 2018 og budget 2019, foretage markvandringer i alle afdelinger (i AB, Tranemosegård og VA) for at sigte mod budgetlægningen for 2020. Under budgetlægningen af 2020 kan det estimeres, hvor afdelingerne lander i forhold til den indgåede aftale imellem KL, BL og ministeriet.

De aktive handlinger i forhold til fase 3, vil afhænge af resultaterne for regnskab 2018. Der vil som udløber af markvandringerne, blive udarbejdet et forslag til handlingsplan pr. afdeling, med afsæt i de handlingsplaner, der tidligere er godkendt af organisationsbestyrelserne i AB, Tranemosegård og VA.

Der vil blive arbejdet på koordinering med Bo-Vitas indsats inden for effektiv drift.

▼ Digitalisering

iOpgave, er et digitalt opgavehåndteringssystem, som vil give medarbejderne på ejendomskontorerne og i Boliggruppen et overblik over opgaver, der vedrører ind- og udflytning og opgaver, der udføres hos beboerne eller andre steder i boligområdet. iOpgave forbindes til vores boligadministrationssystem Unik, hvilket betyder, at alle opgaver i tilknytning til en bolig arkiveres direkte i systemet. iOpgave er "persondatasikkert", sådan at forstå at alle personoplysninger kun findes i et lukket digitalt kredsløb.

Systemet testes i Boliggruppen og på nogle ejendomskontorer i foråret 2019. Efter test indkøres systemet på alle ejendomskontorer, og medarbejdere oplæres.

Herefter vil der blive fulgt op, så eventuelle uhensigtsmæssigheder rettes, og korrekt anvendelse sikres.

▼ Fortsat indkøring af Bo-Vita

Alle Bo-Vitas data (bolig/beboer-data, økonomidata, personaledata) blev overført til BO-VEST i sidste halvår af 2018, og medarbejderne blev i løbet af efteråret 2018 og vinteren 2018-19 introduceret til BO-VESTs it-systemer og måder at gøre tingene på. Det er gået stort set planmæssigt, men der er stadig behov for, at der er fokus på indkøring af Bo-Vita i den kommende periode ved at arbejde med at:

- Udbygge samarbejdet mellem byggedelen og driftsdelen omkring bygge- og renoveringsopgaver.
- Fortsat udvide samarbejdet mellem Forvaltningsgruppen og de øvrige medarbejdere i administrationen.
- Fortsat efteruddanne medarbejdere på ejendomskontorerne i bl.a. it.
- Fokuserer på Bo-Vitas boligsociale helhedsplaner i Sigynsgade og Mjølnerparken, som fra januar 2019 har flyttet den overordnede ledelse fra Bo-Vita til BO-VEST.
- Have generel stor opmærksomhed på Mjølnerparken i forbindelse med den kommende fysiske helhedsplan og frasalg af boliger som følge af ghettopakken.

▼ Oprydning og kvalitetssikring af data

Som en udløber af persondataforordningen er det nødvendigt med en grundig oprydning på alle it-drev og en kvalitetssikring af, at de oplysninger/det materiale, der omfatter persondata vi har, er relevante for os, og at det opbevaret sikkert og systematisk, så det kan genfindes.

Det kræver en omfattende gennemgang at indholdet i alle digitale mapper og i Uniksystemet, og oprettelse af en ny og mere persondatasikker struktur.

▼ Udvikling af effektiv ledelsesrapportering

Effektiv drift og sikker og ordentlig drift kræver, at ledelsen har overblik over, hvordan organisationen fungerer, og om arbejdsopgaverne løses som forventet.

For at sikre et bedre overblik vil der i løbet af 2019-20 blive arbejdet med at udvikle et system til enkel måling og rapportering på relevante parametre, fx ventetider på telefonen og tomgangsleje.

▼ Udvikling af nybyggestrategi

Projektet skal omfatte bl.a. en analyse af, hvilke muligheder der er for finansiering af nybyggeri, og hvilke nye samarbejdsformer, der vil være befordrende for at øge nybyggeriet fx:

- Finansieringsmodeller
- Organiseringsmodeller (partnerskaber, udviklingselskaber)



▼ Udvikling af model for fortætning (Almennet)

BO-VEST har ansøgt Almennet om et udviklingsprojekt vedrørende udvikling af nye boliger indenfor eksisterende almene boligafdelinger. Der forventes i BO-VESTs afdelinger at være et stort uudnyttet potentiale – formentlig over 100.000 etagemeter – til nye boliger på fx uudnyttede tagetager, og som kan udnyttes til frasalg af byggeretter eller til opførelse af nye almene boliger.

Projektet skal skabe generel viden og værktøjer til fortætning i almene boliger.



▶ ØGET SERVICE FOR BEBOERE OG BEBOERDEMOKRATER

Beboerne skal opleve, at BO-VEST er fleksibel, nærværende og serviceorienteret. Vi ønsker de kommende år at have særligt fokus på den service, beboerne møder, når de er i kontakt med BO-VEST, ejendomskontorerne og de decentrale medarbejdere. Det vil sige den måde, vi kommunikerer på, kvaliteten af vores selvbetjeningsløsninger, vores svartider på henvendelser og vores evne til at tilpasse servicen til beboerens behov i den aktuelle situation. Det omfatter også den måde, vi støtter beboerne på i renoveringer og genhusningsprocesser.

Det er et mål, at serviceniveauet i BO-VEST – inden for de givne økonomiske rammer – både i smidighed, klar kommunikation og imødekommenhed skal kunne leve op til det, vores beboere oplever andre steder, fx når man op siger abonnementer, handler på nettet, er kunder i en bank eller når man booker et hotel.

HANDLINGER:

▼ Udarbejdelse af en servicepolitik

Der skal udarbejdes en servicepolitik, der afstikker de overordnede rammer og retningslinjer for, hvordan vi yder service i BO-VEST.

▼ Beboertilfredshedsundersøgelse

Der vil blive foretaget en beboertilfredshedsundersøgelse i efteråret 2019.

Undersøgelsen vil være meget lig den undersøgelse, der blev foretaget i 2016 således, at der er gode muligheder for at sammenligne tilfredshedsniveauet fra 2016-2019.

2019-undersøgelsen vil også danne grundlag for at måle, om vi når de tilfredsheds mål, der er sat i strategidokumentet.

▼ Serviceudvikling i Boliggruppen og planlægning af udrulning til øvrige dele af organisationen

Der er i vinteren 2019 søsat et projekt, der skal forbedre den service, der ydes i Boliggruppen.

Det omfatter:

- Udvidelse af telefonåbningstiden
- Omlægning af arbejdsgange
- Nye it-systemer
- Oplæring i nye procedurer
- Tæt opfølgning på telefonventetider m.v.

Det er hensigten, at servicen herefter udvikles i resten af organisationen.

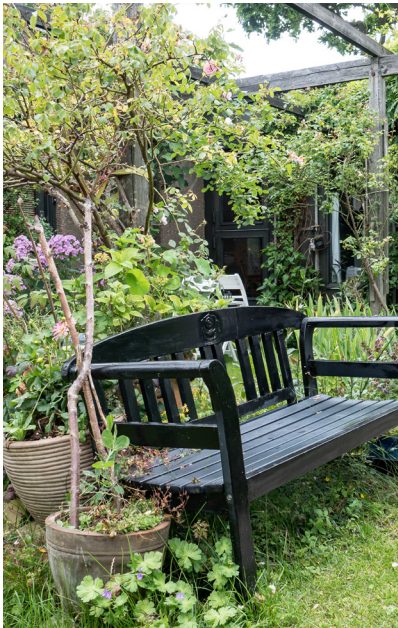
▼ Skabeloner til afdelingsmødebeslutninger og -opfølgning m.v.

AB har i efteråret 2018 taget initiativ til udarbejdelse af skabeloner, der gør det lettere for mødedeltagere at vide, hvad der skal besluttes, så administration eller ejendoms kontor nemmer kan få overblik over, hvad der skal følges op på.

BO-VEST vil arbejde på, at skabelonerne bliver anvendelige for alle organisationer.



► GODE OG ATTRAKTIVE BOLIGER OG BOLIGOMRÅDER



Det er helt basalt for en boligadministration at have et mål om at tilbyde gode boliger og boligområder. Vi har alle en fornemmelse af, at det handler om, at boligerne skal være sunde, tidssvarende og velvedligeholdte. Udeområderne skal være trygge, der skal være grønne områder, fælles rum og mødesteder med plads til leg og liv. Derudover handler det om bæredygtighed, nulenergi, mere vild natur, klimasikring, rummelighed, digitale boliger, der "kan en masse selv", og fleksible boliger, der tilpasser sig beboerne. Og det handler også om blandede boligområder: lejer, ejer, andel, unge, gamle og erhverv.

Opgaven med at bygge nye boliger og forny eksisterende boligområder bliver desuden i stadig større grad en opgave, der går ud på at "bygge by" og skabe nye sammenhænge med de omkringliggende byområder, så de almene boligområder ikke ligger som øer i bylandskaberne, men er en integreret del af byerne og byernes liv.

BO-VEST vil følge den trend og på den måde sikre sig en position som førende inden for nybyggeri og renovering.

For at kunne tilvejebringe gode attraktive og sunde boliger, som alle har lyst til at bo i – og som alle har råd til at bo i – er det BO-VESTs ambition at være opdateret med den nyeste viden på relevante områder, herunder nye finansieringsformer (som omtalt under afsnittet "Mest muligt for pengene"), og gå forrest i bestræbelserne på at udvikle almene boliger, så de lever op til fremtidens krav. Vi skal kunne foreslå løsninger, der er bæredygtige både økonomisk, socialt og klima- og miljømæssigt, og som dækker den moderne almene beboers behov.

BO-VEST vil som administrator sørge for at have de rigtige tekniske kompetencer, som kan vejlede boligafdelinger og organisationer om renoveringsbehov, nybyggeri og fremtidssikring, digitale boligløsninger, nye tendenser i arkitekturen og om kvalificeret, effektiv boligdrift.

HANDLINGER:

▼ Konference om gode boliger og boligområder

BO-VEST-konferencen, der er for alle afdelingsbestyrelsesmedlemmer i BO-VEST-fællesskabet, holdes hvert andet år. Her tales om emner, der er relevante for det et bo alment og det at være beboerdemokrat eller anden form for frivillig.

For at få et godt grundlag i den nye strategi i arbejdet med at skabe gode og attraktive boliger og boligområder vil et af hovedtemaerne på årets konference været at finde ud af, hvad gode boliger og boligområder er for os, der bor her nu – og hvilke krav fremtidens beboere har til deres ideelle almene bolig.

BO-VEST-bestyrelsen har nedsat et konferenceudvalg, som i løbet af foråret planlægger konferencen.

▼ Nedsættelse af udvalg om gode boliger og boligområder

Efter konferencen nedsættes et udvalg, der arbejder videre med konferencens konklusioner og visioner om boliger, byggeri og byudvikling i fremtiden.

▼ Boligsociale projekter (OBS!!er ikke med i den udsendte udgave)

Fortsættelse af de igangværende projekter og udarbejdelse af nye ansøgninger

▼ Projekter med en længere tidshorisont

Indhentning af viden om smarthomes og aktører på området.

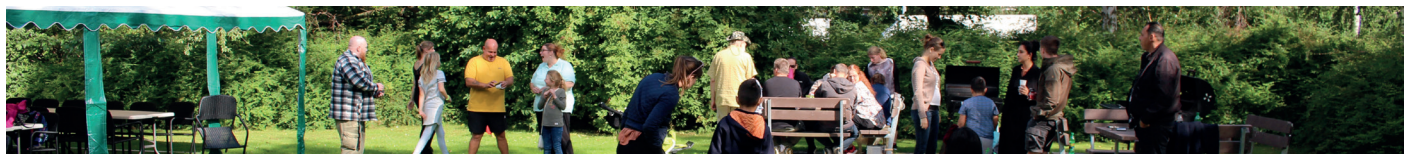
For at kunne tilbyde tidssvarende boliger i fremtiden vil BO-VEST i de kommende år indhente viden om digitalisering af boliger: Hvad er mulighederne, hvem er eksperter på området, og hvad vil det koste.

Projektet er ikke højprioriteret i 2019-20. Igangsættelsen vil afhænge af økonomi og tid.

Styrkelse af BO-VESTs kompetencer inden for udvalgte aspekter af "bæredygtige boligområder"

Med tidens fokus på bæredygtighed vil det også blive krav eller ønsker, at boliger der bygges - og renoveres – nu er bæredygtige. Som boligadministration skal BO-VEST være ajour med den nyeste viden på området og sørge for at medarbejderne har de rigtige kompetencer til at foreslå og vurdere de bedst mulige løsninger.

Projektet er ikke højprioriteret i 2019-20. Igangsættelsen vil afhænge af økonomi og tid.



▶ SOCIALT ANSVARLIG ADMINISTRATION MED FN'S VERDENSMÅL SOM HVERDAGSMÅL

Som almen boligadministration tager BO-VEST per definition samfundsansvar, fordi vores kerneydelse er at sørge for gode billige boliger til en rimelig pris. Men derudover har vi gennem vores politik for alment samfundsansvar forpligtet os til at støtte og arbejde for mangfoldige, velfungerende og bæredygtige boligområder. Det omfatter:

- Økonomisk bæredygtighed, hvor vi gennem sikker og effektiv drift og administration sikrer en fornuftig huslejeudvikling.
- Kulturel bæredygtighed, hvor vi arbejder på at skabe boligområder, der er attraktive for mange beboergrupper, og hvor der er en god bo-kultur.
- Miljømæssig bæredygtighed, hvor vi anvender miljøvenlige materialer ved renoveringsprojekter og i driften af boligområderne.
- Klimamæssig bæredygtighed, hvor vi er ansvarlige i vores brug af ressourcer som el, vand og varme.
- Social bæredygtighed, hvor vi skaber rum til fællesskab og frivillighed og derved sikrer, at vi i vores boligområder også kan rumme socialt og økonomisk udsatte beboere.

Verdensmål

BO-VEST er som boligadministration, også forpligtet i forhold til FN's verdensmål. Verdensmålene trådte i kraft den 1. januar 2016 og skal frem til 2030 sætte en kurs for en mere bæredygtig udvikling både for os mennesker og den planet, vi bor på.

BO-VEST med organisationer og afdelinger har gang i rigtig mange aktiviteter og projekter inden for både bæredygtighed og samfundsansvar. Det, vi mangler, for at kunne vælge en klar strategi for, hvor vi skal fokusere vores indsats, er overblik over alle aktiviteterne. Derfor skal første trin i strategien være at skabe synlighed og overblik, hvorefter der udvælges projekter, som kan gøre en markant forskel.

HANDLINGER:

▼ Overblik over, hvad vi gør inden for verdensmålene

Det, vi mangler, for at kunne vælge en fornuftig strategi for relevante bidrag til verdensmålene, er overblik over, hvor meget vi p.t. gør i den henseende. For at få dette overblik igangsættes en kortlægning, hvor det inden for hvert verdensmål oplyses, hvad BO-VEST, organisationer og afdelinger gør for at leve op til målet.

Processen arrangeres, så der kommer input fra både medarbejdere og beboerdemokrati, så vi opnår det bredest mulige overblik.

▼ BL's måleredskab

BL arbejder med udvikling af redskab til at synliggøre hvordan boligorganisationerne bidrager med samfundsansvar set i forlængelse af FN's verdensmål. BO-VEST deltager i udviklingen af redskabet.

BO-VEST vil tage dette redskab i anvendelse, når det er færdigt i løbet af 2019.

Det vil hjælpe med at skabe overblik over vores nuværende indsats i forhold til lærlinge og elevpladser, fritidsjob og boligsociale indsatser, forebyggelse af udsættelser, klimatilpasninger og sunde og velfungerende boliger og boligområder.

▼ Projekter med en længere tidshorizont

Udvælgelse af områder til fokuseret indsats

Når der er skabt overblik over, hvor vi lever op til verdensmålene, skal der tages stilling til, hvor vi især skal bidrage i fremtiden og ved en fokuseret indsats være med til at rykke i den rigtige retning.

Denne udvælgelse tænkes gennemført i workshops for beboerdemokrater og udvalgte medarbejdere.

Forberedelse af arbejdet med den tredobbelte bundlinje

Indhentning af information om, hvad der kræves for at udarbejdet et regnskab med tredobbelt bundlinje, kontakt til revisor m.v.





BO-VEST
Hartmanns Pakhus,
Stationsparken 37
2600 Glostrup

Tlf. 8818 0880
Fax 8818 0881
www.bo-vest.dk
bo-vest@bo-vest.dk

