

## Rapport vedr. Egenkontrol 2020

### Indledning

På arbejdsdag (bestyrelsesmøde) den 16. maj 2020 har hovedbestyrelsen vedtaget mål for egenkontrol 2020. Denne rapport beskriver resultatet af arbejdet med de fastsatte mål.

Dette er andet år boligforeningen arbejder med egenkontrol. Ikke alle mål for 2019 blev nået, og derfor er nogle flyttet videre til 2020. Der er selv sagt også tilføjet nye emner til 2020.

Arbejdet med egenkontrol har betydet en videreførsel af det arbejde vi siden 2015 har haft, med at arbejde med både vores 10 målsætninger og med effektivitet. Så vi betragter det som endnu et redskab til, at udvikle boligorganisationen.

Rapporten blev drøftet og evalueret af bestyrelsen på bestyrelsesmøde den 5. januar 2021.

### Emnerne i rapporten er:

- Økonomikontrol
- Vurdering af rådgivere
- Flyttelejligheder
- Rengøring
- Digitalisering, GDPR og arbejdsprocedurer
- 4-årige mål for afdelingernes driftsudgifter
- Sammenfatning

Rapporten er udarbejdet i december 2020 af direktør Jørgen Kragh Østby

## Emne: Økonomikontrol

### Mål:

Bestyrelsen har fokus på, at boligorganisationens økonomi er god – både i hovedforening og i afdelinger. Dette fokus sker ved, at vi fortsat vil gøre følgende:

- Bestyrelsen skal fortsat have økonomistatus 3 gange pr. år.
- Vi skal analysere konto 115 ift. om udgifter hører hjemme på konto 116.
- Vi vil bestille minirapport hos Effektivitetsstyrelsen, for at vurdere status på vores arbejde med effektivisering. Dette materiale skal bruges til at vurdere, hvordan vores udgifter udvikler sig på udvalgte områder.
- Vi skal endvidere lave analyser ift. andre analyseredskaber fra Landsbyggefonden.
- Vi skal drøfte fordelingen af fælles driftsudgifter mellem afdelingerne, efter at vi har haft afdeling 25 i ca. et års tid.
- Vi vil evaluere vores procedurer. Vi har igangsat en række tiltag med øget digitalisering og nye arbejdsgange. Direktør skal udarbejde notat med beskrivelse af vores procedurer for alle økonomiopgaver – helt fra bestilling/køb af ting til arbejdet med årsregnskaber. Dette notat skal vurderes af vores revisor, hvor målet skal være revisors vurdering af:
  - Er vores arbejdsgange og kontroller tilfredsstillende ift. den daglige drift
  - Er materiale til bestyrelse ift. løbende opfølgning tilfredsstillende
  - Er arbejdet og procedure ifm. budgetlægning tilfredsstillende
  - Arbejdet med årsregnskab vurderes: Er vores tjeklister korrekte og fyldestgørende. Er der opgaver revisor i dag udfører, som på sigt kunne løses på anden vis.

### Status:

Bestyrelsen har fået økonomistatus til bestyrelsesmøderne 16. maj, 4. august og 24. november.

Konto 115 er blevet gennemgået af kontoret – vi vurderer, at der nu ikke er flere emner, der skal flyttes til konto 116. Vi kan konstatere et faldende forbrug på konto 115 - det vurderer vi skyldes både afklaring af kt. 115 ctr. kt. 116 og at vi har opgraderet flyttelejlighederne, så der derved er færre problemer i boligerne.

Vi har også set på forbrug på konto 117, og vurderet en række emner som skal bogføres på konto 116. Dette arbejde har betydet mindre forbrug på konto 117, og en mere retvisende anvendelse af de to konti.

Vi har modtaget minirapport hos Effektiviseringsenheden, og drøftet denne på bestyrelsesmøde. Situationen er den samme som tidligere - med vores øgede henlæggelser og aktiviteter de seneste par år, så kan vi ikke blive "grønne". F.eks. vil opgradering af flyttelejligheder og øgede henlæggelser hertil påvirke effektivitetsmåling negativt. Men generelt ligger vi godt ift. vores initiativer og deres påvirkning af effektivitet.

Det er fortsat hovedbestyrelsens synspunkt, at vi prioriterer kvaliteten af vores boliger og stabiliteten af vores økonomi højere, end at få gode resultater ift. effektivitetsmåling.

Vi har modtaget Benchmark-2019 fra revisionsfirmaet EY, hvor de sammenligner de århusianske boligforeninger på en række nøgletal. I rapporten har vi indsat tilsvarende tal for os. Tallene viser, at vi fortsat ligger flot på næsten alle punkter, hvor vi generelt er under de gennemsnitlige udgifter og oftest som en af dem med laveste udgift. Rapporten blev gennemgået på bestyrelsesmøde den 5. januar 2021.

Fordelingen af fælles driftsudgifter mellem afdelingerne blev drøftet på bestyrelsesmøde den 16. maj. Vi har haft afdeling 25 siden 1. marts 2019, og de fik dengang en rabat, for at vi kunne få en viden om den nye afdeling. Bestyrelsen besluttede på majmødet, at vi går tilbage til fordeling efter antal lejemål. Det giver et fald i udgiftsandel for afdeling 21-24 og en stigning for afdeling 25.

Analyseredskaber fra Landsbyggefonden er løbende blevet brugt, men der er ikke lavet særskilte analyser.

Evaluerings af vores procedurer, med udarbejdelse af notat med beskrivelse af vores procedurer for alle økonomiopgaver og arbejdet med årsregnskab - dette er ikke udarbejdet i årets løb.

## **Emne: Vurdering af rådgivere**

### **Mål:**

Vi vil fortsætte med de to emner, som var med i vores mål for 2019 og ikke blev gjort færdige. Vi vil derfor afklare følgende ift. vores rådgivere:

### **1. Bank og kapitalforvaltning**

Vi vil undersøge og drøfte, om vi skal skifte bankforbindelse. Både ift. det økonomiske, men også ift. det holdningsmæssige.

I vurderingen af hvilken bankforbindelse vi ønsker, skal der vurderes flere forhold:

- Undgå renteudgifter for indestående på bankkonto
- God og sikker it-løsning
- Vurdering af kapitalforvaltning, forrentning i de senere år

### **Status:**

Vores nuværende bank har besluttet, at den ikke længere vil give byggelån til almene boligorganisationer. Derfor kan de ikke fortsætte som vores bank, når vi skal i gang med de kommende byggeprojekter.

Bestyrelsen har på møde den 4. august besluttet, hvilke 3 banker vi vil invitere med til et kommende udbud. Bl.a. pga. forsinkelser af vores byggesager, har det ikke været prioriteret at nå denne opgave i 2020.

### **2. Inkassofirma**

Dette er ikke et område vi bruger meget. Nuværende inkassofirma er "gratis" på den måde, at det ikke koster penge, at de arbejder med en inkassosag. Men de skal have ca. 50% af de beløb de får ind.

Vi vil undersøge, om andet firma kan gøre det bedre.

### **Status:**

Der har ikke været arbejdet med denne opgave. Inkassoarbejdet er et meget lille område for os, og opgaven har derfor ikke været prioriteret.

## **Emne: Flyttelejligheder**

### **Mål:**

Primo 2020 ændrede vi vores procedure for flyttelejligheder.

Der blev indført en ny ordning, hvor vi nu gør følgende:

- Arbejdet laves med Esyn, der giver øget digitalisering
- Vi vil begynde at anvende rekvisitioner, der også øger digitalisering og sparer tid
- Malerudbud – alle fire malerfirmaer byder på alle opgaver
- Rengøring efter håndværkere er overtaget af rengøringsfirma
- Der laves fremover statistik på udgifter til normalstandsættelse

Vi skal analysere på status med den nye ordning, hvor vi vil gøre følgende:

- Evaluere digitalisering med Esyn og rekvisitioner
- Lave analyse af udgifter til normalstandsættelse, herunder en vurdering af om det skal betyde noget for valg af malerfirmaer
- Vi har igangsat spørgeskemaundersøgelse hos indflyttere. Svarene analyseres, og der vurderes hvilke tiltag der evt. kan tages for at gøre arbejdet bedre.

**Status:**

Vores Esyn fungerer fint for alle medarbejdere, efter opstarten hvor nyt skulle læres. Vi begynder at bruge rekvisitioner primo 2021, sammen med Webfaktura. Dette giver øget digitalisering, sparer tid og penge og giver bedre dokumentation ift. f.eks. at bestilte opgaver og arkivere bilag.

Vores fire malerfirmaer har været i udbud om opgaven med flyttelejligheder i afdeling 25 - de kommende par år varetages opgaven af ét malerfirma.

Derudover har vi i 2020 registreret alle malernes tilbud på udgift til normalstandsættelse. Notat med status og oversigt er lavet til bestyrelsesmødet i januar 2021. Vi vil fortsætte med at registrere priserne for normalstandsættelse, da disse kan bruges også fremadrettet. Konkret skal vi denne gang bruge resultaterne til at foretage en udskiftning af et af malerfirmaerne, idet dette firma ikke har vundet en eneste flyttelejlighed i 2020.

Spørgeskemaundersøgelse hos nyindflyttere:

Alle nye beboere har fået udleveret spørgeskema, omhandlende spørgsmål om:

- Hvor vigtigt er en række punkter
- Modtagelse og opfølgning på boligens stand
- Information under indflytningsforløbet
- Tilfredshed med boligforeningen

Undersøgelsen har desværre ikke været en succes, idet vi kun har fået 6 skemaer retur. Optælling af skemaer er foretaget, og samlet i notat til bestyrelsen. Dette behandles på bestyrelsesmøde den 5. januar 2021.

## Emne: Rengøring

**Mål:**

I alle afdelinger er der en række områder, der løbende rengøres.

Det er opgaver som:

- Opgange og andre fællesarealer
- Vaskerier
- Udlejningshuse og gæsteværelser

Vi har i 2019 nedsat en arbejdsgruppe, der har gennemgået og fornyet vores rengøringsplaner. Formålet har været at få et samlet overblik over:

- hvilke opgaver der skal løses
- hvor hyppigt opgaver udføres, med ensartet standard i afdelingerne
- fastlæggelse af det tidsmæssige omfang til disse opgaver

Hovedbestyrelsen vil drøfte, om vi skal fortsætte med at have eget rengøringspersonale, eller om opgaverne skal løses af rengøringsfirma.

Personalet skal fastlægge, hvordan vi kan lave kvalitetskontrol af den udførte rengøring.

I løbet af foråret 2020 begynder vi udlejning af fire nye gæsteværelser. Vi skal i 2020 og 2021 følge mængden af udlejningen, og vurdere om den fastsatte pris for rengøring ifm. udlejning passer overens med det reelle rengøringsbehov.

**Status:**

Det blev primo 2020 besluttet, at overgå fra eget rengøringspersonale til brug af rengøringsfirma. 1. februar overtog Super1Rent rengøringen af flyttelejligheder, fællesarealer og beboerhuse. Samtidig blev der lavet en mere ensartet standard i afdelingerne, så der nu laves samme mængde i alle afdelingerne. Endvidere er et par områder kommet med, som ikke blev rengjort tidligere.

Ordningen gav store besparelser for afdeling 22, 23 og 24 – men pga. øget opgavemængde betød det øgede udgifter i afdeling 21 og 25.

Henover forår/sommer måtte vi desværre konstatere, at rengøringsstandarden var af svingende kvalitet – og for ofte mangelfuld. I august var der evalueringsmøde med firmaet, hvor diverse problemer blev gennemgået. Dette hjalp ikke, og bestyrelsen besluttede derfor i oktober, at samarbejdet skulle opsiges.

I stedet er indgået samarbejde med Classic Clean, som er startet den 1. december 2020.

Priserne fra Classic Clean har betydet prisstigninger for afdeling 21, da vaskerier bliver dyrere.

Gæsteværelserne stod færdige i juni, og vi er begyndt at udleje disse. Pris for rengøring skal evalueres, men denne afventer det nye samarbejde med Classic Clean og mere erfaring med omfanget.

## **Emne: Digitalisering, GDPR og arbejdsprocedurer**

### **Mål:**

Vores arbejde med persondataregler skal i 2020 evalueres, så vi sikrer at vi lever op til reglerne herom. Der laves analyse af hvad vi evt. mangler at få lavet, herunder hvilke digitaliseringstiltag vi kan lave i denne forbindelse.

Arbejdet med flyttelejligheder er et område, hvor vi har taget tiltag med digitalisering. Personalet skal evaluere dette, så vi kan tilpasse og forbedre området.

Kontoret skal i årets løb have drøftet mulighederne for yderligere scanning af dokumenter. Heri ligger en vurdering af både daglige driftsopgaver såvel som arkivmateriale. Der fastlægges planer for, hvordan vi skal komme videre med dette arbejde.

### **Forretningsgange:**

Hovedbestyrelsen har over et par år foretaget en opdatering/revidering af en række forretningsgange. Det er målet, at vi i 2020 skal have gennemgået de sidste forretningsgange.

### **Status:**

Opgaverne med persondataregler, evaluering af arbejdet med flyttelejligheder og yderligere scanning af dokumenter har vi ikke nået at gøre noget ved i 2020.

I årets løb har bestyrelsen arbejdet med følgende forretningsgange:

Nr. 2 om vedtægter, som blev revideret og godkendt på generalforsamling.

Nr. 4 om forretningsordener, der blev opdateret.

Nr. 12 om politik vedr. økonomikontrol, ny forretningsgang med bl.a. "whistleblowerordning".

Nr. 101 om udlejning, der er blevet revideret, bl.a. med afsnit om boligsøgende med gæld.

Nr. 106 om gaver og studierejser er revideret, med konsekvensrettelse i personalehåndbog.

Nr. 109 om materielle anlægsaktiver er revideret/opdateret.

Nr. 901 om vedligeholdelse, med præcisering af retningslinier for hvordan vi gør.

Nr. 902 om drift af fællesfaciliteter, med opdatering omkring gæsteværelser.

Nr. 903 om fraflyttere med opdatering.

Nr. 905 om skimmelsvamp er revideret.

Nr. 906 om beredskabsplan, der er ny.

Nr. 913 om gæsteværelser og beboerhuse, der er opdateret med nyt om gæsteværelser.

Nr. 914 om brug af fibernet, pga. nye regler/bestillingsformer.

Året har været tilfredsstillende ift. revidering af forretningsgange, og vi mangler nu kun at få revideret ganske få ift. den første, store omgang med revidering.

### **IT-program:**

Vi vil undersøge muligheden for at anskaffe nyt IT-program til styring af opgaver med daglige driftsopgaver og ift. Drift & Vedligeholdelsesplaner.

Formålet med nyt program skal være, at vi bedre og lettere får:

- overblik over driftsopgaver
- styring af opgaver i vores årshjul
- overblik over opgaver i Drifts & Vedligeholdelsesplaner

### **Status:**

Nyt DV-program er anskaffet (MDOC FM), som kan integreres med EGs program.

Konsulent har siden sommer 2020 arbejdet med dette, og det forventes klar i første kvartal af 2021, da opgaven løses sammen med flere andre opgaver.

### **Drift- og Vedligeholdelsesplaner (DV-planer):**

Disse skal ift. nye regler om "ekstern granskning" gennemgås senest med udgangen af 2021.

Vi vil i 2020 igangsætte følgende ift. vores DV-planer:

- Gennemgå alle nuværende planer, så der laves én samlet pr. afdeling
- Gennemgang af planer ift. om der mangler emner/områder, samt vurdering af priser og levetider.
- Lave DV-plan for afdeling 25
- Lave arbejdet med ekstern granskning

Til dette arbejde laves aftale med ekstern konsulent. Efterfølgende skal bestyrelsen drøfte de enkelte afdelingers renoverings- og henlæggelsesbehov.

### **Status:**

Vi har konsulent på opgaven, som skal:

- Få opstartet nyt program med flytning af info fra EG
- Lave bygningsgennemgang, så vores vurderinger er opdateret
- Opdatere vores PPV-planer, og lavet intern granskning af disse
- Lave PPV-plan for afdeling 25

Arbejdet med dette forventes færdig i 1. kvartal 2021.

Der er indført ny procedure for Område & Bygningssyn (O&B-syn), så det fremover foregår på følgende måde:

- Direktør og teamleder gennemgår alle afdelinger.
- Der laves udkast til O&B-rapport for hver afdeling.
- Rundtur i hver afdeling med afdelings- og hovedbestyrelse. Her gennemgås udkast, og diverse ideer og emner drøftes og besluttes.

Dette har fungeret godt i 2020, da afdelingerne er gennemgået mere minutløst, når personalet selv står for den første gennemgang.

### **Digitalisering i øvrigt**

Hovedbestyrelsen har på arbejdsdag 24. oktober haft digitalisering på som tema. Her blev gennemgået status på, hvilke ting vi har gennemført de senere år, samt drøftet ideer til kommende ideer.

Det blev besluttet, at arbejde videre med følgende emner:

- Forbrugsmålere (møde med rådgiver til udbud er aftalt)
- Webfaktura (er besluttet på dette bestyrelsesmøde)
- Lejekontrakt på email (jura skal undersøges)
- Bilag til lejekontrakt: Jura undersøges, da vi ønsker at sende disse pr. email til nye lejere, samt side på hjemmeside hvor alle dokumenter er samlet pr. afdeling
- Nyhedsbreve: Lægges på hjemmeside og i vaskerier, og der sendes sms-info. Lejere der ønsker papirudgave kan få det
- Flere dokumenter scannes, f.eks. indflyttermapper, personalemapper osv.
- Opnoteringsgebyr pr. email (jura skal undersøges)
  
- Udlejning af beboerhuse og gæsteværelser i EG-modul, og opkrævning via husleje. Det tekniske skal undersøges.

- Dagsdato- og mobilepay-kvitteringer laves på pc og kassebilag i EG.
- Beboerdemokratiet: Jura undersøges ift. at aftale med lejerne, at materiale sendes digitalt og på hjemmesiden, så vi minimerer kopiering. Dette prioriteres, og vil være en større opgave ift. at få aftaler med nuværende lejere – måske kan afdelingsbestyrelser hjælpe med at kontakte beboerne?
- Kurser/Møder for afdelingsbestyrelser: Vi informerer fremover i invitationer om ny procedurer: Alle er tilmeldt, man melder afbud, hvis man ikke kan deltage.
- Opmåling af boliger, så vi får m<sup>2</sup> på de enkelte rum. Godt for boligsøgende og brugbart ift. flyttelejligheder, hvor håndværkere skal kende boligareal. Denne opgave vil koste penge, da vi skal have nogen til at lave nye/professionelle tegninger af vores boliger. Der kommer oplæg til bestyrelsen om økonomien heri, inden opgaven bestilles.

Disse opgaver er enten igangsat eller bliver det løbende i 2021.

## Emne: 4-årige mål for afdelingernes driftsudgifter

### Mål:

Bestyrelsen har for perioden 2019-2023 fastsat følgende mål for afdelingernes driftsudgifter:

- Administrationsbidraget skal nedsættes i periodens start, og skal i 2023 helst ikke være højere end i 2019. I 2020 blev administrationsbidraget nedsat med 78 kr. pr lejemål, svarende til -1,9%.
- Henlæggelser til PPV (kt. 401) og Istandsættelse ved fraflytning (kt. 402) skal øges i perioden. Der skal i videst muligt omfang opspares ekstra på kt. 401, for at mindske behovet for lånoptagning til renoveringer.
- Vi skal arbejde på at mindske udgifterne til kt. 115 med mindst 10% ift. 2019-budgettet.
- De samlede udgifter skal holdes på et niveau, så huslejestigninger undgås i perioden 2020-2023.

Bestyrelsen fortsætter disse fastsatte mål fra 2019 uændret.

### Status:

Administrationsbidraget for 2021 forblev uændret ift. 2020.

I budget 2021 er konto 115 nedsat i alle afdelinger. Dette er sket ud fra en vurdering af flere forhold:

- Analyse af konto 115 har betydet, at en række udgifter fremover bogføres på konto 116, hvor de mere rettelig hører til.
- Forbrug i 1. halvår 2020 viste, at det burde være muligt at mindske forbrug.
- Opgraderingen af vores flyttelejligheder vurderes at give færre reparationer sidenhen, og dette kan vi formentligt begynde at se effekten af.

Huslejerne blev ikke sat op i 2021. Det er 3. år i træk, at der ikke er huslejestigninger i nogle af vores afdelinger.

## Sammenfatning

Vi har nået en stor del af vores mål for 2020. De opgaver der ikke er lavet, vil blive sat på som mål for egenkontrol i 2021.

Flere af de beslutninger der er truffet i 2020 - eksempelvis omkring digitalisering - vil først blive rigtig implementeret i 2021, og effekten af disse tiltag vil først komme løbende herefter.

I 2020 har vi fået revideret mange forretningsgange, og dermed næsten nået igennem rækken af forretningsgange, der skulle revideres. Det har været en meget tilfredsstillende udvikling.

Vi har i de første to år med mål for egenkontrol, haft en lang række emner på listen. Boligforeningens størrelse taget i betragtning har dette nok været meget ambitiøse mål, set ift. hvad der måtte kunne forventes at nå. Det er således ikke et problem, at vi ikke har nået alle målene, idet vi hellere vil have for mange end for få mål, at arbejde med.

Hovedbestyrelsen vedtog i 2015 10 målsætninger, som vi skal arbejde med. Disse er der stadig løbende fokus på. Bestyrelsen får kvartalsvis statusoversigt, så de kan følge hvilke tiltag der er besluttet eller arbejdes med. Vi er nu oppe på ialt 97 små og store tiltag, siden vi startede i 2015. Dette finder vi tilfredsstillende, og reelt set en del af billedet af vores arbejde med forvaltningsrevision og egenkontrol.

Vi kan nu begynde at sammenstykke vores registreringer o.lign. på en række områder, til brugbare værktøjer til bedre styring af boligorganisationen.

Her tænkes f.eks. på:

- Forretningsgange, der arbejdes efter og løbende skal tilpasses nye forhold
- Målsætninger, der blev fastsat i 2015
- Egenkontrol, og de mål vi sætter os herfor
- Statistikker, som vi kan bruge til bedre kvalificerede beslutningsgrundlag og mål

Hadsten Boligforening den 21. december 2020  
Jørgen Kragh Østby