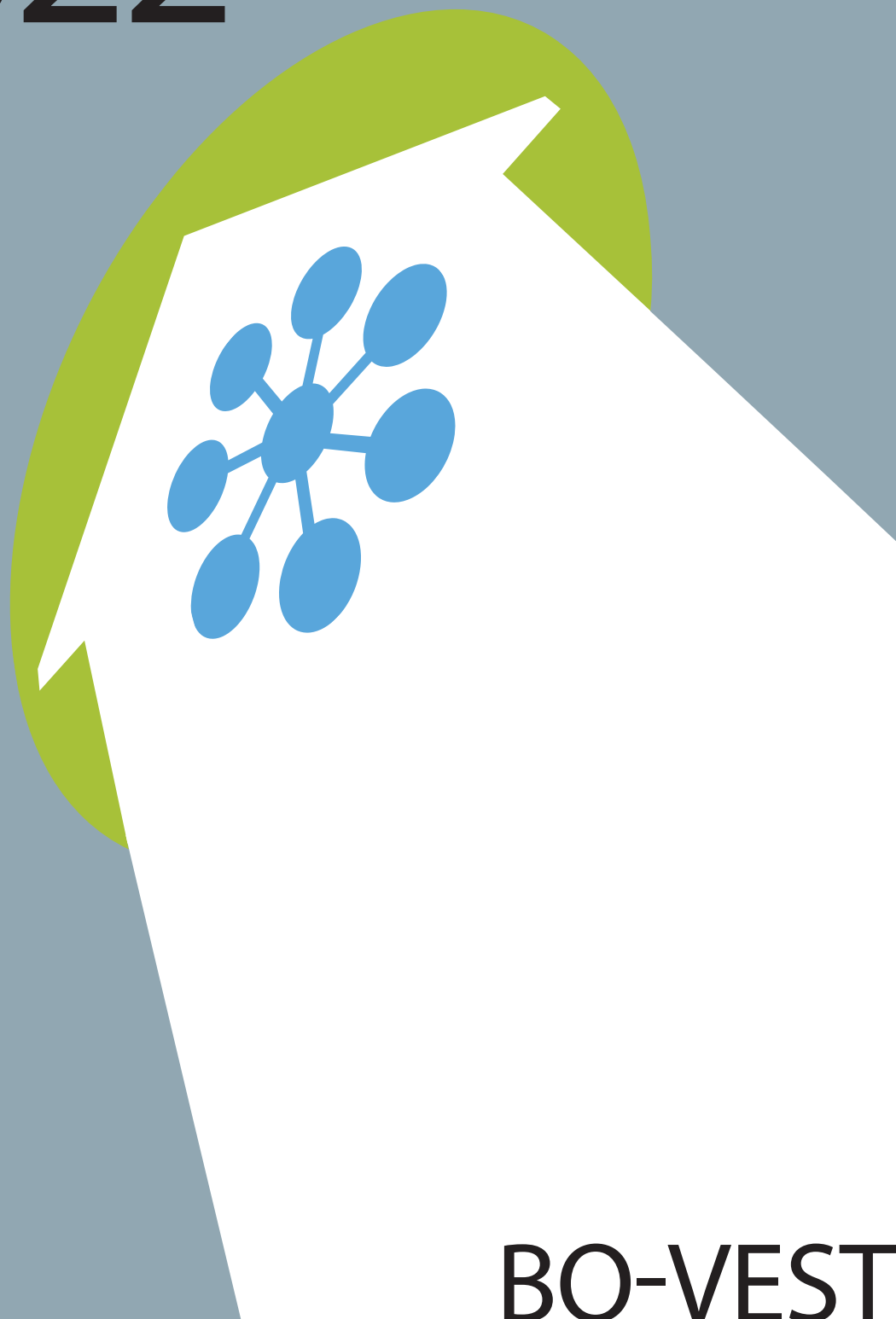


STRATEGI

og **MÅL** frem mod

2022



BO-VEST

STRATEGI OG MÅL FREM MOD 2020

Det strategiske fundament for BO-VESTs arbejde er vores mission, vision og værdier.

► Mission

Vores mission, det som BO-VEST er sat i verden for, er:

I dialog med beboerrepræsentanterne skaber og sikrer vi de bedste rammer for vores beboere, organisationer og medarbejdere.

► Vision

Visionen er vores langsigtede mål, som vi stræber imod, som et overordnet, styrende pejlemærke for vores arbejde. Vores vision er:

BO-VEST vil være Danmarks førende almene boligadministrationselskab.

► Værdier

Vores grundlæggende holdninger/værdier afspejler sig i udførelsen af vores arbejde, og er baseret på at:

- Beboerne er vores fokus.
- Vi er socialt ansvarlige.
- Vi er ressourcebeviste.
- Vi er redelige og professionelle.

STRATEGI

BO-VEST vil være den førende almene boligadministration i Danmark. Vores udgangspunkt er en sikker og ordentligt drift, og i de kommende år vil vi arbejde strategisk inden for følgende fire hovedspor:

1. Vores beboere skal have mest mulig kvalitet for færrest mulige penge.
2. Vi vil arbejde for øget service for beboere og beboerdemokrater.
3. Vi vil være kendte for gode og attraktive boliger og boligområder.
4. Vi gør, som socialt ansvarlig administration, FN's verdensmål til hverdagsmål.

Inden for hvert hovedspor har vi sat et til flere overordnede, konkrete mål, som vi skal nå senest i år 2022. For at styre indsatsen i den rigtige retning, er der inden for hvert hovedspor defineret en række fokusområder, som der overordnet arbejdes med i perioden.

De konkrete handlinger og projekter er lagt ud i handlingsprogrammet, som fornyes hvert år.

STRATEGISKE HOVEDSPOR, 4-ÅRIGE MÅL OG FOKUSOMRÅDER #1

1. VORES BEBOERE SKAL HAVE MEST MULIG KVALITET FOR FÆRREST MULIGE PENGE

Vores beboere skal have mest mulig værdi for deres huslejekroner. Der er flere veje til at nå dette mål:

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 byggherrer, 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 vanetænkningen 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).

► 2022-mål

1) Administrationsbidraget holdes i ro i forhold til 2019.

Det betyder, at administrationsbidraget maksimalt må stige med 2 procent, hvilket reelt svarer til en lille besparelse.

Administrationsbidraget er af de parametre, der kan give et billede af, om en organisation har fokus på at udnytte ressourcerne bedst muligt.

2) Mål for nybyggeri og nye samarbejder

- BO-VEST har i samarbejde med boligorganisationer bygget 1000 nye almene boliger og yderligere 500 er undervejs.
- BO-VEST har udviklet en ny model for fortætning af eksisterende boligafdelinger.
- BO-VEST har udviklet / indgået nye partnerskaber(e), nye(e) modeller for opførelse af almene boliger.

► Fokusområder frem mod 2022

For at nå målet skal der frem mod 2022 arbejdes med:

- Effektivisering som et permanent led i det daglige arbejde.
- Digitale løsninger.
- Vækst gennem nybyggerier.
- Vækst gennem nye samarbejder/medlemmer.
- Vækst gennem fortætning af skitserede boligområder.

STRATEGISKE HOVEDSPOR

#2

2. VI VIL ARBEJDE FOR ØGET SERVICE FOR BEBOERE OG BEBOERDEMOKRATER

Øget service for beboere

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.

Øget service til beboerdemokrater

Når det gælder service til beboerdemokraterne, har BO-VEST fokus på at skabe det bedst mulige beslutningsgrundlag for bestyrelserne ved at medvirke til fyldestgørende bestyrelsesmateriale, klare indstillinger, vejledninger, skabeloner og eventuel inspiration udefra.

Servicemålet omfatter også, at administrationen støtter og vejleder både nye afdelingsbestyrelser og afdelingsbestyrelser, der af andre årsager har vanskeligheder med at få arbejdet til at fungere.

2022-mål

1) Ved en beboertilfredshedsundersøgelse i efteråret 2022 skal mindst 83 % af beboerne give udtryk for, at BO-VEST leverer god service. (i 2016: 82 %)

2) Ved en beboertilfredshedsundersøgelse i efteråret 2022 skal mindst 90% af afdelings- og organisationsbestyrelser mene, at de får en fuldt tilfredsstillende service fra administrationen og ejendomskontorerne. (2016: 72%)

3) Ved en beboertilfredshedsundersøgelse i efteråret 2022 skal mindst 90% af afdelings- og organisationsbestyrelser anbefale BO-VEST som administrator.

Fokusområder frem mod 2022

For at nå målet skal der frem mod 2022 arbejdes med:

- En servicekultur, der skal udbredes i hele organisationen.
- Brugervenlige selvbetjeningsløsninger for alle væsentlige henvendelsestyper for beboere og personer på ventelisten.
- Optimering af arbejdsgange ("hurtig synlig handling").
- En styrket kommunikation, der anses for en stor del af serviceoplevelsen.
- Vedholdende opmærksomhed på, at bestyrelserne får det bedst mulige beslutningsgrundlag og mulighed for opfølgning.

STRATEGISKE HOVEDSPOR

#3

3. VI VIL VÆRE KENDTE FOR 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 vi kan vejlede boligafdelinger og organisationer om renoveringsbehov, nybyggeri og fremtidssikring, digitale boligløsninger, nye tendenser i arkitekturen og om kvalificeret, effektiv boligdrift.

► 2022-mål

- 1) Ved en beboertilfredshedsundersøgelse i efteråret 2022 skal 90% af beboerne være tilfredse med deres boliger (2016 71%)
- 2) Ved en beboertilfredshedsundersøgelse i efteråret 2022 skal 90% af beboerne være tilfredse med deres boligområde (2016: Fællesfaci. 72%)
- 3) Ved en beboertilfredshedsundersøgelse i efteråret 2022 skal 92% skal føle sig trygge i deres boligområde (2016: 81%)
- 4) Inden 2022 skal der være igangsat et pilotprojekt om "smart homes."

► Fokusområder frem mod 2022

For at nå målet skal der frem mod 2022 arbejdes med:

- Hvad er det at bo godt, den gode ramme om livet? ("Livability").
- Blandede boligområder – hvordan bygger vi en god by.
- Tidssvarende indretning af vores boliger.
- Helhedsplaner med klare mål for energiklasse/forbrug.
- At BO-VEST har en social indsats, hvor der er behov fx boligsociale eller andre trivsels- og tryghedsskabende projekter.
- Smart homes / digitale boliger.

STRATEGISKE HOVEDSPOR

#4

4. SOM SOCIALT ANSVARLIG ADMINISTRATION GØR VI FN'S VERDENSMÅL TIL VORES 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.

2022-mål

- Ved en beboertilfredshedsundersøgelse i 2022 skal 50 % af beboerne have kendskab til, at BO-VEST arbejder med FN's verdensmål.
- BO-VEST skal have sat markante aftryk inden for FN's verdensmål.
- BO-VEST vil være den første boligadministration, der indfører tredobbelt bundlinje (dvs. finansiel, social og miljømæssig).

Fokusområder frem mod 2022

For at nå målet skal der frem mod 2022 arbejdes med:

- Overblik over hvad vi gør, og beslutning om, hvor vi skal øge indsatsen.
- Udvælgelse af områder for fokuserede indsatser, der rykker og er målbare.
- Indhentning af viden og erhvervelse af kompetencer til at arbejde med tredobbelt bundlinje.