

STRATEGI

Boligområder i balance

2022



INDHOLD

- 03 OM OS
- 04 MISSION, VISION OG VÆRDIER
- 05 FEM HOVEDSPOR
- 06 BOLIGOMRÅDER I BALANCE
- 12 KVALITET TIL EN KONKURRENCEDYGTIG PRIS
- 18 DIGITAL OG PERSONLIG SERVICE
- 24 BÆREDYGTIGHED OG VERDENSMÅL
- 30 GOD ALMEN LEDELSE



OM OS



BO-VEST drives på et non-profit grundlag. Vores kerneydelse er at administrere, servicere, facilitere og rådgive boligorganisationer om at fastholde og udvikle boliger med en rimelig husleje og boligområder i balance. BO-VEST er oprettet af boligorganisationer, som ønskede en effektiv administration med specialiseret viden. I 2021 vedtog BO-VESTs repræsentantskab en ny administrationspolitik, som åbner for differentierede ydelser, honorar og tilknytning. Det gør det muligt for BO-VEST at tilbyde forskellige administrationsmodeller til boligorganisationer, foreninger og kommuner.



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

MISSION

VI HJÆLPER BOLIGORGANISATIONER
MED AT SKABE BOLIGOMRÅDER I BALANCE.

VISION

BO-VEST VIL VÆRE EN FØRENDE
ALMEN BOLIGADMINISTRATION.

VÆRDIER

BEBOERNE ER VORES FOKUS
VI ER SOCIALT ANSVARLIGE
VI ER RESSOURCEBEVISTE
VI ER ORDENTLIGE OG PROFESSIONELLE.

FEM HOVEDSPOR

- BOLIGOMRÅDER I BALANCE
- KVALITET TIL KONKURRENCEDYGTIG PRIS
- DIGITAL OG PERSONLIG SERVICE
- BÆREDYGTIGHED OG VERDENSMÅL
- GOD ALMEN LEDELSE

De konkrete handlinger og projekter under hvert strategisk hovedspor fremgår af et handlingsprogram, som fornyes hvert år.



BOLIG- OMRÅDER I BALANCE

Boliger og boligområder i balance handler om at skabe rammerne om et godt hverdagsliv med sunde fællesskaber, tæt naboskab, og med mulighed for indflydelse på egne boligforhold. Det handler også om vedligeholdte og veldrevne boliger og boligområder, som sikrer beboerne en forudsigelig og rimelig husleje. Boligområder i balance handler desuden om at gøre det nemt for beboere at agere miljø- og klimavenligt i deres bolig og boligområde.



SOCIAL BALANCE



De fysiske rammer har stor betydning for menneskers livskvalitet. I BO-VEST skal vi understøtte boligorganisationerne med at skabe social balance i deres boligområder. Med det mener vi boligområder med trivsel, fællesskab og tryghed for alle beboere. Vi skal derfor hjælpe boligorganisationerne med at skabe rammerne for gode nabofællesskaber, at sikre det lokale beboerdemokrati og at arbejde med et langsigtet fokus på beboersammensætningen. Vi tilbyder også beboere økonomisk rådgivning.

Nogle boligområder er ikke i social balance, og finansieringen af den boligsociale indsats er under stadig og stor forandring. Derfor vil BO-VEST udvikle nye innovative finansierings- og samarbejdsmodeller for socialt og byudviklende arbejde.



ØKONOMISK BALANCE

Boliger, der er til at betale, er en efterspurgt mangelvare. BO-VEST skal hjælpe boligorganisationer med at drive boligområderne på en måde, som sikrer beboerne en forudsigelig og rimelig husleje. Det gør vi ved at rådgive boligorganisationer om vedligeholdelse, og ved at varetage en effektiv drift og administration. Derudover yder vi god rådgivning og facilitering af bygge- og renoveringsprojekter.



MILJØ- OG KLIMAMÆSSIG BALANCE

I Danmark står de bygninger, vi lever og arbejder i, for 40 pct. af energiforbruget og 20 pct. af CO2-udledningen. Derfor skal BO-VEST hjælpe boligorganisationer med at skabe mere klimavenlige og miljørigtige boliger og boligområder. Vi skal tilegne os nyeste viden og sikre, at vi har stor ekspertise i at arbejde med klimavenlige løsninger, som sænker energiforbrug og håndterer krav til reducere af ressourceforbrug og CO2-udledning.





**KVALITET
TIL EN
KONKURRENCE-
DYGTIG PRIS**

I BO-VEST skal vi tilbyde administration, serviceløsninger, facilitering og rådgivning til en pris og i en kvalitet, som kan konkurrere med både almene og private aktører.

Vi administrerer effektivt med øje for pris og kvalitet. Hos os får man basisadministration, men også adgang til individuelle og skræddersyede løsninger, der er understøttet af højt specialiseret viden.

Vi vil bygge nyt, fordi det ligger os på sinde at sikre flere gode, attraktive boliger for alle mennesker på alle tidspunkter i livet. Det skaber boligområder i balance.



SKRÆDDERSYEDE SERVICEYDELSE



Vi vil fastholde vores nuværende boligorganisationer og samtidig tiltrække nye. Derfor skal vi kunne levere en basisadministration til en konkurrencedygtig pris af høj kvalitet samtidig med, at vi imødekommer boligorganisationernes forventninger til tilpasset og individuel rådgivning, ekspertise og serviceydelser.

Derfor indgår vi i tætte kunderelationer med en engageret og professionel dialog, hvor vi løbende og systematisk følger op på, om gensidige forventninger bliver indfriet. På den måde sikrer vi, at de ydelser og løsninger, som boligorganisationerne ønsker, har den nødvendige kvalitet.

NYBYGGERI

Nye almene boliger er et afgørende element på fremtidens boligmarked. Bæredygtige og tidssvarende boliger i blandede by- og boligområder, som har en konkurrencedygtig pris, er attraktive for mange mennesker. BO-VEST ønsker at fremme botilbud, der imødekommer mennesker på forskellige stadier i livet og botilbud, der favner bredt i samfundet. Det vil vi gøre ved at blande boligtyper, boligformer og boligstørrelser.

Ved at bygge nyt opnås vækst, så priserne på administrationsydelser holdes nede. BO-VEST rådgiver og faciliterer processer, der fører til opførelse af nye almene boliger. Vi vil være åbne for at indgå i nye samarbejder og skabe nye, innovative finansierings- og organisationsmodeller af nye boligområder.



EFFEKTIV ADMINISTRATION OG EJENDOMSDRIFT



Effektivisering betyder, at vi i BO-VEST skal være ressourcebevidste. Det gør vi ved en øget brug af selvbetjeningsløsninger og digitaliseringsmuligheder.

I den tætte dialog med boligorganisationerne finder vi løsninger, der sikrer en effektiv administration og ejendomsdrift. Samtidig holder vi fokus på kvaliteten til en konkurrencedygtig pris. Ved at effektivisere og optimere arbejdsgange kan vi gøre bedre brug af vores medarbejderes kompetencer, når vi skal levere serviceydelser og rådgivning. På den måde får beboere og beboerdemokrater en bedre service.





DIGITAL OG PERSONLIG SERVICE

Som kunder forventer vi alle at få en god og personlig service, der hurtigt og effektivt besvarer vores henvendelser og løser vores udfordringer. Vi forventer også at kunne tilgå informationer om os selv og at kunne løse en række forhold selv uden at skulle ringe, skrive eller møde op i kundeservice. I BO-VEST skal vi derfor tilbyde både digital og personlig betjening til boligorganisationer, beboere og beboerdemokrater. Det er samtidig både god og effektiv service, som bidrager til at skabe boligområder i balance.



BRUGERVENLIGE SELVBETJENINGSLØSNINGER



Forventninger til en digital service bygger blandt andet på brugervenlige selvbetjeningsløsninger, men også på en række andre teknologier, der hver især og tilsammen løfter kvaliteten af administrationen og serviceydelserne. Digitale selvbetjeningsløsninger giver en bedre serviceoplevelse for beboere, der hurtigt og nemt kan klare en række forhold hjemmefra. BO-VEST skal levere selvbetjeningsløsninger, der rummer alle aspekter af beboeres interaktioner med ejendoms kontor, administration og boligorganisationernes drift.

SOLIDE DATA ER FORUDSÆTNINGEN

En forudsætning for at tilbyde selvbetjeningsløsninger og dermed endnu bedre kundeservice er, at vi har grundlaget på plads i form af data og arbejdsgange. På den måde sikrer vi, at nye it-systemer kan anvendes efter hensigten.

Det er derfor en afgørende opgave at få data og arbejdsgange på plads, så selvbetjeningsløsninger og andre IT-systemer imødekommer forventninger om digitale serviceoplevelser. Samtidig vil det sikre en effektivisering af arbejdsgange.



SERVICE – TÆT PÅ OG HELE TIDEN



BO-VEST vil digitalisere det, der kan digitaliseres. Det giver ikke bare bedre serviceoplevelser for beboere og beboerdemokrater, men bidrager også til at levere en differentieret administration og drift. BO-VEST vil udvikle sine digitale løsninger i tæt dialog med boligorganisationer, andre samarbejdspartnere og medarbejdere for på den måde at sikre relevante og holdbare løsninger.

Digitalisering vil give medarbejdere rum til at yde en ekstra god personlig betjening til beboere, der har vanskeligt ved at benytte digitale løsninger, samt styrke den specialiserede rådgivning og facilitering yderligere.

EVALUERINGER, MÅLINGER OG DATA

God service er en individuel oplevelse. Både for den enkelte beboer, men også for en boligorganisation. BO-VEST vil foretage løbende målinger af kundetilfredsheden blandt kunder på alle niveauer. Det sker, så vi hurtigt og effektivt kan sætte ind med justeringer af serviceniveauer og aftaler, så vi hele tiden leverer det, der er aftalt og ønsket. Derved er der altid sammenhæng mellem pris og kvalitet.

Ved at kombinere ledelsesinformation, der bygger på data med kundetilfredsheds-målinger, skaber BO-VEST en evalueringskultur, der giver bedre ledelse og bedre beslutninger i hele organisationen.





BÆREDYGTIGHED OG VERDENSMÅL

I en verden fuld af økonomiske, sociale og miljømæssige udfordringer, skal vi tænke i nye muligheder og udarbejde helhedsorienterede løsninger, når vi hjælper boligorganisationer og kommuner med at skabe boligområder i balance.

BO-VEST skal fortsat arbejde strategisk og politisk med at implementere bæredygtighed ud fra målet om at gøre 'FN's verdensmål til hverdagsmål' i administrationen og hos boligorganisationer, boligafdelinger, beboere og medarbejdere.



RESSOURCEFORBRUG MED OMTANKE I DEN DAGLIGE DRIFT



BO-VEST administrerer flere end 15.000 boliger, som huser mere end 32.000 mennesker. Nogenlunde det samme som i en middelstor dansk provinsby. Det har derfor betydning, når BO-VEST vil nedbringe ressourceforbruget i både boligområder, drift og administration. Vi vil gøre det ved at købe mere bæredygtigt ind, energioptimere løbende, reducere udledningen af drivhusgasser og minimere brugen af miljøskadelige stoffer. Vi vil også fremme ressourceforbrug med omtanke, når vi udvikler løsninger til boligområderne.

BÆREDYGTIGT BYGGERI

Bæredygtigt byggeri er fremtiden, og der vil komme flere lovkrav til, hvor miljø- og klimavenlige boliger skal være. Er byggeriet bæredygtigt, kan vi sænke byggeriets CO2-aftryk, reducere driftsomkostningerne, sikre en stabil huslejeudvikling og øge beboernes livskvalitet. Derfor skal vi have høj ekspertise i at arbejde med bæredygtigt byggeri, og også selv være med til at udvikle bedre og mere bæredygtige løsninger.

Med den viden vil vi hjælpe boligorganisationer med at vurdere, og stille krav om, bæredygtighed og høj arkitektonisk kvalitet til gavn for både samfund, klima og beboere.



UDERUM – TILGÆNGELIGE MØDESTEDER OG VILD NATUR



Indretningen og driften af uderum er vigtig i forhold til beboeres udeliv, fysiske aktivitet og sociale fællesskaber. Vi vil arbejde for, at udformning og omdannelse af boligorganisationernes udearealer sker med fokus på biodiversitet, klimatilpasning, tilgængelighed, sundhedsfremme og rekreativ værdi. Ligesom vi løbende vil arbejde for at have den nyeste viden om drift af vild natur og klimatilpasningsløsninger.

TREDOBBELT BUNDLINJE

I BO-VEST skal vi agere, rapportere og lede anderledes, hvis vi vil være sikre på, at vi udvikler løsninger, som giver et positivt bidrag til både den økonomiske, sociale og miljømæssige bundlinje.

BO-VEST vil være en af de første boligadministrationer, der indfører tredobbelt bundlinje. Regnskabet skal klarlægge, hvad vi som administration koster, hvor meget vi belaster klima og miljø, og hvor vi tager socialt samfundsansvar. På den baggrund vil vi opstille succeskriterier og mål, som vi i BO-VEST skal arbejde med.





GOD ALMEN LEDELSE

BO-VEST vil være en førende boligadministration i Danmark. Derfor skal vi være tilpasningsdygtige i en kompleks og foranderlig verden. Vi skal imødekomme de stigende forventninger til individuelle, digitale og tilpassede serviceløsninger. BO-VEST ønsker et stærkt og engageret beboerdemokrati, der tager velfunderede beslutninger, som bygger på viden og data i et konstruktivt og dialogbaseret miljø. Med de væsentlige og vanskelige udviklings- og forandringstiltag, som BO-VEST står over for, vil det være afgørende, at BO-VEST har en kompetent bestyrelse, som forstår sin rolle, tager ansvar og gennem engagement og indsats bidrager til en stærk ledelse af BO-VEST.

BO-VEST skal som førende almen boligadministration være en god og attraktiv arbejdsplads, som sikrer, at medarbejdernes kompetencer altid er relevante og opdaterede. God ledelse skal skabe trivsel og tillidsfulde relationer med rum til udvikling og ansvar for den enkelte medarbejder, så alle kan bidrage til at løfte driften og realiseringen af BO-VEST's strategiske mål.

DEN KOMPETENTE BESTYRELSE



BO-VEST skal have en engageret og kompetent bestyrelse, der har visioner for og holdninger til udviklingen af BO-VEST. Vi vil derfor sikre og styrke bestyrelsens indsigt og kompetencer og give bestyrelsen bedre forudsætninger for at drive God Almen Ledelse. Det bidrager samtidig til at lede og udvikle BO-VEST i en stadig mere kompleks virkelighed. Det er nødvendigt for at være en førende boligadministration.

GODE BESTYRELSER OG GODE BESLUTNINGER

Beboerdemokratiet er rygraden i den almene boligsektor med stolte traditioner for store beslutninger og frivilligt arbejde, der tilsammen løfter almene boligområder og sætter nationale dagsordener. BO-VEST vil gennem fyldestgørende beslutningsoplæg, der bygger på et faktuel og gennemsigtigt grundlag, hjælpe boligorganisationer med at drive God Almen Ledelse og træffe gode beslutninger, der kan lede og udvikle organisationerne.

BO-VEST vil hjælpe boligorganisationerne med at rekruttere til beboerdemokratiet. Det vil vi gøre ved at stille viden, rådgivning og innovative løsninger til rådighed, så barrierer for deltagelse i beboerdemokratiet nedbrydes.

I tæt dialog med bestyrelser og boligorganisationer evaluerer vi løbende samarbejde og ydelser og skaber derved de bedste rammer for de bedste beslutninger.



TILLIDSFULD LEDELSE PÅ TVÆRS



BO-VEST vil have de bedste rammer og relationer på tværs af alle organisatoriske, administrative og beboerdemokratiske områder. Et godt arbejdsmiljø kræver tillid, konstruktive dialoger og respekt for forskellighed. I BO-VEST er God Almen Ledelse at vise tillid og stille et ansvarsrum til rådighed for medarbejdere, der får de bedste rammer for faglig udfoldelse. God Almen Ledelse er også, at vi som arbejdsgiver rummer forskellighed på alle måder. Vi skal stille en fleksibel arbejdsplads til rådighed, der giver gode rammer for work-life-balance for alle medarbejdere uanset, hvor i livet de er. Vi vil give plads til lærlinge og elever, så flere unge mennesker får en vej ind på arbejdsmarkedet.

FREMTIDENS ARBEJDSPLADS

Et godt arbejdsmiljø, der bygger på tillid, ansvarsrum, efteruddannelse, fleksibilitet og work-life-balance er væsentlige elementer i fremtidens rekruttering. BO-VEST skal fortsætte med at udvikle sig som arbejdsplads, så vi fremstår attraktive for medarbejdere og kommende kolleger. Fremtidens arbejdsplads byder på et godt arbejdsliv for alle. Det er et arbejdsliv, der ikke bare rummer ovenstående elementer, men også tilbyder meningsfulde opgaver, som i videst mulige omfang er digitaliserede og som skaber en bæredygtig fremtid.

God Almen Ledelse betyder, at vi ikke bare vil være en arbejdsplads. BO-VEST vil have glade og dygtige medarbejdere i udfordrende og givende rammer. Det giver de bedste løsninger for beboere og beboerdemokrater og bidrager til at skabe boligområder i balance.



