

HANDLINGSPROGRAMM

2023-2024



INDHOLD

I BO-VEST har vi forpligtet os til at arbejde strategisk inden for følgende fem hovedspor:

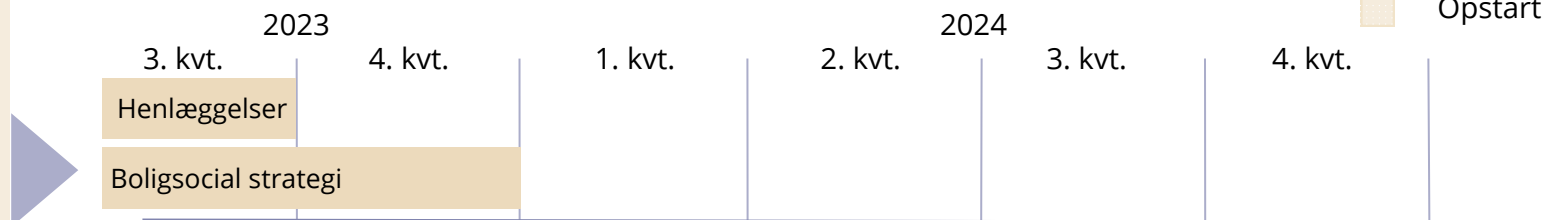
BOLIGOMRÅDER I BALANCE	4-5
KVALITET TIL KONKURRENCEDYGTIG PRIS	6-9
DIGITAL OG PERSONLIG SERVICE	10-12
BÆREDYGTIGHED OG VERDENSMÅL	13-14
GOD ALMEN LEDELSE	14-16

Under hvert strategiske hovedspor er der en række konkrete handlinger og projekter. Nogle handlinger og projekter skal godkendes i boligorganisationerne, mens andre alene vedrører BO-VEST.

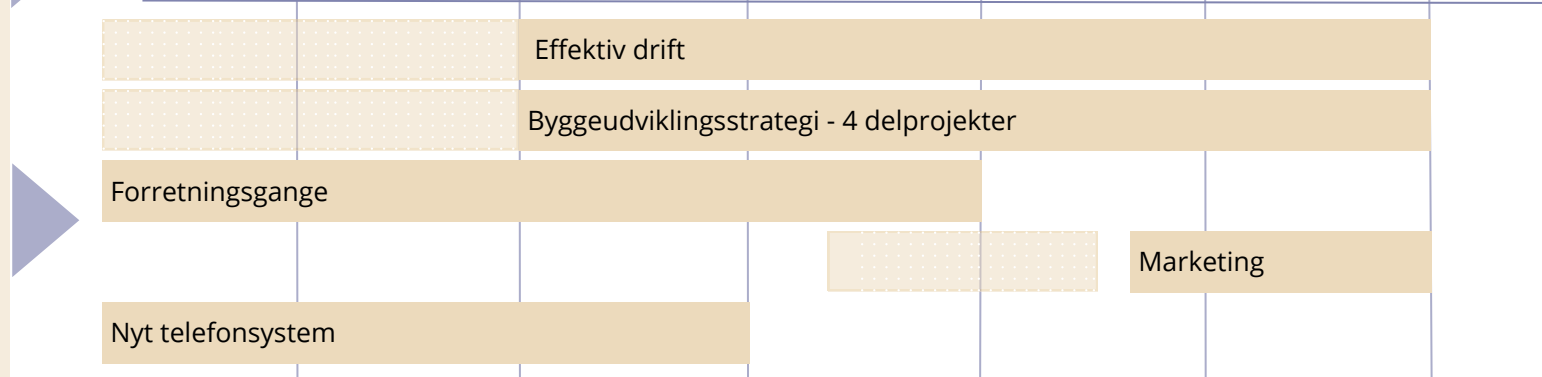
Projektportefølje

I gang
Opstart

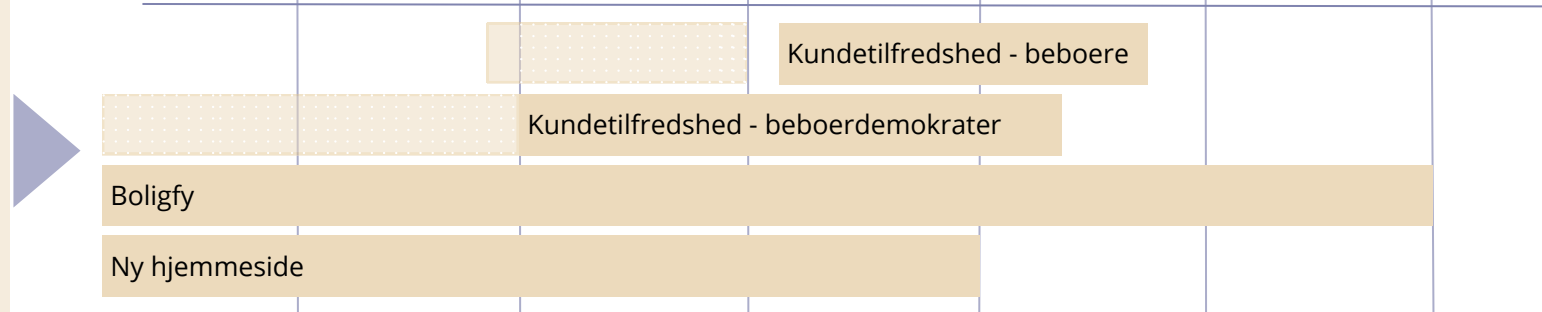
1. Boligområder i balance



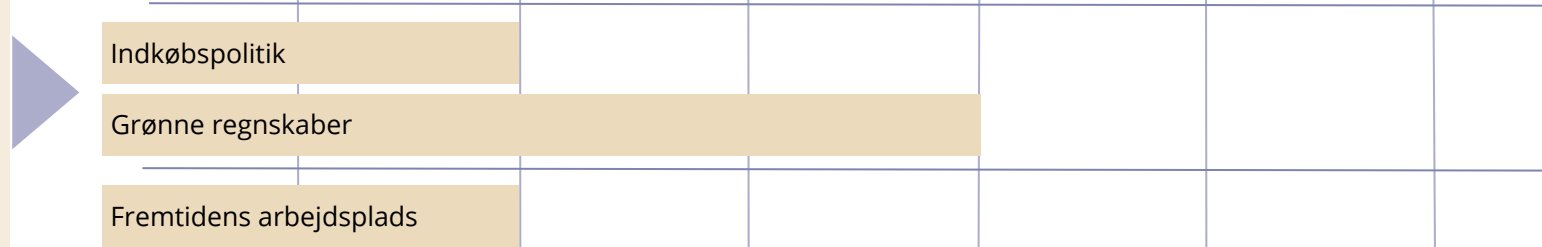
2. Kvalitet til en konkurrence-dygtig pris



3. Digital og personlig service



4. Bæredygtighed og verdensmål



5. God almen ledelse





BOLIGOMRÅDER I BALANCE

BO-VEST vil i de kommende år arbejde med løsninger til, hvordan vi bedst kan skabe boligområder i balance. Det handler om at arbejde med rammerne om et godt hverdagsliv med sunde fællesskaber, tæt naboskab med muligheder for indflydelse på egne boligforhold. Det handler også om at sikre vedligeholdte og veldrevne boliger og boligområder, som sikrer beboerne en forudsigelig og rimelig husleje.

Henlæggelser

Organisationsbestyrelserne har godkendt handlingsplaner for alle deres boligafdelinger, som sikrer, at der er henlæggelser til alle bygningsdele jf. lovgivning. Handlingsplanerne tager hensyn til, at udviklingen i henlæggelser er jævn. Boligafdelingernes budget 2024 skal ajourføres med handleplanen for henlæggelser. Opfølgning og forankring af projektet sikres gennem en årlig gennemgang af afdelingernes PPV-planer.

Projektet er i gang og forventes at gå i drift 3. kvartal 2023.

Forventet effekt

Ved udgangen af 2030 har alle boligafdelinger tilstrækkelige henlæggelser til alle bygningsdele. Derved sikres afdelingens beboere mod pludselige lejestigninger i forbindelse med vedligeholdelses- og fornyelsesarbejder (udgangspunkt 2022: 0 % har henlæggelsesniveau jf. almenboliglovens krav til 30-årige PPV-planer).

Effekten skal ses som resultat af flere projekter.



Boligsocial strategi

Der arbejdes med at udvikle en boligsocial strategi. Strategien skal indeholde en model for finansiering og organisering af boligsociale indsatser gennem forankring i drift og partnerskabsmodeller.

Projektet er i gang og forventes at gå i drift 3. kvartal 2023.

Forventet effekt

Fra 2024 og frem fastholdes eller forbedres balancen minimum i de fem boligafdelinger, hvor der frem til 2024-25 er en social indsats med støtte fra Landsbyggefonden. Det er områder, hvor der er behov for et løft i enten sundheds-, beskæftigelses-, trivsels-, og uddannelsesniveau (udgangspunkt 2022: 5 boligafdelinger har social indsats med støtte fra Landsbyggefonden).





KVALITET TIL EN KONKURRENCE- DYGTIG PRIS

Vi skal fastholde vores nuværende kunder samtidig med, at vi tiltrækker nye. Det er derfor vigtigt, at vi sænker vores basisudgift samtidig med, at vi udvikler vores vifte af specialiserede services.

Effektiv drift

De afdelinger, som ikke har opnået deres besparelsepotentiale, skal have udarbejdet handleplaner for at komme i mål med deres effektiviseringspotentiale. Projektet omfatter alene effektiviseringer i de organisationer, hvor vi varetager driften. I Administrationen skal effektiviseringsmulighederne afsøges og vi skal benytte os af fælles indkøb.

Projektet genstartes i 3. kvartal 2023 og forventes at løbe 2024 ud.

Forventet effekt

Projektet er sat i værk for at opnå de ønskede tre strategiske effekter:

1. Ved udgangen af 2026 har boligafdelingerne sparet 2500 kr. i gennemsnit pr. lejemål.
2. Administrationsbidraget for 2024 er det samme som administrationsbidraget for 2023.
3. Over en 5-årig periode er administrationsbidraget nedsat med 5 % (udgangspunkt 2022: 4099 kr., budget 2023).

Effekterne skal ses som resultat af flere projekter.





Byggeudviklingsstrategi

Der skal udarbejdes en fælles byggeudviklingsstrategi, som indeholder følgende fire udviklingsprojekter:

- ① Udvikling af boligkoncepter – boliger til alle livets faser.
- ② Profil (brochure): Beskrivelse af kvaliteter i forhold til bæredygtighed, blandet by, boligtyper, arkitektoniske kvaliteter mm. i nye boligprojekter
- ③ Realisering af nye almene boliger økonomisk og politisk gennem lobbyarbejde og nye samarbejds- og finansieringsmodeller.
- ④ Model for fordeling af byggeprojekter mellem boligorganisationer.

Projektet sættes i gang i 3. kvartal 2023 og forventes at køre 2024 ud.

Forventet effekt

Inden udgangen af 2030 har BO-VEST fem nybyggerisager i byggeporteføljen, som alle bidrager til en blandet by (udgangspunkt 2022: én byggesag med skema A).

Forretningsgange

Der arbejdes forsat med at få udarbejdet forretningsgange og hjælpedokumenter for alle identificerede aktiviteter på tværs af hele administrationsorganisationen. For at sikre forankring og løbende opdatering arbejdes der på at få implementeret et søgbart system med en vis mængde automatisering i forhold til revision, risikovurdering, godkendelsesflows mm.

Projektet er i gang og forventes at gå i drift medio 2024.

Forventet effekt:

Projektet er sat i værk for at opnå de ønskede to strategiske effekter:

1. Vi overholder til enhver tid gældende lovgivning, og understøtter en sikker og effektiv administration.
2. Medarbejderporteføljen kan håndtere 10 % flere administrationsenheder i 2028 med samme antal fuldtidsressourcer. Det kan kun lykkes via optimerede arbejdsprocesser og øget digitalisering (udgangspunkt 2022: 77 fuldtidsressourcer).

Effekterne skal ses som resultat af flere projekter.

Marketing

Der skal udarbejdes en overordnet markeringsstrategi. Strategien skal være en ramme for, hvordan vi tager metoder, værktøjer og systemer fra marketing i brug f.eks. når der skal arbejdes med salg af service- og administrationsydelser eller ved rekruttering af nye medarbejdere. I første omgang skal der arbejdes med salg af administrationsydelser.

Projektet sættes i gang i 2. kvartal 2024.

Forventet effekt:

BO-VEST øger administrationen af boliger med 10 % over de kommende 5 år (ultimo 2028). Det er en forudsætning for, at vi over en 5-årig periode kan nedsætte administrationsbidraget med 5 % (udgangspunkt 2022: 4099 kr., budget 2023).

Effekterne skal ses som resultat af flere projekter.



Nyt telefonsystem

Vi skal have implementeret et nyt telefonsystem, som giver en bedre brugeroplevelse for beboere og medarbejdere. Systemet skal have funktioner som automatisk call back funktion, optagefunktion til oplæring og opsætning af kundetilfredshedsmålinger. Systemet skal desuden give bedre datavisning, så vi kan bruge data til at allokere ressourcer, når der er størst behov for det.

Projektet sættes i gang i 3. kvartal 2023 og forventes at gå i drift i 1. kvartal 2024.

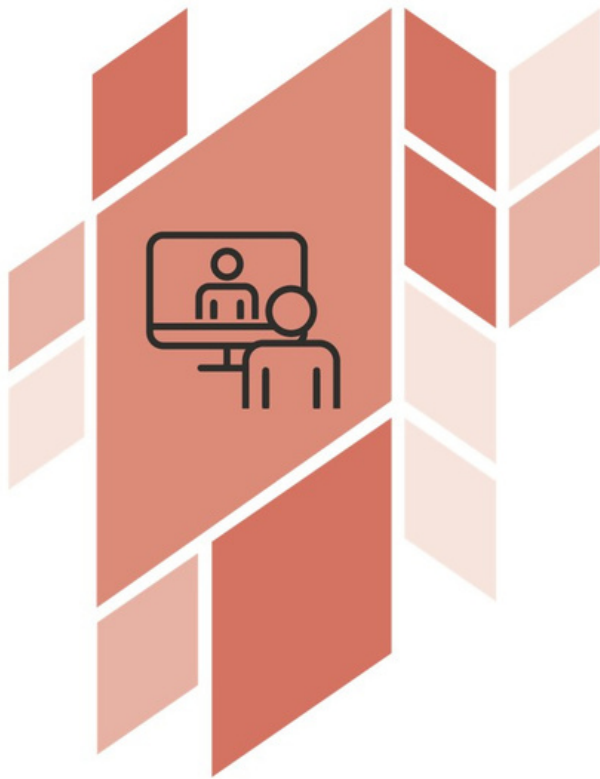
Forventet effekt

Projektet er en forudsætning for to strategiske effekter:

1. Medarbejderporteføljen kan håndtere 10 % flere kunder (beboere) i 2028 med samme antal fuldtidsressourcer. Det kan kun lykkes via optimerede arbejdsprocesser og øget digitalisering (udgangspunkt 2022: 77 fuldtidsressourcer).
2. Medio 2024 vil vi være i stand til løbende og konkret at adressere evt. udfordringer hos beboere, når de har været i telefonisk kontakt med Boliggruppen, råderetsmedarbejdere m.fl.

Effekterne skal ses som resultat af flere projekter.





DIGITAL OG PERSONLIG SERVICE

BO-VEST vil i de kommende år udvikle vores digitale og personlige betjening til boligorganisationer, beboere og beboerdemokrater, så vi sikrer, at vi også fremadrettet hurtigt og effektivt besvarer henvendelser og løser udfordringer.

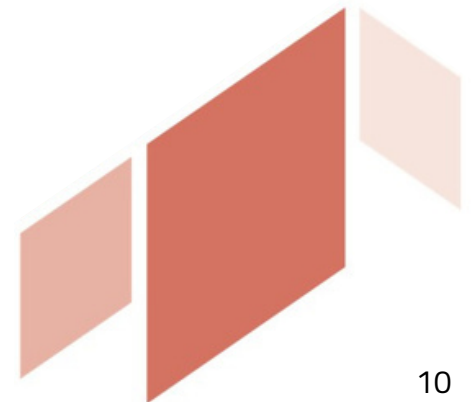
Kundetilfredshed - beboere

Vi vil gerne løbende have konkret feedback på de serviceydelser, vi leverer til beboere og boligsøgende, så vi kan justere vores service på den baggrund. Derfor skal vi have etableret her-og-nu-målinger på forskellige kontaktpunkter. Til en start arbejdes der med 'telefonen i BO-VESTs kundeservice', som kan give løbende tilbagemeldinger på kundetilfredshed til nøglemedarbejdere.

Projektet sættes i gang 1. kvartal 2024 og forventes at gå i drift i 3. kvartal 2024.

Forventet effekt

Medio 2024 vil vi være i stand til løbende og konkret at adressere evt. udfordringer hos beboere, når de har været i telefonisk kontakt med Boliggruppen, råderetsmedarbejdere m.fl.





Kundetilfredshed - beboerdemokrater

Vi skal kunne tilpasse vores forretning og serviceydelser på baggrund af kundefeedback. Det er derfor vigtigt, at vi løbende spørger beboerdemokrater om deres serviceoplevelser og behov. Derfor skal vi have udarbejdet et format, hvor vi kontinuerligt spørger ind til service, og evt. hvad de mener, at vi bør arbejde med.

Projektet udvikles i 3. kvartal 2023, og forventes iværksat 1. kvartal 2024.

Forventet effekt

Projektet er en forudsætning for to strategiske effekter:

1. Ved udgangen af 2023 vil vi være i stand til løbende og konkret at adressere evt. udfordringer i boligorganisationer, fordi vi minimum spørger dem årligt.
2. Vores kundefastholdelse er på 100% (ultimo 2028).

Effekten skal ses som resultat af flere projekter.

Boligfy

Der arbejdes løbende med at tilføje yderligere beboerfunktioner og en større udvidelse af bestyrelsesuniverset. Blandt andet en underskriftdel (signering), skabeloner for dagsordener og referater m.m., og en chatfunktion (internt til bestyrelsens medlemmer). Når alle afdelinger er på, iværksættes en indsats for at få flere brugere på løsningen.

De nye funktioner udrulles drypvis fra 2. kvartal 2023 og løbende i 2024.

Forventet effekt

Projektet er en forudsætning for to strategiske effekter:

1. Beboerne kan både søge og finde deres lejemål på højst 3 klik på selvbetjeningsløsningen (ultimo 2023).
2. Medio 2024 har en tredjedel af lejemålene benyttet selvbetjeningsløsningen.

Ny hjemmeside

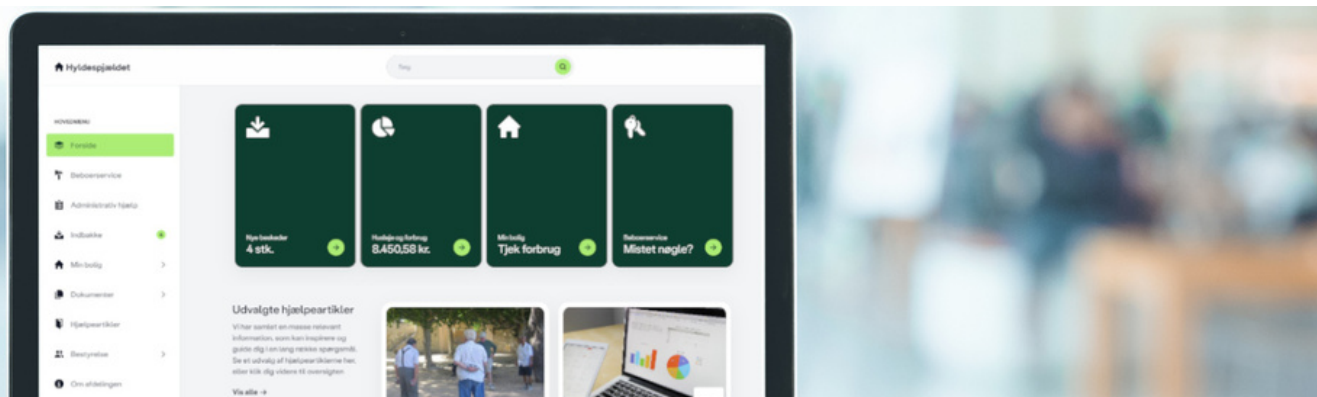
Vi skal have udviklet en ny og mere tidssvarende hjemmeside, som lever op til gældende sikkerhedsstandarde, krav til webtilgængelighed og principper for brugervenlighed. En ny hjemmeside skal desuden forbedre brugeroplevelsen hos både beboere, medarbejdere, ansøgere og samarbejdspartnere.

Projektet sættes i gang 3. kvartal 2023 og forventes at gå i drift i 2. kvartal 2024.

Forventet effekt

Medio 2024 er afvisningsprocenten på den nye hjemmeside under 33 % (udgangspunkt 2022: 38 %).

Den procentvise andel af besøgende, som forlader dit website uden at interagere med indholdet.





BÆREDYGTIGHED OG VERDENSMÅL

BO-VEST vil forsat arbejde på at implementere BO-VESTs bæredygtighedspolitik, som taler ind i flere andre af strategiens hovedspor. I dette hovedspor arbejdes der det kommende år især med udviklingsprojekter under bæredygtighedspolitikens overskrift 3. Ressourceforbrug med omtanke i den daglige drift.

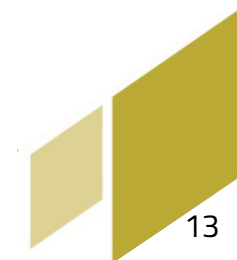
Indkøbspolitik

Der skal udarbejdes individuelle indkøbspolitikker med tilhørende strategier for administrationen og for de boligorganisationer, hvor vi varetager driften. BO-VESTs indkøbspolitik skal revideres med indarbejdelse af mål for bæredygtige indkøb, mens boligorganisationerne skal beslutte sig for deres ønsker til effektivisering, bæredygtighed og deltagelse i fælles udbud.

Projektet er i gang og forventes at gå i drift i 4. kvartal 2023.

Forventet effekt

Fra 2024 og frem bidrager boligorganisationernes og BO-VESTs indkøb/udbud til den bæredygtige omstilling gennem øgede krav. Det er med til at sikre lavere energiforbrug og reduktion af CO2 (udgangspunkt fastsættes gennem politik/strategi og i de enkelte udbud/indkøb).





Grønne regnskaber

Der skal udvikles et nyt koncept for de grønne regnskaber. De grønne regnskaber skal i højere grad understøtte og anspore afdelingerne til at træffe bæredygtige beslutninger om forbrugsreducerende initiativer. Derfor skal det undersøges, om man kan arbejde med konkrete målsætninger for den enkelte boligafdeling. Desuden vil der være fokus på at udvikle kommunikationen i de grønne regnskaber, så det bliver lettere for afdelingsbestyrelserne at forholde sig til tallene.

Projektet sættes i gang i 3. kvartal 2023 og forventes at gå i drift i 2. kvartal 2024.

Forventet effekt

Fra medio 2024 vil måling af forbrugstal indgå i beslutningsgrundlaget for afdelingernes løbende prioritering og igangsættelse af initiativer (gælder udelukkende de afdelinger som modtager ydelsen).





GOD ALMEN LEDELSE

Fremtidens arbejdsplads består af fleksibilitet og tillid og ansvar til den enkelte medarbejder. Der skal arbejdes med at sikre en god og attraktiv arbejdsplads med work-life balance og løbende udvikling af medarbejdernes kompetencer, så de altid er relevante og opdaterede. BO-VEST vil i de kommende år arbejde med at sikre, at der også fremadrettet er en engageret, stærk og kompetent ledelse. Det er vigtigt for os, at der er god ledelse og adfærd i bestyrelseslokalet, i administrationen og på det enkelte ejendoms kontor.

Fremtidens arbejdsplads

Der arbejdes forsat med at implementere: Fokustid, effektive møder og effektiv email-håndtering. Der arbejdes med at få indarbejdet de tre elementer gennem blandt andet kurser, oplæg, udarbejdelse af forskellige hjælperedskaber og løbende kommunikation på personalemøder, intranet og i de to advisory boards. Målet med indsatserne er at opnå en 4-dages arbejdsuge, bedre service og samtidig øge produktiviteten.

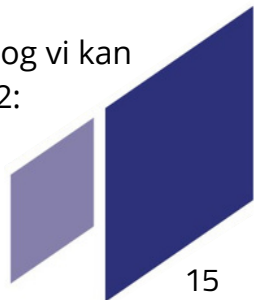
Projektet er i gang og forventes at gå i drift i 4. kvartal 2023.

Forventet effekt

Projektet er en forudsætning for to strategiske effekter:

1. BO-VESTs personaleomsætning er 50 % lavere end den generelle personaleomsætning i DK ved udgangen af 2024 (udgangspunkt 2022: 65 %).
2. Andelen af ansøgere er steget med 20 % i 2024, og vi kan besætte alle ledige stillinger (udgangspunkt 2022: gns. 19,5 ansøgere).

Effekterne skal ses som resultat af flere projekter.



Kompetenceafklaring- og udvikling af medarbejdere

Der skal iværksættes en afklaringsproces, hvor både medarbejderen selv og lederen vurderer kompetenceniveau i forhold til funktionsbeskrivelse. Herefter skal der lægges en plan for relevant kompetenceudvikling af den enkelte medarbejder og på tværs af medarbejdergruppen. På baggrund af disse erfaringer udarbejdes en fremtidig model for kompetenceudvikling i BO-VEST.

Projektet sættes i gang 2. kvartal 2024.

Forventet effekt

Der udarbejdes et målbart udgangspunkt i BO-VESTs APV-måling for 2023, hvorefter der fastsættes en forventet effekt. 84 % af medarbejderne i BO-VEST gav i 2020 udtryk for, at de har de fornødne kompetencer for at kunne udføre deres job tilfredsstillende.



Effektiv bestyrelse

Bestyrelsen skal gennemføre en udvidet selvevaluering på et 2-dages seminar, hvor bestyrelsen tager stilling til, om der er de kompetencer i bestyrelsen, som der er behov for ift. BO-VESTs strategiske sigte. På baggrund af kompetenceafklaringen udarbejdes der individuelt tilpassede kompetenceudviklingsforløb blandt andet med certificering. På seminaret besluttet der en model for selvevaluering, der skal gennemføres i bestyrelsen årligt.

Projektet sættes i gang 3. kvartal 2023 og forventes at gå i drift i 4. kvartal 2024.

Forventet effekt

Projektet er en forudsætning for to strategiske effekter:

1. BO-VEST sikrer, at vi til enhver tid har en kompetent bestyrelse, hvor alle bestyrelsesmedlemmer har gennemført en kompetenceafklaring og et -udviklingsforløb, som de vurderer, øger bestyrelsens samlede værdiskabelse (ultimo 2024).
2. Alle bestyrelsesmedlemmer i BO-VEST og organisationerne oplever, at de træffer beslutninger på et velfunderet og gennemsigtigt grundlag i 2024. Grundlaget styrkes via Power BI og ny kontoplan (udgangspunkt 2021: 85 %).

Samarbejdskodeks

BO-VEST skal have udarbejdet en række fælles principper og retningslinjer for godt samarbejde i bestyrelserne og mellem medarbejdere og beboerdemokrater. Et kodeks gør det ikke alene. Nogle steder vil det kræve en kulturændring. Men udviklingen af et kodeks skaber mulighed for at drøfte og overveje hvilke værdier, normer og spilleregler, som vi på tværs af BO-VEST ønsker, skal gælde for samarbejdet. Det er derfor afgørende for projektets succes, at vi får involveret beboerdemokrater og medarbejdere i udviklingen, så der opnås reel forandring.

Udvikling af projektet startes op i 4. kvartal 2023, og forventes at gå i drift 3. kvartal 2024.

Forventet effekt

Bestyrelsesmedlemmer og medarbejdere følger samarbejdskodeks og oplever et godt samarbejdsklima (ultimo 2024). Der udarbejdes et målbart udgangspunkt for medarbejdere og bestyrelsesmedlemmer i forbindelse med projektets start og efter projektets afslutning.

Power BI

Der arbejdes forsat med datavisualiseringer i analyseværktøjet Microsoft Power BI for tre centrale forretningsområder: Udlejning, HR og Økonomi. Udarbejdelsen og præsentationen af datavisualiseringerne indarbejdes herefter i en løbende status i ledelsens og bestyrelsernes årshjul.

Projektet er i gang og forventes at gå i drift i 2. kvartal 2024.

Forventet effekt

Alle bestyrelsesmedlemmer i BO-VEST og organisationerne oplever, at de træffer beslutninger på et velfunderet og gennemsigtigt grundlag i 2024. Grundlaget styrkes via Power BI og ny kontoplan (udgangspunkt 2021: 85 %).

Effekten skal ses som resultat af flere projekter.

