

HANDLINGSPROGRAM

2024-2025



INDHOLD

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

STRATEGISK FOKUS

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

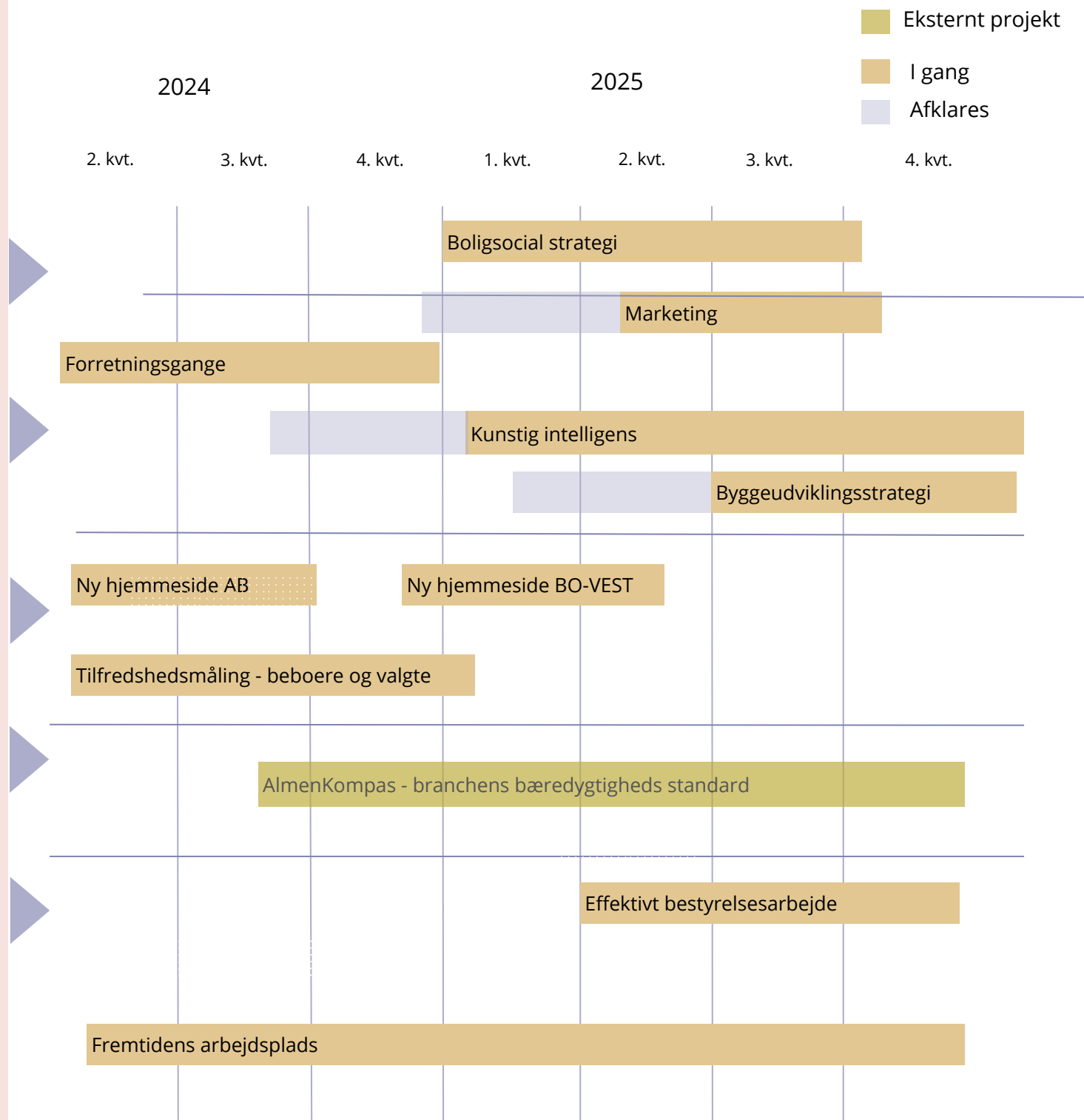
1. Boligområder i balance

2. Kvalitet til en konkurrencedygtig pris

2. Personlig og digital service

3. Bæredygtighed og verdensmål

3. God almen ledelse



TIDSPLAN version 0.9

2024 2025
3 kv. 4 kv. 1 kv. 2 kv. 3 kv. 4 kv.



1. Boligområder i balance

Boligsocial strategi

Effektiv drift

Byggeudviklingsstrategi – 4 delprojekter

Forretningsgange

Onboarding af nye kunder

2. Kvalitet til konkurrencedygtig pris

Tidsregistrering

AI

Kundetilfredshed – beboere og beboerdemokrater

3. Digital og personlig service

Boligfy

Ny hjemmeside

Indkøbspolitik

Grønne regnskaber

4. Bæredygtighed og verdensmål

Kommunikation om bæredygtighed
Grøn vidensdeling m. beboere

Fremtidens arbejdsplads

Ny aftale m Tranemosegård

Kompetenceudvikling af medarbejd.

Effektivt bestyrelsesarbejde

Servicetjek

Samarbejdskodeks

PowerBI

5. God almen ledelse

Afsluttet
I gang
Nyt projekt
Pause eller udgår



BOLIGOMRÅDER I BALANCE

BO-VEST har i de seneste år arbejdet med løsninger til, hvordan vi bedst kan skabe boligområder i balance med fokus på først henlæggelser næst forankring af det boligsociale arbejde. Boligområder i balance handler om at etablere rammer og indsatser, der fremmer et godt hverdagsliv med sunde fællesskaber, tæt naboskab og muligheder for indflydelse på egne boligforhold.

Boligsocial strategi

Målet med projektet er at udvikle en model for organisering og finansiering af det boligsociale arbejde, når støtten fra Landsbyggefonden skrumper eller forsvinder.

Der er udviklet en model for organisering og finansiering af det boligsociale arbejde. Modellen for finansiering har format af et ydelses-katalog og skal strømlines med BO-VEST nye ydelseskatalog.

Projektet er tæt på afslutning. Model for organisering og finansiering fremlægges i løbet af første halvår 2025 og der startes dialog og afklaring vedrørende boligorganisationer, afdelingers og kommuners ønske om indsatser og mulighed for etablering af partnerskaber.

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).

I alle områder ses en forbedring af uddannelses-, beskæftigelses- og indkomstniveau.

Undtaget Askerød ses der i områderne en forbedring ift. kriminalitet. Der i alle områder flere beboere med ikke vestlig baggrund.

2024-2025





KVALITET TIL EN KONKURRENCE- DYGTIG PRIS

Vi skal fastholde vores nuværende kunder samtidig med, at vi tiltrækker nye. Det er derfor vigtigt, at vi fortsat effektiviserer samt udvikler vores vifte af specialiserede services. Kunstig intelligens, BO-VEST brand samt en klar byggeudviklingsstrategi skal understøtte det fokus.

Kunstig intelligens

Formålet med projektet er at øge effektiviteten og forbedre serviceniveauet.

Første skridt er at identificere de arbejdsopgaver, der kan optimeres ved hjælp af kunstig intelligens. I løbet af det første år vil projektet fokusere på at identificere og udnytte de lavthængende frugter, såsom automatisering af rutineopgaver som lejerhenvendelser, huslejeopkrævning og håndtering af vedligeholdelsesforespørgsler.

Der udarbejdes en strategi for, hvordan AI kan hjælpe med at frigøre ressourcer og forbedre servicekvaliteten. I denne fase udarbejdes en detaljeret plan for implementeringen.

Efter afklaringsfasen vil næste trin være at implementere AI-løsninger, der kan optimere administrative processer og forbedre beslutningsstøtten for at frigøre ressourcer og tilbyde en mere effektiv service til beboerne. Der skal afholdes workshops og træningssessioner for medarbejderne, så de lærer at bruge teknologien effektivt.

Projektet afklares ultimo 2024 og opstartes i 2025.

Forventet effekt

Projektet er sat i værk for at opnå den strategiske effekt:

1. 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 fuldtids-ressourcer).

2024-2025

Forretningsgange

Der arbejdes forsat med at få udarbejdet forretningsgange for alle identificerede aktiviteter på tværs af hele administrations-organisationen. 65% af alle forretningsgange er færdige.

Der er implementeret et søgbart system og der ses fremadrettet på automatisering i forhold til revision, risikovurdering, godkendelsesflows mm.

Projektet forløber planmæssigt og forventes afsluttet ultimo 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 fuldtids-ressourcer).

Effekterne skal ses som resultat af flere projekter.

Marketing

Projektet skal afklares og omdefineres. Formålet med projektet er at få nye kunder.

Der skal udvikles et tydeligt brand, vækstmuligheder afklares og interne arbejdsgange til håndtering af vækst klargøres.

Projektet afklares ultimo 2024-primo 2025 og sættes i gang 2. kvartal af 2025.





Byggeudviklingsstrategi

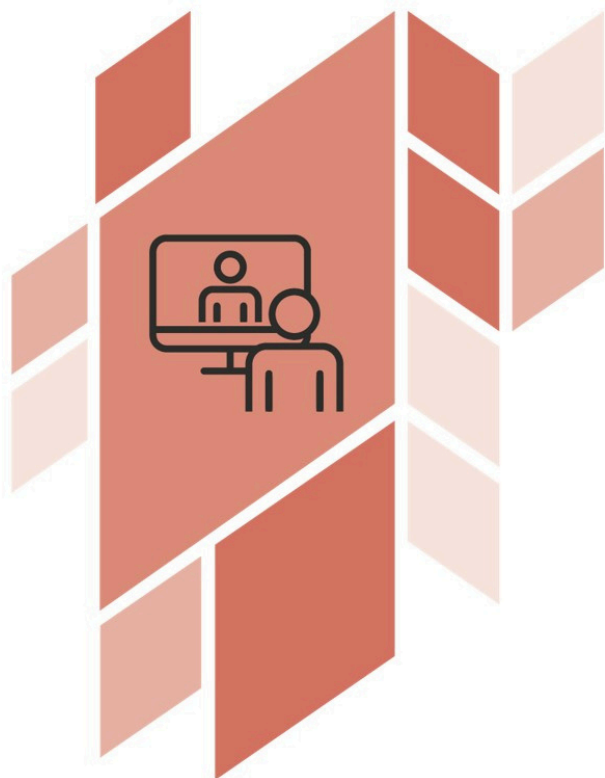
Der skal udarbejdes en fælles byggeudviklingsstrategi, som indeholder følgende fire udviklingsprojekter:

- 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 afklares ultimo 2024-primo 2025 og sættes i gang i 2. kvartal af 2025.

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).



DIGITAL OG PERSONLIG SERVICE

BO-VEST videreudvikler i kommende år 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. Fokus for dette år er let tilgængelig information via nyt hjemmesideformat samt handling på feedback fra beboere- og demokrater via den nye tilfredshedsmåling.

Kundetilfredshed for beboere og beboerdemokrater

Vi skal kunne tilpasse vores forretning og serviceydelser på baggrund af kundefeedback. Det er derfor vigtigt, at vi løbende spørger beboerdemokrater og beboere om deres serviceoplevelser og behov. Der er udarbejdet et format, hvor der udføres en årlig spørgeskemaundersøgelse kombineret med fokusgruppeundersøgelse. Resultatet af målingerne præsenteres ved et årligt servicetjek.

Derudover skal der løbende trækkes data over telefonen, hvor beboere efter opkald til administration eller ejendoms kontor, vurderer service.

Projektet er i gang og forventes fremlagt for organisationsbestyrelserne i 1. kvartal af 2025.

Forventet effekt

Projektet er en forudsætning for to strategiske effekter:

1. Ved udgangen af 2024 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.

2024-2025

Ny hjemmeside BO-VEST

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

Der er blandt boligselskaber og boligafdelinger et generelt ønske om mere selvstændighed og identitet, herunder også selvstændige hjemmesider med egne domæner, som enten kan administreres ved hjælp fra BO-VEST eller via egne lokale redaktører, som kan hente support fra Administrationen.

Der er indgået en aftale med leverandør og udarbejdet nyt koncept for hjemmesideformat. I det nye system er det både muligt at udvikle en ny hjemmeside til BO-VEST samt at "skyde" hjemmesider ud til boligselskaber og boligafdelinger, med eget domæne og egen visuel identitet.

Udviklingen af BO-VEST hjemmeside sættes i gang ultimo 2024 og forventes lanceret 2. kvartal af 2025.

Forventet effekt

Ultimo 2025 er afvisningsprocenten på den nye hjemmeside under 33 % (udgangspunkt 2022: 38 %).

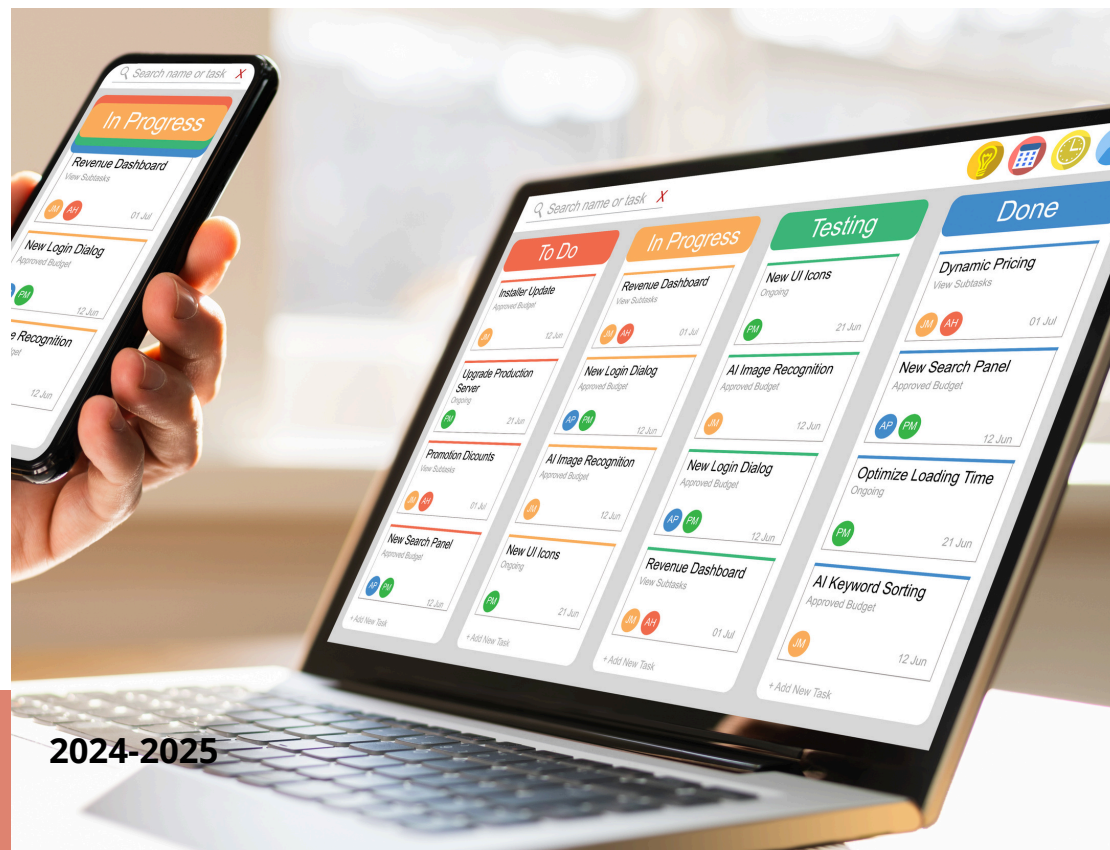
Den procentvise andel af besøgende, som forlader dit website uden at interagere med indholdet.

Ny hjemmeside Albertslund Boligselskab

Der er indgået aftale om ny hjemmeside til Albertslund Boligselskab. Der udvikles format for selskabshjemmeside til AB og 14 afdelingshjemmesider, som følger en fælles skabelon.

Det vil give en samlet identitet og god genkendelighed på tværs. Herfra kan de enkelte afdelinger selv arbejde med at udbygge hjemmesiderne ud fra egne ambitioner.

Projektet er i gang og ABs ny hjemmesideformat forventes lanceret i 4. kvartal af 2024.



2024-2025



BÆREDYGTIGHED OG VERDENSMÅL

BO-VEST vil forsat arbejde på at implementere BO-VESTs bæredygtighedspolitik. I dette hovedspor arbejdes der med at udbrede og implementere allerede udeviklede værktøjer. Derudover afventes og støttes op om den nye branchestandard AlmenKompas med dertilhørende data og værktøjer.

Alment Kompas

BO-VEST har udviklet og implementeret en række initiativer, der skal understøtte bæredygtighed og verdensmål i organisationer og afdelinger. Blandt andet startpakke for bio-diversitet, bæredygtighedsmanualer, el-ladestandere og grønt regnskab.

Fokus fremadrettet er at blive bedre til at arbejde målbart og databaseret med bæredygtighed. Der afventes og støttes derfor op om arbejdet med det nye bæredygtighedskompas AlmenKompas, som vil etablere en branchestandard med tilhørende data og enkle værktøjer. Her er målet netop at almene boligorganisationer kan arbejde målbart og databaseret med bæredygtighed, herunder ESG-rapportering.



2024-2025



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. BO-VEST vil i de kommende år arbejde med at sikre, at der også fremadrettet er en engageret, stærk og kompetent ledelse.

Ultimo 2024- primo 2025 undersøges, hvordan produktivitet og arbejdsglæde kan øges yderligere. Alle afdelinger besøges med henblik på at samle erfaringer og få perspektiver på, hvilke værktøjer der skal skrues på og mulige initiativer, der kan udvikles.

Fremtidens arbejdsplads

Fokustid, effektive møder og effektiv email-håndtering er implementeret. Målet med projektet er øget produktivitet og arbejdsglæde samt bedre service.

Første udførte survey viser, at 80 % af medarbejderne oplever, at de arbejder mere effektivt, 79% oplever forbedret trivsel, og 87% oplever at nå mere på kortere tid. Nye tal viser, at produktiviteten er steget med 20%, mens der var 480% flere ansøgere ved sidste optælling.

Projektet er i gang og udvikles videre i løbet af 2024-2025, hvor der gøres status igen i 2025.

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.

2024-2025



Effektiv bestyrelse

Bestyrelsen skal gennemføre et seminar med fokus på et fælles og individuelt kompetence løft. På baggrund af seminaret udarbejdes der individuelt tilpassede kompetenceudviklingsforløb blandt andet med certificering. På seminaret besluttet der en model for valuering, der skal gennemføres i bestyrelsen årligt.

Projektet sættes i gang 2. kvartal 2025.

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 %).

