



Egenkontrol 2024

Udarbejdet februar 2025

Indhold

Forord	3
Overblik	4
1. Sunde boliger i grønne boligafdelinger.....	8
1.1 Sunde boliger.....	8
1.2 Forbrug	8
2. Boliger der er til at betale – nu og i fremtiden	11
2.1 Husleje og betalbarhed af boliger	11
2.2 Udvikling i opsparede midler	13
2.3 Udviklingen i de konti vi selv har indflydelse på	14
2.4 Lejeledighed	15
2.5 Venteliste	17
2.6 Råderetssager	19
2.7 Udsættelser og boligsociale indsatser	19
3. Stærke og dynamiske beboerfællesskaber – nye veje i beboerdemokratiet	23
3.1 Nye veje i beboerdemokratiet.....	23
3.2 Afdelingsbestyrelser på kursus.....	24
3.3 Undersøgelser blandt de valgte i beboerdemokratiet.....	26
3.4 God selskabsskik, forvaltningsrevision og målsætninger	27
4. Et stærkt og dynamisk foreningsfællesskab – Boligkontoret Danmark som aktivt landsdækkende netværk.....	30
4.1 Boligkontoret Danmark som aktivt landsdækkende netværk, herunder priser	30
4.2 Presse.....	31
4.3 Digital kommunikation.....	34
4.4 Afkast på forvaltede midler	37
4.5 Tab og erstatningssager	39
4.6 Arbejdskapital og den samlede egenkapital	40
4.7 Hjemmesider.....	42
4.8 Digitale udviklingsprojekter	44
4.9 Indkøb og besparelser	46
4.10 Antal boliger pr. medarbejder	47
4.11 Antal boliger pr. udgående medarbejder	50
4.12 Indtægtsgrundlag i stabe	51
4.13 Ældreboliger	52
4.14 Konkurrenceevne.....	53
4.15 Årsresultat.....	54

4.16 Fri likviditet.....	55
4.17 IT-funktionalitet og IT-udgifter.....	56
4.18 Måling af de eksterne IT-kunders tilfredshed	60
4.19 Opfølgning på handlingsprogrammet	61
4.20 Udviklingsprojekter	66
4.21 Baseline: Opgørelse af CO ₂ -udledningen for Boligkontoret Danmarks afdelingskontorer og hovedkontor	68
5. Byggesager der tænker det hele med	74
5.1 Byggesager: Separat måling og omtale af byggesager med klimatiltag	74
5.2 Byggesagshonorarer	76
5.3 Byggeregnskaber.....	77
6. Gode oplevelser fra indflytning til fraflytning – og til indflytning igen	79
6.1 Ind- og fraflytningsundersøgelser	79
6.2 Flyttesager	80
6.3 Beboerklagenævnssager	82
7. En altid udviklende og attraktiv arbejdsplads	85
7.1 Medarbejderomsætning, trivsel og at være en attraktiv arbejdsplads.....	85

Forord

Almene boligselskaber skal gennemføre egenkontrol. Det har været et lovkrav siden 2017, og dette års udgave er den 10. i rækken og er en version 3.0, som er opbygget omkring Boligkontoret Danmarks syv ambitioner inden for grønne og sunde boligafdelinger, byggeri og udlejning, betalelige boliger, beboerfællesskaber, vores foreningsfællesskab og Boligkontoret Danmark som arbejdsplads.

Egenkontrollen har til formål at sikre **ansvarlighed** ved at dokumentere effektiviteten og kvaliteten i vores arbejde som almen boligadministration. Samtidig er den også med til at sikre **gennemsigtighed** ved på troværdig vis at vurdere det seneste års indsatser inden for forskellige operationelle, finansielle og strategiske parametre. Endelig er egenkontrollen en vigtig **evaluering**sdelt af vores interne kontrolmiljø, der som led i 'God almen ledelse' er med til at identificere, hvor vi med fordel løbende kan udvikle og forbedre os.

Metoderne og indsatsområderne i denne egenkontrol er udvalgt ud fra, hvad der er relevant set i forhold til medlemmernes behov samt Boligkontoret Danmarks ambitioner og værdier. Det er et redskab, som løbende udvikles, og målepunkterne og -værdierne, der som regel udløser et ud af tre trafiklys, kan justeres, efterhånden som datagrundlaget og erfaringerne udvides.

Egenkontrollen rummer i alt 40 indsatsområder og består af flere faser:

- Gennemførelse af analyser og forbedringstiltag. Forbedringspotentialer, der forbedrer effektiviteten og kvaliteten, skal identificeres og realiseres.
- Dokumentation for indsatsområderne.
- Revisors gennemførelse af forvaltningsrevision.
- Orientering til kommunen om indsatserne med henblik på nærmere drøftelse af de væsentligste punkter i styringsdialogen.

Det er hensigten, at grænseværdierne er fleksible, så de justeres, i takt med at virksomheden ændrer størrelse.

Har du spørgsmål til dette års egenkontrol for Boligkontoret Danmark, er du velkommen til at kontakte økonomi- og forvaltningsdirektør Michael Pedersen på mped@bdk.dk

God læselyst!

Februar 2025

Lars Lehmann
Adm. direktør

Overblik

	2023	2024	Ændring
1. Sunde boliger i grønne boligafdelinger			
1.1 Sunde boliger			1
1.2 Forbrug			0
2. Boliger der er til at betale – nu og i fremtiden			
2.1 Husleje og betalbarhed af boliger			-1
2.2 Udvikling i opsparede midler			-1
2.3 Udviklingen i de konti vi selv har indflydelse på			-1
2.4 Lejeledighed			0
2.5 Venteliste			0
2.6 Råderetssager			0
2.7 Udsættelser og boligsociale indsatser			0
3. Stærke og dynamiske beboerfællesskaber – nye veje i beboerdemokratiet			
3.1 Nye veje i beboerdemokratiet			-1
3.2 Afdelingsbestyrelser på kursus			0

	2023	2024	Ændring
3.3 Undersøgelser blandt de valgte i beboerdemokratiet			-1
3.4 God selskabsskik, forvaltningsrevision og målsætninger			0
4. Et stærkt og dynamisk foreningsfællesskab – Boligkontoret Danmark som aktivt landsdækkende netværk			
4.1 Boligkontoret Danmark som aktivt landsdækkende netværk, herunder priser			0
4.2 Presse			0
4.3 Digital kommunikation			-1
4.4 Afkast på forvaltede midler			0
4.5 Tab og erstatningssager			0
4.6 Arbejdskapital og den samlede egenkapital			0
4.7 Hjemmesider			-1
4.8 Digitale udviklingsprojekter			-1
4.9 Indkøb og besparelser			0
4.10 Antal boliger pr. medarbejder			0

	2023	2024	Ændring
4.11 Antal boliger pr. udgående medarbejder			0
4.12 Indtægtsgrundlag i stabe			0
4.13 Ældreboliger			0
4.14 Konkurrenceevne			0
4.15 Årsresultat			1
4.16 Fri likviditet			0
4.17 IT-funktionalitet og IT-udgifter			1
4.18 Måling af de eksterne IT-kunders tilfredshed			0
4.19 Opfølgning på handlingsprogrammet			0
4.20 Udviklingsprojekter			0
5. Byggesager der tænker det hele med			
5.1 Byggesager: Separat måling eller omtale af byggesager med klimatiltag			0
5.2 Byggesagshonorarer			-1
5.3 Byggeregnskaber			0

	2023	2024	Ændring
6. Gode oplevelser fra indflytning til fraflytning – og til indflytning igen			
6.1 Ind- og fraflytningsundersøgelser			0
6.2 Flyttesager			0
6.3 Beboerklagenævnssager			0
7. En altid udviklende og attraktiv arbejdsplads			
7.1 Medarbejderomsætning, trivsel og at være en attraktiv arbejdsplads			0

1. Sunde boliger i grønne boligafdelinger

1.1 Sunde boliger

Skimmelsager er alvorlige for både boligselskabet og de berørte lejere. Sagerne er ofte komplekse og indebærer en betydelig økonomisk risiko. Derfor er det afgørende, at de håndteres professionelt og tages alvorligt hver gang.

Nedenfor afrapporteres antallet af registrerede skimmelsager i 2024. Afrapporteringen indeholder ikke en vurdering af håndteringen af de enkelte sager eller deres økonomiske konsekvenser.

I 2023 blev forretningsgangen for sagsoprettelse af skimmelsager i GoBolig opdateret for at sikre, at alle sager fremadrettet registreres på lejerniveau. Hvis en sag er så kompleks, at juridisk afdeling inddrages, skal sagstypen ændres til "skimmelsag – jura". Dette sikrer, at dobbeltregistreringer undgås, og at sagshistorikken bibeholdes.

Udvikling i antal skimmelsager som er registreret i GoBolig

Sagstype	Afdelingssag	Lejersag	Lejersag (jura)	Samlet
2024	1	36	4	41
2023	11	50	1	62

Status for området vurderes som grøn, da afrapporteringen udelukkende baserer sig på antallet af registrerede sager.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	Status for området vurderes som grøn, da afrapporteringen udelukkende baserer sig på antallet af registrerede sager.	

1.2 Forbrug

Året 2024 markerede en række vigtige udviklinger på forbrugsområdet, som har bidraget til at sikre og styrke håndteringen af forbrugsregnskaber. Blandt de væsentlige initiativer var:

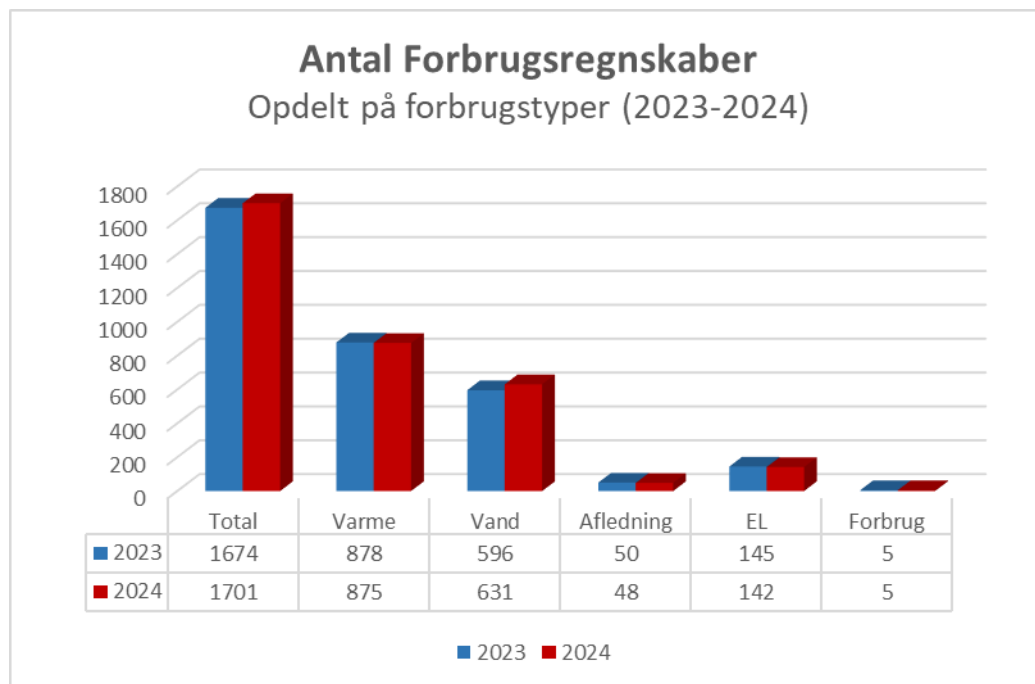
Etablering af et nyt team på forbrugsområdet: Et dedikeret team blev oprettet med fokus på at sikre en mere effektiv og præcis håndtering af forbrugsregnskaber. Dette team arbejder målrettet med at optimere processer, håndtere komplekse sager og skabe en stærkere struktur for udarbejdelsen af forbrugsregnskaber. Initiativet har allerede vist positive resultater i form af øget fokus på kvalitet og samarbejde.

Digital levering af forbrugsregnskaber via e-mail: Overgangen til digital levering har været en vigtig milepæl i 2024. Ved at sende forbrugsregnskaber direkte til beboernes e-mailadresser, hvor beboerne har givet samtykke, sikres en hurtigere og mere miljøvenlig

kommunikation. Desuden gør det processen mere brugervenlig for beboerne, der hurtigt og nemt kan få adgang til deres forbrugsregnskaber.

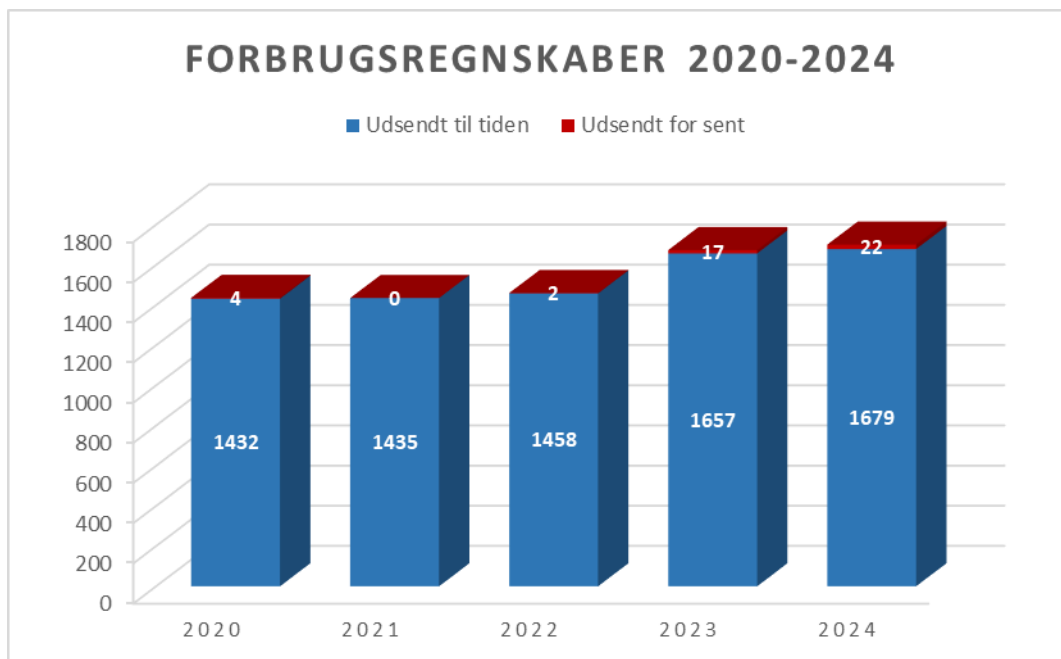
De nye initiativer forventes at skabe endnu bedre resultater i de kommende år, både i forhold til kvaliteten af regnskaberne og i kommunikationen med beboerne.

Antallet af forbrugsregnskaber udarbejdet i 2023 og 2024 kan illustreres således:



I henhold til Almenlejeloven skal forbrugsregnskaber leveres til beboerne senest fire måneder efter afslutningen af forbrugsregnskabsåret. Hvis leveringen sker fra et kollektivt forsyningsanlæg, skal regnskaberne dog fremsendes senest tre måneder efter modtagelsen af den endelige afregning.

Forsinket udsendelse af forbrugsregnskaber kan medføre økonomiske tab for Boligkontoret Danmark. Derfor overvåger vi nøje tidsfristerne for at minimere risikoen for væsentlige tab. Nedenfor ses en oversigt over, hvor mange forbrugsregnskaber der er sendt rettidigt, samt hvor mange der er udsendt efter tidsfristen:



Det er ganske flot, at der i hele perioden kun er blevet udsendt 22 regnskaber for sent. Dette resultat afspejler en generel høj standard i overholdelsen af tidsfristerne. De forsinkede regnskaber skyldes primært følgende faktorer:

- Oprydning i tidligere års regnskaber: I nogle tilfælde har det været nødvendigt at rydde op i ældre regnskaber for at sikre korrekt dokumentation og opgørelse, hvilket har påvirket udsendelsen af enkelte regnskaber.
- Fejl hos Boligkontoret Danmark (BDK): Interne fejl, som eksempelvis administrative misforståelser eller processuelle udfordringer, har i visse tilfælde forårsaget forsinkelser i håndteringen af regnskaberne.
- Manglende levering fra målerfirma: Forsinket eller mangelfuld levering af data fra målerfirma har ligeledes været en afgørende faktor for de regnskaber, der ikke er udsendt rettidigt.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, når der er mange (> 23) forbrugsregnskaber, der ikke udsendes til tiden. <u>Gul</u>: Gives, når der er en del forbrugsregnskaber (mellem 11-23), der ikke udsendes til tiden. <u>Grøn</u>: Gives, når der er styr på fristerne og max. 10 forbrugsregnskaber, der ikke er udsendt til tiden.	

2. Boliger der er til at betale – nu og i fremtiden

2.1 Husleje og betalbarhed af boliger

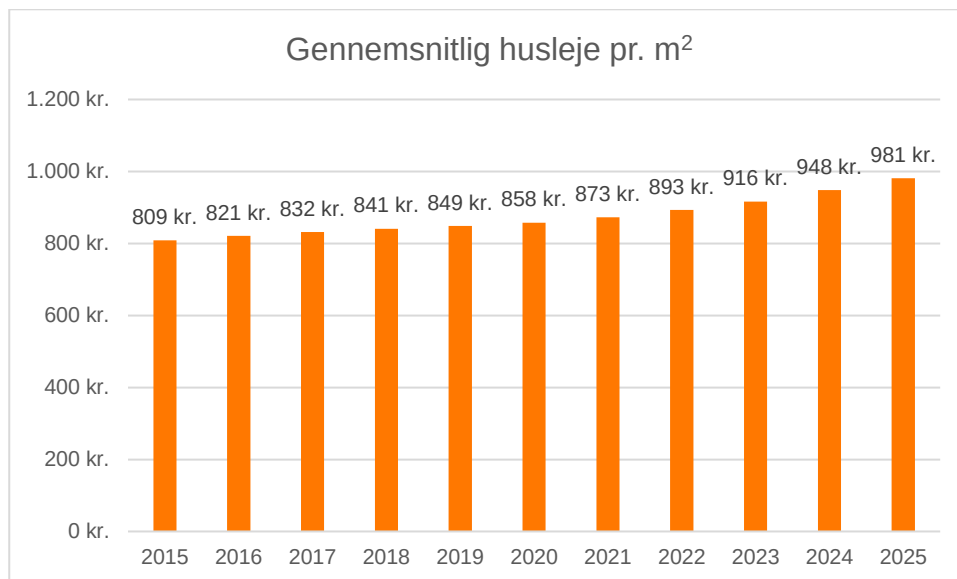
Hos medlemsorganisationerne og Bolikontoret Danmark samt hele den almene boligsektor, er det afgørende, at vi har boliger, der er til at betale.

I det følgende afsnit har vi gransket huslejeniveauet for boliger administreret af Bolikontoret Danmark. Datagrundlaget er Det Almene Datavarehus og huslejestatistik for 2024, begge leveret af Landsbyggefonden.

Data er baseret på boliger administreret af Bolikontoret Danmark undtaget kommunale boliger, ejerforeninger og lignende.

Huslejeniveau hos medlemmer administreret af Bolikontoret Danmark

Den gennemsnitlige husleje for alle boligtyper har efter en længere periode med små huslejestigninger over de sidste fire år taget et par større spring. Den gennemsnitlige husleje for boliger administreret af Bolikontoret Danmark er i 2024 på 948 kr. pr. m², hvilket er 21 kr. pr. m² højere end landsgennemsnittet:



Gns. husleje, medlemmer af Bolikontoret Danmark, alle boligtyper kr. pr. m² (januar 2025)

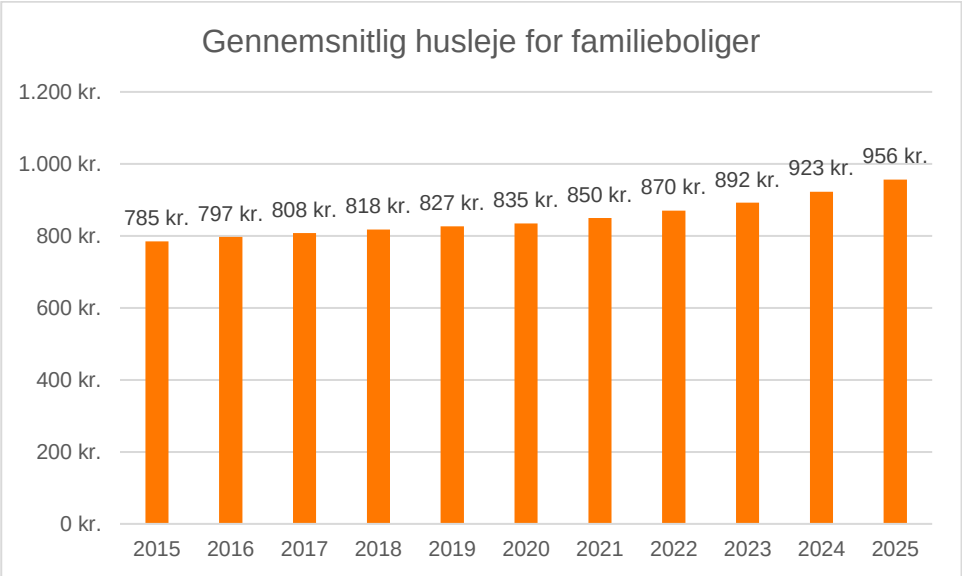
Huslejestatistikken viser, at den gennemsnitlige husleje på tværs af landet i 2024 er 927 kr. pr. m², og at huslejen er steget med 3,1% i forhold til 2023. Statistikken viser, at huslejen varierer betydeligt på tværs af afdelinger, afhængig af boligernes beliggenhed, alder, type og størrelse. For boliger administreret af Bolikontoret Danmark er huslejen i kr. pr. m² fra 2015 til 2025 steget med 172 kr. pr. m², hvilket svarer til 21,2%. Stigningen ligger på niveau med de generelle prisstigninger i samfundet, men er dog fortsat over landsgennemsnittet for alle almene boliger.

Familieboliger

I dette afsnit ser vi nærmere på huslejeudviklingen for almene familieboliger, som medlemmerne af Bolikontoret Danmark råder over.

I næste figur vises huslejeudviklingen pr. m² for familieboliger fra 2015 og til 2025. Henover de sidste 10 år er huslejen samlet steget med 171 kr. pr. m². Den gennemsnitlige husleje for

medlemmerne af Boligkontoret Danmark var i 2024 på 923 kr. pr. m², hvilket er 21 kr. mere end landsgennemsnittet for almene familieboliger svarende til 2% over landsgennemsnittet.



Gns. husleje for familieboliger, kr. pr. m², medlemmer af Boligkontoret Danmark (januar 2025)

På regionsniveau er billedet mere blandet, men huslejen ligger fortsat over gennemsnittet i tre ud af fem regioner. Tendensen er særlig markant i Region Hovedstaden, hvor huslejen er 30 kr. pr. m² højere. Dog er forskellen stadig ikke mere end 3% fra regionsgennemsnittet.

	2020		2021		2022		2023		2024	
	DK, kr.	BDK, kr.	DK, kr.	BDK, kr.	DK, kr.	BDK, kr.	DK, kr.	BDK, kr.	DK, kr.	BDK, kr.
Hovedstaden	906	927	920	945	937	964	961	988	991	1021
Sjælland	859	793	872	799	887	814	909	840	934	866
Syddanmark	722	729	737	741	753	765	773	785	800	816
Midtjylland	778	763	791	789	808	817	837	836	864	867
Nordjylland	747	665	757	676	774	688	794	705	814	724

DK = huslejegennemsnit pr. region

Konklusion

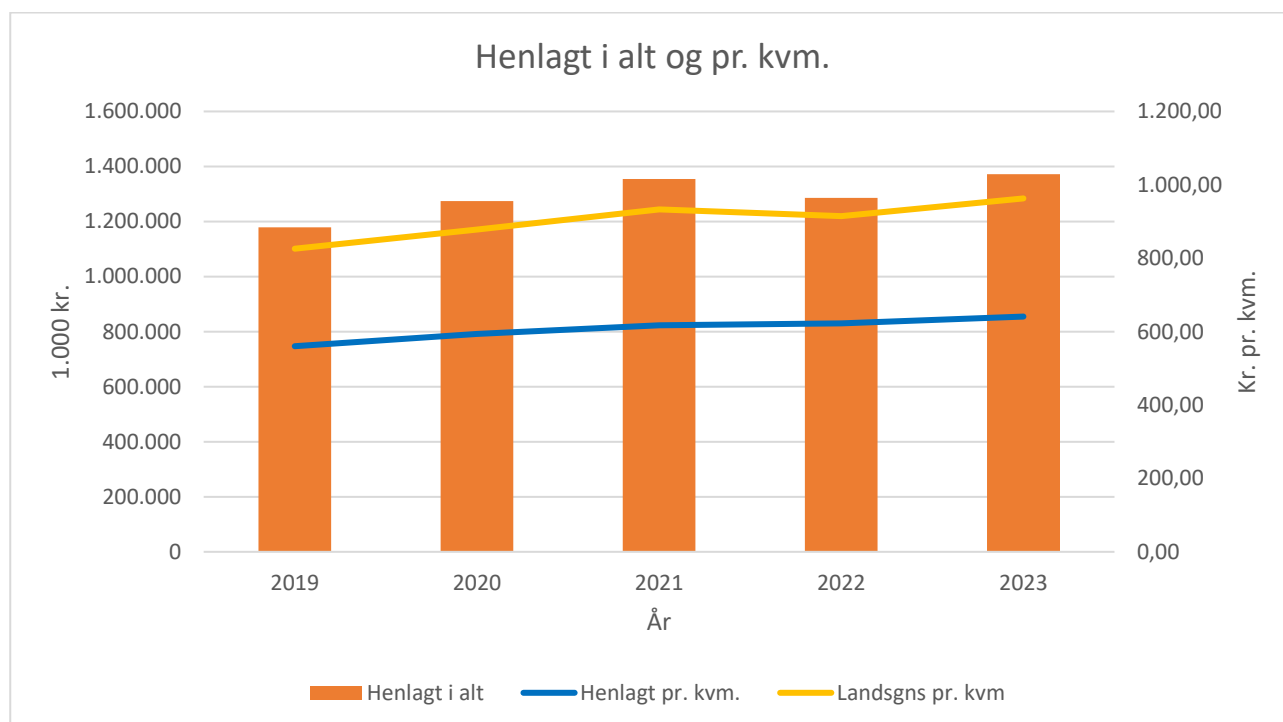
Resultatet af den statistiske gennemgang viser, at huslejen for boliger administreret af Boligkontoret Danmark generelt ligger over landsgennemsnittet. Tendensen er særlig markant i Region Hovedstaden, hvor huslejen er 30 kr. pr. m² højere, dog ligger forskellen under 3% fra gennemsnittet.

Da forskellen er relativ lille, men at der stadig er grund til at være opmærksom på udviklingen og udlejningssituationen lokalt, tildeles et gult lys.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u> : Gives, når 1/3 eller flere af alle boligerne har en højere kvm. husleje end landsgennemsnittet. <u>Gul</u> : Gives, når under 70 % af forekomsterne er svarende til	

	landsgennemsnittet, uden at bedømmelsen bliver til rødt lys. <u>Grøn</u> : Giver, når antal forekomster for tilsvarende husleje eller lavere husleje er mindst 70 %.	
--	---	---

2.2 Udvikling i opsparede midler

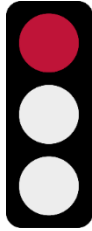


Opsparingen i de almene boligafdelinger (konto 406.9) er vokset pænt over de sidste fem år, både når vi måler på faktiske beløb og opsparingen pr. kvm., men vores afdelinger ligger meget (322 kr. pr. kvm) under landsgennemsnittet. De faktiske beløb er steget mere end henlæggelserne pr. kvm., hvilket afspejler den tilgang, der har været i administrerede enheder.

Nedgangen fra 2021 til 2022 skyldes lovændringen om, at kursreguleringer på de henlagte midler skal indregnes her, og 2022 var et rigtig dårligt år for investeringer. Tendensen gælder både landsgennemsnittet og Boligkontoret Danmarks medlemmers afdelinger.

Målingen er foretaget med tal fra regnskabsdatabasen i Landsbyggefonden, og de nyeste tal er fra 2023.

Med de seneste års ændrede regler om langtidsplaner, deres tidshorisont og fokus på, om henlæggelserne er tilstrækkelige, er det vigtigt, at henlæggelserne vokser i disse år, så afdelingerne er rustet til de kommende års udgifter. Gabet mellem landsgennemsnittet og vores afdelingers opsparing er øget til det højeste niveau i de 5 år, vi måler på.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u> : Gives, når vi ligger mere end 300 kr. under landsgennemsnittet. <u>Gul</u> : Gives, når vi ligger fra 25-300 kr. under landsgennemsnittet <u>Grøn</u> : Gives, når opsparingen ligger højst 25 kr. pr. kvm. under landsgennemsnittet.	

2.3 Udviklingen i de konti vi selv har indflydelse på

I forbindelse med effektiviseringsaftalen (2020-2026), som er indgået mellem BL, KL og ministeriet, er det besluttet, at effektiviseringsenheden årligt beregner et effektivitetstal for de almene boligafdelinger.

Effektivitetstallet beregnes på baggrund af effektiviseringsenhedens benchmarkingmodel og baserer sig på udgifterne på ni konti:

Konti der danner grundlag for effektivitetstallet	Kontonr.
Renovation	109
Forsikringer	110
Energiforbrug	111
Administrationsbidrag	112.1
Renholdelse	114
Almindelig vedligeholdelse	115
Istandsættelse ved fraflytning m.v.	117
Istandsættelse ved fraflytning	121-122

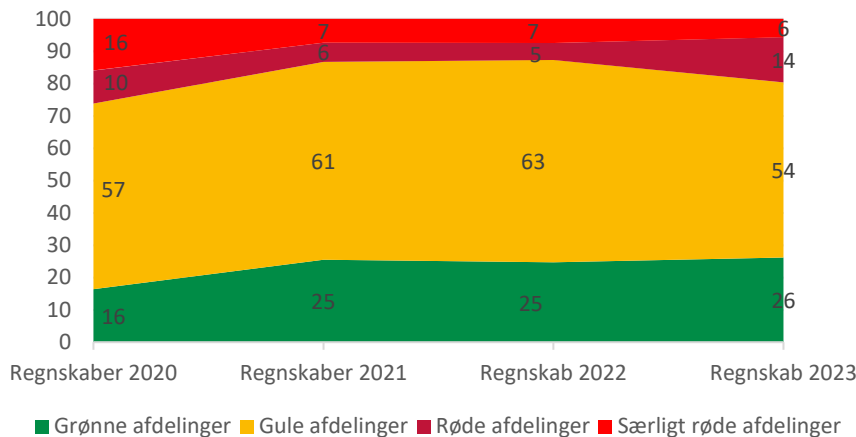
Afdelinger markeres enten særligt røde, røde, gule eller grønne. Røde afdelinger er afdelinger med et effektiviseringspotentiale på minimum 30% på alle ni konti.

Hvis en afdeling er særligt rød, betyder det, at den har været rød tre år i træk.

I Boligkontoret Danmark har vi udviklet en skabelon til udarbejdelse af handleplaner, som indeholder data fra følgende tre områder: effektivitetstal, huslejeniveau og opsparensniveau. Hensigten med disse data er at gøre organisationerne og de selskabsansvarlige i stand til at sikre en bæredygtig driftsøkonomi på længere sigt.

Diagrammet nedenfor viser udviklingen i andelen af særligt røde, røde, gule og grønne afdelinger fra år 2020-2023.

Udvikling i effektivitetstal



I år 2023 (afsluttede regnskaber i året) ligger andelen af grønne afdelinger på 26%, hvilket stort set er det samme som i 2022. Andelen af røde og særligt røde afdelinger er steget med 8 procentpoint fra år 2022 til år 2023, så de i år 2023 udgør 20 % af afdelingerne hos Boligkontoret Danmarks medlemmer. Desuden er andelen af gule afdelinger faldet fra år 2022 til år 2023 med 9 procentpoint fra 63% til 54%.

Boligkontoret Danmarks strategi har det seneste år været at fastholde fokus på effektivitet blandt medlemmerne og undgå en stigning i røde og særligt røde afdelinger. Som konsekvens af at dette ikke er lykkedes, vil vi fortsat fokusere på de konkrete afdelinger og igangsætte handlinger med henblik på at øge effektiviteten.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, når afdelingernes effektivitetstal ikke berettiger til grønt eller gult trafiklys. <u>Gul</u>: Gives, når der er 15-24 % grønne afdelinger samtidig med 15-24 % røde afdelinger. <u>Grøn</u>: Gives, når der er mindst 25 % grønne afdelinger og mindre end 15 % røde og særligt røde afdelinger.	

2.4 Lejeledighed

Antallet af ledige boliger hos Boligkontoret Danmarks medlemsorganisationer er faldet en smule i 2024. Der var 161 boliger i tomgang i gennemsnit pr. måned i 2023 – for 2024 var det tal 142 boliger. Det er et fald på 11,8%.

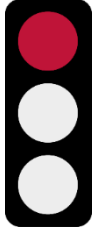
Faldet skyldes et øget fokus på netop tomgangsstatistikken i 2024, hvor der har været afholdt møder med boligrådgivere, regionsdirektører og IT-medarbejdere, lavet stikprøver samt generelt kigget ind i data for at blive klogere på årsagen til det stigende antal tomgangsboliger. I den forbindelse er det blevet klart, at tomgangsstatistikken ikke altid giver et retvisende billede af antallet af boliger i tomgang grundet udfordringer med manuelle registreringer på hver enkelt bolig, hvilket naturligvis ikke er tilfredsstillende. I slutningen af 2024 igangsatte Boligkontoret Danmark derfor en øget kvalitetssikring af registreringen af tomgangsboliger, hvilket betød en betydelig nedgang i antallet af tomgangsboliger i oktober, november og december.

Arbejdet med at kvalitetssikre datagrundlaget for tomgangsboligerne vil fortsætte ind i 2025 som et fokusområde.

På trods af en positiv udvikling på tomgangsboligerne er det dog ikke tilfredsstillende, at der fortsat er ledige boliger hos vores medlemsorganisationer, og Boligkontoret Danmark holder derfor som tidligere fortsat øje med udviklingen.

En kort liggetid er acceptabel, men Boligkontoret Danmark griber ind over for afdelinger med tomgang indeholdende længere liggetider ved at kontakte det pågældende afdelingskontor med henblik på at kigge ind i, om der skal igangsættes markedsføringsinitiativer. Boligkontoret Danmarks markedsføring består typisk af annoncering af ledige boliger på flere webportaler, annoncekampagner på de sociale medier samt lokal markedsføring i form af skiltning, åbent hus m.m.

Boligkontoret Danmark oplever desuden en øget interesse fra medlemsorganisationerne i forhold til at få styrket deres ventelister og dermed udlejningen. Særligt vest for Storebælt oplever man en øget konkurrence samt udfordring med at få lejet boliger ud i yderområderne. En interesse, som Boligkontoret Danmark naturligvis imødekommer. Det vurderes, at lejeledigheden skal have et rødt lys.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, når der er mere end 100 ledige boliger på landsplan. <u>Gul</u>: Gives, når der er 46 ledige boliger eller flere, uden at kriterierne for rødt lys er opfyldt, eller hvis der er konkrete områder i landet, hvor forhold gør, at mange boliger står tomme (over 20 på ét afdelingskontor). <u>Grøn</u>: Gives, når tendensen for antal tomme boliger er nedadgående, og der er under 46 ledige boliger på landsplan ved årets udgang.	

2.5 Venteliste

Den samlede venteliste for Boligkontoret Danmarks medlemsorganisationer består ved årets udgang af 84.874 unikke ventelistemedlemmer. Sidste år var der 86.099 unikke ventelistemedlemmer, og der er derfor et fald på 1.225 medlemmer i 2024 svarende til 1,42%.

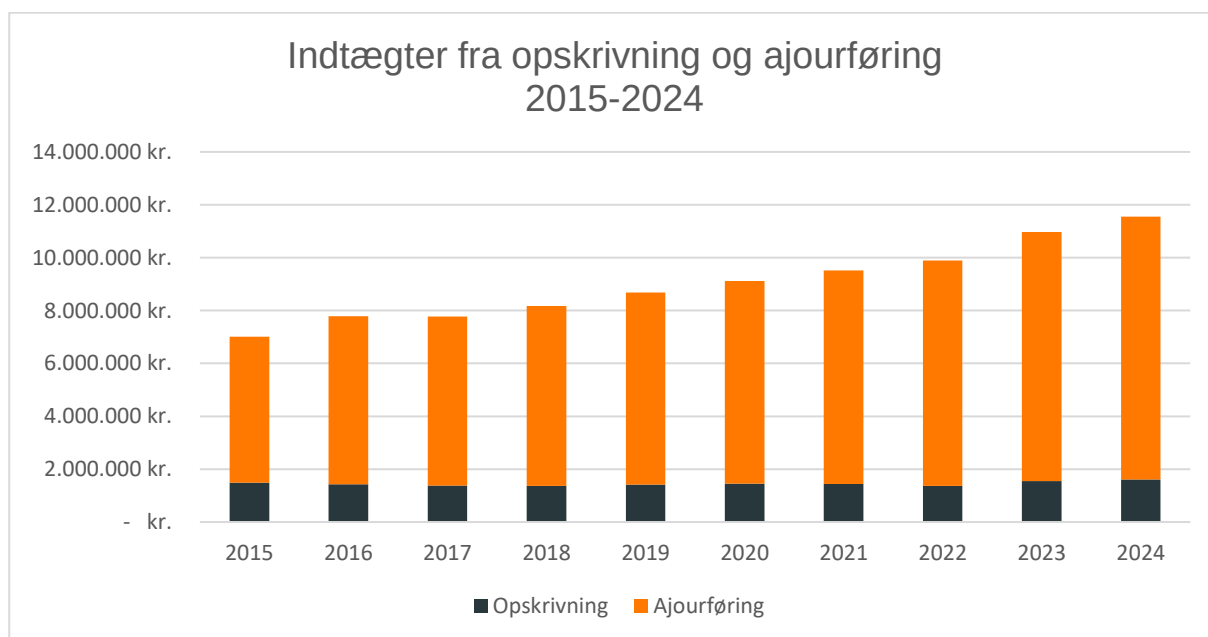
	2023	2024	Forskel	Ændring i %
Nyopskrivninger	1.544.317,29 kr.	1.614.026,38 kr.	69.709,09 kr.	4,51 %
Ajourføring	9.424.170,83 kr.	9.933.168,02 kr.	508.997,19 kr.	5,40 %
Boliggaranti	19.140,00 kr.	18.277,00 kr.	-863,00 kr.	-4,51 %
Total	10.987.628,12 kr.	11.565.471,40 kr.	577.843,25 kr.	5,26 %

	2023	2024	Forskel	Ændring i %
Hovedopskrivninger	8.448	8.201	247	2,92%
Rabatopskrivninger	7.564	8.359	795	10,51%

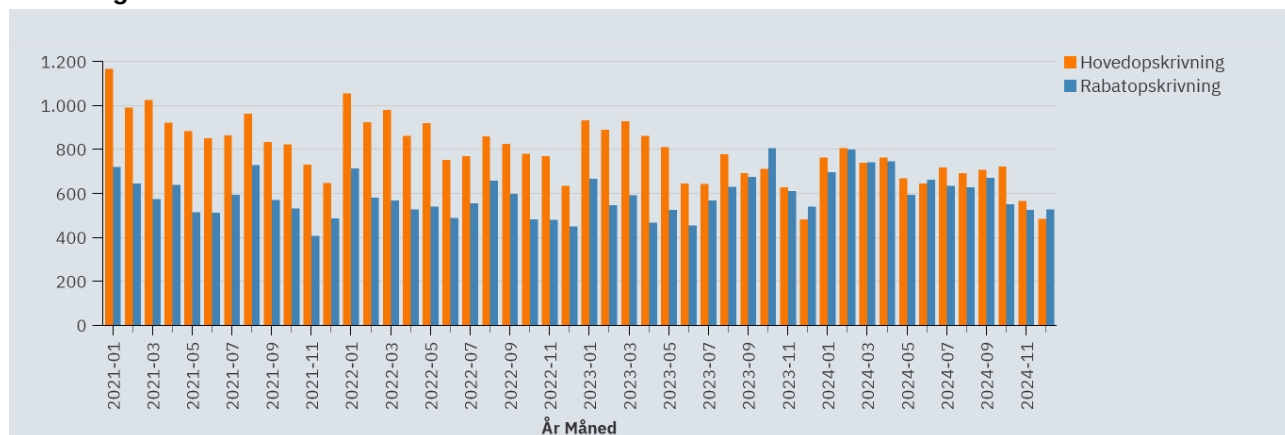
Note: Tallene i tabellen er trukket i uge 2, januar 2025.

Samlet set steg ventelisten med over 5% i 2024 i forhold til 2023 målt i kroner. Det er på nyopskrivninger og ajourføringer, at stigningen gør sig gældende. På boliggarantibeviser ser vi et fald.

Ser vi på antallet af hovedopskrivninger, er der et mindre fald, hvorimod antallet af rabatopskrivninger, som vi introducerede tilbage i 2015, oplever en stigning på lige over 10%. Det er naturligvis tilfredsstillende, at vi ser en øget indtægt i forbindelse med ventelisteopskrivninger og et øget antal rabatopskrivninger. Men samtidig er det problematisk, at vi ser et fald i antallet af unikke ventelistemedlemmer. Det er derfor noget, vi følger tæt for at sikre, at vores medlemmers ventelister og Boligkontoret Danmarks indtægtsgrundlag ikke bliver svækket.



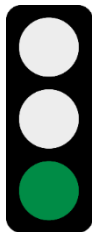
Udviklingen i ventelisten 2021-2024



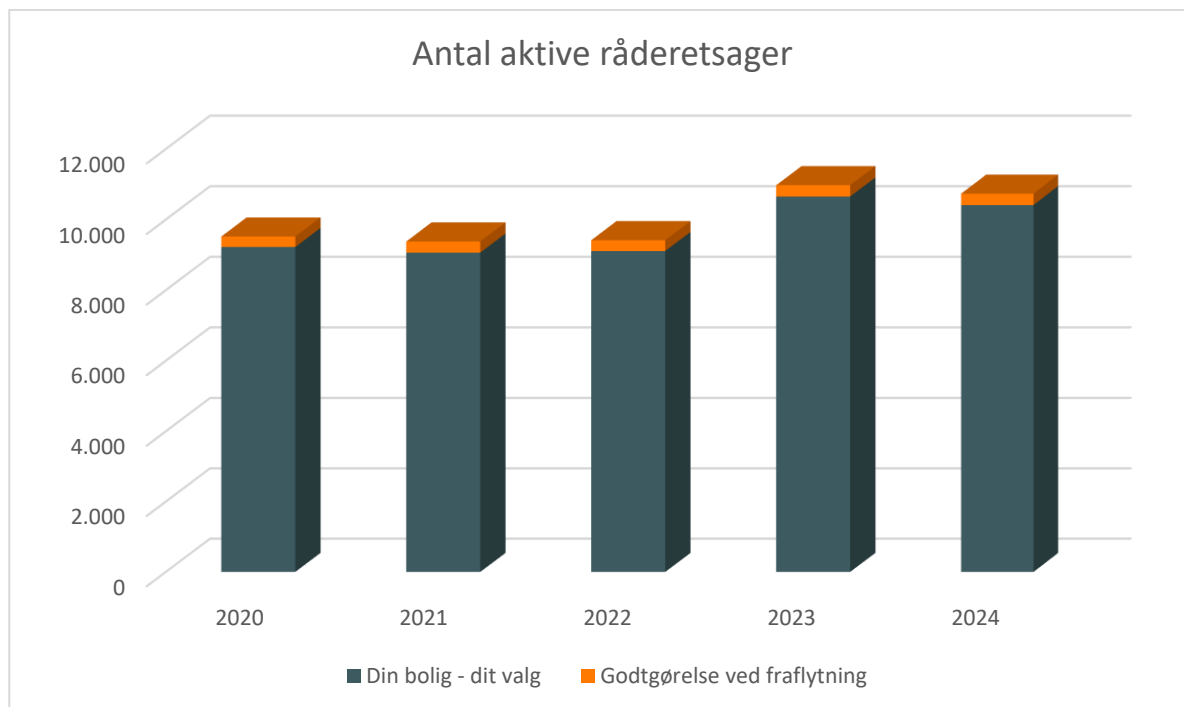
Fokus i 2025 er at få færdiggjort analyseprojektet 'Fremtidens digitale administration', der skal danne fundament for større strategiske beslutninger ift. vores fremtidige boligsøgning og opskrivning på www.bdk.dk, der skal sikre, at vi som minimum fastholder vores nuværende indtægtsgrundlag fra opskrivninger – og gerne øger det.

Boligkontoret Danmark vil derudover arbejde på andre forretningsområder i de boligsøgendes og ventelistemedlemmernes kunderejse mod en ny bolig, der kan skabe værdi for Boligkontoret Danmark og for vores medlemsorganisationer.

Det vurderes, at ventelisten skal have grønt lys, da indtægtsgrundlaget er stabilt.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, hvis indtægterne fra ventelisterne falder væsentligt (>10 %) i forhold til gennemsnittet af de to foregående år. <u>Gul</u>: Gives, hvis indtægterne fra ventelisterne er lavere end gennemsnittet af de to foregående år. <u>Grøn</u>: Gives, hvis ventelisteindtægterne mindst er på højde med gennemsnittet af de to foregående år.	

2.6 Råderetssager



Den grå søjle viser antal sager, hvor der opkræves tillæg til huslejen i forbindelse med individuelle råderetssager, og den orange viser antal råderetssager, hvor der er godkendt forbedringer med godtgørelse ved fraflytning. Ved udgangen af 2024 er der i alt 10.735 sager, der er omfattet af råderetten, mod 10.975 et år tidligere – et lille fald på 2,2%.

Tallene fra 2024 svarer til 105,3% af gennemsnittet fra 2022-2023. Dermed opnås grønt lys.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, når antallet af råderetssager er mere end 5 % mindre end de tidligere to års gennemsnit. <u>Gul</u>: Gives, når antallet af råderetssager er fra 2-5 % mindre end de tidligere to års gennemsnit. <u>Grøn</u>: Gives, når antallet af råderetssager mindst er 98 % af de tidligere to års gennemsnit.	

2.7 Udsættelser og boligsociale indsatser

'Råd til husleje'

Boligkontoret Danmarks økonomiske rådgivning ('Råd til husleje') omfatter dels en

forebyggende økonomisk rådgivning, dels en økonomisk rådgivning når beboeren har opnået en husleje restance. Alle, der bor i en boligorganisation, som er medlem af Boligkontoret Danmark, har mulighed for at henvende sig til 'Råd til husleje'.

Antallet af beboere, der fik en rykker, og som er bosiddende i en familiebolig, et bofællesskab, ældre- eller ungdomsbolig var i 2023 på 5.644, hvilket faldt med 315 til 5.337 rykkere i 2024. Antallet af lejere, der selv retter henvendelse til 'Råd til husleje', har gennem hele indsatsens historie været støt stigende.

Antallet af beboere, der har modtaget en ophævelse (og restancen derved er overgået til inkasso) på baggrund af en restance, er faldet en smule fra 2023 til 2024. I 2023 modtog 1.030 en ophævelsesskrivelse, mens dette tal faldt til 975 i 2024. Det er disse beboere, der opses af Boligkontoret Danmarks boligsociale rådgivere med henblik på at finde en løsning, der sikrer, at restancen kan betales.

I 2023 blev fogedretten anmodet om assistance 207 gange, mens dette skete 170 gange i 2024, hvilket er et fald på 37. I langt de fleste tilfælde, hvor fogedretten rekvireres, findes der en anden løsning på restancen end en effektiv udsættelse – og ofte en løsning, så beboerne kan blive boende i lejemålet. Ud af de 207 gange, fogeden blev rekvireret i 2023, blev 82 sat ud. I 2024 blev fogeden rekvireret 170 gange, og heraf blev 67 sat ud. Det er altså et fald på 15 effektive udsættelser.

Hvert år er der også et antal lejere, der fraflytter lejemålet, umiddelbart inden fogeden ankommer. I 2023 var der 48, som fraflyttede på denne måde, dette antal steg til 56 i 2024. Hvis vi ser på antallet af effektive udsættelser og lægger antallet, der fraflyttede umiddelbart inden fogedens ankomst, til, så får vi det reelle billede af antallet, der har mistet boligen på baggrund af en huslejerestance. Dette antal er faldet med 7 fra 2023 til 2024.

'Bekymret for en beboer'

Indsatsen koncentrerer sig om sårbare og udsatte beboere, der er i fare for at blive sat ud, men som med den rette støtte vil kunne blive boende. Det er en indsats, der også retter sig mod naboer til disse sårbare og udsatte beboere, til driftspersonale og kommunale medarbejdere i den henseende, at de boligsociale rådgivere yder råd og vejledning til naboer og driftspersonale samt går i dialog med kommuner om deres mulighed for at støtte disse sårbare beboere.

I de fleste tilfælde arbejdes der gennem en direkte kontakt til beboeren, men i visse situationer vil det ikke være gavnligt. Det gælder eksempelvis i henvendelser, der omhandler vold, visse former for misbrug eller nogle grader af kriminalitet. Typiske kendetegn ved de berørte beboeres sårbarhed kan være dårlig økonomi, misbrug, udsatte børn og psykiske lidelser som eksempelvis hoarding.

Antallet af henvendelser i indsatsen 'Bekymret for en beboer' har været stigende siden indsatsens start i 2016. I 2023 var der 173 henvendelser, og i 2024 251 henvendelser. Der har således været en stigning på 78.

Langt de fleste sager kræver en flerstrengt løsning med inddragelse af de lokale ejendomsfunktionærer, kommunale ressourcer og det psykiatriske system. Samarbejdet med kommunerne har fortsat et stort fokus og er generelt godt.

Målet med indsatsen er at forhindre tab ved fraflytning som følge af mislighold og samtidig at styrke trygheden og trivslen i de enkelte boligafdelinger ved at bygge bro til relevante myndigheder og/eller foreninger.

Konfliktmægling

Konfliktmægling er et redskab, der tilbydes i situationer, hvor en konflikt mellem beboere kan betyde, at trivslen i boligafdelingen er i fare. Det er et metodisk redskab, hvor konfliktmægleren arbejder struktureret med kommunikationen mellem de konfliktende parter med det formål at indgå nogle konstruktive aftaler om den videre daglige håndtering af konflikten. Målet er at sætte parterne til selv at håndtere konflikten fremfor eksempelvis at skrive klager til administrationen, inddrage andre beboere i konflikten eller inddrage afdelingsbestyrelsen i konflikten.

I 2023 var der tre konfliktmæglingssager, og i 2024 var der fem. Det er ikke et redskab, der benyttes særlig ofte, men det er et godt tilbud i visse situationer. Konfliktmægling er ikke en del af administrationsbidraget og faktureres efter medgået tid.

Særlig økonomisk rådgivning

I 2023 ansøgte Boligkontoret Danmark om midler fra den pulje, Folketinget havde afsat på i alt 10 mio. kr. til initiativer om forebyggende økonomisk rådgivning. Vi fik tildelt i alt 750.000 kr. til lokale forebyggende indsatser i udvalgte boligområder i Boligselskabet Nordkysten, Boligselskabet Nordsjælland og AB Hørsholm-Kokkedal. Det gav de boligsociale rådgivere mulighed for at være til stede i afdelingerne og derved tilbyde en tættere og mere opsøgende rådgivning, end det ellers er muligt. Et kriterium for ansøgningen var, at indsatsen skulle afsluttes efter seks måneder. Indsatsen blev påbegyndt i september 2023 og afsluttet medio marts 2024. De to væsentligste erfaringer var, at beboerne oplevede det som en stor kvalitet, at rådgivningsmøderne kunne foregå ansigt til ansigt. Kvantitativt var der ikke et større udbytte ved det fysiske møde frem for den rådgivning, der tilbydes via telefon, mail og SMS i forvejen. Ligeså var erfaringen, at kendskabet til muligheden for økonomisk rådgivning stiger, jo mere der kommunikeres lokalt om muligheden eks. gennem driften, afdelingsbestyrelser, afdelingsmøder m.m.

Konklusion

Boligkontoret Danmarks boligsociale indsatser har over en bred kam ydet god rådgivning på alle de nævnte områder og med meget fine resultater. Der er opnået gode samarbejdsrelationer både til kolleger i driften og beboerdemokrater såvel som eksternt til samarbejdspartnere eksempelvis i kommunerne. Samlet set betyder det, at der tildeles et grønt lys.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
Nye grænseværdier.	<u>Rød</u> : Gives, når en eller flere af afdelingens ydelser halter væsentligt, f.eks. som følge af sygefravær eller øget arbejdspress, og/eller resultaterne af rådgivningen vurderes ikke at virke tilstrækkeligt. <u>Gul</u> : Gives, når der er bekymrende tendenser i afdelingens håndtering af opgaverne, og brugerne oplever ventetider.	

	<u>Grøn</u>: Gives, når afdelingens ydelser er i god gænge, og der ikke opleves ventetider på den særlige rådgivning, samtidig med at resultaterne vurderes som gode.	
--	--	--

3. Stærke og dynamiske beboerfællesskaber – nye veje i beboerdemokratiet

3.1 Nye veje i beboerdemokratiet

Projektet "Nye veje i afdelingsdemokratiet", som er en stor del af Boligkontoret Danmarks ambition om at arbejde med "nye veje i beboerdemokratiet", har efterhånden været nogle år undervejs. Til handlingsprogrammet 2022 blev der gennemført en række analyser med fokus på at nytænke afdelingsmødet. Resultaterne af analyserne gav anledning til at forme et projekt, som via forsøg i udvalgte boligselskaber nytænker deltagelsesformer i afdelingsdemokratiet.

I 2023 var fokus på at udvikle og beskrive projektformatet samt indgå samarbejde med forskellige aktører. Derudover blev der søgt om at få finansieret dele af projektets økonomi via fondsfinansiering. Det lykkedes i efteråret 2023 at få tildelt 530.000 kr. fra AlmenNet til projektets aktiviteter, men desværre fulgte også et afslag på den større andel af projektfinsieringen, der blev søgt gennem Trygfonden. Da projektet løber over tre år, er finansieringen fra AlmenNet derfor ikke tilstrækkelig til, at Boligkontoret Danmark har kunnet gå i gang med projektet i 2024, som det ellers var planlagt. Der er i stedet arbejdet videre med at få finansieringen på plads, og det er lykkedes at få positive tilkendegivelser fra nye fonde. Det er imidlertid fortsat uvist, om den positive interesse for projektet hos fondene ender med et tilsagn om finansiering, og derfor er det ligeledes usikkert, hvorvidt det overhovedet vil lykkes at få projektet ud at leve i sin nuværende form.

Formålet med projektet ligger i direkte forlængelse af ambitionen i forhold til at genopfinde modellen for beboerindflydelse.

Konklusion

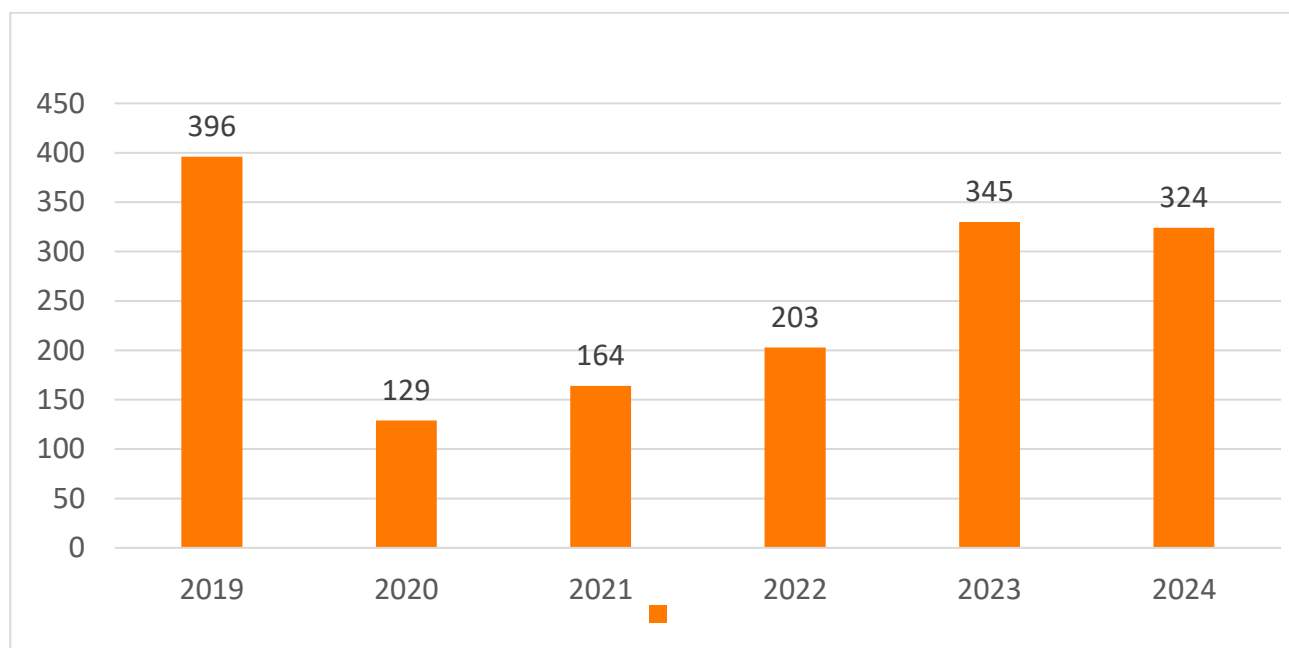
Det er i 2024 ikke lykkedes at finde tilstrækkelig ekstern finansiering til projektet "Nye veje i afdelingsdemokratiet", og derfor har det ikke været muligt at igangsætte projektet på trods af den store interesse fra boligsektoren generelt. Der er imidlertid fortsat håb i forhold til at opnå finansiering i løbet af 2025, da der mangler endelig afklaring fra de fonde, der har tilkendegivet deres interesse. Usikkerheden omkring projektet resulterer i, at trafiklyset skifter fra grønt til gult.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rødt</u>: Giver, når der er stærkt bekymrende udviklingstendenser inden for beboerdemokratiet, og vi ikke er i stand til at sætte ind imod det. <u>Gul</u>: Giver, når der er bekymrende tendenser i arbejdet med beboerdemokratiet, og hvor vi famler lidt i blinde. <u>Grøn</u>: Giver, når vi via de løbende undersøgelser og fra	

	andre kilder har tilstrækkeligt med input til at vurdere beboerdemokratiet, og hvor der kan sættes ind for at forbedre engagementet og deltagelsen samt finde nye veje.	
--	---	--

3.2 Afdelingsbestyrelser på kursus

Der har i 2024 været afholdt 26 fysiske kurser og syv online kurser. Der har været afholdt lidt færre fysiske kurser i 2024 end året før. Dette skyldes blandt andet, at der har været en del aflyste kurser grundet for få tilmeldinger, men også at der i andet halvår af 2024 ikke har været arrangeret kurser fra afdelingskontoret i Silkeborg, da der har manglet en underviser. Særligt kurserne i renoveringssager samt basiskurset for organisationsbestyrelser har været svære at fylde op, selvom der fortsat kun skal være seks tilmeldte, før kurset afholdes. Samlet set har 324 beboerdemokrater været på kursus i 2024. Det samlede deltagerantal er i forlængelse af ovenstående faldet en smule sammenlignet med 2023. Til gengæld er det gennemsnitlige antal deltagere pr. kursus steget fra 8,6 til 9,8, og således har kurserne været bedre fyldt op og på den måde givet større mulighed for sparring på tværs for deltagerne.



Antallet af kursister baseret på evalueringerne gennem de sidste seks år.

Der er fortsat stor tilfredshed med kurserne blandt deltagerne. I 2024 er 96 % enten tilfredse eller meget tilfredse med de fysiske kurser, og 83 % er tilfredse eller meget tilfredse med kurserne afholdt online. 90 % er tilfredse eller meget tilfredse med det faglige indhold på onlinekurserne, og 93 % er tilfredse eller meget tilfredse med onlinekurset som kursusform. Dog er der 18 %, som oplever tekniske problemer i forbindelse med onlinekurserne, hvor det primært er problemer med lyden samt skærm billedet, der fylder meget. Dette har en enkelt gang skyldtes underviserens eget IT-udstyr, men derudover er det deltagernes egne internetforbindelser eller udstyr, der er årsag til problemerne.

Ny platform og omorganisering af ressourcer

Der er i 2024 foretaget en omorganisering i kursusadministrationen, hvilket blandt andet har betydet, at der er blevet skåret ned på ressourceforbruget, således at der ikke længere er tilknyttet en kursussekretær til at håndtere tilmeldinger, madbestilling med mere. Derfor er der samtidig blevet kigget på, hvordan opgaverne i den forbindelse kunne gøres smartere, blandt andet ved hjælp af øget digitalisering.

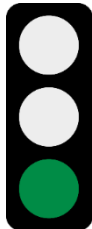
Dette har medført, at platformen "NemTilmeld" er blevet taget i brug og nu bruges til at styre al tilmelding, afbud, deltagerlister samt korrespondance med kursister. Derudover er ressourceforbruget samt forbruget af kopipapir mindsket yderligere ved, at der ikke længere laves og uddeles kursusbeviser, notesblokke og kuglepenne på kurset. I stedet sendes materialet forud for kurset til alle kursister, så de har mulighed for at printe det selv, hvis de ønsker at medbringe det på dagen.

Nye onlinekurser i 2024

I 2024 er der ud over det faste kursus "Ny i afdelingsbestyrelsen – roller og ansvar" også blevet gennemført to nye onlinekurser. Det ene kursus "Kollektiv råderet i boligafdelingen" blev gennemført af to omgange i forbindelse med Boligkontoret Danmarks fokus på opdatering af forretningsgangen for råderet. Det andet kursus "Den gode husorden og vedligeholdelsesreglement" blev gennemført en enkelt gang i efteråret. Begge kurser blev optaget og er efterfølgende blevet uploadet som kursusvideoer i bestyrelseslogin. Grundet den store tilslutning er kurset "Den gode husorden og vedligeholdelsesreglement" også blevet udbudt som onlinekursus i foråret 2025. Det er i forbindelse med de nye onlinekurser blevet tydeliggjort, at det giver god mening løbende at have fokus på muligheden for at afholde onlinekurser om specifikke, aktuelle emner. Det kan eksempelvis være i forbindelse med forskellige projekter eller fokusområder i Boligkontoret Danmark. Der skal dog fortsat tydeligt skelnes mellem onlinekurser og øvrige informationsmøder, som afholdes over Teams, så der ikke opstår forvirring omkring, hvorvidt det er et kursus eller et informationsmøde, man har tilmeldt sig.

Konklusion

På trods af omrokeringen i ressourcer og indførelsen af den nye kursusplatform er deltagerantallet fortsat højt, og tilslutningen samt tilfredsheden med Boligkontoret Danmarks kurser er stor. Derfor gives der i 2024 et grønt trafiklys.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, når der er under 200 kursister årligt, og/eller hvis der er væsentlige mangler i deltagernes svar på tilfredsheden. <u>Gul</u>: Gives, når der er 200-300 kursister årligt, og/eller hvis målene for tilfredshed under det grønne lys ikke er opnået. <u>Grøn</u>: Gives, når antallet af kursister fra afdelingsbestyrelserne overstiger 300, og kvaliteten (baseret på besvarelser)	

	indikerer høj tilfredshed (over 80 % tilfredse eller meget tilfredse).	
--	--	--

3.3 Undersøgelser blandt de valgte i beboerdemokratiet

Boligkontoret Danmark har i 2024 gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt organisationsbestyrelserne i de boligselskaber, vi administrerer. Sidste gang Boligkontoret Danmark gennemførte tilfredshedsundersøgelsen var i 2022. Der er i 2024 en pæn svarprocent på 52 % samlet set, hvilket stemmer overens med svarprocenten i 2022, som dog var oppe på 57 % samlet set. Det er ikke alle spørgsmål, som har været mulige at sammenligne med resultaterne fra 2022, men alligevel tyder undersøgelsen på et lille fald i tilfredsheden blandt Boligkontoret Danmarks medlemmer, selvom det fortsat er meget få, der er decideret utilfredse.

I 2024 vurderer 73 % af respondenterne den generelle service som god eller meget god. Kun 8 % af respondenterne udtrykker utilfredshed med den service, de modtager fra Boligkontoret Danmark.

61% finder det let at komme i kontakt med Boligkontoret Danmark, og 71 % føler, at deres henvendelser bliver besvaret tilfredsstillende, og at de får den sparring, de har brug for. Sammenligner man med 2022, fandt 85 % det let at komme i kontakt med Boligkontoret Danmark, og 81 % følte, at deres henvendelser blev besvaret tilfredsstillende, og at de fik den sparring, de havde brug for.

71 % vurderer samarbejdet med det lokale afdelingskontor til at være godt eller meget godt. I 2022 var dette tal oppe på 88 %. Kun 5 % vurderer imidlertid, at samarbejdet er dårligt eller meget dårligt. I 2022 markerede 2 %, at de vurderede samarbejdet som dårligt.

Faldet i tilfredshed har således ikke medført en tilsvarende stigning i utilfredsheden. Derimod er der kommet en større gruppe blandt organisationsbestyrelserne, som placerer sig selv i en "hverken/eller"-kategori. Der kan være flere årsager til, at man placerer sig i en "hverken/eller"-kategori i en tilfredshedsmåling. Kategorien bruges ofte, når en person ikke har en stærk opfattelse af emnet, føler sig neutral eller usikker. Om den større gruppe af respondenter i "hverken/eller"-kategorien således skyldes et tegn på reelt dalende tilfredshed med den service, der leveres, eller om det snarere er et udtryk for, at flere organisationsbestyrelsesmedlemmer ikke har en stærk holdning til eller ikke føler, at de har tilstrækkelig viden om den service, der leveres, vides ikke.

Dog er der i de åbne besvarelser en række konkrete eksempler på, hvordan servicen kan forbedres. En gennemgående opmærksomhed er blandt andet en manglende opfølgning på henvendelser og opgaver. Respondenterne oplever blandt andet forsinkelser eller manglende respons, hvilket skaber frustration. Der foreslås en mere struktureret opfølgning og bedre information omkring tidsrammer for løsning af opgaver. Flere respondenter nævner også høj medarbejderudskiftning som et problem, da det fører til tab af kontinuitet og længere behandlingstider, og derfor efterspørges der en mere stabil personalestab. Udover tilfredshedsmålingen har Boligkontoret Danmark i 2023 igangsat et større projekt med fokus på fremtidens digitale kommunikation. Projektet har omfattet en række målgruppeanalyser, herunder en spørgeskemaundersøgelse og en række fokusgruppeinterviews blandt beboervalgte – både fra afdelingsbestyrelser og organisationsbestyrelser – som blev gennemført i december 2024 samt januar 2025.

Konklusion

Trafiklyset gives primært på baggrund af resultaterne fra tilfredshedsmålingen blandt organisationsbestyrelsesmedlemmer, da denne undersøgelse bedst belyser tilfredsheden med den service, Boligkontoret Danmark tilbyder. Da der er sket et fald i tilfredsheden på tværs af samtlige forhold, som har været mulige at sammenligne med målingen fra 2022, gives et gult trafiklys, da der skal være en opmærksomhed på, at tilfredsheden ikke er dalende fremadrettet.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:												
	Der gives op til 5 point på hvert af følgende områder, der vægtes som anført i %: Frister overholdt (5 %) Resultater (80 %) Opfølgning (15 %) <table><tr><td>Frister</td><td>5 % - 5</td><td>0,25</td></tr><tr><td>Resultater</td><td>80 % - 5</td><td>3,20</td></tr><tr><td>Opfølgning</td><td>15 % - 5</td><td>0,45</td></tr><tr><td>Total</td><td></td><td>3,90</td></tr></table> <u>Rød</u>: Gives, når der samlet opnås mellem 1 og 3,15 point. <u>Gul</u>: Gives, når der samlet opnås mellem 3,15 og 4,14 point. <u>Grøn</u>: Gives, når der samlet opnås mellem 4,15 og 5,00 point.	Frister	5 % - 5	0,25	Resultater	80 % - 5	3,20	Opfølgning	15 % - 5	0,45	Total		3,90	
Frister	5 % - 5	0,25												
Resultater	80 % - 5	3,20												
Opfølgning	15 % - 5	0,45												
Total		3,90												

3.4 God selskabsskik, forvaltningsrevision og målsætninger

God selskabsskik

I løbet af 2024 blev der føjet endnu en politik til rækken af interne politikker i Boligkontoret Danmark, en politik om ret til sorgorlov. I Boligkontoret Danmark værner vi om et arbejdsmiljø, hvor medarbejdere og ledere støttes og respekteres i dagligdagen – og dette gælder naturligvis også i svære tider. Denne tilgang har vi haft i mange år, men nu har vi også formuleret den skriftligt i en intern politik for Boligkontoret Danmarks ansatte.

I 2024 blev der desuden sat gang i arbejdet med at skabe nye og opdaterede etiske retningslinjer for ansatte i Boligkontoret Danmark. De udarbejdede etiske retningslinjer blev lanceret og gennemgået i februar måned 2024 via et indkaldt webinar for Boligkontoret Danmarks ansatte.

I foråret 2024 blev der ligeledes udarbejdet etiske retningslinjer for ansatte ude i boligorganisationerne med afsæt i de førnævnte etiske retningslinjer for ansatte i Boligkontoret Danmark.

Derudover er der, som i de foregående år, også i 2024 gjort brug af det materiale og de aftalte fremgangsmåder i Boligkontoret Danmark, som blev udviklet i forbindelse med udvalget for 'God selskabsskiks arbejde.

Ud over udvalgets fokus på god selskabsskik i Boligkontoret Danmark bestod en del af arbejdet ligeledes i at sikre fokus på den gode selskabsskik ude blandt medlemsorganisationerne via blandt andet 10-punkts programmet for 'God selskabsskik i mit boligselskab'. Konceptet anvendes ude i boligorganisationerne i forbindelse med det konstituerende møde og indebærer, at den enkelte organisationsbestyrelse med afsæt i en forklarende folder en gang årligt i forbindelse med det konstituerende møde skal forholde sig til ni konkrete punkter med tilhørende relevante bilag.

På Boligkontoret Danmarks hjemmeside er der en underside omkring 'God almen skik' (<https://bdk.dk/om-boligkontoret-danmark/god-almen-skik/>), hvor man blandt andet kan læse om bestyrelsens honorarer, poster og mødeaktivitet.

Service- og ydelseskatalog

I 2024 var der fokus på færdiggørelsen af det nye 'Service- og ydelseskatalog'. Kataloget er et projekt under ambitionen 'Et stærkt og dynamisk foreningsfællesskab', og dets formål er at skabe en større gennemsigtighed og forventningsafstemning i den boligadministration, Boligkontoret Danmark udfører.

Derfor tydeliggør kataloget de nuværende rammer for den boligadministration, som Boligkontoret Danmark udfører inden for BDK-pakken (basis- og tillægsydelser) samt som ekstraydelser. Den eksisterende balance mellem den boligadministration, man som medlemsorganisation får med BDK-pakken, og de ekstraydelser, som Boligkontoret Danmark derudover tilbyder, bibeholdes. Arbejdet med implementeringen af kataloget fortsætter ind i 2025.

Forretningsgange

Der har i 2024 været arbejdet på en opdatering af enkelte forretningsgange på de fagområder, hvor forretningsgangene og de reelle arbejdsgange og metoder ikke har stemt overens. Der er i Boligkontoret Danmarks handlingsprogram for 2024 og 2025 besluttet et større projekt omkring ajourføring og gennemskrivning af samtlige forretningsgange – dette forventes påbegyndt i 2025.

Målsætninger

Boligkontoret Danmark arbejder fortsat ud fra otte målsætninger, som sammen med de fem værdier udstikker kursen for vores arbejde inden for en række centrale områder, såsom økonomi, forretningsgange, bestyrelse, åbningstider, beboerhenvendelser, information samt PR og image.

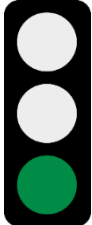
Møder med fokus på kvalitet, risiko og revision

Der har i 2024 været afholdt fire møder i den interne kvalitetssikringskomité og fire møder i Revisions- og risikoudvalget, hvor dagsordenspunkterne har taget afsæt i de besluttede fokusområder, som indgår som en del af årshjulet for Revisions- og risikoudvalget.

Konklusion

Boligkontoret Danmarks indsats inden for områderne god selskabsskik, forvaltningsrevision og målsætninger har i mange år været langt fremme, når man sammenligner med resten af branchen. Igen i 2024 har der været taget væsentlige skridt i forhold til at sikre god

selskabsskik blandt såvel medlemmer som i Boligkontoret Danmark. På den baggrund tildeles grønt lys.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, hvis et program for god selskabsskik ikke anvendes, hvis der mangler forretningsgange, eller hvis der ikke er udarbejdet målsætninger. <u>Gul</u>: Gives, hvis der er betydelige mangler i opfølgningen på ét eller flere af disse områder. <u>Grøn</u>: Gives, når der sker tilfredsstillende brug og opfølgning på områderne god selskabsskik, forretningsgange og målsætninger.	

4. Et stærkt og dynamisk foreningsfællesskab – Boligkontoret Danmark som aktivt landsdækkende netværk

4.1 Boligkontoret Danmark som aktivt landsdækkende netværk, herunder priser

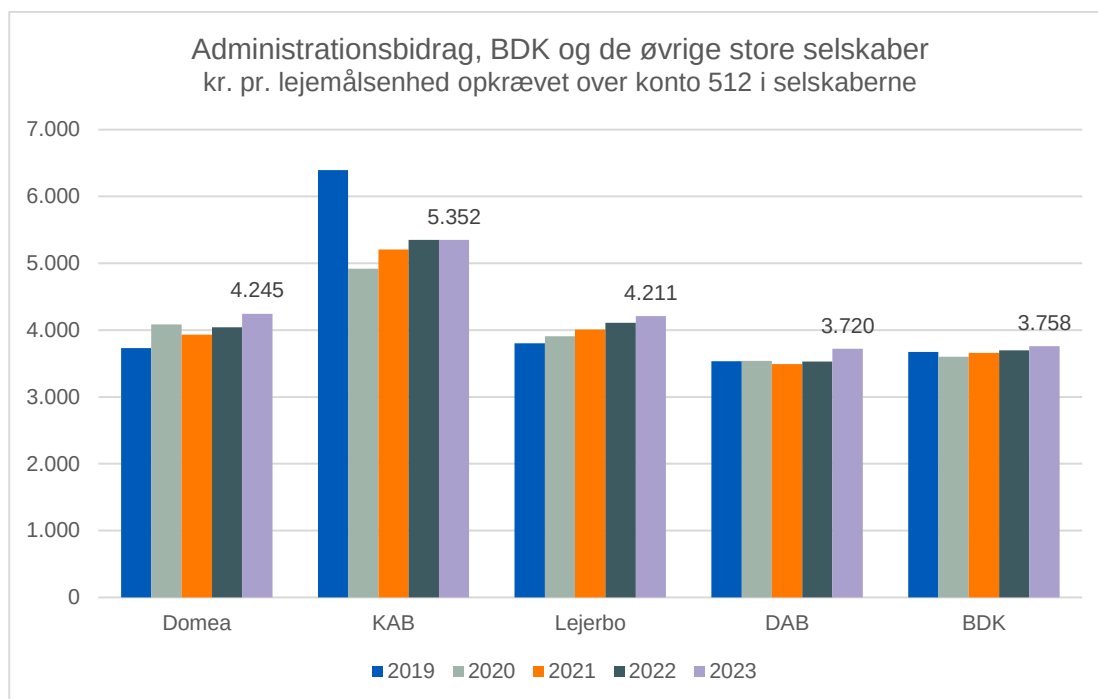
Boligkontoret Danmarks aktive landsdækkende netværk består af det foreningsfællesskab, vi har med vores medlemsorganisationer på tværs af landet. Formålet med fællesskabet er både at være med til at inspirere og erfaringsudveksle medlemsorganisationerne imellem, at være med til at præge udviklingen af Boligkontoret Danmark og sammen stå stærkt i at tale den almene sag. På den måde er netværket til for både at gavne vores større fælles formål og for at gøre alle stærkere hver især.

Boligkontoret Danmarks foreningsfællesskab har i 2024 især haft fokus på:

- i samarbejde med lokalrådsbestyrelserne fortsat at gøre lokalrådsmøderne mere nærværende og attraktive for det lokale beboerdemokrati med nye og øgede muligheder for på møderne at skabe tid og rum til mere engageret debat og drøftelse. På flere af møderne er deltagerantallet stigende og debatten aktiv, ligeså vel som vi begynder at se kampvalg til udvalgsposterne.
- at se nærmere på arbejdsgrundlaget for lokalrådene for en kommende revidering heraf. Herunder også beboernetværksmøderne, som lokalrådsbestyrelserne besluttede skulle vægtes højere, hvorfor der i 2025 udarbejdes et fremtidigt koncept for disse.
- BDK-udvalgene, som medlemsorganisationerne vælger repræsentanter til, og deres inkorporering af den nye udvalgsstruktur i forhold til at skulle arbejde inden for rammerne af Boligkontoret Danmarks målsætnings- og handlingsprogram. Udvalgsarbejdet inden for disse rammer evalueres primo 2025.
- BDK-udvalgenes fælles arbejde med, hvordan rekrutteringen til udvalgene kan styrkes på lokalrådsmøderne, og hvordan man bedst tager imod nye repræsentanter i BDK-udvalgene.

Administrationsbidrag

Administrationsbidragene for Boligkontoret Danmark og de andre mere eller mindre landsdækkende administrationsselskaber kan illustreres således:



Boligforeningen Lolland og Thisted Bolig indgå ikke ovenstående.

Konklusion

Foreningsfællesskabet lever i bedste velgående og er stadig i stand til at tiltrække nye og flere engagerede beboervalgte. Hvad angår administrationsbidraget ligger prisen stadig blandt de to laveste i sammenligningsgruppen, hvorfor der gives grønt lys.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, når udviklingen er gået i stå, og kriterierne for gult lys ikke er opnået. <u>Gul</u>: Gives, når foreningsfællesskabet ikke udvikler nyt og ikke er i stand til at tiltrække nye medlemmer. Priserne ligger blandt de tre laveste i gruppen. <u>Grøn</u>: Gives, når foreningsfællesskabet er i stand til at udvikle sig, tiltrække nye medlemmer og priserne ligger blandt de to laveste i gruppen.	

4.2 Presse

Boligkontoret Danmark har gennem de seneste år styrket og arbejdet struktureret med presseindsatsen – det handler både om proaktive indsatser, distribuering og relation, monitorering, rapportering og evaluering, men også om at højne vores synlighed og PR-indsats gennem pressen. De vigtigste nøgleparametre vi styrer efter, er netop synlighed og

reduktion i negativ omtale – men når det kommer til presse, er det aldrig noget vi selv er herre over, men udelukkende noget vi kan præge og påvirke. En vurdering af vores indsats skal derfor holdes op imod eks. hvad vi ønsker at være synlige med og eks. hvordan håndteringen har været omkring negativ omtale.

Presseomtale

I 2024 havde vi samlet set 632 presseomtaler af Boligkontoret Danmark og vores medlemmer. Det er et markant fald ift. 2023, hvor vi samlet havde 850 omtaler. Det kan der være flere årsager til, men en af årsagerne, som er ret så væsentlig, handler om den måde omtalen opgøres på. Vi anvender et monitoreringssystem (Retriever), der tidligere har foldet al omtale ud som enkeltomtaler, selvom der er tale om én og samme historie. Med en opgradering af deres platform opgør Retriever nu omtalerne anderledes, så samme historie ikke tælles for lige så mange omtaler længere – der skal således være en vis variation i omtalen for at fremgå flere gange.

Herunder ses en sammenligning med de tidligere år, hvor også andelen af hhv. positive, neutrale og negative omtaler er blevet vurderet. Det interessante tal er den negative omtale, da det er den, der påvirker os og kan have negative konsekvenser på kort og lang sigt. Den neutrale omtale kan sagtens være positiv for os og medlemmerne, da den kan give synlighed, branding og vigtig information.

	2020	2021	2022	2023	2024
Samlede antal presseomtaler	721	833	1.004*	850	632**
Andel positive historier	49,2 %	32,8 %	27,1%	32,94 %	38,92 %
Andel neutrale historier	47,6 %	62,3%	71,6 %	62,35 %	55,70 %
Andel negative historier	3,19 %	4,3 %	1,3 %	4,71 %	5,38 %

**Note: I 2022 havde vi ekstraordinært meget omtale som følge af de store direktionsforandringer og vores positionering i medierne vedr. energi- og inflationskrisens påvirkning af de almene beboeres økonomi.*

***Note: Antallet skal ses i lyset af en ny måde at opgøre omtaler på i forhold til tidligere år.*

Konkret har presseomtalen i 2024 været spredt ud på mange historier. Nogle af de historier, der har opnået mest omtale er bl.a. omtaler af vores byggesager, renoveringer og kommende projekter. Herudover har vi haft en del omtale af de nye forretningsførere og ledere, der er kommet til i 2024.

Vi har haft en lille stigning i negative omtaler, som faktisk ligger på højeste niveau, siden vi startede opgørelserne i 2020. De negative omtaler, der har fyldt mest, er udskudte eller droppede byggesager som Rørbækhus (Sakskøbing Boligselskab), Tranekær (Boligselskabet Nordsjælland), Birkekrogen (Lillerød Boligforening) samt negativ omtale af renoveringsprojekt i Boligselskabet Strandparken. Herudover har der også kørt en større artikel-føljeton med et negativt fokus på Thisted Bolig.

Den negative omtale har således primært været koncentreret om specifikke sager eller projekter. Boligkontoret Danmark har været involveret både proaktivt og reaktivt i størstedelen

af den negative presseomtale og har gjort, hvad vi kunne for at stå så stærkt som muligt sammen med medlemmerne ift. den negative omtale – eks. ved selv proaktivt at udsende pressemeddelelser vedr. de skrinlagte byggeprojekter, så vi har været med til at styre de budskaber, der kommer ud i pressen. Ligeså har Boligkontoret Danmark været dybt involveret i den kampagne, der kørte mod Thisted Bolig, som også blev landet et godt sted med tilfredshed hos boligselskabet af hele håndteringen gennem perioden.

Slutteligt er det værd at bemærke, at vi har set en stigning i den positive omtale, hvilket viser, at vi i 2024 har fået eksponeret Boligkontoret Danmark og vores medlemmer flot i medierne.

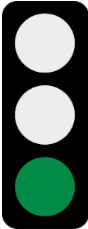
Pressemeddelelser

I 2024 udsendte vi 31 pressemeddelelser og fik bragt alle budskaber i minimum ét medie. Det giver en succesrate på 100 % mod 80 % sidste år. Vi er aldrig herre over de redaktionelle beslutningsprocesser hos medierne, der afgør, hvordan historien bringes, eller om de ønsker at bringe den, men den øgede succesrate i 2024 skyldes formentlig, at vi har sat skarpt fokus på det opfølgende arbejde og den strategiske proces, der ligger bag at få vores ønskede budskaber ud i medierne.

	2020	2021	2022	2023	2024
Udsendte pressemeddelelser	32	44	35	25	31
Bragte pressemeddelelser	(75 %)	(89 %)	(91 %)	(80 %)	(100 %)

Konklusion

Vi har i 2024 haft en stabil presseomtale og haft stor succes med de budskaber, vi har villet ud med via pressemeddelelser. Det har ikke været et år, hvor vi har haft de store dagsordener eller konkrete store budskaber, og det – sammenholdt med de nye opgørelsesmetoder – forklarer fint, hvorfor vi ikke har set større eksponering i medierne i 2024. På trods af en del negativ presseomtale, har vi med en stor proaktiv og reaktiv indsats sikret en god håndtering. Herudover har vi set en stigning i den positive omtale, hvilket endnu engang viser, at vi har fået eksponeret Boligkontoret Danmark og vores medlemmer positivt i medierne

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rødt</u>: Gives, hvis der er et eller flere alvorlige problemer i pressehåndteringen. Har vi været udsat for en "shitstorm", tildeles rødt trafiklys. <u>Gul</u>: Gives, når mere end 10 % af presseomtalen er negativ, uden at vi kvalificerer os til et rødt lys. <u>Grøn</u>: Gives, når vi generelt har et godt forhold til pressen, og maksimalt 10 % af presseomtalen er negativ.	

4.3 Digital kommunikation

Kommunikation til beboerdemokrater

I vores nyhedskommunikation til beboerdemokrater benytter vi os primært af to digitale kommunikationsformer: nyhedsbrevet BDKnyt samt infoskrivelser. Vi har over en årrække skruet kraftigt op for vores digitale nyhedskommunikation, dels fordi der har været meget at kommunikere om, men også fordi, det var en strategisk prioritering.

I 2023 og gennem 2024 har vi skruet lidt ned for nyhedsbluset igen – dels fordi der har været mere stille eks. på det boligpolitiske område, men også fordi vi har prioriteret vores ressourcer anderledes og fokuseret på de vigtigste nyheder. Det skyldes blandt andet, at mange andre opgaver fylder i kommunikationsteamet, men også igangsættelsen af det store analyseprojekt i handlingsprogrammet, som skal være med til at afklare fremtidens digitale kommunikation, behovene hos vores målgrupper, de teknologiske muligheder og ikke mindst hvilken strategisk retning og prioritering af bl.a. nyhedskommunikationen, der skal lægges fremadrettet.

Herunder ses udviklingen i antal digitale udsendelser til beboerdemokrater de seneste år:

- 2018: 11 digitale udsendelser
- 2019: 16 digitale udsendelser
- 2020: 28 digitale udsendelser
- 2021: 27 digitale udsendelser
- 2022: 30 digitale udsendelser
- 2023: 18 digitale udsendelser
- 2024: 18 digitale udsendelser

BDKNyt

BDKNyt er det digitale nyhedsbrev, der primært er målrettet beboerdemokrater, men som er åbent for 'sign up' for alle. Det modtages således også af medarbejdere, interesserede beboere, samarbejdspartnere og andre, der selv har valgt at tilmelde sig nyhedsbrevet. Nyhedsbrevet dækker aktuelle og relevante emner inden for den almene sektor og har særligt fokus på, hvad der rører sig i Boligkontoret Danmark og ikke mindst de gode lokale historier, der kan give inspiration og viden på tværs af vores medlemsorganisationer.

BDKNyt har pt. 12.219 modtagere, hvilket er en stigning på knap 11% sammenlignet med året før. Vi opdaterer løbende modtagerlisten med nye beboerdemokrater og medarbejdere, men ellers står modtagerne selv for at tilmelde sig.

Den unikke åbningsrate af BDKnyt var på 57,64 % i 2024, hvilket er identisk med sidste år og langt over gennemsnittet, hvis man sammenligner med nyhedsbreve fra lignende brancher, hvor tallet ligger på omkring 35 %. Kigger vi på den unikke klikrate – altså hvor mange brugere der klikker på en nyhed i nyhedsbrevet – var det 8,14 % af modtagerne, der klikker videre i nyhedsbrevet i 2024. Det er en anelse lavere end sidste år, men stadig et ganske pænt tal, hvis der benchmarkes op mod nyhedsbreve fra lignende brancher, hvor tallet ligger på 3-7 %. Ser vi generelt på klikraterne i vores nyhedsbreve (også på beboernyt), opleves en svag tendens til, at færre klikker på vores nyheder. Vi evaluerer løbende og ser, om vi kan gøre vores nyheder mere klikbare, men vi kæmper også mod faktorer som, at mængden af information og herunder også nyhedsbreve er steget kraftigt i samfundet og vil formentlig også gøre det fremadrettet. Vi ser desuden løbende forandringer i måden at kommunikere på, hvor klassiske nyhedsbreve også forandres (eks. ved at reducere klikhandling). Disse tendenser er naturligvis nogle, vi tager med i analysen omkring fremtidens digitale kommunikation.

Infoskrivelser

Infoskrivelser er vores direkte og målrettede massekommunikation til specifikke målgrupper som eks. bestyrelser, formænd og i særlige tilfælde alle beboere, men som har et særlig vigtigt budskab, der ikke passer til et nyhedsbrev. Det kan eksempelvis vedrøre ny lovgivning eller meddelelser fra direktionsgruppen eller formanden. Den unikke åbningsrate for infoskrivelser, der altså er meget specifikt målrettet en given målgruppe, er på 67 % i gennemsnit i 2024, hvilket er et fald fra i 2023, hvor tallet lå på 76 %.

Infoskrivelserne favner i sig selv al vigtig information, hvorfor der ikke måles på klik. Faldet i åbningsraten er skyldes blandt andet, at der er kommunikeret til beboere i 2024, hvor åbningsraten er lavere end blandt beboerdemokrater, men herudover ser vi også et fald i åbninger blandt beboerdemokraterne, som vi vil være opmærksomme på i det nye år.

Kommunikation til beboere

BeboerNyt er Boligkontoret Danmarks digitale nyhedsbrev for beboere, der normalt sendes ud fire-seks gange årligt. I 2024 blev det sendt ud fire gange. Nyhedsbrevet har fokus på aktuelle beboerrettede nyheder samt nyttig viden og gode råd. Nyhedsbrevet sendes ud til alle beboere, der har angivet deres mailadresse og ikke har frabedt sig digital kommunikation fra os. Det betyder, at nyhedsbrevet pr. 31. december 2024 nåede ud til 22.983 beboere, hvilket er en lille stigning på knap 4 % i forhold til antallet af modtagere sidste år. Den unikke åbningsrate på nyhedsbrevet lå i 2024 på 54,87 %, og den unikke klikrate – altså hvor mange der klikkede videre på en nyhed – var i gennemsnit på 9,18 % i 2024, hvilket er et lille fald ift. 2023, hvor tallet lå på 10,10 %. Som beskrevet under BDKNyt, er netop klikraten noget, vi vil have fokus på fremover.

Kommunikation til ejendomsfunktionærer

Nyhedsbrevet EjendomsfunktionærNyt er målrettet ejendomsfunktionærerne, men som også modtages af de medarbejdere, der har tæt samarbejde med driften. Tidligere år er der blevet udsendt fire-fem udgivelser per år, dette antal er fra 2024 blevet reduceret, så vi dels i højere grad kan samle relevant indhold til hver udgivelse, og dels undgår, at modtagerne oplever for meget information fra Boligkontoret Danmark. I 2024 blev der således kun udsendt 2 nyhedsbreve.

Nyhedsbrevet blev i 2024 i gennemsnit sendt til 262 ejendomsfunktionærer. Den unikke åbningsrate for mailen var i 2024 58,62 %, hvilket er et fald fra 2023, hvor åbningsraten var steget kraftigt ift. tidligere år og lå på 63,86 %. Klikraten på selve nyhedsbrevet (PDF version) var 17,58 % i 2024, hvilket er et fald fra 2023, hvor klikraten lå på 25,86 %. Vi ser generelt en faldende klikrate på tværs af vores forskellige udsendelser, og det er noget, vi vil dykke nærmere ned i den kommende tid.

Denne statistik tager ikke højde for, at en del ejendomsfunktionærer læser en printet udgave af nyhedsbrevet – enten på bordet i driftslokalet eller på en opslagstavle.

Fokus i 2024

I 2024 vil meget af vores fokus være rettet mod det store analyseprojekt og det output, der kommer herfra. I forlængelse af analyseprojektet vil der skulle træffes en række store og vigtige beslutninger, ligesom flere nye projekter vil skulle igangsættes med udgangspunkt i vores brugere og forretningsmæssige behov – alt sammen noget, der også vil få indflydelse på, hvordan, hvor meget og i hvilken form, vi skal kommunikere fremover.

Sideløbende med dette fokus har vi i vores daglige drift også fokus på at afprøve og evaluere nye metoder, ligesom vi konstant har fokus på at optimere vores kommunikation eks. ved hjælp af nye redaktionelle greb, tekniske forbedringer og brug af data samt AI.

LinkedIn

Boligkontoret Danmark har en virksomhedsside på LinkedIn, hvor vi deler stillingsopslag og relevante nyheder.

LinkedIn er den næstmest brugte sociale platform i Danmark og bruges primært til at styrke professionelle netværk, følge virksomheder og brands samt få nyheder. Platformen er en unik mulighed for at styrke Boligkontoret Danmark som arbejdsplads, som aktør i det almene og som attraktiv samarbejdspartner.

I 2024 har vi fået en stigning i antallet af følgere på 14 %, og vi har derfor nu 4.461. Vi har i gennemsnit lavet 1,6 opslag om ugen (i 2023 1,5 opslag), hvoraf 74 % var opslag om Boligkontoret Danmark som arbejdsplads, politiske kommentarer, nybyggerier og brancherelaterede opslag – resten var stillingsopslag. Vores engagementsrate – dvs. hvor mange der reagerer eller interagerer med opslag – ligger i gennemsnittet på 2,74 %, hvilket er et flot resultat, da den gennemsnitlige interaktionsrate i 2024 på tværs af brancher ligger på 2,4 %. (Kilde: <https://blog.hootsuite.com/average-engagement-rate/>)

Vi oplever en stadig større effekt af vores indsatser på LinkedIn, hvorfor vi i 2025 vil se nærmere på at få fastlagt en strategisk ramme for de opslag, der publiceres, og vi forhåbentlig kan nå endnu bredere ud med kendskabet til Boligkontoret Danmark som arbejdsplads og organisation.

Facebook

Boligkontoret Danmark har en facebookside med 2.661 følgere, hvilket er en stigning på 6,6 % i forhold til 2023. Her kommunikeres opslag om det, der rører sig i Boligkontoret Danmark, i den almene boligsektor og hos vores boligselskaber, ligesom vi anvender platformen til at skabe interaktion og fællesskab.

I 2024 har vi i gennemsnit haft 1,5 opslag om ugen. Den gennemsnitlige interaktionsrate var på 3,78 %, hvilket er et flot resultat, da den gennemsnitlige interaktionsrate i 2024 på tværs af brancher ligger på 3,0 %. (Kilde: <https://blog.hootsuite.com/average-engagement-rate/>)

Derudover benytter vi også Facebooks annonceplatform, som vi primært bruger til markedsføring af nybyggeri og en gang imellem de aktuelt ledige boliger.

Vi fortsætter med brugen af Facebook som hidtil i 2024.

Videoer som supplement

Vi bruger fortsat videoer som supplement til vores digitale kommunikation. Vi producerer derfor løbende relevante videoer til både eksternt og intern kommunikation.

I 2024 har vi produceret :

- Kortere stemningsvideoer fra alle afdelingskontorer
- En film om Service- og ydelseskataloget
- En film der fortæller hvordan det er at være elev, studentermedhjælper og praktikant
- En opdateret version af afdelingsmøde-filmen
- En film om det gode afdelingsmøde og hvordan beboerne bidrager hertil
- En råderetsfilm
- En film om vinderne af Initiativprisen
- En film om økonomisk rådgivning for beboerne

- En række interne videoer forud for lokalrådsmøderne og til præsentation af Handlingsprogrammet 2024-2025.

Videoerne bliver for nuværende produceret efter opstået behov. Derudover har vi fokus på implementeringen af eksisterende videoer og har testet forskellige muligheder af.

Fokus i 2025

I 2025 vil vi arbejde videre med at sikre implementeringen og brugen af de producerede videoer samt producere videoer efter opstået behov.

Vi vil desuden evaluere på brugen af video-plattformen for at se, om en mere prisvenlig løsning kan findes i stedet som både redigerings- og delingsplatform.

Konklusion

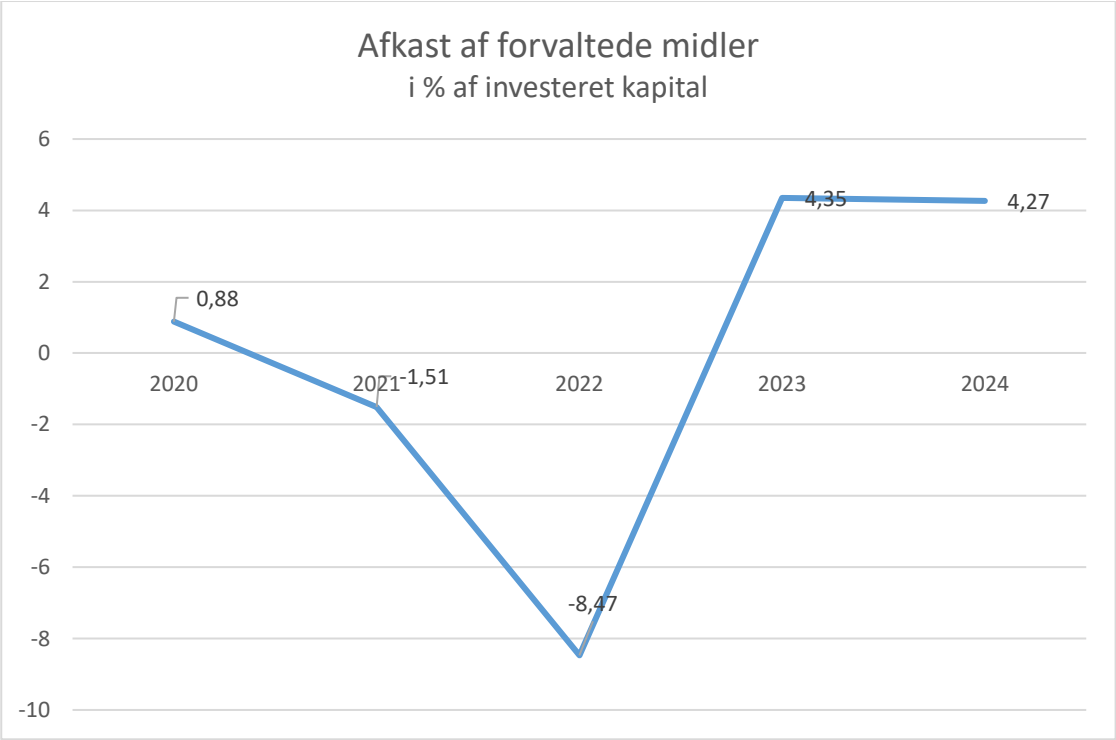
Overordnet leverer vi en ganske veldrevet digital kommunikation på de parametre, vi normalt måler på, og som også i forhold til benchmarks performer tilfredsstillende. Alligevel er der en del opmærksomhedspunkter, som udfordrer vores digitale kommunikation, og som gør, at vi på dette område kun kan give gult lys. Det handler primært om, at vi lige nu er ved at undersøge, hvilken form for digital kommunikation Boligkontoret Danmark skal levere fremover. Med analyseprojektet undersøger vi både, hvad Boligkontoret Danmarks forskellige målgruppers behov er, men vi er også inde og genoverveje den måde, hvorpå vi tænker og arbejder med digital kommunikation. Det gør vi blandt andet ved at adressere de udfordringer, vi har med kommunikationen i dag (herunder systemunderstøttelse, samtykkehåndtering, tilgængelighed og nye digitale adfærdsmønstre hos målgruppen) og ved at kigge ind i, hvordan vi skal udvikle og fremtidssikre vores digitale kommunikation.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Giver, hvis der er et eller flere alvorlige problemer i kommunikationen på de sociale medier eller i nyhedsbrevene. Har vi eks. være udsat for en 'shitstorm', tildeles dette trafiklys. <u>Gul</u>: Giver, hvis der er negative udviklingstendenser i kommunikationen eller andre større udfordringer. <u>Grøn</u>: Giver, når kommunikationen er veldrevet og følger med udviklingen.	

4.4 Afkast på forvaltede midler

Året 2022 gik over i historiebøgerne for investorer og kapitalforvaltere. De fælles investeringer gav et historisk lavt afkast. Aldrig før i fællesforvaltningens 48-årige historie har vi oplevet afkast så lave. Høj inflation som følge af krigen i Ukraine fik i 2022 renterne til at stige markant, og vi har oplevet kurstab med en hastighed og styrke som aldrig før.

Noget bedre ser det ud for 2023 og 2024. I 2024 fik vi et samlet afkast på 4,27 % mod 4,35 % i 2023.
 Obligationerne har i 2023 og 2024 indhentet ca. 80 % af det, vi tabte i 2022.



- Afkastene i de enkelte aktivtyper har udgjort:
- Stats- og realkreditobligationer 4,33 %
 - Investeringsforeninger for almene boligselskaber 4,24 %
 - REPO-obligationer og øvrige afkast 4,96 %
 - Benchmark (varighed 3 år) 4,13 %

Den direkte rente for 2024 blev 2,43 %.
 Lovgivningen blev ændret med virkning fra de regnskaber, der blev afsluttet efter 15. september 2022, hvorefter kursreguleringerne af afdelingernes opsparing skal bogføres på en ny underkonto under henlæggelserne, og kun den direkte rente skal bogføres over resultatopgørelsen.
 I 2023 kom der igen nye regler, hvorefter op til 30 % af afdelingernes penge kan investeres i noterede aktier, aktier i investeringsforvaltningsselskaber, virksomhedsobligationer eller visse finansielle instrumenter, når en række forudsætninger er opfyldt.

Konklusion
 Afkastet set over en 5-årig periode ligger i gennemsnit på -0,10 %, og til sammenligning har benchmark ligger på -0,04 % i gennemsnit. Altså tildeles grønt lys.

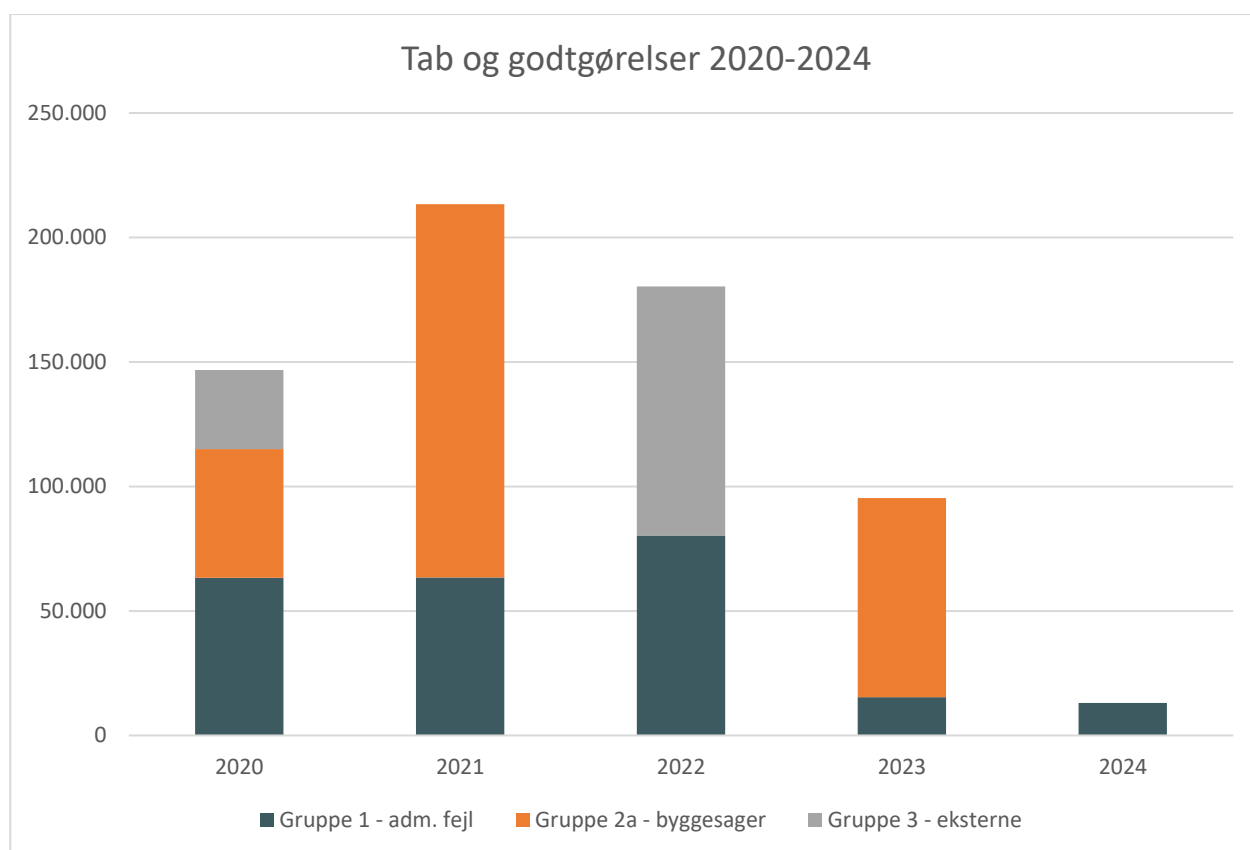
	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u> : Giver, når afkastet er mere end 1 % under benchmark med varighed 0-3 år.	

	<u>Gul</u>: Gives, når afkastet er mere end 0,25 % under benchmark med varighed 0-3 år. <u>Grøn</u>: Gives, når afkastet er ok og maksimalt 0,24 % under benchmark med varighed 0-3 år.	
--	---	---

4.5 Tab og erstatningssager

Vi har vores operationelle risici opdelt i tre grupper:

1. Administrative fejl
2. Byggesager
 - a. Administrative fejl
 - b. Støtte i byggesager, der ikke hænger sammen
3. Fejl begået overfor eksterne kunder, herunder IT-kunder



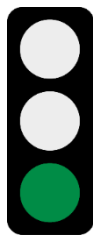
I 2024 er der betalt samlet ca. 13.000 kr. i to mindre sager. Den ene sag skyldes en administrativ fejl om et forbrugsregnskab, og den anden sag var en glemt råderetssag, hvor Boligkontoret Danmark har påtaget sig udgiften, indtil boligen genudlejes.

Punkt 2b – Støtte i byggesager, der ikke hænger sammen

Beløb ydet som hjælp til byggesager, der har manglet finansiering, opgøres separat.

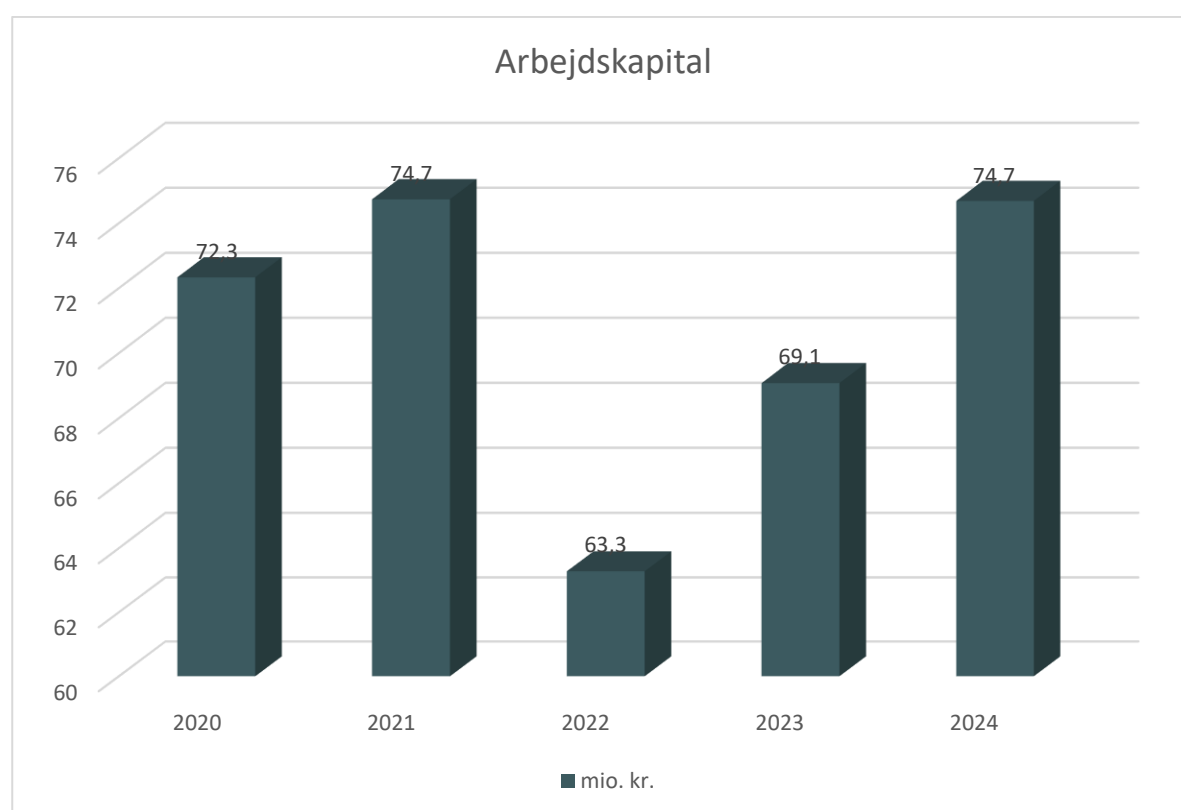
I de sidste fem år er der ydet i alt 2,6 mio. kr. som særtilskud/kreditnota til enkelte meget udfordrede og komplekse byggesager.

De nævnte beløb holdes uden for bedømmelsen af trafiklyset.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u> : Gives, når tab og godtgørelser på et år overstiger 500.000 kr. <u>Gul</u> : Gives, når tab og godtgørelser på et år er 350.000-500.000 kr. <u>Grøn</u> : Gives, når tab og godtgørelser er under 350.000 kr.	

4.6 Arbejdskapital og den samlede egenkapital

Boligkontoret Danmarks arbejdskapital har udviklet sig således over de sidste fem år:



Arbejdskapitalen har udviklet sig fra 72,3 mio. kr. i 2020 til 74,6 mio. kr. i 2024. Det store fald fra 2021 til 2022 skyldes det store underskud, som stammede fra de store negative afkast på investeringerne i 2022.

Tilgangen i 2024 har været:

- Årets driftsoverskud (5.338.000 kr.)
- Årets overskud i indkøbsafdelingen (1.124.000 kr.)
- Netto tilgang af afdelingsbidrag (1.017.000 kr.)

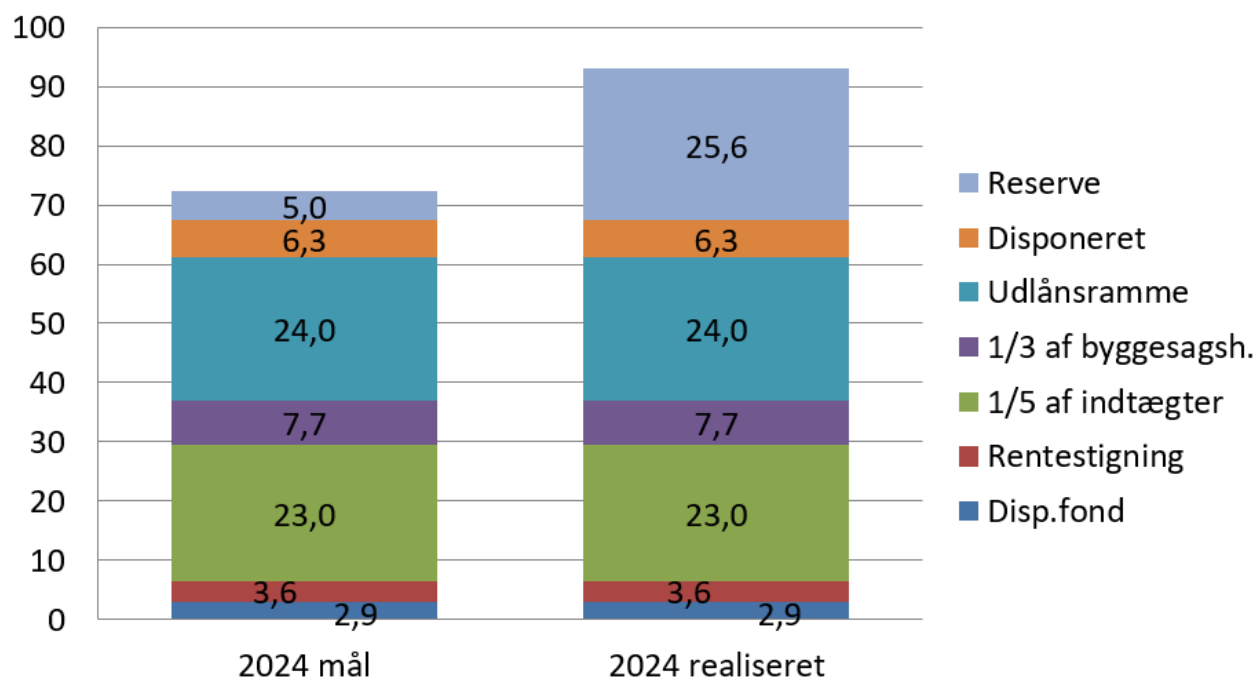
Afgangen har været:

- Udlodning til brugerne af indkøbsafdelingen (199.000 kr.)

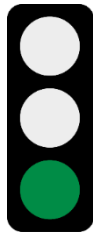
Den samlede egenkapital

Metoden for opgørelse af målet for den samlede blev fastlagt på et bestyrelsesmøde den 18. marts 2021. Målet blev justeret til 75 mio. kr. inklusive en reserve på 5 mio. kr. Efter udarbejdelsen af regnskabet for 2024 kan vi opgøre følgende:

Mål for Egenkapitalen i forhold til realiseret (mio. kr.)



Egenkapitalen ligger ca. 20,6 mio. kr. over målet.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, når målet for egenkapitalen er mere end 1 mio. kr. højere end de realiserede tal. <u>Gul</u>: Gives, når målet for egenkapitalen er op til 1 mio. kr. højere end de realiserede tal. <u>Grøn</u>: Gives, når målet for egenkapitalen er nået.	

4.7 Hjemmesider

Boligkontoret Danmark administrerer både www.bdk.dk og 62 boligorganisationssider for de medlemmer, der har valgt at have deres egen hjemmeside gennem Boligkontoret Danmarks platform – en platform, der står foran udskiftning.

Ny hjemmesideløsning

I Boligkontoret Danmark har vi igangsat et større analyseprojekt, der blandt andet rummer en omfattende teknologi- og mulighedsanalyse. Denne analyse kommer til at få stor betydning for dels vores indblik i fremtidens digitale behov, men også hvilke investeringer, der skal foretages fremover for at fremtidssikre vores digitale løsninger – herunder hjemmesideløsninger.

Arbejdet med denne analyse, samt det faktum at EG BoligExtranet, der står for vores hjemmesideløsning i dag, dels har sat stort set al webudvikling på pause, og dels er i gang med at køre alle deres bolig-kunder over på en ny CMS-version (da den gamle ikke understøttes længere), betyder, at vi inden for relativt kort tid (uanset om vi vælger EG som leverandør af fremtidige webbaserede løsninger eller ej), skal have en ny webløsning. Derfor er vores prioritering og fokus på hjemmesiden pt. primært at sikre en stabil drift og kun foretage de mest nødvendige opdateringer og tiltag.

Statistik og dataindsamling

Vi har tidligere indsamlet en del statistisk data vedr. brugen af www.bdk.dk. Det har givet en masse vigtig viden om, hvordan vores hjemmeside bliver brugt, hvad der virker, og hvad der virker knap så godt. En viden, der løbende kan bruges til at forbedre og udvikle vores digitale platform.

Ved udgangen af 2022 stoppede vi dog med at indsamle data fra hjemmesiden som konsekvens af den store debat, der de senere år har været omkring analyseværktøjet Google Analytics – det værktøj, vi også anvendte i Boligkontoret Danmark. Vi har siden arbejdet på at finde en ny løsning, der dels følger lovgivningen på området, dels giver os tilstrækkelig værdi i den data, vi kan trække, samt ligger inden for vores økonomiske og kompetencemæssige rammer.

Vi har gennem længere tid testet en potentiel løsning med værktøjet LemonAnalytics, der ved hjælp af anonymiseret data og cookieløs sporing kan give os den data, vi har brug for. Den optimale brug af værktøjet kan dog først lade sig gøre, når vi overgår til en ny webløsning, og dermed kan få opsat flow-sporing eks. i boligsøgningen. En sådan opsætning kræver nemlig udvikling hos EG, hvilket ikke giver mening nu jf. ovenstående.

Lovgivning om tilgængelighed på hjemmesiden

Almene boligselskabers hjemmesider er omfattet af lovgivning vedrørende tilgængelighed (WCAG), som trådte i kraft tilbage i 2021. Det betyder, at alle boligadministrationer og boligselskabers hjemmesider skal være tilgængeligt tilpassede alle brugere – også brugere med eks. synshandicap. Efterlevelsen af denne lov har affødt et projekt, hvor alle enkeltsider på både bdk.dk og alle medlemssider skal gennemgås og tilpasses de nye krav. Opgaven har vist sig mere omfattende end først antaget og kræver dels udvikling og større opdateringer fra vores leverandør på hjemmesiden. Arbejdet med at efterleve tilgængelighedslovgivningen vil derfor fortsætte i 2025 og få stor vægt i de løsninger og projekter, der følger i halen på det store analyseprojekt.

Selskabssiderne

Vi har i 2025 arbejdet med at lave større ændringer på enkelte selskabssider efter deres eget ønske og derudover har vi oprettet én ny selskabsside for et medlem, der ikke tidligere har

haft en hjemmeside. Foruden det består arbejdet med selskabssiderne af løbende opdateringer og udviklinger for vores medlemmers hjemmesider samt én af vores eksterne IT-kunders hjemmeside.

Der er et udbredt ønske fra flere af vores medlemmer om at udvikle på deres hjemmesideplatform, men selskabssiderne afventer lige nu analyseprojektet ligesom www.bdk.dk.

Fokus i 2025

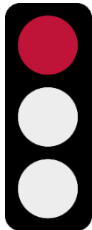
Stort set al udvikling på vores eksisterende webløsninger ligger stille, som følge af det platformskifte eller skifte til ny løsning, vi står overfor. Vores fokus er derfor rettet mod analyseprojektet og de afledte projekter, der vil komme i forlængelse heraf, som kommer til at danne grundlag for hvilke fremtidige digitale løsninger (og webløsninger) vi skal have og kunne tilbyde som service eller ydelse.

Konklusion

Set udelukkende på vores almindelige drift omkring hjemmesiden www.bdk.dk har vi i 2024 leveret tilfredsstillende. Hjemmesiden bliver flittigt brugt, antallet af digitale opskrivinger ligger nogenlunde stabilt, dog med et lille fald, og vi kan, ud fra de første resultater fra målgruppeanalyser i vores analyseprojekt, se, at der er en acceptabel tilfredshed med vores opskrivning. Dog viser vores undersøgelser og egne erfaringer også, at vi har mange udfordringer med hjemmesideløsningerne, som skal løses – det handler både om hastighed, brugervenlighed, mobilvenlighed m.m., men vi står også med det grundlæggende problem, at vi kører på en gammel CMS-platform, der skal udskiftes.

Det står klart, at vores hjemmesideløsning ikke er fremtidssikret, og at vi lige nu er ekstremt afhængige af EG og de webløsninger, de er i gang med at bygge og tilbyde. Det betyder, at vi dels står over for nogle store og afgørende valg i forhold til systemunderstøttelse, men også strategisk retning. Herudover står vi med udfordringer med at overholde tilgængelighedslovgivningen, med at blive mere datadrevne og bruge webdata til at styrke vores forretning og ikke mindst udfordringen med, hvordan vi bedst muligt understøtter vores medlemsorganisationer i deres ønsker til digitale platforme.

Derfor tildeles et rødt lys.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rødt</u>: Giver, når udviklingen af hjemmesider er forbundet med væsentligere risici. <u>Gul</u>: Giver, når visse områder inden for vores hjemmesider giver anledning til bekymring eller skuffelser, eller de kræver uforholdsmæssigt mange ressourcer. <u>Grøn</u>: Giver, når området udvikler sig som forventet og uden overraskelser, hverken på ressourceforbrug, funktionalitet eller pris.	

4.8 Digitale udviklingsprojekter

Med Boligkontoret Danmarks digitaliseringsstrategi fra 2020 har vi, i en tid hvor den digitale udvikling fortsat går stærkt, og hvor der stilles mange muligheder til rådighed, et stærkt værktøj til at vurdere, om vi bevæger os den rigtige vej. Digitaliseringsstrategien og Boligkontoret Danmarks målsætningsprogram er tilsammen retningsgivende for, hvordan vi bedst muligt kan understøtte og indfri vores målsætninger (ambitioner) for de næste år – herunder hvilke projekter der er prioriteret og sættes i gang.

Kommunikation tæt på dig

'Kommunikation tæt på dig' startede tilbage i 2020 med en ambition om, at KommHub'en og dens automatiske triggers målrettet brugernes egne foretrukne kommunikationskanaler skulle være fremtidens digitale kommunikationsmotor. Selvom behov stadig er til stede, har det vist sig, at tiden er løbet fra den oprindelige teknologiske løsning, ligeså vel som EG BoligExtranet ikke har kunnet indfri målet om at udvikle et system i EG, der levede op til kravene. EG BoligExtranet har i en lang periode siden efteråret 2023 haft store vanskeligheder med at vise synlig progression i udviklingen af de triggers, som skulle ligge til grund for hele KommHub'en. Udfordringerne har primært været funderet i manglende stabilitet og fremdrift i testmiljøerne. Ligeledes har EG BoligExtranet været tilbageholden med at spille en endelig prisstruktur på banen for det nye produkt, angiveligt fordi de gerne ville komme nogenlunde i mål med udviklingsdelen først. Vi har i Boligkontoret Danmark ikke tilført økonomiske midler til projektet siden efteråret 2023, netop ud fra en risikovurdering af, at risikoen for ikke at komme i mål med BETA1-versionen var for høj, men i stedet prioriteret at stille timer til rådighed i testmiljøet.

Efter en periode med mange udviklingsmøder og krisemøder med EG BoligExtranet tilkendegav de i september 2024, at de ser sig nødsaget til at stoppe den videre udvikling af KommHub'en. Dels har de indset, at færdigudviklingen af produktet i sin oprindelige form (BETA1-versionen) er for omkostningstungt, ligeså vel som skaleringen af KommHub'en til et produkt, der kan sælges til hele branchen, er for ressourcekrævende. EG lukker ikke hele projektet ned, men 'lægger det på hylden'.

I forlængelse heraf besluttede styregruppen i projektet 'Kommunikation tæt på dig' at lukke udviklingsprojektet i Boligkontoret Danmark og afskrive de i alt anvendte 854.318 kr. ud af et samlet budget på 1.707.000 kr. Skulle det vise sig, at BoligExtranet kommer i mål med dele af projektet og den aktionsbaserede kommunikation, kan vi på det tidspunkt overveje, hvorvidt det giver mening for os at integrere dem i eget system.

GoBolig

I 2024 har vi haft fokus på opsætning og test af Compliance Suiten i et testmiljø. Målet for 2025 er at implementere modulet i produktionsmiljøet af GoBolig, så alle noter, dokumenter og mails på sager automatisk scannes for personfølsomme data. Næste skridt er opsætning af et slettemodul, der – baseret på Compliance Suitens scanning og Boligkontoret Danmarks slettepolitik – kan identificere og slette indhold med personfølsomme data.

I 2024 har vi også prioriteret arbejdet med skabeloner. Vi har udviklet skabeloner til dagsordener, indkaldelser og referater for afdelingsmødesager og har lagt vægt på at sikre webtilgængeligheden af disse skabeloner. Derudover har vi ryddet op i skabelonkataloget ved at fjerne forældede skabeloner, og vi har igangsat en proces med at revurdere basiskoden for klageskabelonerne. Dette arbejde forventes afsluttet i 2025.

EG Bolig

Grundet performance-fejl i enkelte EG Bolig 3-moduler besluttede EG i 2023 at udskyde udrulning af enkelte moduler til 2024. Disse udskudte moduler er nu implementeret løbende

henover 2024. Der ses desværre fortsat mindre performance-fejl i enkelte moduler, hvorfor IT-afdelingen er i tæt dialog med EG for at få fejlene udbedret. På trods af performance-fejl blev det i Boligkontoret Danmark besluttet at fortsætte brugen samt implementeringen af modulerne i EG Bolig 3.

Der er fortsat enkelte moduler i EG Bolig 2, der mangler at blive implementeret i EG Bolig 3. IT-afdelingen afventer en oversigt for 2025 fra EG, før omfanget af disse moduler kendes. Når det er modtaget, planlægges implementering inkl. undervisning af relevante brugere i Boligkontoret Danmark. Undervisning vil som tidligere foregå fysisk eller som webinar. Det forventes af implementering af EG Bolig 3-moduler i et vist omfang fortsætter i 2025.

Webinarer

I forbindelse med blandt andet implementeringen af EG Bolig 3-moduler afholdt IT-afdelingen igennem 2024 en række webinarer som supplement til fysisk undervisning. I 2024 afholdt IT-afdelingen endvidere webinarer, hvor fokus var på Nilex selvbetjeningsportal (SSP). I den forbindelse blev det besluttet at optage disse webinarer, så medarbejdere, der ikke havde mulighed for at deltage, efterfølgende kunne se disse. Webinarerne er synlige på Intra under IT, så det også er muligt for nye medarbejdere i Boligkontoret Danmark at tilgå optagelserne. Derved har nye medarbejdere selv mulighed for at få indsigt i brugen af Nilex Selvbetjeningsportal (SSP).

Konklusion

Samlet set har 2024 været et år med både strategiske justeringer og implementering af væsentlige digitale værktøjer, som danner grundlag for den videre digitalisering i Boligkontoret Danmark.

Boligkontoret Danmarks digitale udviklingsprojekter har i 2024 været præget af både fremskridt og udfordringer. Projektet 'Kommunikation tæt på dig' blev afsluttet efter manglende fremdrift fra EG BoligExtranet, mens GoBolig har opnået væsentlige milepæle med Compliance Suiten og skabelonoptimering, hvilket styrker den digitale sikkerhed og brugervenligheden.

Trods fortsatte performance-udfordringer er implementeringen af EG Bolig 3 skredet fremad, og IT-afdelingen har opretholdt en tæt dialog med EG for at udbedre fejl. Det skal dog bemærkes, at det ikke er tilfredsstillende, at EG Housing endnu ikke er i mål med konverteringen fra EG Bolig 2 til EG Bolig 3.

Webinarer har spillet en central rolle i videndeling og understøttelse af nye digitale løsninger, hvilket sikrer en fleksibel og tilgængelig læringsplatform for medarbejdere.

Samlet set ender vi på et gult lys.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u> : Giver, når udviklingen og forøget digitalisering er forbundet med væsentligere risici. <u>Gul</u> : Giver, når visse områder inden for digitalisering giver anledning til bekymring eller	

	skuffelser, eller de kræver uforholdsmæssigt mange ressourcer. <u>Grøn</u>: Giver, når området udvikler sig som forventet og uden overraskelser, hverken på ressourceforbrug, funktionalitet eller pris.	
--	--	---

4.9 Indkøb og besparelser

Med udgangspunkt i tilbudsfrister i løbet af 2024 har 30 aftaler været konkurrenceudsat gennem forskellige processer for udbud. Det er primært genudbud af istandsættelse af flytteboliger, som stod til udløb, der fylder mest, men også udbud af rengøringsydelser har der været fokus på.

Gældende for alle udbud er der opnået tilfredsstillende resultater, og konkurrenceudsættelsen har vist, at tilbudsgiverne har kunnet afgive konkurrencedygtige tilbud, dette på trods af – eller muligvis på grund af – at pris fortsat ikke er det eneste og afgørende kriterie, som tilbuddene evalueres på.

Afhængig af kategori evalueres der også på udførelse og kvalitet, egenkontrol, leveringssikkerhed og miljømæssige forhold m.v.

Udbud af istandsættelse af flytteboliger er i indkøbsafdelingen en kerneydelse og højt prioriteret, og størsteparten af selskaberne har på nuværende tidspunkt fået gennemført udbud af disse ydelser også i forbindelse med opmåling af deres boliger og implementering af e-syn, mens enkelte fortsat er i proces i forhold til det kommende år.

For de boligselskaber, som har været i udbud med istandsættelse af flytteboliger, har der i perioden siden 2014 samlet set været tale om store samlede millionbesparelser. Sammenlignes forbruget i 2024 med forbruget i 2014 til normalistandsættelse af flytteboliger er der tale om årlige tocifrede millionbesparelser.

I 2024 er der atter indgået nye samhandelsaftaler på både eksisterende og nye kategorier. De har til formål at bidrage med yderligere besparelser til boligselskaberne i forhold til de mange løbende indkøb, der sker via rekvirering fra ejendomsfunktionærerne. Ved udgangen af 2024 var der 67 samhandelsleverandører fordelt på 29 kategorier, som bredt dækker et stort behov i forbindelse med indkøb til den daglige drift. Enkelte samhandelsaftaler og kategorier er blevet afviklet, idet der ikke var nævneværdig interesse eller behov for dem og dermed heller ikke en tilfredsstillende omsætning for hverken leverandørerne eller indkøbsafdelingen.

Information vedrørende de indgåede samhandelsaftaler har igen i 2024 været gennemført via ugentlige e-mails til alle ejendomsfunktionærer, driftschefer, driftsledere, m.fl.

Samhandelsaftalerne og tilhørende Pixi-bøger opdateres endvidere løbende på Ejendomsfunktionærportalen.

Information om indkøbsafdelingen generelt er i 2024 sket via nyhedsbrevet Fokus på indkøb, som ud over ovenstående faggrupper også er sendt til organisationsbestyrelsesmedlemmer samt formændene for afdelingsbestyrelserne.

Udfordringer og nye tiltag

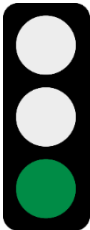
Ultimo 2024 var der en omfattende relancering af den hjemmeside, som offentlige udbud offentliggøres på. Hjemmesiden og platformen drives af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. I forbindelse med relanceringen oplevede vi i en længere periode nogle udfordringer med den nye løsning og snitfladen til vores leverandør af udbudsportal, som gav problemer for vores potentielle tilbudsgivere at finde frem til vores udbud.

Udbudsmateriale af f.eks. istandsættelse af flytteboliger og rengøring bliver løbende opdateret i forhold til gældende normer og lovgivning, og der arbejdes fortsat på nye fagområder.

Indkøbsafdelingens status

Indkøbsafdelingen har status som sideaktivitet i henhold til bekendtgørelse om sideaktiviteter i almene boligorganisationer m.v. § 27 (bekendtgørelse nr. 451 af 2015). Udgifter til drift af indkøbsafdelingen og dermed udgiften til gennemførelse af udbud finansieres ved, at leverandørerne af de kontrakter, som de vinder, opkræves en procentandel af den leverede omsætning. Samme model er gældende for de leverandører, som der er indgået samhandelsaftaler med. Procentandelen afhænger af de forskellige aftalers indhold og omfang og svinger mellem 1 og 3 %. I 2024 blev afdelingens årsresultat atter positivt med et overskud på 1.123.952 kr.

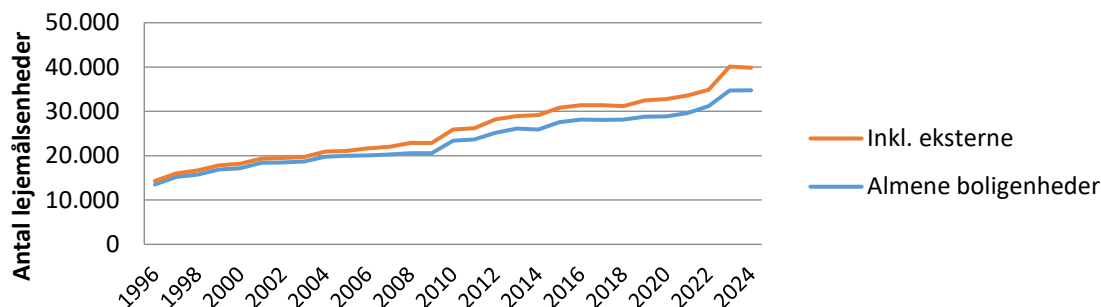
I marts blev afdelingen udvidet med en ekstra medarbejder, hvilket har styrket afdelingens kapacitet og kompetencer. Alt i alt har 2024 været et år med succesfulde udbud, besparelser og udvikling af indkøbsafdelingens arbejde og kompetencer.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u> : Giver, hvis udbuddene ikke fører til forbedrede leverandøraftaler. <u>Gul</u> : Giver, når der konstateres væsentlige udfordringer med de bydende eller boligorganisationerne. <u>Grøn</u> : Giver, når udbuddene giver de forventede og ønskede besparelser, uden at det går ud over kvaliteten.	

4.10 Antal boliger pr. medarbejder

Boligkontoret Danmark er vokset meget i størrelse siden 1996:

Boligkontoret Danmarks udvikling i lejemålsenheder 1996-2024



Som det ses, er der tale om mere end en fordobling af antal lejemålsenheder. Ud over medlemmerne og de eksterne kunder er der 11 andre selskaber med ca. 34.000 boligenheder, som anvender Boligkontoret Danmarks IT-systemer, og flere er på vej.

Over alle disse år er der også mange andre ting, der har ændret sig, såsom:

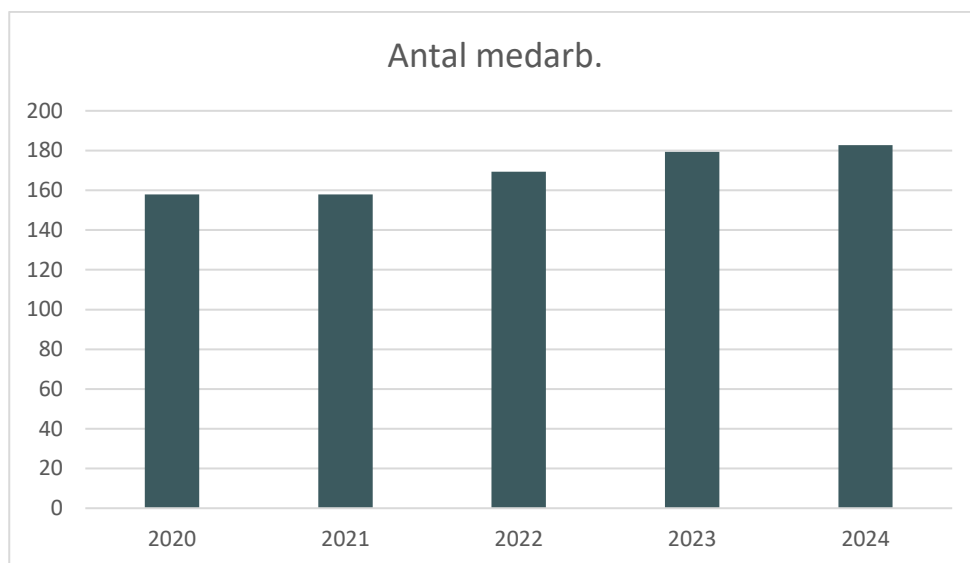
- Komplexiteten af opgaverne
- Øget digitalisering med flere selvbetjeningsfunktioner for beboerne og bestyrelserne
- Bedre systemer til understøttelse af opgaver, både de trivielle og komplicerede
- Udsiftning af medarbejdere
- Videreuddannelse af eksisterende medarbejdere
- Ændring af beboermassen
- Ændringer i bygningsmassen, herunder slitage, forbedringer, nybyggeri og tilgang af nye boligorganisationer og eksterne kunder.

Når omverdenens krav og forventningerne til vores ydelser ændrer sig, er det vigtigt løbende at holde øje med, om ressourcerne er rigtigt fordelt.

De senere år har vi i større stil gjort brug af lokale ressourcer til tværgående opgaver. Det har øget kvaliteten betragteligt, og risikoen for fejl er minimeret. Eksempler på disse opgaver er:

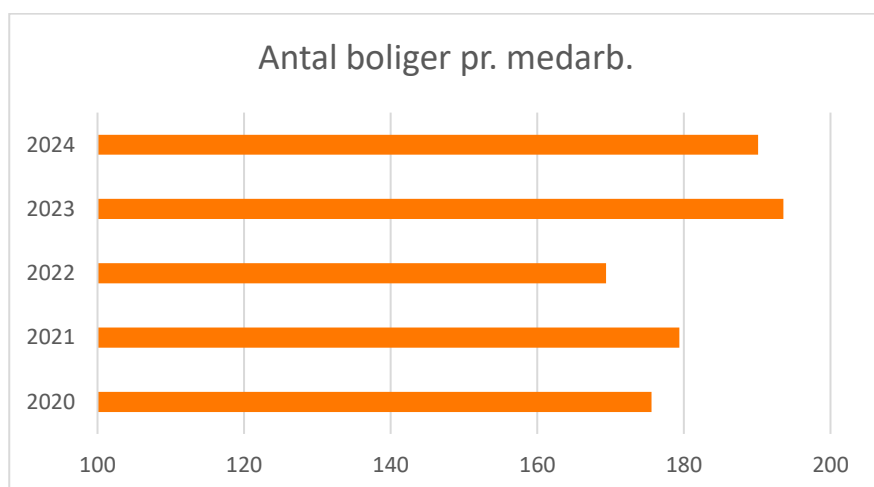
- Håndtering af GDPR (persondatareglerne)
- Rykning af nuværende lejere
- Rykning af fraflyttede lejere
- Varsling af erhvervslejemål og private boliglejemål

Antallet af medarbejdere kan vises således:



De første to år i oversigten er antallet relativt stabilt, mens det fra 2022-2024 er vokset med 25 medarbejdere som følge af tilgang af nye boligselskaber og styrkelse af nogle af stabene på Havneholmen.

Antallet af boliger pr. medarbejder bliver herefter:



Det gennemsnitlige antal boliger pr. medarbejder går fra 175 i 2020 og slutter på 190 boliger i 2024. Tallet for 2023 var lidt højere, hvilket primært skyldes, at antallet af boliger er opgjort ved udgangen af 2023, mens de nye medarbejdere som følge af tilgang ikke har været ansat hele året.

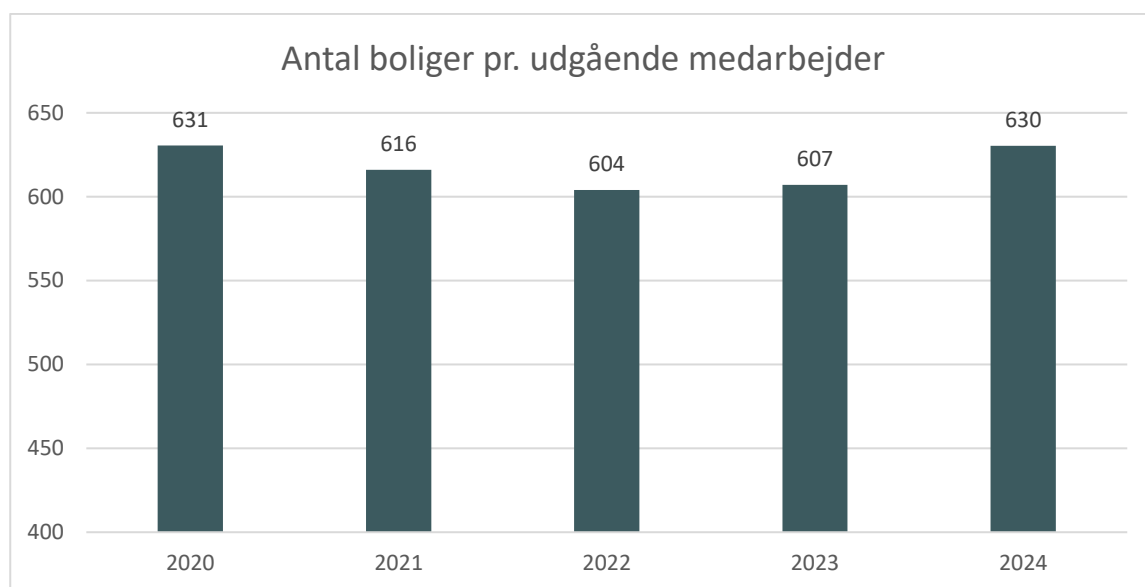
	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, når antallet af boliger pr. medarbejder ligger under 150. <u>Gul</u>: Gives, når antallet af boliger pr. medarbejder ligger på mindst 150.	

	<u>Grøn</u> : Gives, når antallet af boliger pr. medarbejder ligger på mindst 165.	
--	--	---

4.11 Antal boliger pr. udgående medarbejder

De udgående medarbejdere er dem, der holder beboerdemokratiet kørende. Det omfatter forretningsførere, driftschefer og chefkonsulenter.

Hvis antallet af boliger pr. udgående medarbejder bliver for stort, bliver det svært at fastholde det nødvendige fokus på hver boligorganisations og afdelings udfordringer. Hvis det omvendt bliver for lille, vil meromkostningerne overstige merværdien.



Tendensen siden 2020 har været nedadgående, og antal boliger pr. udgående medarbejder er nu gået lidt op igen og ligger, hvor vi startede omkring 630. Boliger og udgående medarbejdere i Thisted Bolig, som har egen administration, er holdt uden for beregningen.

Alle årene ligger i det interval, der udløser grønt trafiklys. Der er medregnet tre-fem medarbejdere, der er ansat centralt på Havneholmen til at udarbejde DV-planerne – opgaver, som tidligere blev løst på afdelingskontorerne.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u> : Gives, når antallet af boliger pr. udgående medarbejder ligger over 680 eller under 550. <u>Gul</u> : Gives, når antallet af boliger pr. udgående	

	medarbejder ligger på mellem 650-680 eller mellem 550-600 <u>Grøn</u> : Gives, når antallet af boliger pr. udgående medarbejder ligger mellem 600-650.	
--	---	---

4.12 Indtægtsgrundlag i stabe

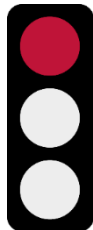
Udgifter og indtægter i Byg, Grøn omstilling og jura opgjort i 1.000 kr.

TKR	Byg	Grøn omstilling	Jura
Omsætning	22.622	8.239	4.029
Lønudgift	14.195	5.549	3.898
Øvrige udgifter	586	2.117	277
Personalerelaterede udgifter	912	385	220
Resultat 2024	6.929	188	-366
Budget 2024	10.952	454	-401
Bruttogevinst:			
pr. Lejemålsenhed 2024	204	6	-11
pr. Lejemålsenhed 2023	321	29	-3
pr. Lejemålsenhed 2022	332	54	3
pr. Lejemålsenhed 2021	346	80	9
pr. Lejemålsenhed 2020	238	64	4

Afdelingerne giver generelt et godt udbytte, dog væsentligt mindre end foregående år. Der har i bestyrelsen været arbejdet med økonomien, og fra 2025 er budgettet nedsat i Byggeafdelingen for at afspejle den nuværende situation på byggemarkedet.

Trafiklyset tildeles ud fra, om budgetterne er nået.

De realiserede overskud udgør tilsammen 6.751.000 kr. Budgetterne var på tilsammen 11.005.000 kr. Samlet set ligger de tre indtægtsdækkede stabe altså ca. 4.254.000 kr. under budgettet i overskud.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u> : Gives, når de realiserede overskud er mere end 750.000 kr. fra målet. <u>Gul</u> : Gives, når det budgetterede overskud ikke er nået, op til 750.000 kr. fra målet.	

	<u>Grøn</u> : Gives, når det budgetterede overskud er nået.	
--	---	--

4.13 Ældreboliger

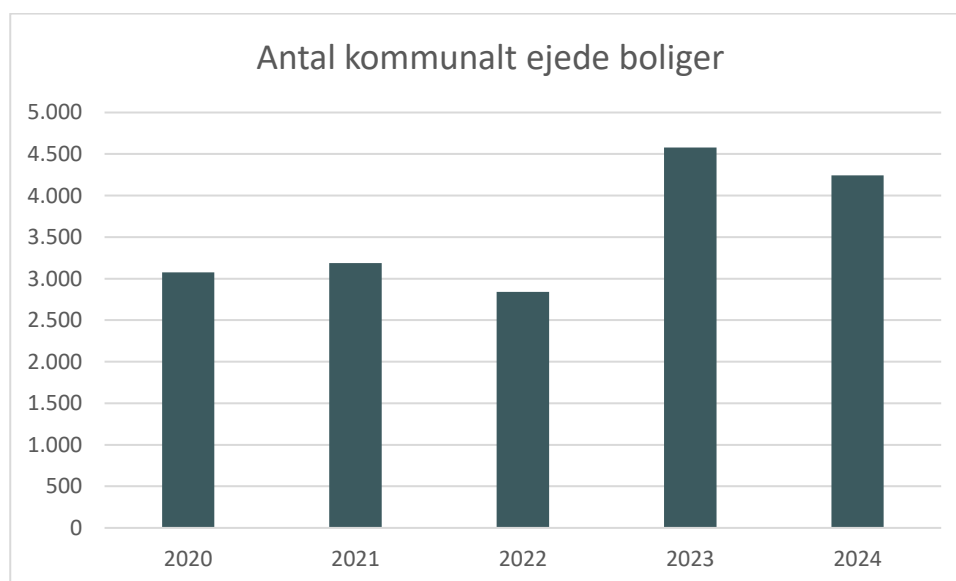
Boligkontoret Danmark er fortsat meget aktiv i forhold til at deltage i kommunernes udbud af kommunale ældre- og plejeboliger. Konkurrencen er hård, så formålet er ikke at tjene penge på flere kommunale boliger i administration, men snarere at styrke de lokale kontorer.

Boligkontoret Danmark har gennem de sidste fire-fem år samlet administrationen af kommunale boliger på færre lokale kontorer, hvorved det er lettere at knytte den nødvendige ekspertise til de konkrete kommuner, vi samarbejder med.

I 2024 har der været følgende udbud:

- Allerød Kommune, 112 ældre- og plejeboliger (tabt)
- Rudersdal Kommune, 582 ældre- og plejeboliger plus servicecentre (vundet)

Antallet af kommunale boliger, som Boligkontoret Danmark administrerer, har siden 2019 udviklet sig således:



Tilgangen fra 2022 til 2023 er Esbjerg Kommunes boliger, som består af både almene og private boliger. Boligerne administreres fra et nyt lokalkontor, som vi åbnede i Esbjerg i december 2022. Reduktionen fra 2023 til 2024 er Lejre Kommunes boliger.

Konklusion

Der tildeles grønt trafiklys.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u> : Gives, når vi har mistet flere betydningsfulde	

	kommunale samarbejder, end hvad der ville udløse gult lys. <u>Gul</u>: Gives, når vi har mistet et-to betydningsfulde kommunale samarbejder omkring administrationen af deres boliger. <u>Grøn</u>: Gives, når vi føler, at de kommunale boliger giver mening i forhold til de steder i landet, de ligger, og de kontorer, de betjenes fra.	
--	--	---

4.14 Konkurrenceevne

De fleste nye almene medlemmer kommer efter en form for udbud, hvor vi byder ind med vores dna, ydelser, struktur og priser.

De seneste 11-12 år har vi deltaget i 15 sådanne runder, og vi har vundet over 50 %.

Af nye medlemmer vi har fået i denne periode, kan vi nævne:

- Boligselskabet Borgerbo, Humlebæk
- Engparken, Dragør Boligforening
- Boligselskabet Strandparken
- Boligselskabet Nordsjælland
- Bramming Boligforening
- Køge Lejerforenings Boligselskab
- Andelsboligforeningen Røntofte
- Marienlyst Boligselskab
- Boligselskabet Kongeåen
- Boligselskabet Sognefogedvænget
- Grenaa Andelsboligforening
- Hillerød almennyttige Boligselskab
- A/B Frydenhøjparken
- Thisted Bolig
- Boligforeningen Lolland

Hertil kommer boligselskaber, som ønsker at blive koblet på vores IT-systemer, et område i vækst. Vi har i 2024 startet samarbejdet med Ringkøbing-Skjern Boligforening med ca. 1.700 boliger.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, når vi vinder under 1/3 af de udbud på almene boligorganisationer, vi deltager i. <u>Gul</u>: Gives, når vi er i stand til at vinde mindst 1/3 af udbuddene.	

	Grøn: Gives, når vi er i stand til at vinde mindst 45 % af udbuddene.	
--	---	--

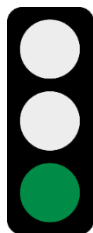
4.15 Årsresultat

Regnskabsresultaterne for de sidste fem år har udgjort:



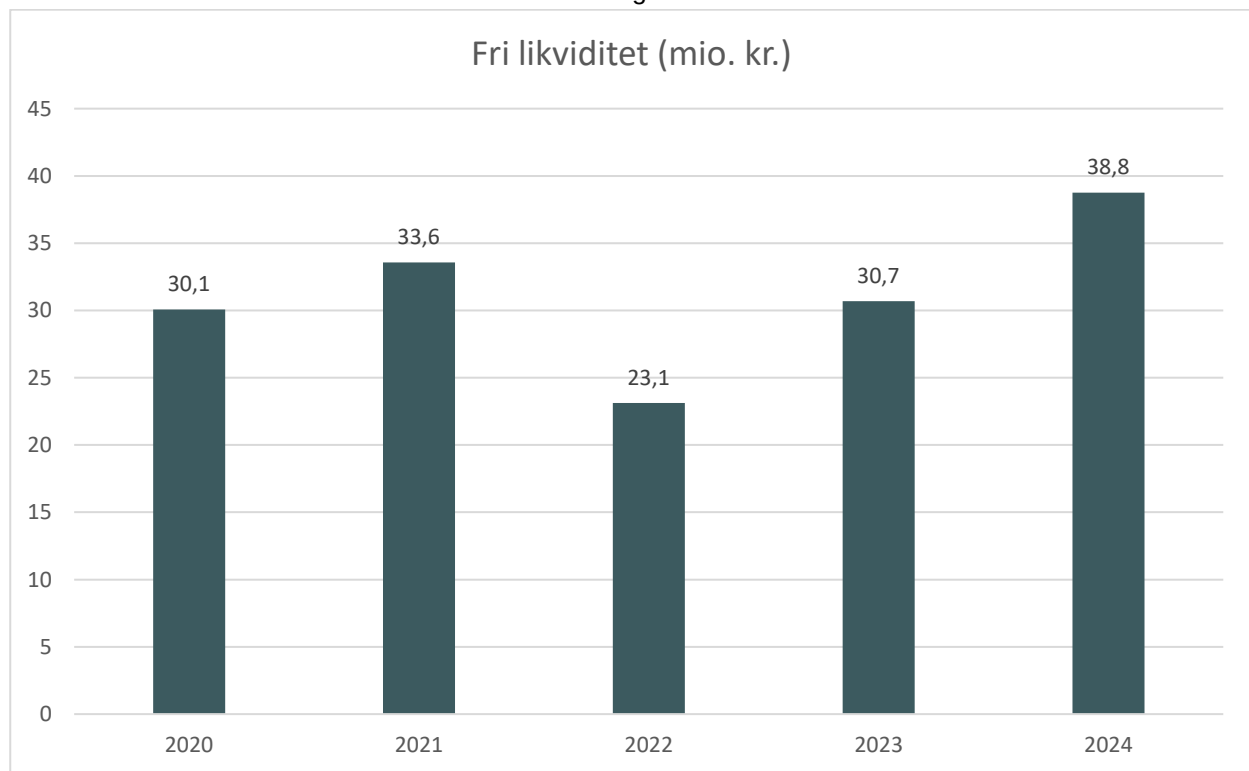
Set over de sidste fem år har det samlede resultat været et overskud på ca. 8.606.000 kr. Gennemsnittet af resultaterne svarer til en årlig forrentning på 4,28 % om året af den frie likviditet, hvilket er i fint i forhold til målsætningen. I samme periode er nettoprisindekset steget med 3,06 % om året.

Det store underskud i 2022 skyldes resultatet af investeringer, som er ramt af en stor rentestigning og massive kursfald efter krigens udbrud i Ukraine. Tabet er blevet indhentet i 2023 og 2024.

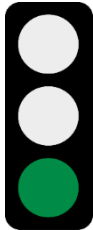
	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Grøn</u>: Gives når der de seneste 5 år er maksimalt ét år med underskud. Det gennemsnitlige overskud skal være mindst 0,75 % af de samlede indtægter (p.t. ca. 1,3 mio. kr.) <u>Gul</u>: Gives når der stadig er et år med underskud set over de 5 år, men det gennemsnitlige overskud ligger mellem 0,50-0,75 % af de samlede indtægter (p.t. mindst ca. 0,9 mio. kr.) <u>Rød</u>: Gives når de gennemsnitlige overskud er mindre end 0,50 % af indtægterne eller hvis der er mere end ét år med underskud i de 5 år.	

4.16 Fri likviditet

Den frie likviditet har over de sidste fem år udviklet sig således:



Målet for den frie likviditet er af bestyrelsen fastsat til 30 mio. kr., hvilket er opfyldt i fire af de fem år. I 2022 faldt den frie likviditet som følge af tabene på investeringer, ikke mindst i den eksterne forvaltning, så det er godt at se, at det tabte er genvundet.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u> : Gives, når der mangler mere end 5 mio. kr., før målet er nået. <u>Gul</u> : Gives, når der mangler max. 5 mio. kr., før målet er nået. <u>Grøn</u> : Gives, når målet for fri likviditet er opfyldt.	

4.17 IT-funktionalitet og IT-udgifter

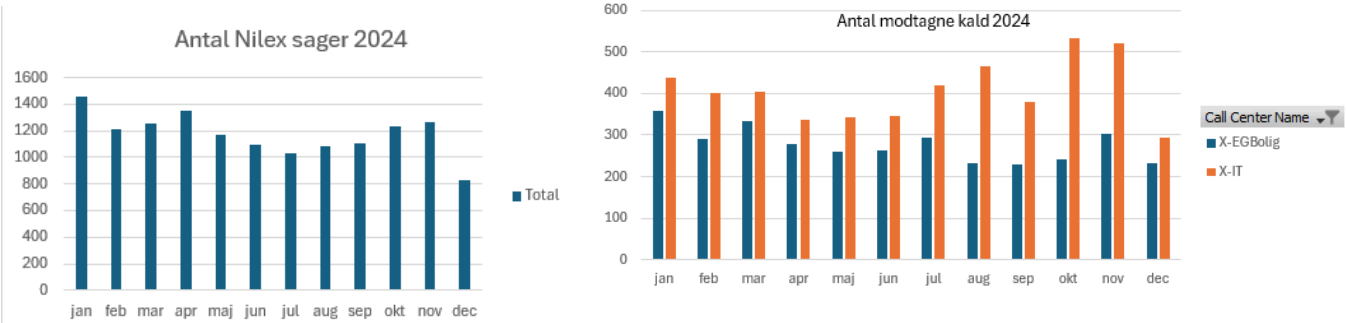
Nye kunder

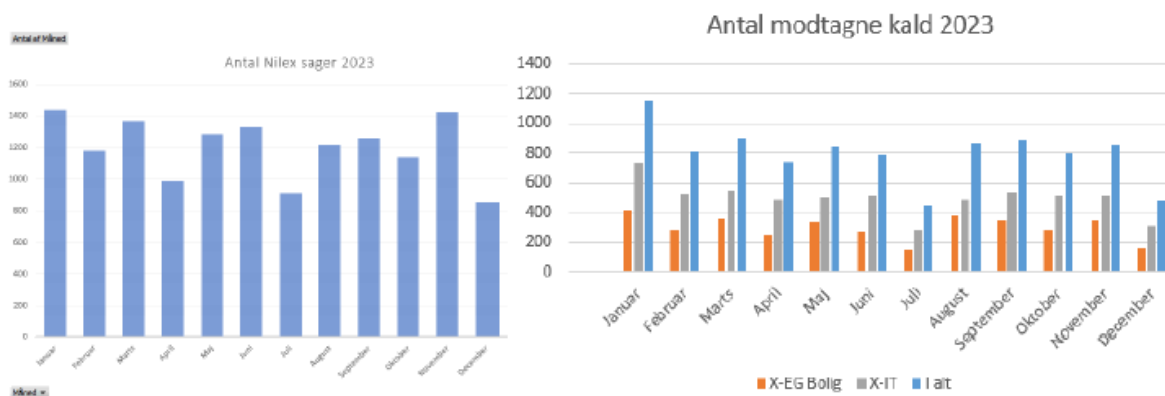
Også i 2024 så vi en fortsat efterspørgsel efter Boligkontoret Danmarks IT-ydelser og support. Dette betød, at vi fra starten af september begyndte at give IT-ydelser og -support til Ringkøbing-Skjern Boligforening, der kom til som ekstern kunde med 1.700 lejemål.

Opgavehåndteringssystem

I 2024 blev der fortsat udviklet og forbedret på opgavehåndteringssystemet Nilex for at sikre yderligere udnyttelse af de mange funktioner i Nilex. Desuden arbejdes der fortsat på forbedring af arbejdsgange, automatiseringer og processer i IT-afdelingen. Denne udvikling af Nilex, automatiseringer samt simplificering af processer og arbejdsgange fortsætter ind i 2025.

I 2024 blev der modtaget 14.074 Nilex-sager, hvilket er en nedgang i forhold til de 14.398 Nilex-sager, der blev modtaget i 2023. Desuden blev der i 2024 modtaget 8.195 telefonopkald i IT-afdelingen, hvilket er en nedgang i forhold til de 9.548 telefonopkald, som IT-afdelingen modtog i 2023.

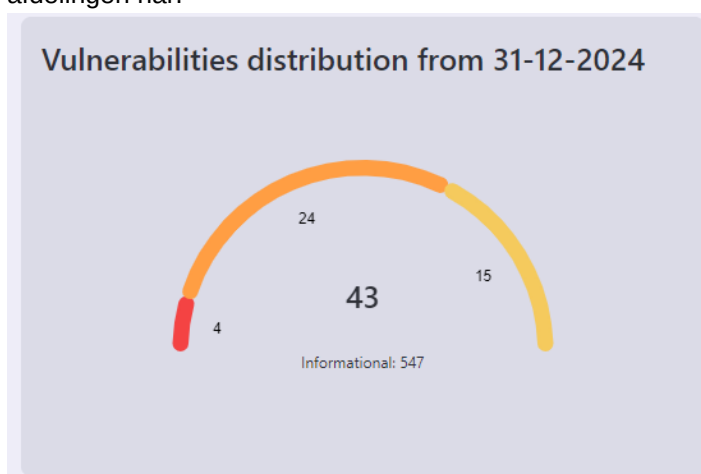




Selvbetjeningsportalen (SSP), som er en del af Nilex, blev som forventet lanceret i april 2024 internt for Boligkontoret Danmark. Løbende henover 2024 er SSP blevet lanceret til Boligkontoret Danmarks eksterne kunder. Som en del af SSP for de eksterne kunder benyttes nu muligheden for, at de løbende kan se status på sager, der er indrapporteret af IT-afdelingen til EG BoligExtranet. Endvidere er det muligt for de eksterne kunder at se information om kommende opgraderinger af EG Bolig-versioner. I 2025 arbejdes der på muligheden for at få udviklet en måde, hvorpå de eksterne kan abonnere på nyhedsmails, når der lægges relevant information til dem i SSP. Der arbejdes fortsat på muligheden for bestilling af standardarbejdspladsudstyr i SSP.

IT-sikkerhed

Boligkontoret Danmark har investeret i et nyt IT-sikkerhedsværktøj i 2024, som er udbredt i branchen. IT-scanningsværktøjet erstatter det tidligere anvendte fra ReTest i 2022 og 2023. Værktøjet scanner udvalgte applikationer som www.bdk.dk samt vores eksterne perimeter for sårbarheder i vores firewall. Det tilstræbes at have så få sårbarheder som muligt. Vi patcher og fjerner løbende de sårbarheder, som identificeres. Nogle sårbarheder kan relativt nemt fjernes, mens andre tager længere tid at få udbedret, da det oftest sker i samarbejde med de IT-leverandører, som vi samarbejder med. Nogle kræver opdateringer eller udskiftninger af komponenter i systemer, som er i drift, og skal derfor patches i de servicevinduer, som IT-afdelingen har.



Målingen for den 31. december 2024 viser, at vi havde:

4 med høj sårbarhed

Sårbarheder med høj indvirkning, der kan udgøre en alvorlig og øjeblikkelig risiko for sikkerheden af virksomhedens data eller systemer, og som bør håndteres med det samme. Udnyttelsen af disse problemer kræver typisk ikke avanceret viden eller forhøjede brugerrettigheder og kan derfor nemt udnyttes af en angriber. Sårbarheder med høj risiko bør prioriteres og håndteres straks for at minimere risikoen for et vellykket angreb.

24 med middel sårbarhed

Sårbarheder med middel indvirkning, der kan udgøre en moderat risiko for sikkerheden af virksomhedens data eller systemer. Afhjælpning bør prioriteres baseret på forretningskritiskhed eller lovgivningsmæssige krav (f.eks. PCI) og håndteres rettidigt. Udnyttelse af disse sårbarheder er ofte vanskelig og kræver typisk, at andre udnyttelige sårbarheder eller konfigurationssvagheder, eksisterende adgang, avanceret viden eller andre omstændigheder er til stede for at kunne udnytte sårbarheden.

15 med lav sårbarhed

Sårbarheder med lav indvirkning kan udgøre en mindre risiko for sikkerheden af virksomhedens data eller systemer. Afhjælpning bør prioriteres baseret på forretningskritiskhed og håndteres, hvis det er nødvendigt, for at overholde interne regler eller eksterne krav/regulatoriske krav. Udnyttelse af disse sårbarheder er ofte vanskelig og giver kun ringe resultat, der ikke udgør nogen reel trussel.

547 med informativ sårbarhed

Information med lille eller ingen indvirkning, der sandsynligvis ikke udgør nogen risiko for sikkerheden af virksomhedens data eller systemer. Afhjælpning bør kun prioriteres, hvis det er nødvendigt for at overholde interne regler eller eksterne krav/regulatoriske krav. Dette er kun information og udgør ingen reel trussel.

IT-udgifterne

Udgifterne til IT inkl. afskrivning (men uden lønninger) har udviklet sig således over de sidste tre år:

	Index (2022 = 100)	2024	2023	2022
Vedligeholdelse	27	2.244	1.573	8.189
Blæk/toner	267	6.311	576	2.362
GoBolig	145	484.150	475.289	332.913
Hjemmeside	132	412.067	359.000	312.567
Transmissionsudgifter	112	1.042.298	1.323.486	928.018
Udgift vedr. EDI	162	41.769	33.148	25.765
Softwarelicenser	174	6.559.661	5.354.137	3.771.725
Konsulenter	150	764.979	620.293	509.484

Lønssystem PBJ/Epos	194	597.203	543.151	307.184
EG Bolig	113	1.748.156	1.725.700	1.543.534
Teknisk service	130	319.359	233.049	245.585
Konvertering nye kunder	18	7.775	133.055	43.183
Forsikring IT	115	63.481	63.481	55.201
Småanskaffelser IT	162	707.449	533.444	436.201
Udvikling adm. sys.	28	10.170	29.029	35.867
Andre IT-udgifter	90	44.100	275.223	48.980
Afskrivning IT	104	4.572.189	4.545.219	4.402.204
IT udgifter i alt	134	17.383.359	16.248.852	13.008.961
Salg til eksterne IT-kunder	109	-7.720.297	-7.301.367	-7.079.777
IT-udgifter efter indtægt	163	9.663.061	8.947.485	5.929.184
Budget	123	8.763.230	7.503.300	7.119.600
Afvigelse	-76	899.831	1.444.185	-1.190.416

Konklusion

I 2024 fortsatte Boligkontoret Danmark sin strategiske indsats inden for digitalisering, IT-sikkerhed og kundeservice. Implementeringen og videreudviklingen af EG Bolig 3-moduler samt lanceringen af Nilex Selvbetjeningsportal (SSP) markerede vigtige skridt mod en mere effektiv og brugervenlig IT-infrastruktur. Trods udfordringer med performance-fejl i enkelte moduler i EG Bolig 3 fastholdt organisationen fokus på fremtidige forbedringer og uddannelse af brugere.

En væsentlig milepæl var lanceringen af compliance-suiten i et testmiljø, som styrker databeskyttelse og forbereder implementeringen i produktionsmiljøet i 2025. Samtidig sikrede arbejdet med skabeloner og webtilgængelighed en mere standardiseret og inkluderende tilgang til dokumenthåndtering.

På IT-sikkerhedsområdet blev der investeret i et nyt scanningsværktøj, der bidrog til identificeringen og håndteringen af sårbarheder. Der blev gjort betydelige fremskridt i reduktionen af sårbarheder med høj risiko, hvilket styrkede organisationens samlede sikkerhedsniveau.

Samarbejdet med eksterne kunder udviklede sig positivt med nye kunder og forbedrede funktioner, som understøtter gennemsigtighed og effektivitet. IT-afdelingen registrerede et mindre fald i sagshåndtering og telefonopkald, hvilket indikerer forbedret selvbetjening og effektivisering af processer.

Derfor tildeles et grønt lys.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, hvis IT-udgifterne udvikler sig ukontrolleret, og/eller udviklingen af nye redskaber går i stå. <u>Gul</u>: Gives, hvis der er hændelser i IT-anvendelsen eller omkostningerne, som giver anledning til bekymring. <u>Grøn</u>: Gives, når IT-anvendelsen i Boligkontoret Danmark, IT-investeringer, omkostninger og ressourceforbrug i store træk følger planer og budgetter.	

4.18 Måling af de eksterne IT-kunders tilfredshed

I løbet af 2024 blev der afholdt tre IT-ERFA møder med de eksterne IT-kunder. På IT-ERFA-møderne i 2024 blev nye IT-tiltag løbende drøftet, desuden blev Nilex Selvbetjeningsportal (SSP) lanceret, derudover blev den nyeste organisering i IT-afdelingen præsenteret. Med afsæt i vurderingen fra 2023 blev der heller ikke i 2024 indført spørgeskema til de eksterne IT-kunder. Bearbejdningen af besvarelserne vurderes fortsat at være for ressourcekrævende for alle.

Henover 2025 planlægges såkaldte sundhedstjek med besøg hos de eksterne IT-kunder. Ved disse besøg er der fokus på kundernes IT-setup samt eventuelle EG Bolig 3-udfordringer. I forbindelse med disse sundhedstjek overvejes det, om der efterfølgende skal laves et mindre spørgeskema, der skal hjælpe IT-afdelingen med at vurdere, om tjekkerne giver værdi for de eksterne IT-kunder.

Der tildeles denne gang gult lys, da tilfredshedsundersøgelsen endnu ikke er gennemført.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	Trafiklysene og deres grænseværdier fastsættes, når første tilfredshedsundersøgelse foreligger.	

4.19 Opfølgning på handlingsprogrammet

I det følgende er oplistet de enkelte handlinger i handlingsprogrammet for 2024-2025, opdelt efter hvilken ambition handlingen primært tilhører. Ud for hver handling er angivet et trafiklys, som er tildelt på baggrund af følgende kriterier:



Gives, hvis handlingen endnu ikke er igangsat, *eller* hvis det er besluttet, at handlingen ikke udføres.



Gives, hvis handlingen er igangsat, men er blevet forsinket.



Gives, hvis handlingen er gennemført, *eller* hvis der er tale om et flerårigt projekt, som følger sin tidsplan.

Handlingsprogram for ambition nr. 1: Sunde boliger i grønne boligafdelinger

Klima- og miljøstrategi i Boligkontoret Danmark – implementering Med afsæt i handlingsprogrammet for 2022 er der udarbejdet en klima- og miljøstrategi med konkrete indsatser. Strategien, som blev godkendt af bestyrelsen i februar 2024, sætter retning for Boligkontoret Danmarks arbejde, ligesom den indeholder indsatser, som medlemmerne kan vælge at iværksætte. Status: Strategien løber til og med 2026, og implementeringen med sine forskellige indsatser forløber planmæssigt.	
--	--

Handlingsprogram for ambition nr. 2: Boliger der er til at betale – nu og i fremtiden

IT-strategi for Boligkontoret Danmark – implementering Der er i 2023, som led i handlingsprogrammet, blevet udarbejdet en strategi med konkrete handlinger for, hvordan IT skal medvirke til at understøtte Boligkontoret Danmark i sin udvikling frem mod 2025. Strategien har otte indsatsområder, som bl.a. tager udgangspunkt i: • IT-sikkerhed og GDPR. • Interne processer i IT-afdelingen: styrkelse af fagligheder og ansvarsområder. • Udvikling af og uddannelse i eksisterende systemer. • At give retning for, hvilke digitale løsninger der skal bidrage til en fortsat effektiv og nærværende administration. Status: Strategiens implementering forløber planmæssigt.	
Nyt PPV-modul Det nuværende modul til Planlagt Periodisk Vedligeholdelse (PPV) i EG udfases i 2024-2025. Dermed skal Boligkontoret Danmark som en bunden opgave skifte PPV-modul og sikre konvertering af mere end 700 drifts- og	

vedligeholdelsesplaner. Overgangen til det nye PPV-system kræver kobling og integration til eksisterende udtræk, eksempelvis budgetfiler, budgetstatusrapporter, afstemningsfiler m.v. Det nye system giver nye og bedre muligheder for at sikre overholdelsen af de lovkrav om detaljerede drifts- og vedligeholdelsesplaner, der er fastsat for den almene boligsektor. Samtidig er systemet et værktøj til aktiv håndtering af de enkelte opgaver i PPV-planerne. Overgangen til det nye system er ikke alene en teknisk konverteringsopgave, men også et større organisatorisk arbejde, der kræver nye kompetencer og nye måder at arbejde på, og som har betydning for Boligkontoret Danmarks evne til sammen med medlemsorganisationerne at sikre en god og velholdt boligmasse. Status: Projektet har haft forsinkelser i enkelte implementeringsdele, men forventes at overholde den overordnede tidsplan. Således forventes implementeringen at være færdig ved udgangen af 2. kvartal 2025 som planlagt.	
Råderet Projektet blev igangsat som følge af, at der arbejdes med meget forskellige opfattelser af råderet blandt medarbejdere og beboervalgte i Boligkontoret Danmark. Formålet er derfor at sikre en ensartet forståelse af råderet, og at medlemsorganisationerne benytter råderetten i henhold til gældende lovgivning og lokale beslutninger samt i et hensyn til huslejeniveau, vedligeholdelsesstand, tidligere praksis samt rammer og vilkår for låneoptag. Status: Projektet er gennemført.	

Handlingsprogram for ambition nr. 3:

Stærke og dynamiske beboerfællesskaber – nye veje i beboerdemokratiet

'Nye veje i afdelingsdemokratiet' Projektet som helhed forventes at løbe over en periode på tre år med det formål at afprøve nye deltagelsesformer i afdelingsdemokratiet. Status: Det er endnu ikke lykkedes at opnå tilstrækkelig ekstern finansiering til projektet. Projektet følger dermed ikke tidsplanen, idet der fortsat arbejdes på at opnå finansiering.	
Børnedemokrati – implementering Projektet omkring børnedemokrati kører ad to spor: en række netværksaktiviteter i Boligkontoret Danmark samt forløb med børnedemokrati i udvalgte boligafdelinger med en ekstern konsulent. Status: Projektet følger sin tidsplan.	
'Kend dit medlem' – implementering og version 2.0 For at understøtte en bredere vidensdeling og det oplevede lokale nærvær, særligt i mødet med beboerdemokratiet, skal der udvikles et system, der kan virke som et internt opslagsværk. Det skal være et supplement til den mundtlige overlevering mellem Boligkontoret Danmarks medarbejdere, der på nem og tilgængelig vis giver indblik i den specifikke boligafdeling eller boligselskab.	

Status: 'Kend dit medlem' er i 2023 udviklet i version 1.0 og indtil videre taget i brug på nogle afdelingskontorer. Den videre implementering og udvikling afventer og er afhængig af ledige ressourcer til at drive projektet.	
---	--

Handlingsprogram for ambition nr. 4:

**Et stærkt og dynamisk foreningsfællesskab
– Boligkontoret Danmark som aktivt landsdækkende netværk**

Nyt service- og ydelseskatalog – implementering Med et service- og ydelseskatalog er det hensigten at skabe en større gennemsigtighed og bedre forventningsafstemning i den boligadministration, Boligkontoret Danmark udfører. Både ift. hvilken service og hvilke ydelser medlemmerne kan forvente, og om det er en del af basisadministrationen eller et tilkøb. Status: Service- og ydelseskataloget blev godkendt på bestyrelsesmødet i februar 2024. Kataloget er trådt i kraft 1. januar 2025. Implementeringen følger sin tidsplan.	
---	---

Handlingsprogram for ambition nr. 5:

Byggesager der tænker det hele med

Strategi for byggeforretningsførelsen – implementering Strategien skal medvirke til at sikre, at Boligkontoret Danmarks byggeforretningsførelse udvikles i takt med de stigende krav til bygge- og renoveringsprocesser, herunder det stigende fokus på bæredygtighed. Derudover skal strategien medvirke til at sikre et tæt samarbejde mellem de involverede enheder i byggeforretningsførelsen, eks. Byggeafdelingen, Byggeøkonomi, Grøn omstilling, afdelingskontorerne og beboerdemokratiet. Status: Strategien er godkendt af bestyrelsen i april 2024, og implementeringen af de forskellige indsatser følger sin tidsplan.	
Byggestyringsværktøj Boligkontoret Danmark har indgået aftale med NTI FM om udviklingen af en ny løsning til styring af byggesager for almene boligorganisationer. Arbejdet med NTI FM forventes at løbe indtil udgangen af 2024, hvorefter implementeringen vil begynde. Med byggestyringsværktøjet er det formålet at sikre et system til byggeforretningsførelsen, som kan være et redskab til styring af processer, opkrævning af honorar og løbende budgetkontrol m.m. Det sikrer en proces, som i højere grad er understøttet og funderet i et system, hvilket samtidig gør det mere smidigt, hvis der er behov for at tilknytte en ny medarbejder. Status: Udviklingen af byggestyringsværktøjet er en smule forsinket ift. sin planlagte lancering, som nu forventes at ske i 1. kvartal 2025. Herefter skal det implementeres.	

Handlingsprogram for ambition nr. 6:

Gode oplevelser fra indflytning til fraflytning – og til indflytning igen

Pilot: Implementering af nyt system til regler for husorden, vedligeholdelse og råderet I 2023-2024 har der kørt et pilotprojekt for ibrugtagelsen af et nyt reglementssystem målrettet husorden, vedligeholdelsesreglementer samt råderet. Status: Pilotprojektet er afsluttet og har synliggjort en række systemmæssige begrænsninger såvel som et stort administrativt ressourcetræk. På den baggrund har direktionsgruppen besluttet ikke at videreføre projektet til udrulning bredt i organisationen. Derfor er der både angivet et grønt trafiklys, da pilotprojektet er gennemført, men også et rødt, da projektets videre implementering stoppes.	
Analyse: Fremtidens digitale administration i Boligkontoret Danmark Boligkontoret Danmark har i dag en række kommunikationskanaler til beboerdemokrater, beboere og boligsøgende m.fl.. Som virksomhed er det afgørende at være opmærksom på, om vores kommunikationskanaler er i trit med de krav og forventninger, der er fra målgrupperne og samfundet omkring os, og at vi samtidig får udnyttet de nye potentialer, som den løbende digitale udvikling bringer med sig. Derfor er der behov for at tage et analytisk blik på vores kommunikationskanaler, så vi sikrer, at disse også på sigt rammer målgrupperne og bidrager til den gode oplevelse. Dette vil både have betydning for oplevelsen af Boligkontoret Danmark som en attraktiv arbejdsplads og som almen boligadministration. Første skridt er derfor en behovsanalyse ift. Boligkontoret Danmarks fremtidige bærende kommunikationskanaler. Status: Projektet er igangsat og følger sin tidsplan.	

I 2024 har der i relation til denne ambition også været arbejdet på nedenstående projekt (som har sin oprindelse i handlingsprogrammet for 2022 og 2023):

Kommunikation tæt på dig 'Kommunikation tæt på dig' var et større udviklingsprojekt, der havde til formål at målrette service-kommunikationen til beboere og boligsøgende ved brug af digitale værktøjer. Arbejdet har både omfattet et nyt nyhedsmodul såvel som triggerbaseret kommunikation i samspil med øvrige almene boligselskaber og BoligExtranet. Status: Direktionsgruppen har i september 2024 besluttet at lukke projektet, idet der ikke var tilstrækkelig tro på, at de ressourcer, som var nødvendige for at få projektet i mål, ville give et succesfuldt udbytte.	
--	---

Handlingsprogram for ambition nr. 7:

En altid udviklende og attraktiv arbejdsplads

Analyse: Afdelingskontorerne som attraktive arbejdspladser Boligkontoret Danmark har nærvær som en af sine kerneværdier. Netop nærværet og relationen til medlemmerne er stærkt knyttet til vores decentrale organisering med lokale afdelingskontorer. For at vi også på sigt kan udøve dette nærvær, skal vi sikre, at afdelingskontorerne er robuste og kan fastholde og tiltrække kompetente medarbejdere. Med handlingsprogrammet for 2023 blev der derfor igangsat en analyse af afdelingskontorerne. På baggrund af analysen vil der blive udpeget konkrete handlinger og tiltag, som skal iværksættes i 2024-2025.	
---	---

Status: Analysen er færdig og forelagt bestyrelsen i april 2024. Dermed er første delprojekt gennemført, og for denne del er givet et grønt trafiklys. Delprojekt 2, som handler om at kortlægge og prioritere konkrete handlinger ud fra analysens fokuspunkter, er blevet forsinket, men er nu igangsat og forventes at løbe ind i første halvdel af 2025. Herefter skal der over en længere periode arbejdes på at iværksætte de forskellige handlinger. For delprojekt 2 er angivet et gult trafiklys.	
Arbejdsdag i balance For at fremme en arbejdsdag i balance for alle Boligkontoret Danmarks medarbejdere blev der i 2024 afprøvet en række tiltag vedr. mailkultur, mødekultur, fokustid og åbningstider i Boligkontoret Danmark. Formålet med tiltagene er sikre, at Boligkontoret Danmark fortsat er en attraktiv arbejdsplads med medarbejdere i trivsel, og at styrke opgaveløsningen og effektiviteten til gavn for medlemsorganisationerne. Status: Tiltagene har været afprøvet med stor succes fra december 2023-oktober 2024. På den baggrund har Boligkontoret Danmarks bestyrelse besluttet, at tiltagene bliver permanente. Bestyrelsen har i december 2024 endvidere besluttet at indføre et yderligere tiltag omkring muligheden for fredagsfri i op til 10 fredage om året. Dette er iværksat fra 2025. Projektet er nu afsluttet og overgår til almindelig drift.	
Kortlægning til digitaliseringsstrategi Boligkontoret Danmarks nuværende digitaliseringsstrategi løber til og med 2025. Herefter skal der vedtages en ny, som sætter retningen for de kommende år. Forud for udarbejdelsen af en sådan strategi vil det være nødvendigt at behovsafdække samt klarlægge potentialer ved de digitale muligheder, vi kender i dag, og de digitale muligheder, som er i sin spæde opstart, men som vil få stor indvirkning fremover. Herunder også hvor der er potentialer enten i besparet tid eller forbedret kvalitet ved at automatisere handlinger, som hyppigt gentages i Boligkontoret Danmarks arbejdsflow. Status: Siden vedtagelsen af handlingsprogrammet er der lavet en organisationsændring, hvormed Boligkontoret Danmark nu har en digitaliseringschef. Det ligger inden for dennes funktion at foretage den beskrevne kortlægning forud for udarbejdelsen af en ny digitaliseringsstrategi. Kortlægningsarbejdet er i gang, men det er besluttet, at det ikke længere ligger i regi af handlingsprogrammet, derfor er der ikke angivet et trafiklys.	-
Forretningsgange Med Service- og ydelseskataloget er det hensigten at skabe større gennemsigtighed i de ydelser, som Boligkontoret Danmark leverer, både for medlemmerne og for medarbejderne. Service- og ydelseskataloget kan dog ikke stå alene, og står det klart, at det i forhold til medarbejderne er nødvendigt at opdatere gældende forretningsgange samt evt. udarbejde nye på visse områder. Samtidig skal der sikres en proces for, at forretningsgangene løbende revideres, så de kan være et opdateret fælles redskab til at sikre forventningsafstemning og tydelighed i opgaveløsningen.	

Status: Projektet var planlagt til igangsætning i 2025 med udarbejdelse af projektbeskrivelse ultimo 2024. Det er dog endnu ikke påbegyndt, da der afventes ledige ressourcer.	
---	--

Konklusion

Trafiklysene fordeler sig med 11 grønne (61 %), 4 gule (22 %) og 3 røde (17 %). Derved opnås samlet et gult trafiklys.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
Bemærk: Der måles her på konkrete handlinger i projekterne. Et rødt lys betyder, at vi er bagud med handlingerne, men ikke nødvendigvis, at vores resultater er dårlige.	<u>Rød</u>: Gives, når antallet af handlinger i handlingsplanen, der tildeles rødt lys, er flere end 25 %. <u>Gul</u>: Gives, når antallet af handlinger i handlingsplanen, der tildeles grønt lys, er færre end 66 %, og antallet af handlinger, der tildeles rødt lys, er færre end 25 %. <u>Grøn</u>: Gives, når antallet af handlinger i handlingsplanen, der tildeles grønt lys, er flere end 66 %, og antallet af handlinger, der tildeles rødt lys, er færre end 25 %.	

4.20 Udviklingsprojekter

En række udviklingsprojekter, som er gennemført i løbet af 2024, er allerede indeholdt i egenkontrollen under øvrige overskrifter, hvorfor der henvises til afsnittene:

- 1.2 Forbrug (se Digital levering af forbrugsregnskaber via e-mail)
- 3.1 Nye veje i beboerdemokratiet
- 4.8 Digitale udviklingsprojekter
- 4.19 Opfølgning på handlingsprogrammet
- 7.1 Medarbejdere (se Arbejdsdag i balance)

Derudover er der gennemført et tiltag omkring digitalisering af mødemateriale, som følger nedenfor.

Digitalisering af mødemateriale

"Digitalisering af mødemateriale" indeholder to leverancer:

- *Digitalisering af mødemateriale ved udsendelse via EG*
Udsendelsen af mødemateriale bliver gjort digital for de beboere, som har givet samtykke, frem for at det sker via omdeling af fysiske prints. 53 medlemsorganisationer har godkendt oplægget vedrørende digitalisering af materiale. To medlemmer har valgt at afvise oplægget og den nye forretningsgang. De resterende 10 medlemmer har endnu ikke behandlet oplægget.
- *Layout af skabeloner*
Der er lavet en opdatering og automatisering af skabeloner til indkaldelser og dagsorden til henholdsvis afdelingsmøder, repræsentantskabsmøder samt

generalforsamlinger. Derudover er der lavet en særlig skabelon for ekstraordinære møder og en skabelon til referater. Alle skabeloner indeholder nu en række automatik i opsætningen, så arbejdsgangen lettes.

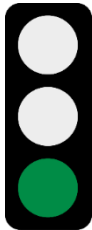
Derudover er der lavet to forskellige film om afdelingsmødet, som er implementeret på henholdsvis indkaldelsen fire uger før (en film om selve formålet med afdelingsmødet) og dagsordenen en uge før (en film med fem gode råd til det gode møde, herunder opfordring til den gode dialog).

Projektet har givet følgende gevinster:

- Lavere tidsforbrug for medlemsorganisationernes ejendomsfunktionærer og Boligkontoret Danmarks medarbejdere i forhold til print og omdeling af materiale.
- En miljømæssig og økonomisk gevinst i forhold til forbruget af print, som er reduceret med 32 % i perioden fra april-oktober 2024 sammenlignet med 2023. Vurderingen er, at størstedelen af redueringen i antallet af prints netop skyldes digitaliseringen af mødematerialet, da langt de fleste afdelingsmøder finder sted i netop denne periode. Ud fra en minimumsberegning på 7 siders besparelse pr. møde (1 side pr. indkaldelse, 2 siders dagsorden, 4 siders budget), er forventningen, at antallet af kopisider som minimum reduceres med, hvad der svarer til $(23.062 \times 7 =) 161.434$ kopisider om året. Vurderingen er, at man udleder 5-10 g CO₂ pr. kopiside. Således har projektet som minimum minimeret Boligkontoret Danmarks CO₂-aftryk med 807-1.614 kg CO₂, svarende til 5.380-13.450 km i bil.
- Vi efterlever i højere grad end tidligere beboernes egne præferencer og tilkendegivelser i forhold til modtagelse af beboerbreve digitalt. Samtidig er der sket en opdatering og forbedring af layout og service ift. kunderejsen, da der er skabt et mere læsevenligt, mindre formelt layout. Ligeledes skal beboerfilmene samt henvisninger til yderligere information om beboerdemokratiet bidrage til at klæde beboerne bedre på til afdelingsmødet, særligt de, som indkaldes for første gang.

Konklusion

Der tildeles et grønt trafiklys for udviklingsprojekter. Projektet omkring digitalisering af mødemateriale er afsluttet med et godt resultat. Dertil har Boligkontoret Danmark flere igangværende projekter af betydning enten for Boligkontoret Danmark eller for sektoren.

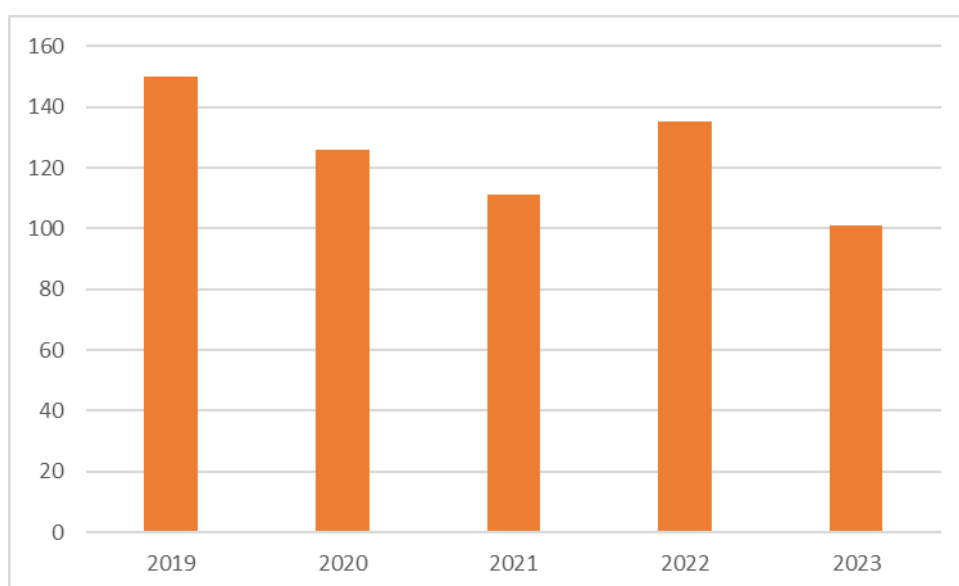
	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Giver, når Boligkontoret Danmark ikke deltager i tværgående projekter eller deltager i større projekter, der fejler, dvs. ikke kommer i mål. <u>Gul</u>: Giver, hvis Boligkontoret Danmark kun i begrænset omfang er med i tværgående projekter eller kun i begrænset omfang har egne større betydende projekter. <u>Grøn</u>: Giver, når Boligkontoret Danmark deltager i udviklingsprojekter for hele	

	den almene boligsektor eller har egne betydende projekter, der skrider frem planmæssigt.	
--	--	--

4.21 Baseline: Opgørelse af CO₂-udledningen for Boligkontoret Danmarks afdelingskontorer og hovedkontor

Boligkontoret Danmark har gennem perioden 2019 til i dag målt den samlede CO₂-udledning på tværs af organisationens afdelingskontorer og hovedkontor. Dette initiativ understøtter målsætningen om at bidrage til den grønne omstilling og minimere vores klimaaftryk, og er en del af klima- og miljøstrategien

CO₂-udledningen er beregnet på baggrund af forbrug af varme, vand og el, som tilsammen udgør de primære kilder til emissioner i organisationens daglige drift.



Grafen viser CO₂-udledningen i tons CO₂.

2019: 150 tons 2020: 126 tons 2021: 111 tons 2022: 135 tons 2023: 101 tons
Samlet ændring i CO₂-udledning fra 2019-2023: - **33 %**

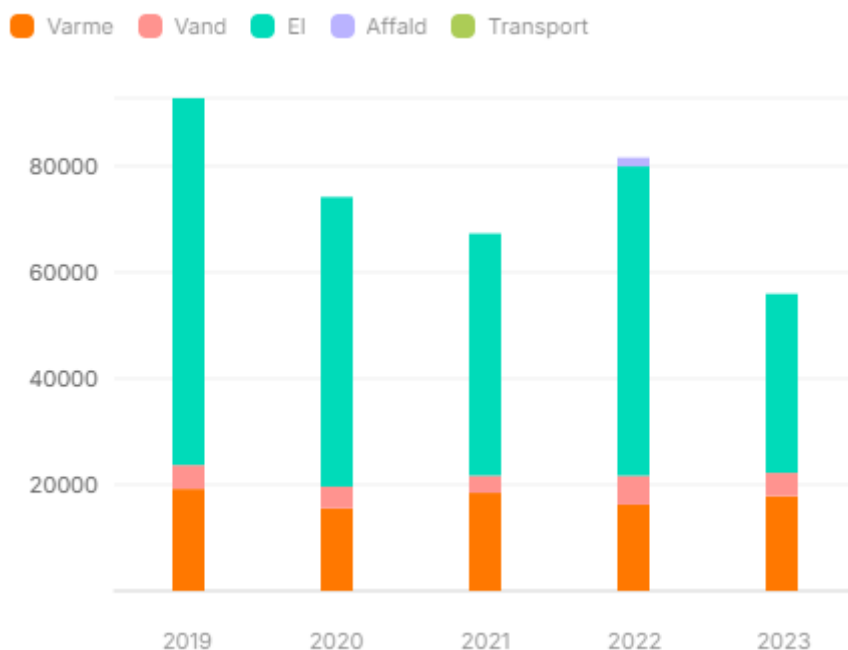
Det er vigtigt at bemærke, at CO₂-udledningen har været påvirket af markedsbevægelser, ændrede energipolitiske beslutninger samt variationer i energiprisen. Eksempelvis har overgangen til mere bæredygtige energikilder som vind og sol resulteret i lavere emissionsfaktorer for elforbruget, mens varme og vand stadig udgør en betydelig del af den samlede udledning.

Note

Afdelingskontoret Thisted ikke er medtaget, da de først er blevet medlem d. 1. januar 2023. Det tidligere afdelingskontor i Helsingør er ligeledes udeladt, så lokalerne ikke fremadrettet indgår i monitoreringen af udviklingen i forbruget.

Affald og Transport er ikke medtaget i opgørelsen, da disse data er i gang med at blive valideret.

Hovedkontoret, Havneholmen, København

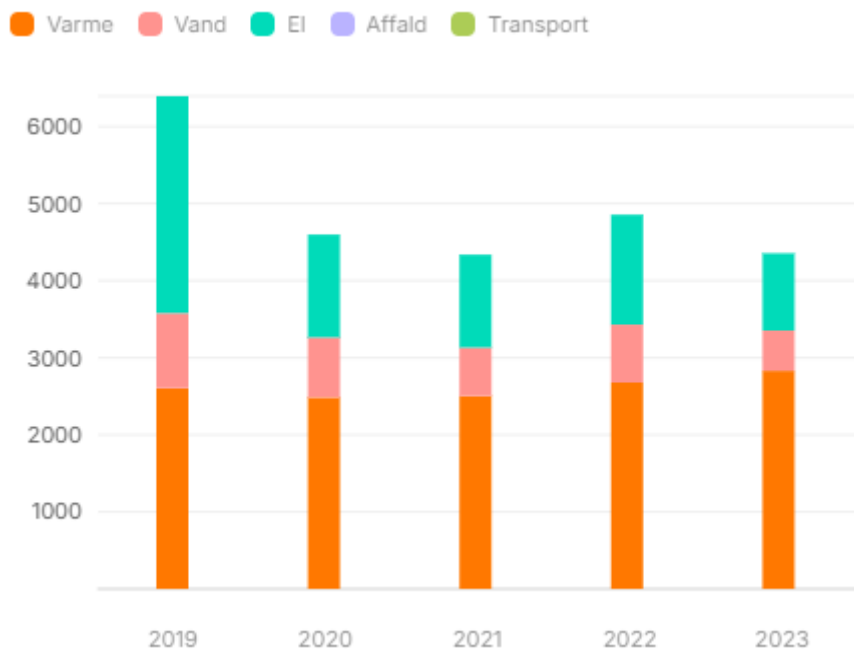


Grafen viser CO₂-udledningen i kg. CO₂.

2019: 92 tons 2020: 74 tons 2021: 67 tons 2022: 82 tons 2023: 56 tons

Samlet ændring i CO₂-udledning fra 2019-2023: - **39 %**

Afdelingskontoret Hillerød

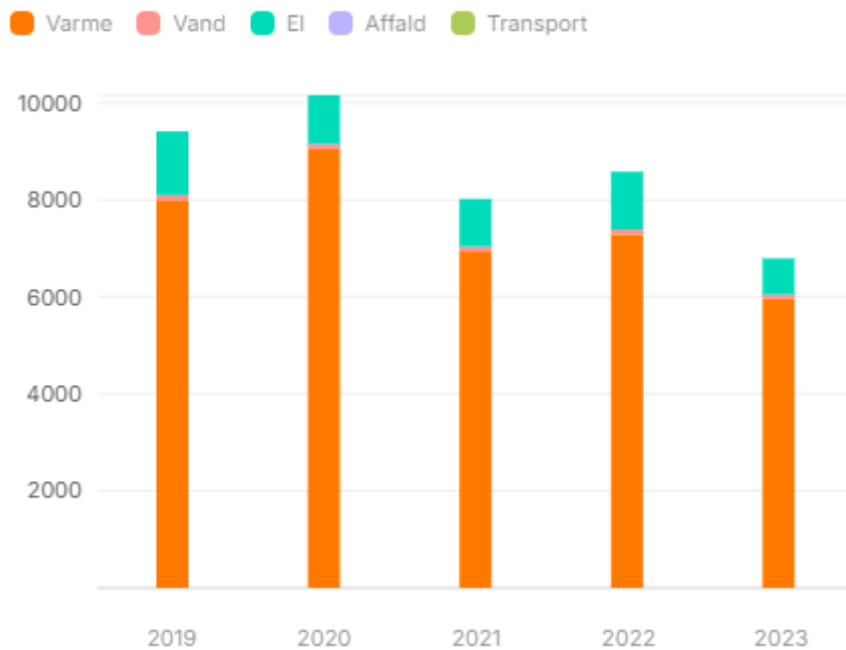


Grafen viser CO₂-udledningen i kg. CO₂.

2019: 7 tons 2020: 5 tons 2021: 4 tons 2022: 5 tons 2023: 4 tons

Samlet ændring i CO₂-udledning fra 2019-2023: - **31 %**

Afdelingskontoret Sakskøbing

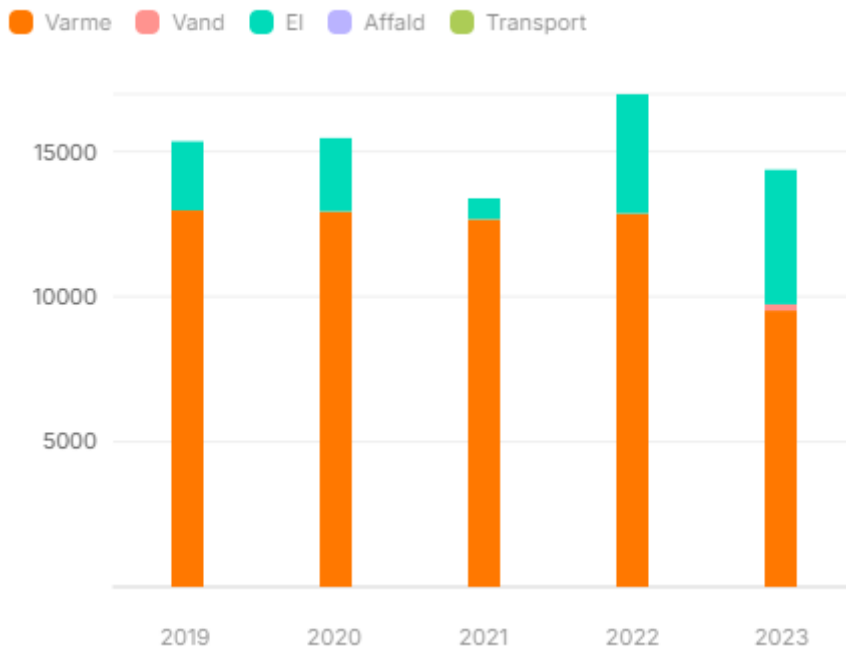


Grafen viser CO₂-udledningen i kg. CO₂.

2019: 10 tons 2020: 10 tons 2021: 8 tons 2022: 8 tons 2023: 7 tons

Samlet ændring i CO₂-udledning fra 2019-2023: - **28 %**

Afdelingskontoret Fyn

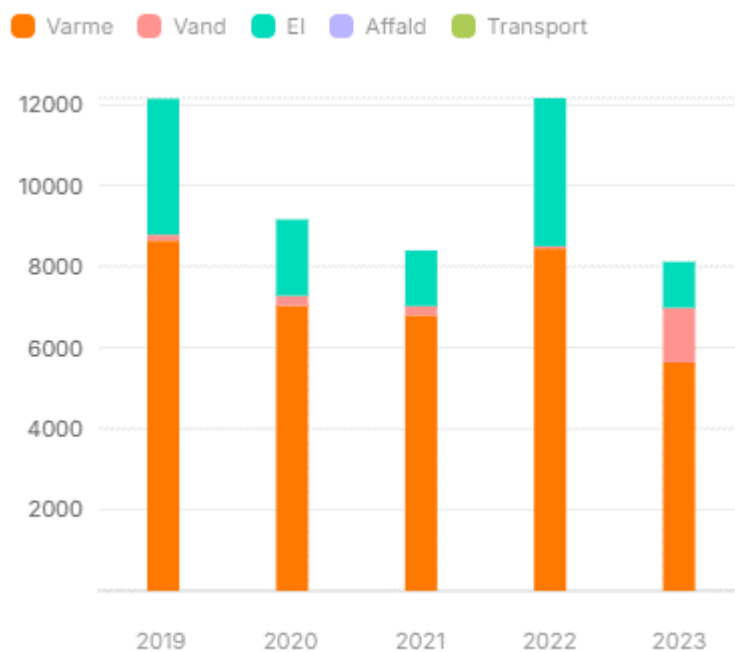


Grafen viser CO₂-udledningen i kg. CO₂.

2019: 15 tons 2020: 16 tons 2021: 13 tons 2022: 17 tons 2023: 14 tons

Samlet ændring i CO₂-udledning fra 2019-2023: - **7 %**

Afdelingskontoret Ribe



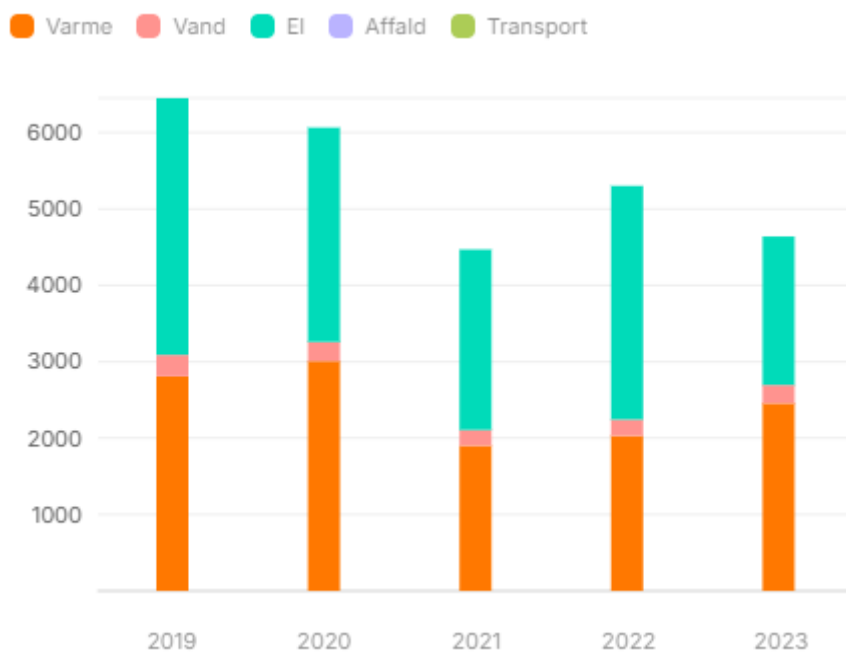
Grafen viser CO₂-udledningen i kg. CO₂.

2019: 12 tons, (Gamle lokaler), 2020: 9 tons (Gamle lokaler), 2021: 8 tons (Gamle lokaler),
2022: 12 tons, 2023: 8 tons

Samlet ændring i CO₂-udledning fra 2022-2023: - **33 %**

Afdelingskontoret Ribe flyttede til Bøge Allé 2 i december 2022. Forbruget for overgangsperioden i 2022
fordeler sig på 11 måneder i de tidligere lokaler og 1 måned i de nye.

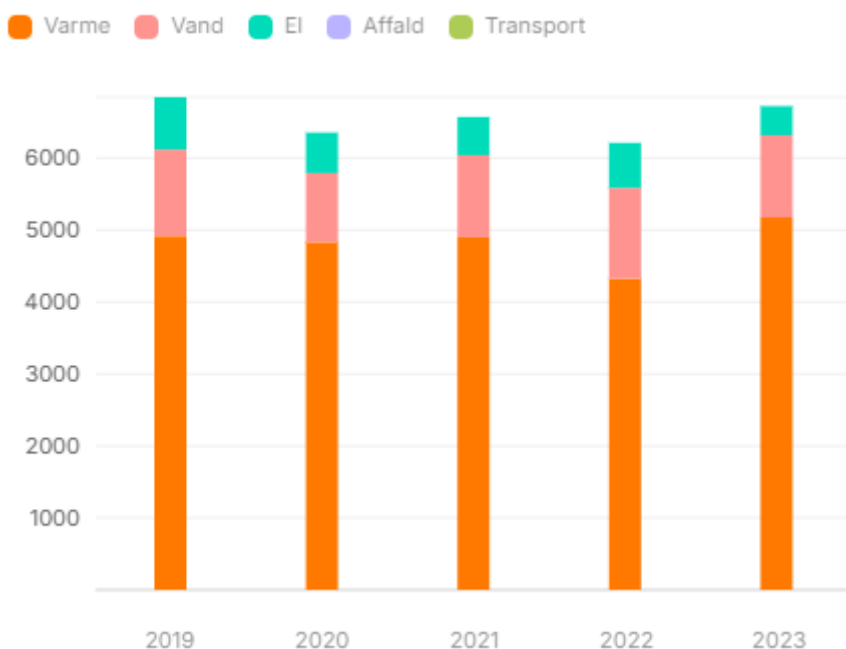
Afdelingskontoret Silkeborg



Grafen viser CO₂-udledningen i kg. CO₂.

2019: 7 tons 2020: 6 tons 2021: 4 tons 2022: 5 tons 2023: 5 tons
Samlet ændring i CO₂-udledning fra 2019-2023: - **28 %**

Afdelingskontoret Holte



Grafen viser CO₂-udledningen i kg. CO₂.

2019: 7 tons 2020: 6 tons 2021: 7 tons 2022: 6 tons 2023: 7 tons
Samlet ændring i CO₂-udledning fra 2019-2023: - **2 %**

Konklusion

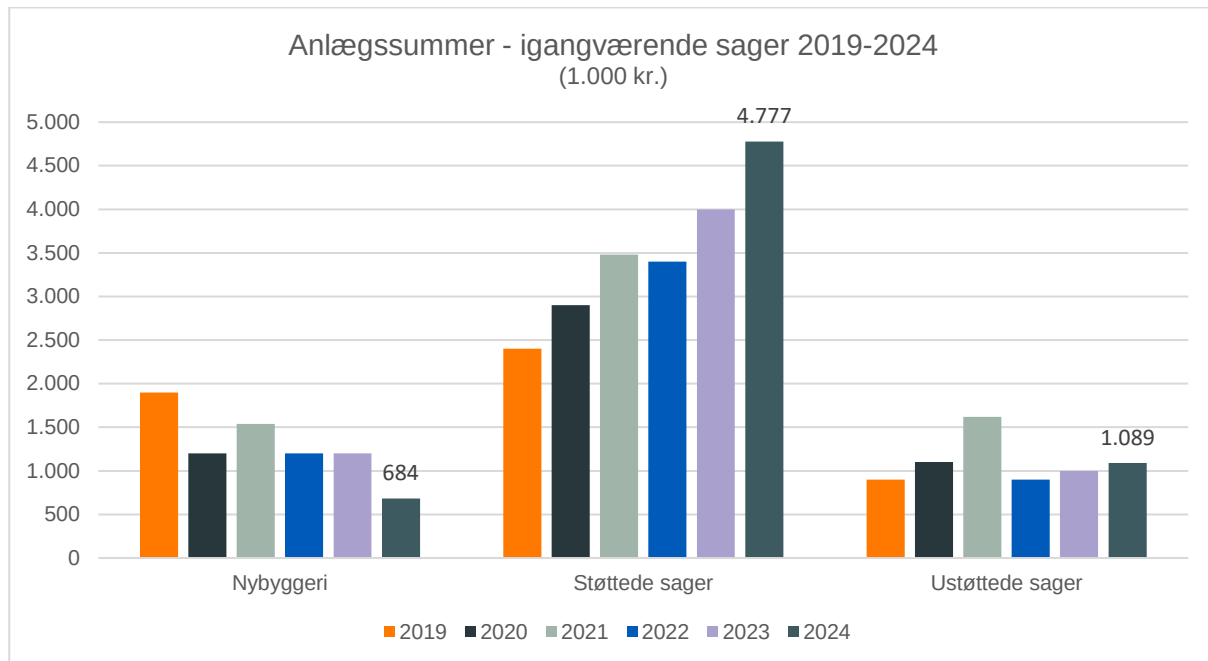
Der er siden 2019 registreret en ændring i CO₂-udledningen på tværs af afdelingskontorerne. Data viser en CO₂-reducerende tendens, hvor den samlede ændring i CO₂-udledningen er 33 % i perioden 2019-2023. Denne udvikling understreger, at trenden bevæger sig i den rigtige retning, og at der er skabt et solidt fundament for yderligere reduktioner i de kommende år.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
Forbruget har ændret sig med - 33 % fra perioden 2019 til 2023.	<u>Rød</u> : Gives, når forbruget er stigende med 15 % i forhold til referenceperioden. <u>Gul</u> : Gives, når forbruget er stigende med op til 15 % i forhold til referenceperioden. <u>Grøn</u> : Gives, når forbruget er faldende i forhold til referenceperioden.	

5. Byggesager der tænker det hele med

5.1 Byggesager: Separat måling og omtale af byggesager med klimatiltag

Omfanget af igangværende byggesager de sidste fem år kan illustreres således:



Samlet er der igangværende byggesager for ca. 6,6 mia. kr., hvilket er ca. 5% højere end 2024. Der er dog fortsat byggesager, der bliver udskudt grundet høje byggepriser, og den mindre ændring af maksimumsbeløbet for 2025 på ca. 3 % gør det stadig svært at gennemføre nybyggerier flere steder i landet i 2025, særligt i Hovedstadsområdet.

Udviklingen på byggemarkedet

Byggeriet er generelt, som tidligere år, udfordret af høje renter og byggeomkostninger. Således er boligbyggeriet fortsat under opbremsning i den almene sektor.

Alligevel er der visse områder, hvor det almene boligbyggeri er inde i en positiv udvikling, og det forventes at fortsætte i 2025. I bygge- og anlægsektoren generelt ser vi ind i et 2025, hvor der forventes et rekordår for byggeri i Danmark. Væksten inden for byggeri og anlæg kan særligt tilskrives investeringer inden for energi, energinfrastruktur samt infrastruktur som veje, broer og jernbaner. Det vil dog være medvirkende til at øge byggeomkostningerne og dermed forsat gøre det svært at realisere alment byggeri.

Prognoserne for det almene byggeri står dog stadig til at være på niveau med de seneste år, og vi ser da også muligheder for igangsætning af byggerier og renoveringer i visse områder af landet i 2025.

Separat måling og omtale af byggesager med klimatiltag

Med et stigende fokus på bæredygtighed og klimaindsatser i samfundet er der et voksende behov for at kunne identificere, måle og kommunikere om byggesager, der integrerer

klimatiltag. Dette kan bidrage til at fremme grønne løsninger, øge transparensen og skabe incitament for bæredygtig udvikling.

Dette er baggrunden for, at der i Boligkontoret Danmarks klima- og miljøstrategi fra 2024 er indarbejdet et initiativ om udvikling af en årlig bæredygtighedsrapport, der indeholder målbare resultater i forhold til anvendelse af klima- og miljøtiltag i byggeprojekterne hos medlemmer af Boligkontoret Danmark. Denne rapport vil blive udarbejdet i løbet af 2025, og der vil således kunne ske en første afrapportering i 2026.

Formål

Formålet med separat måling og omtale af byggesager med klimatiltag er, at:

- fremhæve og dokumentere bæredygtige tiltag i byggesager.
- sikre sammenlignelighed og opfølgning på klima- og bæredygtighedsindsatser i byggeprojekter.
- motivere alle aktørerne i byggesager til at prioritere klimatiltag.

Metode

Separat måling og omtale kan struktureres i følgende trin:

Definer klimatiltag i byggeprojekter. Først skal der opstilles klare kriterier for, hvad der kvalificeres som klima- og bæredygtighedstiltag. Dette kan omfatte en tjekliste med følgende punkter:

- Brug af genanvendelige materialer.
- Energibesparende løsninger som solceller, isolering eller grønne tage.
- Klimatilpasning, f.eks. regnvandshåndtering, opsamling af regnvand eller etablering af permeable belægninger (permeabel belægning er en belægning, som regnvandet kan løbe igennem).
- CO₂-reducerende byggemetoder, som træbyggeri eller cirkulær økonomi (design til adskillelse, så materialer kan genanvendes).

Udvikling af metode til at kvantificere klimatiltagene. Dette kan omfatte:

- En tidlig dialog om anvendelse bygningsdele med et lavt CO₂-aftryk.
- CO₂-aftryk: Beregning af projektets samlede CO₂-udledning (LCA-beregning – Life Cycle Assessment – på dansk: livscyklusvurdering).
- Energiforbrug: Måling af energibesparelser i forhold til standardbyggeri.
- Materialeanvendelse: Andelen af genbrugte eller bæredygtige materialer.
- Klimatilpasningseffekter: Dokumentation af, hvordan projektet bidrager til klimatilpasning.

Byggesager kan opdeles i kategorier baseret på klimafokus og sagstype (nybyggeri/renovering):

- Kategori 1 Projekter med lavt klimaaftryk (bygninger med et lavt energiforbrug, både under opførelse og efterfølgende drift).
- Kategori 2 Projekter med innovative klimatiltag (projekter med f.eks. solceller, plantning af træer, regnvandsopsamling m.v.).
- Kategori 3 Projekter med dokumenterede klimatilpasningsløsninger (der eks. reducerer risikoen for oversvømmelser, forbedrer biodiversiteten m.v.).

Dokumentation

Udvikling af et rapporteringsformat, hvor klimatiltag opgøres, og som visualiserer en samlet besparelse for de byggerier, hvor der er arbejdet med klimatiltag. Rapporten kan inkludere:

- Beskrivelse af de anvendte klimatiltag.
- Kvantitative data (f.eks. energibesparelser eller CO₂-reduktion).
- Certificeringer som DGNB, BREEAM eller LEED, hvis relevante.
- Dokumentering af valg og prioriteringer i planlægningsprocessen på baggrund af f.eks. en udarbejdet tjekliste med udgangspunkt i DGNB.

Fordele

Skaber transparens og troværdighed omkring byggeprojekters klimaindsatser.
 Muliggør sammenligning og vidensdeling på tværs af projekter.
 Øger incitamentet for bæredygtig innovation i byggeprojekter.

Konklusion

På trods af en begyndende fremgang er det almene byggeri fortsat udfordret af høje materialepriser, renterne og det politisk bestemte maksimumbeløb. Samlet er der i Boligkontoret Danmark igangværende byggesager for ca. 6,6 mia. kr., hvilket er ca. 5 % højere end 2024.

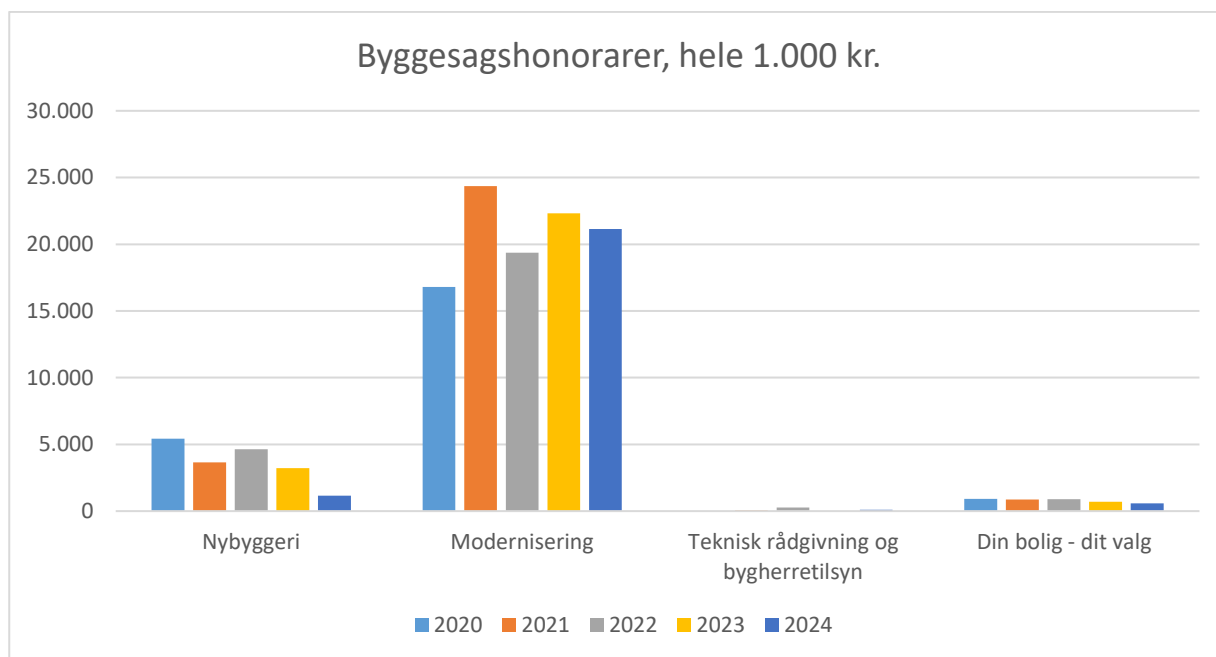
Separat måling og information om byggesager med klimatiltag er en vigtig del af at fremme bæredygtighed i byggesager hos Boligkontoret Danmarks medlemmer. Ved at lave en samlet rapportering kan vi styrke indsatsen for at opbygge mere viden på tværs af foreningsfællesskabet i Boligkontoret Danmark om, hvordan byggeprojekter kan have en lavere klimabelastning.

Samlet ender vi på et gult lys.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, hvis der er et eller flere alvorlige problemer i byggesager, der truer med store tab for et medlem eller Boligkontoret Danmark. <u>Gul</u>: Gives, hvis der er udviklingstendenser, der peger i den forkerte retning, eller truende tab i en eller flere sager. <u>Grøn</u>: Gives, når byggeafdelingen er veldrevet, alle sagerne kører fornuftigt, og styringsværktøjerne anvendes, som de var tiltænkt.	

5.2 Byggesagshonorarer

Indtægterne fra byggesagshonorarer de sidste fem år har udgjort:



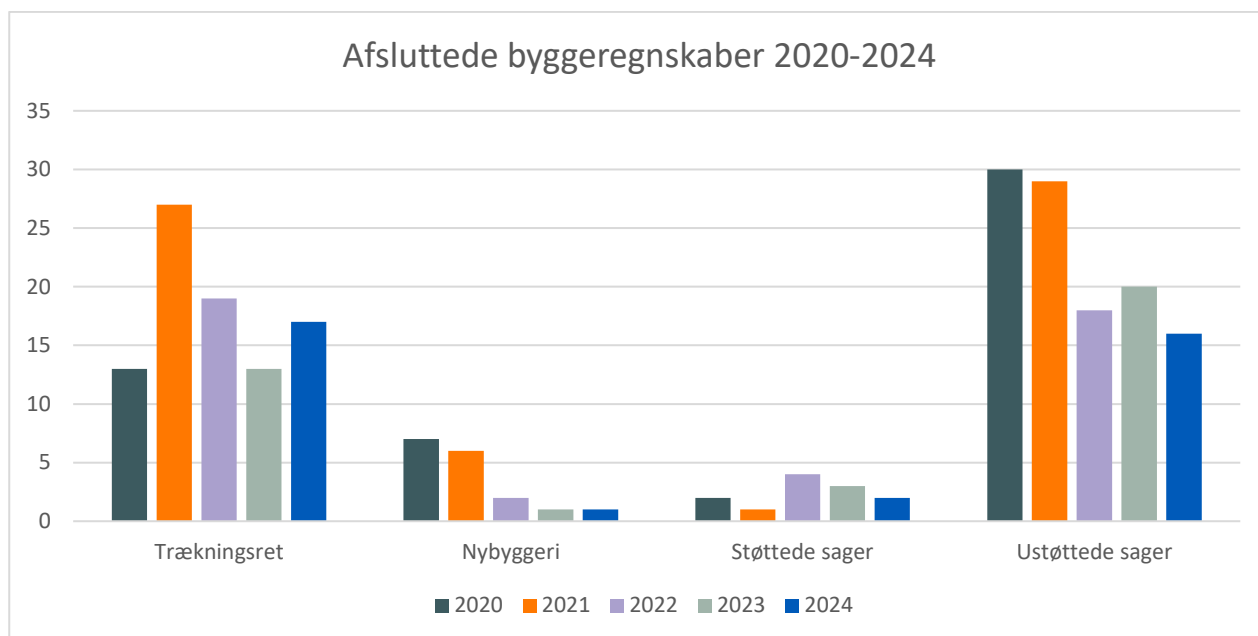
Samlet er byggesagshonorarerne faldet lidt fra 23,1 mio. kr. i 2020 til 23,0 mio. kr. i 2024, dog med højere indtægter i de mellemliggende år. Den højeste indtægt var i 2021 med ca. 29 mio. kr.

Det budgetterede honorar på de fire sagstyper var i 2024 på 26,8 mio. kr., hvorfor der samlet kan opgøres en mindre indtægt på 3.859.000 kr. Dette kan – ligesom sidste år – tilskrives opbremsning i byggeriet på grund af høje prisstigninger på byggematerialer og håndværkerydelser, som medfører, at det er sværere at overholde rammebeløb og anlægsbudget.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, når der er opnået mere end 2 mio. kr. under det budgetterede honorar. <u>Gul</u>: Gives, når der er opnået maksimum 2 mio. kr. under det budgetterede honorar. <u>Grøn</u>: Gives, når budgetterne for byggesagshonorarer nås.	

5.3 Byggeregnskaber

Antallet af afsluttede byggeregnskaber for 2024 er 36 byggeregnskaber. Én nybyggerisag, tre LBF-sager samt 33 udstøttede sager:



Som det ses, er der i alt afsluttet 36 byggeregnskaber i 2024. Målet er, at byggeregnskaberne skal udarbejdes inden for seks måneder fra skæringsdatoen.

Der er seks sager, hvor udkast er afleveret for sent. Af sagerne er der én nybyggerisag og en LBF sag, hvor der er blevet søgt udsættelse hos kommunen grundet forskellige udfordringer. Derudover fire ustøttede sager. De fire ustøttede sager er alle forsinket på grund af for sent modtaget materiale fra rådgiver, som besværliggjorde færdiggørelsen af byggeregnskaberne.

Der er altså tale om seks sager ud af 36, hvor byggeregnskabet er afleveret for sent, svarende til 17 %. Korrigeret for forsinkelser udefra er der ingen sager afleveret for sent. Gennemsnittet for alle sagerne er, at byggeregnskaber leveres 91 dage efter skæringsdatoen, hvilket er tilfredsstillende. Sidste år gik der 128 dage.

Kvaliteten

Vi er tilfede med kvaliteten i vores byggeregnskaber. Afleveringsdatoerne er ofte sat meget tidligt, og der bruges ressourcer på tilbagehold og udbedring af mangler i tiden frem mod skæringsdatoen. Dette besværliggør til tider udarbejdelsen af regnskaberne.

Vi arbejder fortsat efter den justerede forretningsgang. Når projektlederen varsler afleveringsdato, starter arbejdet med at skaffe materiale og teknisk byggeregnskab. Det betyder bedre muligheder for at afslutte byggeregnskaberne til tiden. Det går den rigtige vej, men fokus vil stadig være på de ustøttede sager.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u> : Gives, hvis under 80 % af byggeregnskaberne udarbejdes til tiden. <u>Gul</u> : Gives, hvis 80-90 % udarbejdes til tiden. <u>Grøn</u> : Gives, når mindst 90 % udarbejdes til tiden.	

6. Gode oplevelser fra indflytning til fraflytning – og til indflytning igen

6.1 Ind- og fraflytningsundersøgelser

I 2024 har vi ligesom i de foregående år gennemført spørgeskemaundersøgelser blandt vores ind- og fraflyttere hos Boligkontoret Danmarks medlemsorganisationer. Formålet med undersøgelserne har været at måle tilfredsheden med ind- og fraflytningsprocessen og ikke mindst at følge op på de tilbagemeldinger, som vi har fået i undersøgelserne. Resultaterne fra undersøgelserne bliver videreformidlet til de relevante afdelingskontorer, og hvis utilfredse respondenter ønsker at blive kontaktet, sørger driftschefen for at følge op.

Spørgeskemaerne i undersøgelserne har fokus på følgende emner:

- Tilfredshed med ind- og fraflytningssynet
- Tilfredshed med vurderingen af boligen ved ind- og fraflytningssynet
- Tilfredshed med rengøringen af boligen ved indflytningen
- Viden om boligområdet, beboerdemokrati, brugen af boligen samt råderet
- Tilfredshed med opfølgning på udbedring af fejl og mangler
- Tilfredshed med servicen under fraflytningsprocessen

Resultaterne af undersøgelserne i 2024

85 % af indflytterne og 70 % af fraflytterne generelt er tilfredse eller meget tilfredse med deres ind- eller fraflytning.

70 % af indflytterne er i høj grad eller meget høj grad tilfredse med selve indflytningssynet, og 78 % af indflytterne mener, at ejendomsfunktionæren har afsat tid nok til synet. Kun 7 % er decideret uenige eller meget uenige i, at der var afsat tid nok til synet.

Indflytterundersøgelsen viste derudover, at 71 % har haft kontakt til afdelingskontoret i forbindelse med indflytning (sidste år lå tallet på 67 %). 80 % angiver, at afdelingskontoret i høj eller meget høj grad har kunnet svare på spørgsmålene eller har guidet videre, hvilket er en smule højere end sidste år, hvor tallet lå på 79 %. 26 % af indflytterne oplevede imidlertid i høj eller meget høj grad fejl og mangler i deres bolig ved indflytningen – samme andel som året før. 27 % angiver herudover, at de ikke har fået en tilbagemelding på de indrapporterede fejl og mangler inden for 15 dage til en måned efter indflytning. Dette tal er faldet fra 33 % sidste år, men det er fortsat et vigtigt opmærksomhedspunkt.

Fraflytterundersøgelsen viste tilfredshed med vurderingen af boligens stand (61 %), hvilket er det samme som sidste år. 66 % af fraflytterne var tilfredse eller meget tilfredse med servicen fra ejendomsfunktionæren under fraflytningsprocessen. Dette tal er faldet en smule ift. sidste år, hvor andelen udgjorde 67 %.

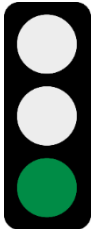
Indflytterundersøgelsen i 2024 havde en svarprocent på 33 %.

Fraflytterundersøgelsen i 2024 havde en svarprocent på 26 %.

Konklusion

Vores ind- og fraflytningsundersøgelser viser, at der overordnet set er stor tilfredshed med ind- og fraflytningen hos Boligkontoret Danmark. Der skal fortsat være fokus på opfølgning på fejl og mangler efter indflytning ude i selskaberne, men overordnet set er meget få decideret

utilfredse med den service, de oplever ved ind- og fraflytning. Derfor vurderes trafiklyset til at være grønt.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:												
	Der gives op til fem point på hvert af følgende områder, der vægtes som anført i %: Frister overholdt (5 %) Resultater (80 %) Opfølgning (15 %) <table border="1"> <tr> <td>Frister</td><td>5 % - 5</td><td>0,25</td></tr> <tr> <td>Resultater</td><td>80 % - 5</td><td>4,00</td></tr> <tr> <td>Opfølgning</td><td>15 % - 4</td><td>0,60</td></tr> <tr> <td>Total</td><td></td><td>4,85</td></tr> </table> <u>Rød</u>: Gives, når der samlet opnås mellem 1 og 3,14 point. <u>Gul</u>: Gives, når der samlet opnås mellem 3,15-4,14 point. <u>Grøn</u>: Gives, når der samlet opnås mellem 4,15 og 5,00 point.	Frister	5 % - 5	0,25	Resultater	80 % - 5	4,00	Opfølgning	15 % - 4	0,60	Total		4,85	
Frister	5 % - 5	0,25												
Resultater	80 % - 5	4,00												
Opfølgning	15 % - 4	0,60												
Total		4,85												

6.2 Flyttesager

Hvert kvartal udarbejdes en detaljeret kvartalsstatistik, hvor blandt andet målinger fra hele fraflytningsområdet gennemgås. Rapporteringen kører i et Business Intelligence-system og sendes automatisk til ledelsen centralt og lokalt efter hvert kvartals afslutning.

I det følgende vises hvert måleområde og en kort konklusion på resultatet i 4. kvartal 2024 i forhold til målsætningen:

Måleområde	Resultat	Point 5 skala
Antal dage fra syn til prissat synsrapport sendt	Kun 2 sager ud af 768 overholder ikke målsætningen. Samlet er målsætningen overholdt, både samlet og pr. afdelingskontor.	5
Fra sidste faktura til flytteafregning	4 afdelingskontorer overholder ikke målsætningen om, at mindst 95 % af alle sager skal afregnes inden for max. fire uger. Samlet har 4,5 % af flyttesagerne længere ekspeditionstid end de fire uger.	3
Fra flyttesyn til endelig flytteafregning	3 afdelingskontorer overholder ikke servicemålet om, at flytteafregningen skal	4

Måleområde	Resultat	Point 5 skala
	foreligge inden seks uger fra flyttesynet. Samlet ligger vi lige over målet på 80 % (81,76 %), hvilket er meget tilfredsstillende.	
Flytteafregninger – over-/underskud	3 kontorer ligger mere end 20 % over gennemsnittet målt på, hvor mange flytteafregninger der udviser underskud. Samlet får 65,4 % af beboerne penge tilbage på deres flytteafregning.	3
Flytteafregninger med misligholdelse	1 kontor ligger mere end 20 % over gennemsnittet. Samlet er der misligholdelse på 41,69 % af flytteafregningerne. Ingen kontorer ligger mere end 20 % over gennemsnittet på udgifterne pr. m ² til normalistsættelse, og tre kontorer ligger på 20 % over gennemsnittet på misligholdelse.	4
Fra opsigelse til tilbud	Tilbud skal udsendes, senest syv dage efter der foreligger korrekt opsigelse. 86,07 % af sagerne overholder dette mål. 1 kontor overholder målsætningen om, at 90 % af de ledige boliger skal i tilbud inden for de syv dage. Dødsboer og udsættelsessager har nu fået sin egen statistik, da disse sager typisk tager længere tid, før de er klar til tilbud.	3

Konklusion

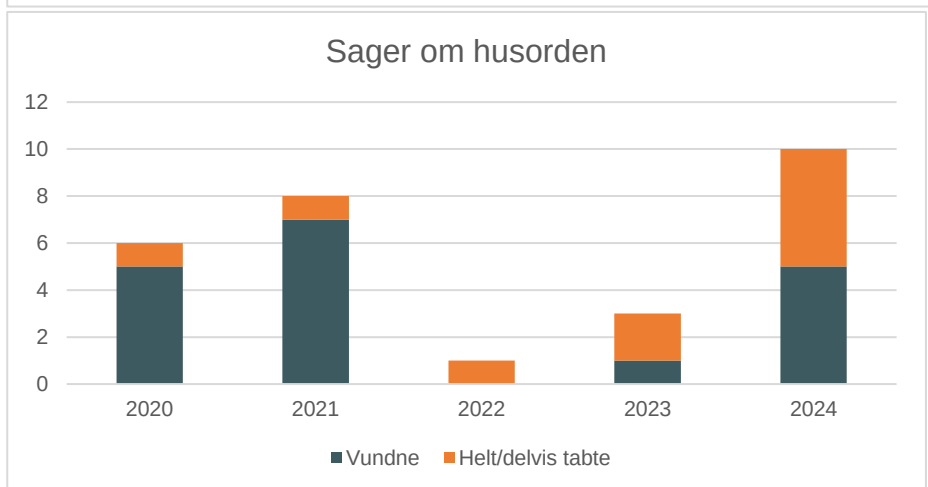
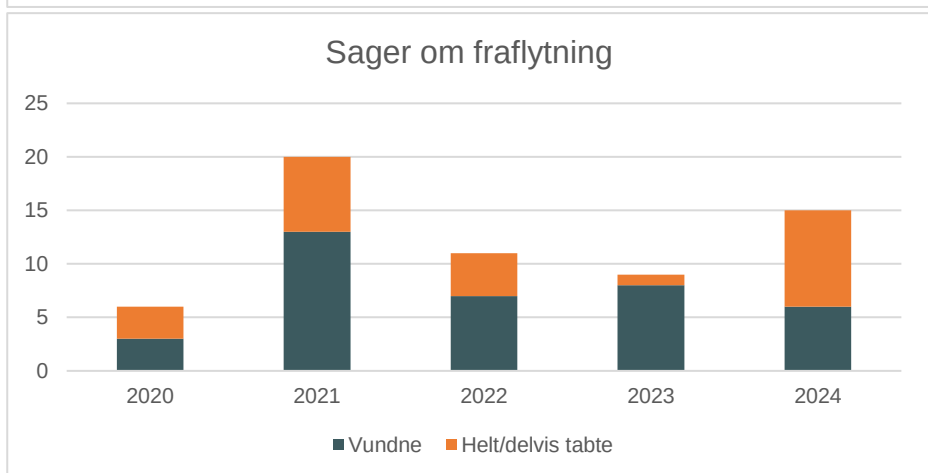
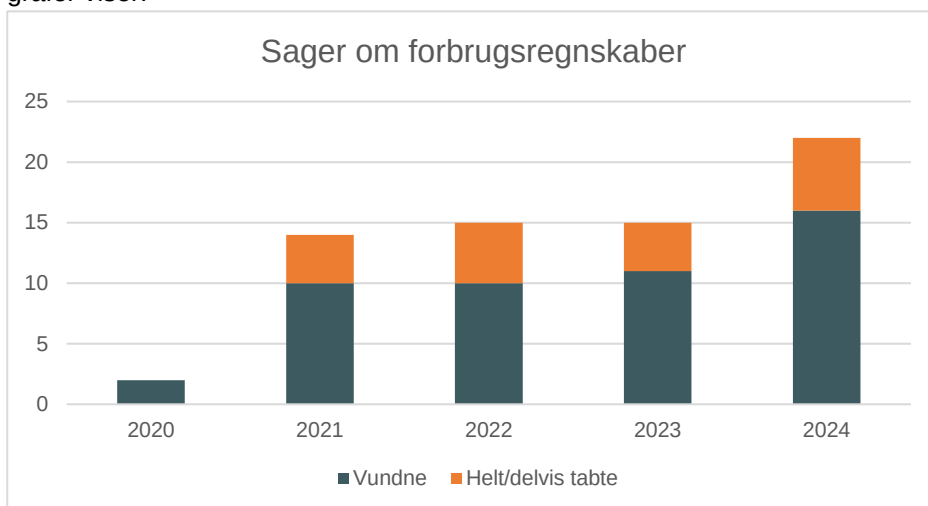
Der er en del målepunkter, hvor vi ikke overholder målsætningerne. De to kontorer, der har egen administration, er ved at rette op, men trækker stadig ned i de samlede resultater. Der tildes igen gult lys på dette punkt.

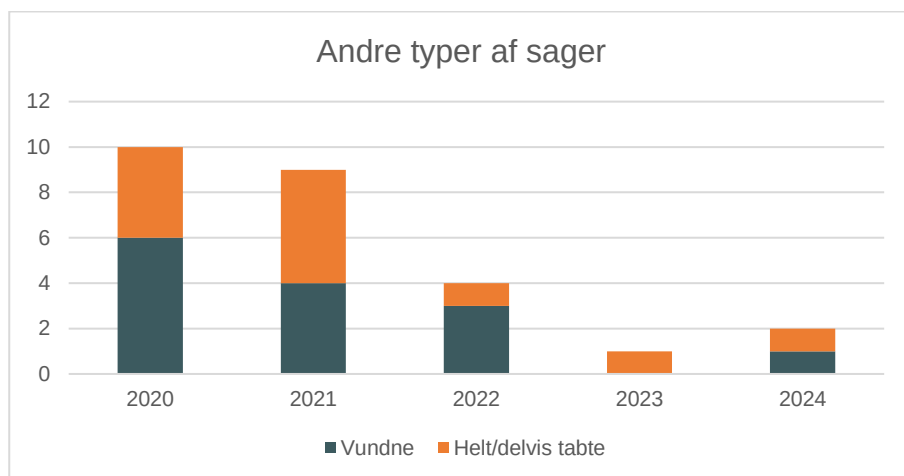
	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, når der er flere frister, der generelt ikke overholdes, og den løbende opfølgning enten ikke sker eller ikke fører til forbedringer. <u>Gul</u>: Gives, når der generelt er styr på opfølgningen, men en eller flere frister/mål ikke overholdes. <u>Grøn</u>: Gives, når der generelt er styr på opfølgningen af	

	flyttesager, og frister og mål overholdes.	
--	--	--

6.3 Beboerklagenævnssager

Tallene for antal sager ved beboerklagenævnene er opdelt i de kategorier, som følgende fire grafer viser:





Der var 49 afgjorte sager i 2024, heraf 28 vundne og 21 helt eller delvist tabte. De tabte eller delvist tabte sager fordeler sig på 6 sager om forbrugsregnskaber, 9 sager om fraflytning, 5 sager om husorden og 1 'andet'.

Gennemsnittet af afgjorte sager for alle fem år ligger på 36,6 sager om året, så de 49 sager i 2024 er forholdsvis højt.

Det bemærkes desuden, at beboerklagenævnene i stigende grad foretager en vurdering af håndværkeres prisfastsættelse. Dette betyder, at et fakturabeløb – for eksempel ved udbedring af et gulv – skønsmæssigt nedsættes af nævnet. En sådan sag vil dermed falde i kategorien 'helt/delvis tabte' sager.

Landsgennemsnittet ligger på 2 beboerklager pr. 1.000 boliger (seneste tal er fra 2021).¹ Vi kan benchmarke os til landsgennemsnittet således:

	Landsgennemsnit (2021)*	BDK (2022)	BDK (2023)	BDK (2024)
Antal klager pr. 1.000 boliger	2	1,08	0,81	1,41
Medhold til boligselskab	65 %	64,5 %	71,4 %	57,1 %
Medhold til beboerne	18 %	35,5 %	28,6 %	42,9 %

* De øvrige sager i landsgennemsnittet er enten delt (12 %) eller 'afgørelse om afvisning' (5 %). Hos BDK dækker andelen af sager under medhold til beboerne over både helt og delvist tabte.

Konklusion

Med 49 sager, hvoraf mere end halvdelen (28) er vundet, får vi igen grønt lys. Selvom antallet af beboerklagenævns-sager pr. 1.000 boliger er stigende, ligger vi stadig under landsgennemsnittet.

¹ LBF: Beboerklager i den almene boligsektor 2020 og 2021: <file:///C:/Users/lini/Downloads/temastatistik-20226-beboerklager-i-den-almene-boligsektor-2020-og-2021.pdf>

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:
	<u>Rød</u>: Gives, hvis der er mange sager (> 100) ved beboerklagenævnene, og over halvdelen tabes. <u>Gul</u>: Gives, hvis der er forholdsvis mange af sagerne, der tabes (over halvdelen). <u>Grøn</u>: Gives, når der er forholdsvis få sager (< 50), og mere end halvdelen vindes.	

7. En altid udviklende og attraktiv arbejdsplads

7.1 Medarbejderomsætning, trivsel og at være en attraktiv arbejdsplads

'Arbejdsdag i balance'

I forlængelse af prøveperioden med 'Arbejdsdag i balance'-tiltag blev det besluttet, bl.a. på baggrund af flere interne spørgeskemaundersøgelser, at gøre de forskellige tiltag permanente. Vi fortsætter derfor med fokustid, sund og værdiskabende intern mødekultur samt god og hensynsfuld e-mail-adfærd.



I Boligkontoret Danmark passer vi godt på hinanden og vores arbejdsmiljø, ligesom vi også har fokus på skabe en sund balance mellem arbejde og fritid. Som et nyt 'Arbejdsdag i balance'-tiltag har alle medarbejdere og ledere i Boligkontoret Danmark derfor mulighed for få mere frihed i deres ansættelse i form af op til 10 fredagsfridage, heraf seks synkrone fredagsfridage. De resterende fredagsfridage kan placeres og anvendes efter eget ønske af den enkelte medarbejder og leder på andre fredage (aftales som vanligt med nærmeste leder).

I lighed med de øvrige 'Arbejdsdag i balance'-tiltag kræver det en målrettet fælles indsats af alle medarbejdere og ledere i Boligkontoret Danmark at sikre, at vi til trods for øget frihed hen over året alligevel kan nå vores opgaver.

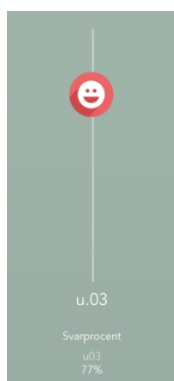
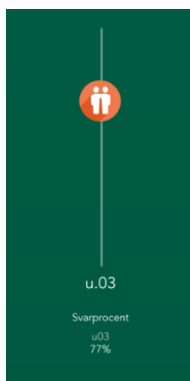
På de seks synkrone fredagsfridage vil der være lukket for telefoner og fysisk fremmøde på afdelingskontorerne og hovedkontoret, så det sikres, at de medarbejdere og ledere, som ikke holder fredagsfri, ikke belastes unødigt af de øvrige kollegaers fredagsfridage. Det er et bevidst valg, at der er tale om synkrone fridage, idet vi derved kollektivt forsøger at tage tempoet lidt ud af arbejdet.

Med dette tiltag har vi i fællesskab mulighed for at skabe en endnu bedre balance mellem arbejde og fritid med forventelig positiv effekt på den mentale velvære og trivsel. Dertil ønsker vi at øge muligheden for at fastholde og tiltrække arbejdskraft i Boligkontoret Danmark.

Arbejdet med løbende trivselsmålinger i Boligkontoret Danmark (&Frankly)

I Boligkontoret Danmark har vi et vedvarende fokus på at sikre et godt arbejdsmiljø og høj trivsel blandt vores medarbejdere. Med en stigende opmærksomhed på forebyggelse af mental udbrændthed og arbejdsrelateret stress har vi arbejdet målrettet på at skabe en robust ramme for løbende dialog om trivsel. Dette arbejde tager udgangspunkt i vores initiativer under 'Arbejdsdag i balance' og understøttes af vores overgang til den digitale platform &Frankly.

Den nye tilgang indebærer en hyppigere og mere fokuseret måling af trivsel, som skal sikre, at vi som organisation proaktivt kan handle på tendenser og behov – både på individuelt og organisatorisk niveau.



Trivsel og målingsmetode

Fra oktober 2024 har vi gennemført hyppigere anonyme trivselsmålinger via &Frankly – indtil videre er gennemført tre trivselsmålinger. Halvårligt suppleres disse målinger med yderligere spørgsmål for en dybere indsigt. Resultaterne bruges aktivt af de nærmeste ledere ved statusmøder, hvor medarbejdernes trivsel drøftes i en tryk og åben ramme. HR følger desuden op på de samlede resultater for at sikre, at lederne får den nødvendige støtte til opfølgning og implementering af trivselsfremmende initiativer.

Eksempler på resultater fra &Frankly måling

Sikring af effekt

For at de anonyme målinger kan have den ønskede effekt, er det afgørende, at medarbejdere og ledere bidrager med ærlige besvarelser og deltager aktivt i opfølgende drøftelser. Dette kan ske både i fælles forum og under fire øjne. Gennem denne dialog skabes der en fælles forståelse af de udfordringer og muligheder, der eksisterer, hvilket giver mulighed for at handle lokalt og målrettet med forebyggende og trivselsunderstøttende initiativer.

Personaleomsætning

Personaleomsætningen er faldet fra 14,2 % i 2023 til 12,3 % i 2024. Heraf har 8,5 % selv valgt at opsiges deres stilling i modsætning til 9 % sidste år. 0,9 % har valgt at gå på efterløn eller på pension, og 2,8 % er blevet opsagt.

Konklusion

'Arbejdsdag i balance'-tiltagene og implementeringen af &Frankly som platform for løbende trivselsmålinger markerer et vigtigt skridt mod at styrke medarbejdernes trivsel og skabe et endnu bedre arbejdsmiljø i Boligkontoret Danmark. Den regelmæssige temperaturmåling og den efterfølgende dialog sætter vores ledere og organisation i stand til hurtigt at identificere og adressere udfordringer, inden de udvikler sig. Vi opfordrer derfor til, at alle bidrager aktivt til denne proces gennem ærlige besvarelser og deltagelse i drøftelser. Det er kun i fællesskab, vi kan skabe de bedste rammer for trivsel og arbejdsglæde i Boligkontoret Danmark.

Samlet set ender vi ud med et grønt trafiklys.

	Mulige trafiklys	På dette punkt er tildelt:															
	Der gives op til 5 point på hvert af følgende områder, der vægtes som anført i %:																
	<table> <tr> <td>Certificering</td><td>5 % - 5</td><td>0,25</td></tr> <tr> <td>Trivsel</td><td>40 % - 5</td><td>2,00</td></tr> <tr> <td>Attraktion</td><td>30 % - 4</td><td>1,20</td></tr> <tr> <td>Omsætning</td><td>25 % - 3</td><td>0,75</td></tr> <tr> <td>Total</td><td></td><td>4,20</td></tr> </table>	Certificering	5 % - 5	0,25	Trivsel	40 % - 5	2,00	Attraktion	30 % - 4	1,20	Omsætning	25 % - 3	0,75	Total		4,20	
Certificering	5 % - 5	0,25															
Trivsel	40 % - 5	2,00															
Attraktion	30 % - 4	1,20															
Omsætning	25 % - 3	0,75															
Total		4,20															

	<u>Rød</u>: Gives, når der samlet opnås mellem 1 og 3,15 point. <u>Gul</u>: Gives, når der samlet opnås mellem 3,15-4,14 point <u>Grøn</u>: Gives, når der samlet opnås mellem 4,15 og 5,00 point.	
--	---	--