



AAB ÅRSBERETNING 2019



Indhold

side 03

AAB 2019 KORT FORTALT

side 04

STATUS PÅ TILTAG I 2019

side 15

AAB'S FORVENTNINGER OG TILTAG 2020-2025

side 18

ØKONOMISKE NØGLETAL

AAB 2019 kort fortalt

2019 har i høj grad haft effektivisering og strategi som omdrejningspunkt. Vi skal blive ved med at bevise, at opgaverne i det decentrale koncept bliver løst som de skal, så vi både lever op til kravene i tilsynet i Københavns Kommunes og det fortsatte effektiviseringskrav.

Boligforeningen AAB har stadig et effektiviseringspotentiale når vi sammenligner os med branchen. Der er et potentiale i driftsmæssige tiltag og på indkøb og udbud, så det vil vi også fremover have fokus på til gavn for hele foreningen.

Den nye strategi skal være med til at holde fokus på, at AAB er et forpligtende fællesskab, der arbejder for samme mission og vision. Det er nødvendigt, hvis det decentrale koncept skal bestå og styrke beboerdemokratiet i de parlamentariske afdelinger. AAB skal stå sammen om at leve op til de krav, omgivelserne stiller, så de der kan og vil, kan fortsætte som administrative afdelinger. Det handler selvfølgelig om at overholde krav og lovgivning. Men det handler også om, at vi i hele fællesskabet behandler hinanden, vores personale og vores samarbejdspartnere ordentligt. At vi går efter sagen og ikke personen. At vi er én forening.

Overalt er der blevet arbejdet med at omsætte den nye strategi til virkelighed og konkrete handlinger. Personalet i administrationen brugte deres personaledag på at komme med bud på indsatsområder og ideer. Efterårskonferencen stod igen i strategiens tegn, hvor afdelingsbestyrelserne kom med deres bud på, hvordan strategien kan gøres levende og håndgribelig. Organisationsbestyrelsen og direktionen arbejder videre på at gøre alle de mange input og ideer til konkrete handleplaner, som skal sætte fokus på 'stærke lokale fællesskaber' og skabe liv mellem husene i AAB.

Udover strategien som samlende værdi, kræver det også både kontrol og support at bevare det decentrale koncept, samt sikre sikker drift i vores parlamentariske afdelinger. Vi har som forening derfor etableret en supportgruppe, der dels har fokus på at hjælpe afdelingerne i deres arbejde, dels har fokus på de områder, hvor det decentrale koncept ikke efterleves, men også sikre, at vi ved fælles hjælp kan få afdelingen tilbage på rette spor eller blive en del af det decentrale koncept.

Med en ny byggepolitik og energistrategi har AAB taget vigtige skridt i retningen af en mere aktiv rolle i klimadagsordnen. AAB vil de kommende år arbejde aktivt på at tænke klima og energiforbedring ind i alle dele af vores kerneforretning, og arbejde politisk med klimaudfordringerne for at få ændret vores rammevilkår.

Også regeringens ghettoliste har de sidste år fyldt meget både i AAB og i branchen generelt. AAB har taget en række initiativer, blandt andet ved gennem 1. kreds i BL at indgå en ny udlejningsaftale, der justerer ventelistekriterierne for udsatte områder, for at imødegå de drastiske konsekvenser af regeringens ghettopolitik. Og initiativerne ser ud til at have virket. AAB havde ingen afdelinger på ghettolisten i december 2019.

Ved folketingsvalget i juni 2019 fik Danmark, og i særdeleshed den almene boligsektor, ny boligminister. Modsat de mange seneste regeringer har boligminister Kaare Dybvad kun ét ministerium, nemlig Boligministeriet. Boligministeren har allerede det første halve år han har siddet i ministeriet vist stor interesse for og viden om den almene sektor, hvilket vi bl.a. oplevede da ministeren gæstede vores årlige efterårskonference. Vi mener, det tegner godt for den almene sektor i den kommende regeringsperiode, hvor der bl.a. skal forhandles ny aftale for Landsbyggefonden, som mange af AAB's afdelinger har brug for støtte til renovering fra.

Status på 2019

Opfølgning på forventninger til 2019

Boligforeningen AAB havde i 2019 særligt fokus på at arbejde med følgende områder:

- Effektivisering
- Strategi
- Nybyggeri
- Boligsocialt
- Den gennemførte egenkontrol
- Digitalisering

Effektivisering

AAB har i 2019 arbejdet videre med effektiviseringsdagsordenen. En vigtig milepæl i det forgange år, var udarbejdelsen af afdelingsbudgetterne for 2020, da det netop er året, hvor målet om at være 8,15 % mere effektiv end i 2014, skal indfris. På baggrund af disse budgetter forventer AAB at effektivisere for 9,4 % fra 2014 til 2020, svarende til 70 mio. kr. i 2020-priser.

Opgaven med effektiviseringer er en fælles opgave for hele foreningen. Alle boligafdelinger har udarbejdet en handlingsplan for, hvilke effektiviseringstiltag afdelingen arbejder med. I disse planer arbejdes med bl.a. energibesparende tiltag, udbud af serviceaftaler, bedre planlægning af vedligeholdelse og smartere arbejdsgange.

At effektiviseringerne også påvirker huslejen positivt, ses ved, at 73 % af AAB's lejemål får samme husleje i kroner og øre eller nedsat husleje i 2020.

Trafik, Bygge- og Boligstyrelsens beregninger viser imidlertid, at der forsat er et stort potentiale for effektiviseringer. Derfor arbejder AAB videre med effektiviseringer – også efter 2020.

Af projekter som forventes at bidrage til effektiviseringer de kommende år, kan nævnes: digital opmåling af boliger og udbud af istandsættelse, digital opmåling af udearealer, samdrift mellem afdelingerne, grønne teams, flytning af domicil, hjemtagelse af udarbejdelse af forbrugsregnskaber, udbud af forsikring og forsikringsmægler samt flere andre udbud.

Mission, vision og ny strategi

Med repræsentantskabets godkendelse af ny mission, vision og strategi 'Boligforeningen AAB – en forening for stærke lokale fællesskaber' er der sat en ny retning for de kommende års arbejde.

Overskrifterne i strategien er:

- At føle sig hjemme i AAB
Beboerne i AAB er bevidste om muligheder, ansvar og opgaver i fællesskabet.
- Den bedste afdeling
AAB's afdelinger har en tydelig profil og retning, baseret på afdelingens interesser og beboernes engagement.
- AAB – én samlet forening
Foreningen er et forpligtende fællesskab af stærke boligafdelinger.
- Administrationens rolle
Administrationen understøtter boligafdelinger og beboere.

Strategien kan læses på 'aab.dk – om AAB'

Organisationsbestyrelsen (OB) har besluttet, at strategiperioden løber frem til 2025 med mulighed for forlængelse. Til den tid skal det kunne vurderes, om målsætningerne er nået, og derfor har OB – på baggrund af drøftelser med administrationen – fastlagt følgende succeskriterier:

Mission

Foreningens mission er at opføre, udleje, administrere, vedligeholde og modernisere støttet boligbyggeri. Derfor vil vi i 2025 se:

1. At AAB er vokset med 5 %, målt i lejemålsenheder.
2. En reduktion af energiforbruget med mindst 8 % i nuværende byggeri og 2 % i nybyggeri.

Vision

AAB er bygget på beboernes engagement i boligafdelingerne og vores ambition er at sætte fokus på stærke lokale fællesskaber. Derfor vil vi i 2025 se at:

3. AAB er kendetegnet ved at flere afdelingers drift er forankret i beboerdemokratiet.
4. Afdelingsbestyrelsernes engagement vurderes til mindst syv på en skala fra ét – ti.

Strategi

I 2025 vil arbejdet med strategiens fire temaer konkret betyde:

At for temaet "At føle sig hjemme" vil:

5. Beboerne vurdere, at den generelle tryghed i afdelingen til mindst syv på en skala fra ét – ti.
6. Beboerne vurdere, at de føler sig hjemme i AAB til mindst syv på en skala fra ét – ti.
7. Beboerne vurdere, at deres mulighed for at kunne bidrage i egen afdeling til mindst syv på en skala fra ét – ti.
8. AAB's beboere være engageret i afdelingen. Det viser sig ved, at 10 % af beboerne deltager i afdelingens aktiviteter i løbet af et kalenderår.
9. Andelen af lejemål der deltager på afdelingsmøder være steget med 20 %.

At for temaet "Den bedste afdeling" vil:

10. Afdelingens beboere vurdere afdelingens vedligeholdelse (ude og inde) til mindst syv på en skala fra ét – ti.
11. Afdelingsbestyrelsen vurdere, at det går godt i afdelingen til mindst syv på en skala fra ét – ti.
12. Afdelingerne i højere grad samarbejde om gennemførelse af planlagte dv-arbejder.
13. Alle afdelinger have beskrevet afdelingens profil ved hjælp af beboerinddragelse og fået den godkendt på et afdelingsmøde.
14. Afdelinger med forundersøgelser til mini- og helhedsplaner have gennemført struktureret beboerinvolvering.

At for temaet "AAB – én samlet forening" vil:

15. Afdelingsbestyrelserne vurdere, at foreningen er en fordel for afdelingen til mindst syv på en skala fra ét – ti.
16. Alle familie- og ungdomsboligafdelinger have valgt en afdelingsbestyrelse.
17. Valgte og ansatte vurdere, at samarbejdet baserer sig på fælles mål og med respekt for hinanden til mindst syv på en skala fra ét – ti.
18. Deltagerantallet på repræsentantskabsmøderne stige med 25 %.
19. Valgte fra alle afdelingsbestyrelser have deltaget i mindst to af foreningens årlige arrangementer.

At for temaet "Administrationens rolle" vil:

20. Årets nyvalgte vurdere at de har fået tilstrækkelig hjælp til at komme i gang med det lokale arbejde i afdelingen til mindst syv, på en skala fra ét – ti.
21. Afdelingsbestyrelserne anvende de it-værktøjer, der er relevante for deres opgaveløsning.
22. Egenkontrollen vise at der ikke er væsentlige problemer med god og effektiv drift i afdelinger og forening.
23. Flertallet af AAB's afdelinger tilslutte sig fælles udbud for at udnytte stordrift i fællesskabet.
24. OB have mindst en årlig dialog om politisk interessevaretagelse.
25. OB evaluere arbejdet i organisationsbestyrelsen hvert år efter principperne om god almen ledelse.

Arbejdet med at identificere hvilke indsatser der skal til for at nå de realiserede strategiske mål, havde kick off til en fælles personaledag i administrationen. 47 konkrete indsatser blev videregivet til OB og administrationens ledelsesteam, som i september 2019 drøftede og prioriterede forslagene. På den baggrund blev der udvalgt 15 ideer, som der foreløbig arbejdes videre med.

Til at understøtte arbejdet med den nye strategi besluttede OB i efteråret 2019 at afsætte 13,5 mio. kr. til strategiske formål. Midlerne frigives til de enkelte projekter efter konkret beslutning i OB efter indstilling fra formandskabet.



AAB
afdeling 40
Bellahøj

Nybyggeri, helhedsplaner og mini-helhedsplaner

Efter en årrække med udfordringer med høje priser i byggebranchen, er der i 2019 opstartet flere nybyggerier herunder rækkehuse i Ishøj, flygtninge- og familieboliger på Frederiksberg samt familieboliger og en institution i Ørestaden.

I december 2019 stod 53 familieboliger klar til indflytning på Grønttorvet i Valby.

Fremtidssikring

AAB arbejder kontinuerligt på, via helhedsplaner og minihelhedsplaner, at fremtidssikre vores boliger. I 2019 blev en stor helhedsplan i afdeling 38 i Brønshøj godkendt, og der er igangsat forundersøgelser i afdeling 18 på Østerbro med henblik på en helhedsplan.

Boligsociale helhedsplaner og indsatser

Det boligsociale arbejde er lokalt forankret, og kan derfor nå de udsatte grupper, der hvor de bor. Arbejdet kan supplere, udvikle og understøtte den kommunale kernerdrift samt den lokale drift og styrke naboskabet og sammenhængskraften i og på tværs af boligafdelingerne.

Samtidig er det vigtigt, at det boligsociale arbejde ikke overtager opgaver fra kommune og den lokale drift eller opgaver som beboere i forvejen løser.

I mange af AAB's afdelinger findes ildsjæle, der hver dag yder en stor frivillig indsats for at drive sociale indsatser af større eller mindre omfang til gavn for afdelingens beboere; indsatser, der både understøtter og styrker de lokale fællesskaber. I nogle afdelinger er der dog behov for en større og mere helhedsorienteret social indsats i form af en boligsocial helheds- eller minihelhedsplan.

Målgrupperne for de boligsociale helhedsplaner og – minihelhedsplaner er primært udsatte børn, unge og forældre.

Afdelinger med boligsociale helhedsplaner

Boligsociale helhedsplaner støttet af Landsbyggefonden og kommune(r), som AAB støttede med midler fra dispositionsfonden	
Afdeling 8-24 + 33 + 49	'Beboerprojekt Puls' på Bispebjerg i København
Afdeling 38 + 80	'Husum for alle' i Brønshøj/Husum
Afdeling 50	'Fællesskaberne' på Sjælør/Kgs. Enghave
Afdeling 52	'Vores HG' i Høje Gladsaxe
Afdeling 55	'Vejleåparken' i Ishøj
Afdeling 58	'Os i Mimerskvarter' på Nørrebro i København
Boligsociale minihelhedsplaner der er støttet af kommunen, men ikke af Landsbyggefonden, som AAB støtter med midler fra dispositionsfonden	
Afdeling 54	'Hede- og Magleparken' i Ballerup
Ministeriefinansieret udviklingsprojekter med deltagelse af AAB:	
Afdeling 40	'Sammen om Bellahøj' i Brønshøj

Eksempel på boligsociale aktiviteter og udvalgte mål i den boligsociale helhedsplan 'Beboerprojekt Puls' i 2019:

- 119 udsatte voksne fik individuel beboerrådgivning
- 180 børn blev guidet til at blive meldt ind i en fritidsklub eller en foreningsaktivitet
- 26 unge fik støtte til at få et fritidsjob
- 20 nye bydelsmødre blev uddannet

AAB har i 2019 forsat arbejdet med at styrke integrationen mellem AAB's renoveringsprojekter og sociale indsatser. Konkret i form af to udviklingsprojekter om henholdsvis kommunikation og evaluering i forbindelse med renoveringsprojekter.

Det første projekt handler om kommunikation med vores beboere i renoveringsprojekter. God kommunikation er udgangspunkt for demokratisk deltagelse og beboerengagement, og er centralt for beboeropbakning og -involvering i et renoveringsprojekt, fra idéfase til en hensigtsmæssig drift og brug af det færdige byggeri.

Det andet projekt har fokus på evalueringen af vores renoveringsprojekter. En god evaluering kan bruges til at undersøge, om renoveringen levede op til de mål, vi havde sat os, og hvordan beboerne oplever forandringerne i deres boligafdeling og bolig. Men lige så vigtigt er, at vi i kraft af evalueringerne også har mulighed for mere systematisk at tage ved lære af, hvad der virkede,

og hvad der ikke virkede og bruge de erfaringer fremadrettet.



AAB
afdeling 55
Ishøj

Egenkontrol og forvaltningsrevision

I AAB udføres der egenkontrol halvårligt. Egenkontrollen omfatter både de administrative afdelinger og driftsopgaver i de parlamentariske afdelinger. Rapporterne er opdelt i fire hovedemner: Effektivisering, Egenkontrol, Økonomisk situation og Implementering af den nye driftsbekendtgørelse. På baggrund af disse rapporter, udfører revisionen halvårlig forvaltningsrevision.

Seneste rapport er for andet halvår 2019. Resultaterne af denne rapport er:

NR.	Målpunkter	Administrative afdelinger	Parlamentariske afdelinger
A	Effektivisering		
a. 1	Effektivitet og produktivitet i AAB's afdelinger.		
B	Egenkontrol		
b. 1.1	Fejl i den decentrale forvaltning (fire fokus områder)		
b. 1.2	Fejl i den decentrale forvaltning (Niveauet af svig)		
b. 2	Egenkontrol i administrationen		
b. 3	Egenkontrolskemaet, herunder besøg i afdelingerne		
C	Økonomisk situation		
c. 1.1	Rangdeling af afdelinger		
c. 1.2	Rangdeling af afdelinger (Ledelsesrapporten)		
D	Implementering af den nye driftsbekendtgørelse		
d. 1	Forretningsgange der fremmer sparsomhed		
d. 2	Gennemgang af økonomistyringen		
d. 3	Udført arbejde der metodisk fremmer effektivitet og kvalitet		
d. 4	Plan 2017-2020		

Hvert af de 11 punkter har et konkret mål, som skal være opfyldt i løbet af halvåret, siden forrige rapport. Røde punkter kræver handling nu, gule punkter kræver opmærksomhed mens grønne punkter betyder, at målene er helt indfriet. Indfrielsen af målsætningerne bliver opdelt på administrative og parlamentariske afdelinger for at sikre, at AAB's decentrale forvaltningskoncept fungerer iht. kravene i driftsbekendtgørelsen.

Resultaterne i den seneste egenkontrolrapport viser mindre tilfredsstillende resultater end de foregående år. Årsagen til dette er både at vi har ændret og skærpet målsætningerne, samt tilbagegang på nogle områder.

Som et led i AAB's egenkontrol, udføres der også egenkontrol i administrationen. Konceptet for denne egenkontrol blev godkendt i 2018, og i 2019 har alle dele af de væsentlige forretningsområder i administrationen gennemført egenkontrol. I foråret 2019 blev der udarbejdet rapporter for områderne beboerdemokrati, årshjul, kunderejseproces og byggeri, og i efteråret blev der udarbejdet et papir om organisationsudvikling. I 2019 er vi desværre blevet opmærksomme på at det er nødvendigt med en skærpet opmærksomhed på godkendelses procedurer, herunder specielt brug af rekvisitioner i forbindelse med bestilling af projekter, ydelser og vare. Der vil på denne baggrund blive implementeret ændringer i 2020.

I 2020 gentages denne proces, hvor hvert forretningsområde vil blive målt op mod de tiltag som blev prioriteret i 2019-rapporterne. Derudover er der nu så mange afdelinger, der driftes af administrationen at dette forretningsområde "drift" også vil blive gennemgået efter samme koncept i 2020.

En del af egenkontrollen er opfølgning på henholdsvis de automatiske og de manuelle kontroller, der gennemføres i administrationen. Samtidig er det besluttet, at der skal ske løbende opfølgning på, at alle væsentlige forretningsgange udføres effektivt og omkostningsbevidst. Udarbejdelse af et egentligt paradigme for dette arbejde udestår og er prioriteret i 2020.

Resultater

Egenkontrol i administrationen

Indsatsområde Hvad er vores mål?

b. Egenkontrol b. 2 Egenkontrol i administrationen

Målet er, at egenkontrollen fremmer effektivitet og kvalitet i boligorganisationen og derved bidrage til at sikre, at boligorganisationen lever op til lovens krav om, at boligorganisationen skal drives forsvarligt og effektivt.

Målet vurderes:

- Grønt hvis der er udarbejdet en rapport om organisationsudvikling og der er fulgt op på gennemførelse af tiltag fra forårsrapporterne.
- Gult hvis kun ét af ovennævnte tiltag er gennemført
- Rødt hvis ingen af ovennævnte tiltag er gennemført.

Hvad er vores resultat?

I sommer 2018 vedtog LT et format for egenkontrol i administrationen, som betød at alle væsentlige processer (AAB's *valuestreams*) gennemgås ud fra driftsvejledningens værktøjskasse. Dette format bruges for anden gang her i 2020.

Værktøjskasse	Indsatsområder
Arbejdsprocesser	Formalisering, teknologi og digitalisering, Udvikling og optimering
Organisation og kompetencer	Faglige kompetencer, Organisationsudvikling generelt.
Monitorering	Indikatorer, benchmarking
Restrukturering	Sammenlægninger, in- og outsourcing

I 2019 blev alle *valuestreams* gennemgået, og vi er nu startet op igen i 2020. I 2020 har vi allerede gennemgået Byggeri og Beboerdemokrati. I forbindelse med 2020-egenkontrollen, bliver der taget stilling til de tiltag som blev nævnt i 2019-egenkontrollen, hvilket fremgår af de vedlagte rapporter.

I efteråret 2019, er der blevet udarbejdet et notat om den generelle organisationsudvikling som planlagt.

Punktet vurderes som indfriet, da der er udarbejdet et notat om organisationsudvikling og der følges årligt op på tiltag.

Adm. Afdelinger	Parl. afdelinger
	

Hvad kan vi sammenligne os med?

Ikke muligt at sammenligne

15

Digitaliseringsstrategi

AAB's digitaliseringsstrategi er i 2019 blevet virkeliggjort i en række projekter, som involverer både beboerdemokrater, administration og på sigt også beboerne.

BeboerAAB

Projektet blev opstartet i 2018. Appen giver beboerne i AAB mulighed for at indberette problemer i deres bolig, og giver hjælp til, hvordan beboerne selv kan løse de mest almindelige problemer. Appen er blevet udviklet i 2019, og den tages i brug i alle parlamentariske afdelinger i marts 2020. Det er muligt for administrative afdelinger at anvende appen fra efteråret 2020.

Digital driftsstyring

Formålet med projektet er digitalisering af opgaveplanlægningen for den daglige drift via en app/hjemmeside for både de administrative og parlamentariske afdelinger. Digital driftsstyring vil understøtte den videre behandling af de opgaver og indberetninger der modtages via BeboerAAB så de overføres til videre behandling i den digitale driftsstyring. Processer omkring driftsårshjul vil også blive understøttet i løsningen. Formålet er at beskrive og kunne følge op på et aftalt serviceniveau.

Løsningen vil blive tilbudt såvel administrative afdelinger og blive anvendt i parlamentariske afdelinger. Opgaver der oprettes i BeboerAAB overføres automatisk til den digitale driftsstyring og indgår dermed i arbejdstilrettelæggelsen. Den digitale opgavestyring forventes i drift ultimo 2020.



AAB
afdeling 47
Skovlunde

Det skete også i 2019

Politisk arbejde

OB behandler hvert år en lang række sager og fører tilsyn med den daglige drift af AAB via den kvartalsvise ledelsesrapportering. Ud over de emner der behandles på de månedlige møder holdt OB i 2019 to seminarer for at kunne arbejde i dybden med en række emner, som de ordinære møder ikke levner tid til. Emnerne til debat var:

- Boligpolitisk drøftelse
- Præsentation af 'Byggeri & Vedligehold'
- Strategiske partnerskaber i byggebranchen
- 'Husleje, der er til at betale' (status på arbejdet med effektivisering')
- Egenkontrol og opfølgning på afdelinger
- Status på igangværende indsatser er i gang, herunder status på digitaliseringstiltag
- Hvilke indsatser skal igangsættes, jf. ny strategi
- Præsentation af Økonomi – Økonomistyring og status på effektiviseringsarbejdet
- Om Landsbyggefond, dispositionsfond, arbejdskapital mv.
- Bestyrelsesansvar og driftsbekendtgørelsen mv. set fra et bestyrelsesperspektiv.

Revision af politikker

En af OB's opgaver er at fastsætte politikker inden for hvilke boligafdelinger, afdelingsbestyrelser og ansatte skal løse opgaverne i det daglige arbejde. OB giver tidligere vedtagne politikker et eftersyn ca. hvert andet år, eller efter behov. Politikkerne er tilgængelige for alle afdelingsbestyrelser og ansatte via AAB's digitale afdelingshåndbog på aab-net.

I 2019 har OB både vedtaget to nye politikker og revideret syv tidligere vedtagne politikker:

- Politik for modvirkning af tomgang (ny)
- Politik for forebyggelse af seksuel chikane (ny)
- Personalepolitik: Ansættelse af nærtstående, speciallægebesøg og alkoholforbud (revision)
- Politik for udlejning af bi-lejemål og fælleslokaler (revision)
- Finansiell styringspolitik (revision)
- Politik for underfinansierede dv-planer (revision)
- Politik for bogføring (revision)
- Politik for inkasso (revision)
- Politik for fornyelse og hovedindsatsættelse af AAB's afdelinger (dv-planen).

Ny byggepolitik og energistrategi

I 2016 nedsatte repræsentantskabet et evalueringsudvalg til at evaluere en række byggesager, og i 2017 kom udvalget med en række anbefalinger. OB afsatte en lørdag i foråret 2019 til at drøfte, hvordan en ny byggepolitik skulle se ud i lyset af evalueringsudvalget arbejde og AAB's nye strategi, fordi den er central for AAB's selvforståelse og for andres forståelse af, hvem AAB er.

Rammen for AAB's fremtidige byggepolitik er FN's verdensmål. AAB er en stor bygherre og har derfor et ansvar for at bidrage til en positiv samfundsudvikling. Verdensmålene er i den sammenhæng ikke til at komme udenom og kan bruges som en løftestang til at stille ambitiøse krav i byggeriet. Byggepolitikken blev godkendt af repræsentantskabet i efteråret 2019. I 2020/21 skal der arbejdes videre med et standardbyggeprogram, et standardbæredygtighedsprogram samt et værdiprogram.

Som stor boligforening har AAB et betydeligt energiforbrug. Repræsentantskabet vedtog i efteråret en energistrategi, hvor målet er en reduktion af energiforbruget med minimum 50 % i nuværende byggeri og 75 % i nybyggeri frem til år 2055. Det betyder, at der i de kommende år

skal igangsættes temmelig omfattende energieffektivisering af både nyt og gammelt byggeri i foreningen.

Udsyn og inspiration fra Danmark og Europa

For at få inspiration til AAB's fremtidige byggeri var OB i foråret 2019 på studietur til Aarhus og Aalborg for at besøge nybyggeri og renoveringer gennemført af andre almene boligorganisationer. Der var tilrettelagt besøg hos AAB Aarhus, afdeling 65 i Hjortshøj. Og hos AI2bolig, afdeling 128 i Lisbjerg hvor OB kunne få indtryk af byggeri opført i trækonstruktion. Byudviklingen i Aarhus havn og E&P Huset, Brabrand. I Aalborg var Himmerland Boligforening vært for et besøg hos Larsen Waterfront samt besøg i Aalborg Øst, hvor der er indtænkt et sundheds- og kvarterhus ifm. nybygger og omfattende helhedsplaner.

For til stadighed at samle inspiration til udvikling af byggeri og byggemetoder har AAB for en ét-årig periode meldt sig ind i Eurhonet – The European Housing Network – der er et europæisk netværk med 38 tilknyttede boligorganisationer fra Frankrig, Tyskland, Italien, Sverige, Østrig og Storbritannien med i alt 2,3 mio. beboere. AAB er eneste danske medlem af netværket.

Projektafslutning – reorganisering af 'Ejendomsservice & Fraflytning'

Efter lidt over fire års arbejde blev projektet om reorganiseringen af 'Ejendomsservice & Fraflytning' (E&F) afsluttet med en evaluering i OB. I projektperioden har der været særlig fokus på at udvikle en dynamisk finansieringsmodel, definere klare rammer for parlamentariske afdelingers virke, strukturere organisationen i driftscentre med henblik på styrket og effektiv opgaveløsning, samt etablere standarder for serviceniveau og serviceaftaler med afdelingerne. Projektet har udviklet E&F på ca. 30 forskellige hovedområder. Ved evalueringen blev det vurderet, at projektet kom helt i mål med 26 af disse områder. Det vurderedes at de sidste fire var delvist indfriet, og at arbejdet med disse forsætter.

Support til AAB's afdelinger

Supportgruppen fra administrationen besøgte i 2019 efter fastlagt årshjul afdelingerne i AAB. Support sker med udgangspunkt i afdelingernes egne statusbesvarelser i kvartalsvis skema, og tilpasses dermed den enkelte afdelings udfordring. Supportgruppen har involveret alle aspekter af de bestyrelsesmæssige opgaver, og supportgruppen har som nyt emne efter konkret anmodning fra bestyrelserne vejledt i arbejdet med udvikling af bestyrelserne, bl.a. vedrørende generationsskifter. Da alt support sker med ønsket om at bevare det decentrale forvaltningskoncept har supportgruppen også set på muligheden for at styrke bestyrelser i den parlamentariske driftsmodel, så de evt. kan påtage sig flere opgaver. Derudover omfatter besøg også at sikre, at bestyrelsen opfylder krav i henhold til persondataforordningen, og kontrol af evt. kassebeholdninger. Der er generelt taget godt imod supportbesøgene, der giver afdelingerne og administrationen en god mulighed for at drøfte udfordringer og løsningsforslag i bestyrelsesarbejdet, og dermed højne samarbejdet i hele Boligforeningen AAB.

Det er forventningen, at alle afdelinger også får mulighed for at få supportbesøg i 2020. Der forventes en øget indsats på support til inspektører og bestyrelser i den parlamentariske driftsmodel, og speciel supportindsats til nyvalgte bestyrelser og – bestyrelsesmedlemmer.

Tilfredshedsmålinger

Det er vigtigt, at AAB's beboere og ansøgere på ventelisten er tilfredse med den service, AAB leverer. Derfor udsender AAB jævnligt tilfredshedsmålinger for at undersøge om der er noget, vi skal justere eller gøre bedre.

Telefonservice

AAB har siden 2018 målt på tilfredsheden med den service vi yder på telefonerne, og undersøgelserne fra 2018-2019 har vist en stor tilfredshed. På en skala fra 1-9, hvor ni er mest positiv, fik AAB en gennemsnitlig tilfredshed på 7,0 i 2018 og 7,2 i 2019. I 2019 besvarede administrationen 85 % af alle indgående opkald i åbningstiden og 74 % blev besvaret inden for tre minutter. Da tilfredsheden har været konstant høj siden 2018, vil der blive droslet ned på

disse målinger i 2020, så de kun sker periodevis.

Fraflytning og indflytning

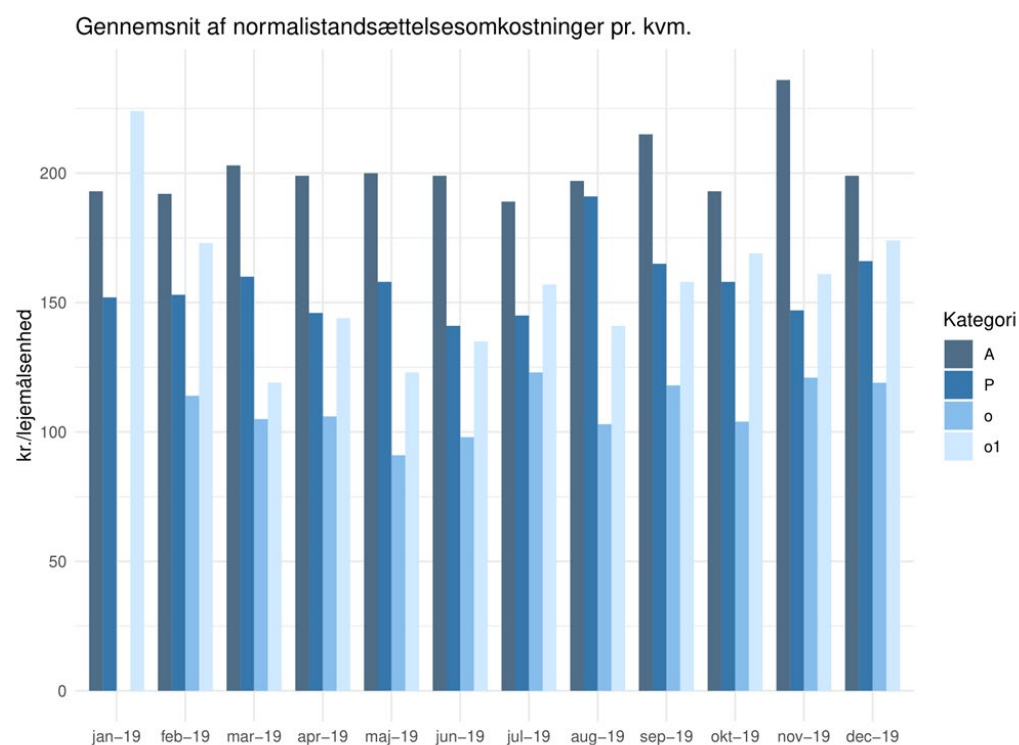
Alle indflyttere og fraflyttere har i 2018 og 2019 haft mulighed for at deltage i en tilfredshedsmåling. Målingen foretages på en skala fra 1-10, hvor ti er mest tilfreds. Særligt vores indflyttere har udtrykt stor tilfredshed med indflytningsprocessen. De har svaret på spørgsmål om alt fra tilbudsbreve, besigtigelse af ny bolig, samt modtagelsen i afdelingen. I gennemsnit har AAB's indflyttere i 2019 oplyst en tilfredshed på 7,1.

AAB's fraflyttere derimod har ikke været helt så tilfredse med fraflytningsprocessen. De har i gennemsnit oplyst en tilfredshed på 6,1. Tilfredsheden for fraflytning og indflytning er begge steget med 0,1 i forhold til 2018.

Istandsættelsesomkostninger

Som et resultat af øget fokus på indhentning af flere tilbud, særligt på malerarbejde, gulvarbejde og rengøring, samt projektet "Digital opmåling af boliger og udbud af istandsættelse" har AAB sænket de samlede årlige udgifter til istandsættelse af flytteboliger fra 44 mio. kr. i 2018 til 39.8 mio. kr. i 2019.

Der arbejdes fortsat på at reducere istandsættelsesomkostninger ved at stadig flere afdelingers boliger bliver opmålt og istandsættelsesopgaven udbudt. Opgaven er dog blevet forsinket på grund af tekniske udfordringer.



A= administrativ afd. P= parlamentarisk afd. O=opmålte afdelinger, første etape O1=opmålte afdelinger, anden etape

Genudlejning af boliger

I løbet af 2019 har AAB genudlejet 2.015 boliger, svarende til ca. 10 % af AAB's samlede boligmasse. Genudlejningsprocenten matcher resten af den almene sektor i Københavnsområdet.

66 % af de genudlejede boliger er gået til ventelisten. Ventelisten omfatter både den eksterne venteliste (18 %), den eksterne fleksible venteliste (12 %), den interne venteliste i afdelingerne (10 %) og den interne venteliste mellem afdelingerne (21 %), samt udlejning af ungdomsboliger; en opgave der er outsourcet til Central Indstillingsudvalget (CIU) (5 %).

29 % af boligerne er udlejet via kommunal anvisning, mens under 1 % er udlejet via andre kommunale aftaler (særboliger, flygtningeboliger, flygtning-deleboliger og byfornyelsesboliger).

De sidste 5 % er bytteboliger og boliger anvendt til genhusning.

Roller og opgaver i foreningen

Som opfølgning på den eksterne konsulentgennemgang af AAB fra 2018, besluttede OB at sætte fokus på roller og opgaver i foreningen.

Det førte bl.a. til, at repræsentantskabet i juni 2019 vedtog en ny forretningsorden. AAB har en lang tradition for, at repræsentantskabet nedsætter udvalg, hvor udvalgte politiske emner drøftes i dialog mellem medlemmer af repræsentantskab og OB. Der er et stort ønske om at udvalgene arbejder mere politisk. På den baggrund nedsatte repræsentantskabet fire nye stående udvalg:

- 1) Beboerdemokrati (BDU)
- 2) Beboere og udlejning (BU)
- 3) Byggeri, renovering og vedligeholdelse (BRVU)
- 4) Økonomi og drift i afdelingerne (ØDA).

De er sammensat med fire medlemmer valgt af repræsentantskabet og tre valgt i OB, og nye kommissorier beskriver og afgrænser udvalgets og -medlemmernes opgaver.

OB har i 2019 vedtaget en ny forretningsorden for AAB's direktion.

Bramsnæs Legat afvikles

Der har i en årrække næsten ingen ansøgere været til legatet. Det skal ses i lyset af, at Bramsnæs Legat er skattepligtig indkomst for modtageren, og dermed skal indregnes i den indkomst, som personen modtager ved siden af sin pension eller kontanthjælp. Derfor har AAB søgt Civilstyrelsen om tilladelse til at afvikle legatet over tre år. Det er nu godkendt og legatet afvikles over en periode på op til tre år, som tilskud til betaling af husleje for beboere i AAB, som på grund af "forsørgers død, langvarig sygdom eller lignende" har vanskeligheder ved at betale den sædvanlige husleje.

AAB's forventninger og tiltag 2020-2025

Boligforeningen AAB vil i 2020 have særligt fokus på at arbejde med følgende områder:

- Strategien 'Boligforeningen AAB – en forening af stærke lokale fællesskaber'
- Nybyggeri
- Boligsocialt arbejde
- Effektivisering
- Digitalisering
- Den gennemførte egenkontrol

Strategi

OB og den administrative ledelse har udformet et foreløbigt idékatalog med 15 indsatser som kan medvirke til at realisere strategien:

1. Etablere 'taskforce' der sikrer mere kontakt mellem afdelinger og administration
2. Definere afdelingsbestyrelsens opgaver og rammer (uanset model)
3. Undersøge hvad beboerne efterspørger for at føle sig hjemme
4. Genskabe fortællingen om AAB
5. Fælles arrangementer for alle i AAB (ansatte/valgte)
6. Rette hurtigere op på afdelinger, der er kørt skævt
7. Understøtte afdelingerne med proceshjælp til beboerinddragelse
8. Arbejde med god modtagelse af beboere (velkomstpakke)
9. BeboerAAB – fase II
10. Bygge fælleshuse, herunder et fyrtårnsprojekt
11. Model for onboarding (igangsætning) af afdelingsbestyrelser
12. Platform hvor afdelingerne kan melde sig til tværgående projekter
13. Etablere et dirigentkorps
14. Involvering i og udvikling af beboerdemokratiet
15. Adfærdsdesign: understøtte afdelingsbestyrelsernes arbejde/kompetence til at få flere til at deltage i aktiviteter og afdelingsmøder.

Organisationsbestyrelsen (OB) vil på et seminar primo 2020 drøfte projektkommissorier for de foreslåede initiativer, og tage stilling til hvilke af forslagene der skal arbejdes videre med.

Nybyggeri

I 2020 forventer AAB at komme i gang med at bygge rækkehuse i Skovlunde i afdeling 45, 47 og 106 og ungdomsboliger ved Femøren station på Amager. Efter tidsplanen står 14 familie- og flygtningeboliger på Frederiksberg og 56 rækkehuse i Ishøj klar til indflytning.

Boligsocialt

En række af de boligsociale helhedsplaner som AAB deltager i udløber ultimo 2020 og arbejdet med eventuelt at ansøge om nye helhedsplaner, pågår derfor henover året. Det drejer sig om 'Husum for alle' i Brønshøj, 'Vores HG' i Gladsaxe samt 'Fællesskaberne' i Valby. Herudover igangsættes ansøgningsprocessen også for 'Beboerprojekt Puls' på Bispebjerg, der udløber medio 2021.

I første halvår af 2020 er det herudover forventningen, at AAB's nye paradigmer for kommunikation i større og mindre renoveringsprojekter er færdigudviklet, testet og klar til brug. Det samme gælder for udviklingsprojektet, der omhandler evaluering af vores renoveringsprojekter.

Effektivisering

OB vil i 2020 arbejde med og færdiggøre afdelingernes effektiviseringsmålsætninger for perioden 2020-2024. Målsætningen for dette arbejde er at få færre røde og flere grønne afdelinger målt på tal fra ministeriets Effektiviseringsenhed.

Af effektiviseringstiltag i administrationen kan nævnes: projekt med at hjemtage udarbejdelse af forbrugsregnskaber, overgang til E-Boks, robotsoftware til gentagne manuelle processer i administrationen og anden digitalisering, som understøtter en mere effektiv administration.

Derudover forventes flytning til nyt domicil, som deles med Boligkontoret Danmark, at kunne bidrage til effektivisering i årene efter 2020. AAB har købt 3B's andel af deres tidligere domicil på Havneholmen, og udlejer domicilet fra 2019 til august 2021, hvor AAB flytter ind. Repræsentantskabet havde lejlighed til at besigtige det nye domicil på deres årlige besigtigelsestur i marts 2019.

Administrationens tiltag er et led i at holde boligafdelingernes driftsudgifter og administrationsbidraget nede.

Derudover samarbejder afdelinger og administration, om projektet 'Digital opmåling af boliger og udbud af istandsættelse'. Dette projekt forventes at kunne bidrage yderligere til effektiviseringen i 2020-2024 i form af lavere udgifter til istandsættelse af flytteboliger, hvilket både kommer afdelingerne og beboerne/fracflyttere til gode. Projektet er desværre blevet væsentligt forsinket på grund af tekniske udfordringer.

Digitalisering

Digitaliseringen vil i 2020 blandt andet indebære; ny version af bestyrelsesweb, iRekvi, BeboerApp samt digital driftsstyring. Derudover er den tidligere digitaliseringsstrategi ved at være fuldført så der vil udestå et arbejde med at analysere, hvilke behov vi ser ind i, i de kommende år.

Den gennemførte egenkontrol

I 2020 vil det sidste forretningsområde, drift, blive gennemgået. Og der vil blive udarbejdet et paradigme for arbejdet med sikring af omkostningsbevisethed i alle forretningsgange. Paradigmet vil efter implementering blive benyttet ved opdatering af forretningsgange og politikker.

Fremtidssikring

I 2020 forventer vi, at helhedsplaner i afdeling 49 på Stærevej i København, afdeling 80, Gadelandet i Brønshøj/Husum, afdeling 40 på Bellahøj i København og afdeling 88 i Farum bliver godkendt.

Fireårige mål for driftsudgifter

OB vil i 2020 sætte effektiviseringsmål for den kommende fireårige periode. Disse er udgangspunktet for afdelingernes fireårige fremskrivning.

Forhold som revisionen måtte have påtalt

Revisionen har skrevet følgende i revisionsprotokollen: *"Den udførte revision har ikke givet anledning til bemærkninger af en sådan væsentlighed eller karakter, at det vil komme til udtryk i vores revisionspåtegning på regnskabet."*

Særlige økonomiske problemer i AAB og vores afdelinger

AAB har enkelte afdelinger, der er i en sådan vedligeholdelsesstand, at større vedligeholdelsesarbejder er påkrævet. Enkelte af disse afdelinger har allerede en husleje, der ligger tæt på hvad Landsbyggefonden skønner er maksimalt. Disse afdelinger har brug for en økonomisk redningsplan, som der arbejdes på. Andre afdelinger kan godt bære lejeforhøjelse, men vil skulle varsles en lejeforhøjelse, der betyder, at flere af de nuværende beboere ikke vil

have råd til at blive boende.

Økonomistyring

AAB har en målstyringstavle over de vigtigste administrative hovedprocesser. Denne tavle danner grundlag for administrationens kapacitetsstyring, hvor der er overblik over, hvilket kapacitetsbehov der er for hver proces. Hvis der er en arbejdsgang, der bliver ramt af negative resultater, eller af anden årsag mangler kapacitet i en periode, har ledelsen overblik over, hvilken kapacitet der skal/kan allokeres for få rettet op igen.

AAB's økonomistyring består af:

Økonomistyring		
Ledelsesinformation		
Ledelsesrapport		
Afdelingernes styringsrapport		
BI, Business Intelligence		
Egenkontrol		
Finansiell styring	Kapacitetsstyring	Aktivitetsstyring
Regnskab	Administrationen	Ledelsesrapport indeholdende
Budget		målstyring samt opfølgning på
Budgetopfølgning		projekter og byggesager
Formueforvaltning		



Økonomiske nøgletal

Arbejdskapital

ARBEJDSKAPITAL – I 1.000	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
ARBEJDSKAPITAL – PRIMO	51.832	70.863	53.013	49.521	47.321	47.563	49.451	51.339	53.227	55.105
TILGANG, BIDRAG FRA AFDELINGER	1.937	1.937	1.937	1.937	1.937	1.937	1.937	1.937	1.937	1.937
TILGANG, RENTETILSKRIVNING	159									
TILGANG SIDEAKTIVITETER	63	2	2	2	2	2	2	2	2	2
TILGANG FORENINGSANDELE	19.567									
TILGANG; ÅRETS OVERSKUD	639									
TILGANG i alt	22.365	1.939	1.939	1.939	1.939	1.939	1.939	1.939	1.939	1.939
AFGANG DIGITALISERING	-2.706	-4.864	-5.380	-4.078	-1.646					
AFGANG SIDEAKTIVITETER	-28	-22	-22	-32	-22	-22	-22	-22	-32	-22
AFGANG OB STRATEGI ARBEJDE		-14.300								
AFGANG UDBYGNING AF EJENDOMSSERVICE	-573	-573								
AFGANG TILBAGEBETALING FORENINGSANDELE	-28	-30	-30	-30	-30	-30	-30	-30	-30	-30
AFGANG I ALT	-3.335	-19.789	-5.432	-4.140	-1.697	-52	-52	-52	-62	-52
ARBEJDSKAPITAL – ULTIMO	70.863	53.013	49.521	47.321	47.563	49.451	51.339	53.227	55.105	56.993

Dispositionsfonden inkl. egen trækingsret

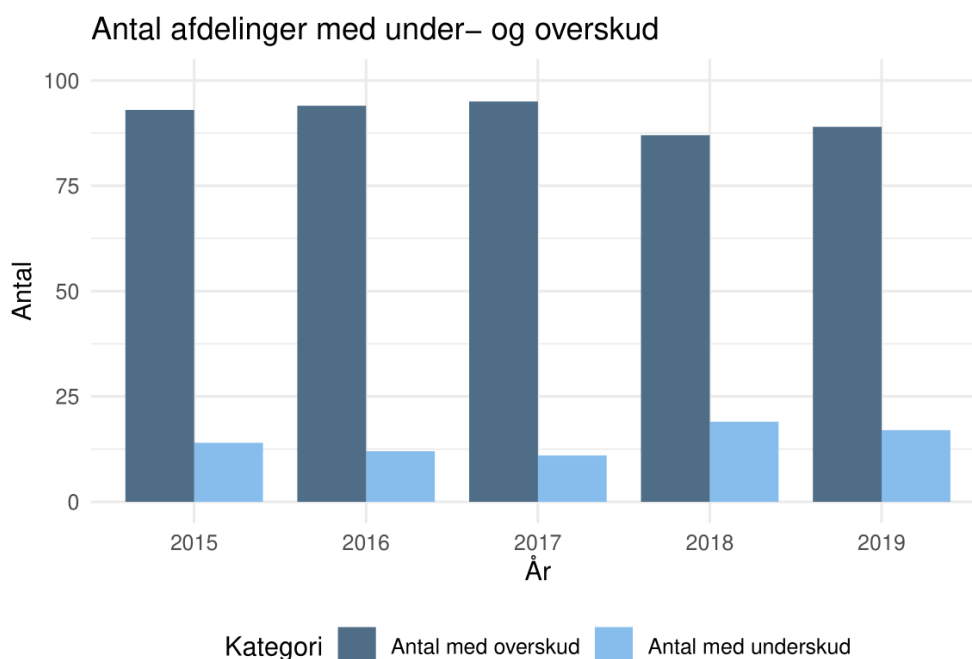
DISP. FOND – I KR. 1.000	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
DISP. FOND – PRIMO	582.928	610.464	395.750	332.827	327.894	362.653	398.273	436.723	476.922	518.422
INDBETALINGER	127.578	129.042	135.849	131.391	132.742	135.493	139.218	141.700	144.479	146.514
TILSKUD/TILSKUD OM TILSKUD	-100.041	-343.757	-198.772	-136.324	-97.983	-99.873	-100.768	-101.501	-102.979	-104.159
DISP.FOND ULTIMO	610.464	395.750	332.827	327.894	362.653	398.273	436.723	476.922	518.422	560.777
BUNDEN DEL	480.629	279.328	215.343	210.361	245.978	281.920	318.272	355.596	393.463	431.888
DISPONI-BEL	129.835	116.422	117.483	117.534	122.497	116.451	118.451	121.326	124.959	128.890

Indestående i Landsbyggefonden

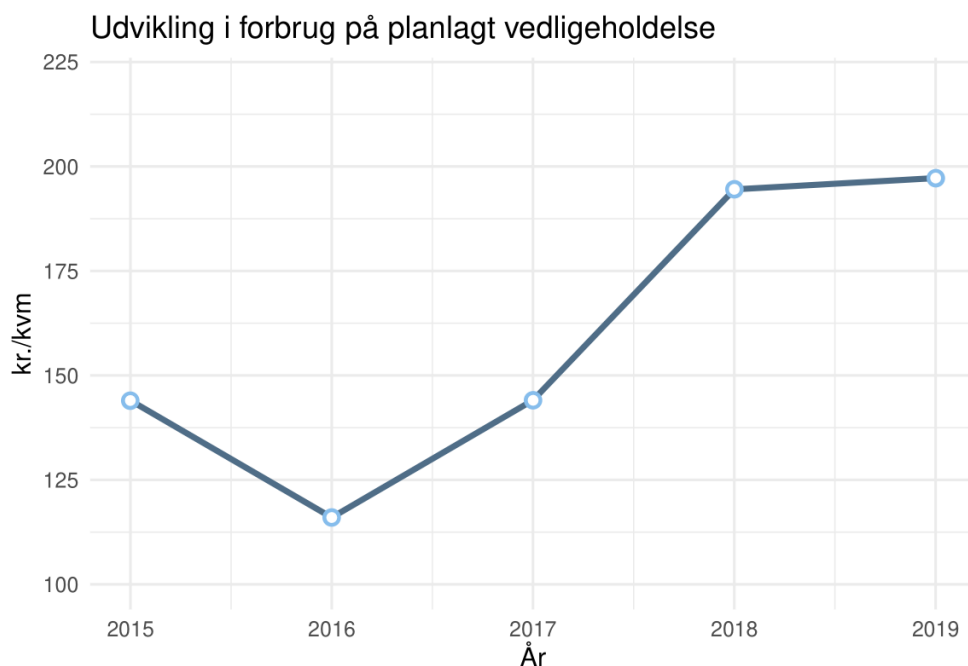
INDESTÅENDE I LBF – I KR. 1.000	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
BUNDNE A- OG G-INDSKUD	88.703	88.703	88.703	88.703	88.703	88.703	88.703	88.703	88.703	88.703
C-INDSKUD	260	260	260	260	260	260	260	260	260	260
TRÆKNINGSRET PRIMO	272.397	296.301	90.609	24.366	17.501	51.555	80.035	120.927	156.294	192.084
TILGANG	32.404	32.809	33.219	33.634	34.055	34.480	34.911	35.348	35.790	36.237
AFGANG	-8.500	-238.501	-99.462	-40.500						
INDESTÅENDE I LBF - ULTIMO	385.264	179.572	113.330	106.464	140.518	174.999	209.910	245.258	281.047	317.284

Samlet oversigt

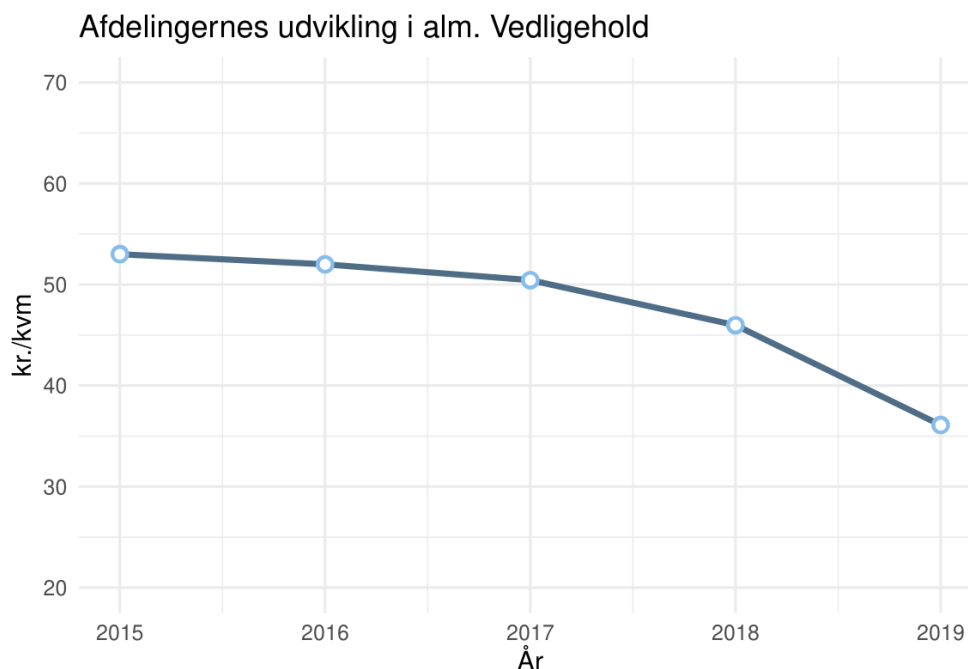
SAMLET OVERSIGT – I kr. 1.000	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
ARBEJDS KAPITAL	70.863	53.013	49.521	47.321	47.563	49.451	51.227	53.227	55.105	56.993
DISP. FOND + EGEN T. RET	610.464	395.750	332.827	327.894	362.653	398.271	436.723	476.922	518.422	560.777
EGEN-KAPITAL - ULTIMO	681.327	448.763	382.347	375.215	410.216	447.724	488.062	530.149	573.527	617.770



Andelen af afdelinger med overskud og underskud ligger på et stabilt niveau. Der arbejdes på at afdelingerne lander et resultat så tæt på nul som muligt. Dette gøres blandt andet ved, at der gennemføres fire årlige budgetopfølgninger og afdelingerne dermed har et godt overblik over deres økonomi.



Forbruget på planlagt vedligeholdelse er steget gennem årene og hænger sammen med at henlæggelserne gennem de senere år ligeledes er blevet forøget. Der har været fokus på øgede henlæggelser, og på at mindske forbruget på almindelig vedligeholdelse ved at planlægge disse arbejder bedre. Som det fremgår af forbruget på almindelig vedligeholdelse, er forbruget de senere år faldet, og der er dermed god sammenhæng mellem forbruget på planlagt vedligeholdelse og forbruget på almindelig vedligeholdelse.



Foreningens samlede resultat endte i 2019 med et overskud på 66.0000 kr. Som figuren for foreningens samlede resultat viser, har der været et mindre overskud de fleste år, hvor der i 2017 var et mindre underskud. Det ligger godt indenfor det der kan forventes af en non profit organisation.

