



ÅRSBERETNING 2020

FA09



FORORD	4
Kollegiefællesskabet og nyt medlem	4
ÅRET 2020	8
Bestyrelsesåret	8
FORRETNINGSFØRELSEN FOR DET FORLØBNE ÅR	9
Egenkontrol	9
Ledelsesforankring	9
Dokumentation og feedback	9
Særlige tiltag inden for digitalisering	10
Økonomistyring	13
UDDRAG AF ÅRSREGNSKAB 2020	15
FA09's BESTYRELSE	16

FORORD

Det er næsten ikke muligt at sige året 2020 uden at sige COVID-19. Som for alle andre i den almene boligsektor vendte COVID-19 op og ned på dagligdagen i FA09 og på ejendomskontorerne, og for det beboerdemokratiske bestyrelsesarbejdet i 2020.

Der er ingen tvivl om, at det også har præget året i FA09 og på ejendomskontorerne. Allerede i februar begyndte de første udmeldinger om at sende medarbejdere hjem, hvis de havde været i de såkaldte gule eller røde områder. Da den nationale nedlukning skete d. 11. marts 2020, skulle der handles hurtigt og effektivt fra ledelsens side. Der skulle løbende udarbejdes nye retningslinjer – både til dem, der skulle opretholde den nødvendige drift i boligområderne samt for dem, der skulle arbejde hjemme. Den nye hverdag krævede ændrede arbejdsgange og en særlig høj grad af kommunikation til alle medarbejdere.

Samtlige beboerdemokratiske møder blev aflyst i det tidlige forår, og hen mod slutningen af foråret blev der igen åbnet noget op for afholdelse af møder med retningslinjer mv. Under hele forløbet har FA09 ageret ud fra udmeldinger fra BL.

Kollegiefællesskabet og nyt medlem

Den 1. august 2020 fik FA09 et nyt medlem, da Grønjordskollegiet efter drøftelser med flere administrationsorganisationer valgte FA09 som fremtidig administrator. Grønjordskollegiet er med sine 920 boliger Danmarks 2. største kollegium og ligger centralt placeret med kun 15 minutter på cykel til Københavns Rådhusplads.

Med Grønjordskollegiet som nyeste medlem administrerer FA09 nu knap 2500 kollegieboliger i Storkøbenhavn. Kollegiet indgår i et administrativt fællesskab med Øresundskollegiet, Kulbanekollegiet, Sofiegården og Det Nye Emdrupborg Kollegium. Kollegiefællesskabet skaber tryghed for det enkelte kollegium med et solidt organisatorisk fundament og en professionel administration, der sikrer effektive opgaveløsninger.

Afslutning af strategi 2020 og ny strategi 2025

2020 var året, hvor de sidste handleplaner for Strategi 2020 skulle i mål. De sidste fire år er der arbejdet målrettet med en række fastlagte handleplaner under de tre strategiske målsætninger:

- ▶ Effektiv administration og drift med vækst i balance
- ▶ Attraktiv arbejdsplads præget af samarbejde og udvikling
- ▶ Øget samarbejde og understøttelse af den beboerdemokratiske opgave

Under disse målsætninger har der været arbejdet med i alt 17 handleplaner, hvoraf nogle har været étårige og andre flerårige. Med afslutningen på Strategi 2020 i sigte har året i høj grad også omhandlet fuldførelsen af de sidste handleplaner. Der er udarbejdet en særskilt rapport, som opsummerer de fire års arbejde under Strategi 2020, som vil blive fremlagt på det ordinære repræsentantskabsmøde i 2021, sammen med den nye strategi 2025.

FA09 har sammen med boligorganisationerne medvirket til at opnå en mere effektiv administration og drift – og dermed været en del af branchens overordnede indfrielse af aftalen om effektivisering på 1,5 mia. kr. i den almene sektor. Arbejdet med effektivisering vil fortsat være i fokus og det forventes at der inden årets udgang kommer en ny aftale med effektiviseringsmål frem mod 2026.

FA09s ledelse har i samarbejde med bestyrelsen udarbejdet Strategi og målsætningsprogram 2025, der angiver de overordnede rammer og retningen for FA09s videre udvikling de næste fem år. Med en ny strategi bygger vi videre på Strategi 2020, hvor det primære fokus var rettet mod at styrke kerneopgaverne og opbygge et solidt fundament. Den almene boligsektor var i samme periode præget af en effektiviseringsdagsorden og dette afspejlede sig også i vores indsatser. At være effektiv og at have fokus på at optimere og effektivisere er stadig essentielt. Men FA09 har en solid kerneforretning, og vi ønsker nu i højere grad at være en aktiv medspiller i den bæredygtige udvikling.

I Strategi 2025 vil det særligt være FA09s evne til at kommunikere og udnytte de digitale muligheder, der vil være i fokus og have betydning for organisationens fremtidige bæredygtighed. For at sikre, at der er ressourcer og de rette kompetencer til dette, vil det derfor også være vigtigt at se på muligheden for vækst i fællesskabet.

Med en ny Strategi 2025 vil optimering fortsat være i fokus, samtidig med at vi vil styrke og synliggøre FA09s bidrag til en bæredygtig udvikling i den almene sektor.

Derfor hedder strategi 2025: "Bæredygtig udvikling – Sammen skaber vi gode hjem."

Vi har prioriteret tre indsatser og seks tilhørende målsætninger for at nå i mål med strategi 2025:

1. Bæredygtig udvikling
 - a. Bæredygtig organisation og ledelse
 - b. Bæredygtig udvikling i boligorganisationer og afdelinger
2. Digitalisering og digital transformation
 - a. Digitalisering i FA09 og på ejendomskontorerne
 - b. Digital transformation – nye services til beboerne og beboerdemokratiet

3. Kommunikation

- a. Den interne kommunikative indsats i FA09 og på ejendomskontorerne
- b. Den eksterne kommunikative indsats til beboerdemokratiet og samarbejdspartnere

Det overordnede mål for FA09 er uden tvivl stadig: En høj beboertilfredshed samt at den enkelte boligorganisation oplever, at vi er til for dem, og at de bliver ”set og hørt”. Bestyrelserne er vores vigtigste samarbejdspartnere og vi værner om boligorganisationernes selvstændighed.

Til trods for dette års ekstraordinære situation er det lykkedes at løfte FA09 på en lang række områder. Der er til stadighed arbejdet med at sikre den rette balance mellem kvalitet og effektivitet til gavn for boligorganisationerne – og for dermed at nå vores tre vigtigste mål: en høj beboer- og medarbejdertilfredshed samt et konkurrencedygtigt administrationshonorar.

FA09s bestyrelse er glade for igen at kunne fremlægge en årsrapport og regnskab for 2019, hvor der har været fokus på at holde udgifterne på et rimeligt niveau og dermed har haft mulighed for at tilbagebetale et overskud til medlemsorganisationerne. Arbejdet med effektivisering har båret frugt. Det er lykkedes at udvise sparsommelighed, øge produktiviteten og kvaliteten i de opgaver der bliver løst for beboere og bestyrelser hos vores medlemmer og kontraktkunder.

Dette betyder, at vi i 2021 kan holde administrationshonoraret i ro samtidig med at vi fortsætter den udvikling der kontinuerligt skal til for at levere en ydelse, der lever op til medlemmernes ønsker og drømme.

På forretningsudvalgets vegne, god læselyst.

Nikolaj Jørgensen

Bestyrelsesformand

Palle Christensen

Næstformand



ÅRET 2020

Bestyrelsesåret

Bestyrelsen har afholdt fire bestyrelsesmøder i 2020, henholdsvis den 28. maj, 24. juni, 7. september, og 9. december. Der har derudover været afholdt repræsentantskabsmøde den 18. juni 2020.

På bestyrelsesmødet den 7. september 2020 konstituerede bestyrelsen sig med Nikolaj Jørgensen som formand og Palle Christensen som næstformand, der samtidig udgør FA09s forretningsudvalg.

Nedenstående et fremhævet de vigtigste emner som bestyrelsen har arbejdet med i 2020.

Nogle møder blev afholdt på teams og andre fysisk med de nødvendige forholdsregler.

FORRETNINGSFØRELSEN FOR DET FORLØBNE ÅR

Egenkontrol

Nedenstående proces for arbejdet med egenkontrol bliver både brugt i administrationen og boligorganisationerne. Administrationens arbejde med egenkontrol fremgår af FA09s ledelses- og årsrapport samt årsberetning, der alle bliver gennemgået af FA09s revisor. Det er revisors vurdering, at de af ledelsen foretagne tiltag på egenkontrolområdet bidrager til, at administrationsorganisationen udviser skyldige økonomiske hensyn ved forvaltningen.

Ledelsesforankring

Bestyrelsen har i samarbejde med administrationen fastlagt en årlig plan for egenkontrollen. Administrationen udarbejder årligt (december måned) en ledelsesrapport der indeholder **analyser og effektiviseringstiltag**, der udmøntes i en række **handleplaner** og mål for det kommende år samt en afrapportering (**dokumentation og feedback**) på disse fra det foregående år. Ud over ledelsesrapporten udarbejdes der årligt en årsrapport, der indeholder årsregnskab og økonomistyring.

Begge rapporter godkendes og **forankres** i FA09s bestyrelse og ledelse som led i dokumentation for arbejdet med egenkontrol og god økonomistyring. Nedenstående er uddrag og de vigtigste emner fra de to rapporter fra 2020.

Dokumentation og feedback

I 2020 blev det igangsatte målsætningsarbejde videreført. Effektivisering, digitalisering og kompetenceudvikling er fokusområder sammen med en understøttelse af boerdemokratiet.

STRATEGISK MÅLSÆTNING: EFFEKTIV ADMINISTRATION OG DRIFT

Til den strategiske målsætning effektiv drift, der understøtter styrkelsen af FA09s økonomiske fundament, er der udvalgt 2 handleplaner for 2020.

Handleplan for nyt koncept for forretningsgange med en optimering og digitalisering af arbejdsgange: udarbejdelse og digitalisering af forretningsgange og arbejdsgange (100%) og instrukser (30 %). Handleplanen blev iværksat i 2017, hvor der blev udarbejdet et koncept med struktur over FA09s fem forretningsområder. I de sidste par år er der blevet arbejdet med opdatering, optimering og digitalisering af både beskrivelser af forretningsområderne og tilhørende forretningsgange og arbejdsgange. Dette arbejde vil løbende pågå, så der sikres opfyldelse af krav om produktivitet, sparsommelighed og effektivitet i vores opgaveløsning. Vi er nået i mål med at have beskrivelser af kerneopgaverne beskrevet i FA09s ydelseskatalog. Derudover er der instrukser på mange af opgaverne inden for udlejning og økonomi.

Handleplan for øget fokus på samdriftsfordele: udarbejdelse af en udbuds- og indkøbsstrategi som blev en del af analyse af et fælles indkøb og udbud.

Særlige tiltag inden for digitalisering

2020 blev også digitaliseringens år. Som i mange andre organisationer og virksomheder var det COVID-19, der for alvor skubbede den digitale omstilling ud over rampen. Implementeringen af en række digitale værktøjer var allerede planlagt, men der opstod et akut behov for at accelerere implementeringen. Den øgede brug af disse værktøjer gjorde, at vi har kunnet holde hjulene i gang og fastholde samme aktivitetsniveau som før coronakrisen. Vi har alle skullet tilegne os en ny digital adfærd i vores arbejde, og selvom der naturligvis har været udfordringer undervejs, har der været mange gevinster at hente.

- Microsoft Teams: implementering og brug af teams:

Microsoft Teams er blevet et nyt, vigtigt samlingspunkt i FA09. Platformen er en digital tjeneste, som anvendes til kommunikation og samarbejde via bl.a. chatfunktioner, videomøder og fildeling. I løbet af året er omfanget af brugen af Microsoft Teams kun steget i FA09 og på ejendomskontorerne og det er ligeledes anvendt til møder i beboerdemokratiet.

- Nyt digitalt telefonsystem

Sidst i august gik vi i luften med nyt telefonsystem i administrationen. Den nye løsning er digital, hvilket betyder, at alle fastnettelefoner er blevet nedlagt. Systemet er en videreudvikling af Microsoft Teams, som gør det muligt at foretage telefonopkald via computeren. Da opkaldene kan viderestilles til mobilen, når man ikke er på kontoret, er vi i højere grad blevet tilgængelige for både interne og udefrakommende opkald.

Microsoft Teams er blevet den primære kommunikations- og samarbejdsplatform i FA09, hvilket styrker organisationens samarbejde, vidensdeling og kommunikation. Implementeringen har samtidig givet nye muligheder for at indsamle statistik i FA09s callcenter, som bruges til optimering og bedre planlægning. Det nye telefonsystem skal ligeledes udbredes til ejendomskontorerne. Løsningen vil betyde langt større fleksibilitet, da ingen er bundet til kontoret, selv når der er telefontid.

- GDPR

I forhold til arbejdsgange i GDPR-regi er der indkøbt et værktøj (Persondatasupport), der skal understøtte korrekt opfølgning og overholdelse af kravene. En GDPR-portal giver overblikket, og med et årshjul skal den hjælpe til med at overholde de nødvendige deadlines mv. Fagpersoner bliver ansvarlige for eget fagområde.

STRATEGISK MÅLSÆTNING: ATTRAKTIV ARBEJDSPLADS

Til den strategiske målsætning attraktiv arbejdsplads, der understøtter styrkelsen af FA09s organisatoriske fundament, er der arbejdet med en handleplan:

- Handleplan med øget fokus på samarbejdsrelationerne i FA09.

Der blev gennemført en MTU-undersøgelse i 2020 for samtlige medarbejdere i administrationen og på ejendomskontorerne. Der var en meget høj svarprocent på 100 % for medarbejderne i FA09. Arbejdsglæden er i denne undersøgelse på indeks 82. Dermed er der sket en stigning siden sidste måling op to indekspoint. Det er glædeligt at vi har set en stigning. Vores mål var en fastholdelse på 80. Loyaliteten er ligeledes stadig høj.

Generelt viser undersøgelsen at FA09 ligger over niveau i forhold til det generelle arbejdsmarked med undtagelse af samarbejde. Der sket en stigning på størstedelen af områderne. Dette er glædeligt! Men samarbejde er stadig et fokusområde.

Resultatet af den lovpligtige APV viser, at der er områder, der skal tages hånd om. Der er udtalt utilfredshed med temperatur samt støj på kontoret. Derudover er der flere, der ikke ved, hvordan de skal forholde sig i tilfælde af brand samt ikke er bekendt med, hvor førstehjælpskasser samt hjertestartere befinder sig. Dette kan skyldes en manglende introduktion for nye medarbejdere.

STRATEGISK MÅLSÆTNING: UDVIKLING

Til den strategiske målsætning udvikling, der understøtter styrkelsen af FA09s organisatoriske fundament, var der udvalgt 2 handleplaner, hvoraf den ene "Kompetenceudvikling af ejendomsmestrene med kompetenceafklaring samt uddannelsesforløb for ejendomsmestre grundet coronasituationen måtte sættes i bero. Den anden handleplan for kommunikation med en styrkelse af både intern og ekstern kommunikation blev i stedet prioriteret og effektueret. For at sikre et kontinuerligt arbejde med synliggørelse, gennemskuelighed og vidensdeling blev der pr. 1. august 2020 ansat en kommunikationsansvarlig i Ledelses- og Udviklingssekretariatet. Der er blevet arbejdet målrettet med at analysere og videreudvikle FA09s kommunikationsindsatser og sikre en mere strømlinet kommunikation, som understøtter den overordnede strategi. Den interne kommunikation er blevet styrket ved hjælp af bl.a. nyhedsbreve og informationsmateriale – både i administrationen og på ejendomskontorerne. Der arbejdes på at styrke FA09 og boligorganisationernes digitale tilstedeværelse, bl.a. på LinkedIn, så dette medie i højere grad benyttes til at styrke fortællingen om både FA09 og medlemsorganisationerne til omverdenen. Der udarbejdes en selvstændig kommunikationsstrategi til Strategi 2025.

STRATEGISK MÅLSÆTNING: ØGET SAMARBEJDE

Til den strategiske målsætning udvikling, der understøtter styrkelsen af FA09s beboerdemokratiske fundament, var handleplanen med øget videntdeling til boligorganisationerne: det skal undersøges om der ønskes en højere grad af kommunikation direkte til både afdelings- og organisationsbestyrelserne. Dette bliver en del af kommunikationsstrategien.

Organisationsbestyrelsestfredshedsundersøgelsen fra 2019 viste et større ønske om mere direkte kommunikation til bestyrelser og beboere. Med tilføjelsen af nye medarbejderressourcer inden for dette område blev den direkte kommunikation intensiveret – både i forhold til konkrete tiltag – f.eks., rekruttering af medarbejdere, el-ladestandere – og især med COVID-19. Tilbagemeldingerne på dette har været positive, og FA09 ønsker at fortsætte arbejdet og i takt med dette sikre, at en mere struktureret kommunikationsindsats bliver forankret i organisationen.

STRATEGISK MÅLSÆTNING: ØGET UNDERSTØTTELSE AF DEN BEBOERDEMOKRATISKE OPGAVE

Til den strategiske målsætning øget understøttelse af den beboerdemokratiske opgave, der understøtter styrkelsen af FA09s beboerdemokratiske fundament, er der udvalgt 1 handleplan for 2020. Handleplan for uddannelse af afdelingsbestyrelsesmedlemmer med rådgivning om serviceniveau/serviceaftaler i afdelingerne i 2020. Her skal sikres 100 % målopfyldelse. Alle indgåede serviceaftaler bruges aktivt i arbejdet med samdriftsmodeller. Serviceaftalerne giver et øjebliksbillede af, hvor der kan effektiviseres yderligere og er et vigtigt arbejdsredskab i hverdagen.

Der har været yttret ønske fra bestyrelsen om, at der skulle tilbydes og afholdes kurser i FA09-regi for bestyrelsesmedlemmer. Der var planlagt et møde i foråret 2020 vedr. Budget- og regnskabsforståelse. Dette måtte, som så meget andet, aflyses og der har ikke været afholdt nogle kurser for bestyrelsesmedlemmer i 2020. Muligheden for at udarbejde kurser eller lign. i det nye år undersøges, evt. ved brug af webinar eller lign.

Handleplaner 2021

Mange af de handleplaner og initiativer, der blev igangsat i de foregående år videreføres i 2020. Der er stadig et behov for at optimere forretnings- og arbejdsgange, en øget effektivisering og en øget digitalisering, medarbejdertilfredshed og kompetenceudvikling og ikke mindst en styrket understøttelse af beboerdemokratiet – den almene boligsektors DNA.

På bestyrelsesmødet i december 2020 godkendte bestyrelsen nedenstående handleplaner og mål for 2021:

6 handleplaner inden for de tre strategiske indsatser

Bæredygtig organisation: 1) opfølgning på MTU 2020 og 2) kompetenceudvikling af ejendomsmestrene/lederne

Digitalisering: 3) granskning af dv-planer og 4) digitalt optimeringsprojekt: udlejning uden hænder

kommunikation: 5) implementering af appen: FA09 Mit Hjem og 6) implementering af øget digital kommunikation med beboerne



Økonomistyring

Som en del af egenkontrollen, men som en særlig forpligtelse, skal FA09 etablere god økonomistyring. Økonomistyringen skal sikre et passende overblik over nedenstående områder.

- ▶ **Ledelsesinformation**

Administrationen leverer løbende ledelsesinformation med nøgletal og risikovurderinger inden for de væsentligste forretningsområder til bestyrelsen, jf. årshjulet

- ▶ **Finansiell styring**

Forrentning af investerede midler i 2020

FA09 har indgået en kapitalforvaltningsaftale med Nykredit Bank. Afkastet på FA09s investerede midler har i regnskabsåret været på ca. 1,08%, hvilket er et fint resultat

set i forhold til de markedsvilkår og muligheder, der er for investeringer for almene boligorganisationer.

▶ **Likviditetsstyring**

Primo 2020 var kassebeholdningen ca. kr. 9,8 mio. og ultimo var den på ca. kr. 12,5 mio., hvilket primært skyldes udskudt betaling af A-skat, AM-bidrag og moms samt det forhold at der skal være likviditet til i første kvartal af 2021 at indbetale feriepenge vedr. indefrysingsperioden.

Likviditeten primo på ca. kr. 9,8 mio. har været tilstrækkelig til at undgå negativ likviditet, men jf. ovenstående forhold har dette ikke været retvisendes, idet en ikke udskudt betaling af A-skat, AM-bidrag og moms ville have medført at FA09 i oktober og november ville have haft en væsentlig lavere likviditet.

Likviditeten ultimo forventes stort set at være tilstrækkelig til at dække likviditetsbehovet for 2021.

På baggrund af analyser vil FA09 i lighed med tidligere år løbende vurdere om noget af likviditeten med fordel kan anbringes i obligationer eller om nogle af obligationerne skal sælges for at frigøre likviditet.

Som en del af egenkontrollen, men som en særlig forpligtelse, skal FA09 etablere god økonomistyring. Økonomistyringen skal sikre et passende overblik over nedenstående områder.

▶ **Kapacitetsstyring**

De samlede udgifter og indtægter er stabile i udviklingen for 2016 til 2020. Administrationsindtægter og personaleudgifter er hovedpunkterne i FA09s kapacitetsstyring og udgør henholdsvis ca. 79% og ca. 72% af de respektive totaler. Administrationen bruger de udarbejdede administrative nøgletal i årsrapporten og forretningsplanerne for de fem forretningsområder til, at vurdere om omkostningerne er dimensioneret optimalt, som led i arbejdet med at udvise omkostningsbevidsthed, hvorved kapacitetsstyringen kan bidrage til en effektiv drift.

▶ **Aktivitetsstyring**

De administrative driftsopgaver er beskrevet i FA09s ydelseskatalog, der årligt godkendes sammen med FA09s budget. I ydelseskataloget er alle ydelser i de fem forretningsområder (Udlejning, Økonomi, Drift, Byggeri & Renovering og Ledelse & Udvikling) beskrevet. Til hvert forretningsområde er der udarbejdet forretnings- og arbejds gange samt instrukser.

UDDRAG AF ÅRSREGNSKAB 2020

ÅRETS RESULTAT

I lighed med tidligere år udviser resultatet i FA09 i 2020 et positivt resultat. Årets resultat er ca. kr. 1,87 mio., hvoraf ca. kr. 1,68 mio. betales tilbage til medlemmerne af FA09. De resterende del af årets resultat ca. kr. 0,19 mio. stammer hovedsageligt fra kontraktkunder og sættes til side til udviklingsprojekter i FA09 - jf. tidligere bestyrelsesbeslutning. Beløbet overføres til FA09s arbejdskapital.

Overordnet set er FA09's samlede økonomi sund og i balance.

UDVIKLING I HOVED- OG NØGLETAL 2020-2016

De samlede udgifter og indtægter er stabile i udviklingen for 2016 til 2020.

FA09s balancesum er fra 2016 til 2020 steget fra kr. 24,8 til 34,4 mio. Egenkapitalen er i samme periode steget fra kr. 18 til 19,3 mio., begge forhold kan henføres til væksten i FA09, herunder tilvæksten i kontraktkunder og andre mindre betydende forhold.

FA09's BESTYRELSE

FA09's bestyrelse maj 2021

Nikolaj Jørgensen (F)

Palle Christensen (NF)

Alexander Bruhn Skjøth

Jette Philipsen

Niels Kristian Bjerg

Michael Gravengaard

Erik Andersen

Jens Corfitzen

Christopher Røhl Andersen

