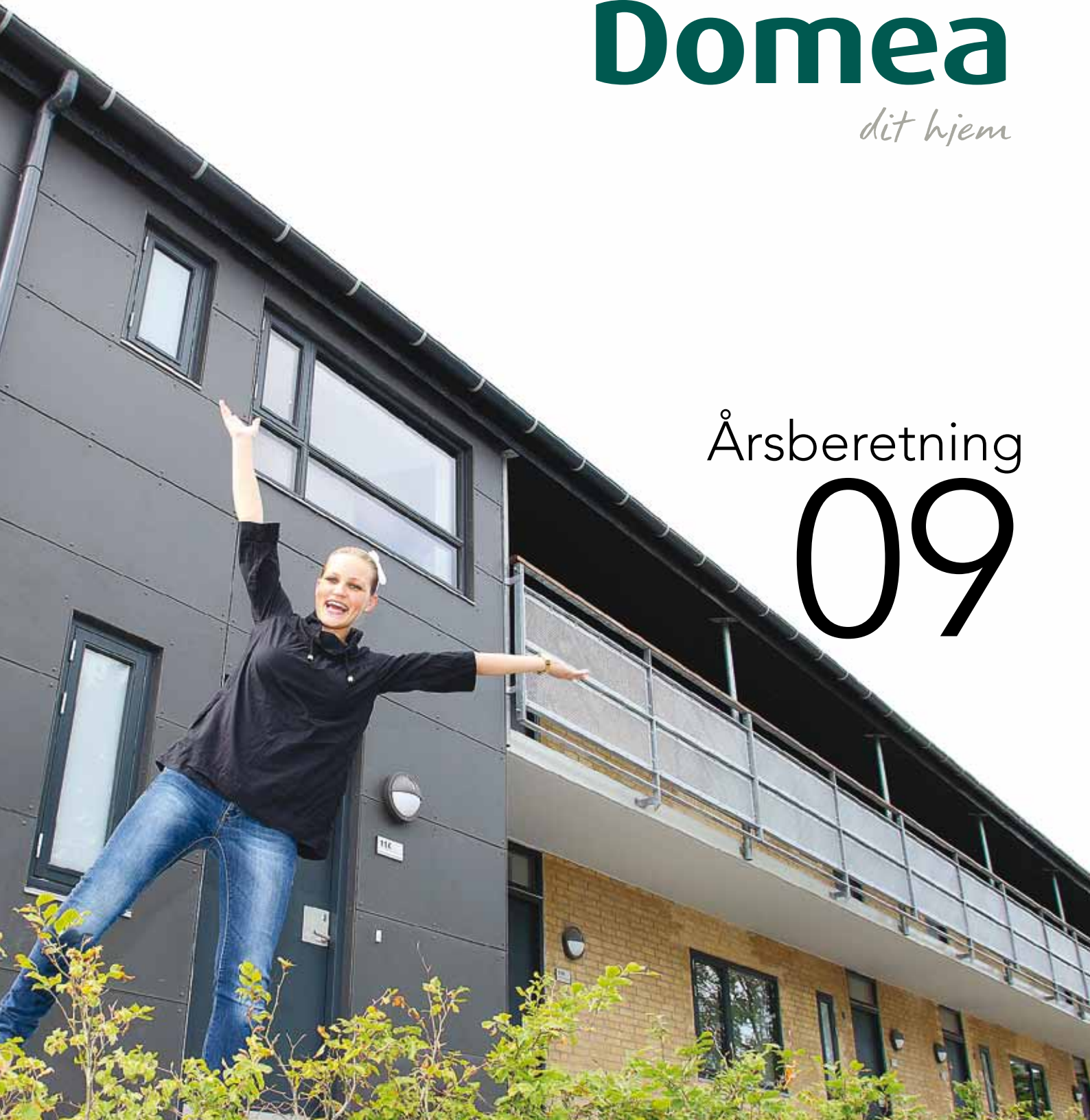


Domea

dit hjem

Årsberetning 09



MEDARBEJDER TILFREDSHED



NY ALMEN BOLIGLOVGIVNING



FOKUS PÅ LOKAL KUNDEPROFIL



Domeas Årsberetning 2009

BESTYRELSE

Karin Thomsen, formand
Svend Mogensen, næstformand
Tina Thomsen
Anni Thomsen
Holger Bengaard
Villy Brejning
Gert Olsen
Lars Henriksen
Svend Erik Johansen
Uffe Frejdal Nielsen
Søren Larsen (medarbejder)
Kaj Ringsted
Jens Klokhøj
Michael Ziegler
Søren Geckler

REVISOR

BDO ScanRevision
Statsautoriseret revisionsaktieselskab

BANKFORBINDELSE

Danske Bank

DIREKTION

Jørn Ravn, adm. direktør
Bent Fjord, økonomidirektør
Thomas Holluf Nielsen, kundedirektør

HJEMSTED

Holbæk Kommune
Ansv. udgiver: Domea/Jørn Ravn
Redaktion: Ann Lykke Lindbo Schmitz
og Bent Fjord

Layout & produktion:
Ann Lykke Lindbo Schmitz
Redaktionen er afsluttet april 2010

Domea s.m.b.a.

Borgergade 6
Postboks 2138
1015 København K
Tlf. 76 64 64 64
Fax 76 64 64 65
domea@domea.dk
www.domea.dk



Fremgang over hele linjen

2009 blev det hidtil bedste år i Domeas 5-årige historie. Vi fik indfriet mange af vores løfter og ambitioner – både i forhold til vores trofaste kunder i de lokale boligorganisationer, i forhold til vores ønske om økonomisk stabilitet og i forhold til vores ambition om at være en attraktiv og udviklende arbejdsplads.

De to vigtigste begivenheder har været, at vores kunder i kundeundersøgelsen udtrykte stor tilfredshed med samarbejdet med Domea. Der var udpræget tilfredshed med vores produkter og leverancer – og der var også udpræget tilfredshed med medarbejdernes evne til at rådgive og vejlede på en servicebetonet og kundeorienteret facon. Det var en tilfredshed, som vi også meget konkret oplevede i form af det store fremmøde til Domeas regionale arrangementer og til en meget vellykket landskonference.

Den anden vigtige begivenhed var resultatet af den årlige undersøgelse af medarbejdernes tilfredshed med forholdene i Domea. Også her overgik resultatet for 2009 tidligere års flotte score. Begge undersøgelser peger på, at de initiativer, som blev sat i søen i 2007 og 2008, nu bærer frugt – og at både kunderne og medarbejderne er tilfredse med samarbejdet, mulighederne og forholdene.

På det økonomiske område blev 2009 også et godt år. Domea klarede sig rigtig flot i det år, hvor den økonomiske krise for alvor slog igennem i Danmark. Med et årsresultat på 4,1 mio. kr. efter ekstraordinære omkostninger og investeringer kom vi ca. 5,0 mio. kr. bedre gennem året, end vi havde budgetteret. Den almindelige drift af kerneforretningen med udlejning, huslejeopkrævning, servicering af beboerdemokratiet, drifts- og vedligeholdelsesplaner mv. samt kapitalforvaltning resulterede i et overskud på 8,4 mio. kr. mod budgetteret 2,2 mio. kr. På investeringssiden var 2009 et både spændende og travlt år, hvor vi investerede både økonomi og mange kræfter i at gennemføre store Lean- og IT-projekter og i at uddanne Domeas medarbejdere til at blive endnu dygtigere. De samlede investeringer androg 3,6 mio. kr.

Dermed fik vi også i 2009 stabiliseret den økonomiske fremgang fra 2008, som både bestyrelsen og direktionen har anset for et afgørende succeskriterium efter de foregående svære år. Balance i økonomien er nødvendig – også i en almen boligorganisation, som ønsker at være på forkant med udviklingen. Det kræver overskud at kunne investere i bedre kvalitet og nye produkter, og det overskud kan kun komme fra en forsvarlig og husholderisk driftsøkonomi. Derfor er det tilfredsstillende at konstatere, at Domea nu har opnået nogle af de stordriftsfordele, som var målet med etableringen af virksomheden.

Vi har i slutningen af året mærket tydelige tegn på, at der nu igen er ved at komme en smule gang i kommunernes efterspørgsel efter især ældre- og plejeboliger, og i mindre grad også i familieboliger. Og vi noterer med tilfredshed, at Domea betragtes som en attraktiv samarbejdspartner af en række kommuner over hele landet, når

det drejer sig om de nye byggeopgaver. Det er en positiv udvikling – som vi forhåbentlig kun har set begyndelsen til – for vi kan også konstatere, at der fortsat er betydelige boligbehov for familier med helt almindelige indkomster rigtig mange steder i Danmark. Til trods for massive fald i renteniveauet og et stærkt afkølet marked for ejerboliger er der en række væsentlige boligbehov, som ikke kan løses af de almindelige markedsmekanismer. Efter flere år med næsten intet offentligt støttet byggeri af familieboliger, er der nu behov for at få dette marked i gear igen.

Efteråret 2009 blev præget af store forberedelses- og informationsopgaver på baggrund af Folketingets vedtagelse af den nye styringsreform for hele den almene boligsektor. Vi ser frem til at udnytte alle de positive muligheder, som den nye lovgivning rummer for et styrket samarbejde mellem de enkelte lokale boligorganisationer og kommunerne. Hensigten med reformen er at skabe nogle mere moderne rammer for det vigtige lokale samarbejde – så der i stigende grad findes lokale løsninger på lokale problemer. Det er en udvikling, som Domea hilser velkommen – og ser frem til at spille en aktiv rolle i. Vi ønsker, at de boligorganisationer, som er en del af Domea-samarbejdet, kommer til at stå så godt rustet til samarbejdet med deres egen kommune som overhovedet muligt, og vi ser den nye lovgivning som et tydeligt og positivt skridt i den rigtige retning.

Domea er ved udgangen af 2009 en stærk og konkurrencedygtig almen administrationsvirksomhed, som ønsker at spille en positiv rolle – både i de enkelte lokale boligmiljøer, i samarbejdet med kommunerne og i den samlede almene boligbranche. Vi står rustet til for alvor at udnytte det potentiale, der ligger i at være regionalt forankrede i hele Danmark og samtidigt besidde en nødvendig central ekspertise og handlekraft.

God læselyst!

Med venlig hilsen



Karin Thomsen, formand



Jørn Ravn, adm. direktør

Nye mål for Domea 2009-2012

Hele 4-500 folkevalgte bestyrelsesmedlemmer i Domeas boligorganisationer var aktive i at diskutere og formulere et nyt 4-årigt målsætningsprogram i foråret 2009.

Det lykkedes at engagere overvældende mange af boligorganisationernes bestyrelsesmedlemmer fra både afdelings- og organisationsbestyrelser i hele landet i den fremadrettede debat, som dels foregik på ni regionale debatmøder og dels på Domeas repræsentantskabsmøde. Som noget nyt var der valgt en aktiverende café-debat model, hvor deltagerne på de regionale møder cirkulerede mellem forskellige caféborde med hver sit tema for de kommende indsatser. Deltagerne havde mulighed for at give deres besyv med om Domeas fremtidige prioritering af en række vigtige temaer: Vedligeholdelse og moderniseringer, attraktive boligområder, styrket udlejningspraksis, bedre økonomi i boligorganisationerne, energibesparelser og klimaforbedringer, styrket beboerdemokrati osv.

Diskussionslysten var stor alle steder. Cafébordsdiskussionerne blev senere samlet i et forslag til et egentligt målsætningsprogram, som ligeledes var genstand for debat, inden det blev vedtaget i juni af Domeas øverste myndighed: repræsentantskabet. Resultatet af alle anstrengelserne betyder, at vi nu har et opdateret målsætningsprogram, der først og fremmest afspejler de ideer, ambitioner og ønsker, som Domeas samarbejdspartnere i de lokale boligorganisationer anser for vigtige. Målsætningerne tager afsæt i Domeas virksomhedsværdier om at gøre sig umage, at være nærværende og at skabe fornyelse.

Blandt de hyppigst nævnte mål for de kommende år bør det nævnes, at beboerdemokraterne særligt pegede på at styrke indsatsen på områder som renovering og fremtidssikring af boligerne, og at sætte bestyrelser og beboere i stand til at nedbringe energiforbruget og miljøpåvirkningen i boligafdelingerne samt at sikre den bedst mulige økonomi i boligafdelingerne – herunder at skabe de bedst tænkelige forudsætninger for at udnytte mulighederne i Boligselskabernes Landsbyggefond. En særlig indsats blev fremhævet i forbindelse med behovet for en modernisering og fornyelse af det almene beboerdemokrati, som mange steder har vanskeligt ved at rekruttere nye og yngre bestyrelsesmedlemmer og andre aktive.

Domea har efterfølgende sammenfattet de mange input og ideer til et færdigbearbejdet målsætningskatalog. Indholdet i dette katalog udgør nu Domeas "To Do-liste" for de kommende år – og der vil hvert år blive rapporteret om de opnåede fremskridt på de enkelte

punkter. Ultimo 2009 er følgende initiativer under konkret opbygning og udførelse:

- En fælles indkøbsordning, der sikrer Domeas boligafdelinger gode rabatter på storindkøb af el, gas, telefoni, belysning, maskiner, værktøj, inventar, køkkener, hvidevarer mv.
- Gennemførelse af konkrete og handlingsorienterede energispareanalyser i samarbejde med forsyningsselskabet TreFor.
- Systematisk gennemførelse af en række fremtidssikringsanalyser og videreførelse af resultaterne i Helhedsplaner og ansøgninger, som indsendes til Landsbyggefonden.
- Styrkelse af uddannelse og rekruttering af beboerdemokrater via målrettede og lokalt funderede kursusaktiviteter.
- Uddannelse og opkvalificering af Domeas ejendomsfunktionærer og administrative medarbejdere gennem løbende efteruddannelse med fokus på samarbejde med kunder og evnen til at løse flest mulige opgaver lokalt.
- Gøre det nemmere og mere spændende at være aktiv i beboerdemokratiet ved at udvikle og anvende den digitale teknologi i langt større grad – et særligt bestyrelsesweb og mulighed for at gennemføre de mest almindelige opgaver som udlejning, opnotering, ansøgninger mv. via nettet.
- Gøre boligafdelingernes budgetter og regnskaber mere pædagogiske – og sikre, at der hele tiden er fokus på de kommende års vedligeholdelsesopgaver og økonomien dertil.

Som opfølgning på den samlede målsætningsproces har Domeas bestyrelse i efteråret 2009 vedtaget to ekstraordinære bevillinger til investeringer i en ambitiøs uddannelsesplan for Domeas ca. 30 driftschefer, som er det direkte og umiddelbare kontakttled til beboerdemokratiet. Dertil kommer et ambitiøst web-projekt, der skal skabe Danmarks bedste web-løsninger for bestyrelsesmedlemmer, boligsøgende, administrative medarbejdere og ejendomsfunktionærer. Begge projekter gennemføres med stor tyngde i 2010 og vil beslaglægge mange ressourcer. Til gengæld forventes allerede i 2011 synlige forbedringer på en række af de højest prioriterede områder i målsætningsprogrammet.

Domeas nye målsætningsprogram kan læses på www.domea.dk

DOMEAS BESTYRELSE



Karin Thomsen



Sven Hvid
Mogensen



Gert E. Olsen



Anni Thomsen



Holger
Bengaard



Kaj Ringsted



Lars Henriksen

OM DOMEA

Domea er et landsdækkende bolig-selskab, der administrerer mere end 32.000 boliger på landsplan med op mod 60.000 beboere. Boligerne ejes af over 150 selvstændige boligorganisationer, som er med i Domea.

I Domea vil vi administrere, vedligeholde, udvikle og bygge gode, miljørigtige boliger til en rimelig pris.

- Vi vil medvirke til, at den enkelte får størst mulig indflydelse på egen bolig samt medindflydelse på boligafdeling og boligselskab.
- Vi vil være en attraktiv arbejdsplads.
- Vi vil være konkurrencedygtige på kvalitet og pris med enhver bolig- og byggeadministration, privat som almen.

Vores værdigrundlag er karakteriseret ved, at

- **Vi er nærværende**
Domea er lokalt orienteret og lytter til kunderne. Vi lever os ind i, hvilke behov de har for rådgivning og administration.
- **Vi gør os umage**
Domea vil gøre sit bedste og tage ansvar for at levere kvalitet.
- **Vi skaber fornyelse**
Domea vil hele tiden lave små og store forbedringer for at skabe mest mulig værdi for kunderne.

Det mærkes tydeligt i kontakten med Domea.

Domea er lokalt forankret med 12 boligcentre, der er bemandet med meget kvalificeret personale, der bakkes op med viden og ekspertise af Landscenteret i København.

DOMEAS BESTYRELSE



Svend Erik
Johansen



Søren Larsen



Tina Thomsen



Uffe Frejdal
Nielsen



Villy Brejning



Jens Klokhøj



Michael Ziegler



Søren Geckler

Lokal kundeprofil og mere decentralisering

En vigtig erfaring af de seneste års arbejde i Domea er, at boligorganisationerne og deres beboere sætter pris på, når Domea er så lokalt orienteret som muligt.

Den lokale synlighed og tilstedeværelse betyder meget for både kundetilfredshed og evnen til at gøre sig gældende som bygherre og en stærk spiller på det lokale boligmarked. Lokal/regional synlighed og tilstedeværelse spiller også en rolle for den anerkendelse, vi nyder i de 76 kommuner, som vi samarbejder med i hele landet.

Det er naturligvis ikke muligt at have et Domea-kontor i hver af de 76 kommuner, men vi lægger megen vægt på, at så mange afgørelser og beslutninger, som overhovedet muligt skal ligge tæt på den enkelte beboer og boligorganisation.

Derfor har vi i 2009 arbejdet yderligere med at styrke Domeas lokale og regionale profil. Dette er bl.a. sket ved en bevidst satsning på at være mere synlige i forhold til de boligorganisationer og kommuner, som vi allerede samarbejder med – og ved at decentralisere en række arbejdsopgaver fra Domeas Landscenter i København til de 12 regionale boligcentre. Det har bl.a. også betydet, at vi har udvidet bemandingen på boligcentrene og tilsvarende reduceret i Landscenteret.

Den stærkere lokale profil har i slutningen af 2009 betydet, at vi har mærket en stærkere tilgang af byggeopgaver med en stor geografisk spredning over det meste af landet – og at vi mange steder bliver rigtig godt modtaget hos de lokale politikere og embedsmænd i de nye storkommuner.

Således har Domeas beboerdemokrater og medarbejdere i Vejle været drivkraften i et fælles initiativ for alle de almene boligorganisationer. Under navnet "BolivVejle" har Vejle Kommune og de almene boligselskaber etableret et samarbejde om en ny boligsocial og boligpolitisk organisering, hvor boligselskaberne og kommunen indgår i et tæt og forpligtende samarbejde. Domeas 6 lokale boligorganisationer er gået markant ind i dette nye fælles forum, som alle parter får stor fordel af i de kommende år. Domeas organisationer er også andre steder i landet involveret i lignende decentrale initiativer.

Domeas fokus på i videst mulig grad at være decentrale har også betydet, at vi ved årsskiftet 2008/2009 har kunnet etablere et nyt lokalt boligcenter i Give, idet Give Boligforening valgte at indgå en flerårig administrationsaftale med Domea.

Vi vil i de kommende år søge at etablere flere lignende samarbejder med lokale boligorganisationer og er også villige til at forestå de nødvendige investeringer i nye boligcentre, IT, medarbejdere mv.

For at styrke disse udviklingsmuligheder har vi i 2009 besluttet at decentralisere yderligere et par vigtige arbejdsfunktioner. Konkret betyder dette, at vi nu gennemfører al huslejevarsling og alle lokale bogføringsopgaver fra de 12 lokale boligcentre. Vi har i løbet af sommeren gennemført et intensivt uddannelsesprogram for de nyrekrutterede medarbejdere til boligcentrene, således at vi fortsat kan sikre et højt kvalitetsniveau i ydelserne overfor vores lokale samarbejdspartnere.

Som seneste skud på Domeas 2009-satsning på en yderligere decentralisering er der sidst på året truffet beslutning om at nyetablere et Energi- og Miljøcenter, som kan understøtte de lokale boligorganisationers arbejde med at gennemføre energi- og miljøbesparelser. Domeas Energi- og Miljøcenter placeres fysisk i Frederikssund og bliver sat i drift i løbet af foråret 2010.



"BolivVejle"-pjeccen kan – som inspiration til flere lokale samarbejder - downloades fra www.domea.dk



Endelig har vi i 2009 gjort det endnu lettere at blive "skrevet op" til en ny bolig hos de ca. 150 boligorganisationer i Domea-samarbejdet. Den 1. april 2009 tog vi en ny web-baseret portal i brug, hvor de boligsøgende både kan bladere i det samlede boligudbud i hvert lokalområde og få overblik over de vigtigste beskrivelser af de enkelte boligafdelinger, kan opnotere sig på den enkelte organisations venteliste og betale det normale opnoteringsgebyr.

Der er endvidere mulighed for løbende at følge med i, hvor på ventelisten man befinder sig, når man er blevet skrevet op.

Efter de traditionelle indkørvanskeligheder, der altid er forbundet med nye teknologiske løsninger, er web-ventelisten nu blevet et stærkt supplement til den mere traditionelle opnoteringsproces baseret på personligt fremmøde og/eller fremsendelse af ansøgningsformularer.

Ca. 56.640 boligsøgende har anvendt den nye web-venteliste, og frem til 31. december 2009 var der 1.631 transaktioner, der involverer opskrivning og betaling. Ved årsskiftet 2009/10 rejstures der på månedsbasis ca. 3.000 opnoteringer og betalinger.

Se Domeas enkle web-venteliste med det store udbud af mere end 32.000 boliger på www.domea.dk



Stærk kundetilfredshed med Domeas ydelser

- omfattende undersøgelse af kundernes tilfredshed med Domeas ydelser, information, tilgængelighed samt samarbejdsevner.

Domea har spurgt samtlige bestyrelsesmedlemmer i afdelings- og organisationsbestyrelser – og resultatet var ganske positivt. Hele 91 % af besvarelsene viste, at de var "tilfredse" eller "meget tilfredse" i forhold til samarbejdet med Domea. Det var både samarbejdet med boligcentrene og Domeas landscenter, som vakte tilfredshed – og ikke mindst med en betydelig stigning i tilfredsheden med vores evne til at levere vores ydelser til den aftalte tid og i en tilfredsstillende kvalitet, som var fundamentet i undersøgelsen.

Vi bruger tilfredshedsmålingen til at fastholde alle de punkter, hvor der er meget stor tilfredshed med vores ydelser – det gælder bl.a. på udlejningsydelser (88 %), på husleje- og forbrugsregnskabsområdet (89 %), på økonomi- og regnskabsområdet (86 %), informa-

tion (93 %) og ikke mindst samarbejdet med de enkelte boligcentres driftschefer og boligrådgivere (varierende mellem 80-90 %).

Men vi bruger også undersøgelsen til at forbedre de punkter, hvor kunderne efterspørger bedre eller anderledes ydelser. Det gælder fx på uddannelsesområdet – hvor kun ca. 80 % af bestyrelsesmedlemmerne synes, at de har tilstrækkelig med viden og erfaring til at varetage deres folkevalgte bestyrelseshverv.

Det er et område, som vi vil forbedre i de kommende år – og vi har derfor i 2009 brugt ressourcer på at finde en ny model for vores uddannelsstilbud til beboerdemokraterne.

Landskonference for Domeas kunder

I september 2009 holdt Domea en landskonference for bestyrelsesmedlemmer og ejendomsfunktionærer, som led i en konsekvent orientering mod kundernes behov.

Mere end 300 aktive Domea-folk deltog i landskonferencen, og der var generelt en meget stor tilfredshed med arrangementet, som bestod af en blanding af debat, faglige oplæg og en studietur. Nogle af de vigtige områder, som blev diskuteret på konferencen, var, hvorledes de enkelte boligorganisationer kan styrke samarbejdet med kommunen, hvorledes beboerdemokratiet kan forbedres, og hvorledes udearealforbedringer og energibesparelser gennemføres i praksis.

På konferencen præsenteredes også Domeas to nyudviklede spil for afdelingsbestyrelser, beboermøder mv. – nemlig et demokratispil og et klimaspil. Begge spil er brætspil i stor størrelse, så de egner sig til at spille i større forsamlinger.

Både demokratispillet og klimaspillet er designet til at skabe debat på et afdelingsmøde eller et bestyrelsesmøde om, hvad man lokalt har lyst til at sætte i gang for at styrke henholdsvis beboerdemokratiet og ressourcebevidstheden. Begge spil var på forhånd afprøvet af et mindre antal afdelingsbestyrelser, som deltog i præsentationen på konferencen.

Især har demokratispillet fået rigtig gode anmeldelser fra de bestyrelser og afdelingsmøder, som har afprøvet det i praksis. Det indgår nu i Domeas fremadrettede arbejde med at understøtte de enkelte boligorganisationers beboerdemokrati.



Stærkere risikostyring i 2009

- en stærkere overvågning af de enkelte boligorganisationers finansielle risici for at undgå kriser.

Vi har systematiseret den vanskelige kunst at risikostyre hver enkelt "nødlidende" boligafdeling – og vi har valgt at afsætte økonomiske og personalemæssige ressourcer til denne form for kundeservice. Det betyder konkret, at vi hvert kvartal gennemgår økonomien i de boligafdelinger, som umiddelbart har permanente udlejningsvanskeligheder, generelle likviditetsproblemer eller uafsluttet finansiering af byggearbejder mv.

Vi nøjes ikke med at gennemgå disse afdelingers økonomi – vi forsøger også at løse de konkrete problemer, der varierer fra sag til sag. Løsningerne er derfor også ganske forskellige – lige fra konkrete aftaler med diverse kreditorer, til låneomlægninger, stærkere økonomiske helhedsplaner – eventuelt med støtte fra Landsbyggefonden osv.

I løbet af 2009 er det ved denne aktive risikostyring lykkedes at reducere antallet af boligafdelinger med et eller flere truende symptomer med hele 15 %. For den enkelte boligafdeling betyder det, at den får vendt en truende økonomisk situation til et konstruktivt udgangspunkt for en yderligere forbedring i de kommende år.



Domeas ydelser og produkter

2009 var et travlt år. Vi havde travlt med dels at tage nye byggesager og administrationssager ind og dels med at forbedre kvaliteten af vores ydelser til de lokale boligorganisationer. Herudover havde vi travlt med at være i konstant kontakt med vores kunder – både i dagligdagen og ved de mange lokale og regionale arrangementer.

DET NÅEDE VI I 2009:

Udlejning	Produktregnskab	Møder i regionerne
NYE LEJEMÅL (2009) 172	SELSKABER 145	ANTAL AFDELINGSMØDER 623
GENUDLEJNINGER 6.027	AFDELINGS REGNSKABER 797	AFDELINGSBESTYRELSESMØDER 1.200
ANTAL OPNOTEREDE 18.100	AFDELINGS BUDGETTER 797	INSPEKTIONSMØDER 1.700
ANTAL FORNYELSER 44.800	EJERFORENINGER/ANDELSBOLIGER 36	REPRÆSENTANTSKABSMØDER 200
	ANTENNEREGNSKABER 580	ORGANISATIONSBESTYRELSESMØDER 600
	FORBRUGSREGNSKABER 1.200	BYGGEMØDER 1.000
		ANDRE MØDER 100

To stærke interne initiativer

På de indre linier har Domea i 2009 etableret en ny HR- og Uddannelsesafdeling og et ambitiøst Lean-projekt på tværs i hele organisationen.

HR og Uddannelse

HR- og Uddannelsesafdelingen skal på den ene side skabe en yderligere professionalisering af Domeas processer i forhold til medarbejdere i hele landet. Det er især vigtigt i en decentral organisation, at medarbejdere, chefer og kunder oplever, at processer som rekruttering, efteruddannelse, kompetenceudvikling, arbejdspladsvurderinger og også afskedigelser sker på en ordentlig og professionel måde. Domea er ved at vokse til en størrelse og et ambitionsniveau, hvor det i stigende grad er afgørende for vores konkurrenceevne, at alle disse forhold i relation til medarbejdere håndteres på en god måde.

Det samme gælder uddannelsesområdet – ikke mindst i forhold til de knapt 500 ejendomsfunktionærer og de ca. 1.600 bestyrelsesmedlemmer. Efter en svær opstart i 2008 besluttede vi i 2009 at styrke uddannelsesområdet – og målrette vores kursustilbud yderligere til kundernes behov og prioriteringer. Der er derfor udarbejdet et nyt kursuskatalog, som i højere grad afspejler de tilbagemeldinger vi har fået gennem kundeundersøgelser, landskonferencen mv. De nye tiltag på både kursus- og HR-området skal for alvor bestå deres prøve i løbet af 2010.

Indsatsen på HR- og uddannelsesområdet skal indeholde yderligere elementer af decentralisering – med langt flere decentrale kursustilbud, mængderabatter og med en ny type af tilbud, som i højere grad kan skræddersyes til den enkelte afdelings- eller organisationsbestyrelse. Vores satsning på et styrket uddannelsesområde er udtryk for, at vi tror på, at et styrket beboerdemokrati i de almene boligområder blandt andet går gennem at skabe en større forståelse for de handlemuligheder og beslutningskompetencer, som ligger i beboerdemokratiet, og at vi ser det som vores opgave også at kunne skabe inspiration til en yderligere selvforvaltning i den enkelte boligafdeling.



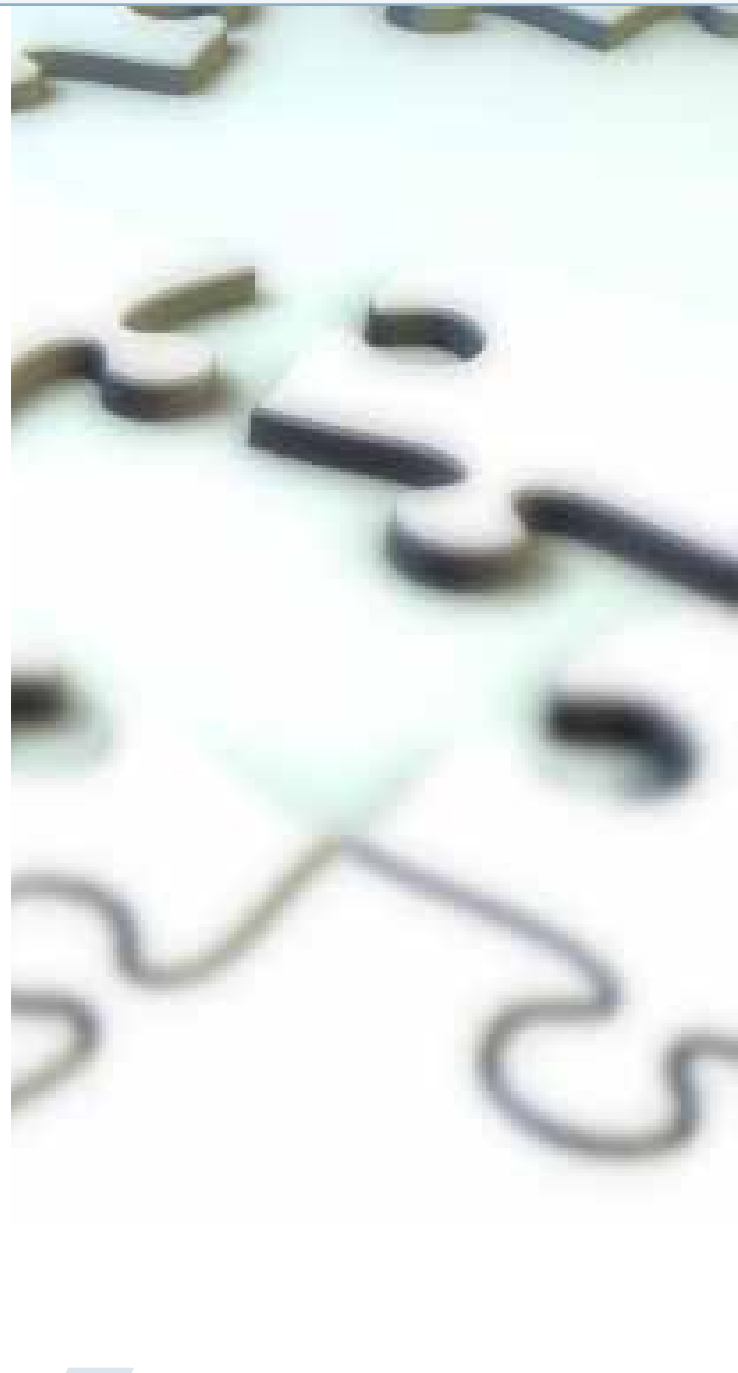
Læs mere om Domeas uddannelsesprogram på www.domea.dk – og se de særlige tilbud til bestyrelsesmedlemmer.

Lean-projektet

Domea ønsker at være en fleksibel og smidig virksomhed, hvor det er kundernes behov og ikke interne bureaukratiske rutiner, der styrer vores dagligdag. Derfor definerede vi i slutningen af 2008 to store Lean-projekter: ét for den tværgående administration fra kunder over ejendomsfunktionærer, boligcentre til landscenteret og IT-systemerne – og ét for driftschefernes samarbejde med de folkevalgte bestyrelsesmedlemmer og ledelsesopgaver i forhold til ejendomsfunktionærerne.

Det administrative Lean-projekt er nået langt i 2009. Det har bl.a. udmøntet sig i tidligere omtalte decentralisering, omfattende tilretning af IT-systemer, så de understøtter en smidigere arbejdsproces, indførelse af kvalitetstjek og nye samarbejdsrutiner på tværs i Domea, indførelse af målinger på, om vi overholder vores planer og aftaler osv. De enkelte Lean-projekter er gennemført ved i størst muligt omfang at inddrage de konkrete medarbejdere, så de omfattende forandringer er blevet forankret hos den enkelte.

Lean-projektet på driftschefområdet er startet i efteråret 2009 og gennemføres med et omfattende efteruddannelsesprogram for samtlige driftschefer. Uddannelsesprogrammet adresserer alle dele af driftschefernes daglige arbejde – lige fra 'det hårde' som vedligeholdelsesplaner og energirenoveringer til 'det bløde' som samarbejde og ledelse. I slutningen af 2009 er endvidere startet helt konkrete gennemgange af den enkelte driftschefs arbejdsrutiner både ved skrivebordet og i marken med det formål at skabe mest mulig tid til de ting, som er mest værdiskabende for Domeas kunder.



Domeas kundeundersøgelse viser, at Energi og Miljø er væsentlige parametre for kunderne

Energi- og miljøomkostninger vil i fremtiden blive en større og større del af boligafdelingens såvel som den enkelte beboers udgifter. I denne sammenhæng forstås energi, som de forsyninger, der leveres til afdeling / bolig indenfor varme, el, gas og vand. Ved miljø forstås de påvirkninger, der via driftsudgifter skal betales for samt udledninger til omgivelserne, eksempelvis affald, spildevand, røg fra kedel osv.

Med baggrund i ovenstående har Domea etableret en afdeling for Energi & Miljø. Dermed kan Domea fortsat være drivkraft i ambitiøse byggeprojekter (0-energihuse og plus-energihuse), hvor indsatsen her koordineres med Domeas byggeafdeling. Men især ved at driftscheferne i den daglige drift medtænker energi, klima og ressourceanvendelse i det daglige arbejde.



Ny almen boliglovgivning – og momspligt på boligadministration



Den 1. januar 2010 trådte en ny lov om almene boliger i kraft.

Lovgivningen betyder, at en række hidtil detaljerede regler på udlejningsområdet omkring ventelister, fortrinsret og muligheden for at anvende dispositionsfonden mv. nu erstattes af aftaler mellem kommunen og den enkelte boligorganisation - aftaler, som adresserer lige netop de udfordringer, der findes i det enkelte boligområde. Det betyder, at styringen af boligorganisationerne kommer til at variere fra boligområde til boligområde – og dermed kan tilpasses til de fremherskende lokale udfordringer.

Lovgivningen betyder også, at den enkelte boligorganisation hvert år skal indsende en såkaldt dokumentationspakke til kommunen. Dokumentationspakken indeholder i det væsentlige en række vigtige nøgletal om udlejning, huslejeniveau, økonomisk soliditet osv. Domea har tilrettelagt sin økonomistyring og øvrige administrative styring af de enkelte boligorganisationer på en sådan måde, at dokumentationspakken udskrives som en færdig rapport fra økonomisystemet. Dermed bliver det let for såvel den enkelte organisations bestyrelse som for kommunen at forholde sig til.

En anden del af den nye almene boliglov vedrører finansieringen af nybyggeriet. Finansieringsmodellen og den hidtidige ordning med maksimumbeløb for den samlede byggesum har gennem mange år været en stadig mere trykkende hæmsko for de almene byggeaktiviteter.

Med den nye lov er der delvist gjort op med nogle af de værste problemer, idet det kommunale bidrag til finansieringen af nybyggeriet fra 1. juli 2009 og frem til udgangen af 2010 er reduceret fra 14 % til 7 % af anskaffelsessummen. Samtidig blev der gennemført nogle omlægninger af den langsigtede finansiering af nybyggeriet, som betyder længere løbetider på de realkreditlån, der optages i byggeriet – og som på kort sigt betyder lavere kapitaludgifter. Til gengæld skal der betales renter og afdrag i en længere periode.

Samlet set hilser Domea de nye regler velkomne. Og vi kan allerede i slutningen af 2009 mærke, at de medvirker til at løfte kommunernes interesse for at igangsætte nye byggeopgaver en lille smule – og at starthuslejen i nybyggeriet er blevet lidt lavere. Det er gode tegn – som det er nødvendigt at opretholde, også når den midlertidige periode udløber efter 2010.



Derimod er der grund til at markere den stærkeste utilfredshed med den forringelse af vores konkurrencevilkår, som blev os påført i forbindelse med den vedtagne skattereform. En del af finansieringen af de betydelige skattelettelser består i indførelsen af momspligt på hidtil momsfrie administrationsydelser på boligadministration. Betynderligt nok er det alene den professionelle administrators ydelser, der bliver momspligtige og ikke den boligorganisation, som administrerer egne boligafdelinger. Det betyder reelt set, at ca. halvdelen af den samlede almene boligadministration bliver momspligtig med virkning fra 1. januar 2011 – medens den anden halvdel fortsat er momsfrie.

Domea har både sammen med Boligselskabernes Landsforening og alene protesteret kraftigt overfor Folketinget i forbindelse med denne konkurrenceforvriddning – og Domeas ledelse har haft foretræde for Folketingets Skatteudvalg omkring sagen - desværre uden held.

Den nye momspligt betyder konkret, at Domea i 2011 skal løfte moms af værdien af alle vores administrative ydelser i forhold til vores samarbejdspartnere. Og dette betyder igen, at administrationshonorarerne for boligorganisationerne stiger med op til 25 %.



Medarbejdertilfredsheden er helt i top

- viser undersøgelse af medarbejdertilfredsheden blandt Domeas administrative medarbejdere i Landscenteret og på alle 12 boligcentre.

Undersøgelsen viste, at mere end 90 % af alle medarbejderne synes, at Domea tilbyder spændende og positive udfordringer på såvel det faglige som det personlige plan, og at Domea giver medarbejderne mulighed for kompetenceudvikling og for at tage ansvar for egen personlige og faglige udvikling/karriere.

Hele 96 % af Domeas medarbejdere tilkendegav, at de gerne vil indgå i forandringer og hele 99 % tilkendegav, at Domea er en virksomhed, som er præget af hjælpsomhed overfor både kunder og kolleger.

Medarbejderne tilkendegav også, at udviklingen i 2009 har været præget af, at der bl.a. via de omtalte Lean-projekter er kommet flot styr på roller og ansvarsfordelinger, og at cheferne er dygtige til at motivere og lede afdelinger og projekter.

Undersøgelsen understøttes af, at Domea i 2009 har oplevet et markant fald i medarbejderomsætningen fra mere end 25 % i 2008 til 11 % i 2009. Ligeledes er der registreret et fald i sygefraværet og omfanget af nødvendigt overarbejde.

Der var pr. 30. september 2009 i alt beskæftiget 179 i Domeas administrative funktioner.

Udfordring, involvering og trivsel

- gevinst for Domeas medarbejdere og kunder

Der er mange gevinster at hente, når medarbejderne i Domea udfordres og involveres. For kunder og samarbejdspartnere har det også stor betydning, at vores medarbejdere er engagerede og gør sig umage for at levere høj kvalitet.

Den bedste måde at sikre en høj kvalitet på, er ved at skabe en rigtig god arbejdsplads, hvor medarbejdere trives og tager ansvar. Både for egne mål og resultater, og for at bidrage til et godt teamwork.

Et sundt arbejdsklima er en forudsætning for, at vi kan opnå en høj grad af videndeling, udvikling og kreativitet. Ved at skabe en god arbejdsplads kan vi opbygge et godt omdømme for Domea, og vi kan bedre fastholde og tiltrække nye medarbejdere.

Alle parter vinder, når virksomheden stiller skarpt på udvikling og involvering af medarbejdere – både kunder, virksomheden, chefer og medarbejderne selv. I Domea ved vi, at der er tale om en vigtig og løbende proces, som skal prioriteres, være et fælles anliggende for chef og medarbejder og foregå i dialog på alle niveauer i organisationen.



REGNSKABSBERETNING FOR DOMEA 2009

DEN PRIMÆRE DRIFT

Domeas samlede årsresultat inkl. finansielle poster viser et overskud på 4,1 mio. kr. Budgettet for den primære drift lød på 1,2 mio. kr. og der var budgetteret med investeringsprojekter på i alt 2,3 mio. kr. Resultatet af den primære drift inkl. kapitalforvaltningen endte med et overskud på 7,7 mio. kr. – hvorfra skal trækkes omkostninger til konkrete investeringsprojekter på 3,6 mio. kr.

Domeas ledelse anser resultatet for tilfredsstillende og hæfter sig ved, at det er nødvendigt løbende at investere i udvikling af virksomheden. I 2009 har investeringerne i væsentligt omfang handlet om to store Lean-projekter samt systematisk kompetenceudvikling af Domeas medarbejdere.

De samlede ordinære indtægter (ekskl. renteindtægter) udgjorde 142,1 mio. kr. hvilket var 11,6 pct. højere end i 2008.

Administrationshonorarer i henhold til indgåede forretningsforæftaler med boligselskaber og kommuner bidrog til omsætningen med knap 108 mio. kr., hvilket var 8 mio. kr. højere end i 2008. Honorarer for bygge- og renoveringssager m.v. samt såkaldte fremtidssikringsanalyser indbragte i alt 16,8 mio. kr. Endelig lykkedes det at skabe et tilfredsstillende afkast på 4,45 pct. p.a. i Domeas kapitalforvaltning, hvilket samlet set bidrog med 3,6 mio. kr.

Domeas samlede ordinære omkostninger (ekskl. renter, investeringer samt diverse hensættelser) udgjorde i 2009 137,3 mio. kr. Dette var 8,8 pct. højere end 2008. Væksten på omkostningssiden skal ses i sammen-

hæng med et øget aktivitetsniveau med tilgang af flere byggesager og administrationskunder samt en række nødvendige omkostninger til kompetenceudvikling af Domeas medarbejdere.

Personaleomkostningerne set under ét udgjorde 97,5 mio. kr. Dette er knap 10 mio. kr. mere end i 2008. Baggrunden for denne vækst skal findes dels i at øget aktivitetsniveau har nødvendiggjort en ændring i bemanningen, dels at Domea bevidst har valgt at satse på opbygning af en række specialistfunktioner inden for HR, Uddannelse, IT-udvikling, Kommunikation mv. Omkostningerne hertil overstiger de hidtidige gennemsnitlige personaleomkostninger – men betragtes som nødvendige for at ruste virksomheden til den fremtidige konkurrencesituation.

EKSTRAORDINÆRE POSTER

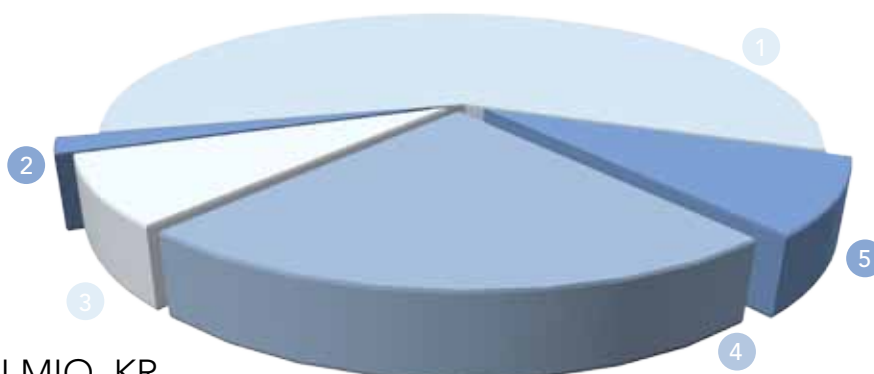
Som nævnt har Domea i 2009 afholdt i alt 3,6 mio. kr. til særlige investeringsprojekter – Lean-projekter, nyt web og intranet samt systematisk kompetenceudvikling. Derudover har der været afholdt "ordinære" investeringer på 2,8 mio. kr. til it-systemer, inventar mv.

Domeas ledelse har af sikkerhedsmæssige grunde fundet det hensigtsmæssigt at hensætte 0,9 mio. kr. til imødegåelse af fremtidige tab – dels på et konkret byggeprojekt, dels på udstedte lån til boligafdelinger.

EGENKAPITAL

Domeas egenkapital udgjorde ved udgangen af 2009 77,3 mio. kr. mod 73,6 mio. kr. året før.

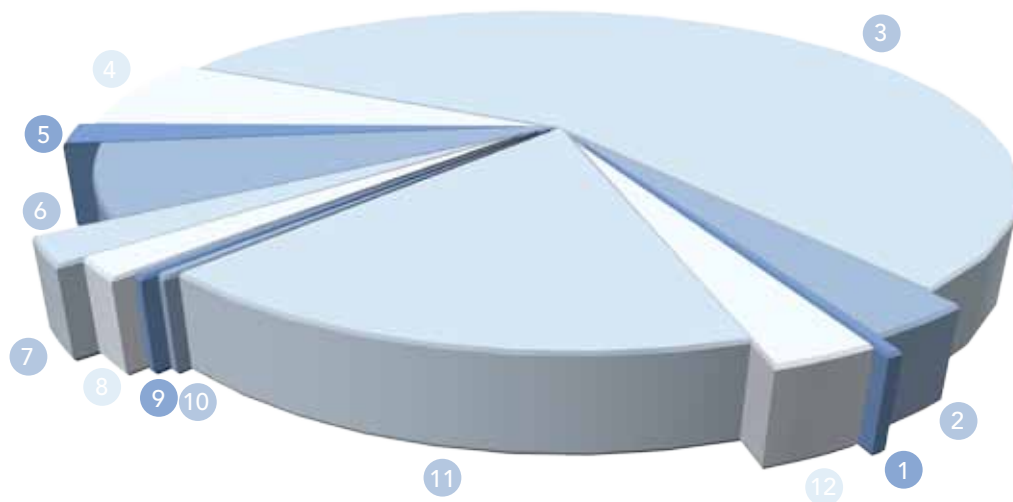
Indtægter	Årsregnskab	Budget	Budget
	2009 i 1.000 kr.	2009 i 1.000 kr.	2010 i 1.000 kr.
Administrationshonorarer	107.850	105.874	111.814
Lovmæssige gebyrer	17.372	13.378	15.024
Byggesagshonorarer og særlige aktiviteter	16.838	18.889	14.665
Indtægter i alt	142.060	138.141	141.503



INDTÆGTER I MIO. KR.

- 1 107,8 mio. - Administrationshonorarer
- 2 0,3 mio. - Ekstraordinære indtægter
- 3 17,4 mio. - Lovmæssige gebyrer
- 4 31,0 mio. - Renteindtægter
- 5 16,8 mio. - Byggesagshonorarer m.v.

	Årsregnskab	Budget	Budget
Udgifter	2009 <i>i 1.000 kr.</i>	2009 <i>i 1.000 kr.</i>	2010 <i>i 1.000 kr.</i>
Bestyrelsesvederlag, møder, kontingenter m.v.	5.707	5.187	5.716
Personaleudgifter	97.511	98.444	103.012
Kontorudgifter og andre administrationsudgifter	34.052	33.308	31.249
Udgifter i alt	137.270	136.939	139.977
Resultat før renter og ekstraordinære poster	4.790	1.202	1.526
Renteindtægter	30.956	20.980	21.456
Renteudgifter, fællesforvaltning	-27.387	-20.000	-20.000
Resultat før ekstraordinære poster	8.359	2.182	3.072
Ekstraordinære indtægter	290	400	400
Ekstraordinære udgifter	-4.558	-3.550	-5.000
Resultat	4.092	-968	-1.528
Udbytte til garanterne	-13		



UDGIFTER I MIO. KR.

5,7 mio. Bestyrelsesvederlag, møder, kontingenter m.v.

① 0,9 mio. Bestyrelsesvederlag

② 4,8 mio. Møder, kontingenter m.v.

③ 97,5 mio. Personaleudgifter

34,1 mio. Kontorudgifter og andre administrationsudgifter

④ 11,8 mio. Kontorholdsudgifter

⑤ 3,4 mio. IT drift

⑥ 11,2 mio. Kontorlokaleudgifter

⑦ 3,7 mio. Afskrivninger, driftsmidler

⑧ 3,0 mio. Særlige aktiviteter

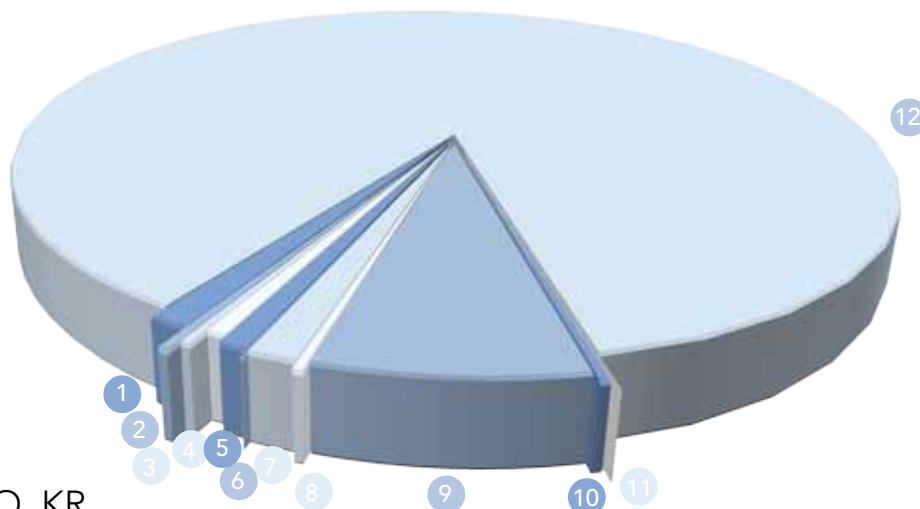
⑨ 0,3 mio. Revision

⑩ 0,7 mio. Tilskud til sideaktiviteter m.v.

⑪ 27,4 mio. Renteudgifter, fællesforvaltning

⑫ 4,6 mio. Ekstraordinære udgifter

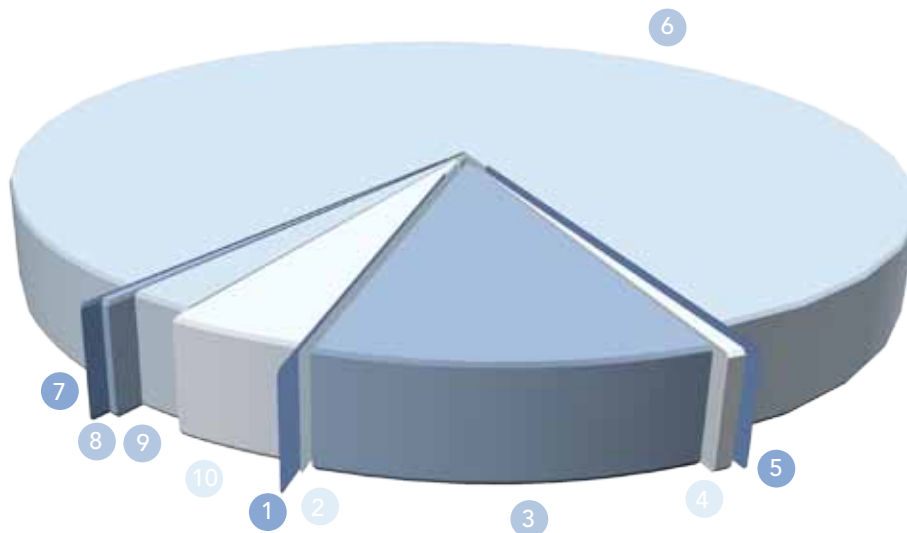
	Årsregnskab	Årsregnskab
Aktiver	2009	2008
	<i>i 1.000 kr.</i>	<i>i 1.000 kr.</i>
Anlægsaktiver		
Administrationsbygninger	8.927	9.096
Inventar	2.758	2.714
Biler	757	1.018
IT	4.619	5.226
Andre anlægsaktiver	5.445	6.660
Finansielle aktiver:		
Kapitalindskud, sideaktiviteter	1.050	1.050
Særstøttelån	9.505	9.323
Deposita	2.444	2.408
Anlægsaktiver i alt	35.504	37.494
Omsætningsaktiver		
Tilgodehavender:		
Boligorganisationer	52.403	27.119
Andre tilgodehavender	1.577	1.200
Forudbetalte udgifter	523	424
Værdipapirer & Likvide beholdninger	621.781	586.828
Omsætningsaktiver i alt	676.284	615.572
Aktiver i alt	711.788	653.065



AKTIVER I MIO. KR.

- | | |
|--|---|
| 1 8,9 mio. Administrationsbygninger | 7 9,5 mio. Særstøttelån |
| 2 2,8 mio. Inventar | 8 2,4 mio. Deposita |
| 3 0,8 mio. Biler | 9 52,4 mio. Boligorganisationer |
| 4 4,6 mio. IT | 10 1,6 mio. Andre tilgodehavender |
| 5 5,4 mio. Andre anlægsaktiver | 11 0,5 mio. Forudbetalte udgifter |
| 6 1,1 mio. Kapitalindskud, sideaktiviteter | 12 621,8 mio. Værdipapirer & Likvide beholdninger |

	Årsregnskab	Årsregnskab
Passiver	2009 <i>i 1.000 kr.</i>	2008 <i>i 1.000 kr.</i>
Egenkapital		
Garantikapital	254	254
Opskrivningshænlæggelser	146	284
Arbejdskapital	76.895	73.081
Egenkapital i alt	77.295	73.619
Gæld		
Prioritetsgæld	4.204	5.031
Deposita	70	191
Administrerede enheder	586.678	527.974
Leverandører	1.794	852
Omkostninger	1.872	2.612
Feriepengeforpligtigelse	12.409	11.436
Anden kortfristet gæld	27.466	31.350
Gæld i alt	634.493	579.446
Passiver i alt	711.788	653.065

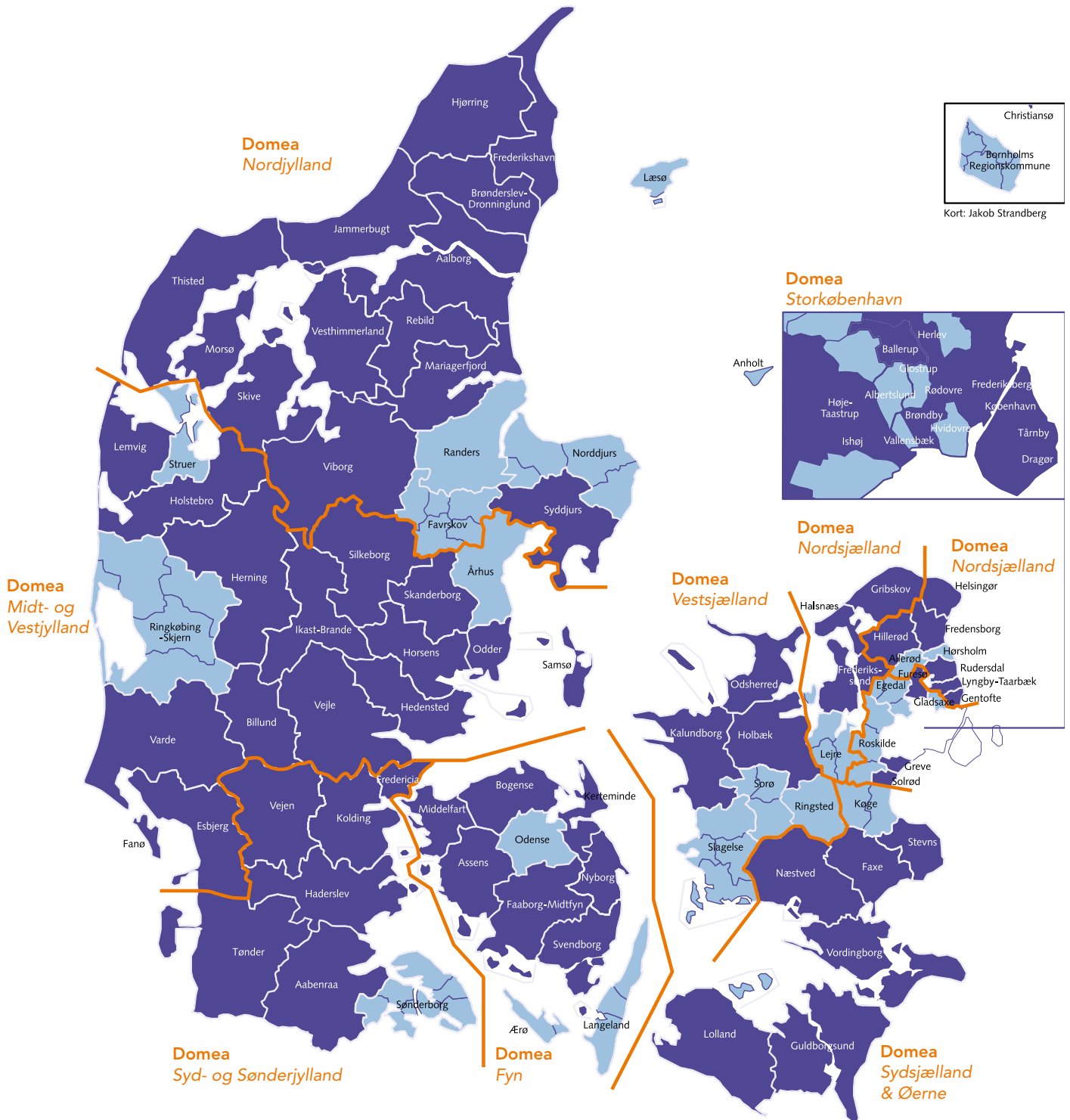


PASSIVER I MIO. KR.

- | | | | |
|---|-----------------------------------|----|------------------------------------|
| 1 | 0,3 mio. Garantikapital | 6 | 586,7 mio. Administrerede enheder |
| 2 | 0,1 mio. Opskrivningshænlæggelser | 7 | 1,8 mio. Leverandører |
| 3 | 76,9 mio. Arbejdskapital | 8 | 1,9 mio. Omkostninger |
| 4 | 4,2 mio. Prioritetsgæld | 9 | 12,4 mio. Feriepengeforpligtigelse |
| 5 | 0,1 mio. Deposita | 10 | 27,4 mio. Anden kortfristet gæld |

Her finder du Domea

 = Kommuner, hvor Domea er repræsenteret





Domeas Boligcentre

NORDJYLLAND

BOLIGCENTER HJØRRING

Vestergade 8, 9800 Hjørring
Telefon 76 64 66 70 - hjorring@domea.dk

SYD OG SØNDERJYLLAND

BOLIGCENTER HADERSLEV

Naffet 2, 6100 Haderslev
Telefon 76 64 67 00 - haderslev@domea.dk

MIDT OG VESTJYLLAND

BOLIGCENTER VEJLE

Dæmningen 17, 7100 Vejle
Telefon 76 64 67 50 - vejle@domea.dk

BOLIGCENTER GIVE

Enggade 14 B, st., 7323 Give
Telefon 76 64 67 80 - give@domea.dk

BOLIGCENTER VARDE

Jernbanegade 4, st. th., 6800 Varde
Telefon 76 64 67 90 - varde@domea.dk

FYN

BOLIGCENTER SVENDBORG

Mølmarksvej 155, 5700 Svendborg
Telefon 76 64 67 20 - fyn@domea.dk

BOLIGCENTER FAABORG

Engvej 15, 5600 Faaborg
Telefon 76 64 67 40 - faaborg@domea.dk

VESTSJÆLLAND

BOLIGCENTER HOLBÆK

Kløverstien 205, 4300 Holbæk
Telefon 76 64 66 00 - holbaek@domea.dk

NORDSJÆLLAND

BOLIGCENTER FREDERIKSSUND

Færgeparken 21, 3600 Frederikssund
Telefon 76 64 66 20 - frederikssund@domea.dk

KØBENHAVN OG NORDSJÆLLAND

BOLIGCENTER KØBENHAVN

Borgergade 6, 1300 København K
Telefon 76 64 64 64

DOMEA Storkøbenhavn - københavn@domea.dk
DOMEA Nordsjælland - nord@domea.dk

SYDSJÆLLAND OG ØERNE

BOLIGCENTER VORDINGBORG

Strandgade 2, 4760 Vordingborg
Telefon 76 64 66 60 - vordingborg@domea.dk

BOLIGCENTER NYKØBING F

Frisegade 26, 4800 Nykøbing F
Telefon 76 64 66 40 - nykobingf@domea.dk