

Årsberetning 2014



domea.dk



Domeas Årsberetning 2014

BESTYRELSE

Karin Thomsen, formand
Svend Hviid Mogensen, næstformand
Anni Thomsen
Lone Haue Bentsen
Kaj Ringsted
Lars Henriksen
Lars Nielsen
Svend Erik Johansen
Uffe Frejdal Nielsen
Lena Lumby
Tina Thomsen
Tom Lundgreen Frandsen, medarbejdervalgt
Jens Klokhøj, sagkyndig
Uffe Steiner Jensen, sagkyndig
Marita Dalsgaard, sagkyndig

REVISOR

BDO Revision

BANKFORBINDELSE

Danske Bank

DIREKTION

Thomas Holluf Nielsen, adm. direktør
Bent Fjord, økonomidirektør

HJEMSTED

Høje-Taastrup Kommune

Ansv. udgiver: Domea / Thomas Holluf Nielsen
Layout: Tine Christoffersen
Fotos: Domeas billedarkiv, Shutterstock, Claus Sjödin og
Steen Knarberg
Redaktionen er sluttet maj 2015

DOMEA s.m.b.a.
Oldenburg Allé 3
Postboks 251
2630 Taastrup

Tlf. 76 64 64 64
domea@domea.dk
www.domea.dk

Bestyrelsens beretning 2014

2014 var i høj grad præget af, at vi i Domea fortsætter med at implementere vores 2015-strategi. Den ændrer fundamentalt på den måde, vi driver bygge- og boligadministration på. Målet er inden udgangen 2015 at blive 20 procent billigere i gennemsnit, levere den bedste kundeservice og udvide kundegrundlaget med 20 procent. Hertil kommer effektivisering af den lokale ejendomsdrift. Den store nedsættelse af prisen opnås dels ved at effektivisere Domea med 25 mio. kr., dels gennem en fortsat tilgang af nye kunder.

Ved årets afslutning var der realiseret effektiviseringer svarende til 20 mio. kr. Det er fire mio. kr. bedre end målsætningen for årsskiftet. Desuden er antallet af boliger øget fra 36.200 i 2013 til 38.500 ved udgangen af 2014. Ved redaktionens slutning var dette tal øget til cirka 42.000. Væksten omfatter kunder, som enten køber administration og ledelse af den lokale ejendomsdrift og/eller adgang til de mange services, vi tilbyder gennem vores it-plattform.

Op mod 70 procent af alle strategiske omstillinger når ikke i mål. Derfor er det tilfredsstillende, at vi i Domea er tæt på at nå alle de strategiske målsætninger.

Udviklingen i den almene boligbranche understreger, at vi var forudseende og lagde det rigtige strategiske fokus, da vi satte den store omstilling i gang.

Den almene boligbranche oplever stigende politiske krav om effektivisering. Senest i form af regeringens effektiviseringsrapport fra 2014. Den viser, at den almene branche kan spare op mod 1,7 mia. kr. om året ved at gøre tingene mere effektivt. Denne konklusion hilser Domea velkommen, for det er til gavn for beboerne. Og med vores omstilling er de mange boligorganisationer, der administreres af Domea, godt rustet til fremtiden.

Vi oplever fortsat stigende krav fra bestyrelser, beboere og boligsøgende om hurtig service på alle tider af døgnet. Styrket digital service med selvbetjening og centralisering af vores kundeservicefunktion i Vejle og Taastrup er Domeas svar på denne udfordring. I løbet af 2014 blev 40 procent af nye lejekontrakter underskrevet med NemID og 14.000 flere kunder kom igen på telefonerne.

Det er sværere at udleje tomme boliger uden for de større byer. Her kan vi se, at det i nogle tilfælde nytter at intensivere markedsføringen. Hertil viser vores analyser, at halvdelen af tomgangsboligerne kan udlejes, når allerede godkendte ansøgninger om renoveringer hos Landsbyggefonden gennemføres.

Udvikling af ejendomsdriften, så beboerne får mere service for færre penge, stiller krav om styrket ledelse

lokal. Derfor styrker vi ledelsen af ejendomsdriften sammen med boligorganisationerne. Foreløbigt i form af 18 lokale servicecentre, der samler ejendomsdriften, så den daglige drift kan gøres mere effektiv.

Endelig kan vi se en stigende efterspørgsel fra selvadministrerende organisationer, der mangler stordriftsmuligheder, specialistkompetencer og kritisk masse til at udvikle it-løsninger. Disse boligorganisationer ønsker fortsat selv at administrere, og de kan se en række fordele ved at indgå i et ligeværdigt partnerskab med et selskab som Domea. I 2014 har Andelsboligforeningen Odinsgaard i Horsens og Boligforeningen SØBO i Sønderborg indgået sådanne aftaler med Domea, og flere er på vej.

Domea er på vej til at blive en anden virksomhed, og vi er forberedt på de forandringer, branchen bliver mødt af. Vores passion om *'med hjerne og hjerte at sikre grundlaget for det gode boligliv lokalt'* er fortsat vores fornemste opgave. Men måden vi gør det på er forandret. Derfor ændrer vi fra sommeren 2015 vores visuelle identitet med et nyt logo. Logoet – fra *Domea* til *domea.dk* – skal afspejle det nye Domea og alle de ydelser, vi tilbyder rundt om den enkelte bolig. Blandt andet, at vi er førende, når det gælder fremtidssikrede it-systemer, der kan levere de nødvendige data på en overskuelig måde. Det samme gælder for beboere og boligsøgende, der nyder godt af, at vi er de første med digitalisering af lejekontrakter og muligheden for selvbetjening på vores hjemmeside døgnet rundt.

Domea har som nonprofit-virksomhed en sund økonomi. Den daglige drift af kernevirkomheden gav i 2014 et samlet overskud – inklusive alle investeringer i forbindelse med Domeas 2015-strategi – på 2,7 mio. kr. Disse investeringer udgjorde 5,7 mio. kr. Det drejer sig dels om udgifter til tidsbegrænset ansatte konsulenter, dels til væsentlige it-investeringer. Herudover har Domea i 2014 haft tilgang på 1,9 mio. kr. til en nyoprettet "fond" til afdækning af risici ved byggeprojekter. Ses der alene på den ordinære drift gav 2014 således et overskud (før investeringer og ekstraordinære omkostninger) på 8,4 mio. kr.

Med venlig hilsen



Karin Thomsen
Formand



Thomas Holluf Nielsen
Adm. direktør

Om Domea

Domea er en af Danmarks største bygge- og boligadministrationer af almene boliger. Vores kunder er ca. 100 boligorganisationer eller boligselskaber, der tilsammen ejer ca. 42.000 almene boliger i hele landet.

Knap 700 medarbejdere løser opgaver inden for blandt andet ejendomsdrift, regnskab, økonomi, udlejning, markedsføring og bygherrerådgivning. Af dem er cirka 150 ansat i Domea, de øvrige medarbejdere er ansat i boligorganisationernes servicecentre.

Selv om Domea er non-profit, medlemsejet og demokratisk ledet, drives Domea som en kommerciel virksomhed. Det gør vi for at sikre, at vores kunder får mest mulig service for pengene og den effektivitet og kvalitet, de efterspørger.

Vi arbejder i overensstemmelse med vores værdier: Vi er til for vores kunder, Vi er ét hold og Vi skaber resultater. Vi arbejder med klare mål om 20 procent vækst, fokus på kundeservice og 20 procent lavere priser.

Central boligadministration og lokal forankring

Vores kunder har et ønske om at bevare lokal selvstændighed og egen identitet, og derfor udvikler vi løbende vores kerneforretning og ydelser, så vi bedst muligt understøtter kundernes forskellige behov. Det udmønter sig bl.a. i stærke digitale løsninger, selvbetjeningsmuligheder, der giver fleksibilitet til beboere og boligsøgende, samt udvikling af værktøjer til det værdiskabende samarbejde i beboerdemokratiet.

Domea lægger vægt på, at den enkelte boligorganisation selv tager beslutning

ger om egne forhold. Domea står til rådighed som rådgiver og sparringspartner for bestyrelserne og bistår i alle beboerdemokratiets processer. Desuden tilbyder Domea, at de daglige opgaver løses bedst muligt, både lokalt og centralt, så det giver mest mulig værdi for beboerne og bestyrelser.

Byggerådgiver

Domea er bygherrerådgiver og håndterer en bygge- og renoveringsportefølje på cirka 7,8 mia. kr. Vi følger vores kunders projekter inden for nybyggeri og renovering helt til dørs, og gerne helt ind i en klimavenlig fremtid ved at bygge efter bygningsreglementet for 2020. Samtidig lader vi den moderne arkitektur skabe rammerne for det gode boligliv lokalt.



DOMEAS BESTYRELSE



Karin Thomsen



Svend Hviid
Mogensen



Anni Thomsen



Lone Haue
Bentsen



Kaj Ringsted



Lars Henriksen



Lars Nielsen

Sådan fungerer beboerdemokratiet

Beboere i almene boliger er sikret indflydelse på deres boligområde gennem det lokale beboerdemokrati. Se hvordan den enkelte beboer kan gøre sin indflydelse gældende:

Beboer		Kan vælges til afdelingsbestyrelse, organisationsbestyrelse, repræsentantskab og til Domeas bestyrelse.
Afdelingsbestyrelse		Udarbejder forslag til budget samt forslag til ændringer i boligområdet og boligerne til afdelingsmødets godkendelse.
Organisationsbestyrelse		Er formelt ansvarlig for medarbejdere, udlejning, drift, økonomi og nybyggeri – en opgave de kan få varetaget af en bygge- og boligadministration som Domea.
Repræsentantskab		Organisationens repræsentantskab vælger flertallet af organisationsbestyrelsens medlemmer. Organisationens repræsentantskab indstiller medlemmer til Domeas repræsentantskab.
Domeas repræsentantskab		Vælger flertallet af medlemmerne til Domeas bestyrelse.
Domeas bestyrelse		Som Domeas øverste ledelse er bestyrelsen ansvarlig for Domeas drift, herunder ansvarlig for medarbejdere og økonomi samt ansættelse af Domeas adm. direktør.



Domea Hjørrings 52 familieboliger i Svanehusene er opført i lavenergi-klasse 2020. Længe inden udlejningen begyndte i 2014, var 150 på venteliste.

DOMEAS BESTYRELSE



Svend Erik Johansen



Uffe Frejdal Nielsen



Lena Lumby



Tina Thomsen



Tom Lundgreen Frandsen



Jens Klokhøj



Uffe Steiner Jensen



Marita Dalsgaard

Årets gang i Domea

Flere servicecentre med bedre beboerservice, mere effektiv kundeservice og øget digitalisering har præget 2014, hvor arbejdet med at implementere Domeas strategi er fortsat.

I 2014 fortsatte arbejdet med at implementere Domeas strategi, der overordnet skal resultere i, at priserne på administrationsbidraget sænkes med 20 procent i gennemsnit, at vi leverer den bedste service, og at vi vokser med 20 procent.

Nye digitale servicecentre

I 2014 blev yderligere 13 servicecentre sat i drift, så der i alt er 16 centre i drift, og endnu to er på vej. Det overvejes, om yderligere to geografiske områder skal etablere et servicecenter, så der i alt bliver 20 centre. Det er de lokale organisationer, der ejer centrene, som etableres i samarbejde med Domea. Det enkelte servicecenter samler ledelsen af den daglige ejendomsdrift, som gøres mere effektiv. Det sker bl.a. ved hjælp af en række nye digitale løsninger, der også gør det nemmere for bestyrelserne at følge med i driften.

Elektronisk styring af opgaverne

Et ny-udviklet digitalt opgavesystem gør det nemmere at planlægge det arbejde, beboerne skal have udført. Det er her, alle opgaver for året lægges ind. Det er også her, servicekoordinatoren lægger de opgaver ind, som beboerne ringer om. Så modtager den enkelte ejendomsfunktionær opgaven på sin mobiltelefon, og det er allerede aftalt med beboeren, hvornår opgaven bliver løst. Når opgaverne er udført, registrerer ejendomsfunktionæren det på telefonen. Det betyder, at bestyrelserne løbende kan holde øje med, hvad ressourcerne bliver brugt til, lige som det bliver nemt at

se, om organisationerne har fået de ydelser, der er aftalt. Det er en stor fordel, når det følgende års opgaver skal planlægges i forhold til budgettet.

Digitalisering giver mere adgang og sparer penge

Digitaliseringen af servicecentre sikrer i øvrigt, at ejendomsfunktionærer og de administrative medarbejdere kan tilgå alle de dokumenter og data, de har brug for. Endvidere er den lokale it-drift lagt ud til en ekstern it-serviceleverandør, der sørger for, at alle computere og mobiltelefoner serviceres og udskiftes jævnlige. På den måde sikres det, at driften på centret er stabil. Digitaliseringen indføres i takt med, at de nye servicecentre åbner. Dette arbejde sparer tid for de ansatte og dermed penge for organisationerne. Det giver markante besparelser på driften og sikrer, at medarbejderne kan bruge tiden på at samarbejde om de opgaver, der skal løses.

iSyn og 'digital markvandring' sparer penge og forbedrer vedligehold af bygninger

Siden efteråret 2012 har Domea arbejdet på at indføre elektronisk syn – det såkaldte iSyn – ved ind- og fraflytning hos de organisationer, der ønsker det. Ved udgangen af 2014 var 15.500 lejemål tilknyttet iSyn, og 21.000 lejemål forventes at være tilknyttet ved udgangen af 2015.

I praksis fungerer et elektronisk flyttesyn på den måde, at synsmanden gennemgår boligen sammen med beboeren. Undervejs indtastes fejl og mangler på en iPad. Til slut laver iSyn en elektronisk synsrapport, hvor beboeren med det samme får at vide, hvad det koster. Priser beregnes på baggrund af en nøjagtig opmåling af boligen. Samtidig kan der afgives bestilling pr. mail til de tilknyttede håndværkere om, hvad der skal istandsættes. Faste håndværkerne er tilknyttet efter en udbudsrunde, og det betyder, at iSyn i gennemsnit kan spare både afdeling og fraflytter cirka 20 procent i omkostninger ved en fraflytning.

Tilsvarende for den digitale markvandring – det såkaldte iBygning. Her kan ejendomsfunktionæren via en app på sin smartphone løbende tage billeder af de bygningsdele, der skal undersøges nærmere i forbindelse med næste års drift og vedligeholdsplan. På den måde vil alle større og mindre uhenigtsmæssigheder være gemt i iBygning til markvandringen med bestyrelsen.

Man kan derfor være sikker på, at alle årets hændelser på bygningerne og i området bliver gennemgået. Det giver bestyrelserne et bedre grundlag at træffe beslutninger på, når det skal bestemmes, hvad der skal udføres af drift og vedligehold i den

iSyn og digital markvandring sparer penge ved fraflytning og sikrer en bedre vedligeholdelse.



gøre samarbejdet med organisationerne mere smidigt. Især i forbindelse med at nye byggerier sættes i drift. Domeas byggeafdeling er inde i en periode med vækst. Ved redaktionens slutning er der planlagt byggerier og renoveringer for 7,8 mia. kr. de kommende år.

Kundeservice fortsætter effektiviseringen

Domeas Kundeservice, som holder til i Vejle og Taastrup, har fortsat arbejdet med at effektivisere betjeningen af beboere og boligsøgende. I 2014 blev der besvaret ca. 100.000 opkald på telefonerne, ca. 14.000 flere end året før. Svarprocenten er øget til 96 procent mod 92 året før. Ventetiden på telefonerne er ved redaktionens slutning nede på mellem 30 og 40 sekunder i gennemsnit. Kundeservice har som et forsøg udvidet åbningstiden på telefonerne med 21 timer til 55 timer om ugen for at undersøge, hvor stort behovet for betjening på telefonerne er.

Nyt og nemmere ventelistesystem på hjemmesiden

Sammen med Bo-Vest, AAB og 3B har Domea igangsat udviklingen af en web-portal, der skal



Det tager kun få sekunder at finde en sag, når en beboer eller boligsøgende ringertil Kundeservice.

gøre det nemmere at søge bolig ud fra de ønsker, den enkelte boligsøgende har.

Den nye web-portal vil bl.a. indeholde udvidede søgemuligheder, kortvisning og en mere brugervenlig opbygning. Det betyder fx, at man kan søge alle boliger i et bestemt område ud fra et kort over området, at man fx kan søge alle boliger i området med husdyrtilladelse, elevator osv. Hertil kommer muligheden for at søge boliger med korte ventelister. Samtidig lægges de lokale og individuelle regler for fleksibel udlejning ind i løsningen, så den boligsøgende får det fulde overblik over muligheder og vilkår allerede i søgefasen.

I november 2015 modtager Domea en fuld testversion af web-portalen, hvorefter et større internt ar-

bejde med test, opsætning samt involvering af brugertest gennemføres, inden den endelige web-portal lanceres – også i en mobil løsning.

Forbedring af Domeas hjemmeside

Sideløbende med udviklingen af den nye venteliste-portal er Domeas hjemmeside løbende blevet forbedret, så brugerne i dag bruger væsentligt færre klik end hidtil. Det forbedrer servicen mærkbart og reducerer antallet af opkald til Kundeservice. Som følge af dette arbejde fremkommer Domeas hjemmeside nu på top 5-listen over søgeresultater i Google, når der søges på 'almene boliger' eller 'ledige lejeboliger'.

Papirløse bestyrelsesmøder breder sig

I 2013 igangsatte Domea et forsøg med papirløse bestyrelsesmøder via en såkaldt Tablet. Det sparer penge til papir og porto. Dette forsøg fortsatte i 2014, hvor bl.a. Boligselskabet Rosenvænget, Boligselskabet Farumsødal, Boligselskabet Domea Vejle, Haderslev Boligselskab og Boligselskabet Domea Holeby nu afholder papirløse bestyrelsesmøder.



Papirløse bestyrelsesmøder sparer tid og penge til porto og papir.

Projektet blev afsluttet i 2014, og fra 2015 har alle bestyrelser fået tilbudt løsningen.

Vi analyserer nu, om det er muligt at forbedre brugervenligheden yderligere. Perspektivet er, at den enkelte bestyrelsesmedlem automatisk vil få adgang til alle relevante oplysninger fra den samme indgang.

Markering i det politiske landskab

I forbindelse med regeringens effektiviseringsrapport og Folketingets aftale om at øge det beløb fra Landsbyggefonden, der kan bruges til renoveringer, har Domea spillet en aktiv rolle i medierne. Medierne har været lydhøre over for saglige argumenter om, hvorfor det er vigtigt at fortsætte udviklingen af den almene branche.

På Godsbanegade i Horsens opfører Boligselskabet Domea Horsens tre punkthuse med i alt 60 almene familieboliger med tilhørende serviceøer, cykelparkering og vej- og parkeringsanlæg samt haveanlæg. Forventet indflytning december 2015.



Nybyggeri og renoveringer

Domea sørger for, at organisationerne kan renovere og opføre nye boliger. Aktuelt er der planlagt byggerier og renoveringer for 7,8 mia. kr.

Domea udfører renoveringer og nybyggerier i tæt samarbejde med bestyrelserne for de lokale or-

slutning indgået aftale om opførelse af yderligere 183 nye boliger. Det gælder:

- Teglværksgade Kolding, 82 ungdomsboliger (Domea Lunderskov Kolding)
- Løkkegårdsvej Odder, 50 familieboliger (Odder Boligselskab)
- Nr. Aaby, 3 plejeboliger (Nr. Aaby Ældreboligselskab)
- Sommerlyst København, 28 familieboliger (Danske Funktionærers Boligselskab, dfb)



For Egedal Kommune opfører Domea 86 meget bæredygtige og fleksible boliger i og omkring Smørum Rådhus. Forventet indflytning februar 2017.

ganisationer. Nye byggerier skal ikke blot opfylde de mest moderne krav til klima og miljø, herunder bygningsreglementet for 2020. De skal også danne grundlaget for det gode boligliv for den enkelte beboer.

Med udgangen af 2014 stod Domea i spidsen for at opføre ca. 850 nye boliger. Der er ved redaktionens



En gennemgribende renovering af Nødebjergparken i Holeby – bl.a. med sammenlægning af et-rumsboliger til to-rumsboliger – blev taget i brug primo 2015.

Hertil kommer arbejdet med at renovere en række byggerier. Det gælder blandt andet renoveringer i Humlebæk, Brøndby, Hedehusene, Holeby, København, Tørring og Vissenbjerg.

Ved redaktionens slutning udgjorde den samlede projekt-portefølje af nybyggerier og renoveringer til sammen anlægsprojekter for i alt cirka 7,8 mia. kr.

Servicecentrene vinder frem

Det var udsigten til bedre service, større fleksibilitet og bedre økonomi, der gjorde udslaget, da Boligselskabet Vissenbjerg i 2014 besluttede at blive en del af et servicecenter.

Det kan være sin sag at træffe beslutning om at indgå i et servicecenter. For det betyder, at stort set alt skal laves om. Derfor er der behov for lang tids grundige overvejelser, hvor alle fakta kommer på bordet. Det gjorde de i Vissenbjerg på Fyn, som i 2014 besluttede at indgå i Servicecenter Nord-Vestfyn fra 1. januar 2015.

Laila Terkildsen Eriksen er formand for en af de fem boligorganisationer, der er gået sammen om at etablere et servicecenter i Vissenbjerg.

Laila Terkildsen Eriksen er organisationsformand for Boligselskabet Vissenbjerg på Fyn. Hun forklarer, at det på den ene side var udsigten til effektivisering og besparelser og på den anden side muligheden for at give beboerne en bedre service, der gjorde udslaget, da beslutningen om at indgå i et servicecenter skulle træffes:

- Vores eksisterende aftale løb til 2015, og vi skulle beslutte, hvad der så skulle ske. Vi havde gennem en tid talt med Domea om mulighederne, og vi kunne godt se ideen med et servicecenter, forklarer Laila og fortsætter:

Større fleksibilitet og hurtigere ekspeditionstid

- Ved at gå sammen med de fire andre boligorganisationer kunne vi se frem til længere åbningstid





Clause Olesen er kundechef i Servicecenter Domea Nord-Vestfyn. Ved at samle og styre driften fra servicecentret i Vissenbjerg, får beboerne i de fem organisationer mere service for pengene.

for beboerne og en større fleksibilitet, når opgaverne skulle løses. Alene det, at vi kunne se frem til en hurtigere ekspeditionstid vejede tungt, for det er vigtigt for beboerne. Og så er det ingen hemmelighed, at vi også kunne se frem til en besparelse på ejendomsdriften, fordi vi er mange boligorganisationer om centret, siger Laila.

Flere kan slutte sig til servicecentret

Hun fortæller, at ud over de fem boligorganisationer, der er gået sammen om servicecentret i Vissenbjerg, har yderligere to boligorganisationer mulighed for at tilkøbe ydelser fra centret. Og i princippet kan flere boligorganisationer vælge at tilslutte sig som fulgyldige deltagere.

- Så alt i alt var det egentlig nemt for os at træffe beslutningen, når man lige ser bort fra bekymringen over, om den geografiske spredning ville indvirke negativt på resultatet, fortæller Laila.

Men selv om nogle af ejendomsfunktionærerne stadig møder ind på lokale kontorer på grund af den geografiske spredning, har de bekymringer vist sig at være uden hold i hverdagen, for i dag fungerer det efter planen. Og beboerne er da også glade for, at der er kommet et servicecenter.

Nu kan vi se, hvad ressourcerne bliver brugt til

- Vi kan jo se, at de har travlt på servicecentret, og vi har grund til at tro, at det bliver brugt, som det skal. Blandt andet ringer beboerne nu ind på centret, hvor de før ringede direkte til ejendomsfunktionærerne. Der har vi nok været forkælet før, men samlet set er det blevet bedre. Og så kan vi jo nu se, hvordan ressourcerne bliver brugt. Det kunne vi ikke på samme måde før. Og det vil gøre det nemmere at træffe beslutninger, når næste års planer skal lægges, slutter Laila, der har været formand for Boligselskabet Vissenbjerg i tre år.

Laila Terkildsen Eriksen ser frem til en besparelse på driften, fordi flere boligorganisationer er gået sammen om at gøre driften mere effektiv.





Når ejendomsdriften planlægges og gennemføres fra et servicecenter, bliver arbejdet mere effektivt. Samtidig kan ejendomsfunktionærerne i højere grad hjælpe hinanden end tidligere. Det øger arbejdsglæden.

Servicecentre

I 2014 blev yderligere 13 servicecentre sat i drift, så der i alt er 16 centre i drift, og endnu to er på vej. Det overvejes om yderligere to geografiske områder skal etablere et servicecenter, så der i alt bliver 20 centre.

På 14 servicecentre og i fem afdelinger andre steder benyttes i dag digitale syn ved ind- og fraflytning. Det giver store administrative besparelser. Samtidig kan beboeren med det samme se, hvad fx en istandsættelse ved fraflytning kommer til at koste.

Sådan fungerer et servicecenter

Et servicecenter ledes af Domea og er ejet af de lokale boligorganisationer, der serviceres af servicecentret. Her samles ejendomsdriften og den lokale boligadministration, så organisationerne kan få en mere effektiv ejendomsdrift.

Ved at planlægge medarbejdernes opgaver fra servicecentret, kan beboerne aftale præcis, hvornår de ønsker at få hjælp. Beboerne ringer til servicekoordinatoren og aftaler med det samme, hvornår en opgave skal løses.

Som tommelfingerregel skal der minimum cirka 1.500 boliger til, før økonomien i et servicecenter løber rundt.

Nogle steder med stor geografisk spredning suppleres servicecentret med lokale ejendomskontorer, men opgaverne planlægges fra centret. Det betyder, at beboerne får mere service for pengene.

Sådan er rollerne fordelt

Ud over ejendomsfunktionærerne består et servicecenter altid af en kundechef, en servicekoordinator og en eller flere driftsledere. Her kan du se, hvilke opgaver de løser.

Kundechefen

Kundechefen har den overordnede ledelse af det lokale servicecenter. Det er også kundechefen, der servicere de lokale bestyrelser, fx i forbindelse med afholdelse af møder, udarbejdelse af beslutningsoplæg samt planlægning af markedsføring af boligerne i samarbejde med bestyrelserne.

Kundechefen er som ansvarlig beboernes garant for, at servicen svarer til det, der er aftalt med organisationerne.



Servicekoordinatoren

Servicekoordinatoren er beboernes kontaktperson på servicecentret. Servicekoordinatoren fungerer som bindeled mellem beboerne og de ejendomsfunktionærer, der hjælper beboerne.

Det er servicekoordinatoren, der tager telefonen på centret. Når en beboer har behov for hjælp, sørger servicekoordinatoren for, at den enkelte opgave bliver lagt ind i en af ejendomsfunktionærernes opgavesystem. På den måde kan beboerne aftale, hvornår det bedst passer på klokkeslæt, at en ejendomsfunktionær skal komme og hjælpe.



Driftslederen

Driftslederen har personaleledelsen over ejendomsfunktionærer og evt. mestre, synsmænd mv.

Det er også driftslederen, der har det daglige ansvar for, at ejendomsdriften fungerer som aftalt, fx at der bliver slået græs, malet, tjekket for skimmelsvamp mv.





Domeas Kundeservice er klar til at hjælpe beboere og boligsøgende med spørgsmål om husleje, opskrivning, lejekontrakter og opsigelser.

Kundeservice for viderekomne

Selv om beboerne og de boligsøgende kan spørge om alt, arbejder Domeas Kundeservice hver dag på at forudsige de spørgsmål, der lyder, når telefonerne ringer i Vejle og Taastrup. Det er grunden til, at Kundeservice aldrig har svaret på flere henvendelser end nu.

Der er få minutter til telefonerne åbner i Kundeservice i Vejle. Medarbejderne har lige afsluttet dagens tavlemøde. Det er her, de tager bestik af situationen og aftaler, hvem skal gøre hvad, og hvilke opgaver der forventes at være mest pres på. For det er beboernes og de boligsøgendes behov, der kommer til at styre, hvordan dagen forløber. Fx er der altid mange opsigelser lige før den første i måneden. Det forklarer Henriette Malcolm Løvborg, der er teamleder i Kundeservice Vest, som holder til i Vejle.

- Efter vi er blevet samlet på to adresser og er blevet fuldt digitaliseret, er vi stand til at forudsige en stor del af de henvendelser, der kommer ind i løbet af dagen, forklarer Henriette og fortsætter:

Planlægning gør dagen effektiv

- Derfor starter vi dagen med at planlægge. Både ud fra, hvad vi ved, der typisk kommer til at ske og ud fra de sager, der netop er kommet ind, og som venter på at blive behandlet. Opgaverne kan vi se i vores elektroniske system, som vi har arbejdet med i cirka et år. Det er en stor hjælp, når vi skal have overblik over, hvordan det går og sikre, at opgaverne bliver løst til tiden. I dag er det fx sådan, at når en bolig siges op, bliver den sendt i tilbud til de boligsøgende dagen efter.

- Det er det samme, hvis vi en dag har 70 opsigelser. Så tager alle en tørn, uanset om de sidder i Vejle eller i Taastrup. Det kunne vi ikke før, vi blev fuldt digitaliseret, siger Henriette.

Digitalisering giver hurtig service og sagsbehandling

Hun fortæller, at udviklingen inden for kundeservice er sket med lynets hast. For mindre end to



Med en åbningstid på op til 55 timer om ugen er det nemt at komme i kontakt med en medarbejder – fx morgen, aften eller om søndagen.

år siden skulle alle sager findes frem manuelt, og de befandt sig ude på et af de ni regionskontorer, hvor der måske kun var få medarbejdere, der kunne hjælpe. Det tog tid. I dag kan stort set alle cirka 40 medarbejdere i Kundeservice finde en sag frem på få sekunder uanset, hvor i landet de sidder og uanset, hvor i landet et opkald kommer fra.

Flere opkald og kortere ventetid

I tørre tal besvarede Domeas Kundeservice i 2014 ca. 100.000 opkald på telefonerne – en stigning på 14.000 i forhold til året før. Og ventetiden er reduceret tilsvarende. Ved redaktionens slutning var den gennemsnitlige ventetid på telefonerne nede på mellem 30 og 40 sekunder. I samme periode er åbningstiden på telefonerne løbende blevet udvidet, senest med 21 timer til 55 timer om ugen inklusiv søndag. I første omgang som et forsøg på tre måneder. For i takt med, at servicen er blevet forbedret, benytter flere sig af muligheden for selvbetjening via Domeas hjemmeside. Derfor tester Domea nu, om der er behov for endnu længere åbningstid på telefonerne.

- Grunden til, at vi kan forbedre servicen, som vi har gjort, hænger også sammen med, at vi løbende har effektiviseret vores arbejdsgange, forklarer Henriette.

Interne arbejdsgange har fået et eftersyn

- På de interne linjer er alle procedurer blevet gennemgået for at se, om vi kunne gøre det bedre. Samtidig har vi anstrengt os for at få arbejdsfordelingen mellem os i Kundeservice og kollegerne på servicecentrene til at fungere optimalt. For selv om udlejningen varetages af os, kommer mange boligøgende fortsat ind på servicecentrene, og så er det vigtigt, at vores samarbejde kører på skinner. Og det kan vi godt rose os af er tilfældet, smiler Henriette.

Hun henviser til, at udlejningen tidligere blev varetaget fra de lokale regionskontorer, men altså nu klares fra Kundeservice i Vejle og Taastrup.

På dagens tavlemøde planlægges dagens arbejde i Kundeservice. Digitaliseringen gør, at det er nemt at forudsige, hvilke opgaver der er mest pres på, og så tager alle en tørn med at få dem løst. Da billedet blev taget, var den gennemsnitlige ventetid på telefonerne 13 sekunder.



Henriette Malcolm Løvbjerg (tv), der er teamleder i Kundeservice i Vejle, sørger for, at det daglige arbejde sker så effektivt som muligt.



Domeas Kundeservice i Vejle og Taastrup

Domeas Kundeservice i Vejle og Taastrup varetager udlejning af samtlige boliger, Domea administrerer. De cirka 40 medarbejdere er hver dag parat til at hjælpe beboere og boligsøgende. Kundeservice arbejder således tæt sammen med servicecentrene, der primært varetager beboerhenvendelser om reparationer, forbedringer af boligen og servicerer beboerdemokratiet.

Domeas Kundeservice havde ved redaktionens slutning netop udvidet åbningstiden på telefonerne med 21 timer til 55 timer om uge. Det betyder, at der åbent til kl. 20 fire dage om ugen, fra kl. 8 to dage om ugen og fra kl. 10-14 om søndagen.

Det hjælper Kundeservice med

Kundeservice hjælper med spørgsmål om udlejning, ventelister, opsigelser, husleje mv. Kundeservice sørger for, at nye kontrakter bliver indgået, og at opsagte boliger sendes i tilbud. Sammen med servicecentrene sørges der også for, at opsagte boliger markedsføres på Domeas hjemmeside og relevante boligportaler.

Hertil kommer muligheden for selvbetjening på Domeas hjemmeside, både i forbindelse med ovenstående, men også ved spørgsmål om den lokale beboerservice, der sendes direkte videre til det relevante servicecenter eller ejendomskontor. På den måde kan man få gavn af Kundeservice døgnet rundt.

Opkald og besvarelser

Domeas kundeservice besvarer ca. 100.000 opkald på telefonerne om året, en stigning på 14.000 sammenlignet med året før.

96 procent af opkaldende bliver besvaret mod 92 procent året før. Før Kundeservice blev samlet blev 73 procent af opkaldende besvaret.

Domea indførte som de første digital signatur og Nem-ID ved underskrivelse af kontrakter. I dag underskrives 40 procent af alle kontrakter digitalt. I dag behandles og underskrives en kontrakt inden for en-to dage, og ledige boliger sendes i tilbud dagen efter, de er sagt op.

Fra juli 2016 gennemfører Domea Rødebro den sidste af flere sammenlægninger, så organisationen kommer til at bestå af to afdelinger mod tidligere seks. Det forklarer organisationsformand Svend Overgaard (th), her flankeret af kundeforf Martin Andreasen.



Flere afdelinger vælger at lægge sig sammen

I takt med organisationernes øgede fokus på effektivitet og økonomi vælger flere afdelinger at lægge sig sammen.

I dag administrerer Domea cirka 580 afdelinger i knap 100 boligorganisationer. I 2014 er 49 afdelinger indgået i en sammenlægning, der har reduceret antallet af disse afdelinger med 34 til 15 afdelinger. Tilsvarende er otte organisationer indgået i en sammenlægning, der har reduceret antallet af disse organisationer med fire. Domea forventer, at antallet af afdelinger vil være halveret inden for få år sammenlignet med de cirka 650 afdelinger, Domea administrerede i 2012.

Men hvad er grunden til, at afdelingerne overhovedet overvejer at lægge sig sammen? Det forklarer

Svend Overgaard, der er organisationsformand i Domea Rødebro.

Store renoveringer kan vælte økonomien i små afdelinger

- Jeg har været med til at gennemføre flere sammenlægninger. Når man ser på behovet for langsigtede investeringer, er det nødvendigt at se på den langsigtede økonomi. Og her er mange små og mindre afdelinger ikke i stand til at møde de udfordringer, der venter dem, hvis ikke de lægger sig sammen med andre, forklarer Svend.

Han fortæller, at disse udfordringer ofte ikke er noget, den enkelte beboer tænker på. Derfor er det særlig vigtigt, at bestyrelserne har blikket rettet lidt længere ud i fremtiden. Ellers kan selv små skader eller renoveringer vælte budgettet, og så kan man ikke bare sig nej tak til store huslejestigninger. Dertil kommer kontante besparelser som følge af en sammenlægning, fordi en sammenlægning af

→

Sammenlægninger kort fortalt

Når en bestyrelse ser en sammenlægning som en mulighed, skal de berørte afdelinger godkende sammenlægningen. Afdelingerne kan fx vælge at indføre beboerråd for at sikre, at beboerne fortsat kan engagere sig i at udvikle det lokale boligliv, selv om der samlet set bliver færre i den nye afdelingsbestyrelse.

Derefter skal sammenlægningen godkendes af repræsentantskabet.

Efter en sammenlægning er vedtaget, skal der lægges en plan for, hvordan den kan føres ud i livet.

Før afdelingen kan vælge en ny afdelingsbestyrelse, etableres en overgangsbestyrelse, fx af medlemmer fra de sammenlagte afdelingers bestyrelser.

På det første ordinære afdelingsmøde vælges så en ny afdelingsbestyrelse, og derefter kan den sammenlagte afdeling fungere som én afdeling i praksis.

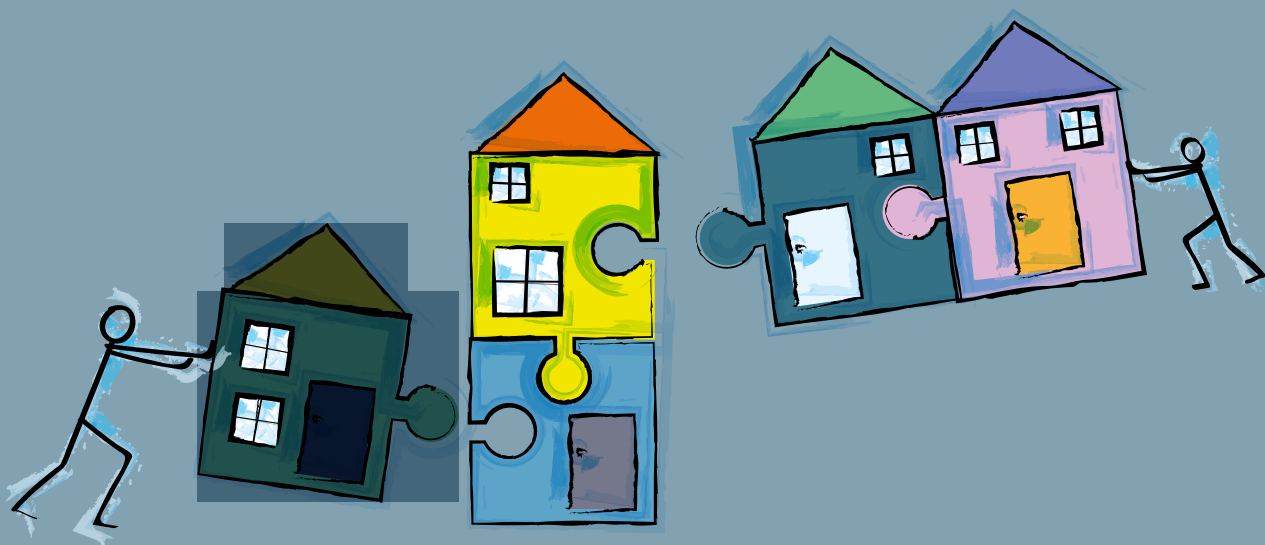
Sådan sammenlægges økonomierne

Ved en sammenlægning skal der ske en udligning af huslejen inden for ti år.

Men det gælder ikke forskelle i huslejen, som skyldes såkaldte kapitaludgifter. Det betyder fx, at omkostninger til større renoveringer, der er besluttet før sammenlægningen, kan holdes ude af den sammenlagte økonomi.

Det samme gælder forskelle i brugsværdi eller herlighedsværdi. Fx når boligerne i én af de sammenlagte afdelinger har hårde hvidevarer, og en anden afdeling ikke har. Eller hvis én afdeling har havudsigt, og en anden ikke har.

Fra 2016 sænker Domea prisen på administrationsbidraget med 20 procent i gennemsnit. Større sammenlagte afdelinger kan i øvrigt se frem til en reduktion af prisen på Domeas administrationsbidrag med op til 35 procent.



fx to afdelinger sænker prisen på administrationsbidraget. Når flere afdelinger lægger sig sammen, mindskes prisen yderligere.

Møder og dialog er vejen frem

- Derfor er det vigtigt, at vi i bestyrelserne forsøger at forklare, hvordan tingene hænger sammen. Men det kræver tid og mange møder. Og det er helt i or-

store investeringer til renoveringer bogføres inden en sammenlægning, så det ikke belaster den sammenlagte afdelings økonomi, siger Svend og slutter:

- Men det går altså ikke uden tid til at tale med alle beboere. Ingen skal føle, at de ikke får alle oplysninger, før en beslutning træffes. Så det gælder om at



Kundechef Martin Andreasen (tv) og organisationsformand Svend Overgaard arbejder tæt sammen om sammenlægninger i Domea Rødekro i Sydjylland.

den, for beboerne skal have mulighed for at sætte sig ind i tingene – også efter at en bestyrelse er blevet tændt på ideen.

Svend Overgaard forklarer, at der ofte er bekymring for, om det nu også er godt for økonomien at blive lagt sammen med andre, der måske har en endnu værre økonomi. Her gælder det om at fortælle om, hvilke muligheder der faktisk er. Fx kan behovet for

komme i dialog med alle beboere og få vendt og drejet bekymringer og muligheder. Det tager tid, og det hører naturligt med i processen, slutter Svend med et smil.

De seneste to sammenlægninger, Svend har været med til at gennemføre, træder i øvrigt i kraft 1. juli 2015 således, at Boligselskabet Domea Rødekro består af to afdelinger mod tidligere seks.



Fra 2016 sænker Domea prisen på administrationsbidraget med 20 procent i gennemsnit.

De nyeste boliger i Domea Røde Kro – i afdelingen Byskoven 169-229 består af højsolerede familieboliger med lavt energiforbrug og solceller.



Markedsføring og udlejning af tomme boliger

På trods af professionel markedsføring kan der til tider være behov for en ekstra indsats, når tomme boliger truer afdelingernes økonomi.

Desværre har de boligorganisationer, Domea administrerer, knap 480 boliger, som står tomme i længere tid, typisk i tyndt befolkede områder. En intern analyse viser, at dette antal kan halveres, når godkendte sager om renovering med hjælp fra Landsbyggefonden gennemføres. For de øvrige tomme boligers vedkommende er der behov for at intensivere markedsføringen.

Byggesjusk fik de røde lamper til at lyse

I Boligselskabet Domea Vordingborg lyste de røde lamper, da det nyopførte Havnefronten i Vordingborg havde op mod 20 tomme lejemål. En række byggeskader gav byggeriet et dårligt ry, og boligerne blev ikke genudlejet, når beboerne flyttede. Det stillede andre og drastiske krav til den lokale bestyrelse. Det fortæller organisationsformand, Lars Henriksen.

- Det var jo den værst tænkelige situation, og havde du spurgt mig for et år siden, turde jeg ikke tro på, at vi i dag har alt udlejet i Havnefronten, fortæller Lars Henriksen og uddyber:

Bestyrelsen satte alle sejl til

- Kort fortalt besluttede vi i bestyrelsen at sætte alle sejl ind på at få boligerne lejet ud. Vores be-

styrelse rummer heldigvis mange kompetencer, blandt andet inden for økonomi og jura. Og vi er også gode til at få tingene til at ske i praksis, siger Lars Henriksen.

Han fortæller, at der i samarbejde med Domea blev søgt midler fra Landsbyggefonden til at udbedre byggeskaderne og til at intensivere markedsføringen i lokalområdet. Dertil kom et lån fra den fælles dispositionsfond, der forhindrede, at afdelingen gik konkurs. Der blev også taget kontakt til kommunen for at forklare, hvor vigtigt det var, at byggeriet fik et andet og mere positivt ry. Og så var der hele arbejdet med at få skabt positiv opmærksomhed omkring byggeriet.

Markedsføring, presse og lokal-tv

- Bestyrelsen var meget aktiv, og det første vi besluttede var at skrue op for markedsføringen og fortælle pressen, hvordan landet lå. Dernæst holdt vi flere åbent hus-arrangementer med møblerede boliger. Vi supplerede med store bannere om byggeriet og boligselskabet. Både på selve Havnefronten, men også andre steder i byen. Og det viste sig at give pote. Det var guld værd at komme i lokal-tv, hvor vi kunne vise, hvor flotte boligerne er. Samtidig stillede bestyrelsen op ved events og konkurrencer på byfesten. Det var et langt sejt træk, men det virkede, fortæller Lars Henriksen.

Resultatet taler for sig selv: Alt udlejet

Han er meget tilfreds med, at alle boliger efterfølgende blev udlejet. Ikke bare i Havnefronten, men i hele Domea Vordingborg. Og så er bestyrelsen blevet vigtige erfaringer rigere: →

Havnefronten i Vordingborg led af tomgang pga. byggeskader. Det gav byggeriet et dårligt ry. I dag er alt udlejet og flere står på venteliste.



Organisationsformand Lars Henriksen (tv) og kundechef Dorte Jørgensen har arbejdet tæt sammen om at få fjernet tomgangen på Havnefronten.



Hvem gør hvad inden for markedsføring?

Markedsføringen af boligerne sker både fra centralt hold via internettet og fra lokalt hold gennem annoncer og omtale i medierne. Her kan du se, hvem der typisk gør hvad.

Kundeservice

Kundeservice sørger sammen med servicekoordinatorene på servicecentrene for, at de ledige boliger markedsføres på Domeas hjemmeside og på landsdækkende boligportaler.

Kundechefen

Kundechefen sørger for, at de ledige boliger markedsføres lokalt i form af åbent hus-arrangementer med møblerede boliger, samt gennem lokale annoncer og omtale i lokalpressen.

Bestyrelserne

I tilfælde, hvor det er særlig svært at udleje tomme boliger, kan bestyrelserne i samarbejde med Domea udarbejde en plan for, hvordan markedsføringen kan intensiveres og kombineres med lokale aktiviteter.



Ved at holde åbent hus med møblerede lejligheder, kunne boligsøgende danne sig et indtryk af, hvordan det ville være at bo i en af de lækre boliger på Havnefronten.





Det var guld værd at komme i lokal-tv, hvor vi kunne vise, hvor flotte boligerne er. Samtidig stillede bestyrelsen op ved events og konkurrencer på byfesten. Det siger organisationsformand Lars Henriksen (th), her sammen med kundeforf Dorte Jørgensen.

- Vi har jo måttet gøre det på den hårde måde. Da problemerne dukkede op, gik det jo op for os, at vi nok mest havde en 'hygge-bestyrelse'. Men da problemerne kom, måtte vi sige, at vi ikke havde plads til dem, der ikke kunne eller ville bidrage aktivt, og det resulterede i, at et enkelt medlem blev skiftet ud, forklarer Lars Henriksen og fortsætter:

Tæt kontakt til kommunen

- Så har vi gjort en del arbejde for at fastholde de gode relationer til udvalgte personer fra kommunen, som vi var i kontakt med. På den måde er vi

kommet til at lære hinanden godt at kende, og det har været en fordel, siger Lars.

Han tøver ikke med at anbefale andre bestyrelser aktivt at søge alle nødvendige informationer, især fra kommunen.

- Det nytter ikke noget at dele sol og vind lige, hvis problemerne tårner sig op. Så gælder det om at få et oplyst grundlag at træffe beslutninger på. Og det har vi fået hele vejen igennem, bl.a. gennem vores gode relationer lokalt, slutter Lars Henriksen.

Det er tæt på at være ren luksus at kunne bo så tæt på vandet som i Havnefronten i Vordingborg.



Regnskabet for 2014

Domeas samlede regnskab består af fire delregnskaber. Et regnskab for Domeas hovedaktivitet – administration af almene boliger – og tre sideaktivitetsregnskaber, herunder driften af Domeas fritidshus, eksterne ejendomsadministration af et mindre antal ejerforeninger og andelsboligforeninger samt kapitalindskud i Domea Byg og Service a/s.

Domeas økonomi er grundlæggende sund. Den daglige drift af kernevirkigheden gav i 2014 et samlet overskud – inklusiv alle investeringer i forbindelse med Domeas 2015-strategi – på 2,7 mio. kr. Disse investeringer udgjorde 5,7 mio. kr. Det drejer sig dels om udgifter til tidsbegrænsede ansatte konsulenter, dels til væsentlige it-investeringer. Ud over overskuddet på 2,7 mio. kr. har Domea i 2014 haft tilgang på 1,9 mio. kr. til en nyoprettet "fond" til afdækning af risici ved byggeprojekter. Ses der derfor alene på den ordinære drift gav 2014 således et overskud (før investeringer og ekstraordinære omkostninger) på 10,3 mio. kr.

I 2014 var indtægterne på 174,2 mio. kr. mod budgetterede 151,9 mio. kr. Heraf udgjorde renteindtægter 21,4 mio. kr.

Administrationshonorarerne udgjorde samlet set 112,1 mio. kr. mod 117,5 mio. kr. året før. Årsagen er en prisnedsættelse som følge af udflytning af personale til servicecentre.

De lovmæssige gebyrer på forbrugsregnskaber, antenneregnskaber, ventelistegebyrer mv. udgjorde 15,8 mio. kr. mod 16,9 mio. kr. året før. Nedgangen på 1,1 mio. kr. skyldes bortfald af kursusvirksomhed.

Byggesagshonorarer og særlige aktiviteter udgjorde 24,9 mio. kr. mod 23 mio. kr. året før.

På omkostningssiden androg de ordinære poster 163,2 mio. kr. mod et budget på 141,2 mio. kr. Altså et merforbrug på 22,5 mio. kr. i forhold til budgettet. Merforbruget skyldes primært, at personaleudgifterne oversteg budgettet med 3,8 mio. kr. som følge af senere idriftsættelse af servicecentre.

Personaleomkostninger til lønninger, pension, uddannelse, overarbejde mv. er regnskabets største enkeltpost med tilsammen 104,4 mio. kr. Dette svarer til knap 73 procent af de ordinære omkostninger.

Øvrige driftsomkostninger til kontorhold, it, lokaler samt afskrivninger mv. udgjorde 39,7 mio. kr., hvilket er 1,7 mio. kr. mindre end året før.

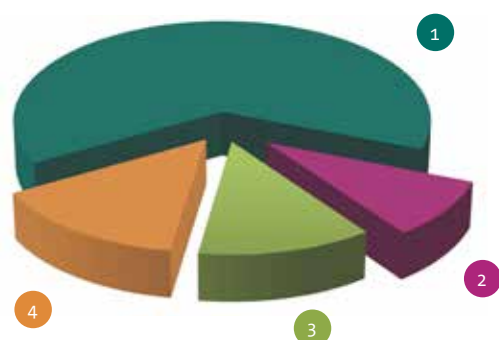
Den gennemsnitlige nettoadministrationsudgift pr. lejemålsenhed er for 2014 opgjort til 2.596 kr. mod 2.955 kr. året før.

Domea har en samlet portefølje af nuværende og kommende bygge- og renoveringssager på ca. 7,8 mia. kr. mod 7,3 mia. kr. året før. Porteføljen omfatter ca. 200 navngivne, konkrete byggesager.

Domea havde i 2014 et gennemsnitligt antal medarbejdere på 172 mod 195 året før. Dermed er medarbejderstaben i gennemsnit – primært som følge af gennemførelsen af effektiviseringer – reduceret med 23 medarbejdere. Ved udgangen af 2014 var der i alt 156 fastansatte medarbejdere. Gennemsnitsantallet for ansatte i Domea vil således også blive reduceret yderligere i 2015.

Domeas egenkapital var ultimo 2014 87,9 mio. kr. mod 81,7 mio. kr. året før

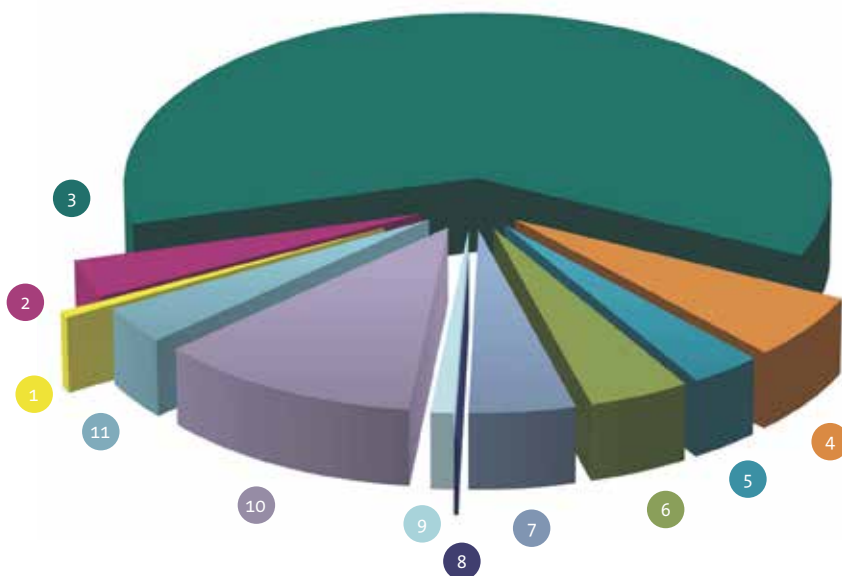
	Årsregnskab 2014	Budget 2014	Budget 2015
	i 1000 kr.	i 1000 kr.	i 1000 kr.
Indtægter			
Administrationshonorarer	112.125	109.061	106.535
Lovmæssige gebyrer	15.789	15.042	14.601
Renteindtægter	21.388	46	46
Byggesagshonorarer og særlige aktiviteter	24.903	27.766	28.118
Indtægter i alt	174.205	151.915	149.300



INDTÆGTER I MIO KR.

- 1 112,1 mio. Administrationshonorarer
- 2 15,8 mio. Lovmæssige gebyrer
- 3 21,4 mio. Renteindtægter
- 4 24,9 mio. Byggesagshonorarer m.v.

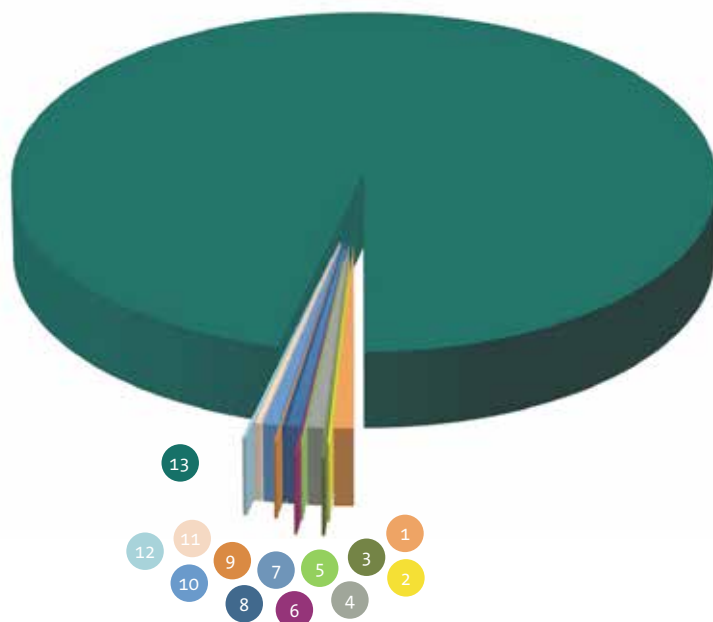
Udgifter	Årsregnskab 2014 i 1000 kr.	Budget 2014 i 1000 kr.	Budget 2015 i 1000 kr.
Bestyrelsesvederlag, møder, kontingenter m.v.	6.857	6.058	6.077
Personaleudgifter	104.362	100.553	94.765
Kontorudgifter og andre administrationsudgifter	32.858	34.571	36.149
Renteudgifter fællesforvaltning	19.674	0	0
Udgifter i alt	163.750	141.182	136.991
Resultat før renter og ekstraordinære poster	8.741	10.687	12.263
Renteindtægter	21.388	46	46
Resultat før ekstraordinære poster	10.456	10.733	12.309
Ekstraordinære indtægter	0	0	0
Ekstraordinære udgifter	-5.788	-6.000	-6.000
Resultat	4.668	4.733	6.309
Henlæggelse til risikofond	-1.897	-5.000	-4.000
Resultat efter overskudsdisponering	2.771	-2672.	309



UDGIFTER I MIO KR.

- | | | | |
|---|-----------------------------------|----|--|
| 1 | 1,0 mio. Bestyrelsesvederlag | 7 | 7,9 mio. Afskrivninger, driftsmidler |
| 2 | 5,9 mio. Møder, kontingenter m.v. | 8 | 0,3 mio. Revision |
| 3 | 104,4 mio. Personaleudgifter | 9 | 1,7 mio. Tilskud til sideaktiviteter m.v. |
| 4 | 10,0 mio. Kontorholdsudgifter | 10 | 19,7 mio. Renteudgifter, fællesforvaltning |
| 5 | 5,4 mio. IT drift | 11 | 5,8 mio. Ekstraordinære udgifter |
| 6 | 7,5 mio. Kontorlokaleudgifter | | |

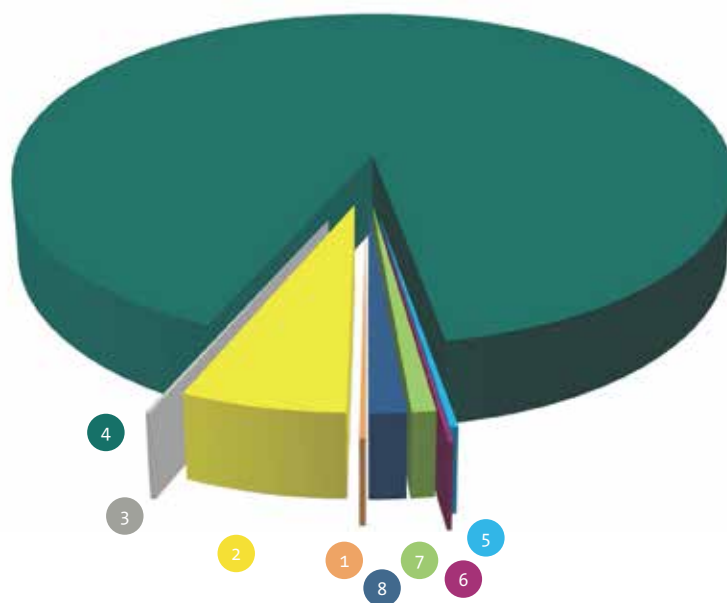
	Årsregnskab 2014	Årsregnskab 2013
Aktiver	i 1000 kr.	i 1000 kr.
Anlægsaktiver		
Administrationsbygninger	11.943	12.107
Inventar	1.248	2.084
Biler	2.014	2.006
IT	9.527	11.800
Andre anlægsaktiver	778	956
Finansielle aktiver:		
Kapitalindsud, sideaktiviteter	1.550	3.250
Særstøttelån	7.861	8.859
Deposita	1.596	1.710
Øvrige poster	1.444	0
Anlægsaktiver i alt	37.960	42.772
Omsætningsaktiver		
Tilgodehavender:		
Boligorganisationer	9.040	12.079
Andre tilgodehavender	3.847	4.057
Forudbetalte udgifter	2.215	613
Værdipapirer & Likvide beholdninger	1.355.624	1.171.382
Omsætningsaktiver i alt	1.370.727	1.188.131
Aktiver i alt	1.408.688	1.230.903



AKTIVER I MIO. KR.

- | | | | |
|---|---|----|--|
| 1 | 11,9 mio. Administrationsbygninger | 8 | 1,6 mio. Deposita |
| 2 | 1,2 mio. Inventar | 9 | 1,4 mio. Øvrige finansielle tilgodehavender |
| 3 | 2,0 mio. Biler | 10 | 9,0 mio. Boligorganisationer |
| 4 | 9,5 mio. IT | 11 | 3,8 mio. Andre tilgodehavender |
| 5 | 0,8 mio. Andre anlægsaktiver | 12 | 2,2 mio. Forudbetalte udgifter |
| 6 | 1,5 mio. Kapitalindsud, sideaktiviteter | 13 | 1.355,6 mio. Værdipapirer & Likvide beholdninger |
| 7 | 7,9 mio. Særstøttelån | | |

	Årsregnskab 2014	Årsregnskab 2013
<i>Passiver</i>	<i>i 1000 kr.</i>	<i>i 1000 kr.</i>
Egenkapital		
Garantikapital	250	252
Arbejdskapital	87.606	81.456
Egenkapital i alt	87.856	81.708
Gæld		
Prioritetsgæld	2.554	2.884
Deposita	8	8
Administrerede enheder	1.279.236	1.100.863
Leverandører	4.341	2.760
Omkostninger	2.398	4.001
Feriepengeforpligtigelse	12.657	14.596
Anden kortfristet gæld	19.638	24.083
Gæld i alt	1.320.831	1.149.195
Passiver i alt	1.408.688	1.230.903



PASSIVER I MIO. KR.

- 1 0,3 mio. Garantikapital
- 2 87,6 mio. Arbejdskapital
- 3 2,5 mio. Prioritetsgæld
- 4 1.279,2 mio. Administrerede enheder
- 5 4,3 mio. Leverandører
- 6 2,4 mio. Omkostninger
- 7 12,7 mio. Feriepengeforpligtigelse
- 8 19,6 mio. Anden kortfristet gæld

DOMEA
Oldenburg Allé 3
2630 Taastrup

Tlf 76 64 64 64
info@domea.dk
www@domea.dk

domea.dk