

God Almen Ledelse

Ledelsesopgaven med at sikre effektiv drift

DriftsNet, BL

den. 23. november 2023

v./ Nana Juul, konsulent, BL – Danmarks Almene Boliger



DANMARKS
ALMENE
BOLIGER

Programmet de næste par timer

Velkommen

Intro til dagens emne og tjek ind

- "Ledelsesopgaven med at sikre effektiv drift"
- Hvilke udfordringer er det I møder i hverdagen? v/Nana Juul og Mikkel Jungshoved, BLs DriftsNet
- **God Almen Ledelse** - Oplæg og gruppearbejde: God Almen Ledelse - rammer, regler, dilemmaer og anbefalinger om effektiv drift v/Nana Juul, BL
- **Pause og netværk**
- **Ledelsesopgaven i jeres hverdag** Drøftelser og erfaringsudveksling om ledelsesopgave fx i forhold til konfliktløsning, teamsamarbejde og forandringsledelse v/Nana Juul, BL
- **Afrunding på dagen og møderne 2024** v/Mikkel Jungshoved, BLs DriftsNet

En ledelsesopgave som kalder på opmærksomhed?

"Der er kommet flere negative dialoger/"sure" beboere i den direkte kundekontakt"

Sandt eller Falsk?

Det er en udfordring, der opleves i den almene sektor ift. arbejdsmarkedets udvikling:

- Oplevelse af flere konflikter i den direkte kundekontakt
- Negative kunder i telefonen/skranken påvirker arbejdsmiljø
- Sværere at skabe god/positiv kundeservice

"KOMMENTARER TIL CITATET"
OBS

• AI ⇒ længere svar

• SKRIFTLIG KOM.
UTÅLMODIGHED

• DEM SOM LARMER -
LARMER MERE

• HANDLER OM AT VÆRE PRESSET
• KRAV ER BLEVET
ANDERLEDES


• / FORVENTNINGSAFSTEMNING,
RESPEKT OG TILLID FAGLIGHEDER
• KONFLIKTHÅNDTERING -
NABOSTRIDIGHEDER

• VI VIL GERNE SERVICERES
"SURE" ~ KRÆVENDE?

Opgaven med at sikre effektiv drift

- Hvilke udfordringer møder I/ jeres ansatte i hverdagen?

UDFORDRING FRA
HVERDAGEN SOM KRÆVER
LEDELSESMÆSSIGT FOKUS
FOR AT SIKRE
EFFEKTIV DRIFT



EFFEKTIV DRIFT

- ⇒ KVALITET ↓ ⇒ REKLAMATIONER ↑
- FORKLARET EFFEKTIV DRIFT - SERVICENIVÅ
- RØD AFDELINGER - TAL
"TALLENE KAN FLYTTES"
"TLF-TID"
- VI KAN IKKE ANDRE LØJERES ADFÆRD
- HUSLEJESTIGNING - MERE NÆRHED SERVICE
- LØBE HURTIGERE
SERVICENIVÅ ↑ - FLERE OPGAVER ↑
fx SÅRBARE BEBØRERE

Hvad handler spørgsmålet om? ...

"Der er kommet flere negative dialoger/"sure" beboere i den direkte kundekontakt"

Sandt eller Falsk?

- *At sikre alle forstår rammer og vilkår for den enkeltes opgaver og ansvar*
- At huske "spejlægsmodellen"
- Sikre klar retning, fælles forståelse og tydelige mål
- Ledelse – og at ledelse er kommunikation
- At have blik for kulturen og undgå "dem og os"
- At forstå medarbejdernes situation
 - At lytte – på flere måder
 - At give feedback
- At være til rådighed m. hjælp og støtte
- "6 guldkort og 3 diamanter"
- Forandringsledelse
 - "Mening, Engagement, Handlekraft"
 - At forstå "modstanden"
- At have (mere) tid til "ren ledelse"
- At opbygge loyalitet

UDFORDRINGERNE KALDER PÅ:

- FORANDRINGSLEDELSE
- PRIORITERING • AFTALER
- FASTHOLDELSE - UDVIKLING
AF MEDARB.
- AT FÅ FORKLORET "HVORFOR"
+ SIGE DET FLERE GANGE
- TID TIL DRØFTELSE
ÆRLIGHED / FORSTÅELSE

God Almen Ledelse

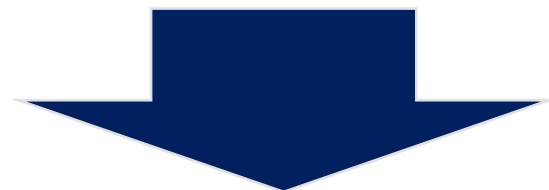
Rammerne omkring ansvar og opgaver
– formelt og i praksis

Ordentlighed og
åbenhed i ledelsen af
de almene
boligorganisationer

Kende ansvars- og
opgavefordeling

I vores verden ...

~~God selskabsledelse~~



God Almen Ledelse

LAB § 6 e.
Boligorganisationens
ledelse skal **udvise
god ledelsesskik**
og arbejde for at
fremme et
velfungerende
beboerdemokrati.

Strategi

Ledelse

Kommunikation

Fællesskab

Non-profit Drift

Beboerdemokrati

Socialt ansvar

God Almen Ledelse

- anbefalinger om god bestyrelsesarbejde

Om God Almen Ledelse



Rammer og regler



Samarbejde og dialog



Anbefalinger



Værktøjer



WEBSIDEN: [God Almen Ledelse \(bl.dk\)](http://bl.dk)

NYHEDSMAIL: Tilmeld dig [her](#)

God Almen Ledelse - for alle



Det handler om
boligorganisationens
og sektorens
omdømme

Kan det tåle at
stå på forsiden af
avisen?

God

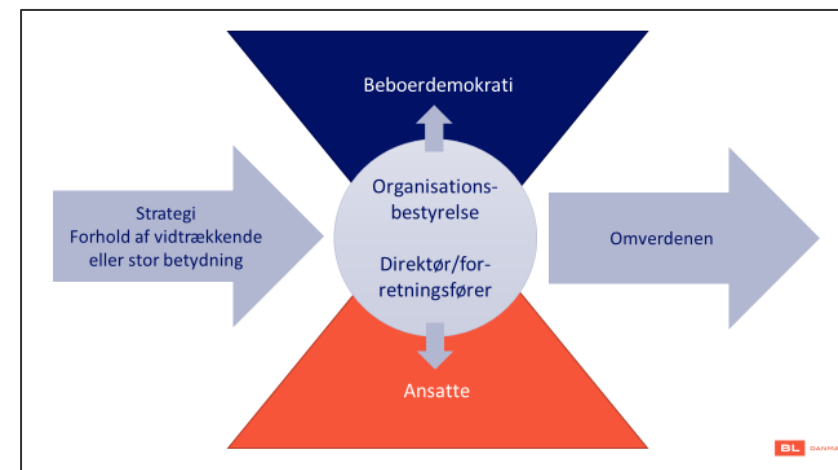
Almen

Ledelse

Vores sektors særpræg

- Lovligt
- Understøtter lovens formål og målsætninger
- Indtænker interessenterne
- Tillidsskabende
- Højt informationsniveau
- Ordentlighed
- Åbenhed

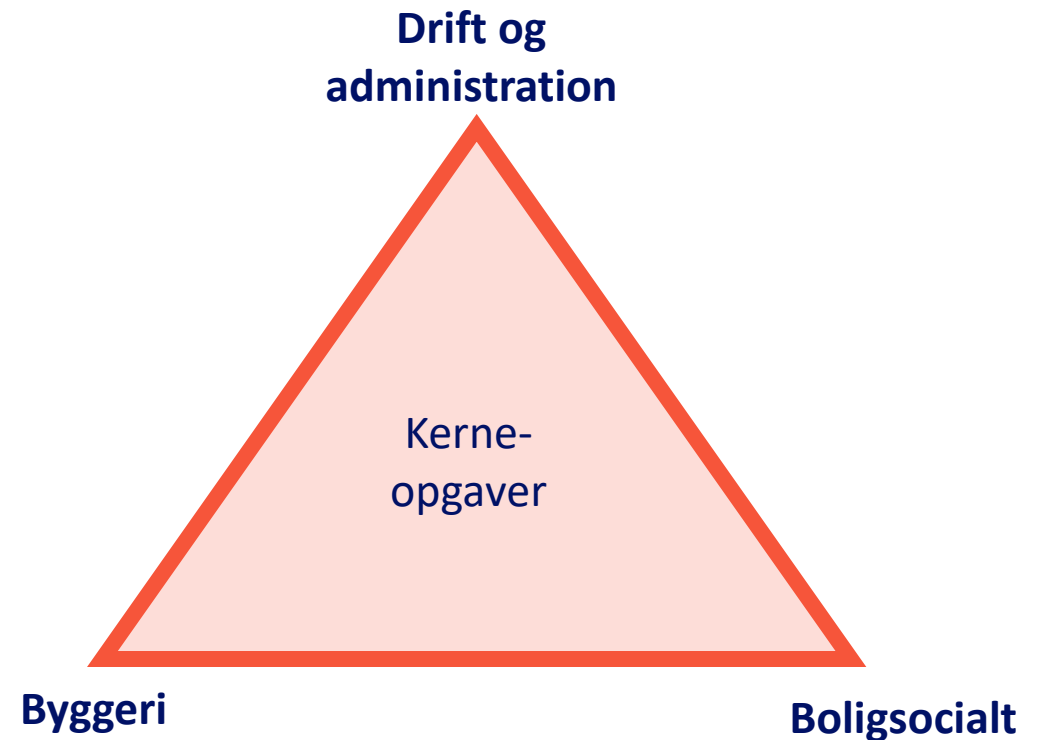
- Særlige formål
- Særlige regler
- Særlige interessenter



Formålet og kerneopgaverne

“Almene boligorganisationer har som formål at stille passende boliger til rådighed for alle med behov herfor til en rimelig husleje samt at give beboerne indflydelse på egne boforhold”

Non
profit



Organisationsbestyrelsens ansvarsområder

”Boligorganisationens bestyrelse har den overordnede ledelse af boligorganisationen og dens afdelinger.”

Driftsbekendtgørelsens § 12

Boligorganisationen målsætninger

Almenboliglovens
§§ 6a til 6f

- Boligorganisationen skal sikre en **forsvarlig og effektiv drift** af boligorganisationen og dens afdelinger
- Boligorganisationen skal drage omsorg for, at de almene boligafdelinger er **økonomisk og socialt velfungerende** og fysisk fremstår i **god og forsvarlig stand**
- Boligorganisationen skal i forbindelse med opførelse og renovering af almene boliger tilstræbe at få **mest mulig værdi for de investerede midler**
- Boligorganisationen skal ved udlejning af boliger **tilgodese grupper**, som har vanskeligheder med at skaffe sig en passende bolig på almindelige markedsvilkår. Derudover skal en **varieret beboersammensætning** søges fremmet
- Boligorganisationens ledelse skal udvise **god ledelsesskik** og arbejde for at fremme et **velfungerende beboerdemokrati**
- Boligorganisationen og kommunalbestyrelsen skal gennem etablering af **samarbejde og indgåelse af aftaler** arbejde for at realisere lovens formål og målsætninger. Boligorganisationen og kommunalbestyrelsen skal i nødvendigt omfang **koordinere deres indsats** i det enkelte boligområde med andre relevante parter

Bestyrelsens ansvarsområder:



GOD ALMEN LEDELSE



Strategi og retning for boligorganisationen



GOD ALMEN LEDELSE



Effektiv drift og administration



GOD ALMEN LEDELSE



Renovering og nybyggeri



GOD ALMEN LEDELSE



Socialt ansvar og fællesskab



GOD ALMEN LEDELSE



Et stærkt beboerdemokrati

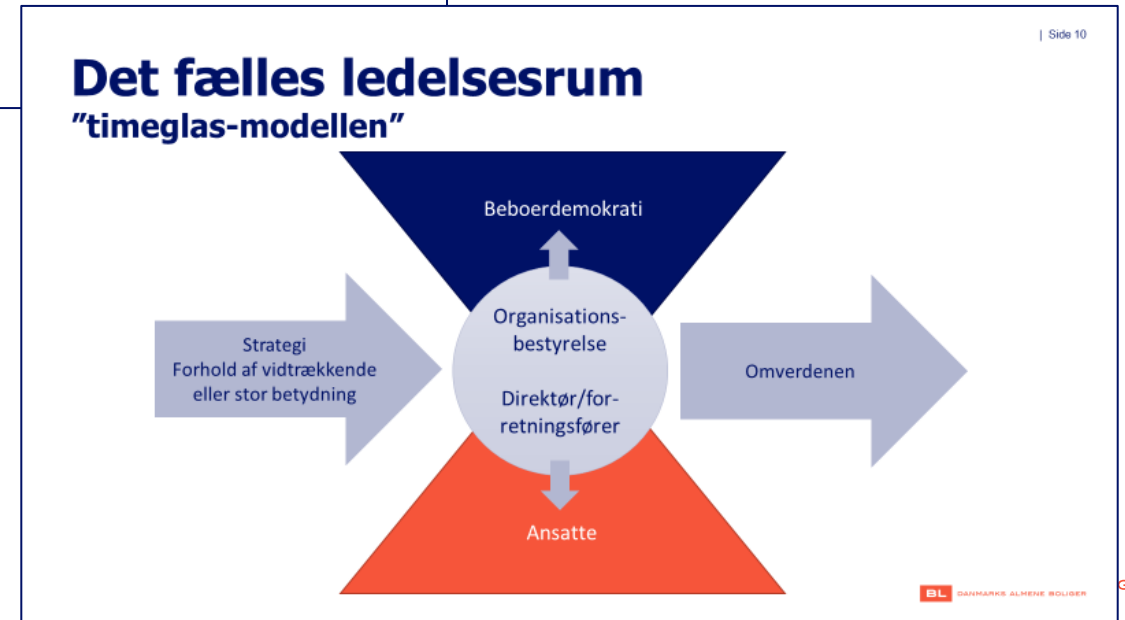
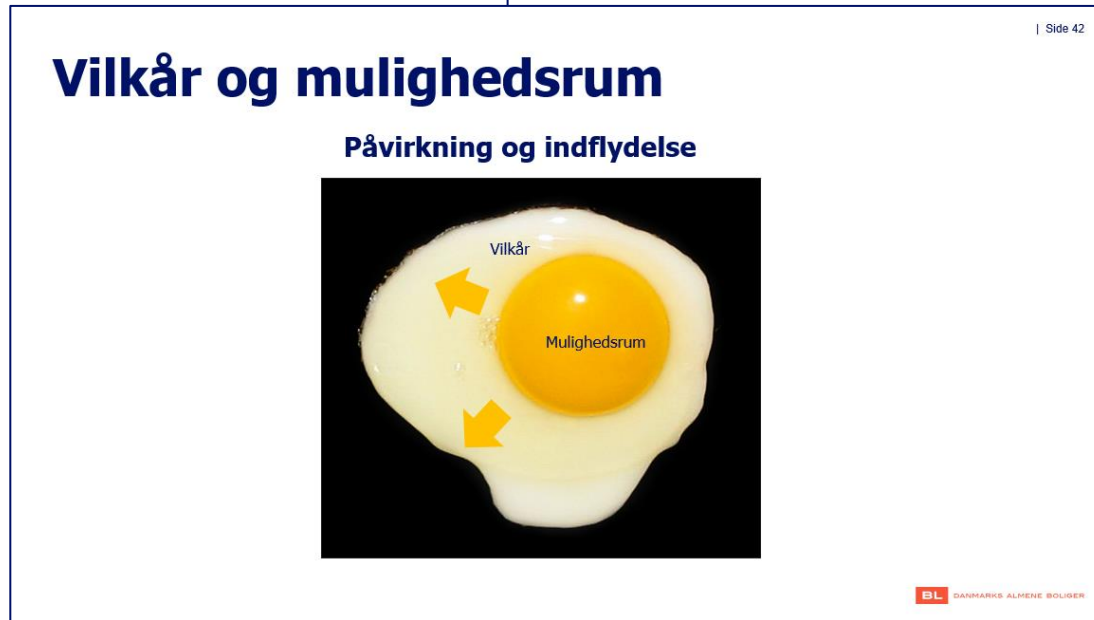
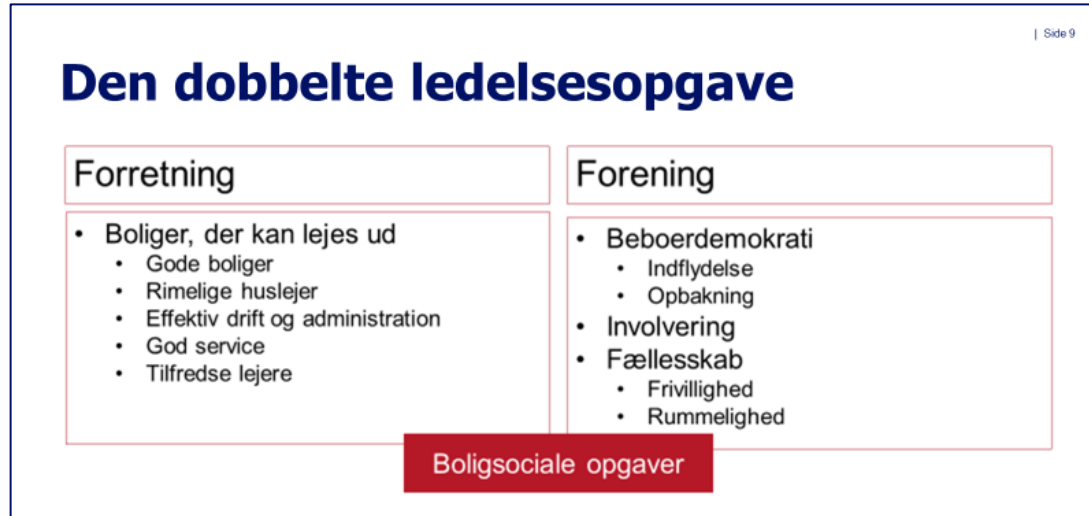


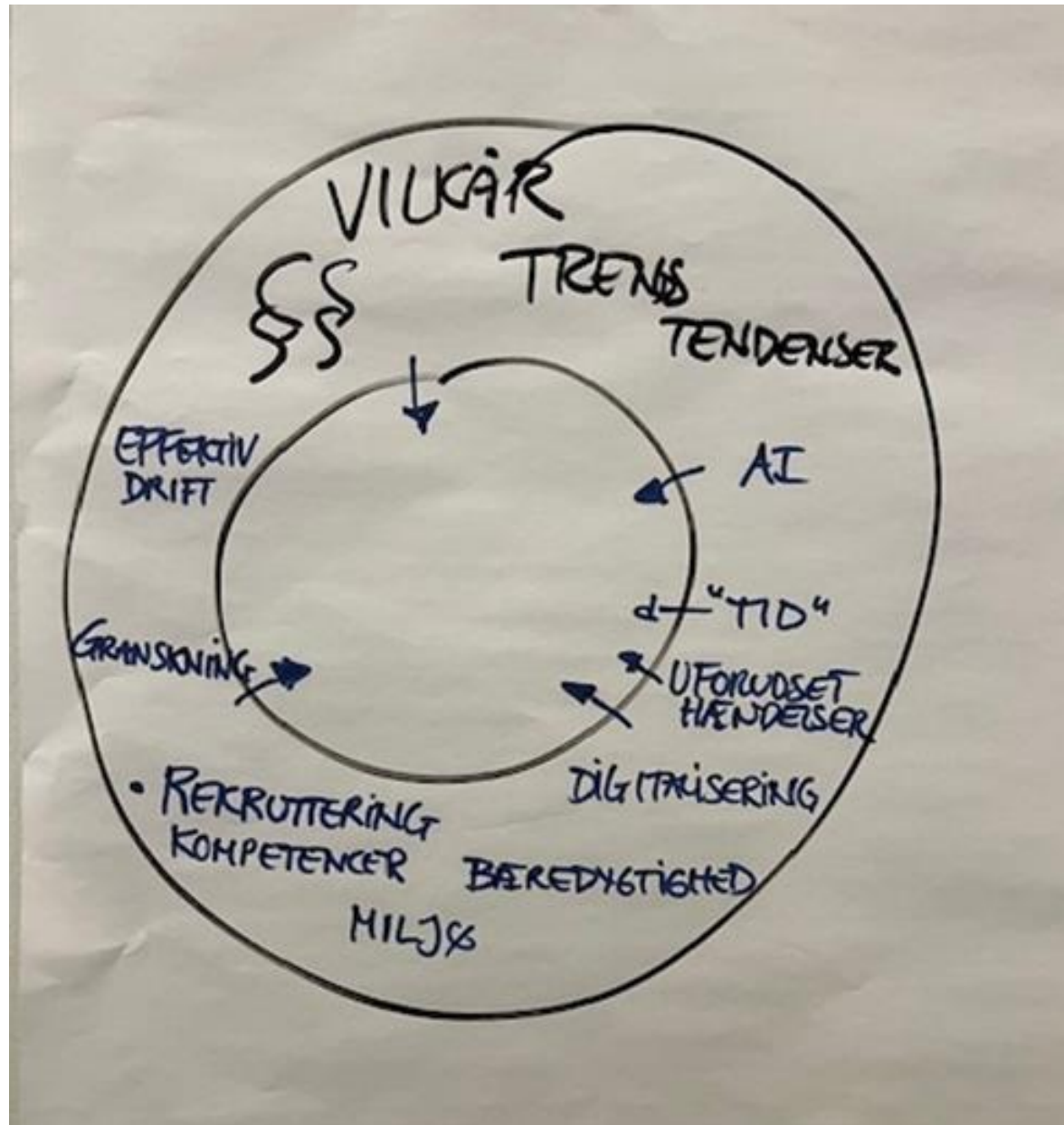
GOD ALMEN LEDELSE



Samarbejde med omverdenen

ORGANISATIONSBESTYRELSEN – rolle og ansvar





Bedste praksis

Hard law

- Lovgivningen sætter rammer og regler for, hvad ledelsesopgaven indeholder

Soft law

- God Almen Ledelse handler om, hvordan opgaven løses
- Angiver "best practice" og anbefalinger
- Sikrer fleksibilitet i den lokale implementering
- Beskytter os mod yderligere "hard law"
- Forudsætter et vist kendskab til "hard law"



Den lokale drøftelse er afgørende!

- BL's anbefalinger kan ikke stå alene!
- Organisationsbestyrelsen må og skal forholde sig til den lokale situation og de lokale behov
- Beslutninger og retningslinjer skal tilpasses den lokale virkelighed
- Bestyrelsen skal have ejerskab til beslutningerne
- Bestyrelsen skal jævnligt forholde sig til tidligere beslutninger

Følg eller forklar

Anbefalingerne – foreløbig 10 stk.



- Anbefaling
- Kort fortalt
- Regler
- Dilemmaer og hensyn
- Spørgsmål til drøftelse
- Gode råd
- Mere viden og inspiration

Effektiv drift og administration

Anbefalinger

- Pas på huslejen
- Etabler en sparsommelighedskultur
- Sørg for en klar rolle og ansvarsfordeling på tværs af hele organisationen
- Forventningsafstem med alle valgte, ansatte og beboere om sammenhængen mellem service og omkostninger/huslejen
- Sørg for, at jeres forretningsgange understøtter effektive processer
- Følg jeres omkostningsniveauer og lav benchmark (sammenligninger)
- Kend jeres effektivitetstal i de enkelte afdelinger
- Husk at god service kræver fokus fra ledelsen
- Tjek løbende op på tilfredshed med den leverede service

Der er for perioden 2021 til 2026 aftalt et effektivitetstal på 1,8 mia. kr.



Reglerne

Det er en målsætning for boligorganisationen at den "skal sikre en forsvarlig og effektiv drift af boligorganisationen og dens afdelinger" (LAB §6a) og "drage omsorg for, at de almene boligafdelinger er økonomisk og socialt velfungerende og fysisk fremstår i god og forsvarlig stand" (LAB §6b)

Organisationsbestyrelsen har:

- ansvar for driften af boligorganisationen og dens afdelinger og skal sikre, at den organiseres og tilrettelægges effektivt (LAB §14b, stk.2)
- ansvar for vedligeholdelse af afdelingernes bygninger m.v. og for at der i afdelingernes budgetter henlægges de nødvendige midler hertil (LAB §14b, stk.3)
- ansvar for at opstille og implementere mål for forbedring af effektivitet, såfremt effektivitetstal og analyser peger på forbedringsområder. Mål og initiativer skal fremgå af styringsrapporten (LAB §14b, stk.4)
- ansvar for at der opbygges en velfungerende administrativ organisation i boligorganisationen (Vejledning om drift af almene boliger)

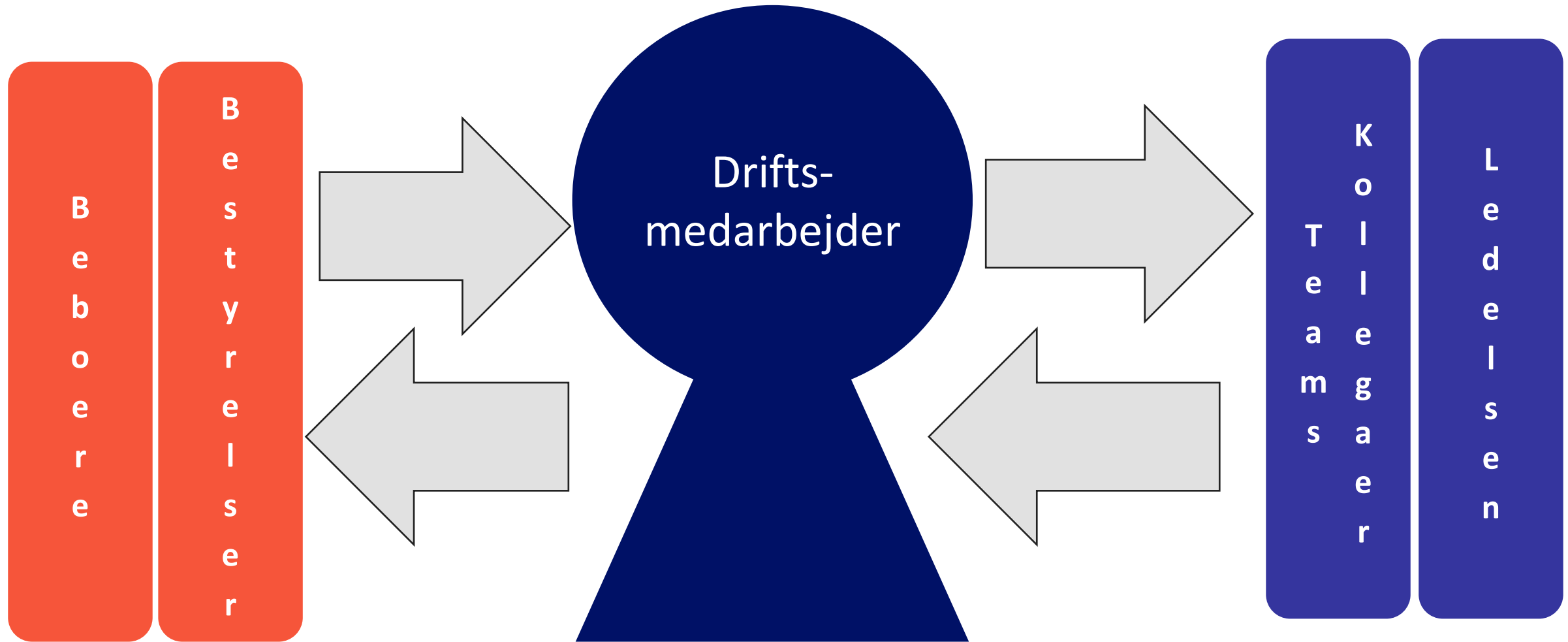
oversigt: Opgave- og ansvarsfordeling



OBS:
Kasketforvirring
Habilitet

I praksis

I begivenhedernes centrum

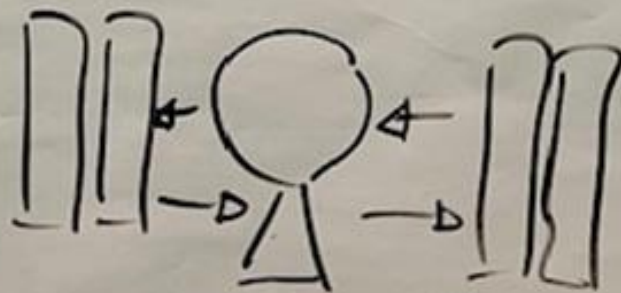


"FILTRERE HENVENDERSE
FOR AT SKÆRME

- MISTER NÆRVÆR

AFDBEST ØNSKER =>
FREMGI AF REFERAT

VÆRE KLAR TIL AT
GIVE STØTTE NÅR BEHOV



KOMMUNEN

POST-IT

SPØRGSMÅL

SOM DU

GERNE VIL HAVE

DRIFTET / SVAR

PÅ VEDR "LEDELSESG. OG

AT SIKRE EFFEKTIV DRIFT

PA HVILKEN
MADE
BRUKER
DRIFT?
KNAZ
HIL
DRIFT?

Handwritten notes on sticky papers, including a pink note with the text above and several green notes with illegible text.

Tak for i dag