



# Årsregnskabet 2020

## RESUMÉ

domeo.dk

# ÅRSBERETNING 2020

2020 blev et anderledes år for Domea.dk – et år hvor den globale coronaepidemi vendte op og ned på det meste. Arrangementer og konferencer måtte udskydes og aflyses, møder blev for en stor dels vedkommende afviklet digitalt, opgaver blev løst på distancen og rigtig mange medarbejdere måtte arbejde hjemmefra i lange perioder.

Restriktioner og forholdsregler har fyldt meget i året, der er gået. Vi har holdt afstand, sprittet af og begrænset mødeaktivitet og social kontakt til et absolut minimum. Det har været udfordrende, men både bestyrelsesmedlemmer i boligorganisationerne og medarbejderne har på fornemmeste vis taget ansvar for sig selv og for hinanden.

## DIGITAL OMSTILLING

2020 har været et år, hvor der er blevet fundet løsninger på mange af de udfordringer, som epidemien har skabt. Og et år, hvor der er blevet taget, hvad der bedst kan betegnes som, et digitalt tigerspring. Både i landscenteret, i servicecentre og i organisationsbestyrelserne rundt om i landet, har man evnet at omstille sig til en ny virkelighed på rekordtid.

Generalforsamlingen blev på grund af corona først afholdt i september. Det foregik med mundbind, god afstand og med brug af fuldmagter, så deltagertallet kunne holdes nede. Ved den lejlighed blev Jesper Hasemann fra Aabybro valgt som ny næstformand for bestyrelsen, mens Ole Wenneberg Nielsen fra kreds Nordjylland indtrådte som menigt medlem. Derudover var der genvalg til de øvrige medlemmer på valg. Bestyrelsens arbejde med at sikre udviklingen af virksomheden er fortsat ufortrødent året igennem, men for en stor dels vedkommende på digital afstand.

Der har i det hele taget været holdt videokonferencer og digitale møder som aldrig før – og vi er alle blevet dygtigere til at mødes og afklare ting i hverdagen på de digitale platforme. Vi er også blevet klogere på, hvordan vi undgår, at geografiske afstande bliver en udfordring for den tværgående dialog i organisationen samt, hvornår og i hvilke sammenhænge hjemmearbejde faktisk viser sig som en gevinst for både produktivitet og trivsel. Den læring vil vi som virksomhed tage med os – også når situationen forhåbentlig normaliseres og vi igen kan mødes ansigt til ansigt.

På trods af nedlukninger og restriktioner har vi haft held med at opretholde kerneforretningen og – med ganske få undtagelser – levere rettidig rådgivning, service og administration til kunderne. Det skyldes ikke mindst en stor og flot indsats af medarbejderne. Der er desuden leveret en tilsvarende stor indsats i de lokale boligorganisationer

over hele landet, som på fornem vis er lykkedes med at opretholde bestyrelsesarbejdet trods corona-restriktioner.

## SOCIALT ANSVAR PÅ DAGSORDENEN

Domea.dk har sammen med sine kunder markeret sig ved at tage ansvar og vise samfundssind i en række sammenhænge i det forgangne år. Det skete bl.a. i foråret, da landet lukkede ned første gang. Her gik vi forrest i branchen med et initiativ, som hjalp beboere, der var kommet i økonomisk klemme på grund af corona, og som derfor havde svært ved at betale huslejen. Med etableringen af et økonomisk rådgiverteam og via en hurtig og dedikeret indsats med solid opbakning fra kundekredsen, undgik vi unødige udsættelser af beboere – og dermed også unødige omkostninger for vores kunder. På samme vis blev der taget hensyn til de leverandører og samarbejdspartnere, som var pressede, da store dele af landet lukkede ned. Her valgte Domea.dk at indføre straksbetaling for udført arbejde, hvilket var med til at holde hånden under især de små, lokale leverandører rundt om i landet.

## STRATEGI OMSAT TIL PRAKSIS

Omstillingen af Domea.dk afspejler en generel tendens i branchen, hvor stadig flere organisationsbestyrelser ønsker at være helt tæt på den daglige ledelse og udvikling af deres boligorganisation. Der forventes fleksibilitet i opgaveløsningen og individuelle hensyn, som respekterer det forhold, at den lokale boligorganisation er herre i eget hus og samtidig er med helt fremme, når det handler om bl.a. digitale løsninger, udvikling og effektiv drift. Den udvikling oplever vi i Domea.dk – og vi opfatter den som en helt naturlig del af ledelsen i en moderne og ansvarlig organisationsbestyrelse. Udviklingen kalder samtidig på en anderledes og mere fleksibel tilgang til boligadministration og rådgivning. Og det er blandt andet den udvikling mod en større fleksibilitet og tilpassede løsninger, som er baggrunden for at strategien om 'Fremtidens individuelle fællesskab' med et tydeligt individuelt kundefokus blev til.

Denne strategiske retning er ikke længere ny. Den ligger fast og vil hen over de kommende år transformere Domea.dk. Men 2020 har i høj grad været året, hvor der for alvor, på tværs af en række projekter og initiativer, er blevet taget fat på at eksekvere på den fælles retning for virksomheden.

Fællesnævneren for mange af initiativerne i årets løb har handlet om at sætte kunden i centrum for opgaveløsningen og finde balancen mellem det stærke fællesskab og den fleksible opgaveløsning,

hvor vores kunder oplever en udstrakt respekt for de individuelle valg, som træffes i en selvstændig boligorganisation.

#### *Fleksible digitale løsninger*

Retningen rummer en respekt for den eksisterende kerneforretning og det fællesskab, som er fundamentet for Domea.dk, men den kræver også, at virksomheden udvikler og fornyr sig bl.a. ved kontinuerligt at styrke de rådgivningsydelser, som tilbydes og ved at skabe fleksible, digitale løsninger med afsæt i individuelle kundebehov.

Det er den omtalte balance mellem fællesskabet og de individuelle valg – og ikke mindst evnen til at omsætte det til ny virksomhedskultur og daglig praksis - som for alvor har fyldt meget i det år, der er gået. 2020 har med andre ord været året, hvor strategien har fået ”ben at gå på” og hvor Domea.dk har konkretiseret og udmøntet en række nye initiativer og projekter, som alle på hver deres måde har afsæt i de strategiske mål.

#### *Nye samarbejder*

Ét af disse nye tiltag er etableringen af den strategiske referencegruppe, som samledes første gang i

september 2020, og i daglig tale har været omtalt som både et ’udviklingslaboratorium’ og et ’kunde-panel’. Referencegruppen er nedsat med en bred repræsentation af kunder fra boligorganisationerne, som er inviteret ind for at trykteste og kvalitetssikre kommende projekter og initiativer. Det er således en meget håndgribelig udløber af ambitionen om at sætte kunden i centrum ved at nye produkter og services udvikles i et stadig tættere samarbejde.

Vigtigheden af den gode kundediolog var også baggrund for, at Domea.dk i 2020 igen indførte regionsmøder i hele landet. Det er møder, hvor kunderne samles, deler viden og afstemmer forventninger til det fælles samarbejde. De første møder har været digitale, men når restriktionerne tillader det, er det planen også at afholde fysiske regionsmøder.

At forbedre og udvikle samarbejdet på tværs af virksomheden og ud i servicecentrene var også en af baggrundene for et andet strategisk projekt, som blev søsat i 2020, nemlig udviklingsprojektet ’Høj kundetilfredshed og kvalitet hver gang vi bygger’. For når vi bygger sammen, er samarbejdet og forventningsafstemningen afgørende for, om processen bliver god for alle parter. Og i takt med at byggesagerne er blevet flere i 2020 – blandt andet



som en følge af de frigivne midler fra Landsbyggefonden – så har der været behov for og ønske om at sikre netop dette. Det arbejde blev igangsat i det forgangne år, men fortsætter ind i 2021, hvor resultaterne fra en tværgående arbejdsgruppe skal sættes på form og bringes i spil i dagligdagen.

#### Økosamarbejde

Partnerskab med Advokatfirmaet Poul Schmith/Kammeradvokaten er et andet vigtigt strategisk samarbejde, der har set dagens lys i det forgangne år. I foråret 2020 gik Domea.dk og Kammeradvokaten ud med et tilbud om en full-service løsning med professionel juridisk bistand og rådgivning. Kongstanken har været, at Kammeradvokaten har en bred palette af specialiseret juridisk ekspertise, adgang til nye digitale løsninger og en meget større volumen, mens Domea.dk's jurister omvendt er eksperter på det almene område og har en stærk geografisk forankring med kundekontakt i hele landet. Ved at pulje kompetencerne kan vi levere en langt bedre service overfor boligorganisationerne end før. De første erfaringer har været positive – og partnerskabet betyder i dag, at man som kunde hos Domea.dk, altid kan få den rigtige bistand uanset, hvornår behovet opstår. Økosamarbejder som dette bygger på en bevidsthed om, at vi som virksomhed ikke skal kunne løfte alle opgaver selv eller have alle kompetencer inhouse til enhver tid. Vi skal derimod være i stand til at finde og samarbejde med de rigtige aktører, så vi kan tilbyde attraktive og skalerbare løsninger til vores kunder. Og den tankegang er kommet for at blive i Domea.dk.

#### STRATEGIEN SORT PÅ HVIDT

Fremtidens individuelle fællesskab udkom i 2020 som en trykt publikation, der blev omdelt til både medarbejdere og ledere. Der blev også holdt digitale medarbejdermøder for hele organisationen, hvor direktionen stillede op for at svare på spørgsmål. Ingen skulle længere kunne være i tvivl om, hvad det er for en retning, virksomheden er slået ind på. Direktionen har i forlængelse af dette afholdt lokale strategidage med særskilt fokus på at inddrage medarbejderne, styrke dialogen om strategien og ikke mindst at sikre, at strategien omsættes til praksis lokalt.

#### Strategiske temaer

Særligt tre strategiske temaer er stadfæstet i Fremtidens individuelle fællesskab: Fornyelse, vækst og bæredygtighed.

#### Fornyelse

Vi vil forny os for at skabe værdi for vores kunder med udgangspunkt i deres behov og ønsker. Vi vil udvikle den måde, vi arbejder sammen på og den måde, vi møder vores kunder på.

#### Vækst

Vi vil vækste for at udvide og udvikle det fællesskab, som giver fordele og skaber resultater. Vi vil arbejde målrettet på at tiltrække nye kunder og vi vil være mere for dem, som allerede har valgt os til.

#### Bæredygtighed

Vi vil være bæredygtige og udvise samfundsansvar, fordi det giver mening og fordi det er nødvendigt. Det handler både om, hvad vi selv kan bidrage med som virksomhed og hvordan vi bedst hjælper vores kunder med at omsætte bæredygtige ambitioner til konkret handling.

Sidstnævnte fokusområde har bestyrelsen valgt at skærpe i det forgangne år og det var også 'bæredygtighed', der var hovedtemaet på den årlige formand- næstformandskonference, som løb af stablen i november med mere end hundrede deltagende beboerdemokrater. Det blev i øvrigt den første fuldt ud digitale formand- næstformandskonference nogensinde.

#### HELHEDSORIENTERET TILGANG

De bæredygtige ambitioner er i årets løb desuden blevet slået fast i en ny byggepolitik, som rummer et skærpet fokus på miljømæssig, økonomisk og social bæredygtighed. Her cementeres det, at bæredygtighed i Domea.dk både handler om energioptimering, klimavenlige løsninger, biodiversitet mv., men i lige så høj grad også om at skabe gode, sunde boliger, som er til at betale – om trykthed for beboerne, liv mellem husene og om at fremme forudsætningerne for godt naboskab i velfungerende boligafdelinger. Vi har i Domea.dk med andre ord en bred tilgang til begrebet. Og også her gælder det, at når vi skal lykkes med opgaven som virksomhed, så kræver det, at vi lykkes ved at understøtte vores kunder.

De bæredygtige ambitioner gør sig også gældende, når vi udvikler nye byområder og varetager rollen som strategisk byudvikler i tæt samarbejde med vores kunder. Det gør vi fx i Vinge ved Frederikssund, hvor vi sammen med Boligselskabet Rosenvænget er ved at udvikle et stort byområde med forskellige boformer, ejerformer og attraktive uderum. Projektet har netop fokus på at skabe attraktive boliger, levende byliv og stærke fællesskaber blandt beboerne. Og det er samtidig et eksempel på en byudvikling, hvor det almene byggeri med alle dets kvaliteter er tænkt ind tidligt i processen, som en løftestang for den videre udvikling af området.

Et andet spændende udviklingsprojekt, hvor vi sammen med vores kunde er i fuld gang med at udvikle nye boformer og redefinere rammerne for, hvad den almene bolig skal kunne rumme, ligger i hjertet af det attraktive bykvarter Carlsberg Byen på Vesterbro i København. Her udvikler vi sammen med Boligselskabet DFB, 184 nye almene boliger, som bl.a.

retter sig mod en, i boligmæssig kontekst, overset gruppe - nemlig enlige forældre, som bor alene med deres børn på skift. Projektet er støttet af Realdania og Kunstfonden og er endnu et af de projekter, som i de kommende år skal bidrage til at forny den almene bolig og gentænke de fysiske rammer for en god hverdag.

### EFFEKTIVISERING OG NYE KRAV

Trafik- Bygge og Boligstyrelsen offentliggjorde i sensommeren 2020, at den almene boligsektor havde nået den politiske målsætning om omfattende effektiviseringer af branchen. Ikke kun havde branchen effektiviseret for mere end halvanden milliard – man var endda nået i mål før tid.

Kunderne i Domea.dk havde en stor del af æren for, at vi kom i mål. De gik forrest og effektiviserede for mere end gennemsnittet af branchen. Den indsats de har lagt for dagen, bliver der som bekendt også brug for fremadrettet, eftersom det politiske fokus på effektiviseringer fortsætter i de kommende år under en ny effektiviseringsaftale, som løber frem mod 2026.

I Domea.dk er det ikke nyt at arbejde aktivt med at effektivisere og reducere omkostninger. Det har vi gjort siden vores første effektiviseringsstrategi i 2012. Vi gør det ikke blot fordi, det er et politisk krav, men fordi, det er et vigtigt bidrag til det, vi er sat i

verden for - nemlig at holde huslejestigningerne nede og skabe gode og trygge boliger, som er til at betale for mennesker med almindelige indkomster.

Et af de vigtige strategiske projekter, som på en meget direkte vis understøtter dette, er den fælles indkøbsordning. I 2020 blev den nye indkøbsorganisation etableret samtidig med, at der blev sat blæk på kontrakten om det fælles indkøbssystem. Forventningerne er, at det solidariske indkøb kommer til at bidrage med væsentlige omkostningsreduktioner for Domea.dk's kunder, simpelthen fordi vi kan opnå bedre aftaler med leverandørerne, når vi køber ind sammen og forpligter os på at aftage en større volumen. Dertil kommer en forventet gevinst i form af en digitalisering og professionalisering, som skal gøre indkøbsprocessen både mere effektiv og mere brugervenlig.

### Fortsatte automatiseringer

Siden 2019 har vi i Domea.dk arbejdet med at implementere robotteknologi, også kaldet RPA-teknologi. De første resultater med at "sætte strøm til" forbrugsregnskaberne viste betydelige effektiviseringsgevinster – og det vel at mærke samtidig med, at kvaliteten kunne opretholdes og risikoen for fejl minimeres. Det har givet anledning til videre arbejde med automatiseringer i det forgangne år,

*Smukke efterårsfarver ved Frederikshuset i Fredericia.*



både i økonomiafdelingen og som noget nyt også i kundeservice, som efter årets afslutning gik i luften med en automatiseret proces til håndtering af opsigelser. Målet er fortsat at automatisere trivielle og standardiserede processer, så virksomheden kan frigøre tid og ressourcer til styrket kundebetjening, service og rådgivning.

#### Tilgængelighed

Ambitionen om at tage afsæt i kundens behov, sådan som det er formuleret i virksomhedsstrategien, betyder, at Domea.dk skal være i stand til at honorere de krav og forventninger, som kunder og beboere har. Og med betoningen af dette, stiger også kravet til virksomhedens tilgængelighed – også uden for normal arbejdstid. Derfor kan kunder og beboere kontakte Domea.dk online 24 timer i døgnet via selvbetjeningsløsninger og digitale formularer.

Ud over den døgnåbne online platform, kan man få fat i en medarbejder på telefon eller mail i Kundeservice eller It-afdelingen i hhv. 56 og 81 timer om ugen. Størstedelen af henvendelserne går i dag til Kundeservice, som i det forgangne år modtog ikke færre end 82.000 opkald på telefonerne – og samtidig lykkes med at holde den gennemsnitlige ventetid nede på blot 43 sekunder.

Tilgængeligheden og den gode service, både i de digitale selvbetjeningsløsninger og når man som beboer får medarbejdere fra Domea.dk i røret, er

med til at sikre en fortsat høj kundetilfredshed. I 2020 lykkedes det at fastholde en rating på Domea.dk's service som 'Fremragende' på onlineplatformen Trustpilot med en samlet score på 4,3 ud af 5.

#### MEDARBEJDERNES TRIVSEL

Den vigtigste ressource i Domea.dk er vores medarbejdere. Det er dem, der skal drive den transformation, Domea.dk gennemfører i disse år. Vi tror på, at glade og motiverede medarbejdere som trives, også er medarbejdere, som leverer den bedste service og høj kvalitet til kunderne.

Domea.dk er fortsat en organisation med en høj trivsel, og i dette års trivselsmåling er der ingen parametre, der er faldet. Langt de fleste medarbejdere er glade for at gå på arbejde, og sammenligner vi os med andre virksomheder, ligger Domea.dk godt placeret. Arbejdsglæden blandt medarbejderne ligger højt og over det eksterne benchmark. Det er i den forbindelse værd at bemærke, at vi i 2020 har formået at fastholde en høj arbejdsglæde trods Coronaepidemien, som har vendt op og ned på rutiner og arbejdsgange og medført mere hjemmearbejde, hvilket ellers kan være en udfordring for nogle medarbejdere.

#### BYGGERI OG BYUDVIKLING

2020 blev endnu et år med fart på i Domea.dk's afdeling for Byggeri og byudvikling. Der blev både

Arbejdsglæden blandt medarbejdere i Domea.dk ligger igen i år højt.

sat flere byggeprojekter i drift end i mange år – og dertil kom, at året også bød på en ny boligaf-tale. En boligaf-tale som i praksis betød, at der kunne tages hul på den lange kø af kundernes renoverings-opgaver, som havde ventet i Landsbyggefonden i årevis. I Domea.dk havde vi ikke mindre end 44 renoveringsprojekter med i den pulje. Grøn Boligaf-tale 2020 betød også, at man politisk holdt hånden under en byggebranche, som, mange frygtede, ville få det svært under coronakrisen. Og det var præcis de dystre udsigter for branchen og for de nødven-dige renoveringer i det almene, som i foråret 2020 fik en række formænd for boligorganisationer hos Domea.dk til at sætte fokus på netop den dagsor-den i et åbent brev til ministeren og boligordførerne. Heldigvis var vi ikke alene. Der var opbakning blandt mange aktører i branchen og den 19. maj 2020 faldt den vigtige boligaf-tale på plads.

Året der er gik, var også året, hvor en række an-erkendte arkitektfirmaer dystede om, at skabe den bedste udviklingsplan for DFBs bebyggelse Gade-havegård i Høje-Taastrup. Opgaven med at skabe en helhedsplan for fremtidens Gadehavegård landede hos danske Arkitema Architects, som ifølge dommer-komiteen leverede et overbevisende projekt – til trods for at opgaven bestemt ikke var let. Forandringerne i bebyggelsen kommer nemlig til at påvirke mange beboere, som skal genhuses, enten midlertidigt eller permanent og omfatter både salg, sammenlægning, ommærkning, nedrivning og renovering af henvend tusinde boliger. Med opdateringen af ghettoplanen i december 2020 forsvandt Gadehavegård fra listen over 'hårde ghettoer'. En god nyhed, som dog ikke ændrer på det politiske faktum, at udviklingsplanen fortsat skal gennemføres.

I 2020 havde Domea.dk's byggeafdeling, Byg-geri og byudvikling, mere end 200 igangværende byggeprojekter til en samlet anlægssum på ca. 12 milliarder kroner.

### ØKONOMI I BALANCE

Domea.dk's økonomi er grundlæggende sund og i god balance. Virksomheden gav et overskud på 6,7 mio. kr. i 2020, og Domea.dk's samlede egenkapital udgjorde ved årsskiftet 106,7 mio. kr.

#### Årets hovedtal

Indtægter, i alt	195,8 mio. kr.
Udgifter, i alt	181,4 mio. kr.
Bruttooverskud vedr. drift	14,4 mio. kr.
Overført til byggerisikofond	4,2 mio. kr.
Overført til investeringsfond	3,5 mio. kr.
Nettooverskud	6,7 mio. kr.

#### Årets resultat

Årets resultat blev et overskud på 6,7 mio. kr. Det skal ses i forhold til et budgetteret overskud på 0,1

mio. kr. Resultatet blev således 6,6 mio. kr. højere end forventet. Øgede honorarindtægter og ind-tægter fra indkøbsordningen har bidraget til årets positive resultat med 2,7 mio. kr. Tilsvarende har en øget aktivitet inden for byggeri og renovering medført en øget indtægt på byggesagshonorarer på 4,1 mio. kr.

Personaleudgifterne er 4,1 mio.kr. højere som følge af et øget antal ansatte blandt andet til hånd-tering af den stigende aktivitet samt en øget bo-ligsocial indsats. Derimod er niveauet på de øvrige omkostninger lavere end forventet, hovedsageligt på mødeudgifter, it-drift og it-afskrivninger, hvor der er anvendt 3 mio. kr. mindre end budgetteret. Ende-lig har Domea.dk opnået et positivt kapitalafkast af Domea.dk's egenkapital på 1,4 mio.kr.

I årets resultat er der på den ene side indeholdt investeringer til Domea.dk's strategi på i alt 1,3 mio. kr. På den anden side er der tilsvarende overført 1,3 mio. kr. fra egenkapitalen til dækning af strategien, så investeringerne i praksis finansieres via træk på egenkapitalen. Det er en videreførelse af hidtidig praksis, hvor udgifter til realisering i første omgang finansieres af egenkapitalen, indtil de planlagte besparelseeffekter af de foretagne investeringer viser sig i driftsregnskabet.

Tilsvarende er der anvendt 1,7 mio.kr. af investe-ringsfondsmidlerne i forbindelse med etablering af indkøbsordningen, som delvist modsvares af en overførsel fra årets resultat på 1 mio. kr. genereret af øgede indtægter fra indkøbsordningen. Det betyder, at der i 2020 netto er anvendt 0,7 mio. kr. af investe-ringsfonden til etablering af indkøbsordningen.

### BYGGERI OG RISIKOSTYRING

På byggeområdet fik Domea.dk's kunder i 2020 skema A-tilsagn på 708 nye boliger, som skal opføres de kommende år landet over. I 2020 blev 869 nye boliger taget i brug. I 2021 budgetteres med skema A-tilsagn for 500 nye boliger og at 735 nye boliger tages i brug. På renoveringssiden arbejdes der på 58 projekter under Landsbyggefonden.

Den samlede portefølje for bygge- og renove-ringsprojekter lå ved udgangen af året på ca. 12 mia. kr. Den byggerelaterede omsætning udgjorde i 2020 hele 25 pct. af den samlede omsætning. Der er med andre ord fortsat et stort potentiale for vækst på byggeområdet, men også en væsentlig risiko, idet risikoen stiger i takt med antallet af byggesager.

I 2020 blev der hensat 4,3 mio. kr. til Byggerisi-kofonden. Der er i året tilbageført 2,1 mio. kr. som tidligere har været hensat til fremtidige tab på byg-gesager - sager som nu ikke længere udgør en risiko. Fonden er i årets løb således øget med 6,4 mio. kr. og udgør ved årets udgang 14,6 mio. kr.

Domea.dk arbejder løbende med at reducere risi-koen for, at kunderne taber penge på renoveringer

og nybyggerier. Det sker gennem en professionel tilgang til sagshåndteringen med flere faste samarbejdspartnere og en stram opfølgning på økonomien. Samtidig tilstræbes en mindre risikofyldt fordeling mellem nybyggeri og renoveringer for på den måde at gøre Domea.dk mindre følsom over for konjunktursvingninger i byggeriet.

#### ÅRETS INDTÆGTER (eksklusiv renteindtægter, bidrag til byggerisikofond og investeringsfond)

Domea.dk's administrationshonorarer og lovmæssige gebyrer mv. udgør i 2020 106,7 mio.kr. fra forretningsfører kunder og 11 mio. kr. fra erhvervskunder, i alt 120,2 mio. kr. mod et budget på 117,4 og en realiseret indtægt i 2019 på 118,5 mio. kr. Den positive udvikling i indtægterne kan primært relateres til organisk vækst, øgede indtægter på indkøbsordningen samt den almindelige pristalsregulering delvist modsvaret af færre indtægter på salg af tilvalgsydelser til erhvervskunder og afdelingssammenlægninger.

Byggesagshonorarer vedrørende nybyggeri og renoveringer bidrog med 39,8 mio. kr. mod et budget på 35,7 mio. kr. Den øgede indtægt på 4,1 mio. kr. kan henføres både til øgede indtægter fra nybyggeri og til øgede indtægter på helhedsplaner især grundet den politiske beslutning om fremrykning af renoveringssager.

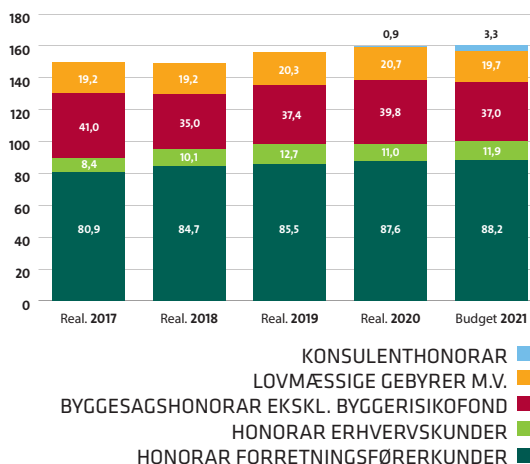
Fordelingen af indtægter (eksklusiv renter) de seneste fem år og forventningerne til 2021 ses i nedenstående figur. Her fremgår det, at indtægterne i 2020 er øget på alle indtægtskategorier med undtagelse af indtægter på erhvervskunder.

Byggesagshonorarernes andel af den samlede indtægt har ligget stabilt på 23 - 27 pct. siden 2017,

hvilket også forventes at være tilfældet i prognoserne for 2021.

Strategien om øget rådgivning er endnu i opstartsfasen og derfor udgør konsulenthonorarerne i 2020 også kun 1% af de samlede indtægter. Dette forventes i 2021 at udvikle sig til det dobbelte, altså ca. 2% af de samlede indtægter.

#### FORDELING AF INDTÆGTER EKSKL. RENTER OG BIDRAG TIL FONDE I T. KR.



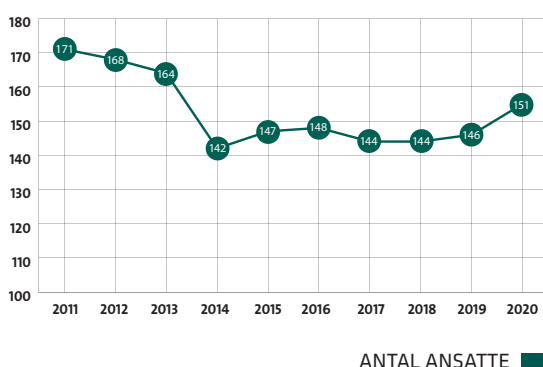
#### ÅRETS UDGIFTER

I 2020 har vi haft udgifter til personale på 106,7 mio. kr., 4,1 mio. kr. mere end budgettet. Øget aktivitet og kvalitetssikring inden for byggeri og et øget fokus på den boligsociale indsats er de primære årsager hertil.



Nedenstående figur viser udviklingen i det samlede antal medarbejdere i Domea.dk. Som det fremgår af grafen, har der været en tilgang af medarbejdere fra 2014 til 2020. Det skyldes primært høj byggeaktivitet og øget kvalitetssikring, opnormeringer pga. tilgangen af erhvervs kunder, indkøbsordningen og den boligsociale indsats. Hertil kommer, at der pr. 31/12-20 er ekstraordinært mange barselsvikarer ansat. Effektiviseringen af Landscentret er fortsat i indeværende år og antallet af medarbejdere, der udfører basisadministration, er fortsat faldende.

### UDVIKLING I PERSONALE 2011 - 2020 INKL. PROJEKTANSATTE



Udgifterne til kontorhold udgør i 2020 32,9 mio. kr. mod budgettet 35,2 mio. kr. En mindre udgift på 2,3 mio. kr. end forventet. Primært grundet færre udgifter til it-drift på 1,1 mio. kr. og en mindre IT-afskrivning på 0,9 mio. kr. grundet en tidsforskydning i de planlagte investeringer. Covid-19 har samtidig påvirket mødeudgifterne, som er 1 mio. kr. under budgettet, idet flere arrangementer er aflyst og flere møder afholdes digitalt. Alle øvrige udgifter er stort set på niveau med budgettet.

Nedenstående figur viser udviklingen i omkostningsniveauet i Domea.dk de seneste fire år samt det forventede niveau for 2021 opdelt i de væsentligste hovedgrupper. Det fremgår af figuren, at de samlede omkostninger er øget i 2020, primært grundet en stigning i personaleudgifterne.

De øgede personaleudgifter i 2020 kan henføres til især overenskomstmæssige stigninger, et højt aktivitetsniveau i Byggeri og byudvikling, øget fokus på den boligsociale indsats samt udgifter til barselsvikarer.

Omkostningsniveauet forventes at stige i 2021, hvilket hovedsageligt skyldes en stigning i personaleudgifterne grundet overenskomstmæssige stigninger samt strategiske tiltag som etablering af indkøbsordningen, yderligere fokus på den boligsociale indsats, GDPR, udvikling ifm. automatiseringer samt øget konsultantsalg og rådgivning.

#### Ledelsens vederlag i 2020

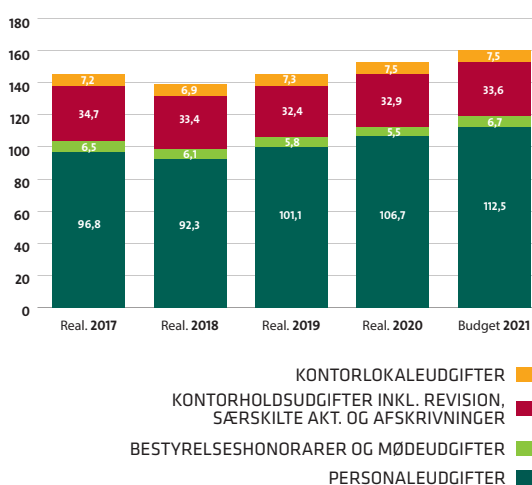
Hos Domea.dk har vi aktivt valgt at være åbne om aflønningen af den øverste ledelse. Det gælder både

direktion og formandskab. Vi mener, det er en naturlig del af at være en åben, transparent og moderne virksomhed.

Administrerende direktør, Thomas Holluf Nielsen, 1.932.472 inkl. pension (herudover stilles fri bil til rådighed)

Direktør for koncernøkonomi og forretningsudvikling, Lars Holmbjerg, 1.770.760 inkl. pension  
Bestyrelsesformand, Poul Rasmussen, 284.582  
Bestyrelsesnæstformand, Jesper Hasemann, 87.404  
Menigt bestyrelsesmedlem 67.758

### FORDELING AF BRUTTOADMINISTRATIONSUDGIFTER I T. KR.

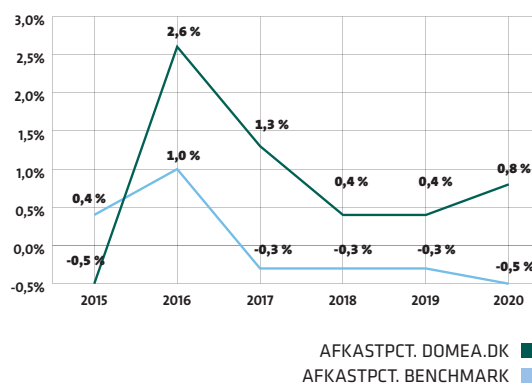


### ÅRETS KAPITALAFKAST FOR DOMEA.DK'S KUNDER

Domea.dk forvalter godt 2 mia. kr. af boligorganisationernes penge. Det består primært af boligorganisationernes øremærkede midler til henlæggelser og dispositionsfond. I 2020 gav denne forvaltning kunderne et afkast på 17,8 mio. kr. svarende til en forrentning på 0,8 pct.

Til sammenligning viser nedenstående figur en benchmarking med 'CIBOR 3mdr.-indekset', svarende til almindelig forrentning. Heraf fremgår det, at kunderne har opnået et merafkast på 1,3 procentpoint i forhold til dette benchmark.

### AFKAST KAPITALFORVALTNING 2015 - 2020



# DOMEA.DK'S BESTYRELSE OG LEDELSE

(pr. 1. april 2021)

Flertallet af medlemmerne i Domea.dk's bestyrelse er beboere i de almene boligorganisationer, Domea.dk administrerer. Det gælder også bestyrelsens formand og næstformand. Medlemmerne er på valg hvert andet år.

## BESTYRELSE

*Poul Rasmussen*, formand

*Jesper Michael Hasemann*, næstformand

*Svend Erik Johansen*, medlem

*Kim Randrup*, medlem

*Preben S. Rasmussen*, medlem

*Allan Aistrup*, medlem

*Ole Wenneberg Nielsen*, medlem

*Gerda Corfitsen*, medlem

*Lene Hansen*, medlem

*Torben Engholm*, medlem

*Jacob Rosholm*, medlem (medarbejder rep.)

*Britt Rytkjær Vogt*, medlem (medarbejder rep.)

*Tina Louis Kirsmeier*, sagkyndigt medlem

*Bente Overgaard*, sagkyndigt medlem

## DIREKTION

*Thomas Holluf Nielsen*, administrerende direktør

*Lars Holmbjerg*, direktør for koncernøkonomi og forretningsudvikling



*Formand Poul Rasmussen (tv) og den nyvalgte næstformand i bestyrelsen Jesper Hasemann. Her er de ved generalforsamlingen i Nyborg i september. Foto Jonas Vadstrup.*



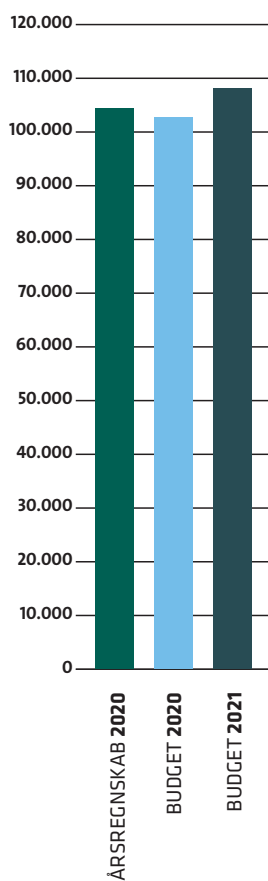
*Direktionen blev fuldtallig med ansættelsen af Lars Holmbjerg (tv). Ved siden af ham administrerende direktør Thomas Holluf Nielsen. Foto Jacob Ljørring.*

# INDTÆGTER

	Årsregnskab 2020	Budget 2020	Budget 2021
	<i>i 1000 kr.</i>	<i>i 1000 kr.</i>	<i>i 1000 kr.</i>
Administrationshonorarer	104.341	102.680	108.140
Lovmæssige gebyrer	18.053	17.906	17.193
Renteindtægter	17.800	0	0
Byggesagshonorarer og særlige aktiviteter	44.160	39.751	40.150
<b>Indtægter i alt</b>	<b>184.354</b>	<b>160.337</b>	<b>165.483</b>

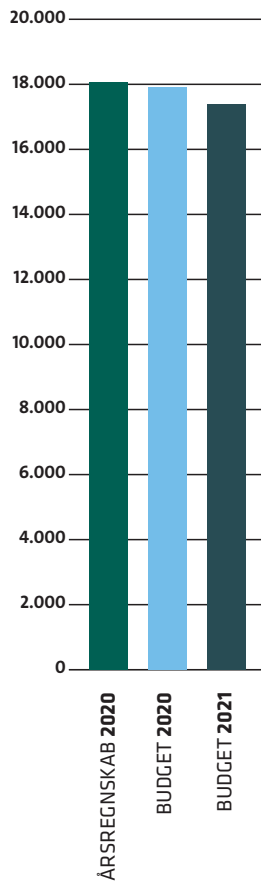
## ADMINISTRATIONS- HONORARER

I T. KR.



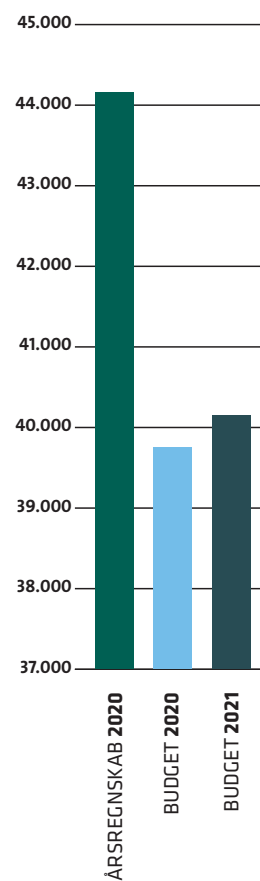
## LOVMÆSSIGE GEBYRER

I T. KR.



## BYGGESAGS- HONORARER OG SÆRLIGE AKTIVITETER

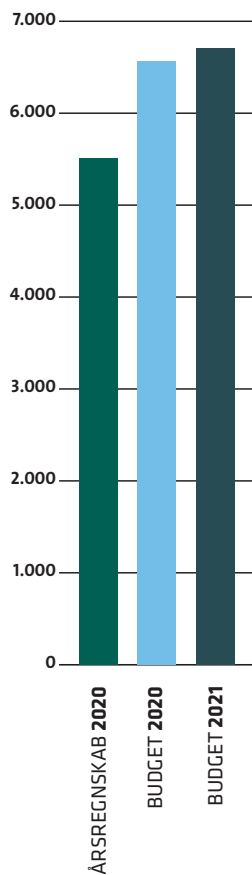
I T. KR.



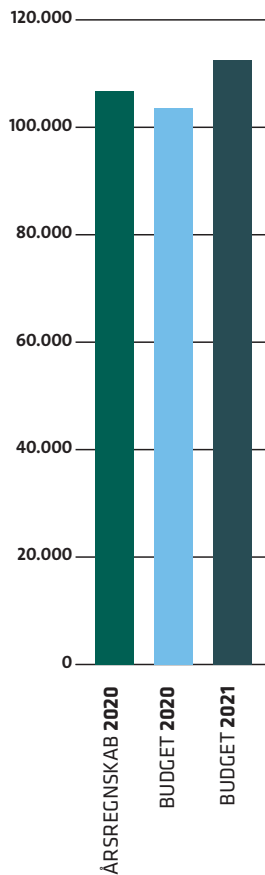
# UDGIFTER

	Årsregnskab 2020	Budget 2020	Budget 2021
	<i>i 1000 kr.</i>	<i>i 1000 kr.</i>	<i>i 1000 kr.</i>
Bestyrelsesvederlag, møder, kontingenter m.v.	5.507	6.571	6.709
Personaleudgifter	106.673	103.608	112.541
Kontorudgifter og andre administrationsudgifter	41.398	43.806	42.066
Renteudgifter fællesforvaltningen	16.354	0	0
<b>Udgifter i alt</b>	<b>169.932</b>	<b>153.985</b>	<b>161.316</b>
<b>Resultat før ekstraordinære poster</b>	<b>14.422</b>	<b>6.352</b>	<b>4.167</b>
Ekstraordinære indtægter	11.478	0	0
Ekstraordinære udgifter	-11.478	0	0
<b>Resultat</b>	<b>14.422</b>	<b>6.352</b>	<b>4.167</b>
Henlæggelse til Byggerisikofond	-4.253	-4.000	-3.000
Henlæggelse til Investeringsfond	-3.506	-2.200	-2.400
<b>Resultat efter overskudsdisponering</b>	<b>6.663</b>	<b>152</b>	<b>-1.233</b>

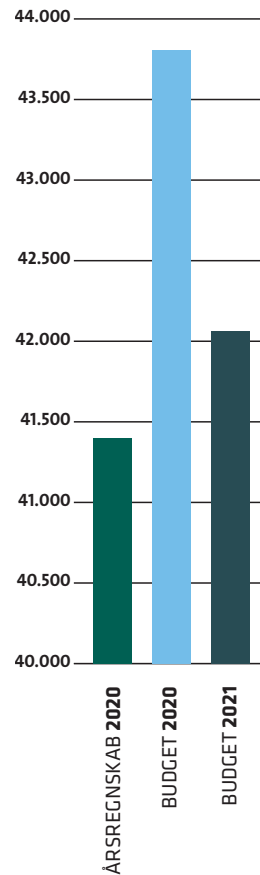
**BESTYRELSES-  
VEDERLAG, MØDER,  
KONTINGENTER MV.**  
I T. KR.



**PERSONALE-  
UDGIFTER**  
I T. KR.



**KONTORUDGIFTER  
OG ANDRE  
ADMINISTRATIONS-  
UDGIFTER**  
I T. KR.



## Aktiver

	Årsregnskab 2020 <i>i 1.000 kr.</i>	Årsregnskab 2019 <i>i 1.000 kr.</i>
<b>Anlægsaktiver</b>		
Administrationsbygninger	6.588	6.773
Inventar	627	504
Biler	589	745
IT	2.944	5.301
Andre anlægsaktiver	203	374
Finansielle aktiver:		
Kapitalindsud, sideaktiviteter	1.848	1.848
Særstøttelån	2.329	2.992
Deposita	1.970	1.736
<b>Anlægsaktiver i alt</b>	<b>17.098</b>	<b>20.273</b>
<b>Omsætningsaktiver</b>		
Tilgodehavender:		
Boligorganisationer	7.360	7.988
Debitorer	491	2.138
Andre tilgodehavender	1.995	2.132
Forudbetalte udgifter	3.492	2.665
Værdipapirer & Likvide beholdninger	2.202.778	2.134.987
<b>Omsætningsaktiver i alt</b>	<b>2.216.116</b>	<b>2.149.910</b>
<b>Aktiver i alt</b>	<b>2.233.214</b>	<b>2.170.183</b>

## Passiver

	Årsregnskab 2020 <i>i 1.000 kr.</i>	Årsregnskab 2019 <i>i 1.000 kr.</i>
<b>Egenkapital</b>		
Arbejdskapital	106.715	99.218
<b>Egenkapital i alt</b>	<b>106.715</b>	<b>99.218</b>
<b>Gæld</b>		
Deposita	153	153
Administrerede enheder	1.949.854	1.888.794
Bankgæld	100.000	132.364
Leverandører	3.755	5.016
Omkostninger	5.098	4.431
Feriepengeforpligtigelse	18.102	14.048
Anden kortfristet gæld	49.537	26.159
<b>Gæld i alt</b>	<b>2.126.499</b>	<b>2.070.965</b>
<b>Passiver i alt</b>	<b>2.233.214</b>	<b>2.170.183</b>

domea.dk

*Se mere på [www.domea.dk/aarsberetning2020](http://www.domea.dk/aarsberetning2020)*

domea.dk

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

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

*Forsiden: Familie ved Sommerlyst  
på Amager i København.  
Foto Jacob Ljørring*