

7. Forvaltning og rådgivning

OBOS' boligforvaltningsvirksomhet omfatter økonomisk, administrativ og teknisk forvaltning av boligeiendommer.

Økonomisk forvaltning omfatter blant annet løpende regnskapsføring, bistand til budsjettering, årsavslutning/ årsoppgjør, utfakturering av felleskostnader og husleie, fordringsadministrasjon, inkasso, skatt/ligning, m.v.

Administrativ forvaltning omfatter blant annet administrativ bistand til styret, administrasjon av generalforsamlinger, personal- og lønntjenester, forsikringsadministrasjon, eier- og leierskiftehandtering, sekretærtjenester og generell rådgivning.

Teknisk forvaltning omfatter blant annet ulik bistand i vedlikeholdsspørsmål, tilstandsanalyser, prosjektering, prosjekt- og byggeledelse, energirådgivning og HMS-analyse.

OBOS tilbyr også en rekke andre produkter og tjenester til kundene. Dette inkluderer juridiske tjenester, forsikring, bank- og finanstjenester samt driftstjenester.

I tillegg til boligforvaltningsvirksomheten omtales i dette avsnittet OBOS-konsernets inkassovirksomhet og aktiviteter innen regnskapsføring.

7.1 Avtalegrunnlag

Majoriteten av boligforvaltningskundene har en ordinær forretningsførerkontrakt. Kontrakten har en fast årlig pris som dekker de vesentligste tjenestene et boligselskap har behov for i den daglige driften. Tjenester ut over fastprisdelen honoreres etter medgått tid.

Kontrakten har 6 mnd. gjensidig oppsigelse.

Av de 3 953 selskapene som pr. 01.01.17 hadde forvaltningskontrakt med OBOS, er 1 069 borettslag tilknyttet OBOS. De tilknyttede borettslagene har oppsigelsesfrist som andre boligselskaper, men oppsigelsen må godkjennes av generalforsamlingen i borettslaget med 2/3 flertall før den kan gjennomføres.

7.2 Omsetning og resultat

7.2.1 Boligforvaltning, regnskapsføring og inkassovirksomhet

Tabellen nedenfor viser omsetning og resultat de siste fem år for følgende forretningsområder; boligforvaltning, regnskapsføring og inkassovirksomhet. Tabellen omfatter ikke omsetning innenfor f. eks. driftstjenester, tekniske tjenester, finanstjenester eller juridiske tjenester.

(tusen kroner)	2016	2015	2014	2013	2012
Omsetning	562 661	540 085	510 934	443 580	402 267
Driftsresultat	173 483	149 576	155 929	140 609	120 604
Driftsresultat i prosent	31 %	28 %	31 %	32 %	30 %

Omsetningen innenfor boligforvaltning består av faste honorarer, variable honorarer, honorar i forbindelse med eierskifte, samt agentprovisjon fra samarbeidende forsikringsselskaper. Omsetningen innen regnskapsførsel er hovedsakelig faste og variable honorarer for regnskapsførertjenester. Inkassovirksomhetens inntekter består av inkassosalærer i samsvar med inkassolovgivning.

Veksten i løpet av denne femårsperioden har to hovedårsaker; organisk vekst som følge av høy etterspørsel etter tjenestene, og fusjoner og oppkjøp.

7.2.2 Andre tjenester og produkter til forvaltnings- og regnskapskunder

OBOS-konsernet tilbyr en rekke tilleggstjenester for forvaltnings- og regnskapskundene, blant annet tekniske tjenester, forsikringstjenester, juridiske tjenester og driftstjenester.

Omsetning for OBOS-konsernet til boligforvaltningskundene innenfor nevnte områder utgjør anslagsvis:

(mill. kroner)	
Tekniske tjenester	91,3
Forsikringstjenester	104,0
Juridiske tjenester	10,2
Driftstjenester	22,8
Sum	228,3

7.3 Volum

7.3.1 Boligforvaltning

OBOS måler volum i to dimensjoner, antall selskaper til forvaltning og antall boliger i selskapene. Volumutviklingen framgår av nedenstående tabell:

	2017	2016	2015	2014	2013
Antall selskap 01.01.	3 953	3 243	2 965	2 640	2 552
Antall boliger 01.01.	214 709	199 090	189 747	174 618	169 154

I 2017 er Hammersborg Regnskaps- og Innbetalingservice AS (HBRI) inkludert i tallene over. HBRI har 566 selskaper og 9 580 boliger til forvaltning 01.01.17.

7.3.2 Regnskapsførsel

OBOS-konsernet driver regnskapsførsel i to datterselskaper; Hammersborg Regnskaps- og Innbetalings-service AS og Tandem Regnskap AS. Disse selskapene har til sammen 1 290 regnskapsklienter. Kontrakten er normalt inngått med 6. mnd. oppsigelsesfrist.

7.3.3 Inkasso

Inkassovirksomheten drives i datterselskapet Hammersborg Inkasso AS. Selskapet betjener alle selskapene i OBOS-konsernet, og har også en del andre kunder, med hovedvekt på eiendomsselskaper. Selskapet behandler drøyt 20 000 inkassosaker pr. år.

7.4 Risikoforhold

OBOS' forvaltningsvirksomhet er og har vært ett av boligbyggelagets kjerneområder siden etableringen i 1929. I alle disse årene har det vært stabil vekst i antall forvaltningskunder. I starten kom veksten fra OBOS' egen byggevirksomhet, men på 1980-tallet gjorde OBOS et strategisk valg om å tilby forvaltningstjenester til det generelle boligmarkedet. De siste 10–15 årene har veksten eskalert og OBOS har oppnådd en sterk posisjon i de markedene der man er etablert.

Frafall av kunder innen boligforvaltning er beskjedent. Selv i nedgangstider erfarer man at boligselskaper søker til OBOS, som oppfattes som en trygg og solid organisasjon selv i urolige tider.

OBOS mener at den viktigste faktoren for å opprettholde en sterk markedsposisjon og videreutvikle denne, er fornøyde kunder. Kundetilfredsheten måles med etablerte verktøy for dette, og selskapet scorer høyt på kundetilfredshet. Medarbeidere, tjenester og systemer videreutvikles kontinuerlig for å opprettholde og øke kundetilfredsheten.

OBOS er et av landets beste kompetansesentre for eiendomsutvikling og forvaltning, og en egen avdeling med relevant kompetanse sørger for at entreprenør- og utbyggermarkedet i meget stor utstrekning benytter OBOS som rådgiver i utviklings- og byggeprosessen. Dette fører oftest til at utbygger senere overlater den løpende forvaltningen til OBOS.

OBOS vurderer på denne bakgrunn risikoen for vesentlige endringer i inntekts- eller resultatbildet for forvaltningsvirksomheten som lav.