Tilfredshed i BO-VEST

Rapport 2019

Foto: Ole Steen

BO-VEST

Rapport udgivet af: BO-VEST, februar 2020.
Data: 1911 telefoninterview udført af MEGAFON og 254 elektroniske besvarelser indsamlet af BO-VEST.
Udarbejdet af: Sidsel Sakse Bennetsen, BO-VEST.
Foto: T13 i Brøndby Strand, Byggeriets Billedbank.
Forsidefoto: Kanalens Kvarter i Albertslund, Ole Steen.

Indholdsfortegnelse

04_ Vi vil være kendt for gode og attraktive boliger og boligområder

08_ Vi vil arbejde for øget service for beboere og beboerdemokrater

14_ Som socialt ansvarlig administration gør vi FN's verdensmål til hverdagsmål

16_ Vi tager temperaturen på beboerdemokratiet

Om tilfredshedsundersøgelsen:

- BO-VEST gennemfører undersøgelsen hvert tredje år.
- Sidste gang undersøgelsen blev gennemført var i 2016.
- 1911 interview er gennemført med beboere fordelt i de fire boligorganisationer og deres respektive boligafdelinger.
- 254 afdelingsbestyrelsesmedlemmer deltog i undersøgelsen. Besvarelsesprocenten er på ca. 56 %.
- BO-VESTs ledelse og pakhuschefgruppe giver i rapporten administrationens bud på indsatser, som bør igangsættes på baggrund af resultaterne.

Vi vil være kendt for gode og attraktive boliger og boligområder

BO-VESTS MÅL ER, AT 90 % AF BEBOERNE ER TILFREDSE MED DERES BOLIGER I 2022. MÅLET ER AT TILVEJEBRINGE GODE ATTRAKTIVE OG SUNDE BOLIGER, SOM ALLE HAR LYST TIL AT BO I – OG SOM ALLE HAR RÅD TIL.

I 2019 er 77 % af beboerne tilfredse eller meget tilfredse med deres nuværende bolig. Drejer det sig om den indvendige standard, falder tilfredseden til 64 %. Sammenlignes boligtilfredsheden i 2019 med tallene fra 2016, ses der et fald på henholdsvis 7 % (nuværende bolig) og 9 % (indvendige standard). Derfor er der i 2019 endnu længere mod en boligtilfredshed på 90 % i 2022, som er BO-VESTs mål.

Resultaterne er med til at understrege det renoveringsbehov, som en stor del af boligmassen har i de fire boligorganisationer. Det understreges også af, at flere beboere i 2019 vælger flere faktorer, som er vigtige for deres boligtilfredshed. Årsagen til dette kan dog også være, at beboerne generelt stiller højere krav til deres bolig.

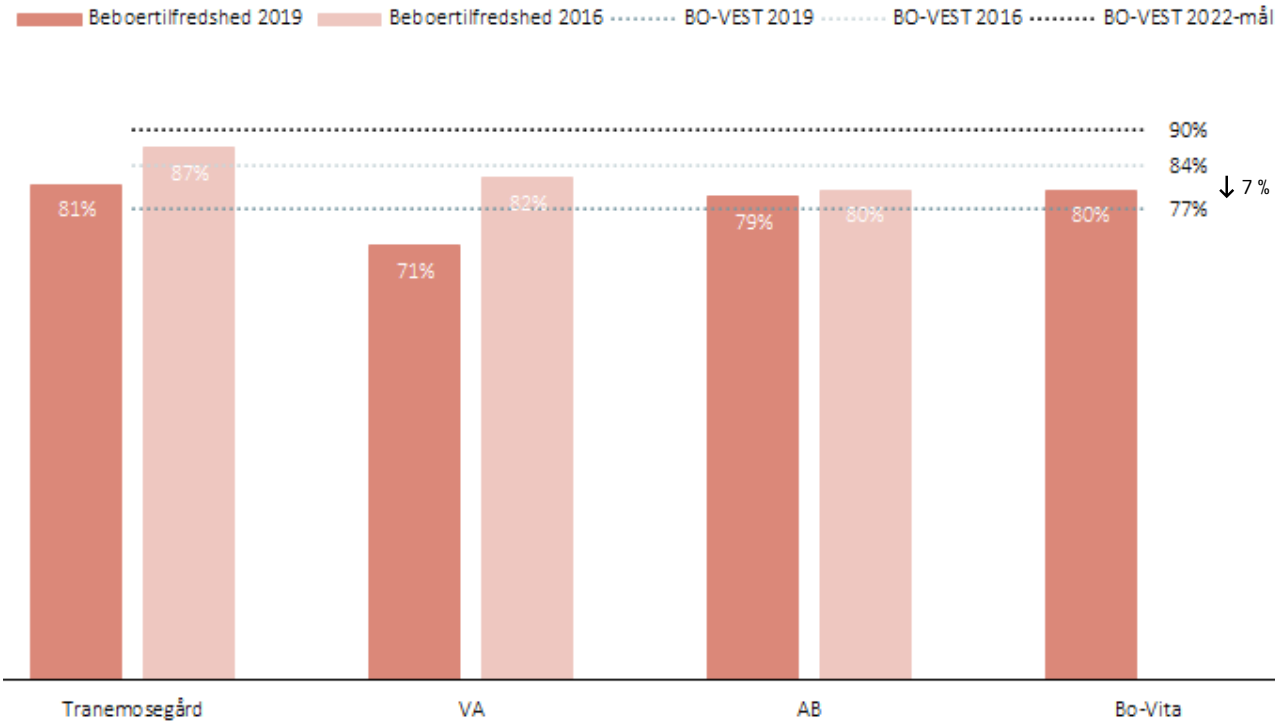
De faktorer, som er vigtigst for flest beboeres boligtilfredshed er:

1) Tryghed (87 % ↑16 %)
2) Huslejens størrelse (85 % ↑12 %)
3) Boligens badeværelse og køkken (84 % ↑10 %)
4) Indeklimaet (83 % ↑17 %)
5) Boligens generelle standard og vedligeholdelse (80 % ↑10 %).

De 35-49-årige er mindst tilfredse

Beboerne i aldersgruppen fra 25 år til 49 år er mindst tilfredse med deres bolig, dens indvendige standard og afdelingens fællesfaciliteter. Det tyder på, at de 25-49-årige enten stiller andre og/eller højere krav til deres bolig. Skal deres tilfredshed øges, skal standarden i familieboligerne op. Billede af familien Løvenhardt Iversholdt i AB Syd 2018. Foto: Stefan Kai.

Tilfredshed med nuværende bolig



VA skiller sig ud.

I grafen ses boligtilfredsheden fordelt i de fire boligorganisationer. Tilfredsheden er især faldet i VA. På grafen ses det, at tilfredsheden med den nuværende bolig i VA er faldet 11 %, mens tilfredsheden med den indvendige standard er faldet 13 % (Se graf i bilag). Det kan skyldes, at de helhedsplaner, som var i planlægningsfasen allerede i 2016, stadig ikke er under udførelse i 2019. Generelt er tilfredsheden i hele BO-VEST faldet til 77%, så der er endnu længere til målet om, at 90 % af beboerne er tilfredse med deres bolig i 2022.

Mellem 2016 og 2019 er faktorerne indeklima og tryghed steget med henholdsvis 17 % og 16 %. Det betyder, at flere beboere vælger disse to faktorer, som vigtige for deres tilfredshed med deres bolig. Fra 2016 til 2019 ser vi tendens til, at beboerne er blevet mere opmærksomme på indeklima, hvilket kan tilskrives behovet for renovering og etableringen af nye ventilations-anlæg i de større renoveringer. Flere beboere er desuden blevet opmærksomme på, at tryghed har betydning for deres bolig-tilfredshed, men det er ikke ensbetydende med, at beboerne oplever at være utrygge. Som du kan læse på næste side er 85 % trygge eller meget trygge ved at bo og færdes i deres boligområde.

56 % af beboerne forventer at blive boende altid, mens 11 % forventer at blive boende indtil, at de får en bolig et andet sted. 6 % venter på en bedre bolig, mens yderligere 6 % venter på en større bolig. 13 % ved ikke, hvor længe de forventer at blive boende.

Lidt over halvdelen forventer, at blive boende altid

56 % af beboerne forventer at blive boende altid i deres nuværende bolig. Det hænger sammen med, at 60 % af de adspurgte beboere er 46 år og opefter. Forskning i flyttemønstre viser, at de på 50 år og derover meget sjældent flytter.
Billede af stolegymnastik 2016 i Kanalens Kvarter. Foto: Stefan Kai.

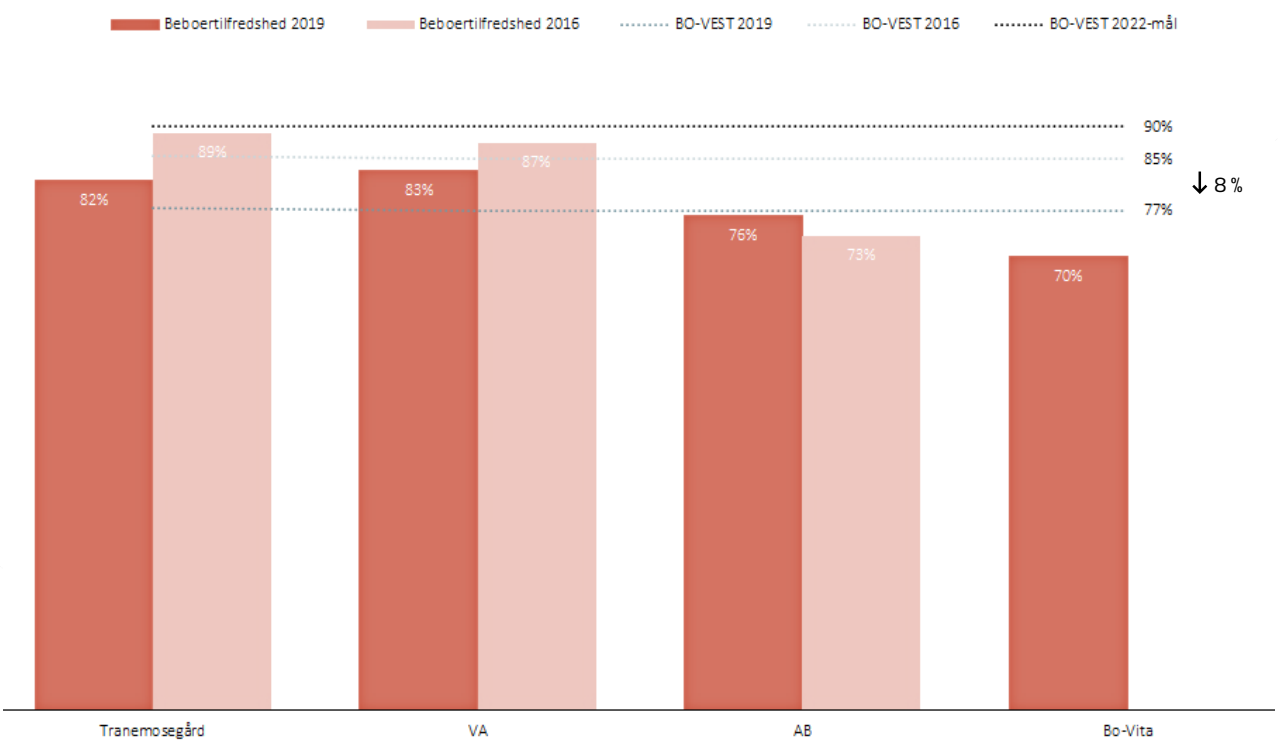
BO-VESTS MÅL ER OGSÅ, AT 90 % AF BEBOERNE ER TILFREDSE MED DERES BOLIGOMRÅDE I 2022, MENS 92 % AF BEBOERNE SKAL FØLE SIG TRYGGE I DERES BOLIGOMRÅDE. MÅLET ER, AT UDEOMRÅDERNE SKAL VÆRE TRYGGE, OG RUMME GRØNNE OMRÅDER, FÆLLES RUM OG MØDESTEDER MED PLADS TIL LEG OG LIV.

I 2019 er 85 % af beboerne trygge eller meget trygge ved at bo og færdes i deres boligområde. Sammenlignes tallene med 2016-tallene er der, medregnet den statistiske usikkerhed, ikke nogen bemærkelsesværdige ændringer (2016: 89%). På trods af, at der i 2019 var bandeuroligheder i København og på Vestegnen, Paludan-demonstrationer mv. er tryghedsniveauet det samme i alle fire boligorganisationer. Der er ingen udsving i besvarelserne, når trygheden fordeles på alder. For at nå målet om, at 92 % af beboerne er trygge ved at bo og færdes i deres boligområde, så skal 7 % af beboerne have en anden oplevelse i deres boligområde.

I undersøgelsen af tilfredsheden med boligområdet måler vi på to parametre. Det ene er tilfredsheden med boligafdelingens fællesfaciliteter og det andet er tilfredsheden med boligafdelingens udearealer.

77 % af de beboere, der har og bruger fællesfaciliteterne, er tilfredse eller meget tilfredse med deres fællesfaciliteter. Fra 2016 til 2019 er der sket et fald på 8 %. Faldet skyldes til dels Bo-Vita, der ikke var en del af undersøgelsen i 2016.

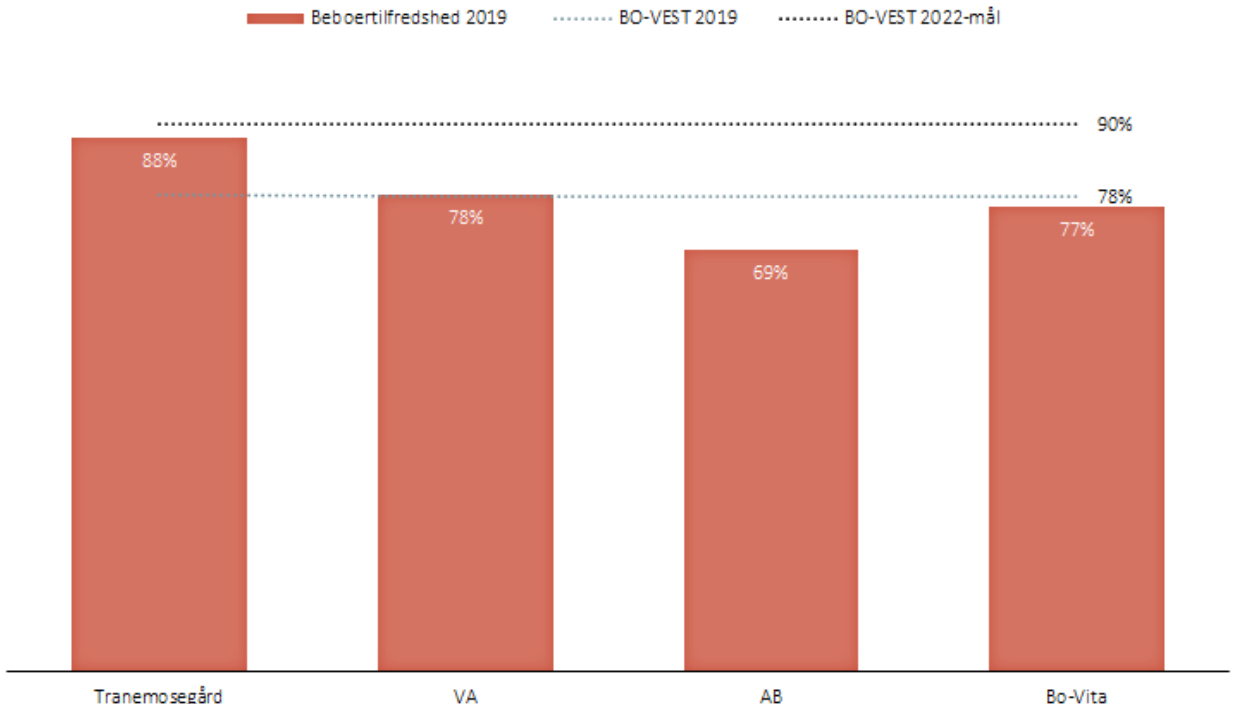
Tilfredshed med afdelingens fællesfaciliteter



Tilfredsheden med fællesfaciliteterne er lavest i Bo-Vita

Ca. 80 % bruger fællesfaciliteterne i VA, Bo-Vita og Tranemosegård, mens det kun er 65 % af beboerne i AB. På grafen ses tilfredsheden med fællesfaciliteterne i de fire boligorganisationer. Tilfredsheden er faldet mest i Tranemosegård, mens Bo-Vitas beboere generelt er mindre tilfredse med deres fællesfaciliteter. Bo-Vitas fællesfaciliteter er ofte placeret i kælderen, hvilket kan tilskrives årsagen til den lavere tilfredshed. Generelt er tilfredsheden i hele BO-VEST faldet 8 %, så der er endnu længere til målet om en beboertilfredshed på 90 % i 2022.

Tilfredshed med afdelingens udearealer



Høj tilfreds med udearealerne i Tranemosegård.

På grafen ses tilfredsheden med udearealerne i de fire boligorganisationer.Tilfredsheden med udearealerne er størst i Tranemosegård (88 %), mens den er lavest i AB (69 %). Tranemosegårds afdelinger er kendetegnet ved at have store grønne velholdte arealer, mens udearealerne i flere af AB's afdelinger i disse år har været præget af renoveringer, hvilket kan være årsag til resultaterne. Generelt ligger tilfredsheden i hele BO-VEST på 78 % , så der er et stykke til målet om en beboertilfredshed på 90 % i 2022.

Tilfredsheden med udearealerne ligger på 78 % hos de beboere, der bruger udearealerne. Vi har ikke tal fra 2016 at sammenligne med.

For at nå målet om, at 90 % af beboerne er tilfredse med deres boligområde, så skal både tilfredsheden med fællesfaciliteter og ude-arealer stige.

Vi rammer ikke nogen af 2022-målene endnu. Generelt skal der hele vejen rundt arbejdes på at øge tilfredsheden og trygheden med +/- 10 %.

Det er forventningen, at boligtilfredsheden vil stige i takt med, at boligmassen renoveres, men administrationen ser også et behov for at styrke indsatsen på andre fronter. Se admini-strationens anbefalinger til indsatser i tekst-boksen til højre

Administrationens anbefalinger til indsatser:

- Udvikle samarbejdet mellem BO-VEST og den enkelte boligafdeling om at nå målene.
- Undersøg, hvad der kendetegner de trygge områder i BO-VEST, og brug eventuelt de gode eksempler andre steder.
- De grønne områder skal tænkes ind i helhedsplanerne. Hvis der ikke er penge til dem, så skal beboerne og beboerdemokra-tiet hjælpes i gang med at etablere grønne udvalg.
- Undersøg beboernes ønsker til fællesfaciliteter og øg deres kendskab til dem ved fx at udvikle kommunikations-redskaber til afdelingsbestyrelserne.
- Øg beboernes kendskab til egne muligheder for indflydelse fx deltagelse på beboermødet, arbejdet i afdelings-bestyrelsen eller brugen af råderet.
- Indfør et årligt sundhedstjek af boligerne i driften.

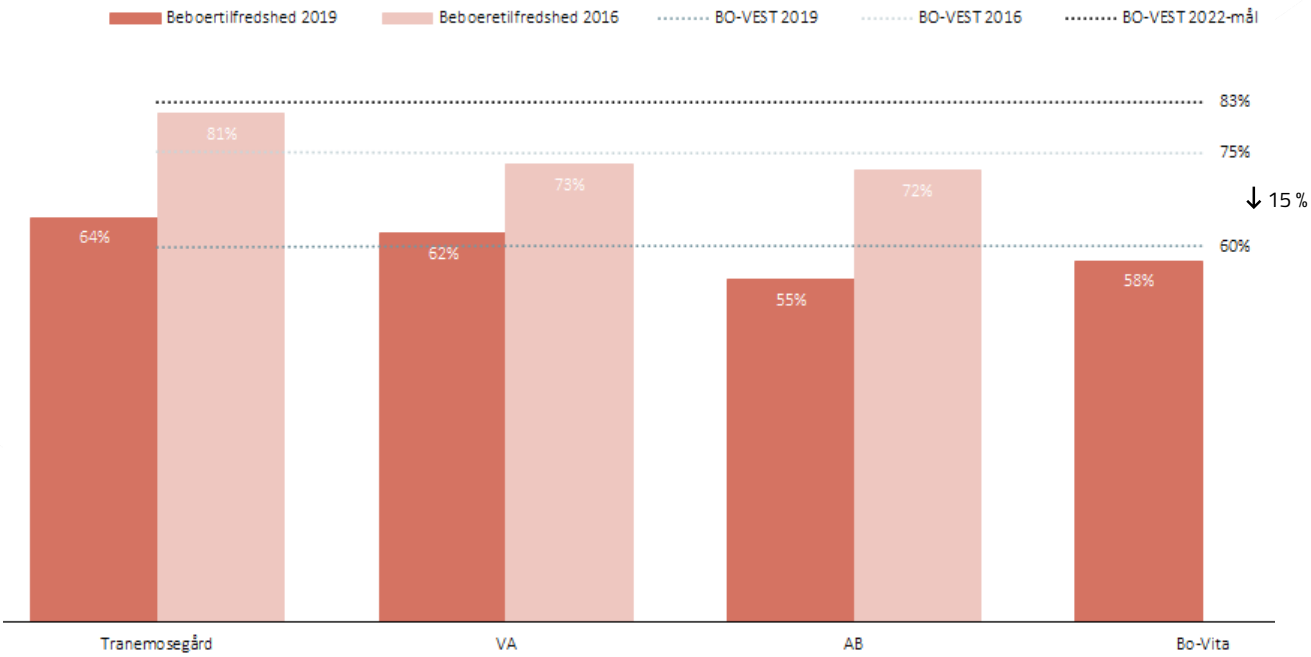
Vi vil arbejde for øget service for beboere og beboerdemokrater

BO-VESTS MÅL ER, AT MINDST 83 % AF BEBOERNE GIVER UDTRYK FOR, AT BO-VEST LEVERER EN GOD SERVICE I 2022. MÅLET ER, AT BEBOERNE OPLEVER, AT BO-VEST ER FLEKSIBEL, NÆRVÆRENDE OG SERVICEORIENTERET.

60 % af de beboere, som har været i kontakt med administrationen, er tilfredse eller meget tilfredse med den service, de får, når de henvender sig til en administrativ medarbejder, mens 22 % er utilfredse eller meget utilfredse med den service, de får. Det er en markant tilbagegang fra 2016, hvor 75 % oplevede at få en tilfredsstillende service fra administrationen og kun 9 % var utilfredse med servicen.

En af årsagerne til utilfredsheden kan til dels skyldes udfordringerne med ventetiderne på telefonerne. Beboernes oplevelse af at kunne komme i kontakt med BO-VEST er nemlig også faldet med 9 % fra 2016-2019. 72 % oplever i 2019 i nogen, høj eller meget høj grad at kunne komme i kontakt med BO-VEST, når de har behov.

Tilfredshed med administrationens service



Markant fald i tilfredsheden med administrationen

I grafen ses beboertilfredsheden med servicen, når de henvender sig til BO-VEST, fordelt i de fire boligorganisationer. Tilfredsheden er generelt faldet +/- 15 % på tværs af organisationerne. Tilfredsheden med serviceoplevelsen i hele BO-VEST er faldet til 60 %, så derfor er endnu længere til målet om, at 83 % af beboerne er tilfredse servicen fra BO-VEST i 2022.

Beboere foretrækker kontakt over telefon

Mellem 69 % -78 % af beboerne foretrækker at kontakte BO-VEST og ejendomskontoret gennem telefonen. Den daglige kundebetjening på telefon er derfor et vigtigt kontaktpunkt for BO-VEST. Desuden vil 40 % af beboerne gerne kontakte BO-VEST på e-mail. Det er en stigning på knap 20 % sammenlignet med tallene fra 2016. 69 % af beboerne foretrækker stadig den personlige kontakt, når det gælder kontakten til ejendomskontoret (37 % i administrationen). Billede af medarbejder i BO-VESTs administration. Foto: Lisbeth Holten.

Beboerne forbinder i 2019 især BO-VEST med:

1) Lange ventelister (53 % ↑23 %)
2) God service (53 % ↑ 2 %)
3) Bredt boligudbud (50 % ↑11 %)
4) Renovering af boliger (46 % ↑10 %)
5) Billige boliger (44 % ↑11 %) /
Beboerindflydelse og frivillighed (44 % ↑11 %)
6) Lange ventetider (41 % ↑19 %)

Sammenlignes tallene med 2016, så er der sket markante ændringer. Lange ventelister ligger på en første plads og er steget med mere end 20 % fra 2016 til 2019. Dette hænger sammen med stigende boligpriser og stigende efterspørgsel på almene boliger i hovedstadsområdet. Derfor forbinder flere beboere os også med billige boliger (stigning på 9 %).

Bredt boligudbud er desuden steget 11 %. Forklaringen ligger måske i, at Bo-Vita har en mere varieret boligmasse med for eksempel ungdoms- og ældreboliger og seniorbofællesskaber i hovedstaden. 53 % af beboerne forbinder stadig BO-VEST med god service. Vi forbindes dog også med lange ventetider, som er steget med 19 % fra 2016 til 2019.

Tilfredsheden på ejendomskontoret

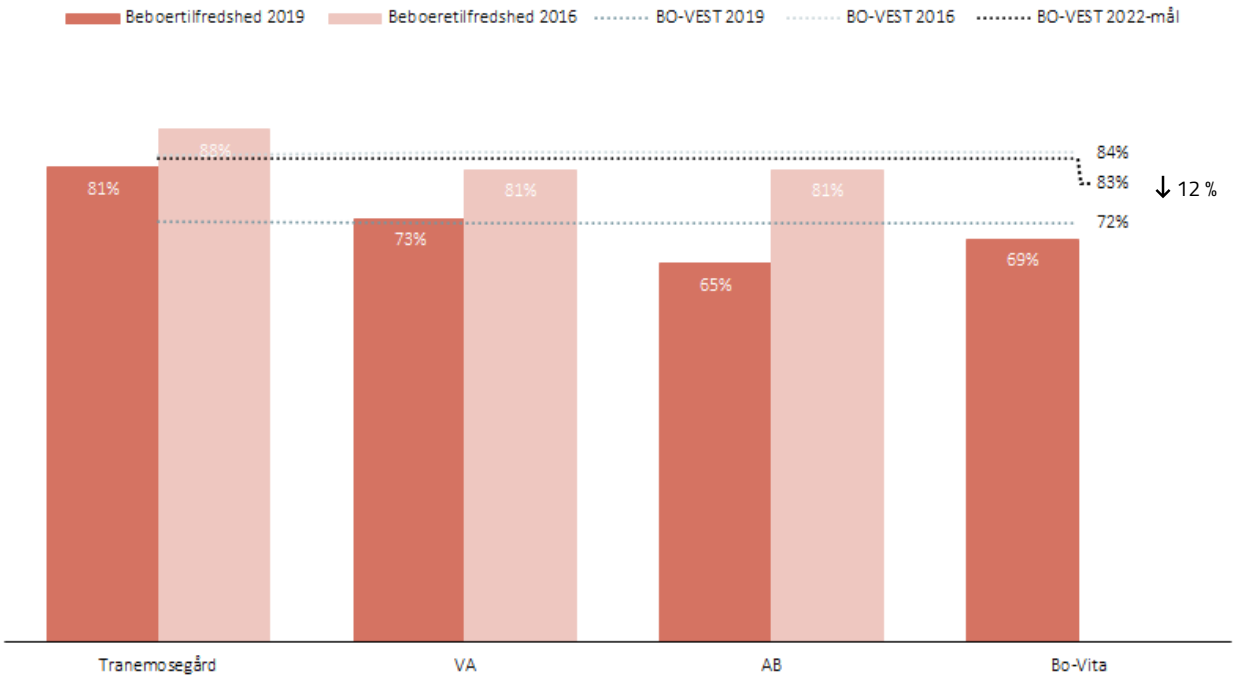
72 % er tilfredse eller meget tilfredse med servicen på ejendomskontoret. Det er en tilbagegang på 12 % sammenlignet med tallene fra 2016. Se grafen på næste side.

Tilbagegangen kan ikke umiddelbart tilskrives oplevelsen af ikke at kunne komme i kontakt med ejendomskontoret. 85 % af beboerne oplever nemlig i nogen, høj eller meget høj grad at kunne komme i kontakt med deres ejendomskontor, og det er stort set samme niveau som i 2016. Der kan dog ses en tendens til, at færre i meget høj grad oplever at kunne komme i kontakt (- 9 %), og flere, som kun i nogen grad oplever at kunne komme i kontakt (+ 6 %).

BO-VEST er ofte i kontakt med en stor del af beboerne!

95 % af beboerne svarer, at de har været i kontakt med ejendomskontoret i løbet af det seneste år, mens det for administrationen gælder 56 % af beboerne. En tredjedel af de beboere, som har i kontakt med administrationen, har haft kontakt mere end fire gange på et år. For ejendomskontoret gælder det for knap to tredjedele . Billede af medarbejdere i arbejde i Maglelund. Foto: Johanne Rytter Hestbech.

Tilfredshed med ejendomskontorets service



Lavere tilfredshed med ejendomskontoret i AB

I grafen ses beboertilfredsheden med servicen på ejendomskontoret fordelt i de fire boligorganisationer. Generelt er tilfredsheden faldet i VA, AB og Tranemosegård, men i AB er tilfredsheden faldet betydeligt. En forklaring kan være, at der i AB har været større renoveringssager, der giver både ejendomskontoret flere opgaver og beboerne en del gener. Generelt er tilfredsheden med serviceoplevelsen på ejendomskontoret faldet til 72 %. Derfor er der i 2019 længere til tilfredshedsmålet på 83 % end i 2016, hvor tilfredsheden lå over målet med 84 % tilfredse beboere.

Generelt oplever ca. 90 % af beboerne i 2019 i nogen, høj eller meget høj grad, at der er rent og pænt i afdelingens fællesfaciliteter og i udearealerne, så det er heller ikke sammenhæng mellem servicen på disse områder og den lavere tilfredshed.

For at nå målsætningen om en beboertilfredshed på 83 % skal der lægges en massiv indsats i arbejdet med service i BO-VEST, på ejendomskontorerne og hos de decentrale medarbejdere, da det er dem, som beboerne møder i hverdagen. Se administrationens anbefalinger til indsatser i tekstboksen til højre.

Administrationens anbefalinger til indsatser:

- Undersøg beboernes kontakt med BO-VEST nærmere. Det er i kontaktpunkterne, at beboernes serviceoplevelse kan ændres.
- Udarbejd målrettede handleplaner på baggrund af undersøgelsers resultater og ledergruppens/bestyrelsens viden.
- I udarbejdelsen af servicepolitik og standarder skal der, i dialog med både ejendosmkontor og administration, undersøges, hvor snitfladerne er, og hvor opgaven løses bedst muligt. Kan ejendomskontorets nærhed til beboerne eventuelt udnyttes mere i opgavevaretagelsen ved for eksempel at øge kompetanceniveauet.
- Udarbejd forretningsgange og servicestandarder og udbred kendskabet til dem.

BO-VESTS MÅL, AT 90 % AF AFDELINGS- OG ORGANISATIONS-BESTYRELSERNE MENER, AT DE FÅR EN FULDT TILFREDSSTILLENDE SERVICE FRA ADMINISTRATIONEN OG EJENDOMSKONTORERNE I 2022. MINDST 90 % SKAL ANBEFALE BO-VEST SOM ADMINISTRATOR.

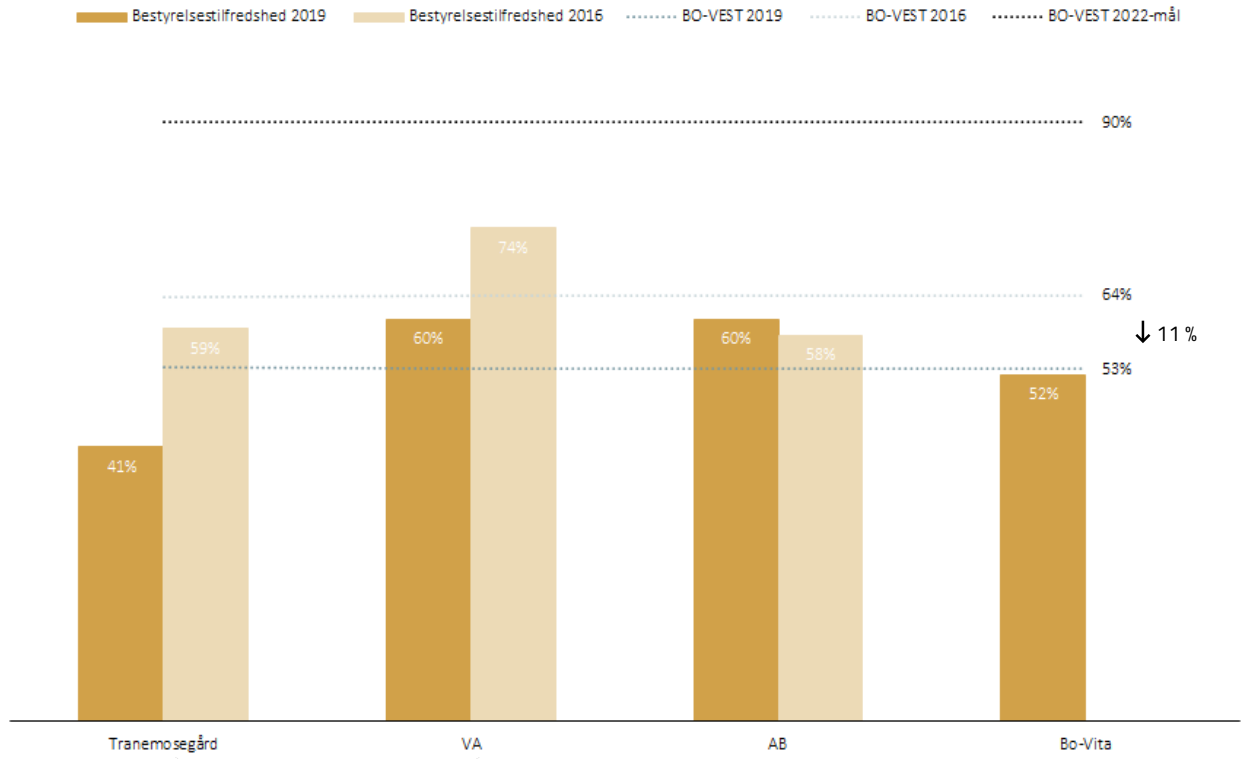
I 2019 svarer 53 % af bestyrelsesmedlemmerne, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den service, de får, når de henvender sig til en administrativ medarbejder, mens 14 % er utilfredse eller meget utilfredse med servicen. Det er en tilbagegang fra 2016, hvor 64 % oplevede at få en tilfredsstillende service fra administrationen og 7 % var utilfredse med servicen. Faldet ses især blandt bestyrelsesmedlemmer i Tranemosegård (fald på 18 %).

En af årsagerne til utilfredsheden kan skyldes udfordringer med at komme i kontakt med administrationen på grund af lange ventetider på telefonen. De nævner da også selv medarbejderudskiftninger og lange svartider, som årsager til utilfredshed.

Bestyrelsesmedlemmernes oplevelse af at kunne komme i kontakt med BO-VEST er faldet med 15 % fra 2016-2019. 66 % oplever i 2019 i nogen, høj eller meget høj grad at kunne komme i kontakt med BO-VEST, når de har behov. Faldet skyldes især Tranemosegård (fald på 28 %) og VA (fald på 13 %). Oplevelsen af at kunne komme i kontakt med BO-VEST, når de har behov, er højest i AB (80 %) og lavest i Tranemosegård (53 %).

Der er altså meget stor forskel på, hvordan bestyrelsesmedlemmerne oplever servicen fra administrationen i de fire boligorganisationer.

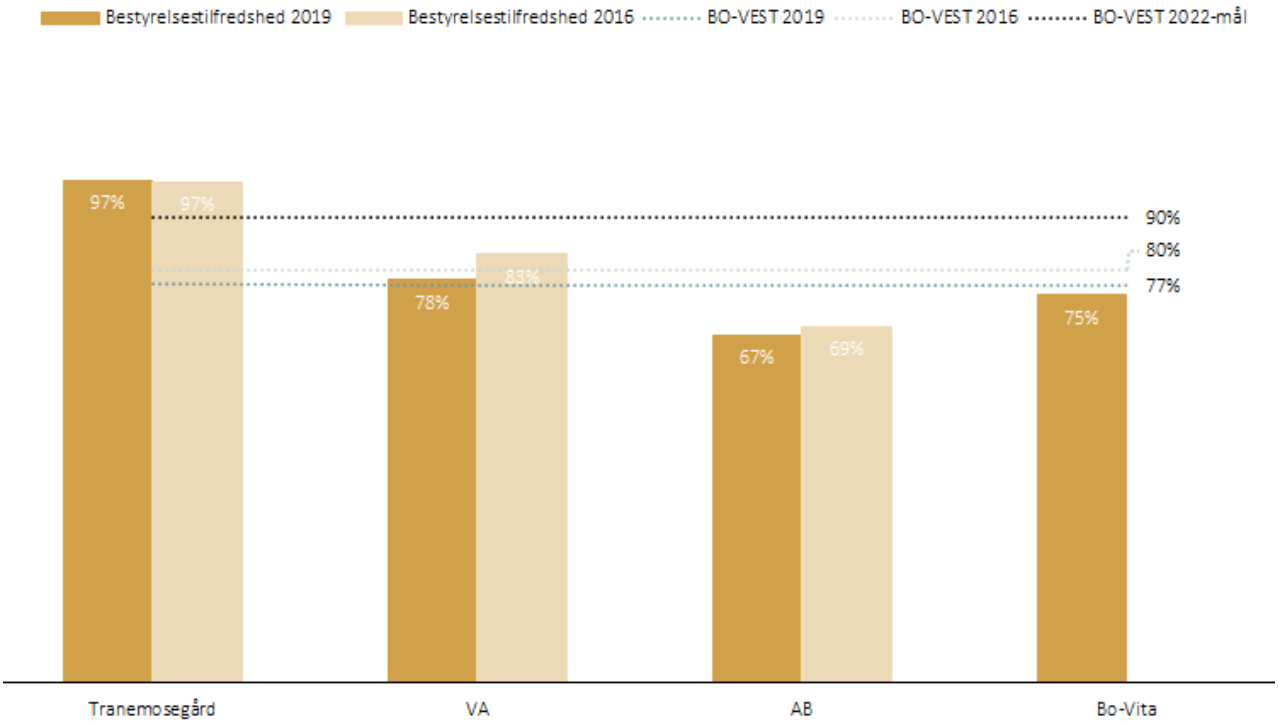
Tilfredshed med administrationens service



Tranemosegårds bestyrelsesmedlemmer er mindst tilfredse

I grafen ses bestyrelsesmedlemmernes tilfredshed med servicen, når de henvender sig til BO-VEST, fordelt i de fire boligorganisationer. Generelt er tilfredsheden med serviceoplevelsen i BO-VEST faldet 11 %. Faldet skyldes blandt andet en markant lavere tilfredshed hos bestyrelsesmedlemmerne i Tranemosegård (fald på 18 %) og VA (fald på 14 %). Faldet kan til dels skyldes, at begge organisationer har haft flere større byggesager. Tranemosegård ligger dog markant lavere end gennemsnittet i BO-VEST med 41 % tilfredse bestyrelsesmedlemmer. Bo-Vita rammer også kun lige gennemsnittet med 52 % tilfredse bestyrelsesmedlemmer. Der skal især arbejdes med at øge bestyrelsesmedlemmernes tilfredshed, hvis målet om 90 % tilfredse bestyrelsesmedlemmer i 2022 skal nås.

Tilfredshed med ejendomskontorets service



Stor forskel på tilfredsheden i Tranemosegård og AB

I grafen ses bestyrelsesmedlemmernes tilfredshed med servicen fra ejendomskontoret fordelt i de fire boligorganisationer. Der er ikke de store forskelle på tallene fra henvoldvis 2019 og 2016. Generelt er tilfredsheden i hele BO-VEST på 77 %, så der er et stykke til målet om en tilfredshed på 90 % i 2022. Tranemosegård ligger allerede over målet, mens tilfredsheden skal stige særligt i AB (67 %), men også tilfredshedsniveauet i VA (78 %) og Bo-Vita (75 %) skal løftes.

Bestyrelsesmedlemmerne er generelt mere tilfredse med den service, som de får, når de henvender sig på ejendomskontoret. 77 % er tilfredse eller meget tilfredse med servicen på ejendomskontoret. Det er samme niveau som i 2016. Tilfredsheden er størst hos bestyrelsesmedlemmerne i Tranemosegård (97 %) og lavest i AB (67 %).

Udfordringer som bestyrelsesmedlemmerne beskriver, handler især om dårlig kommunikation (manglende opfølgning), samarbejdsvanskeligheder, mangel på fysisk tilstedeværelse eller personaleudskiftning.

Bestyrelsesmedlemmerne oplever generelt i alle fire boligorganisationer at kunne komme i kontakt med ejendomskontoret, når de har behov for det. 91 % af bestyrelsesmedlemmerne oplever i nogen, høj eller meget høj grad at kunne komme i kontakt med deres ejendomskontor, og det er samme niveau som i 2016.

Vi kan gøre byggesagshåndteringen bedre

64 % af bestyrelsesmedlemmerne svarer, at de har haft en byggesag. Heraf er en lille tredjedel tilfredse eller meget tilfredse med BO-VESTs håndtering. En stor tredjedel er hverken tilfredse eller utilfredse, mens den sidste store tredjedel er utilfredse eller meget utilfredse. Utilfredsheden drejer sig om lange ventetider, byggefejl/dårlig rådgivning, medarbejderudskiftninger og manglende kommunikation. Administrationen kan med fordel arbejde på øge tilfredsheden ved at gøre de bestyrelsesmedlemmer, som hverken er tilfredse eller utilfredse, tilfredse, og forhåbentlig på sigt mindske antallet af utilfredse.
Billede af Lersø Parkallé. Foto: Joshua Gross.

Er der styr på bygningsgennemgangen?

67 % af bestyrelsesmedlemmerne er tilfredse eller meget tilfredse med bygningsgennemgangen og dialogen på de årlige markvandring-er/afdelingstjek, mens 18 % er utilfredse eller meget utilfredse.15 % hverken er tilfredse eller utilfredse. Flere bestyrelsesmedlemmer siger, at markvandringen er stoppet, fordi de afventer renovering. Andre beretter om manglende opfølgning, mens nogle ikke kender markvandring eller finder det for teknisk. Billede af Markvandring i Grønningen.

Anbefaling er lig loyalitet

45 % af bestyrelsesmedlemmer vil i nogen, høj eller meget høj grad anbefale BO-VEST som administrator. 35 % ved ikke, om de vil anbefale os, mens 19 % i mindre grad eller slet ikke vil anbefale BO-VEST. Disse tal viser bestyrelses-medlemmernes loyalitet overfor BO-VEST. BO-VESTs mål er, at 90 % i 2022 vil anbefale BO-VEST som administrator. Derfor skal der virkelig arbejdes på service og dermed loyalitet, hvis målet skal nås.

Det er ikke svært at få udlejet almene boliger, så der er ikke konkurrence om, hvem der bedst får lejet boligerne ud. Boligorganisationerne kan til gengæld vælge at skifte administra-tionsselskab, hvis ikke BO-VEST forbedrer servicen.

For at nå målsætningen om 90 % tilfredse bestyrelsesmedlemmer, så skal der lægges en massiv indsats i arbejdet med service. Se administrationens anbefalinger til indsatser i tekstboksen til højre.

Administrationens anbefalinger til indsatser:

- Undersøg samarbejdet med bestyrel-sesmedlemmerne. Er BO-VEST gode nok til at afdække bestyrelsesmed-lemmernes behov, at skabe en god relation og at håndtere konfliktsitua-tioner?
- Udarbejd målrettede handleplaner på baggrund af undersøgelsers resultater og ledergruppens/bestyrelsens viden.
- Udarbejd forretningsgange og service-standarder og udbred kendskabet til dem, så der bliver fulgt bedre op på opgaver og konflikter håndteres bedre.
- BO-VESTs direktør og tekniske direktør besøger alle afdelingsbe-styrelser for at drøfte alt fra driftsopgaver til boligafdelingens sociale og fysiske tilstand.

Som socialt ansvarlig administration gør vi FN's verdensmål til hverdagsmål

BO-VESTS MÅL ER, AT 50 % AF BEBOERNE I 2022 HAR KENDSKAB TIL, AT BO-VEST ARBEJDER MED FN'S VERDENSMÅL. MÅLET ER, AT BO-VEST HAR SAT MARKANTE AFTRYK INDENFOR FN'S VERDENS-MÅL GENNEM INDSATSER, SOM UNDERSTØTTER MANGFOLDIGE, VELFUNGERENDE OG BÆREDYGTIGE BOLIGOMRÅDER.

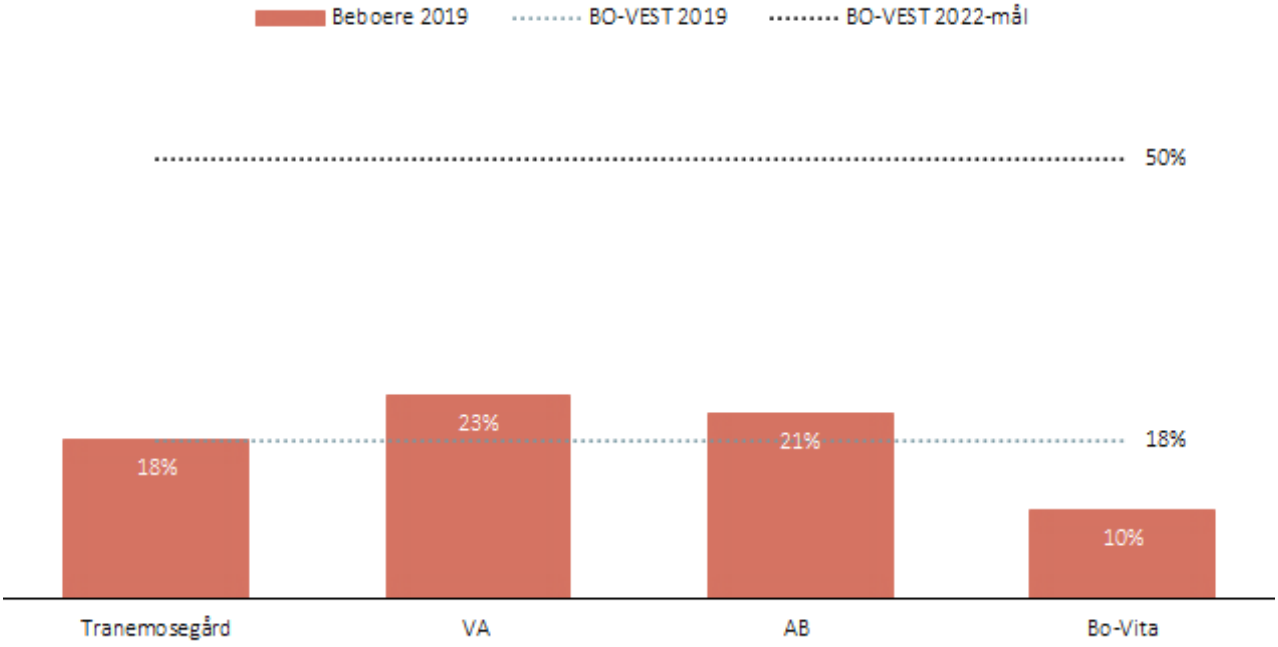
51 % af beboerne i BO-VEST kender til FN's verdensmål. I Bo-Vita er kendskabet størst (57 %), mens kendskabet til verdensmålene er mindst i Tranemosegård (39 %).

Når beboerne spørges ind til, hvorvidt de har hørt om BO-VESTs arbejde med FN's verdens-mål, så svarer 18 % af beboerne ja. Det er især de tre "gamle" organisationer: VA, AB og Tranemosegård, som kender til BO-VESTs indsatser med fx praktikpladser, energi-renoveringer og økonomisk beboerrådgivning.

FN's verdensmål er vores alles mål

Verdensmålene udgør 17 konkrete mål og 169 delmål, som forpligter alle FN's 193 medlemslande til helt at afskaffe fattigdom og sult i verden, reducere uligheder, sikre god uddannelse og bedre sundhed til alle, anstændige jobs og mere bæredygtig økonomisk vækst. Målene skal frem mod 2030 sætte en mere bæredygtig udvikling for både mennesker og planeten, vi bor på.

Kendskab til BO-VESts arbejde med FN's verdensmål



Bo-Vita er stadig nye i BO-VEST fællesskabet

På grafen ses beboernes kendskab til BO-VESTs arbejde med FN's verdensmål fordelt på de fire boligorganisationer. I Bo-Vita er det kun 10 % af beboerne, som kender til indsatsen. Forskellen er ikke overraskende, fordi Bo-Vita stadig er nye i fællesskabet og for eksempel ikke tilbyder økonomisk beboerrådgivning (Københavns kommune har en anden ordning). Med til at forklare, hvorfor Bo-Vita ikke kender til arbejdet er også det faktum, at den eneste kommunikationskanel til beboerne, der har bragt historier er Beboermagasinet, som har færre læsere i Bo-Vita (45 %) end i resten af boligorganisationerne..

Der er en sammenhæng mellem kendskabet til verdensmålene og beboernes alder. Kendskabet til BO-VESTs arbejde med verdensmålene stiger i takt med deres alder. For eksempel kender 7 % af beboerne mellem 16-24 år til indsatserne, mens det er 22 % blandt beboerne på 65 år og opefter.

Den kommunikationskanal, som hovedsageligt har bragt historier om arbejdet med verdensmålene er Beboermagasinet. Beboermagasinet læses af 58 % af beboerne, men en stor del af læserne er 50 år og opefter. Skal kendskabet bredes ud til den yngre målgruppe under 50 år, så kræver det, at der også arbejdes med andre kommunikationskanaler.

For at nå målet om, at 50 % af beboerne kender til BO-VESTs arbejde med verdensmålene i 2022, så kræver det at kendskabet bredes ud til en tredjedel af beboerne i BO-VEST. Se administrationens anbefalinger til indsatser i tekstboksen til højre.

Administrationens anbefalinger til indsatser:

- Igangsæt en kommunikationsindsats. Indsatsen skal have fokus på at dele og styrke fortællingen om de projekter, som både BO-VEST, boligorganisationerne og boligafdelingerne sætter i gang.
- Inkorporerer verdensmålene i det materiale, som vi i forvejen bruger.
- Konkretisér verdensmålene gennem indsatser i handlingsprogrammet.
- Udbred kendskabet til verdensmålene og BO-VESTs indsatser hos medarbejderne.
- Eksemplificér, hvordan verdensmålene kan gøres til hverdagsmål for de enkelte afdelingsbestyrelser og beboere.

Vi tager temperaturen på beboerdemokratiet

BO-VESTS MISSION ER, AT VI I DIALOG MED BEBOERREPRÆSENTANTER SKABER OG SIKRER DE BEDSTE RAMMER FOR VORES BEBOERE OG MEDARBEJDERE. MEN HVAD ER STATUS PÅ BEBOERDEMOKRATIET I HELE BO-VEST?

I 2019 kender tre fjerdedele af beboerne deres muligheder for at få indflydelse gennem beboerdemokratiet, mens en fjerdel ikke har kendskab til deres muligheder. 43 % af beboerne svarer, at de som oftest deltager i beboerdemokratiet, mens 25 % af beboerne ikke er interesseret i beboerdemokratiet. Sammenlignes tallene med 2016, så ses der ikke markante ændringer.

63 % af beboerne oplever, at afdelingsbestyrelsen varetager deres interesser, mens 15 % i mindre grad eller slet ikke oplever, at de varetager deres interesser.13 % af beboerne kender ikke afdelingsbestyrelsen. Der er ikke sket bemærkelsesværdige ændringer fra 2016 - 2019.

I øverste led af beboerdemokratiet, oplever 68 % af bestyrelsesmedlemmerne, at deres boligafdelings interesser bliver varetaget i organisationsbestyrelsen. Sammenlignes det med resultaterne fra 2016, ses der et fald på 14 % . Der er kommet en større andel af bestyrelsesmedlemmer, som i mindre grad eller slet ikke oplever, at deres organisationsbestyrelse varetager deres interesser (stigning til 18 %).

16 % af beboerne er frivillige i deres boligafdeling

16 % af beboerne er frivillige i deres boligafdeling. Det er samme andel som i 2016. Ud af de beboere, som ikke er frivillige, har 17 % i nogen, høj eller meget høj grad lyst til at være frivillig. Det vil sige, at der er mulighed for at rekruttere frivillige, men andelen er ikke så stor.
Billede fra Greve Nord. Foto: Greve Nord projektet.

Mangfoldigheden i beboerdemokratiet

55 % af bestyrelsesmedlemmerne har siddet i en afdelingsbestyrelse i under fem år, mens 8 % har siddet i en afdelingsbestyrelse i mere end 20 år. 21 % af afdelingsbestyrelsesmedlemmerne har kun boet mindre end 5 år i deres afdeling, inden de har valgt at blive aktive i afdelingsbestyrelsen. Der er dog sammenhæng mellem alder og det at være aktiv i afdelingsbestyrelsen. 84 % af bestyrelsesmedlemmerne er over 46 år, heraf er 41 % 65 år og derover. Til sammenligning er 16 % af BO-VESTs beboere 65 år og derover. Kun 13 % af bestyrelsesmedlemmerne har anden etnisk baggrund (både vestlig og ikke vestlig), mens det gælder for 43 % af beboerne i BO-VEST. Til gengæld er fordelingen af mænd og kvinder lige.

66 % af afdelingsbestyrelsesmedlemmerne oplever at have indsigt i organisationsbestyrelsens arbejde. 27 % oplever i mindre grad eller slet ikke at have indsigt i organisationsbestyrelsens arbejde. Sammenlignes tallene med 2016, så ses der et fald i høj og meget høj grad (- 20 %), mens der er en stigning i mindre grad (+ 11 %).

Deltagelse i demokratiet anbefales

94 % af bestyrelsesmedlemmerne vil i nogen, høj eller meget høj grad anbefale andre at deltage i arbejdet i afdelingsbestyrelsen, udvalg, lejerforeninger mv. 76 % vil i høj eller meget høj grad anbefale andre at deltage. Det må siges at være et tegn på, at der er en god kultur og glæde ved arbejdet rundt i beboerdemokratiet.

Blive klædt bedre på til opgaven i bestyrelsen.

56 % af bestyrelsesmedlemmer er tilfredse eller meget tilfredse med BO-VESTs udbud af kurser, mens 4 % er utilfredse. 19 % ved ikke, om de er tilfredse eller også kender de ikke til BO-VESTs kurser. 23 % er hverken tilfredse eller utilfredse. Noget kunne tyde på, at BO-VEST skal arbejde på at sprede budskabet om BO-VESTs bestyrelser til både Bo-Vita og nye bestyrelsesmedlemmer.
Billede fra almene boligdage. Foto: Claus Djervad.