Tilfredshed i

Vridsløselille Andelsboligforening

Rapport 2019

BO-VEST

Rapport udgivet af: BO-VEST, juni 2020.

Data: 1911 telefoninterview udført af MEGAFON og 254 elektroniske besvarelser indsamlet af BO-VEST.

Udarbejdet af: Sidsel Sakse Bennetsen, BO-VEST.

Foto: 4 Række i Albertslund, Byggeriets billedbank.

Forsidefoto: Hyldespældet i Albertslund, Byggeriets Billedbank.

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 heraf 624 interview i VA.
- 254 afdelingsbestyrelsesmedlemmer deltog i undersøgelsen heraf 69 fra VA. 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 71 % af beboerne i VA tilfredse eller meget tilfredse med deres nuværende bolig. Drejer det sig om den indvendige standard, så falder tilfredsheden til 57 %. VA er den boligorganisation i BO-VEST, som har den laveste boligtilfredshed. Generelt er tilfredsheden i VA ca. 10 % lavere end i de tre andre boligorganisationer, som også administreres af BO-VEST.

Resultaterne er med til at understrege det renoveringsbehov, som en stor del af boligmassen har i VA. Sammenlignes boligtilfredsheden i 2019 med tallene fra 2016, ses der et fald på henholdsvis 11 % (nuværende bolig) og 13 % (indvendige standard). Det store fald i tilfredshed kan hænge sammen med at de helhedsplaner, som var i planlægningsfasen allerede i 2016, stadig ikke er under udførelse i 2019. I 2019 er der derfor endnu længere mod en boligtilfredshed på 90 % i 2022, som er BO-VESTs mål.

Karakteristisk for beboernes besvarelserne i 2019 er, at flere vælger flere faktorer, som er vigtige for deres boligtilfredshed.

Årsagen til dette kan skyldes, at beboerne generelt stiller højere krav til deres bolig.

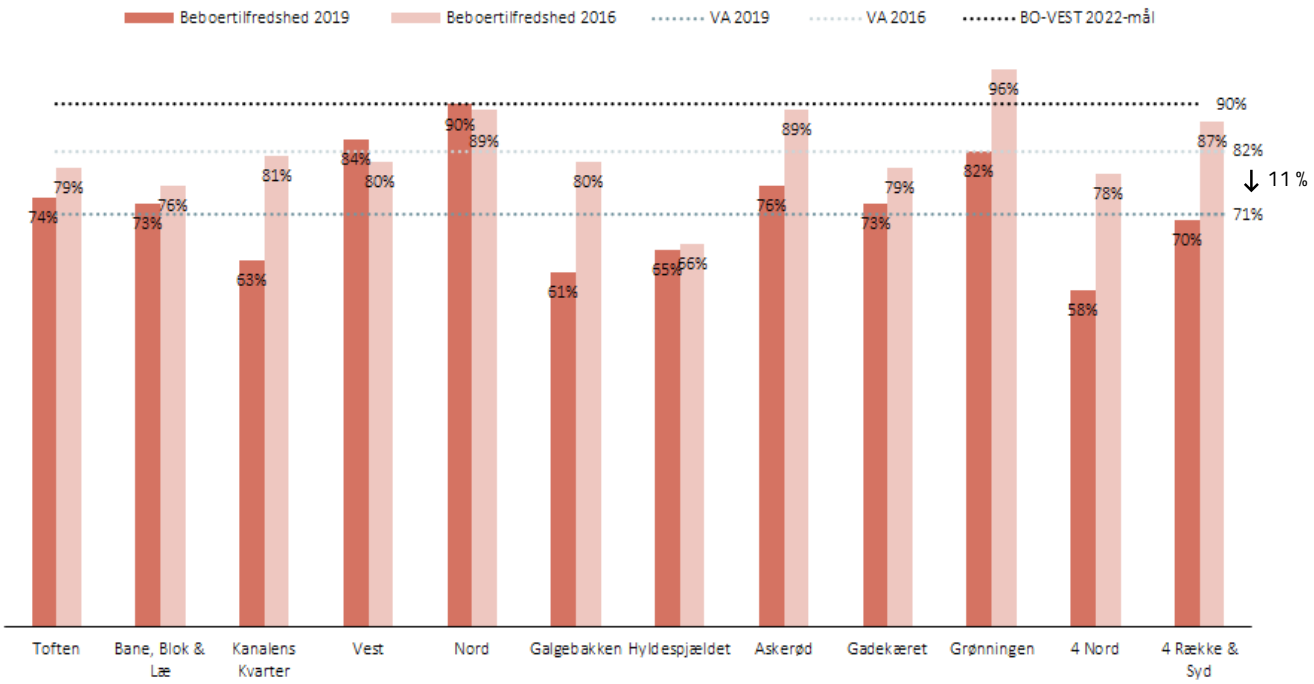
De faktorer, som er vigtigst for flest beboeres boligtilfredshed, er:

1) Tryghed 85 % (↑15 %)
2) Huslejens størrelse 84 % (↑ 13 %)
3) Boligens badeværelse og køkken 84 % (↑10 %)
4) Indeklimaet 83 % (↑ 18 %)
5) Boligens størrelse 80 % (↑ 8 %).

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 fælleesfaciliteter. Det tyder på, at de 25-49-årige enten stiller andre og/eller højere krav til deres bolig. Skal deres tilfredshed øges, skal standarden op i familieboligerne. Billede i Hyldespældet 2017. Foto: Byggeriets billedbank.

Tilfredshed med nuværende bolig



Faldende boligtilfredshed

I grafen ses boligtilfredsheden i VA fordelt på ejendomskontorer/driftfællesskaber. 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). Årsagen til den faldende tilfredshed kan tilskrives nogle af de boligafdelinger, som har en renovering undervejs fx 4 Syd, 4 Nord og Galgebakken. Skal tilfredsheden øges, skal der arbejdes med tilfredsheden i disse boligafdelinger, men også i boligafdelinger som Hyldespjældet og Kanalens Kvarter. Boligafdelingerne i Albertslund Nord er de eneste boligafdelinger, som rammer BO-VESTs 2022-mål.

Mellem 2016 og 2019 er faktorerne indeklima og tryghed steget med henholdsvis 18 % og 15 %. Det betyder, at flere beboere vælger disse to faktorer, som vigtige for deres tilfredshed med deres bolig.

Fra 2016 til 2019 ser vi en tendens til, at beboerne er blevet mere opmærksomme på indeklima, hvilket kan tilskrives behovet for renovering og etableringen af nye ventilationsanlæg i de større renoveringer. Også de mange skimmelsager i VA har gjort beboerne ekstra opmærksomme på indeklima.

Flere beboere er desuden blevet opmærksomme på, at tryghed har betydning for deres boligtilfredshed, 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.

57 % af beboerne forventer at blive boende altid, mens 13 % forventer at blive boende indtil, at de får en bolig et andet sted. 7 % venter på en bedre bolig, mens yderligere 5 % venter på en mindre 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.

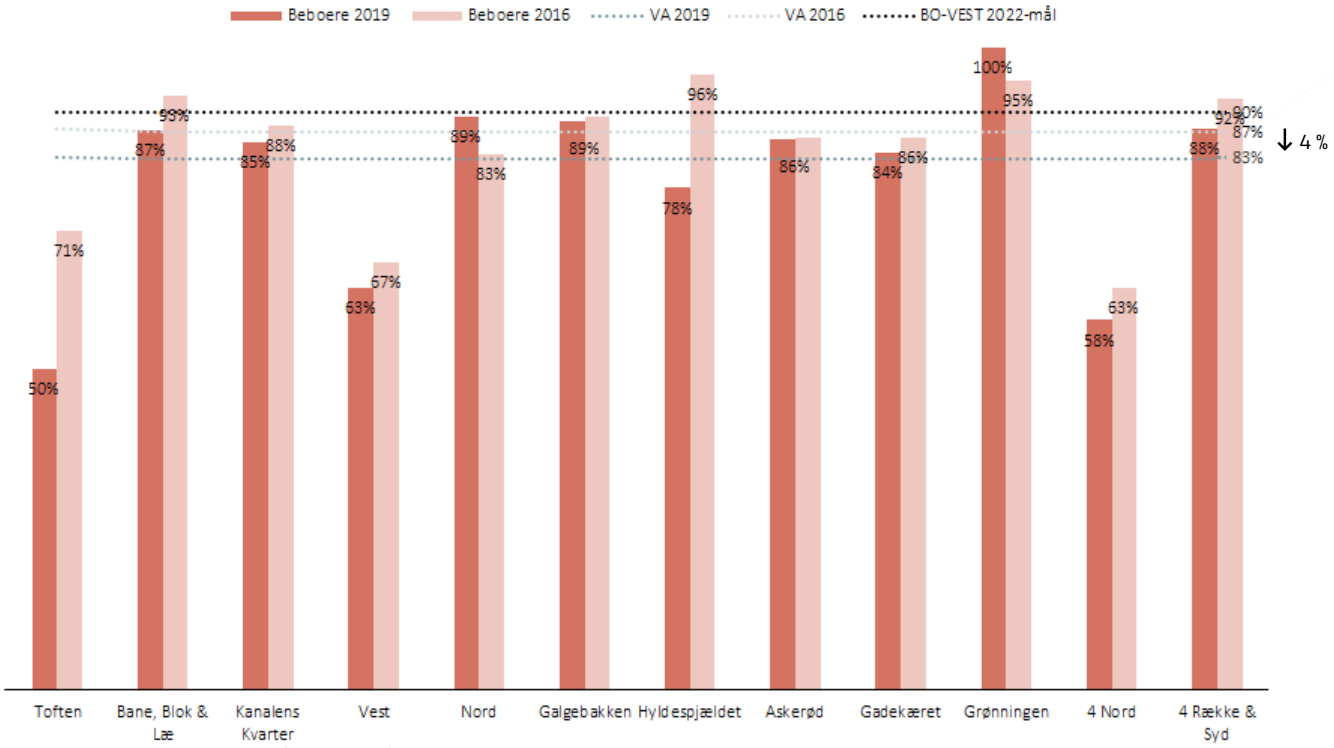
I 2019 er 85 % af beboerne trygge eller meget trygge ved at bo og færdes i deres boligområde. Sammenlignes tallene med 2016-tallene er der, medregnet den statistiske usikkerhed, ikke nogen bemærkelsesværdige ændringer (2016: 87 %). På trods af at der i 2019 var bandeuroligheder i København og på Vestegnen, Paludan-demonstrationer mv. er tryghedsniveauet det samme i de fire boligorganisationer administreret af BO-VEST.

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. Tilfredsheden skal især øges i boligområderne: Askerød (65 %), Banehegnet, Blokland og Læhegnet (78 %), 4 Række og Syd (79 %), Kanalens Kvarter og 4 Nord (86 %).

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.

83 % af de beboere, som har og bruger fællesfaciliteter, er tilfredse eller meget tilfredse med deres fællesfaciliteter. Det er over gennemsnittet for BO-VEST (77 %). Der er derfor i VA ikke langt op til målet om 90 % tilfredse beboere i 2022.

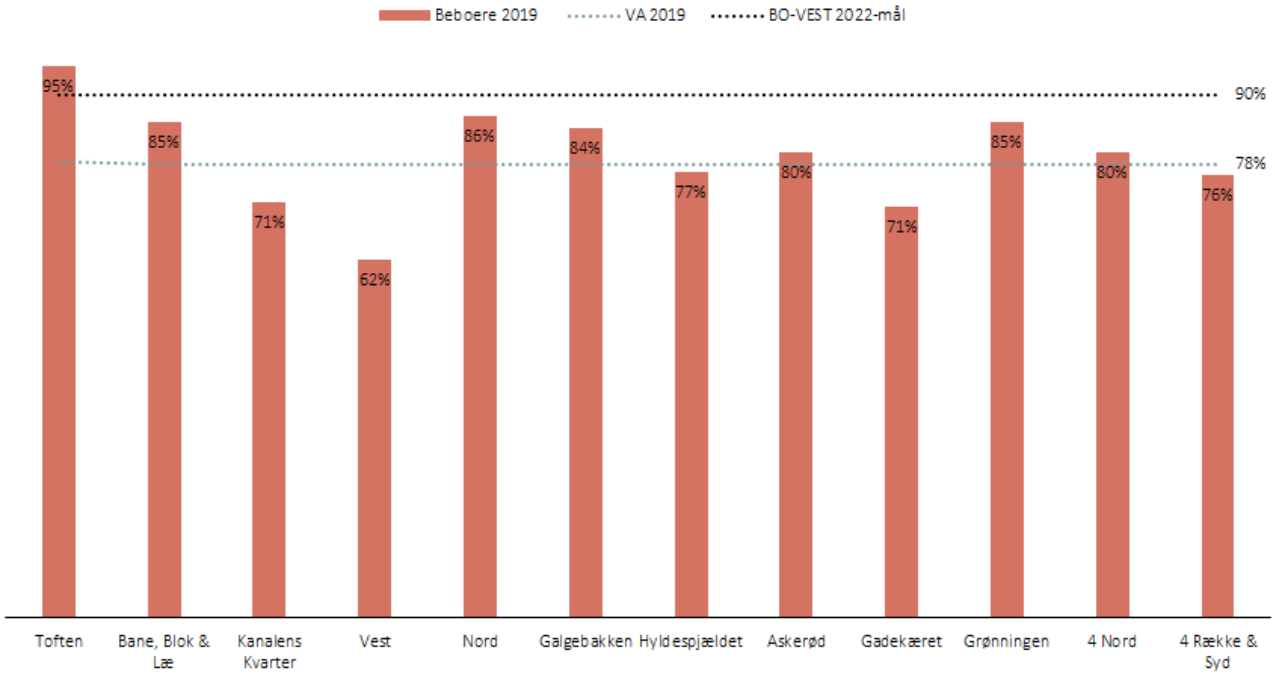
Tilfredshed med afdelingens fællesfaciliteter



Tilfredsheden med fællesfaciliteterne er lavest i 4 Nord, Albertslund Vest og Toften

82 % bruger fællesfaciliteterne i VA. På grafen ses tilfredsheden med fællesfaciliteterne i VA fordelt på ejendomskontorer/driftsfællesskaber. Tilfredsheden er faldet mest i Hyldespjældet (fald på 18 %). Skal der arbejdes med at øge beboernes tilfredshed med fællesfaciliteterne, så vi rammer en beboertilfredshed på 90 % i 2022, så skal tilfredsheden især stige i 4 Nord (58 %), Albertslund Vest (63 %) og Hyldespjældet (78 %). I Toften er antallet af besvarelser så lavt,, at der er stor usikkerhed forbindet med resultatet.

Tilfredshed med afdelingens udearealer



Tilfredsheden med udearealerne skal øges

99 % af beboerne i VA bruger udearealerne. På grafen ses tilfredsheden med udearealer i VA fordelt på ejendomskontorer/driftsfællesskaber.Tilfredsheden med udearealerne er størst i Toften (95 %), mens den er lavest i Albertslund Vest (62 %), Kanalens Kvarter og Gadekæret (71 %). Albertslund Vest har været præget af renoveringer, hvilket kan være årsag til den lavere tilfredshed. Generelt ligger tilfredsheden i VA på 78 %, så der er et stykke til målet om en beboertilfredshed på 90 % i 2022.

Tilfredsheden med udearealerne i VA ligger på 78 % hos de beboere, der bruger udearealerne. Det er samme niveau som i det samlede BO-VEST. 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 tilfredsheden med udearealerne stige ca. 10 %, mens tilfredsheden med fællesfaciliteterne skal stige knap 10 %.

Vi rammer ikke nogen af 2022-målene i VA endnu. Generelt skal der hele vejen rundt arbejdes på at øge tilfredsheden og trygheden med +/- 10 %, mens boligtilfredsheden skal stige med ca. 20 %. 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 administrationens anbefalinger til indsatser i tekstboksen til højre.

Administrationens anbefalinger til indsatser:

- 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 beboerdemokratiet hjælpes i gang med at etablere grønne udvalg.
- Undersøg beboernes ønsker til fællesfaciliteter. Ønskerne kan bruges som inspiration i de afdelinger, hvor der er et ønske om at ændre fællesfaciliteterne.
- Øg beboernes kendskab til fællesfaciliteterne ved fx at udvikle kommunikationsredskaber til afdelingsbestyrelserne.
- Øg beboernes kendskab til egne muligheder for indflydelse fx deltagelse på beboermødet, arbejdet i afdelingsbestyrelsen 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.

62 % 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 17 % er utilfredse eller meget utilfredse med den service, de får. Det er en markant tilbagegang fra 2016, hvor 73 % oplevede at få en tilfredsstillende service fra administrationen og kun 8 % var utilfredse med servicen.

En af årsagerne til utilfredsheden kan til dels være udfordringerne med ventetiderne på telefonerne. Beboernes oplevelse af at kunne komme i kontakt med BO-VEST er nemlig også blevet mindre fra 2016-2019. 54 % oplever i 2019 i høj eller meget høj grad at kunne komme i kontakt med BO-VEST, når de har behov, mens 34 % kun i nogen eller mindre grad oplever at kunne komme i kontakt.

Tilfredshed med administrationens service

Markant fald i tilfredsheden med administrationen

50 % af beboerne i VA har været i kontakt med BO-VEST. I grafen ses VA's beboeres tilfredshed med administrationens servicen fordelt på ejendomskontor/driftsfællesskab. Tilfredsheden er generelt faldet 11 %. Det er især i Albertslund Vest (46 %), 4 Nord (52 %), 4 Række og Syd (56 %), at der ses store fald og lav tilfredshed. Disse boligafdelinger har alle byggesager i gang eller undervejs, hvilket kan være årsag til faldet i tilfredshed. Hvis det er byggesagerne, som er årsag til den faldende tilfredshed, bør der arbejdes med beboerkontakten under byggersagerne, hvis tallene ikke skal falde yderligere, når byggesagerne for alvor går i gang i store dele af VA.

Beboere foretrækker kontakt over telefon

Mellem 72 % -81 % af beboerne i VA foretrækker at kontakte BO-VEST og ejendomskontoret gennem telefonen. Den daglige kundebetjening på telefon er derfor et vigtigt kontaktpunkt for BO-VEST. Desuden vil over 40 % af beboerne gerne kontakte BO-VEST på e-mail. Det er en stigning på ca. 15 % sammenlignet med tallene fra 2016. 72 % af beboerne foretrækker stadig den personlige kontakt, når det gælder kontakten til ejendomskontoret (40 % i administrationen). Billede af medarbejder i BO-VESTs administration. Foto: Lisbeth Holten.

Beboerne forbinder i 2019 især BO-VEST med:

1) Lange ventelister 58 % (↑29 %)
2) Renovering af boliger 56 % (↑18 %)
3) Bredt boligudbud 55 % (↑11 %)
4) God service 54 % (↑4 %)
5) Beboerindflydelse og frivillighed 50 % (↑15%)
6) Lange ventetider 43 % (↑21 %)
7) Miljø, klima og energi 41 % (↑12 %)
8) Billige boliger 36 % (↑9 %)

Sammenlignes tallene med 2016, så er der sket markante ændringer. Lange ventelister ligger på en første plads og er steget med 29 % fra 2016 til 2019. Det hænger blandt andet sammen med stigende boligpriser og stigende efterspørgsel på almene boliger i hovedstadsområdet samtidig med, at ledige boliger i VA i højere grad bruges til genhusning i disse år.

Renovering af boliger er steget med 18 %. Den største forskel på besvarelserne i VA og BO-VEST er, at flere beboere i VA forbinder BO-VEST med renovering af boliger (+ 10 %). Årsagen til det kan tilskrives den høje andel af renoveringssager i VA.

Selvom andelen af beboere i VA, som forbinder BO-VEST med billige boliger, er steget (+ 9 %), så er det færre beboere sammenlignet med BO-VEST (- 8 %). Det kan skyldes, at huslejen flere steder er forholdsvis høj sammenlignet med boligafdelinger i fx Tranemosegård.

55% forbinder BO-VEST med bredt boligudbud. Forklaringen kan være, at Bo-Vita har en mere varieret boligmasse med seniorbofællesskaber, ældre- og ungdomsboliger.

53 % af beboerne i VA forbinder stadig BO-VEST med god service. BO-VEST forbindes dog også med lange ventetider, som er steget med 21 % fra 2016 til 2019.

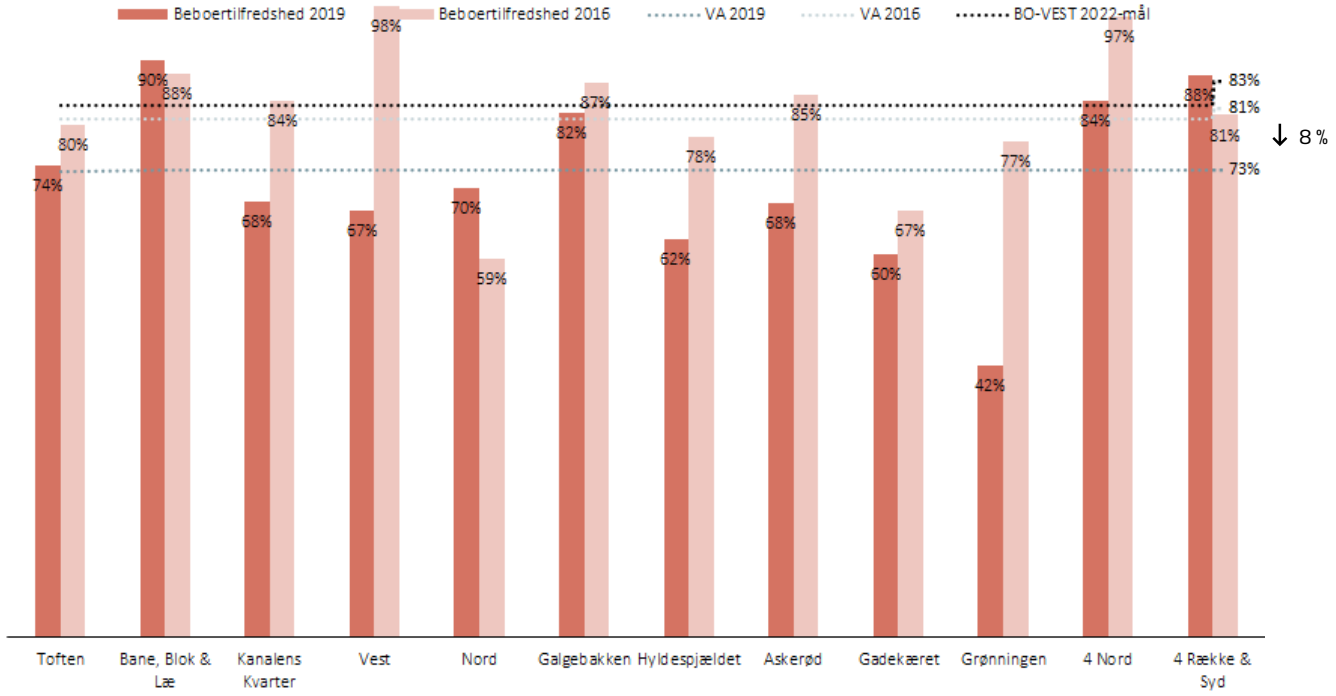
Tilfredsheden på ejendomskontoret

73 % er tilfredse eller meget tilfredse med servicen på ejendomskontoret. Det er en tilbagegang på 8 % sammenlignet med tallene fra 2016. Se grafen på næste side. Tilfredshedsniveuaet i VA er det samme som i resten af BO-VEST.

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 50 % af beboerne. Cirka en tredjedel af de beboere, som har haft kontakt med administrationen, har haft kontakt mere end fire gange på et år. For ejendomskontoret gælder det for knap to tredjedele. Billede af ejendomsmester i 4 Nord i Albertslund.

Tilfredshed med ejendomskontorets service



Lavere tilfredshed

I grafen ses beboertilfredsheden med servicen på ejendomskontoret i VA fordelt på ejendomskontor/driftfællesskab. Tilfredsheden er faldet markant i boligafdelingerne Albertlund Vest (- 31 %), Askerød (-17 %) og Kanalens Kvarter og Hyldespældet (-16 %). Generelt er tilfredsheden faldet med 8 % i VA. Der er derfor i 2019 endnu længere til tilfredshedsmålet på 83 % end i 2016, hvor tilfredsheden lå tæt på målet med 81 % tilfredse beboere.

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, hvilket er stort set samme niveau som i 2016. Der kan dog ses en tendens til, at færre i meget høj og høj grad oplever at kunne komme i kontakt (- 8 %) og flere, som kun i nogen grad oplever at kunne komme i kontakt (+ 5 %).

Generelt oplever beboerne i 2019 i nogen, høj eller meget høj grad, at der er rent og pænt i afdelingens fællesfaciliteter (82 %) og udearealer (90 %). Det er ingen ændringer fra 2016-2019, så der 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 og på ejendomskontorerne. 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 undersøgelsens resultater og ledergruppens /bestyrelsens viden.
- I udarbejdelsen af servicepolitik og standarder skal der, i dialog med både ejendomskontor 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 kompetenceniveauet.
- Udarbejd forretningsgange og servicestandarder og udbred kendskabet til dem.

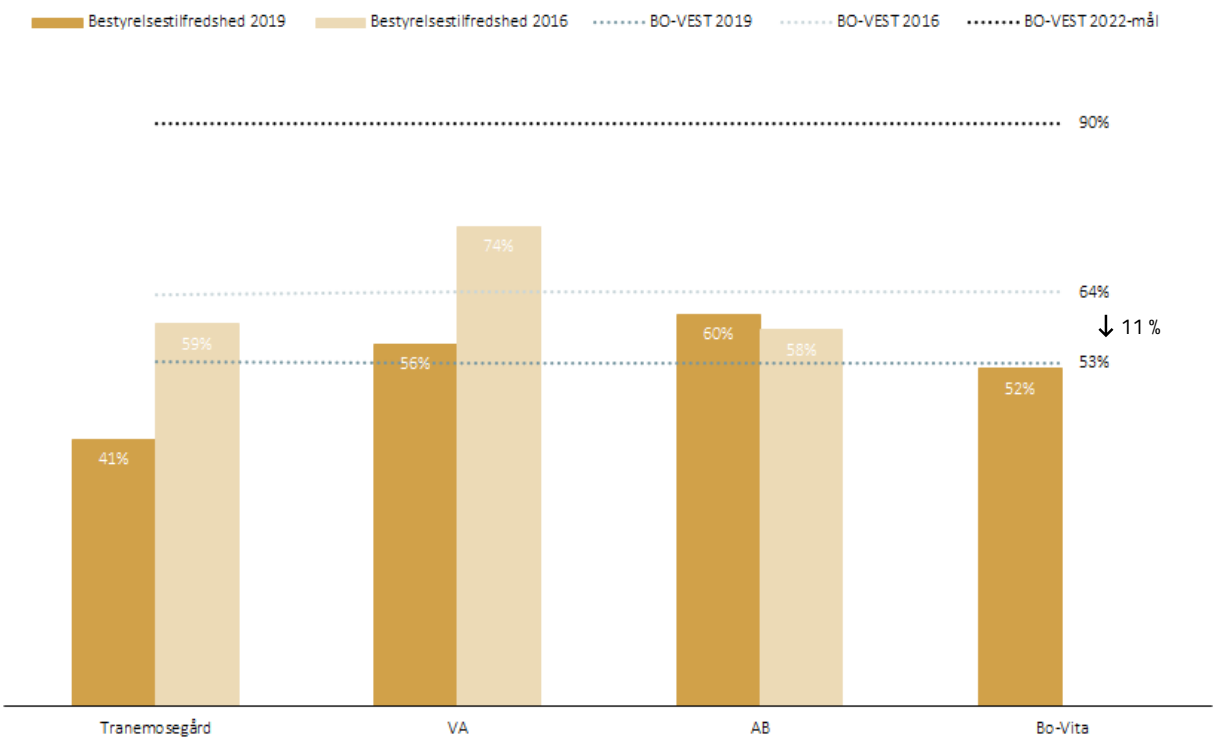
BO-VESTS MÅL, AT 90 % AF AFDELINGS- OG ORGANISATIONS-BESTYRELSERNE MENER, AT DE FÅR EN FULDT TILFREDSSTILLENDE SERVICE FRA ADMINISTRATIONEN OG EJENDOMSKONTORERNE I 2022. MINDST 90 % SKAL ANBEFALE BO-VEST SOM ADMINISTRATOR.

I 2019 svarer 56 % af bestyrelsesmedlemmerne i VA, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den service, de får, når de henvender sig til en administrativ medarbejder, mens 17 % er utilfredse eller meget utilfredse med servicen. Det er en tilbagegang fra 2016, hvor 74 % oplevede at få en tilfredsstillende service fra administrationen og 7 % var utilfredse med servicen. Fra 2016-2019 er tilfredsheden faldet 18 %.

En af årsagerne til utilfredsheden kan være udfordringer med at komme i kontakt med administrationen på grund af lange ventetider på telefonen. Bestyrelsesmedlemmernes oplevelse af at kunne komme i kontakt med BO-VEST er faldet med 13 % fra 2016-2019. 70 % oplever i 2019 i nogen, høj eller meget høj grad at kunne komme i kontakt med BO-VEST, når de har behov for det.

Bestyrelsesmedlemmerne nævner da også selv medarbejderudskiftninger, lange svartider, forskelsbehandling og uigennemskuelige priser, som årsager til utilfredshed. Kun 33 % af bestyrelsesmedlemmerne i VA er tilfredse med kvaliteten af ydelser i forhold til den udgift deres boligafdeling betaler, mens 27 % er utilfredse eller meget utilfredse, og kun 48 % af bestyrelsesmedlemmerne i VA kender til BO-VESTs ydelseskatalog.

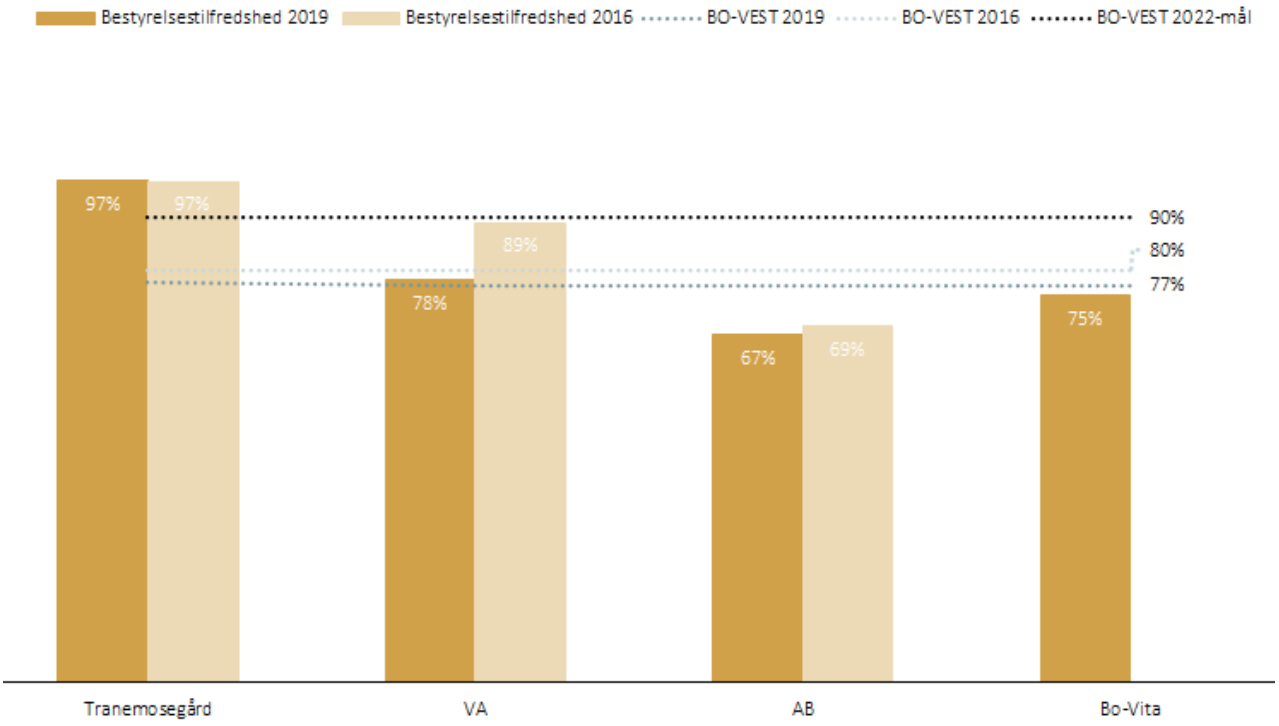
Tilfredshed med administrationens service



Tilfredsheden er faldet markant i VA

I grafen ses bestyrelsesmedlemmernes tilfredshed med servicen, når de henvender sig til BO-VEST, fordelt i de fire boligorganisationer. Der er meget stor forskel på, hvordan bestyrelsesmedlemmerne oplever servicen fra administrationen 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 VA (fald på 18 %). Årsagen til den lavere tilfredshed i VA kan skyldes det faktum, at VA har flere og større byggesager undervejs. Der skal virkelig 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 boligorganisationerne

I grafen ses bestyrelsesmedlemmernes tilfredshed med servicen fra ejendomskontoret fordelt i de fire boligorganisationer. Fra 2016-2019 er der et fald i tilfredsheden blandt bestyrelsesmedlemmerne i VA (- 11 %). Generelt er tilfredsheden i hele BO-VEST på 77 %, så der er et stykke til målet om en tilfredshed på 90 % i 2022. Tilfredsheden hos bestyrelsesmedlemmerne i VA skal gerne tilbage til niveauet fra 2016.

Bestyrelsesmedlemmerne er generelt mere tilfredse med den service, de får, når de henvender sig på ejendomskontoret. 78 % er i VA tilfredse eller meget tilfredse med servicen på ejendomskontoret. Sammenlignes tilfredsheden med tallene fra 2016 ses et fald på 11 %.

Udfordringer, som bestyrelsesmedlemmerne beskriver, handler især om manglende opfølgning, samarbejdsvanskeligheder eller personaleudskiftning.

Bestyrelsesmedlemmerne oplever generelt at kunne komme i kontakt med ejendomskontoret, når de har behov for det. 94 % af bestyrelsesmedlemmerne oplever i nogen, høj eller meget høj grad at kunne komme i kontakt med deres ejendomskontor. Det er en mindre stigning fra 2016 (+ 6 %). Det er derfor ikke en manglende oplevelse af at kunne komme i kontakt, som er den direkte årsag til den faldende tilfredshed.

Vi kan gøre byggesagshåndteringen bedre

84 % af bestyrelsesmedlemmerne i VA svarer, at de har haft en byggesag. Heraf er en stor tredjedel tilfredse eller meget tilfredse med BO-VESTs håndtering (40 %). En lille tredjedel er hverken tilfredse eller utilfredse (28 %), mens den sidste lille tredjedel er utilfredse eller meget utilfredse (29 %). Utilfredsheden drejer sig om lange ventetider, byggefejl/dårlig rådgivning og medarbejderudskiftninger. 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. VA's bestyrelsesmedlemmer er nemlig de mest tilfredse sammenlignet med de tre andre boligorganisationer. Derfor er der også noget at arbejde med generelt. Billede af Robinielunden 2016. Foto: Peter Jørgensen. .

Er der styr på bygningsgennemgangen?

76 % af bestyrelsesmedlemmerne i VA er tilfredse eller meget tilfredse med bygningsgennemgangen og dialogen på de årlige markvandringer/afdelingstjek, mens 10 % er utilfredse eller meget utilfredse.10 % er hverken tilfredse eller utilfredse. Flere bestyrelsesmedlemmer siger, at markvandringen er stoppet, fordi de afventer renovering, mens andre bestyrelsesmedlemmer finder det for teknisk. Billede af markvandring i Grønningen i Greve.

Anbefaling er lig loyalitet

45 % af bestyrelsesmedlemmerne vil i nogen, høj eller meget høj grad anbefale BO-VEST som administrator. 29 % ved ikke, om de vil anbefale os, mens 26 % i mindre grad eller slet ikke vil anbefale BO-VEST. Disse tal viser VA's bestyrelsesmedlemmernes loyalitet overfor BO-VEST. BO-VESTs mål er, at 90 % i 2022 vil anbefale BO-VEST som administrator. Derfor skal der virkelig arbejdes med oplevelsen af service, hvis loyaliteten skal øges og målet 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 administrationsselskab, 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 bestyrelsesmedlemmerne. Er BO-VEST gode nok til at afdække bestyrelsesmedlemmernes behov, at skabe en god relation og at håndtere konfliktsituationer?
- Udarbejd målrettede handleplaner på baggrund af undersøgelsers resultater og ledergruppens/bestyrelsens viden.
- Udarbejd forretningsgange og servicestandarder 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 afdelingsbestyrelser 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.

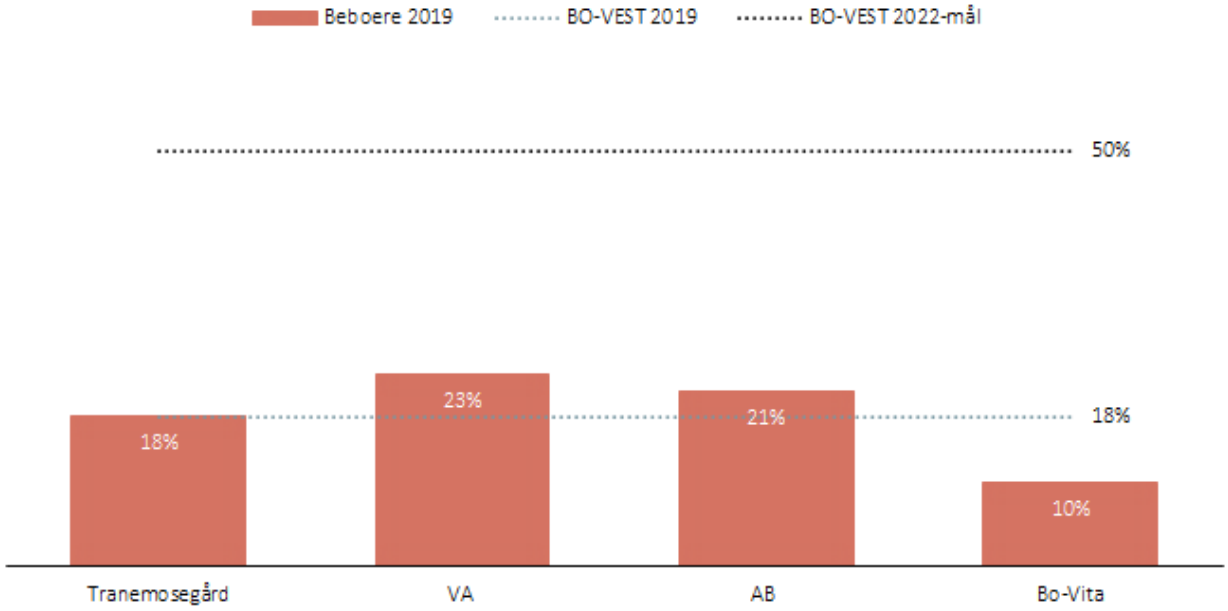
53 % af beboerne i VA kender til FN's verdens-mål. I Bo-Vita er kendskabet en anelse større (57 %), mens kendskabet til verdensmålene er en del mindre i Tranemosegård (39 %).

Når beboerne spørges ind til, hvorvidt de har hørt om BO-VESTs arbejde med FN's verdens-mål, så svarer 23 % af beboerne i VA; 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 ulighed, 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



Kendskabet størst i VA

På grafen ses beboernes kendskab til BO-VESTs arbejde med FN's verdensmål fordelt på de fire boligorganisationer. I VA er kendskabet til BO-VESTs indsatser størst. Det kan der være flere årsager til. Eksempelvis har VA i egen organisation holdt en konference om verdensmålene. Desuden læser 66 % af VA's beboere BO-VESTs beboermagasin, som hovedsageligt har bragt historier om BO-VESTs arbejde med indsatser under verdensmålene. Generelt forbinder flere beboere i VA BO-VEST med FN's verdensmål (+ 2 %), Miljø, klima og energi (+ 6 %) og Beboerindflydelse og frivillighed (+ 6 %)., sammenlignet med resten af BO-VEST.

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. Det hænger sammen med, at fx 53 % af VA's beboerdemokrater er 65 år eller derover. Det er nemlig "generationen" af beboerdemokrater, der har størst kendskab.

Den kommunikationskanal, som hovedsageligt har bragt historier om arbejdet med verdensmålene, er Beboermagasinet. Beboermagasinet læses af 66 % af VA's beboere, 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 øges markant. 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 BO-VEST 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 VA?

I 2019 kender 78 % af beboerne i VA deres muligheder for at få indflydelse gennem beboerdemokratiet, mens 22 % ikke har kendskab til deres muligheder. Kenskabet til beboerdemokratiet er endnu lavere i Askerød og Kanalens Kvarter (67 %).

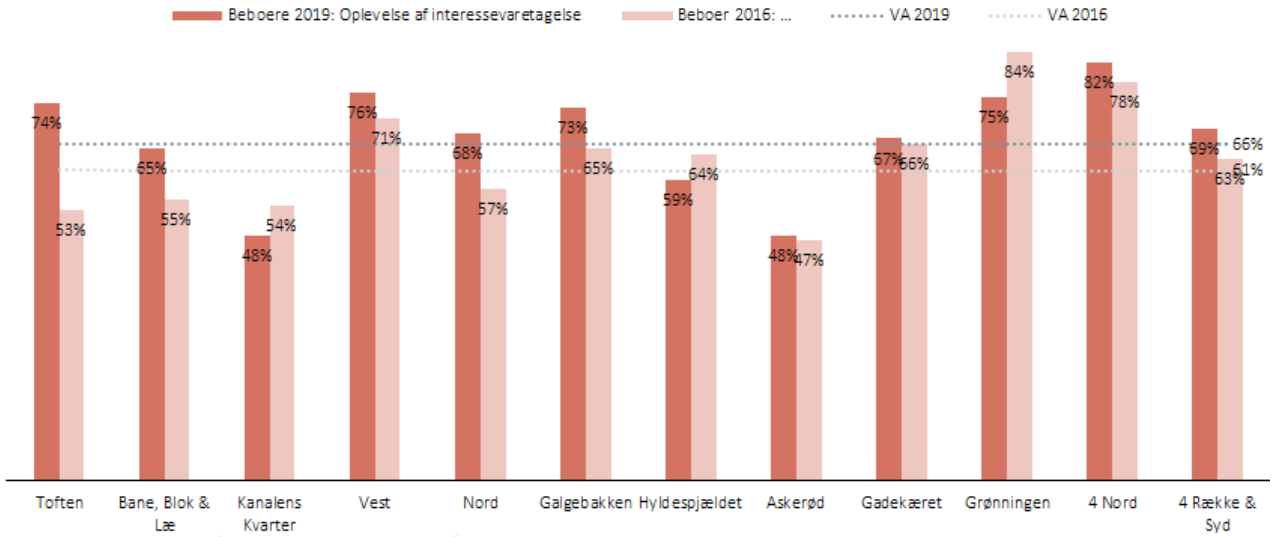
Generelt er kendskabet i VA dog en anelse højere end i resten af BO-VEST (+ 4 %).

Sammenlignet med BO-VEST er antallet af deltagende i beboerdemokratiet også en anelse højere (+ 5 %). 48 % af beboerne i VA svarer nemlig, at de som oftest deltager i beboerdemokratiet, mens 25 % af beboerne ikke er interesseret i beboerdemokratiet. Fra 2016-2019 er andelen, som oftest deltager i beboerdemokratiet, steget med 12 %.

Oplevelsen med afdelingsbestyrelsen

66 % af beboerne oplever, at afdelingsbestyrelsen varetager deres interesser, mens 14 % i mindre grad eller slet ikke oplever, at de vare-

Beboernes opfattelse af afdelingsbestyrelserne



Stor forskel i VA's boligafdelinger

På grafen ses beboernes oplevelse af, at deres afdelingsbestyrelse varetager deres interesser, fordelt på ejendomskontor/driftsfællesskab. Generelt oplever 66 % af beboerne i VA, at deres afdelingsbestyrelse i nogen, høj eller meget høj grad varetager deres interesser. Der er dog stor forskel på i hvor høj grad beboerne i de forskellige afdelinger oplever, at deres afdelingsbestyrelse varetager deres interesser. I mange boligafdelinger vil det være kendskabet til bestyrelsen og dens arbejde, der er årsag til den lavere procentfordeling. Der kan med fordel arbejdes med at øge kendskabet til afdelingsbestyrelsen i Kanalens Kvarter (48 %) og Askerød (48 %).

Mangfoldigheden i beboerdemokratiet

Der er lige mange kvinder og mænd i VA's afdelingsbestyrelser. 42 % af bestyrelsesmedlemmerne har siddet i en afdelingsbestyrelse under fem år, mens 13 % har siddet i en afdelingsbestyrelse i mere end 20 år. Sammenlignet med BO-VEST har VA færre bestyrelsesmedlemmer, som har siddet i bestyrelsen under fem år (- 13 %). VA's bestyrelsesmedlemmer har en vis ballast og viden i form af deres høje anciennitet. Generelt har bestyrelsesmedlemmerne i VA da også boet i deres afdeling i mange år. 76 % af bestyrelsesmedlemmerne har boet i deres afdeling i 11 år eller mere. Sammenlignet med BO-VEST har VA færre bestyrelsesmedlemmer, som har boet i deres afdeling i 10 år eller derunder (- 14 %). Der er sammenhæng mellem alder og det at være aktiv i afdelingsbestyrelsen. 85 % af bestyrelsesmedlemmerne i VA er over 46 år. Heraf er 53 % 65 år og derover. Til sammenligning er 41% af BO-VESTs bestyrelsesmedlemmer 65 år og derover. Kun 4 % af bestyrelsesmedlemmerne VA har anden etnisk baggrund (både vestlig og ikke vestlig), mens det i BO-VEST er 13 %. Andelen af VA's beboere, som har anden etnisk baggrund udgør 31 %. Billede med VA's bestyrelsesformand Vinie Hansen i front.

tager deres interesser.11 % af beboerne kender ikke afdelingsbestyrelsen. Fra 2016-2019 er der en lille stigning i andelen af beboere, som i nogen, høj eller meget høj oplever, at deres interesser varetages (+ 5 %).

Deltagelse i demokratiet anbefales

94 % af bestyrelsesmedlemmerne vil i nogen, høj eller meget høj grad anbefale andre at deltage i arbejdet i afdelingsbestyrelsen, udvalg mv. 80 % 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 i beboerdemokratiet.

Oplevelsen med organisationsbestyrelsen

70 % af afdelingsbestyrelsesmedlemmerne oplever, at deres boligafdelings interesser bliver varetaget i organisationsbestyrelsen. Det er samme niveau som i hele BO-VEST (68 %). Fra 2016-2019 er andelen af bestyrelses-medlemmer, som oplever deres interesser varetages, dog faldet med 13 % i VA. Der er kommet en større andel af bestyrelses-medlemmer, som i mindre grad oplever, at organisationsbestyrelsen varetager deres interesser (+12 %).

70 % af afdelingsbestyrelsesmedlemmerne oplever at have indsigt i organisationsbestyrel-sens arbejde. 23 % oplever i mindre grad eller slet ikke at have indsigt i organisations-bestyrelsens arbejde. Sammenlignes tallene med 2016, så ses der et fald i høj og meget høj grad (- 16 %), mens der er en stigning i mindre grad (+12 %).

19 % af beboerne i VA er frivillige i deres boligafdeling

19 % af beboerne er frivillige i deres boligafdeling. Det er ca. samme niveau som i 2016 . Andelen af frivillige beboere er betydeligt højere i Banehegnet, Blokland og Læhegnet (24 %), Albertslund Nord (24 %) og Hyldespældet (33 %). Ud af de be-boere, som ikke er frivillige, har 16 % i nogen, høj eller meget høj grad lyst til at være frivillig. Det vil sige, at rekruteringspotentialet er begrænset. Billede: Blokland i Albertslund.