



# Handleplan for forbedring af samarbejdet mellem afdelingerne, VA og BO-VEST

## Formål

VA's Kontaktudvalg har udarbejdet nedenstående handleplan med det formål at styrke samarbejdet mellem afdelingerne, VA og BO-VEST. Handleplanen indeholder en række konkrete initiativer, der adresserer de udfordringer og ønsker, som er kommet til udtryk i forbindelse med forslaget om udtræden af BO-VEST samt det fremsendte ændringsforslag til VA's generalforsamling.

Flere beboere oplever, at afstanden mellem beboerdemokratiet og de beslutninger, der træffes i VA og BO-VEST, er blevet for stor. Der er samtidig rejst kritik af service, tilgængelighed og samarbejde, hvilket samlet har svækket tilliden mellem afdelingerne, VA og BO-VEST.

Der er derfor behov for en målrettet indsats, som både kan styrke beboernes indflydelse, øge gennemsigtigheden og genopbygge tilliden, samtidig med at der arbejdes konkret med de udfordringer, der er identificeret.

## Indsatsområde 1: Service og tilgængelighed

**Baggrund:** Der er rejst kritik af tilgængelighed, svartider og oplevelsen af service generelt hos BO-VEST.

**Målsætning:** At skabe større gennemsigtighed omkring serviceniveau og forbedre oplevelsen af tilgængelighed.

### Initiativer:

- Fastlæggelse af servicemål.
- Undersøgelse af behov for øget personlig betjening.
- Årlig tilfredshedsundersøgelse, udarbejdet i samarbejde med Kontaktudvalget.

### Opfølgning:

- Kvartalsvis rapportering af svartider (afrapportering sker til VA's bestyrelse og efterfølgende til Kontaktudvalget).
- Resultat af tilfredshedsundersøgelse præsenteres for hhv. VA's bestyrelse og Kontaktudvalget.



## Indsatsområde 2: Respekt og lydhørhed overfor beboerdemokratiet

**Baggrund:** En del af kritikken mod BO-VEST peger på oplevelser af manglende respekt og lydhørhed overfor beboerdemokratiet. Disse oplevelser har ført til en brist i tilliden mellem afdelingerne, VA og BO-VEST. Dertil opleves en manglende forståelse for de enkelte afdelingers særlige kultur og traditioner samt et forsøg på at ensrette afdelingerne gennem nye tiltag, eksempelvis ved indførelse af ensartede skabeloner og formularer.

**Målsætning:** At styrke den gensidige tillid mellem afdelingerne, VA og BO-VEST og skabe større viden om VA's beboerdemokrati blandt BO-VEST's medarbejdere.

### Initiativer:

- Kontaktudvalget skal gennem dialogmøder evaluere samspillet mellem beboerdemokratiet, den politiske ledelse og administrationen. Arbejdet skal munde ud i fælles principper for samarbejde og dialog, bl.a. med fokus på hvordan administrationen i højere grad kan understøtte de demokratiske beslutninger, der træffes af beboerne.
- Kontaktudvalget skal præsenteres for BO-VEST's virksomhedsplan, og det skal vurderes, om beboerdemokratiets betydning er tilstrækkeligt centralt forankret i BO-VEST's arbejde.
- Introduktionsforløb for nye medarbejdere med fokus på VA's beboerdemokrati.
- Kompetenceudvikling, gennem kursusforløb, for BO-VEST's medarbejdere.
- I forbindelse med "Ny i bestyrelsen" skal beboerdemokrater introduceres til BO-VEST's og VA's rolle i relation til beboerdemokratiet, herunder rammerne i lovgivningen. Formålet er at skabe større klarhed om ansvarsfordeling og samarbejde.
- Fast tilbagevendende undersøgelse i beboerdemokratiet om tilfredshed, respekt og lydhørhed i samarbejdet med VA og BO-VEST. Undersøgelsen skal udarbejdes i samarbejde med Kontaktudvalget.

### Opfølgning:

- Mindst fire dialogmøder afholdes i perioden september 2026 – maj 2027.
- Principper for samarbejde vedtages senest marts 2027.
- Inden udgangen af 2026 udsendes den første tilfredshedsundersøgelse til beboerdemokratiet. Resultaterne vil danne grundlag for det efterfølgende forbedringsarbejde.



## Indsatsområde 3: Drift, opfølgning og gennemsigtighed

**Baggrund:** Der er efterlyst bedre opfølgning på projekter, byggesager og henvendelser.

**Målsætning:** At skabe større gennemsigtighed og tydeligere forventningsafstemning.

### Initiativer:

- Kontaktudvalget skal belyse:
  - Hvordan der sikres større gennemsigtighed i beslutningsprocesser og projekter.
  - Hvordan kontrollen med økonomi og større investeringer kan forbedres.
- Udarbejdelse af model for evaluering af byggesager, hvor beboere og byggeudvalg inddrages.

### Opfølgning:

- Der udarbejdes en fælles projektmodel med faste faser (opstart, beslutning, gennemførelse, evaluering) på baggrund af Kontaktudvalgets input.
- Model for evaluering af byggesager udarbejdes og fremlægges for Kontaktudvalget, og godkendes endeligt i VA's bestyrelse.

## Indsatsområde 4: Løbende dialog og forankring af handleplanen

**Baggrund:** Forbedringer kræver vedvarende dialog mellem afdelingerne, VA og BO-VEST.

**Målsætning:** At sikre løbende opfølgning og ejerskab til handleplanen.

### Initiativer:

- Kontaktudvalget fungerer som følgegruppe.
- Handleplanen behandles som fast punkt på Kontaktudvalgsmøderne.
- Afdelingsbestyrelserne inviteres til at bidrage med forslag til præciseringer og tilføjelser til handleplanen.

### Opfølgning:

- Handleplanen behandles på alle Kontaktudvalgsmøder.



- Der udarbejdes halvårslige statusrapporter.
- Samlet evaluering fremlægges på generalforsamlingen i 2027 (og 2028 ved behov).

## Indsatsområde 5: VA's identitet og synlighed

**Baggrund:** Flere beboere oplever uklarhed om forskellen mellem VA som boligorganisation og BO-VEST som administrationsselskab.

**Målsætning:** At styrke forståelsen af VA som selvstændig boligorganisation.

### Initiativer:

- Udvikle egen hjemmeside.
- Styrket synlighed af VA i informationsmateriale samt fjernelse af BO-VEST's logo, hvor det ikke er relevant.
- Videreudvikling af VA-nyhedsbrevet (stærkere tema omkring VA's egen identitet og synlighed).
- Årlig orientering om VA's arbejde og indflydelse (årsberetning med større eksplicit fokus på VA).

### Opfølgning:

- Kommunikationsstrategi, der understøtter VA's identitet og synlighed, godkendes senest december 2026.

## Proces

VA's generalforsamling den 31. august 2026 godkender handleplanen og beslutter:

1. At handleplanen gennemføres i perioden 2026-2027.
2. At Kontaktudvalget fungerer som følgegruppe.
3. At VA's organisationsbestyrelse og BO-VEST løbende afrapporterer på målene.
4. At der fremlægges en samlet evaluering på generalforsamlingen i 2027.