



Referat af ekstraordinært møde i VA's kontaktudvalg

Torsdag den 25. juni 2026, Hyldespjældet

Deltagere: Vinie Hansen (Formand, VA's bestyrelse), René Fuglsang (næstformand, VA's bestyrelse), Finn Stubtoft (medlem, VA's bestyrelse), Henning Larsen (medlem, VA's bestyrelse), Johnnie Flindt (medlem, VA's bestyrelse), Janni Mortensen (suppleant, VA's bestyrelse), Anette Balle (4 Række), Marianne Mortensen (4 Række), Palle Elmer Jensen (Kanalens Kvarter), Holger Pedersen (Kanalens Kvarter), Stig Christensen (Bæk-/Fosgården), Jens Ellesøe (Galgebakken), Heidi Nielsen (Galgebakken), Peter Schmidt (4 Nord), Anita Wittusen (4 Syd), Birgitte Jæger (4 Syd), Karin Tannebæk (Grønningen), Randi Kristensen (Hyldespjældet), Heidi Bennetzen (Hyldespjældet), Lis Vestergaard (Læhegnet), Peter Gliner (Blokland), Gitte Hansen (Askerød), Annette Jørgensen (Gadekæret), Torben Riedel (Banehegnet), Karl Erik Olsen (Toften)

Fra Administrationen: Ulrik Brock Hoffmeyer og Anna Gunnarsson Nolsøe (referent).

Gennemgang og drøftelse af handleplan udarbejdet af arbejdsgruppen under Kontaktudvalget

/ v. Vinie Hansen

På Kontaktudvalgsmødet den 1. juni blev det besluttet, at nedsætte en arbejdsgruppe, som skulle udarbejde en handleplan for at forbedre samarbejdet mellem afdelingerne, VA og BO-VEST.

Arbejdsgruppens medlemmer er Peter Gliner (Blokland), Palle Elmer Jensen (Kanalens Kvarter), Jens Ellesøe (Galgebakken), Vinie Hansen (Hyldespjældet), Erik Hansen (6 Vest), Randi Kristensen, (Hyldespjældet), Astrid Hansen (4 Række).

Handleplanen er lavet på baggrund af drøftelserne i kontaktudvalget den 1. juni samt forslag fra Maher Khatib fra Galgebakken, som har været fremsendt til arbejdsgruppen af Jens Ellesøe.

Målet med handleplanen er at styrke samarbejdet gennem konkrete initiativer, der tager fat på de udfordringer, der er identificeret. Arbejdsgruppen er enige om, at der er behov for en målrettet indsats for at genopbygge tilliden til BO-VEST.

Indsatsområde 1: Service og tilgængelighed

Der er i øjeblikket et stort fokus på BO-VESTs serviceniveau, specielt i forhold til henvendelser på mail og telefon, i både VA og i BO-VEST. Der er stor enighed om, at det er vigtigt emne, som berører beboerne direkte, hvorfor det er vigtigt, at der findes en løsning.

Der bliver rapporteret til BO-VEST bestyrelsen hvor lang telefontiden er. Administrationen oplyste, at ventetiden har været nede på et minut, men er nu oppe på en halv time, hvilket selvfølgelig ikke er optimalt. BO-VEST skal løse problemet, men skal samtidig være bevidst om, at der skal være en balance i tiden til sagsbehandling pr. mail (indflytning og fraflytning) og telefontid.

Der var enighed om, at en årlig tilfredshedsundersøgelse om den oplevede service er en god idé. Der skal rapporteres om resultaterne, så der kan skabes forbedringer på områder, hvor der er udfordringer.

Indskrænkede åbningstider på ejendomskontorerne er ligeledes et emne, der har været diskuteret i flere afdelinger.



Der har tidligere været aftenåbent på ejendomskontoret i flere afdelinger, men det er blevet afskaffet nogle steder, hvilket har ført til utilfredshed. I én afdeling har man fået at vide, at afdelingen ikke kunne beslutte, at der skulle være mulighed for at holde aftenåbent.

Vinie Hansen sagde, at afdelingerne selv beslutter deres serviceniveau, herunder om der skal være aftenåbent på ejendomskontoret. Dog skal man være opmærksom på de økonomiske konsekvenser af en sådan beslutning. Derfor skal det tages op på et afdelingsmøde. Det er muligt, at der skal tænkes i nye løsninger, fx at det skal være muligt, at lave konkrete aftaler med ejendomskontoret om aftenen. Det blev dog indvendt, at det ikke er sikkert, at en sådan model vil gøre det mere omkostningseffektivt, da en medarbejder så alligevel skal stå til rådighed til aftenarbejde.

Indsatsområde 2: Respekt og lydhørhed overfor beboerdemokratiet

Der er en oplevelse i flere afdelinger af, at beboerne har følt sig kørt over i dialogen med BO-VEST. Dertil er det vigtigt, at der i BO-VEST er en forståelse af, at der er forskel på afdelingerne i forhold til kultur og traditioner. Udformningen af råderetskataloger blev fremhævet som et eksempel på dette. Der har i flere afdelinger været et reelt ønske om, at kataloget afspejler den afdeling, det drejer sig om, for eksempel i valg af billeder. Det er sidenhen gjort muligt.

Det blev påpeget, at det skal være en tydelig værdi i BO-VEST som virksomhed, at beboerdemokratiet er en central del af arbejdet med boligorganisationerne, herunder VA. Der blev spurgt ind til, om det vil komme til at stå i virksomhedsplanen, at beboerdemokratiet er en central del af BO-VEST's samarbejde med boligorganisationerne. Administrationen oplyste, at det står relativt tydeligt i virksomhedsplanen allerede, men at det er muligt, at formuleringerne kan skærpes.

Der var enighed om at Kontaktudvalget skal forelægges virksomhedsplanen og det det skal vurderes, om beboerdemokratiets betydning er tilstrækkeligt centralt forankret i BO-VEST's arbejde.

Der var også enighed om, at det skal stå i handleplanen, at der skal være introduktion til VA's beboerdemokrati for nye medarbejdere.

Det blev dertil foreslået, at beboedemokraterne ved kurset "Ny i bestyrelsen" skal have en introduktion til hvad BO-VEST's og VA's rolle er i forhold til beboerdemokratiet. Her tænkes på overholdelse af lovgivning osv., men også at det bliver tydeligere, hvor forskellige beslutninger træffes.

Initiativer og opfølgning under Indsatsområde 2:

Drøftelse af evalueringer

Det blev foreslået, at tilfredshedsundersøgelserne gøres mere nuancerede ved at erstatte ja/nej-spørgsmål med spørgsmål, der giver mulighed for uddybning og konkrete eksempler. Hertil blev også behovet for systematisk feedback på, om igangsatte tiltag har effekt, nævnt.

Det blev fremhævet, at VA bør inddrages i udformningen af tilfredshedsundersøgelserne. Vinie Hansen bemærkede, at spørgsmålene kan gennemgås i fællesskab, inden undersøgelserne



udsendes. Der var enighed om, at Kontaktudvalget bør få et udkast af tilfredshedsundersøgelsen til kommentering og redigering inden den sendes ud.

Tilfredshedsundersøgelse i beboerdemokratiet

Der var drøftelse af, om en målsætning på 75 % er relevant, eller om fokus i stedet bør være på en positiv udvikling over tid. Det blev også drøftet, hvordan begreber som respekt og lydhørhed kan måles, og at dette bør afklares på forhånd.

Det blev foreslået at fjerne den konkrete procentsats og i stedet formulere målet således, at Kontaktudvalget inddrages i samarbejdet om at udarbejde en tilfredshedsundersøgelse inden årets udgang. Resultaterne fra undersøgelsen skal efterfølgende danne udgangspunkt for det videre forbedringsarbejde. Afdelingsbestyrelserne skal inddrages i besvarelsen.

Der afholdes fire årlige dialogmøder med mulighed for ekstra møder efter behov. Det blev pointeret, at fokus bør være på handleplanen og løbende opfølgning. Det blev foreslået at reducere eller udelade rundturene i afdelingerne for at frigive mere tid til dette arbejde.

Der var en drøftelse af kompetencer og samarbejde i organisationen generelt. Administrationen oplyste, at det er områder, der løbende er fokus på, men man arbejder med at fremhæve vigtigheden af en lyttende tilgang på tværs af organisationen.

Indsatsområde 3: Drift, opfølgning og gennemslugtighed

Efter den sidste tilfredshedsundersøgelse er der blevet gjort en indsats for at forbedre samarbejdet og gennemslugtigheden i driften og i byggesager, men der kan godt gøres mere.

Vinie Hansen sagde, at det svage punkt i byggesager pt. er at der mangler evalueringer med involvering af beboere og byggeudvalg. BO-VEST er klar til at udarbejde en evaluering af byggesager/helhedsplaner. Der kan eventuelt evalueres løbende, fx midtvejs- eller kvartvejs- i processen, når helhedsplanerne er så langstrakte, som de typisk er. Dertil arbejder Landsbyggefonden på at gøre beslutningsprocesser kortere.

Det blev påpeget, at der er uklarhed for beboerne om indholdet af kontrakter ved opstart af helhedsplaner. Dette ønsker man større indsigt i, og mere kontrol med. Der blev også udtrykt et ønske om, at Galgebakkens beboere kan få forelagt mere information om hvordan forliget om Galgebakkens byggesag hænger sammen.

Vinie Hansen oplyste, at VA købte sig til juridisk rådgivning i forhold til forliget. Man blev af den juridiske rådgiver rådet til ikke at offentliggøre forliget, da VA derved risikerede at byggesagen på Galgebakken gik i stå. Dette ville man gerne undgå. Det var for bestyrelsen meget vigtigt, at der blev givet en god information til beboerne om elementerne i forliget og om grunden til overskridelsen af budgettet på byggesagen.

Indsatsområde 4: Løbende dialog og forankring af handleplanen

Der var opbakning i udvalget til dette afsnit i handleplanen, herunder at:

- Kontaktudvalget fungerer som følgegruppe



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

Indsatsområde 5: VA's identitet og synlighed

Mange beboer oplever at VA's identitet er forsvundet og flere beboerne tror, at de bor i BO-VEST.

Der blev i denne forbindelse drøftet om BO-VEST logoet skal fjernes fra arbejdstøj og brevpapir. Der var enighed om at BO-VEST logoet kan fjernes fra materiale, hvor det ikke er relevant, at det fremgår, for eksempel materiale til VA's udvalgsmøder. Det vil dog fortsat være relevant på breve og dokumenter i forbindelse administrationen af lejemål, da det er vigtigt, at beboerne ved hvor de skal henvende sig med spørgsmål.

VA's digitale kommunikation blev drøftet, herunder at VA eventuelt skal have en egen hjemmeside, men at afdelingerne samtidig skal have lov til at beholde deres egne hjemmesider.

Udsendelsen af VA's nyhedsbrev blev besluttet for halvandet år siden. Dog kunne der måske godt være mere fokus på hvad VA beslutter, hvad BO-VEST beslutter og hvad afdelingerne selv beslutter. For eksempel hvem der har besluttet, at påbegynde en helhedsplan og andre ting.

Det blev foreslået, at VA's nyhedsbreve bliver sendt til kontaktpersonerne for afdelingsbestyrelserne, så de kan videresende det og eventuelt printe det, så beboere kan modtage det fysisk i afdelingen. Der var bred enighed i udvalget, om at denne praksis bliver indført fremadrettet.

Til sidst blev det foreslået, at BO-VEST skifter navn, så det fremgår tydeligere for beboerne, at der er tale om et administrationsselskab.

Orientering om videre proces for handleplan / v. Vinie Hansen

Det er hensigten, at den reviderede handleplan, med de aftalte tilføjelser og ændringer, fremsendes til Kontaktudvalget. I den forbindelse vil der blive angivet en frist for tilbagemeldinger og eventuelle yderligere bemærkninger.

Handleplanen forventes fremlagt på generalforsamlingen med Kontaktudvalget som afsender.

Det blev præciseret, at de forslag, der blev fremsat i forbindelse med generalforsamlingen den 19. maj, opretholdes, medmindre de trækkes tilbage inden generalforsamlingen den 31. august.

En af forslagsstillerne til forslaget om at VA skal træde ud af samarbejdet med BO-VEST bemærkede, at deres forslag udspringer af generelle oplevelser blandt beboerne. Han understregede, at der er tale om problemstillinger, som efter hans opfattelse burde være håndteret tidligere, og at VA i højere grad bør stille krav til BO-VEST. Forslagsstillerne er fortsat i en konstruktiv dialog med BO-VEST og VA om dette. Samtidig konstaterede forslagsstiller, at flere af disse temaer er adresseret i handleplanen.

Det blev aftalt, at det skal afklares, hvilke afdelinger der skal være medunderskrivere, og at afdelingsbestyrelserne skal inddrages i denne proces. Der vil blive udsendt en frist herfor.



Endelig blev det aftalt, at Jens Ellesøe, eventuelt sammen med andre, fremlægger handleplanen på generalforsamlingen. Der planlægges et møde i august med de personer, der skal stå for fremlæggelsen.