

ÅRSBERETNING



20 20



Indhold

03	Sammen er vi gået igennem et helt usædvanligt år
05	Vi leverer som organisation, selv om vi er presset
06	Plus Bolig sætter klimaet i fokus
06	Plus Bolig 2,0 giver overblik over alle opgaver i driften
09	Kommunikation og sociale medier
09	Statistik - antal ansatte
10	Huslejeindbetalinger – forebyggende indsats
10	Klager
11	Administration af andre selskaber
12	To aktive helhedsplaner kræver genhusning af mange beboere
13	Aktiviteter og sunde fællesskaber giver trygge rammer for beboerne!
14	Råderet og vedligeholdelsesreglementer
15	Hvidbogen sætter normen for det fremtidige byggeri
16	Kortlægning af de grønne områder
18	Robotter klipper græsset grønnere
20	Byggesager 2020
24	Drifts- og vedligeholdelsesplaner
25	Landspolitisk og Plus Boligs omverden
28	Bilag

Sammen er vi gået igennem et helt usædvanligt år

Formand Ebbe Dalsgaard sætter ord på et år, der på alle måder forandrede verden.

"2020 forsvandt i en ny verden. En verden, der blev lukket ned, fordi en pandemi ramte. Corona. Det ord har betydet nedlukning, begrænset fysisk kontakt, håndsprit, mundbind, værnemidler, restriktioner, skæbner og mennesker, der har svært ved at holde modet oppe.

Restriktioner og nye anbefalinger er kommet i en lind strøm, ofte hurtigere, end vi har kunnet følge med. Vi har fulgt alle råd og vejledninger fra myndighederne, og det fortsætter vi med. Det gælder for vores ansatte, vores dialog og for vores måde at være sammen med beboerne på.

Alle ansatte arbejder på nye måder. I driften klæder man om og holder frokost på skift. Det er for at begrænse den fysiske kontakt. De ansatte i administrationen har indtil nu klaret 95% af arbejdsopgaverne hjemmefra. De er også mødt ind på skift og har spist frokost i små hold og med afstand.

Vi føler os alle begrænsede på den ene eller den anden måde. Det er træls, når vi ikke kan dyrke vores nabo- og fællesskaber, og vi ikke kan mødes med familie og venner.

Vi mangler vores sociale arrangementer og dagens møder. Vi mødes kun foran skærmen. Det gælder for de ansatte, for beboerne, og det gælder for os i organisationsbestyrelsen. Vi har vænnet os til de løbende forandringer. I bestyrelsen har vi lært, ligesom de ansatte har måttet, at meget kan klares med virtuelle møder. Det er dog ikke optimalt, især at vi ikke har kunnet afholde afdelings- og formandsmøder.

Beboerne har været ramt af restriktioner, der har betydet, at vi har lukket for vores fælleslokaler og dermed lukket for mange aktiviteter og socialt samvær. Samtidig har vi måttet prioritere hver eneste beboerserviceopgave, da vi ikke måtte komme ud i boligerne. På trods af det har alle accepteret og støttet den måde, vi har arbejdet på. Beboerne er positive og imødekommende, og det vil vi gerne takke for."

Organisationsbestyrelsens sammensætning i 2020

Ebbe Dalsgaard, formand (Ananasvej/Løvstikkevej)

Bruno Andersson, næstformand indtil august 2020 (Godfred Hansensvej). Desværre måtte vi sige farvel til Bruno, der afgik ved døden i januar 2021.

Alf Jakobsen, næstformand fra august 2020 (Doravej)

Tove Frantsen (Kappavej/Deltavej)

Kirsten Frederiksen (Købkesvej/Bakkegårdsvej)

Mads Godiksen, flyttet, udgår august 2020 (Scoresbysundvej)

Niels Thomsen (Tove Ditlevsensvej)

Finn Pedersen (Kappavej/Deltavej)

Annemette Larsen (Beatesmindevej)

Søren J. Jensen, medarbejderrepræsentant

Carsten Rønfeldt, fra september 2020 (Doravej)

Dann Karbowiak (Beatesmindevej)

Tak til Anita Hansen (Præstemarken), der ikke modtog genvalg

- A. Organisationsbestyrelsen har afholdt 14 OB-møder samt en sagsbehandling pr. mail
- B. En temadag i januar 2020
- C. En aflyst temadag i november 2020 blev ændret til tre virtuelle møder

Repræsentantskabsmøder 2020

Repræsentantskabsmøde afholdt 20. august 2020

Det ordinære repræsentantskabsmøde blev udsat fra den 11. juni 2020 til 20. august 2020, da tilmeldingerne gjorde, at vi ikke kunne overholde afstandskravet og forsamlingsforbuddet.

Valgt til repræsentantskabet:

- Bruno Andersson genvalgt (afgået ved døden 2021)
- Alf Jakobsen genvalgt
- Annemette K. Larsen nyvalgt
- Carsten ny 1. suppleant
- Dann ny 2. suppleant
- Jørgen ny 3. suppleant

Forslag:

Tilpasning af vedtægterne, bl.a. ift. digitalisering. Det kræver, at 2/3 af repræsentantskabet skal være til stede, og at 2/3 stemmer for, jf. §10 i Plus Boligs vedtægter. Ej opfyldt, hvorfor der blev afholdt nyt ekstraordinært repræsentantskabsmøde.

Ekstraordinært repræsentantskabsmøde blev afholdt den 31. august 2020 med 29 deltagere plus ansatte fra Plus Bolig. Eneste punkt på dagsordenen var ændring af vedtægterne, jf. ovenstående. Forslaget blev vedtaget med over 2/3 stemmers flertal.

Repræsentantskabsmøde afholdt 10. december 2020

Repræsentantskabsmødet blev afholdt den 10. december 2020 i Vejgaardhallen. Der var 40 deltagere plus ansatte fra Plus Bolig.

Der var fremsat forslag om ændring af vores politik for afregning af byggesagshonorar til en timebaseret afregning. Forslagsstillerne anser det som mere kostægte. Forslaget blev vedtaget.

Organisationsbestyrelsen og administrationen arbejder på at afklare, hvad ændringen betyder. Det sker i sparring med andre boligorganisationer, BL og revisor. Det gør vi for at sikre en gennemsigtig løsning, den, der er bedst for Plus Boligs beboere.

Et forslag om, at afdelinger kan bryde ud af Plus Bolig blev trukket. Det enkelte afdelingsmøde har ikke kompetencen til at træffe beslutninger af denne karakter. Dette var bekræftet af Tilsynet, der fik spørgsmålet forelagt inden repræsentantskabsmødet.

Afdelings- og formandsmøder 2020

Afdelingsmøder

Alle afdelingsmøder har været aflyst pga. corona.

Der har været afholdt enkelte afdelingsmøder, når det har været muligt og "nødvendigt". Det er den enkelte afdelingsbestyrelse, der har foretaget den vurdering. Har der været spørgsmål, der ikke kunne vente til de fysiske møder, er der benyttet urafstemning.



Formandsmøder

23. april 2020 – aflyst pga. corona

24. juni 2020 – afholdt (25 beboerrepræsentanter deltog + administrationen)

Dagsorden:

- Corona - status
- Plus Bolig 2,0 – status og forklaring på, hvad det er
- Råderet – status. Ambition i forhold til oprydning bagud og fremadrettet proces
- DV-planer – status og fremadrettet proces, opgradering med ressourcer
- Klager i Plus Bolig – hvordan håndterer vi dem

27. oktober 2020 politik (uden deltagelse af administrationen) aflyst pga. corona

12. november 2020 formandsmøde – aflyst pga. corona

Vi leverer som organisation, selv om vi er presset

Mette Bach Kjær gør status over 2020

"2020 har været et underligt og et svært år. På grund af corona har intet været, som det "plejer". Hverken for ansatte eller beboerne. Derfor er jeg meget stolt over måden, vi som ansatte har håndteret corona-situationen på.

Vi er rykket sammen i bussen, og alle har været loyale over for de beslutninger, der er truffet ift. vores dagligdag i en lind og lang strøm. Vi har fået testet, at vi leverer, selv om vi fysisk ikke er sammen, som vi plejer. Det er godt at vide som organisation.

Der er udvist stor ansvarlighed, det har jeg stor respekt og ros til alle ansatte for. Som en vigtig sidegevinst er vi blevet langt mere digitale, fordi det er og har været nødvendigt.

Vi har arbejdet og været til stede hele året pr. mail, telefon* og fysisk efter aftale. Vi har løbende vurderet på henvendelser på beboerserviceopgaver – akutte eller ej. Det har vi gjort for at beskytte beboerne og ansatte. Tak til beboerne for tålmodigheden. Vi vil gerne passe på jer alle sammen, derfor vurderer vi fra henvendelse til henvendelse."

**Bilag 5 og 6 - Telefon statistik*

Årets resultat 2020

Vores mål er at ramme et nul-resultat, da vi agerer efter reglerne om balanceløse. Det betyder, at vores budgette-rede indtægter og udgifter skal være lige store. Vi kommer ud af 2020 med et overskud på kr. 121.000.* Det betragter vi som tilfredsstillende.

Vi lagde årets budget i foråret 2019. Der er sket meget siden, som vi ikke var bekendt med på daværende tidspunkt, også af økonomisk karakter. Mange aktiviteter og indsatser er ændret eller aflyst pga. corona, hvilket vi ikke har haft indflydelse på.

Den største afvigelse og merudgift er på IT-udgifter. Vi har foretaget en grundig vurdering af hele vores IT-plattform. Konklusionen var en potentiel sårbarhed på flere områder. Derfor har vi prioriteret en opgradering af hele vores

IT-plattform både på hardware- og softwaredelen. Udviklingen i samfundet går stærkt. Sikkerhed og stabilitet er nøgleord og vores fokus. Vi skal have en høj datasikkerhed, og vi skal være driftssikre. Med andre ord skal vi levere produkter med stabilitet, fx svare på mails, udleje boliger, håndtere lejekontrakter og dokumenter mv.

Vi har i 2020 investeret i nødvendig hardware, da alle fra administrationen har skullet arbejde hjemme. I budgettet for 2021 har vi prioriteret IT-investeringer til hardware og software. Investeringerne er nødvendige for at kunne drive organisationen effektivt.

Mette Bach Kjær

**Bilag 1: Resultatopgørelse 2020*

Bilag 2: Effektiviseringstal 2014-2020

Bilag 3: Tomgang 2020

Vi følger vores strategi

Vi er godt i gang med år 2021, og corona driller fortsat. Som ansatte er corona et vilkår, vi skal arbejde under – get use to it. Det vigtigste er, at vi ikke mister momentum i vores arbejde, uanset om vi er ansat i driften eller i administrationen. Vi skal løbende kunne tilpasse os situationen og de vilkår, der er. Forståelse og tålmodighed bliver nøgleord for 2021, når talen falder på corona.

I 2021 vil vi, efter aftale med organisationsbestyrelsen, fokusere på:

- Udvikling af beboerdemokratiet
- Boligsociale tiltag
- Plus Bolig 2,0
- Plus Bolig bygningsmassen
- Effektivisering/boligaftalen 2021-2027
- Digitalisering

Plus Bolig sætter klimaet i fokus

Plus Bolig er indgået i et klimapartnerskab sammen med Aalborg Kommune og Aalborg Forsyning, som skal være med til at reducere boligforeningens udledning af drivhusgasser. Det sker som et led i en større indsats for fremtidens bæredygtige boliger.

Vi vil gå forrest med initiativer, der bidrager til at gøre Plus Bolig til et grønnere boligselskab. Det ønsker flere og flere beboere, at vi tænker ind i hverdagen. Specielt de yngre beboere udviser bekymring i forhold til klimainitiativer.

I organisationsbestyrelsen vil vi være med til at søsætte tiltag, der kan bane vejen for en positiv forandring. De

kommende afdelingsmøder skal bane vejen med idéer og debatter og kvalificere de beslutninger, der kan være med til at reducere vores CO₂-udledning.

Vi præsenterer klimapartnerskabsaftalen på formandsmødet i april 2021. Formålet er, at alle afdelinger skal arbejde med hele eller dele af aftalen. Det skal besluttet lokalt på afdelingsmødet. Plus Bolig, som organisation, tager ansvar inden for de områder, som vi har direkte indflydelse på.

Plus Bolig 2,0 giver overblik over alle opgaver i driften

Vi arbejder med et begreb, vi kalder Plus Bolig 2,0. Navnet dækker over et administrativt styringsværktøj, der giver overblik over vores arbejdsopgaver. Det er opgaver, som vi skal udføre, og som vi har lovet at udføre. De er planlagt og booket. Med et godt overblik er vi i stand til effektivt at prioritere, planlægge og dokumentere arbejdet.

Det omfatter:

- Serviceaftaler, det er faste opgaver, der er aftalt med afdelingen. De bliver udført dagligt, ugentligt, månedligt og årligt.
- Beboerserviceopgaver, det er opgaver, den enkelte beboer beder om at få udført.

Målet med Plus Bolig 2,0 er:

- Øget beboertilfredshed
 - › Vi holder det, vi lover, leverer det, vi aftaler med det reelle timeforbrug i de enkelte afdelinger
- Øget medarbejertilfredshed
 - › Teamet og den enkelte medarbejder har et godt overblik, så de har mulighed for selv at prioritere og planlægge
 - › Giver medarbejderne et større ejerskab for opgaverne
 - › Arbejdsopgaver løses efter medarbejdernes kompetencer.

Det skal være operationelt

Det er nyt, og alt nyt har en indkøringsfase. Vi har lavet et årshjul, hvor alle vores opgaver bliver lagt ind. Med det har vi et godt fundament for at planlægge detaljeret:

- Alle planlagte faste serviceopgaver er lagt i årshjul. Hvert team koordinerer selv dagens opgaver på et dagligt og kort morgenmøde.
- Beboerne ringer ind, som de plejer, når de skal have lavet en opgave. De bliver registreret i beboerservice, der booker opgaverne i den enkelte ejendomsserviceteknikers kalender. Medarbejderen har, via sin mobiltelefon, altid overblik over opgaverne.
- Alle udførte opgaver bliver registreret. De får status "lukket". Det er både faste serviceopgaver og beboerserviceopgaver. Det giver os overblik over, hvad tiden er brugt på. Samtidig har vi dokumentation for, at opgaverne er udført efter de aftaler, vi har lavet med afdelingerne.
- I driften har vi udvidet det tidsrum, hvor det er muligt for beboerne at komme i kontakt med de ansatte i driften. Åbningstiden er udvidet fra 5 timer til 32½ time ugentligt.

Erfaringer og status fra 2020

Vi startede Plus Bolig 2,0 i januar 2020. Som alt nyt kræver det øvelse og en stadig indsats, men vi synes alligevel, det har været en god opstart. Corona kom på tværs og driller fortsat. For at holde opgaven på sporet har vi brugt virtuel oplæring og undervisning.

Medarbejderne har en oversigt over alle opgaver i en app, der er installeret på deres telefon. Vi har trænet en del i at bruge den, da det også er nyt for medarbejderne.

Det er ikke det samme som at mødes og snakke løsninger og opgaver igennem. Det har kort sagt været en udfordring. Vi har registreret forkert, det erkender vi. En forkert registrering, det er fx en opgave, der ikke er registreret eller registreret forkert (fx typen af opgaven). Det kan være den tid, der er gået med opgaven, vi har opgjort forkert.

Det er naturligt, at der er vanskeligheder i starten. Det har taget tid at lære brugen af systemet, mens vi samtidig skulle beskrive og navngive opgaverne. Vi har alle data, som vi kan bruge til at lave estimater ud fra, og det kan vi benytte som en rettesnor.

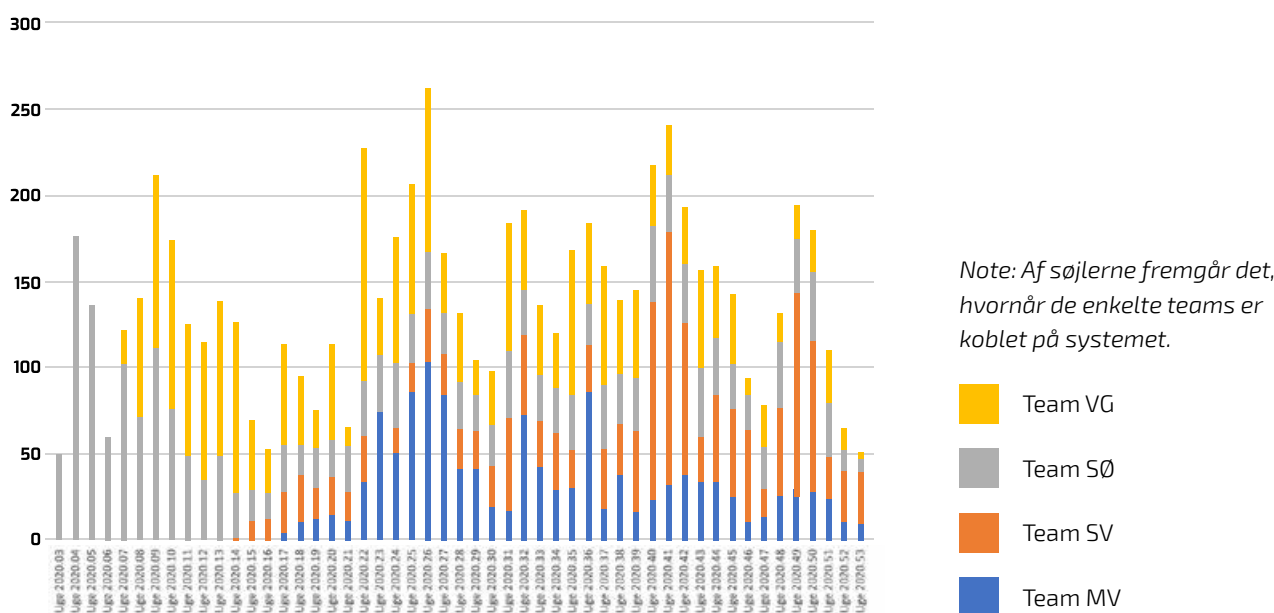
Vores foreløbige erfaring kan vi opsummere:

- Medarbejderne har fået overblik over: dagens, ugens og månedens opgaver
- De enkelte teams er løbende blevet koblet på systemet igennem året
- Ca. 18.000 faste opgaver er løst
 - 88% af opgaverne er løst/lukket
 - 6% er ikke løst
 - 6% er ikke nødvendige
- Ca. 8.000 beboerserviceopgaver er løst. Der er afsat ½ time pr. beboerserviceopgave i budgettet.
- Vores telefonopkald er blevet centraliseret, og vi er tilgængelige i hele åbningstiden. Det betyder, at alle opkald bliver besvaret i vores åbningstid
- Syn er fra februar 2021 integreret i Plus Bolig 2,0

Vi gør opmærksom på, at resultaterne ikke dækker et helt driftsår, og at vi stadig er stærkt påvirket af corona. Det betyder, at vi i en stor del af året kun har løst uopsættelige opgaver hos beboerne.

De ikke-nødvendige faste opgaver dækker over opgaver, der ikke skulle laves i 2020, bl.a. som følge af corona. Det er fx rengøring af fælleshusene. Det kan også være klipping af græs, der ikke skal foretages i de perioder, hvor græsset ikke gror.

Udførte opgaver i 2020



Opgaver i 2021 tæller 26.000 faste opgaver (serviceaftaler). Med beboerserviceopgaver må vi se tiden an.



Opgavesystemet har erstattet listerne på opslagstavlen

Team SØ med Lone Juul Hansen i spidsen var de første på Plus Bolig 2,0. Med 13 års erfaring ude fra "marken" har hun styr på alle driftsopgaver og var spændt på, hvordan systemet ville påvirke hverdagen.

Lone fortæller, hvordan hun som leder i team SØ oplever ændringerne:

"Opgaverne er stort set de samme. Listerne med opgaver, der hører hjemme i årshjulet: klippe hæk, feje, rengøring af lyskasser, fjerne affald, vedligeholde det grønne efter årstiderne og meget andet, de hang på opslagstavlen. Opgaver, der tikkede ind fra beboerne, enten ved at de kom forbi, ringede til kontoret eller via mail; de blev fordelt mellem medarbejderne og vinget af, efterhånden som de blev udført.

Det bliver nu styret i Plus Bolig 2,0. Det er kort fortalt et opgavesystem. Det har taget mange timer at udvikle systemet, så det passer til vores hverdag.

Systemet er udviklet af Proimactive. Deres medarbejdere har tilbragt meget tid sammen med os, hvor vi har kortlagt alle vores opgaver og arbejdsgange. Måned-, kvartal- og årsopgaver er specificeret i detaljer, og der er sat tid på, fx en halv time til lystur, en halv time til rengøring osv. Mand-skabsmæssigt er der skåret helt ind til benet.

Fordelen ved systemet er, at vores syn-, drift- og bebo-erserviceteam arbejder og planlægger i samme system. Resten af organisationen planlægger stadig i Outlook. Det giver mere administration, når opgaverne skal flyttes over i Plus Bolig 2,0, og nogle gange går det galt.

Ser vi på arbejdstiden, virkede det gamle system bedre. Opslagstavlen og de fysiske lister virkede fint, og det fungerede lidt mere effektivt med Outlook. Nu bruger vi meget tid på at planlægge, sætte tid på hver enkelt opgave og rykke rundt med opgaver.

Det, som Plus Bolig 2,0 kan, er at dokumentere vores tidsforbrug. Vi kan udtrække statistikker efter formål, og vi har et overblik over alle opgaver i alle teams. Systemet sikrer også, at alle afdelinger arbejder på samme måde og med samme tidsplanlægning. Set med ledelsesbriller på er det et godt værktøj, der giver et nødvendigt overblik og dokumentation for, at opgaverne er udført efter de aftaler, der er indgået med de enkelte afdelinger."



Der er ikke længere noget 'dem' og 'os', der er et 'vi'!

Lina Hougaard Bak Sørensen arbejder i beboerserviceteamet med udlejning af boliger. Med Plus Bolig 2,0 er der sket en tilpasning af organisationen og en ændring i fordelingen af arbejdsopgaver. Derfor har hun og kollegerne fået nye opgaver. Det er nu beboerserviceteamet, der tager imod beboernes henvendelser om opgaver, de skal have lavet i boligerne, og de lægger opgaverne ind i det nye system.

For Lina har det haft en stor indvirkning på hendes hverdag.

"Jeg har fået helt nye opgaver, som jeg ikke havde noget kendskab til. Jeg vidste fx ikke noget om at skifte vand-rør, hvad tingene hed, hvem der lavede hvad, eller hvor i organisationen de arbejdede. Vi havde begrænset kontakt til "dem i driften".

Samtidig skulle jeg lære et nyt system, lære at booke, styre tid og kalender. Generelt er der afsat en halv time til hver opgave, så sætter teamet selv ekstra tid af, når det er nødvendigt.

Jeg manglede en helt basal grundviden, den har jeg fået hen ad vejen via praktikdage i de enkelte teams. Vi har også en fast kontaktperson i hvert team, som vi altid kan ringe til. Det gør vi flere gange om ugen.

Kollegialt har det været et stort plus. Vi er kommet tættere på hinanden. Der er ikke længere noget 'dem' og 'os', det er 'vi'. Rent arbejdsmæssigt har jeg lært en masse, men der går en del tid fra det, som jeg egentlig interesserer mig for, som er boligudlejning.

Vores beboere reagerer blandet på den nye struktur. De unge beboere er digitale, dem hører vi ikke så meget til. Det lidt ældre segment, der længe har boet samme sted, de vil helst snakke med de faste i driften, som de kender. Generelt er de tilfredse. De får den hjælp, de har brug for, og mange er glade for, at vores åbningstid er udvidet. Det er jo i bund og grund det vigtigste," fortæller Lina.

Kommunikation og sociale medier

Nyhedsbreve

Vi arbejder løbende med at forbedre vores kommunikation. I 2020 udsendte vi ti nyhedsbreve. Vi havde disponeret med seks nyhedsbreve, men behovet for at informere steg pga. corona. Det blev til mange forskellige artikler igennem året, og overskrifterne spændte vidt.

- Boligminister-besøg i Plus Bolig
- Godt naboskab og stærke fællesskaber
- Corona
- Helhedsplaner og renoveringer
- Digital Post – posten bliver elektronisk
- Åbning af Østre Havnepark
- Tiltag for ensomme og sårbare

Det er vores indtryk, at mange af vores beboere læser nyhedsbrevene med stor interesse.

I 2021 udsender vi minimum seks nyhedsbreve, men fremover bliver de kun udsendt digitalt. For at tilgodese vores

beboere, der har besvær med det danske sprog, udgiver vi nyhedsbrevene på engelsk. Det håber vi forbedrer vores informationsniveau. Vi modtager gerne idéer og forslag til indhold fra beboerdemokrater og afdelinger.

Flere afdelinger får lavet deres egne nyhedsbreve. Det sker fx, når der er nyt om større renoveringer eller helhedsplaner. På Plus Boligs hjemmeside kan du følge de igangværende renoveringer og helhedsplaner under "byggesager". Vi er klar til at hjælpe de afdelinger, der ønsker at få lavet deres egne nyhedsbreve.

Se bilag 4 - Sociale medier - Nøgletal 2020

Statistik - antal ansatte

	2020	2019	2018	2017
Fastansatte i Plus Bolig samlet	54	49	50	47
Fastansatte i administrationen	27	24	24	23
Elever i administrationen	2	2	2	2
Timelønnede/deltid administrationen	6	3	5	1
Fastansatte driften	27	25	26	24
Elever driften	2	2	3	2
Afløsere driften	6	7	5	12
Timelønnede/rengøring/deltidsansatte driften	4	2	3	3

Huslejeindbetalinger – forebyggende indsats

I 2019 iværksatte vi en forebyggende restanceindsats. Formålet var at reducere antallet af beboere, der ikke betaler husleje til tiden. Det skal ses i et større perspektiv, der handler om at forhindre beboere bliver sat ud af deres lejemål.

Administrationen kontakter de beboere, der ikke har betalt rettidigt. Det gør vi inden 1. rykker bliver sendt ud. Det gør vi for at finde årsagen til, at de ikke betaler huslejen. Målet er naturligvis at få restancen betalt, men det handler også om at være opmærksomme på vores beboere. Beboeren kan være syg eller på anden måde have brug for hjælp.

Teamet i administrationen yder en stor indsats, og tallene viser, at den betaler sig.

Udviklingen i rykkere fra 2018 til 2020

- Antallet af udsendte 1. rykker er halveret
- Antallet af udsendte 2. rykker er reduceret med 75%

For udsatte beboere via advokat dækker vores statistik år 2019-2020.

2020 - Udsatte beboere via advokat

33 (6%) sager blev sendt til advokat
30 sager blev annulleret igen, fordi huslejen blev indbetalt.
Det betyder, at kun 3 (0,5%) sager er endt med at beboeren blev sat ud af lejemålet

2019 - Udsatte beboere via advokat

31 (6%) sager blev sendt til advokat.
21 sager blev annulleret igen, fordi huslejen blev indbetalt.
Det betyder at 10 (2%) sager endte med at kunden blev sat ud af lejemålet.

	2016	2017	2018	2019	2020
Rykker 1	72	61	92	44	46
Rykker 2	44	44	48	31	12
Udsat pr. år				10	3

Klager

Omlægning af klagebehandling

I 2019 ændrede vi strukturen i vores klagebehandling. Det gjorde vi af hensyn til kravene i Persondataforordningen (GDPR) samt for at opnå en ensartet proces og klagebehandling. Vores erfaringer er delte.

Vi har fået etableret et godt klagesystem. Vi stiller større krav til kvaliteten i de klager, vi modtager. Klagen skal være skriftlig, og der skal anføres konkrete forhold i klagen. Det er med til at sikre, at de bliver behandlet processuelt korrekt. Vores oplevelse er, at systemet giver os et godt overblik og sikrer en ensartet klagebehandling.

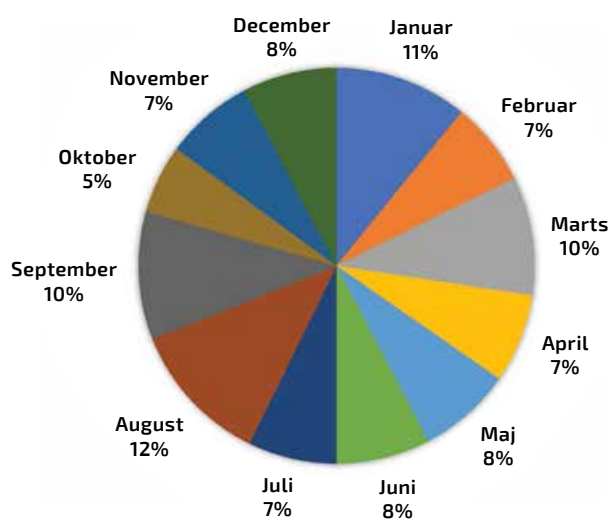
Nogle beboere har til gengæld svært ved at omstille sig til den nye struktur. Det kan ikke undgås, at enkelte vil opleve, at det er mere besværligt at skulle udfylde en klageblanket og sende den ind til Plus Bolig, hvor de tidligere måske har kunnet ringe ind eller gå forbi teamkontoret og klage.

Antallet af klager falder

Antallet af klager er faldet fra 2019 til 2020. Det er en glædelig tendens, der afspejler en tilsvarende landsdækkende tendens. Den nøjagtige forklaring har vi ikke. Et forsigtigt gæt er, at alle beboere har udvist en generelt større for-

ståelse for hinanden igennem et svært år, der har været så præget af corona-restriktioner.

Klagerne indløber stabilt gennem alle måneder med udsving i januar, august og september. I de nævnte måneder stiger antallet af klager. Nytåret og august er måneder, der er kendt for en mindre stigning, hvor årsagen i september ikke er tydelig.

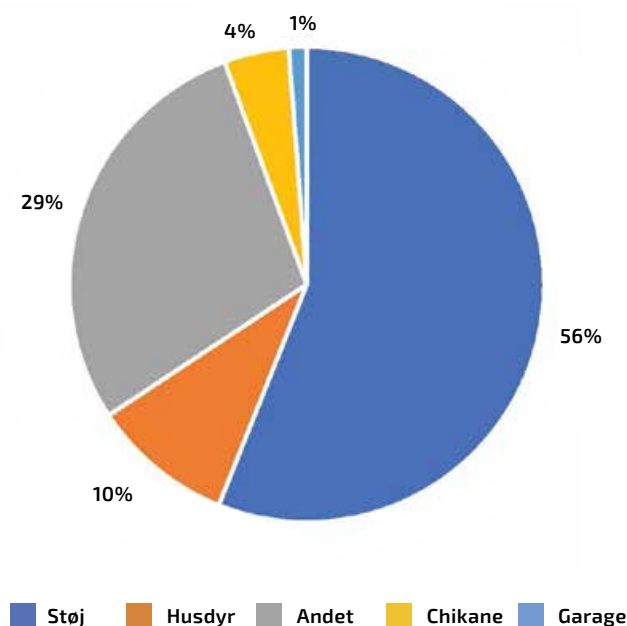


Fordeling af klager pr. måned (procent)

Hvad klager beboerne over

Vi har modtaget 248 klager. Det fremgår, at fordelingen af klager er stabil sammenlignet med tidligere år.

- **139 klager**, det svarer til 56% af de samlede klager, er over støj. Mange af støjgenerne skyldes de valgte byggematerialer, der ikke giver en optimal lydisolering. Det er kompliceret og dyrt at udbedre.
- **24 klager**, det svarer til 10% af de samlede klager, er over husdyr.
- **71 klager**, det svarer til 29% af de samlede klager, er defineret som "Andet". Det betyder, at der indgår en række forskellige klager i den kategori. Fx fodring af ænder, affald, ukrudt, råderet mm.
- **11 klager**, det svarer til 4% af de samlede klager, udgør direkte klager over chikane. Det kan være et udtryk for udfordringer med trivslen i nogle afdelinger, og det er vi meget opmærksomme på.
- **3 klager**, det svarer til 1% af de samlede klager, vedrører garagerne.



Beboerklagenævnet

Vi har haft to klager i Beboerklagenævnet i 2020. Begge klager er afvist.

Yderligere to klager, der var indklaget i 2019, er afvist i 2020.



Tilsynet

Kommunalbestyrelsen har tilsynet med de almene boligorganisationer. Det kommunale tilsyn sikrer, at boligorganisationerne drives forsvarligt og overholder de regler, der gælder.

Tilsynet er en uvildig instans, der afgør eventuelle tvister mellem beboeren/afdelingen og boligorganisation. Vi har i 2020 haft en del dialog med Tilsynet. Det har vi, fordi afdelinger har klaget over måden, vi administrerer på, og fordi vi selv har søgt råd og vejledning i forhold til serviceringen af afdelingerne. Vi tilpasser og indretter os naturligvis efter de anvisninger, vi får fra Tilsynet.

Administration af andre selskaber

Vi administrerer flere andre selskaber. Som administrator tager vi os af udlejning, lejekontrakter, flyttesyn, årlig gennemgang af boligerne sammen med deres vicevært, regnskab og meget andet. I 2020 har vi administreret:

- Farsø Boligselskab
- Kollegierne Helgolandsgade og Christiansgade

Farsø Boligselskab begyndte i 2020 at udgive deres egne nyhedsbreve. Tidligere modtog de Plus Boligs nyhedsbreve, og det var forvirrende. Nogle af deres beboere havde en opfattelse af, at de var medlemmer af Plus Bolig. Med det nye tiltag fokuserer de nu på det, der sker i deres eget nærområde.

To aktive helhedsplaner kræver genhusning af mange beboere

Genhusning er et begreb, en del af vores beboere lærer at kende. Der sker genhusning, når der skal udføres arbejde i boligen, der gør, at beboeren ikke kan bo i den. Det kan være i en kort eller lang periode, eller når en bolig skal nedlægges. Genhusning sker typisk i forbindelse med, at boliger skal renoveres eller bygges om.

Der er to typer af genhusninger:

- Midlertidig genhusning: Beboerne flytter tilbage til deres bolig
- Permanent genhusning: Beboerne flytter til en anden bolig.

Vi er glade for alle beboere, der vælger at bo hos os. Dem vil vi gerne beholde. Derfor tilbyder vi helst en midlertidig genhusning. I nogle tilfælde er renoveringerne dog så omfattende, at vi tilbyder permanent genhusning. Det sker, når boliger bliver lagt sammen eller nedlagt.

Det kan være svært at overskue en genhusning. Vores genhusningskonsulent er derfor i tæt kontakt med beboerne, for det er vigtigt at skabe tillid og tryghed. Der er mange

ting at tage højde for, og renoveringens tidsplan afgør, hvordan vi løser opgaven bedst muligt.

Vi tager hensyn til beboernes enkelte behov. Det kan være den fysiske formåen eller ønsker til boligområder. Nogen har ønsker i forhold til skole og institutioner, andre vil gerne blive i det velkendte.

Som boligselskab har vi ret til at genhuse i hele kommunen. Vi forsøger dog altid at finde de bedste løsninger for vores beboere. Det er vigtigt, at de får så god en oplevelse af en nødvendig flytning som muligt.

Vi arbejder ud fra de love, regler og principper, der gælder for genhusning. Det sikrer, at alle får en ensartet og ordentlig behandling.

Love, regler og principper

- Almenboligloven
- Kapitel 14 i almenlejeloven
- Udlejningsbekendtgørelsen

De, der skal genhuses, får en fast kontaktperson

Plus Bolig har en fast genhusningskonsulent, der løser alle opgaver omkring genhusningen. Dermed har alle, der skal genhuses, en fast kontaktperson, der hjælper dem.

Det kan være en svær opgave, der kræver, at genhusningskonsulenten har kompetencer, der ligger ud over de faglige. God til at kommunikere, erfaring med personlig beboerkontakt, projektledelse og konflikthåndtering.

Corona har udfordret måden, vi arbejder på. Der har nærmest ikke været personlige møder under pandemien. Telefonsamtaler og e-mails har erstattet møderne. De er naturligt øget i både antal og indhold, og det har skabt en vis tryghed for beboerne. På trods af alle udfordringer er det lykkedes at få genhusningerne til at forløbe fornuftigt.

To aktive helhedsplaner kræver genhusning af mange beboere

I Plus Bolig er der på nuværende tidspunkt to aktive helhedsrenoveringer. Det er i afdeling 1047, Peter Bruuns Vej, Carl Rothes Vej, C.P. Holbølls plads, og i afdeling 1057, Scheelsmindevej, Vegavej.

Alle boligerne i to afdelinger bliver totalrenoveret. For at kunne udføre arbejdet er det nødvendigt at genhuse beboerne. De bliver genhuset i andre boliger.

Helhedsplanerne og genhusningen er nærmere beskrevet i afsnittet om de enkelte afdelinger.



Aktiviteter og sunde fællesskaber giver trygge rammer for beboerne!

"Vores mål er at skabe sunde og socialt balancerede bydele." Det er udtalt af Ali Hassan, der er beboerrådgiver i Plus Bolig. Han har beskrevet 2020 som et år, der om muligt har været endnu mere travlt end de foregående år.

Beboerrådgivningen er en institution i sig selv. Opgaverne er mange og meget forskellige. En del af året går med at lave aktiviteter, der styrker sammenholdet mellem beboerne, og som holder børn og unge beskæftiget. Beskæftiget med sjove og spændende aktiviteter, for det afholder dem fra at lave uro.

Det virker. Det viser data fra Nordjyllands Politi. Plus Boligs børn og unge laver ikke ballade, så længe de har noget at lave. Vi har derfor fortsat samarbejdet med styre- og procesgrupperne i Aalborg SØ og afholdt aktiviteter, hvor formålet er at skabe et sundt fællesskab for børn og unge i området. Sidegevinsten er øget tryghed i området.

Vi har afholdt en del aktiviteter i sommerferien. En af dem er DBU's Get2fodboldskole. Den er arrangeret i et samarbejde mellem Get2 Sport, DBU, DIF, Plus Bolig, Aalborg SØ-samarbejdet og B52/AFC. Fodboldskolen er et af de

tiltag, der medvirker til at udvikle vores boligområder i en positiv retning.

Kalenderen har været godt booket med aktiviteter hele året. Aktiviteterne er finansieret via fonde og fællesindsatser fra områdets samarbejdspartnere og dermed uden udgift for Plus Bolig.



Beboerrådgiver Ali Hassan er med til fodboldskole.

Aktiviteter:

- Kreativt værksted, leg og gode historier for hele familien ved Hans Egede kirke.
- Gym Aalborg, multigymnastikevents to gange ved legepladsen CP Holbøls Plads.
- Rollespilslege ved legepladsen CP Holbøls Plads.
- Show/breakdance-workshop med Black Top Team.
- Michael Bak får stemningen helt i top med festlig musik.
- Beatral spillede fede rytmer og sjove sange, slangetæmmer med levende slanger ved legepladsen ved CP Holbøls Plads og fælleshuset i afdeling 1047.
- Hyggelig og kreativ workshop med FIDUS for både børn og voksne ved Pyramiden, Umanakvej.
- Koncert med Moster Meta.
- Bibliotekets bogbil.
- Familieudflugt til Hesteskoen med naturvejleder i bus med ca. 40 personer.
- Basket, fodbold og andre street-aktiviteter m. playmakere fra GAME, to gange.
- Graffiti-workshop m. Frida Still Vium, to gange.
- Fodbold, lege og træning ved B52' boldbaner.

Boligsociale indsatser i 2020

Det har været et svært år for mange af vores beboere. Coronaen har påvirket alles liv, og konsekvenserne rammer socialt, økonomisk og sundhedsmæssigt. De sociale aktiviteter, hvor beboerne tidligere har kunnet samles, har været umulige.

Vi har haft et mål om at hjælpe vores beboere. Det har vi gjort med alternative og nye løsninger, så vi har kunnet nå

ud til flest mulige beboere. Det primære mål er at skabe relationer mellem beboerne – uanset alder.

Vi har i 2020 gennemført en række boligsociale indsatser. De har været omkostningsfri for Plus Bolig, da vi har fået midler fra fonde og kommunen samt andre samarbejdspartnere.

Boligsociale indsatser:

- Anskaffelse og omdeling af billetter til 100 personer til Fårup Sommerland.
- Uddelt billetter til 200 personer til Aalborg Zoo, både i sommerperioden og ca. billetter til 70 personer i jul perioden.
- Koordinering og omdeling af corona-hjælpepakker med kreativt legetøj.
- Gavekort, finansieret via Oak Foundation, og i samarbejde med Rådmand Mai- Britt Iversen.
- 200-800 kr. pr. familie til 80 udsatte familier i Plus Bolig i starten af corona-perioden.
- Gavekort og kreative pakker til udsatte familier i Plus Bolig i juleperioden.
- Omdeling af 500 posere med sprit, mundbind samt en folder med oplysninger om corona på 10 sprog.
- Hjælp til beskæftigelse til syv fuldtidsansættelser til vores beboere og 13 deltidsjob.
- Hjælp til ansøgninger og praktiske ting, hjemmepleje, folkepension, hjælpemidler og som bisidderfunktion hos lægen, kommunen, sygehuset.
- Råd og vejledning til boligsociale forhold samt hjælp til kontakten og koordinering til kommunen, sygehuset, Bo i Nord, Udbetaling Danmark, osv.
- Jævnlig møder/samtaler med beboerdemokraterne.
- Oversættelser og rådgivning til kulturforståelse.
- Forebyggelse, mægling og behandling af nabokonflikter (245 klager i alle afdelinger udover hjælp til at løse konflikter, der ikke blev til officielle klager).
- Kontakte over 300 beboere for at forebygge huslejerestancer og udsættelser.
- Etablering af et samarbejde med Aalborg Sociale Sundhed, der kan følge vores beboere til lægen, sygehusene, og forklare processer og sygdomme.
- Formidling og hjælp angående genhusning.

Råderet og vedligeholdelsesreglementer

De regler, der handler om, hvad man må ændre i sin bolig, kaldes for "råderetten". Det er en mulighed for at forbedre sin bolig. Alle beboere har ret til at bruge råderetten. For at lave forandringer eller forbedringer efter råderetten kræver det, at man søger om tilladelse. Det skal ske, før man begynder på et projekt.

Der er lavet arbejder på flere boliger i Plus Bolig, som der ikke er søgt tilladelse til. Derfor har organisationsbestyrelsen besluttet, at der skal ryddes op. Det betyder en oprydning, der går bagud, og en tilpasset proces, der gælder fremadrettet.

Bagudrettet – råderetsarbejder, der ikke er søgt tilladelse til

1. Skal gøres lovlige (hvis det er muligt)
2. Skriftlig aftale om ansvar ved fraflytning (re-etablering)

Fremadrettet – en ny proces, der sikrer, at lovgivning bliver overholdt, og gør det nemt for beboerne at søge.

1. Råderetskatalog og vedligeholdelsesreglement i alle afdelinger, hvor det er relevant. Det er afdelingsmødet, der beslutter, og det skal godkendes i organisationsbestyrelsen.
2. Kontrol af udført råderetsarbejde.

Med beslutningen om at få styr på området følger en erkendelse af, at det er en stor opgave. Der er bevilget tre års projektansættelse af dispositionsfonden (år 2021-2023) til at løse opgaven.

Administrationen er i gang med opgaven. I løbet af de næste tre år vil vi kontakte alle afdelinger, hvor vi vil gennemgå afdelingens råderetskatalog og vedligeholdelsesreglement. Målet er, at regler, ansvar og forpligtelser i forhold til råderetsarbejder og vedligeholdelse er klart defineret og aftalt.

Det er en vigtig og prioriteret indsats. Den skal være med til at sikre, at evt. efterregninger på råderetsarbejder, der ikke er godkendt, ikke ender som en regning for afdelingen.



Hvidbogen sætter normen for det fremtidige byggeri

Hvidbog er et nyt værktøj i Plus Bolig. Hvidbogen er en digital manual for fremtidigt byggeri. Vores ambition er, at hvidbogen kan hjælpe med at skabe overblik og vidensdeling. Målet er, at byggeri og renoveringer sker på et bedre underbygget fundament.

Det er et "levende" værktøj. Hvidbogen bliver opdateret to gange om året. Den indeholder altid de nyeste krav og regler inden for byggeri og god byggeskik.

Er det vigtigt med en hvidbog. Ja. Det er det korte svar. Byggeri, renovering og drift hænger sammen. Derfor er det naturligt, at vi tænker i hele byggeriets værdikæde. Det har stor betydning, at alle involverede har en fælles forståelse

for et byggeri og deres egen rolle i det. Beboere som ansatte. Det er herfra, vi får de data, vi skal bruge til at tænke i strategi, budgettere investeringer, driftsomkostninger og i det hele taget lave et godt byggeri.

Med hvidbogen sikrer vi:

- Kvalitetssikring før, under og efter byggeriet
- Tidsbesparelse, basis er på plads, hver gang der startes nyt projekt
- Totaløkonomi, bedre byggeri og mere jævn husleje
- Bæredygtighed, visionen indarbejdes i alle projekter
- Ensartethed, minimal risiko for uheldige løsninger
- Flexibilitet, krav udvikles og tilpasses løbende.

Hvorfor er den vigtig?

Kvalitetssikring

Før, under og efter byggeriet

Tidsbesparelse

Basis er på plads, hver gang der startes nyt projekt

Totaløkonomi

Bedre byggeri og mere jævn husleje

Bæredygtighed

Visionen indarbejdes i alle projekter

Ensartethed

Minimal risiko for uheldige løsninger

Flexibilitet

Krav udvikles og tilpasses løbende

Målgruppen

Hvidbogen skal bruges af de ansatte, og beboerne skal have kendskab til den. Eksternt vil bogen indgå som en del af udbudsmaterialet. Den vil fungere som en designmanual med materiale- og kravsspecifikationer.

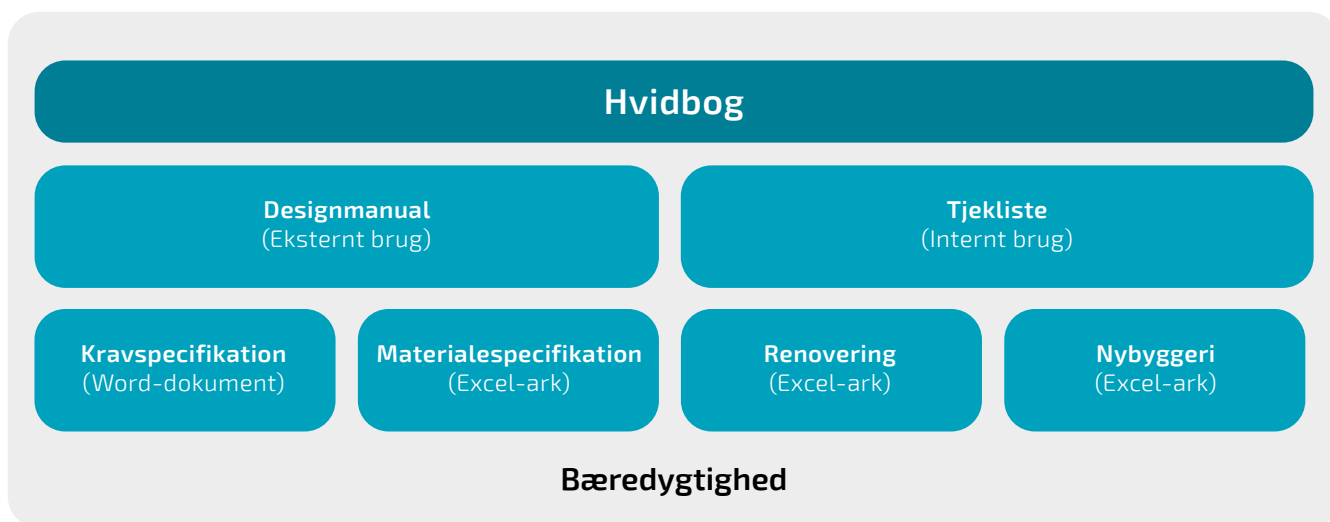
Internt indeholder den en tjekliste, der sikrer, at vi ikke taber noget mellem to stole. Vi skal bruge hvidbogen, når vi skal bygge nyt eller renovere.

Bæredygtighed

Hvidbogen er baseret på vores vision om bæredygtighed. Den vision er indarbejdet som krav og ønsker i materialet. Det er ikke tilfældige udsagn, men resultatet af en rapport om bæredygtighed.

Kort fortalt vil vi arbejde ud fra FN's verdensmål og søge et øget fokus på den miljømæssige bæredygtighed. Vi har også et ønske om at arbejde mere intensivt og på tværs i Plus Bolig. På den måde kan vi udnytte alle vores fagligheder. Med hvidbogen håber vi også at sætte nye og bedre rammer for beboerdemokratiets repræsentanter og deres arbejde i fx byggeudvalg. Hvidbogen er en bedre fremtidsforståelse for os alle.

Hvad indeholder Hvidbogen?



Kortlægning af de grønne områder

Pleje af vores grønne områder er en driftsopgave, der er under forandring. Vi har i 2020 iværksat en ny strategi. Det er en langsigtet plan, der skal sikre de rigtige betingelser og tilstandskrav for vores grønne områder. Formålet er, at vedligeholdelsen af de grønne områder sker efter samme standard i alle afdelinger.

Der er forskellige krav til pleje og vedligeholdelse i de enkelte afdelinger. Det skyldes, at jordbund og planter er forskellige i afdelingerne.

For at få den bedste vedligeholdelse skal medarbejderne have en forståelse af, hvordan vi passer udeområderne bedst muligt. Det kommer ikke af sig selv. Det kræver uddannelse. Vi har arbejdet sammen med AMU Nordjylland (AMU), der har sammensat et kursusforløb, der passer til Plus Boligs behov. Udgangspunktet for kurset er manualen "Pleje af grønne områder for anlægsgartner 2016". Den er udarbejdet af danske anlægsgartnere.

AMU-kursus

Kurset består af to moduler. Første modul blev afholdt på Sandmoseskolen, der er AMU's gartnerfagskole.

På modulet skulle medarbejderne lære om elementer, tilstandskrav (fx hvor højt græsset må være) og udførelseskrav (fx hvordan man klipper græsset). Man skulle ikke tænke så meget i beplantningens navn, i stedet lærte man, hvilken kategori den tilhører. Fx fuldkronede træer, forme



"Det grønne hold" - undervisning i afd. 1061.

de træer, frugttræer, hegn, krat, lund og skov. Hver kategori skal behandles forskelligt.

Det andet modul blev afviklet i en af Plus Boligs afdelinger. På dette modul er alle Plus Boligs beplantninger kortlagt. Vi har 30 forskellige kategorier af planter. Det har givet os et overblik over, hvor de er. Med det overblik kan vi bedre planlægge vedligeholdelsen for hver enkelt kategori i det, vi kalder et årshjul.



Torben Boye og AMU lærer Ove Lyhne Jensen.

Velholdt og ensartet beplantning

Vi har et samlet mål. At de grønne områder bliver ens passet og vedligeholdt, uanset hvilken afdeling man bor i. Samtidig har vi arbejdet med at begrænse brugen af sprøjtemidler. Det hjælper den nye planlægning med til.

Med tiden får vi et overblik over, om vi har den rette beplantning. Det er vigtigt, for det kræver mere arbejde at

passe en forkert beplantning. De nye måder at arbejde på betyder, at man må acceptere, at der kan forekomme ukrudt i bede og fliser. Det skyldes, at det er "den enkelte kategori" – fx frugttræer eller buske – der afgør de minimumskrav, der er til at passe beplantningen.

Som sidegevinst forventer vi et fald i antallet af de klager, der vedrører pasning af de grønne områder.

Ud med flødebollebeskæringen

Tidligere havde vi et begreb – "en varmemesterbeskæring" eller "flødebollebeskæring". Det betød, at arbejdet var udført af en medarbejder, der ikke var uddannet gartner, og som ikke havde nok viden om at pleje det grønne.

Det er slut med skæve løsninger. Vores beboere vil fremover se, at deres grønne områder bliver passet efter de kategorier, de har i afdelingen. Er der afdelinger, hvor beplantningen er "forkert", og den ikke egner sig til området, så er der hjælp at få. Vores "grønne minister" vil hjælpe afdelingen med forslag til, hvad der skal plantes i stedet for, så afdelingen kan begynde at spare op til nye tiltag.

Vi arbejder med tre nye begreber i vores ansvars- og arbejdsfordeling:

- En grøn minister
 - › Den grønne minister er ansvarlig for udeområder i eget team. Vedkommende koordinerer opgaverne i årshjulet, der er planlagt for udearealerne.
- Store A
 - › Er samarbejdspartner for den "grønne minister" og ansvarlig for den daglige drift i teamet.
- Lille a
 - › Hjælper med at koordinere den daglige drift ved fravær af store A.



De fire grønne ministre. Fra venstre: Michael Knudsen, Lars Holdt Jensen, Torben Boye og Kim Steen.

Økonomi spiller en stor rolle, når vi laver udeområder

Det er dyrt at vedligeholde grønne områder. Det ligger ikke i fremtidskortene at få flere hænder, for helt generelt er der konstante krav om besparelser på det almene boligområde. Senest med regeringens udspil, der netop er vedtaget. Derfor skal vi finde nye og intelligente måder at lave vores



Driftplanlægger Tage Larsen ser opgaverne i gennem.

udeområder på. Måder, der giver mindst mulig pleje. Vi skal bruge vores maskinpark og vores medarbejdere optimalt, det gælder i hele Plus Bolig. Nøgleordet er deling af ressourcer ved større arbejdsopgaver. Igen er årshjulet en vigtig brik og giver overblikket over, hvordan vi bedst muligt udnytter vores kapacitet.

Robotter klipper græsset grønnere

I 2019 begyndte vi at klippe græsset med robotplæneklippere, og det første år satte vi 33 robotter i drift. I 2020 er flere afdelinger sat i drift, og vi er nu oppe på 62 robotter. De har i løbet af året klippet 130.500 m² græsareal. Det svarer til 18 fodboldbaner.

Det er dispositionsfonden, der har finansieret indkøbet. Vi har fået en bevilling på 4,5 mio. kr. Beløbet deles over tre år, og igangsætning sker løbende.

Vi har planlagt indkøb af 104 robotter til brug i 25 lejemål. Det tilpasser vi efter den erfaring, vi får med at bruge dem i driften. Vi regner med en endelig maskinpark på 95 stk., og vi forventer, at alle afdelinger er omfattet ultimo 2021.

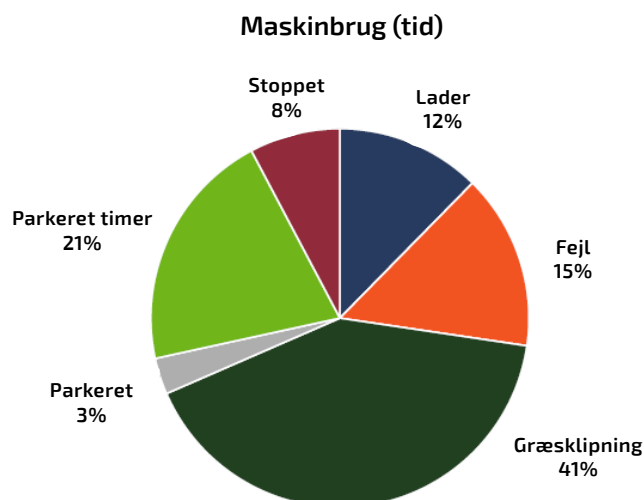
I 2019 og 2020 har vi brugt 2,1 mio. kr. til indkøb og installation.

Statistik

Det er en bæredygtig løsning. Vi sparer penge, og vi forbedrer vores arbejdsmiljø. Robotterne er støjsvage og stabile i drift.

Vi sparer penge ved:

- Mindre forbrug af de ansattes timer til plæneklipping
- Mindre brug af benzin/diesel
- Færre indkøb af plæneklippere, da robotplæneklipperne er billigere i drift og indkøb
- Årlig CO₂-besparelse på 45.000 kg (når alle er i drift).



Dataudtræk for sæson 2020
62 Automowere på fleetservice

Tilgængelig tid 247.189 timer
Græsklipning 101.685 timer

Planlagt

- Afd. 1026, 1057 og 1047 er under renovering. Robotterne sættes i drift efter endt renovering.
- Afd. 1022 og 1028 bliver sat i drift i 2021
- Enkelte afdelinger skal have flere/nye robotter for at dække behovet.

Det er en succes at bruge robotter til klipning af plæner

Det er fakta. Vi har sparet på brug af mandetimer til græsklipning, og vi har sparet på CO2-udledningen.

Selvfølgelig har der været vanskeligheder i starten. De ansatte skulle lære at bruge robotterne, og beboerne har skullet vænne sig til dem.

Ejendomsservicetekniker Michael Knudsen fortæller:

"På tredje år klipper vi græs med robotter. Det går godt, og græsset ser pænt ud. Hver dag ser vi efter, om robotterne

kører, eller om de skal genstartes. Der er et naturligt vedligehold, som fx skift af blade, opladning af batteri, motorproblemer mv.

Vores beboere og omverden skal også vænne sig til dem. Veigård Skole ville gerne slukke robotterne, når børnene legede på græsset. Derfor har vi lært dem, hvordan de selv betjener dem; så kan de selv slukke for robotterne, mens de spiller bold.

Et andet problem er mødre, der er bange for, om deres børn kan komme til skade med robotterne. Det kan de ikke, medmindre de leger med dem. Når jeg taler med mødrene, forstår de godt, at det ikke er legetøj. Det er det jo heller ikke hjemme i deres egne haver.

Vi glæder os bare til at få flere robotter på græs".



Byggesager 2020



Afdeling 1006

Sankelmarksgade/
Danmarksgade

Brandsikringsarbejde gennemført. I forbindelse med brandsikringen fandt man, at der mangler isolering på en del af loftet. Efterisolering igangsættes snarest muligt.



Afdeling 1013

Præstemarken

Helhedsplanen blev nedstemt. Der er valgt en ny afdelingsbestyrelse. Plus Bolig er klar til at hjælpe den nye afdelingsbestyrelse med et alternativt forslag til den plan, der er stemt ned. Samarbejdet mellem afdelingsbestyrelsen og administrationen er anstrengt og fungerer ikke. Vi afventer, at tilsynet indkalder parterne til et forpligtende samarbejds møde.



Afdeling 1019

Østre Havnepark

I august stod 145 ungdomsboliger klar. De ligger meget attraktivt nær fjorden. Interessen var stor, og alle boliger var udlejet inden for én måned.



Afdeling 1025

Riishøjsvej

Afdelingen stemte ja til helhedsplanen. Der er udarbejdet udbudsmateriale og opstartet totalrådgiverudbud. Energikonsulent undersøger, om der er mulighed for flere grønne tiltag. Efterfølgende kan der evt. søges tilskud fra en ny, grøn pulje. De fleste beboere kan blive i deres boliger under renoveringen. 38 af lejemålene bliver omdannet til 34 tilgængelighedsboliger. I disse lejemål skal beboerne genhuses. Vi forventer, at renoveringen starter i 2022 og står på i 2½-3 år.



Afdeling 1026

Doravej

Beton- og hegnrenoveringen blev afsluttet og gav afdelingen et løft. Facaderenoveringen pågår planmæssigt. Vinduesudskiftningen blev delvist udskudt grundet corona-udviklingen; den forventer vi bliver genoptaget i foråret 2021.



Afdeling 1029

Hostrups Have

Facaderenovering og udskiftning af tag er udført og afsluttet.



Afdeling 1030

Tove Ditlevsensvej

Helhedsplanen har undergået et rådgiverskift. Der pågår en omprojektering af facadeløsningen på sydfacaderne for at sikre kvaliteten af byggeriet.



Afdeling 1045

Beatesmindevej

Projekt med nye depotrum/skure til afdelingen er påbegyndt. Beskrivelse og tegningsmateriale bliver udformet.



Afdeling 1048

Hellevangen

Nye depotrum/skure projekteres sideløbende med dem i afdeling 1045.



Afdeling 1052

Scoresbysundvej

Der udarbejdes beskrivelse for udbedring af lodrette revner i facaderne.



Afdeling 1060

Løvestikkevej/
Ananasvej

Tag- og vinduesrenovering er gennemført, men afventer afklaring af nogle få mangler, der udbedres hurtigst muligt.



Afdeling 1061

Kappavej/
Deltavej

Fugtproblemer ved vinduer afventer rapport fra Teknologisk Institut før løsningsforslag.



Afdeling 1063

Clementsvej

Renoveringsprojekt med nye vinduer og brystninger afventer igangsætning. Afdelingen har stemt ja til projektet ved en urafstemning, da corona gjorde det umuligt at mødes fysisk med hele afdelingen.



Afdeling 1047

Peter Bruuns Vej/
Carl Rothes Vej/
C.P. Holbølls plads

Byggeriet er godt i gang. I løbet af foråret er alle håndværksfag på pladsen. Hele Carl Rothes Vej er genhuset, og tidsplanen bliver fulgt. Tagkonstruktionen på blok H (nr. 2 i rækken) er ved at blive afsluttet. Ledningsarbejderne i jord er overstået for de første blokke, og de indvendige og udvendige arbejder er i fuld gang langs hele vejen.

Afdelingen har 290 boliger fordelt på 1-, 2-, 3- og 4-værelses boliger. 40 boliger bliver lagt sammen til 20 tilgængelighedsboliger. Det betyder, at der udgår 20 boliger. Fremover er der 270 boliger, der er fordelt på 2-, 3- og 4-værelses boliger.

Alle boliger bliver totalrenoveret og får: nyt køkken, nyt badeværelse, nye gulve, nye garderober, nye altaner, haver, facader og belægning mm.

Pga. de store forandringer af lejemålene i denne afdeling tilbyder vi beboerne både midlertidige og permanente genhusninger, og det foregår så vidt muligt i egen afdeling. De 40 beboere, der bor i boliger, der skal sammenlægges, er alle opsagt og tilbudt nye hjem. 31 af disse er fraflyttet og har fået nye hjem.

I de 132 lejemål, der er under renovering, er der 73 beboere i midlertidig genhusning, heraf 18 i egen afdeling. 35 beboere er permanent genhuset i andre boliger i Plus Bolig. Mange af de permanente genhusninger er sket af de beboere, der mister deres bolig i forbindelse med sammenlægningerne.

Renoveringen er begyndt i 2020 og er planlagt færdig og tilbageflyttet ved årsskiftet 2022/2023.

FØR



EFTER





Afdeling 1057

Scheelsmindevej/
Vegavej

På Scheelsmindevej og Vegavej har renoveringen haft udfordringer med økonomien, Landsbyggefonden og et skift af rådgiver. Det lysner heldigvis. Beboerne har været genhuset, og til sommer kan de første beboere flytte hjem til totalrenoverede boliger.

De vender hjem til 3- og 4-værelses boliger, der indeholder: nyt køkken, nyt badeværelse, nye gulve, nye garderober, nye altaner, haver, facader og belægning mm.

Fakta:

- 128 lejemål
- 38 lejemål er under renovering (første etape)
- 18 beboere er midlertidigt genhuset i egen afdeling

Renoveringen er påbegyndt i 2019. De sidste boliger er planlagt færdigrenoveret og tilbageflyttet ultimo 2023.

FØR



EFTER



Drifts- og vedligeholdelsesplaner

Vi skal vedligeholde vores bygninger regelmæssigt. Det forebygger skader og bevarer bygningernes kvalitet og værdi.

En drift- og vedligeholdelsesplan er derfor et nødvendigt styringsredskab i forbindelse med drift af alle bygninger i Plus Bolig. De danner grundlag for at udarbejde drifts- og vedligeholdelsesbudgetter. Med en god plan undgår vi "hovsa-løsninger".

Planerne bliver udarbejdet i et tæt samarbejde med den enkelte afdeling. Det er typisk afdelingsbestyrelsen, der har denne opgave. Sammen får vi skabt et bedre overblik, og vi får råd til løbende vedligeholdelse og udskiftninger.

Det betyder også, at vi vedligeholder efter en plan fremfor at reparere, når skaderne opstår. På den måde undgår vi følgeskader, og vi tager problemerne i opløbet. Det er der god økonomi i. Og økonomien er vigtig.

Gennem huslejen henlægger beboerne, og dermed afdelingen, penge til vedligeholdelse af bygningerne. Det betyder, at alle bidrager til at holde boligerne i god stand. Man kan sige, at mens man bor i boligen, betaler man for slid og ælde, så den næste, der flytter ind, får samme standard. Det er en del af forretningsmodellen i at bo alment.

DV-planer 2020

Vi er næsten færdige med de planlagte opgaver. De er løst i et godt samarbejde med afdelingsbestyrelserne og de fire teamledere. Vi har løbende haft møder med status og opfølgning. Alle fortæller, at de synes, det har været et godt forløb.

Der er nogle opgaver, vi mangler at få lavet. Det af forskellige årsager. Vi har fx udsat asfaltarbejder for de afdelinger, hvor der er igangværende helhedsplaner eller renoveringer. Nogle steder er det malerarbejder, der mangler at blive udført. Det skyldes, at det har været svært at skaffe håndværkere til opgaven. Coronaeffekten spiller ind, og det er et generelt billede af vilkårene i 2020.

DV-planer for 2021

Vi er i fuld gang med planerne for 2021. Alle afdelingsformænd har fået en oversigt over de opgaver, der bliver udført i deres afdeling, og der er sat ansvarlige på opgaverne. Der skal laves 941 opgaver, der er fordelt mellem teamlederne og teknisk afdeling.

Vi følger fremdriften i opgaverne, og der er planlagt opfølgningsmøder med teamlederne i hele 2021.

I marts 2021 begyndte vi at kalde ind til markvandring. Markvandringerne sker sammen med formanden i afdelingen og teamlederen.

Vi er også i færd med at skabe et bedre overblik over vores arbejdsgange med DV-planen. Vi skal arbejde effektivt og rentabelt. Det kan vi understøtte ved at lave en fast procedure. Alle opgaver bliver omfattet, fra A til Z.

Landspolitisk og Plus Boligs omverden

På femte år er Aalborg ikke på ghettolisten

Boligministeren offentliggør hvert år en liste over udsatte boligområder og den såkaldte ghettoliste. Aalborg er for femte år i træk ikke på nogen af listerne.

Det betyder, at vores bydele er i en god social balance. Det kan vi godt være stolte af i Plus Bolig. Vi arbejder kontinuerligt for at skabe bedre boligforhold og sætter ind med forebyggende indsatser. Det gør vi i samarbejde med vores beboere, erhvervsliv, kommunen og fritidsinstitutioner, og alle bidrager. Det giver et positivt og større sammenhold mellem beboerne og løfter generelt vores boligkvarterer.

Ghettolisten

Boligområderne bliver vurderet ud fra fem kriterier. Hvis tre er opfyldt, er området på ghettolisten.

Ghettoen er per definition 'hård', hvis den i fire år har opfyldt betingelserne for at være et ghettoområde.

- Tilknytning til arbejdsmarked eller uddannelse
- Andel indvandrere eller efterkommere fra ikke-vestlige lande
- Kriminalitet
- Uddannelsesniveau
- Gennemsnitlig indkomst

Kilde: Transport- og Boligministeriet

Socio-økonomiske data

Kilde: Danmarks statistik

Navn	Stamdata			Socio-økonomiske data			
	Antal afd.	Lejemålsenheder	Gns. Afdelingsstørrelse	Uden uddannelse ¹	I/E ikke-vestlige lande ²	Udenfor arbejdsmarkedet ³	Indkomst ⁴
Alabu Bolig	61	5.672	92	0,33	0,18	0,28	0,63
Himmerland Boligforening	59	7.012	118	0,30	0,16	0,26	0,65
Vivabolig	22	4.085	185	0,32	0,19	0,26	0,68
Nørresundby Boligselskab	48	3.213	66	0,34	0,08	0,26	0,69
Plus Bolig	41	3.464	84	0,29	0,17	0,24	0,64

1 Det samlede antal personer med uoplyst uddannelse eller grundskole som højeste fuldførte uddannelse set ift. det samlede antal beboere. Summeret på boligorganisationsniveau. Personer under uddannelse er ikke medtaget.

2 Det samlede antal indvandrere og efterkommere fra ikke-vestlige lande i afdelingen set i forhold til det samlede antal beboere. Summeret på boligorganisationsniveau.

3 Antallet af fuldtidspersoner mellem 18-64 år udenfor arbejdsmarkedet set ift. antallet af beboere i afdelingen mellem 18 og 64 år, begge aldre inkl. summeret på boligorganisationsniveau.

4 Kun fuldt skattepligtige personer på 18 år og derover er medtaget i beregningen. Indkomsten, der anvendes er personindkomst i alt ekskl. beregnet lejeværdi af egen bolig og før fradrag af renteudgifter.

Bo i Nord

Bo i Nord er Nordjyllands største boligportal. Her samarbejder Plus Bolig med en række andre boligorganisationer om at administrere ventelisterne.

Du kan blive medlem af Bo i Nord for 200 kr. om året. Dit medlemskab er personligt og giver dig adgang til 15.000 lejemål. At det er personligt, betyder, at det er dig alene, der har en placering på ventelisten.

Du kan ikke overdrage dit medlemskab til samlever ved skilsmisse eller lignende. Medlemskabet kan kun overdrages til samlever ved dødsfald.

Børn kan indmeldes, når de fylder 15 år.

Alabu Bolig trak sig desværre fra samarbejdet ved udgangen af 2020. Det synes vi er ærgerligt, da det er en fordel for lejerne kun at stå på én venteliste og samtidig kun betale for ét medlemskab.

Vi havde forventet en bevægelse i medlemstallet, når de meldte sig ud, men vi har ikke noteret nogen større effekt på vores venteliste. Faktisk er der ikke én eneste kunde, der har ønsket at stoppe sit medlemskab hos Bo i Nord, fordi Alabu ikke længere er med.

Medlemstal		31.12.2016	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2019	31.12.2020
Antal medlemmer cirka	⋮	16.000	25.500	27.000	28.100	28.362

Plus Boligs venteliste indgår i Bo i Nord. Vores familieboliger havde, på tværs af alle afdelinger, nedenstående venteliste pr. 31/12-2020. Dog undtaget afdelingerne 1047 og 1057, der er under renovering.

	Lejligheder	Rækkehuse
2-værelses	387	205
3-værelses	362	686
4-værelses	275	711
5-værelses	72	819

Der skal flere indsatser til for at udleje alle vores boliger. Når vi får et ledigt lejemål, sender vi typisk 100-125 tilbud ud. Vi oplever, at korte overtagelsestider gør det svært at genudleje hurtigt.

Samtidig er beliggenhed, størrelse og pris vigtige faktorer, og kunderne efterspørger:

- Størrelse: 2, 3 og 4 værelser
- Maks. husleje på 5-7.000 kroner pr. måned (dette gælder for over 50% af alle ønsker på Bo i Nords venteliste)

Danmarks Almene Boliger

Plus Bolig er medlem af BL – Danmarks Almene Boliger, der er interesse- og brancheorganisation for cirka 530 almene boligorganisationer. Organisationen arbejder for at varetage vores interesser som boligselskab og vores beboeres interesser. De er med til at udvikle beboerdemokratiet og sikre bedre boligforhold for den brede del af befolkningen.

Bruno Andersson fra organisationsbestyrelsen har været Plus Boligs repræsentant i BL's nordjyske kreds 4 og blev valgt til formand. Bruno afgik desværre ved døden i januar 2021, og der er indtrådt en suppleant i hans sted.

Ny boligaftale 2021-2026

Der er indgået en ny aftale om effektiviseringer af den almene boligsektor. Aftalen løber i perioden 2021-2026. Målet er en besparelse på 1,8 mia. kr. De skal komme fra effektiviseringer og energibesparelser. Det er en ambitiøs målsætning, og der vil løbende blive fulgt op på indfrielsen af måltallet. Det er branchen som helhed, der skal nå målene. Det forlyder dog allerede nu, at ved næste aftale får de enkelte boligorganisationer deres egne mål.

Vi skal bidrage med vores andel. Derfor skal vi, sammen med afdelingerne, gennemføre relevante indsatser, der kan få os i mål. Vi har fokus på effektiv drift, effektivt indkøb af vare- og tjenesteydelser samt energieffektiviseringer.

Husleje inkl. henlæggelser er en vigtig balance. Den største trussel mod os som boligorganisation er tomgang i lejemålene. Vi skal sikre en fortsat stabil udlejning og sikre henlæggelser, så der betales for slid og ælde af nuværende beboere. Det betyder, at de fremtidige beboere får samme gode muligheder for at bo alment i gode lejemål, som kan lejes ud – og dermed sikre minimal tomgang*.

**Udvikling i tomgang, se bilag 2.*



Bilag 1 - Resultatopgørelse 2020

Boligorganisationen				
Resultatopgørelse for perioden: 01.01.20 - 31.12.20				
Konto	Note	Resultat indev. år	Budget indev. år tkr.	Budget komm. år tkr.
	Udgifter			
	Ordinære udgifter			
501	Bestyrelsesvederlag m.v.			
	1. Afdelinger i drift	182.041	181	192
502	1 Mødeudgifter, kontingenter m.v.	329.619	296	300
511	2 Personaleudgifter	13.427.671	13.834	13.593
513	3 Kontorholdsudgifter	2.837.295	2.719	2.768
514	4 Kontorlokaleudgifter	1.900.398	2.195	1.889
515	5 Afskrivninger, driftsmidler	530.396	386	518
521	Revision	235.317	220	230
530	9 Bruttoadministrationsudgifter	19.442.737	19.831	19.490
532	6 Renteudgifter	1.883.187	1.400	910
533	7 Henlæggelse af afdelingernes bidrag mv. til dispositionsfond samt indbetalinger til Landsbyggefond og Nybyggerifonden	33.705.425	33.999	33.205
540	Samlede ordinære udgifter	55.031.349	55.230	53.605
	8 Ekstraordinære udgifter	34.323.236	6.900	13.970
550	Udgifter i alt	89.354.585	62.130	67.575
551	Overskudsfordeling:			
	1. Henlæggelse til arbejdskapitalen	121.184	7	12
560	Udgifter og overskud i alt	89.475.769	62.137	67.587

Bilag 2 - Effektiviseringstal 2014-2020

Bilag fra 22.04.2021

Plus Bolig											
Udvikling omkostninger (indeks 100 = år 2014)											
Målsætningerne er udarbejdet for de driftsudgifter, der er indgået i effektiviseringsaftalen mellem KL, BL, Danmarks Almene Boliger og Regeringen. Plus Bolig har samtidig valgt at opsætte målsætninger for vores henlæggelser til opfyldelse af ny bekendtgørelse for drift- og vedligeholdelsesplaner.											
Konto / navn	Regnskaber				Måltal						
	2014	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	
	Indeks kr/bolig	Indeks kr/bolig	Indeks kr/bolig	Indeks kr/bolig	Indeks	Indeks	Indeks	Indeks	Indeks	Indeks	
Måltal		115 2.059	115 2.059	115 2.059	115	113	111	109	108	107	
109 Renovation Regnskab	100 1.791	107 1.919	115 2.056	114 2.033							
Måltal		85 1.090	85 1.090	78 1.000	73	75	76	77	78	79	
110 Forsikringer Regnskab	100 1.283	75 957	75 957	71 917							
Måltal		95 1.472	90 1.395	80 1.240	80	78	76	74	72	70	
111 El/varme fællesarealer Regnskab	100 1.550	88 1.359	82 1.265	83 1.284							
Måltal		100 3.700	100 3.700	105 3.875	105	106	107	107	108	109	
112 Administrationsbidrag Regnskab	100 3.700	100 3.700	100 3.700	105 3.875							
Måltal		100 5.585	100 5.585	92 5.139	93	93	93	93	93	93	
114 Renholdelse Regnskab	100 5.585	93 5.195	92 5.140	93 5.170							
Måltal		97 2.240	99 2.286	97 2.240	96	95	94	94	92	90	
115 Almindelig vedligeholdelse Regnskab	100 2.309	91 2.101	98 2.252	92 2.118							
Måltal		98 1.373	96 1.345	94 1.317	90	90	90	90	90	90	
117 Fraflytning - vedligeholdelse Regnskab	100 1.401	76 1.068	90 1.262	64 890							
Måltal		99 17.520	99 17.461	96 16.870	95	95	95	95	94	94	
I alt Regnskab	100 17.619	93 16.299	94 16.633	92 16.286							
Måltal		105 5.613	110 5.880	140 7.483	143	145	147	149	150	150	
120 Henlæggelser vedligehold Regnskab	100 5.345	144 7.696	146 7.822	143 7.650							
Måltal		101 23.132	102 23.340	106 24.353	106	107	107	107	107	107	
I alt med henlæggelser Regnskab	100 22.964	104 23.996	106 24.454	104 23.937							
Antal boliger	2.824	3.288	3.440	3.585							

Alle tal er på Plus Bolig-organisationsniveau. De syv konti er en del af effektiviseringsaftalen, og de er udvalgt af ministeriet.

Udviklingen i 2020 har været tilfredsstillende. Corona har spillet ind. Nogle steder med ekstra rengøring og på konto "kontor 115" med et mindre forbrug. Det skyldes formentlig, at der har været begrænsninger ift. beboerbesøg og i perioder helt lukket.

Generelt har vi et stort fokus på effektivisering i alle de indsatser, vi gør. Vi tror på, at klimapartnerskabsaftalen med Aalborg Kommune kan være et vigtigt værktøj til at opnå endnu større besparelser og effektiviseringer. Dog kan vi som boligorganisation ikke gøre det alene; det skal ske i tæt samarbejde med de enkelte afdelinger.

Faktum er, at de syv konti giver et index på 92. Det betyder, at der bruges 8%-point mindre end i 2014. Henlæggelser er index 143, og det er en stigning på 43%-point fra 2014 og frem til 2020. Det er en positiv udvikling set i forhold til Driftsbekendtgørelsen, hvor kravet fra år 2024 er henlæggelser over en 30-årig periode.

Målsætningen og udviklingen i de syv konti er jævn og falder fra 2020 frem mod 2026. Det betyder, at pris og afgiftsstigninger (fx afgift på renovation) skal dækkes af effektiviseringer og besparelser. Samtidig betyder det en forventning om et svagt stigende huslejeniveau frem mod 2026, når de syv konti og henlæggelser ses under ét – fra index 104 i 2020 til index 107 i 2026.

Bilag 3 - Tomgang

Januar - December 2020



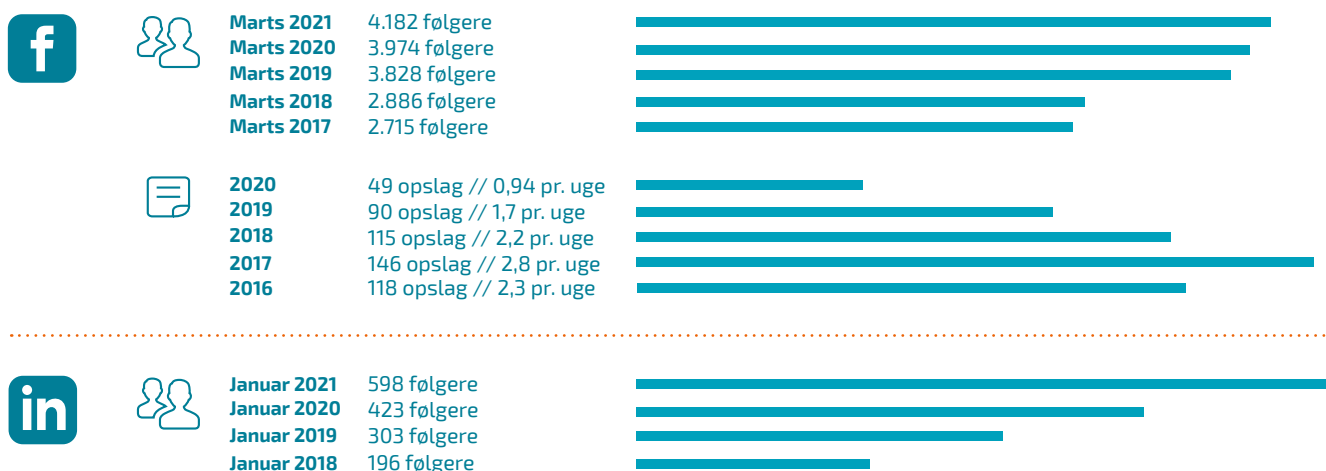
Vores lejeindtægter udgør i 2020 kr. 145.980.000.
Vi har samlet i 2020 haft tomgang for kr. 921.000, svarende til 0,63% af de samlede indtægter.

Vi har for første gang i 2020 oplevet tomgang på vores ungdomsboliger. Det har været i kortere perioder, men det er et udtryk for, at mængden af ungdomsboliger er steget.

Udgiften er på niveau med 2019. Flere afdelinger har oplevet tomgang i 2020. Vi oplever en øget og hårdere konkurrence på udlejningsmarkedet, bl.a. med tilbud om tre måneders gratis husleje m.v. Det er et vilkår i det nuværende lejemarked. Faktum er, at ledige lejemål skal sendes ud til flere end i tidligere år, inden lejemålet er lejet ud.

En del af forklaringen skyldes corona, da flere unge mennesker er flyttet hjem til deres forældre eller har afventet at flytte på grund af, at uddannelsesstederne har været nedlukket.

Bilag 4 - Sociale medier - Nøgletal 2020



De mest populære opslag, der giver den største eksponering, er opslag med gratis billetter, som vi får gennem sponsorer, opslag med ansatte og stillingsopslag.

Bilag 5 - Telefon statistik

Total antal opkald pr. måned

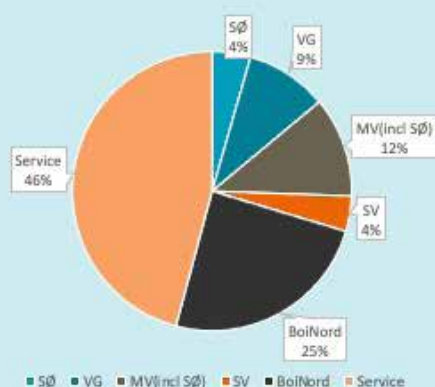
Mar-20	Apr-20	Maj-20	Jun-20	Jul-20	Aug-20	Sep-20	Okt-20	Nov-20	Dec-20
1.899	2.249	2.178	2.527	2.430	2.621	2.624	2.612	2.119	1.820



Bilag 6 - Telefon statistik

Total antal opkald pr. gruppe - (mar20 – dec20)

	Team SØ	Team VG	Team MV	Team SV	BoiNord	Beboerservice	Total
År til dato	1.029	2.191	2.679	944	5.659	10.577	23.079





Plus Bolig

Alexander Foss Gade 7 • 9000 Aalborg • 96 31 41 51 • bo@plusbolig.dk • www.plusbolig.dk

Team SV

Præstemarken 59
Tlf.: 98 18 42 84
Sms: 25 19 29 75
Teamsv@plusbolig.dk

Team SØ

Hellevangen 57A
Tlf.: 98 14 51 16
Sms: 25 19 29 88
Teamsoe@plusbolig.dk

Team MV

Løvtikkevej 89
Tlf.: 98 79 02 99
Sms: 25 19 29 93
Teammv@plusbolig.dk

Team VG

Doravej 109
Tlf.: 98 14 45 80
Sms: 25 19 29 86
Teamvg@plusbolig.dk