

Årsberetning

2021



Læs bl.a. om › Beboerdemokratiets mange former, status på udvalgte renoveringssager, om boligselskabets økonomi og organisation.

 **plus**
bolig
- når du vil leje



08 Repræsentantskabet var samlet to gange



12 Attraktive lejeboliger - for fremtiden



24 Aktiv HR-indsats bidrager til et godt boligselskab





32

Genhusning kræver
planlægning og stor indsigt
i beoernes behov

36

Effektiviserings-
aftalen 2021-2026



04

Forord

06

Travlt 2021 i organisationsbestyrelsen

10

Formandsmøder
- møder med fokus på dialog

26

Beboerservice

28

Når vi ikke er enige

30

Plusset i PlusBolig
- vores boligsociale indsats

34

Sociale medier

PLUS BOLIG

VI SKAL SPILLE EFTER REGLERNE

Med denne årsberetning kan vi nu også formelt lukke 2021 ned. Endnu et år, hvor coronaen satte sit præg på hverdagen. Men også et år, som bød på god og høj aktivitet i vores boligselskab.

Langt overvejende, og i stort set alle afdelinger, oplever vi, at der er opbakning og konstruktivt med- og modspil til vores fælles indsatser og beslutninger i Plus Bolig-regi. Men vi slås stadig med nogle gamle skader. Der er fortsat enkelte af vores afdelingsrepræsentanter, som ikke har tillid til vores arbejde i organisationsbestyrelsen og i administrationen i Plus Bolig. Og desværre oplever vi til tider, at der ikke er respekt for den rolle- og kompetencefordeling, vi er underlagt som almen boligorganisation.

Jeg har sagt det før: Beboerdemokratiet er ikke nemt. Til gengæld er det vores. Og vi skal værne om det. Selv om vi ikke er enige, så skal vi blive ved med at prøve at nå hinanden. Og når det ikke lykkes, arbejder vi fortsat efter de demokratiske spilleregler.

Det betyder også, at vi i organisationsbestyrelsen og repræsentantskabet må træffe valg, der er bedst for helheden i Plus Bolig. Organisationsbestyrelsen har det samlede ansvar for hele boligorganisationen, og skal tænke både på nuværende og kommende lejere.

Når det er sagt – så skal vi også anerkende det store

arbejde der leveres ude i afdelingerne. Både af afdelingsmødernes nedsatte udvalg og af de enkelte afdelingsbestyrelser. Uden dette lokale arbejde ville det være svært at drive en boligorganisation. Vi skylder alle en tak for denne indsats.

Som det også fremgår af denne årsberetning, så er Plus Bolig et veldrevet og godt boligselskab. Vi har et højt aktivitetsniveau og en stærk organisation og administration med gode og loyale medarbejdere.

Ebbe Dalsgaard,
formand



SUND FORRETNING OG FORENING

Der er ingen tvivl om, at vi havde travlt i Plus Boligs administration i 2021. Året nærmest fløj afsted. Med coronaen som uforudsigelig modspiller.

Det lykkedes for os at bibeholde en så normal hverdag som muligt. Ikke mindst takket være stor fleksibilitet hos vores medarbejdere og stor tålmodighed hos vores beboere. Tak for det.

I al beskedenhed tør jeg godt sige, at vi har et "bete godt boligselskab". Vi arbejder godt med tingene, inden for de rammer og regler der er fastlagt i lovgivningen for almene boliger. Også når vi bliver udfordret af skærpede krav om effektivitet, parallel-samfundspakke og eksterne granskninger af vores boligafdelinger.

Vores medarbejdere er groft sagt opdelt i administration og drift. Men hver eneste dag foregår der en udveksling af viden og hjælp på tværs af afdelinger, så vi samlet står stærkest og kan levere den bedste beboerservice. Ingen skal være i tvivl om, at hver eneste medarbejder i Plus Bolig er meget bevidst om, at det netop er god beboerservice, der er vores primære mål.

Vores årsberetning for 2021 afspejler i høj grad, de mange forskellige opgaver og projekter, der bliver løst i et moderne alment boligselskab. Og bedst af

alt, så kan vi endnu engang synliggøre, hvordan den almene 'nonprofit'-model leverer på øverste hylde: Både når det gælder vores kerneydelse: Attraktive boliger og fælleskaber. Men også som attraktiv arbejdsplads og sund forretning.

Mette Bach Kjær,
direktør



TRAVLT 2021 I ORGANISATIONSBESTYRELSEN

Organisationsbestyrelsen, der er valgt af repræsentantskabet, har det overordnede ansvar for udvikling og drift af Plus Boligs boligafdelinger samt organisation. Et ansvar, som i de seneste år er blevet skærpet i blandt andet driftsbekendtgørelsen samt i forbindelse med de netop afviklede eksterne granskninger af alle almene boligafdelinger.

Bestyrelsen har haft et travlt 2021 med 15 organisationsbestyrelsesmøder (fysiske og virtuelle). Derudover har bestyrelsen været samlet til 3 strategidage.

Medlemmerne af organisationsbestyrelsen deltager også på afdelingsmøder og i forskellige eksterne sammenhænge, blandt andet i BL's kredsarbejde.

Byggesagshonorar

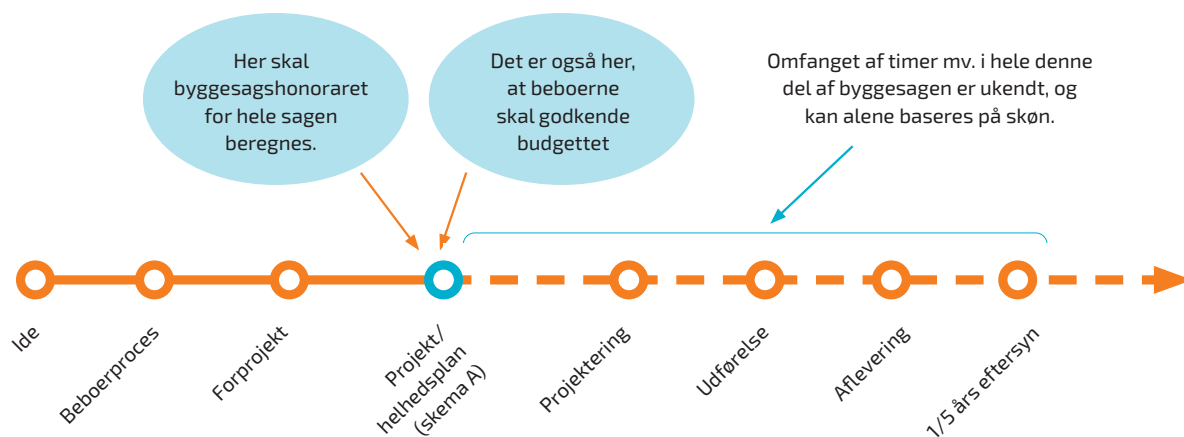
Debatten om Plus Boligs byggesagshonorar, der har været rejst på repræsentantskabsmøder i de seneste år, har selvsagt også optaget meget af organi-

isationsbestyrelsens tid. Organisationsbestyrelsen har insisteret på at få emnet belyst fra alle vinkler, herunder inddragelse af beboerrepræsentanter og eksterne eksperter. Udgangspunktet er, at Plus Bolig ikke skal tjene på de enkelte projekter, men alene få dækket de direkte udgifter til byggesagsbehandling.

Beregningen af byggesagshonoraret skal være kostægte, men da budgetter for renoveringsprojekter skal godkendes i beboerdemokratiet, er det nødvendigt med en model for beregning af et forventet honorar. Efter en længere proces godkendte repræsentantskabet i 2021 en model baseret på en estimeret procentsats af det samlede renoveringsbudget. Modellen er vidt udbredt i andre almene boligorganisationer, og organisationsbestyrelsen vil løbende monitorere, at modellen sikrer en retfærdig fordeling af byggesagshonorar.

To temaer blev der brugt særlig meget tid på





Vi har ovenfor lavet en skitse over et klassisk tidsforløb i en større renoveringssag, hvor beboerne skal godkende projektet og den kommende husleje. Her skal byggesagshonoraret beregnes lang tid (flere år) før projektet (og dermed timeforbruget på sagen) er afsluttet.

Beboerdemokratiet

Overordnet, og i langt de fleste afdelinger, oplever vi, at beboerdemokratiet blomstrer, og at der er en god og stærk relation mellem afdelingsbestyrelser, administration, drift og organisationsbestyrelse. At rollefordelingen er accepteret og i hverdagen fungerer gnidningsfrit og effektivt.

Desværre oplever vi fortsat, at der er enkelte afdelingsbestyrelser, som ikke har tillid til Plus Boligs organisationsbestyrelse samt administrationens dispositioner. Organisationsbestyrelsen beklager denne manglende tillid og har i 2021 brugt mange kræfter på at (gen-) etablere relationerne til disse afdelinger. Resultatet er ikke prangende. Det ændrer dog ikke ved, at organisationsbestyrelsen fortsat vil arbejde for en åben og ærlig dialog med de pågældende afdelingsbestyrelser. Det kræver dog, at der er vilje til at mødes og anerkende, de formelle strukturer i en almen boligorganisation.

Det er organisationsbestyrelsen, der har det økonomiske og juridiske ansvar – og det er alene organisationsbestyrelsen, sammen med administrationen, der kan forpligte en boligafdeling. Derudover er det organisationsbestyrelsens ansvar, at der findes politikker og principper for de væsentlige områder i boligselskabet – netop for at sikre gennemsigtighed og kendte rammer for medarbejderne at arbejde indenfor.

På afdelingsniveau er der afdelingsmødet, der godkender tiltag i afdelingen for eksempel næste års budget. Men i sidste ende er det også her organisationsbestyrelsen, der har ansvaret for at sikre en drift og vedligeholdelse af afdelingens boliger, så de fremadrettet kan udlejes.

Afdelingsbestyrelsens opgave er at samarbejde, igangsætte, foreslå og fremlægge og dermed varetage alle beboeres interesser. Afdelingsbestyrelsen har ingen reel beslutningskompetence men skal arbejde inden for den ramme afdelingsmødet har sat.

Plus Boligs organisationsbestyrelse 2021

Fra venstre mod højre:

Carsten Rønfeldt, bor i afdeling 1026 Doravej

Ebbe Dalsgaard, formand. Bor i afdeling 1060 Ananasvej/Løgstykkevej

Finn Pedersen, bor i afdeling 1061 Kappa/Deltavej hvor han er formand

Alf Jakobsen, næstformand. Bor i afdeling 1026 Doranvej, hvor han er formand

Jesper Reckweg, bor i afdeling 1060 Ananasvej/Løgstykkevej

Annemette K. Larsen bor i afdeling 1045 Beatesmindevej

Niels Thomsen bor i afdeling 1030 Tove Ditlefsen Vej

Dann Kabowiak bor i afdeling 1045, Betalesmindevej hvor han er formand

Grethe Winther, suppleant, bor i afdeling 1045 Beatesmindevej (har i perioden afløst 1. suppleant Anders Thomsen)

Søren J. Jensen, medarbejderrepræsentant var ikke til stede

REPRÆSENTANTSKABET VAR SAMLET **TO** GANGE

Repræsentantskabet er Plus Boligs øverste myndighed. Her samles repræsentanter fra alle afdelinger, og det er her beboerne har direkte adgang til at påvirke og bestemme, hvordan Plus Bolig skal udvikle sig som boligselskab.

I 2021 kunne vi – trods corona – gennemføre de to ordinære repræsentantskabsmøder. Og der var stort fremmøde til begge. Debatten var skarp. Men tonen fair.

Første møde blev holdt den 14. juni i Vejgaard Hallen (pga. corona) og andet møde blev holdt den 9. december i vores egne lokaler på Eternitten.



Byggesagshonorar – igen

Repræsentantskabet behandlede på begge møder forslag om byggesagshonoraret. Der har længe været en diskussion om, hvilken model, der skal anvendes. Det blev endnu engang slået fast, at Plus Bolig følger den mest gængse model blandt almene boligselskaber samt at modellen til fulde lever op til lovens krav. Princippet er, at dem der bruger ressourcerne, også er dem der betaler.

Klimapartnerskabsaftale

På sommerens repræsentantskabsmøde blev Plus Boligs klimapartnerskabsaftale med Aalborg Kommune og Aalborg Forsyning præsenteret. Målet er at fremme bæredygtig energi og grønne tiltag til gavn for klimaet, økonomien i boligafdelingerne og for den enkelte beboer. Og helt overordnet at efterleve FN's Verdensmål for bæredygtig udvikling.

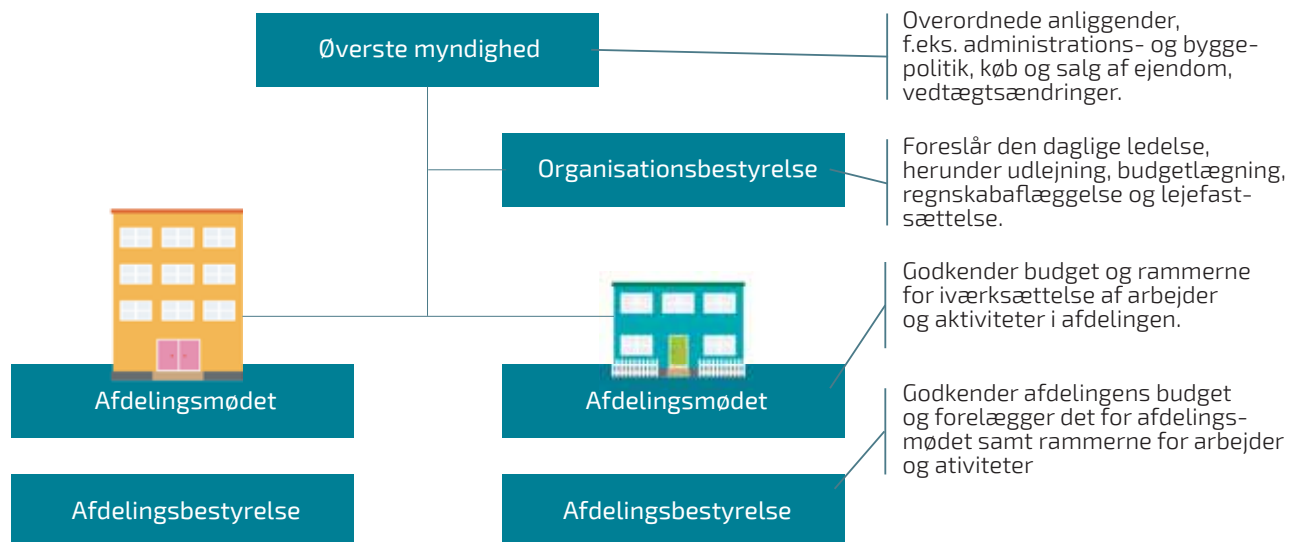
Partnerskabsaftalen gør det nemmere for de enkelte afdelinger at sætte bæredygtige initiativer i gang og få hjælp og viden fra henholdsvis Aalborg Kommune, Aalborg Forsyning og Plus Bolig.

Kan en afdeling forlade Plus Bolig?

En gruppe, der repræsenterer 5 afdelinger, havde på vintermødet stillet forslag om, at en afdeling skal kunne forlade Plus Bolig, hvis 2/3 af beboerne ønsker det.

De juridiske, praktiske og økonomiske konsekvenser ved forslaget var og er ikke kortlagt. Og alene denne kortlægning vurderes at ville koste mange penge. Organisationsbestyrelsen argumenterede desuden for, at det ikke er fair, at alle afdelinger skal bruge midler på et forslag, man ikke nødvendigvis er enige i. Forslaget blev ikke vedtaget.

Opgaver og kompetencer



Endelig kunne vi holde afdelingsmøder igen



Beboerdemokratiet – og ikke mindst afdelingsmøderne i de enkelte afdelinger, er hjørnestenen i vores boligselskab. Årets afdelingsmøder blev da også en bekræftelse af, at der er et stort engagement ude i de enkelte afdelinger. Og der var mange, gode og spændende drøftelser på møderne.

Der var inden afdelingsmøderne en bekymring for, om folk ville vende tilbage, efter at coronaen havde holdt os hjemme. Men generelt var det heldigvis oplevelsen, at fremmødet lå på et normalt niveau. Og det er vigtigt. For afdelingsmødet er afdelingens højeste myndighed – og det er beboernes møde. Så tak til alle der prioriterede at deltage. Med 116 indkomne forslag var der også mange som gjorde brug af retten til at stille forslag og dermed præge forholdene i de enkelte afdelinger.

Flere afdelinger tog ansvar

Enkelte afdelinger valgte at sætte huslejen yderligere op for at imødegå store huslejestigninger i forbindelse med kommende renoveringer. Her vil de obligatoriske granskninger (se side 12) også være en hjælp, når vi sammen – Plus Bolig og afdelingsbestyrelser, skal prioritere og fastlægge langtidsbudgetter.

På grund af corona-restriktionerne var det ikke muligt at holde afdelingsmøder i 2020 (og dermed valg til bestyrelserne). Det betød, at de bestyrelsesmedlemmer, der skulle være på valg i 2020, også var på valg i 2021. Alle medlemmer af afdelingsbestyrelserne var altså på valg til efterårets afdelingsmøder.

FORMANDSMØDER

– MØDER MED FOKUS PÅ DIALOG

Formandsmøderne er et uformelt mødeforum, hvor afdelingsformænd og repræsentanter fra Plus Boligs organisationsbestyrelse samt administration kan vende aktuelle emner.

Forårets møde var for alle afdelinger og blev holdt den 11. maj. På mødet havde vi fokus på dels Plus Boligs klimapartnersaftale med Aalborg Kommune, dels principperne for opgørelsen af byggesagshonorar. Et tema, som har været genstand for diskussion og forslag på de seneste repræsentantskabsmøder.

MINDRE MØDER

– MERE DIALOG

Da vi kom til efteråret, valgte vi at holde formandsmøder ude i de fire driftsteams. Tilbagemeldingerne herfra var overvejende positive. Primært fordi vi kunne gå mere i dybden med de enkelte afdelingers forhold, og de mindre grupper gjorde det muligt for flere at komme til orde.

På agendaen var blandt andet:

- Råderet
- Plus Bolig 2.0

Vi havde besøg af Jesper Møller Larsen og Zacharias Brix Madsen fra Aalborg kommune, som gav os et godt indblik i klimapartnersaftalens indhold samt de muligheder aftalen giver de enkelte afdelinger.

Dernæst leverede revisor Chris Mark fra EY et indlæg om principper og regler for beregning byggesagshonorar samt honorar til byggeudvalg og organisationsbestyrelsen i en almen boligorganisation.



Plus Bolig og Aalborg Kommune indgik i 2021 en klimapartnersaftale.

- Uddannelse
- Boligaftale
- Grønne områder

På møderne deltog en repræsentant fra teamet, og dermed blev der knyttet nogle gode bånd mellem formænd og driftsteam.

Møderækken og -form er blevet evalueret af såvel formænd som medarbejdere, og vi vil i 2022 udvikle yderligere på formandsmøderne, der vil fortsætte som en vigtig og uformel del af vores beboerdemokrati.





ATTRAKTIVE LEJEBOLIGER – FOR FREMTIDEN

Med 3.600 almene boliger i Aalborg-området har vi et stort ansvar for løbende at vedligeholde vores boliger og dermed skabe de bedste rammer for gode hjem.

Det er vores mål, at alle boliger er velholdte og har en husleje, der kan betales af de fleste – og at vi har boliger til både unge og ældre, singler og alle slags familier.

I udgangspunktet skal alle renoveringsprojekter finansieres inden for afdelingens eget budget. Det kan være en udfordring. Særligt, hvis de histori-

ske henlæggelser ikke modsvarer de aktuelle og fremtidige behov.

I 2021 har vi haft et særligt fokus på afdelingernes økonomiske robusthed. Som alle andre almene boligorganisationer har vi været gennem en ekstern granskning, og vi vil i 2022 – når vi modtager granskningsrapporterne – få suppleret vores viden om den fysiske stand i alle afdelinger. Opgaven vil herefter være at få skabt en balance mellem (kommende) renoveringsbehov og afdelingernes henlæggelser.

[illegible]

Ved indgangen til 2021 havde vi registreret i alt 886 opgaver samlet i boligafdelingernes drift- og vedligeholdelsesplaner. I løbet af 2021 er 533 udført. 353 er enten udsat eller afventer igangsætning.

Drift- og vedligeholdelsesplanen er dynamisk, da mange opgaver – af forskellige grunde – enten udsættes eller ændres.

UDVALGTE RENOVERINGS- PROJEKTER 2021

Afdeling 1002 Østerbro 8 43 ældreboliger

Plejehjemmet har fået renoveret fællesarealer. Blandt andet nye køkkener i fællesrum, nymalede fællesarealer og nye gardiner i fællesstuerne.



Afdeling 1031 Sonjavej 4-86 62 ungdomsboliger

Afdelingens beplantning er fornyet langs vejene, og der er nyanlagte områder med vilde urter, frugttræer og -buske, hvor der før var græs. Derudover nye fliseområder og omlægning af bålpladsen.

Afdeling 1026 Doravej 1-107 209 boliger

Afdelingens facader mod nord og øst renoveres. Der efterisoleres og opsættes ny facadebeklædning samt nye vinduer. Arbejdet forventes afsluttet i foråret 2022.



Afdeling 1062
Omegavej 2-62
30 ældreboliger

Afdelingens boliger gennemgår en grundig re-
novering. Får blandt andet nyt tag, nye døre og
vinduer samt en række andre nødvendige udbed-
ringer. Arbejdet er i gang og forventes afsluttet i
løbet af 2022.



Afdeling 1063
Clementsvej 1-29
28 ældreboliger

Afdelingen får udskiftet
vinduer, døre og der efte-
risoleres. Der opsættes
beklædning i vedligeholdel-
sesfrit materiale i stedet
for træ.

HELHEDSPLANER

Når renoveringsbehovene i en afdeling er særligt omfattende, er det nødvendigt at involvere Landsbyggefonden og dermed begrænse huslejestigningerne i den enkelte afdeling.

En af forudsætningerne for at modtage støtte fra Landsbyggefonden er, at der udarbejdes en helhedsplan, så afdelingen fremtidssikres.

Processen omkring en helhedsplan er langstrakt, og den stiller store krav til beboernes tålmodighed og accept af de krav til tekniske løsninger, som Landsbyggefonden stiller.

Plus Bolig havde i 2021 fem afdelinger med igangsatte eller forventede helhedsplaner.

Afdeling 1025 Riishøjsvej 1-89 114 familieboliger

Beboerne godkendte i 2020 helhedsplanen for afdelingen efter en grundig og god beboerproces, som nu står foran en omfattende renovering. I 2021 blev der efter udbud valgt et totalrådgiver-team, som har arbejdet med det endelige projekt i løbet af året. Efter årsskiftet sendes projektet i udbud, og arbejdet i afdelingen er planlagt til opstart i 2. halvår 2022.

Afdelingen er opført i midten af 1950'erne. Indretningen af boligerne står uforandrede i dag. Der er store problemer med skimmel, fugt og kuldebroer. Der er et højt energiforbrug som til dels skyldes et varmesystem som ikke fungerer optimalt og som har et stort varmespild i det gamle ledningsnet.

For at fremtidssikre bebyggelsen, og gøre boligerne attraktive for nuværende og kommende beboere og tiltrække er der behov for væsentlige forbedringer i afdelingen som helhed. En væsentlig forbedring er etableringen af totalrenoverede tilgængelighedsboliger i afdelingen.



Alle øvrige boliger får nye badeværelser, udskiftning af vinduer og døre, nyt ventilationsanlæg og nye installationer.

Det samlede budget er knap 90 mio. kr.

198 familieboliger

2. etape omfatter sydfacaderne, som nu bliver re-roveret og efterisoleret. Det betyder også, at alle boliger får nye vinduer, døre og større altaner med trægulve og anodiserede aluminiumsværn.

Det samlede budget er knap 100 mio. kr.



Afdeling 1047

Peter Bruuns Vej / Carl Rothes Vej /
C. P. Holbølls Plads
270 familieboliger

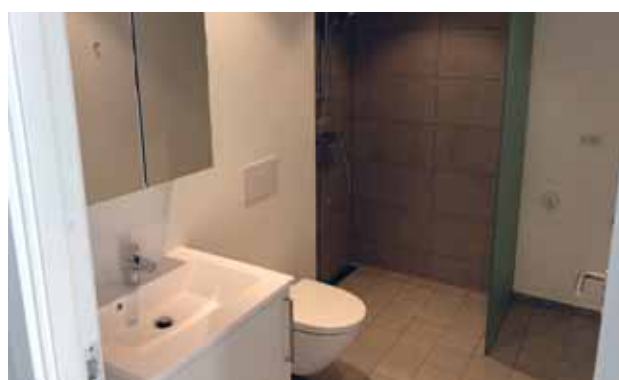
Den omfattende renovering af afdeling 1047 nærmer sig sin afslutning, og i løbet af 2021 er mange beboere flyttet ind i de nyrenoverede boliger.

Der er tale om en totalrenovering af såvel bygninger som udeområder. Renoveringen omfatter blandt andet nye facader, tage, døre og vinduer samt ventilationsanlæg. Alle altaner renoveres og udeområderne opdateres med nyt grønt fællesområde samt nye carporte og parkeringspladser.

Indvendigt renoveres alle lejligheder gennemgribende, med nye overflader og inventar. 76 lejligheder omdannes til tilgængelighedsboliger, der tilgodeser beboere med særlige behov, som eksempelvis kørestolsbrugere.

I 2021 godkendte beboerne efter en længere proces et frasalg af afdelingens erhvervslokaler på C.P. Holbølls Plads. Vi afventer nu, at der vedtages en ny lokalplan for området. Herefter vil frasalget gøre det muligt at forsyne alle boliger vaskemaskine, og der kan opføres et nyt fælleshus til afdelingen.

Det samlede budget er cirka 400 mio. kr.



Afdeling 1057

Scheelsmindevej 4-182 / Vegavej 2-76

128 familieboliger

I afdeling 1057 totalrenoverer vi alle boligblokke i bebyggelsen. Tag, facadebeklædning samt vinduer udskiftes, og der efterisoleres for at håndtere kuldebroer og trækgener i bebyggelsen. Indvendigt totalrenoveres alle boliger, og i stueplan omformes boligerne til tilgængelighedslejligheder.

Mange beboere er i løbet af 2021 flyttet ind i de nyrenoverede boliger, og hele projektet forventes afsluttet i 2. halvår 2023.

Det samlede budget er cirka 200 mio. kr.



Afdeling 1013 Mariendal

174 familieboliger,

8 seniorboliger

Beboerne stemte i 2020 nej til den helhedsplan, som Plus Bolig og den daværende afdelingsbestyrelse havde udarbejdet og fået tilsagn til fra Landsbyggefonden og Aalborg

Kommune. Siden er der forsøgt etableret et samarbejde med en nyvalgt afdelingsbestyrelse med henblik på at udarbejde en tilpasset helhedsplan.

Afdelingens boliger har betydelige fugt og skimmelproblemer, og der er behov for udskiftning af installationer (kloak, vand, fjernvarme) i terræn.

OPFØLGNING NYBYGGERIER

Som led i den generelle afslutning af vores nybyggerier gennemføres lovpligtig 1 og 5 års gennemgang sammen med Byggeskedefonden.

På baggrund af gennemgangen udarbejder Plus Bo-

ligs byggetekniske afdeling en samlet mangelliste, som gennemgås med entreprenøren. De obligatoriske eftersyn er således med til at sikre, at vores boliger er opført efter gældende regler og retningslinjer.

I 2021 havde vi opfølgning på

1019 Østre Havnepark 19
145 ungdomsboliger
1 års gennemgang



1023 Visionsvej 2, 4, 6
181 ungdomsboliger
5-års gennemgang



GRANSKNINGER

– sikrer balance mellem renoveringsbehov og henlæggelser

Som alle andre almene boligorganisationer har også Plus Bolig i 2021 haft besøg af eksterne bygnings-sagkyndige, som har foretaget en 'granskning' af alle vores boligafdelinger.

Det er første gang, at der bliver foretaget en eksternt granskning af vedligeholdelsesplanerne i vores afdelinger, og vi ser nu frem til – i 2022 – at modtage granskningsrapporterne.

Granskningen blev foretaget ved en række af stikprøver, hvor 20 udvalgte bygningsdele blev gennemgået.

De første to runder granskning finansieres af Landsbyggefonden. Og derudover udvikler Fonden et register, som fremadrettet vil være et redskab for alle boligorganisationer.

Den eksterne granskning skal gentages hver 5. år, og dermed bidrage til at sikre, at vores drift- og vedligeholdelsesplaner er retvisende og omfatter de nødvendige aktiviteter.

Landsbyggefonden igangsatte uvildig granskning

Nord-Arkitekter gennemgik alle afdelinger Sept-Dec. 2021

Granskningsrapporter modtages 1. halvår 2022

Fremtidige drift- og vedligeholdelsesplaner tilpasses evt.

RÅDERET

Reglerne om råderet giver hver enkelt beboer mulighed for at forbedre eller ændre sin bolig.

Overordnet gælder, at de ændringer, der foretages i boligerne, skal være rimelige og hensigtsmæssige og ikke må være luksusprægede. Boligerne må altså ikke ændres, så de ikke længere har karakter af almene boliger. Der stilles også krav om, at ændringerne bliver udført håndværksmæssigt korrekt.

Gennem 2021 fortsatte vi arbejdet med at få udarbejdet og godkendt råderetskataloger i hver enkelt afdeling. I råderetskataloget sætter den enkelte afdeling rammerne for de arbejder, der er tilladt at opføre udenfor boligen.

Plus Boligs byggetekniske afdeling bistår afdelingerne med arbejdet, så afdelingsmødet kan godkende et råderetskatalog, der passer til den enkelte afdeling. Som en del af opdateringen bliver de enkelte afdelinger også gennemgået, så allerede udførte arbejder (for eksempel et skur eller en terrasseoverdækning) enten kan blive lovliggjort eller forholdene kan ved fraflytning blive bragt tilbage til det oprindelige.

Ved udgangen af 2021 har mere end halvdelen af afdelingerne godkendt et opdateret råderetskatalog, og for alle øvrige afdelinger gælder at forarbejdet er i gang.



AKTIV HR-INDSATS BIDRAGER TIL ET GODT BOLIGSELSKAB

Plus Bolig ønsker at være en attraktiv arbejdsplads, hvor man har lyst til at søge job, og hvor man gerne bliver i mange år.

Vi er meget opmærksomme på, at en god arbejdskultur og en kompetent og veluddannet medarbejdergruppe er vigtige ingredienser, når vores organisation dels skal leve op til beboeres forventninger om en

kvalificeret og imødekommende beboerservice og dels bidrage til en veldrevet og sund boligorganisation.

Ingredienser til at indfri disse mål er et stort fokus på medarbejdertrivsel, kompetenceudvikling og god ledelse, og vi har i 2021 prioriteret at sende mange medarbejdere på kurser og efteruddannelse.

Antal ansatte	2021	2020	2019	2018	2017
Fastansatte i Plus Bolig samlet	51	54	49	50	47
Fastansatte administrationen	26	27	24	24	23
Elever administrationen	1	2	2	2	2
Timelønnede/deltid administrationen	3	6	3	5	1
Fastansatte driften	25	27	25	26	24
Elever driften	0	2	2	3	2
Afløsere driften	2	6	7	5	12
Timelønnede/rengøring/deltidsansatte driften	1	4	2	3	3



Lina Hougaard Bak Sørensen fra vores kundeservice sammenfattede sine oplevelser fra sin boligjurauddannelse sådan:

– Når man kommer på jurakursus, får man egentlig hele baggrunden for, hvorfor vi gør, som vi gør. Mere eller mindre alt i vores dagligdag er baseret på lov-

givning og paragraffer, så det har givet en helhedsforståelse. Det har givet aha-oplevelser i forhold til hvorfor nogle ting gøres på bestemte måder, og hvorfor man ikke bare kan lave om på tingene. Det hele giver mening nu, og vi er klædt bedre på og kan give beboerne bedre svar.

MANGE MEDARBEJDERE PÅ EFTERUDDANNELSE

2021 bød på mange forskellige kurser og uddannelser for vores medarbejdere. Kurser med emner som: Energi, kommunikation, ledelse, coaching, udlejning, droner, skimmelsvamp, den grønne boligorganisation, syn, boligjura, arbejdsmiljø og regnskab...

Efteruddannelse er for alle: Vores direktør var på toplederuddannelsen, vores kontorelev var på elev-

uddannelsen, to udlejningsmedarbejdere gennemførte boligjurauddannelsen og to medarbejdere tog grunduddannelsen for nye medarbejdere. I driften fik en del medarbejdere fornyet deres sprøjtecertificering, andre var på kursus omkring anvendelse af faldsikringsudstyr. Og lederne i driften påbegyndte en lederuddannelse.

BEBOERSERVICE

Vi arbejder målrettet på at yde en imødekommende og anerkendende beboerservice. Og det er – ikke mindst – når tingene ikke går helt efter bogen, at vi for alvor bliver målt på vores evne til at levere god service.

Vi har derfor et stort fokus på blandt andet flytninger, klager og restancer.



RESTANCER

– FOREBYGGENDE INDSATS

I 2021 havde vi fortsat fokus på forebyggelsen af udsættelser som følge af manglende huslejeindbetalinger.

I praksis kontakter en medarbejder fra administrationen de beboere, der ikke har betalt rettidigt. Det sker inden første rykker bliver sendt ud. På den måde finder vi ofte ud af, hvad der er årsagen til den manglende betaling. Beboeren kan være syg eller på anden måde have brug for hjælp.

Det er en stor – men også meningsfuld opgave. For hver udsættelse, vi undgår, bidrager vi – første og fremmest – til en beboer og families trivsel og – sekundært – er det en gevinst for boligselskabet som helhed.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Rykker 1*	72	61	92	44	46	47
Rykker 2*	44	44	48	31	12	10
Udsat				10	3	4

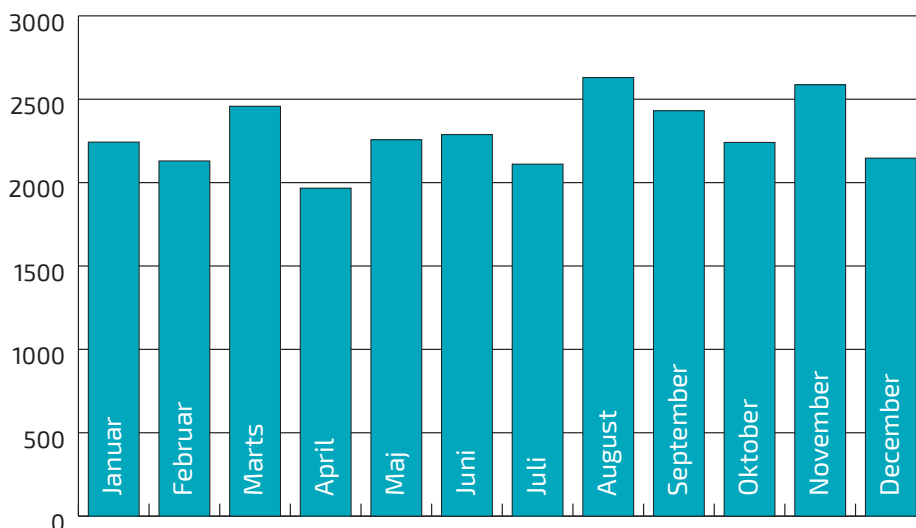
* gennemsnit pr. måned

Når telefonen ringer

Vores telefonstatistik er en god pejling på aktiviteten i administrationen, og i særdeleshed i Kundeservice. Derfor bruger vi også statistikken til at sætte bemanningen rigtig op. Der er generelt mest travlt om formiddagen, og derudover den første hverdag og

den 15. i en måned, fordi det her er skiftedage for folk som flytter ud eller ind.

Vi har siden foråret 2020 trukket data ud som registreres hver måned. Udviklingen er meget stabil. I 2021 blev det til i alt 27.490 opkald til Kundeservice.



NÅR VI IKKE ER ENIGE

Med mere end 3700 boliger, og flere hundrede fraflytninger om året, kan det ikke undgås at der opstår tvister eller konflikter mellem en enten beboere indbyrdes eller en beboer og Plus Boligs drift eller administration.

Klager over en beboer

De færreste ønsker bevidst at genere andre og er måske ikke klar over, at der er et problem. Derfor kontakter vi altid begge parter og hører deres version. Det ender ofte med en aftale, som begge parter bliver enige om at overholde, og som kan standse konflikten. Er det ikke muligt at lave en aftale mellem parterne, vurderer vi, hvordan din klage skal behandles.

Klager over Plus Bolig

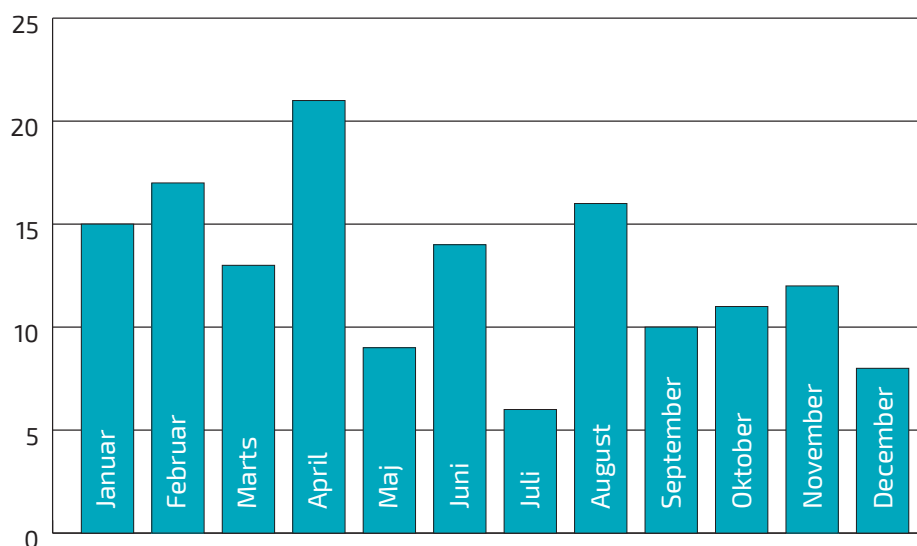
Det er heldigvis meget begrænset, hvad vi modtager af klager over såvel vores sagsbehandling som medarbejdernes opførsel. De fleste sager bliver løst nemt og hurtigt, når vi får mulighed for at komme i dialog

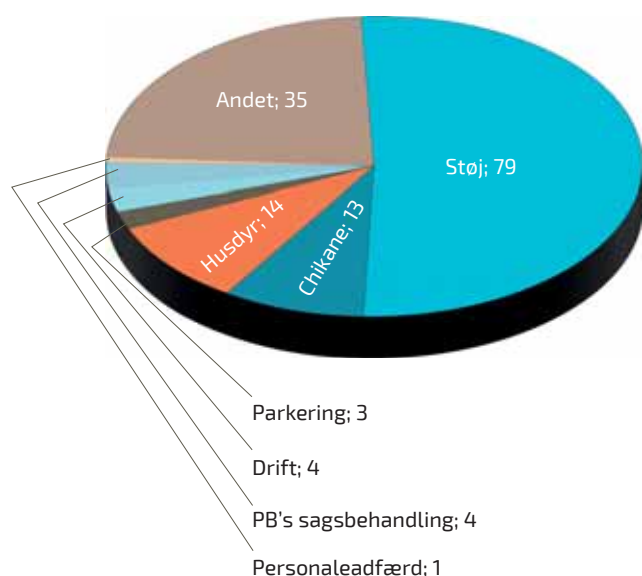
med beboeren. Vi registrerer klagerne, når de kommer ind via vores klageformular på MinSide.

Klager der fremsættes via telefon, kan vi dog ikke registrere. I 2021 registrerede vi i alt 153 klager mod 245 året før. Årsagen skal næppe alene findes i, at der er færre konflikter, men vi glæder os over, at den store indsats som vores beboerrådgiver og kundeservice yder med at afhjælpe, forebygge og løse klager tilsyneladende har en positiv effekt. Det er naturligvis ikke alle klager, vi kan løse, og slet ikke til alles tilfredshed, men vi navigerer inden for lovgivningens rammer generelt og den enkelte afdelings husorden.

Er en beboer utilfreds med Plus Bolig, så forsøger vi også at afhjælpe gennem dialog, men når det ikke rækker anbefaler vi, at beboeren klager til beboerklagenævnet. I 2021 modtog nævnet 4 klager over Plus Bolig. De to blev afvist, og de andre to er endnu ikke afsluttet.

Klager pr. måned - 2021





Klager pr. kategori

Støj; 79	Larm fra eksempelvis tv, musik, råben, børn
Chikane; 13	Diverse chikanerende, skadelig og truende adfærd samt hærværk
Husdyr; 14	Ulovligt hold af husdyr, dyr der besørger, larmer, bider
Parkering; 3	Manglende parkeringsplads, køretøj på brandvej/foran indkørsel
Drift; 4	Eksempelvis hækklipning, manglende lys, snerydning mm.
Plus Boligs sagsbehandling; 4	Utilfredshed med behandling eller udcome af en sag
Personalets adfærd; 1	Klager om Plus Bolig medarbejdere
Andet; 35	Klagepunkter som ligger udenfor de øvrige kategorier, eksempelvis lovovertrædelser, tvister, økonomiske forhold

Sager i Tilsynet

Alle almene boligorganisationer er underlagt tilsyn af den lokale kommune, hvor de enkelte afdelinger er beliggende. For Plus Bolig betyder det, at vi hører til Aalborg, Mariagerfjord og Vesthimmerlands kommuner.

Er en afdeling og boligorganisationen ikke enige, kan der klages til Tilsynet, som herefter træffer en afgørelse på baggrund af de regler og rammer der gælder for den almen sektor. I 2021 har vi haft relativt meget dialog med Tilsynet i Aalborg Kommune, da

enkelte afdelinger her klager over måden, vi administrerer vores boligorganisation på.

Generelt er sagerne – inden de kommer til Tilsynet – diskuteret og belyst på mange møder, også repræsentantskabsmøder, og vi har da også oplevet at få medhold i alle sager, hvor der er stillet spørgsmål ved, om vi overholder gældende lovgivning. I sager, hvor der er tale om interne uoverensstemmelser, beder Tilsynet os imidlertid om at løse disse internt i boligorganisationen.

En gennemgang af sager, som Tilsynet har været involveret i, rummer disse klagepunkter:

- Byggeadministration – måden som vi opgør byggesagshonorar på. Sagen er belyst. Politik og principper for byggeadministration er efter en lang demokratisk proces vedtaget på repræsentantskabsmødet, og administrationen arbejder ud fra disse vedtagne rammer.
- Bogføring og betaling af kontingent til BL. Sagen er belyst. Det er boligorganisationen der beslutter medlemskab af BL, ikke den enkelte afdeling. Kontingent skal, som loven er pt., bogføres på konto 119.
- Ønske om at udtræde af Plus Bolig. Sagen er belyst. Det er ikke en beslutning, et afdelingsmøde kan træffe. Det er en repræsentantskabsbeslutning.
- Syn og råderetssager. Sagen er belyst. Der er tale om en administrativ opgave, som udføres på baggrund af afdelingsmødets beslutninger (råderetskatalog og vedligeholdelsesreglement).
- Adgang til bilag. Tilsynet har præciseret, at afdelingsbestyrelsen skal have adgang til nødvendige bilag, hvilket administrationen efterkommer. Alle afdelingsformænd har i dag endvidere adgang til udvalgte finanskonto via MinSide.

PLUSSET I PLUS BOLIG – VORES BOLIGSOCIALE INDSATS

Vores boligsociale indsatser handler at skabe tryghed og gode naboskaber i vores afdelinger. Og om at forebygge og mindske omfanget af ensomhed og sociale problemer.

- **Jobindsats.** Vores beboerrådgiver har hjulpet med at skabe kontakt til arbejdsgivere og har samarbejdet med Aalborg kommune. I årets løb blev der formidlet flere fuldtids- og deltidsjobs og 5 ungearbejdere fik på skift job på vores byggeplads.
- **Bedre klagehåndtering.** Vi undgår ikke klager – beboere imellem eller klager over Plus Bolig. Men vi kan arbejde på, at utilfredsheden ikke når at blive til en klage. Og sker det alligevel, kan vi gøre alt for, at man får en god behandling. Noget tyder på, at det virker. I 2020 modtog vi 245 klager. I 2021 var det tal faldet til 153.
- **Værktøjskassen til afdelingsbestyrelserne.** Vi gik i gang med at udvikle en værktøjskasse til vores afdelingsbestyrelser, som skal hjælpe dem med at udvikle fællesskabet og aktiviteter i

afdelingen. I løbet af 2022 vil vi introducere den for interesserede bestyrelser.

- **Opdatering af husordensregler.** Målet er, at alle boligafdelinger får opdateret deres husordensregler, så de matcher den virkelighed og de beboere, der bor i afdelingerne i dag. Og dermed kan bidrage til det gode naboskab. I 2021 valgte to afdelinger at benytte vores udkast til fuld ændring af husorden mens flere fik råd og vejledning til småændringer.
- **Aktiviteter i afdelingerne.** Vores beboerrådgiver hjælper frivillige med at igangsætte aktiviteter i og omkring vores boligområder. Aktiviteter, der er med til at skabe nye fællesskaber og godt naboskab.

I 2021 har den boligsociale indsats og vores beboerrådgivning haft fem fokusområder:

Unge i fritidsjob

I samarbejde med entreprenør Arne Andersen formidlede Plus Boligs beboerrådgiver Ali to fritidsjob på byggepladsen i afdeling 1057 til Karla og Ahmed, som begge bor i Plus Bolig.

Aftalen er et eksempel på vores indsats for at skabe lærepladser, elevpladser, deltidsjob og fuldtidsjob for vores beboere.



Fodbold i Aalborg SØ

2021 var andet år, hvor vi – sammen med fodboldklubben B52 og Procesgruppen SØ – var medarrangør af DBU's Get2 Fodboldskole i Aalborg SØ i slutningen af august. 47 børn og unge fra Aalborg SØ deltog i de tre dage med fodbold, sved på panden og smil på læben.

Gruppen fik også besøg af borgmester Thomas Kastrup-Larsen og flere andre lokale politikere samt forældre og frivillige, som også fik spillet lidt bold.

Efter fodboldskolen blev deltagerne inviteret med til fodbold i B52 – og 13 fortsatte ned i klubben, hvor de nu er en del af fællesskabet.



ALI ER PÅ FORNAVN MED DE FLESTE

Ali Hassan er et kendt ansigt i mange af vores afdelinger. Plus Boligs egen beboerrådgiver. Ikke sagsbehandler, ikke udlejningsmedarbejder, ikke frivillig. Men en ressourceperson, som hjælper beboere med stort og småt.

– Jeg kan ikke redde alle. Men hver gang vi sætter gang i en god aktivitet, eller jeg får hjulpet en beboer videre i livet, så har jeg lagt en lille brik mere til puslespillet, der gør Plus Bolig til et godt sted at bo og leve, siger Ali.

Ali har ikke to ens arbejdsdage, og han er vellidt af både beboere og kolleger i Plus Bolig. Han er ofte med, når livet er svært eller gør ondt hos en beboer, men mest af alt er han med til at sætte store og små aktiviteter i gang i afdelingerne.

– Beboerrådgivning fylder vel kun 20% af min arbejdsdag. Resten af tiden handler det om at forebygge og opbygge gode fællesskaber. Jeg plejer at sige, at det er 'plusset' i Plus Bolig, siger Ali.



GENHUSNING KRÆVER PLANLÆGNING OG STOR IND- SIGT I BEBOERNES BEHOV

De store helhedsplaner – med omfattende fysiske renoveringer – i en håndfuld af vores boligafdelinger indebærer, at beboerne i de berørte afdelinger for en periode skal genhuses. Og i mange tilfælde er det faktisk genhusningen og ikke selve renoveringen, der volder størst bekymring.

Vores genhusningskonsulent er i den forbindelse en nøgleperson og med til at skabe tryghed for forståelse hos de berørte lejere. Der er mange praktiske spørgsmål, der melder sig, når man skal forlade sit hjem.

Plus Bolig har ansvaret for at finde en passende bolig, når en beboer skal genhuses. Og med flere aktive renoveringsprojekter er det et omfattende puslespil at finde boliger til alle. I 2021 kom corona tilmed ind over og komplicerede arbejdet yderligere.

Grundig information – både generel til alle i afdelingen og målrettet og personlig til hver enkelt beboer – er en forudsætning for et vellykket genhusningsforløb. Med begrænsede muligheder for at mødes fysisk i 2021, blev en stor del af kommunikationen mellem beboere og genhusningskonsulenten skriftlig og virtuel.

Genhusningskonsulent

Birgitte Ljørring beskriver 2021 sådan:

– Coronaen lærte os at arbejde anderledes med vores beboere. En stor del af kontakten måtte ske via fysiske breve, mails og telefonsamtaler, og det var en speciel omstilling for alle parter. Men vi gjorde os også nogle positive erfaringer ved at arbejde anderledes: Vi kom i kontakt med langt flere beboere på samme tid og hurtigere, og dermed fik vi mulighed for at løfte langt flere ønsker og behov. Til fordel for vores beboere. Blandt andet kunne vi via spørgeskemaer i stedet for samtaler få et stort overblik over alles ønsker og behov.



GENHUSNINGER FORTSÆTTER I 2022

De kommende renoveringsarbejder i afdeling 1025 på Riishøjsvej, hvor der blandt andet skal etableres flere tilgængelighedsboliger, samt 2. etape af helhedsplanen på Tove Ditlevens Vej, hvor beboerne kan se frem til nye altaner, facade og vinduer vil skabe behov for flere genhusningsboliger i de kommende år.

Det betyder også, at de berørte beboere inden længe kan forvente at få en henvendelse fra genhusningskonsulenten.

– Der har endnu ikke været to ens sager i vores store renoveringer og genhusningsforløb. Dog kan alle forvente, at de bliver varslet i god tid og får direkte besked om, hvad den enkelte beboer skal.

Beboere der skal genhuses i de kommende renoveringer, skal forvente at den første kontakt sker via fysiske breve og elektroniske nyhedsbreve.

Målet er, at beboerne får nogle gode oplevelser til trods for, at genhusning ikke er det, beboerne glæder sig mest til.

To helhedsplaner med flere hundrede genhusninger

I løbet af 2021 var det særligt flytninger til og fra de to afdelinger – 1047, Carl Rothes Vej, Peter Bruuns Vej og C. P. Holbølls Plads samt 1057 Scheelsmindevej og Vegavej – der skulle håndteres.

I begge afdelinger blev der med stor succes i løbet af sommeren holdt åbent hus for afdelingernes beboere. Mange var på det tidspunkt genhuset i en anden afdeling, men kunne nu med egne øjne se de nyrenoverede boliger.

*1047, Carl Rothes Vej,
Peter Bruuns Vej og C. P. Holbølls Plads*

I løbet af 2021 begyndte de første beboere at 'flytte

hjem' til deres nyrenoverede boliger efter godt et halvt års genhusning. Samtidig kunne de sidste af de i alt 290 husstande 'rykke ud' og gøre plads til håndværkerne, der arbejder sig igennem den store boligafdeling.

1057 Scheelsmindevej og Vegavej

I efteråret 2021 bød vi 'velkommen hjem' til beboerne i endnu en færdig blok på Vegavej. Det var tredje blok, som kunne afleveres til beboerne. Mange beboere blev genhuset i løbet af 2021, og går alt efter planen, kan de sidste beboere på Scheelsmindevej forvente, at de skal genhuses i løbet af 2022.



NY HJEMMESIDE I JUNI 2021

Efter et grundigt forarbejde kom vores nye driftssikre hjemmeside i luften i juni 2021. Med nyt brugervenligt design og indhold, så det er blevet nemmere at finde den information, man søger.



Eksempler på nye og forbedrede muligheder på plusbolig.dk:

- Let adgang til kontaktoplysninger
- Selvstændige sektioner for nye beboere, nuværende beboere og fraflyttere
- Oversigter og information om byggeprojekter
- Oversigt og booking af fælleslokaler
- Adgang til Plus Boligs vedtægter og andre dokumenter
- Let adgang til nyttige Faktablade



PLUS BOLIG ER SYNLIG PÅ SOCIALE MEDIER

Vores gode historier med beboere i centrum, vores ledige boliger, vores værdier og vores dygtige medarbejdere – det er blot nogle af de opslag, man finder, når man møder Plus Bolig på de sociale medier, Facebook og LinkedIn.

Vi er på de sociale medier for at skabe synlighed, der hvor rigtig mange af vores beboere og boligsøgende er hver eneste dag.

Mindst et par gange om ugen lægger vi en lille historie på vores sider, og vi følger systematisk med i reaktionen hos vores mange følgere.

Alene på Facebook har vi mere end 4200 følgere. Særligt opslag om og med nye medarbejdere opnår

stor rækkevidde og mange reaktioner. Og så – naturligvis – de gange vi har en konkurrence.

På LinkedIn har vi godt 800 følgere, og her oplever vi relativt flere reaktioner på vores opslag.



DIGITALE NYHEDSBREVE MÅLRETTET VORES BEBOERE



Vores generelle nyhedsbreve bliver udsendt digitalt til alle beboere – på dansk og engelsk. Vi nåede op på 11 udgivelser i 2021. Primært på grund af ekstraordinære forhold i forbindelse med corona-restriktioner. Målsætningen er, at vi rammer cirka 6 nyhedsbreve. Men vi vurderer løbende behov og vigtighed for udsendelsen af nyhedsbreve.

Nyhedsbrevene er målrettet vores beboere, og vi har derfor haft flere 'kampagner' for at gøre opmærksom på, at man som beboer skal give sit samtykke på Min Side, for at modtage nyhedsbrevene.

Farsø Boligforening, som bliver administreret af Plus Bolig, fik udarbejdet eget nyhedsbrev to gange i 2021. Endelig er der flere afdelinger, der får lavet egne nyhedsbreve, især i forbindelse med større renoveringer eller helhedsplaner.

Administrationen og byggeteknisk afdeling hjælper de enkelte afdelinger, hvis de har behov for specielle nyhedsbreve.

Alle nyhedsbreve er tilgængelige på plusbolig.dk

BO I NORD

Vi markedsfører vore boliger gennem portalen Bo i Nord. Det gør vi sammen med otte andre nordjyske boligselskaber, så vores medlemmer kun behøver søge et sted efter en billig og attraktiv almen lejebolig. Ved udgangen af 2021 var der 27.798 medlemmer i Bo i Nord, hvilket er samme niveau som tidligere år.

Portalen drives i fællesskab, og vi har samlet mere end 15.000 boliger. Det er effektivt, og det er en økonomisk gevinst for Plus Bolig som organisation.

For brugerne indebærer det også, at de kun skal betale for at stå på en venteliste, og samtidig er udvalget af boliger det største i Aalborg-området.

Plus Bolig fungerer som sekretariat for Bo i Nord, så henvendelser går via vores kundeservice.

Samarbejdet med de øvrige boligorganisationer er organiseret i en bestyrelse, og projektansvaret går på skift mellem medlemmerne.



EFFEKTIVISERINGS AFTALEN 2021-2026

Energieffektivisering
• Grønne investeringer
• Ændret energiadfærd
300 mio.

Besparelse fra tidligere aftale
200-500 mio.

Yderligere effektivisering
• De enkelte afdelinger
• Indkøb og ydelser
1-1,3 mia.



I 2021 blev der indgået en ny effektiviseringsaftale mellem regeringen, BL og KL. En aftale, der løber frem til 2026.

I Plus Bolig kommer vi naturligvis også til at arbejde for målene i den nye aftale, og vi vil lægge særlig vægt på energi og energioptimering. Og konkret forberedte vi i 2021 en omlægning af vores organisation i driften (der implementeres i 2022), så vi har fået frigjort ressourcer til en nyoprettet funktion som energi- og teknikansvarlig i driften.

Indkøb er fortsat et af de områder, hvor vi kan høste effektiviseringsgevinster, og i 2022 har vi ansat en

indkøber, som med dette primære ansvarsområde vil bidrage til bedre indkøbsaftaler og dermed mere kvalitet og/eller sparede penge.

Når vi høster frugterne af vores prioritering af indkøb og energi vil det komme den enkelte beboer til gavn i form af lavere husleje. Samtidig kommer vi til at bidrage ind i det store CO2 regnskab, hvor også Aalborg kommune har ambitiøse mål.

Boligaftalen forpligter de almene boligorganisationer til at effektivisere for yderligere 1,8 mia. frem mod 2026.



PLUS BOLIG 2.0 – **BEDRE** PLANLÆGNING, **BEDRE** OVERBLIK, **BEDRE** BEBOERSERVICE

Gennem de seneste år har vi arbejdet med implementeringen af Plus Bolig 2.0.

Plus Bolig 2.0 er en planlægningsplatform der bliver benyttet i driften. Alle kendte opgaver – primært grønne opgaver – ligger i et årshjul, så vi har en oversigt over, hvilke opgaver der skal løses hen over året i en afdeling. Både opgavens karakter, tidsestimat på opgaven, og hvem der udfører.

Ud over alle kendte opgaver registreres alle andre typer opgaver også i systemet: For eksempel beboerserviceopgaver, synsopgaver, møder og administrativt arbejde.

Sammenlagt giver det os et rigtigt godt overblik over, hvilke opgaver der er løst i den enkelte afdeling, og om vi leverer det, vi skal. Detaljeringsgraden er stor, så vi kan på lejermålniveau se, hvilke opgaver der er udført.

Plus Bolig 2.0 skal gerne resultere i en mere effektiv drift, da det giver os meget bedre planlægningsmu-

ligheder end tidligere. Lederen for det enkelte driftsteam planlægger på ugebasis næste uges opgaver. Det skaber muligheder for at pulje de enkelte opgavetyper og påsætte den rette medarbejder med de rette kompetencer.

Plus Bolig 2.0 er også et godt analyseværktøj til at opdage problemstillinger i de enkelte afdelinger. Hvis samme opgavetype bliver udført mange gange, er det måske et generelt problem, vi skal have kigget på.

Plus Bolig 2.0 giver mere struktur og overblik for den enkelte medarbejder. Alle arbejdsopgaver styres via en app, og hver enkelt medarbejder kan således få overblik over egne arbejdsopgaver – både på dags- og ugeniveau – på sin smartphone.

Vi har allerede nu konstateret, at Plus Bolig 2.0 har givet væsentligt færre opkald til den enkelte medarbejder, da opgaverne nu styres og planlægges centralt. Og resultatet er, at der er mere tid til at udføre flere egentlige serviceopgaver.

PARALLELSAMFUNDS- AFTALEN 2021

Med efterfølgeren til den første parallelsamfunds-pakke fra 2018 tog vi i 2021 afsked med 'ghetto-begrebet' og skulle i stedet lære en ny definition at kende. Nemlig 'forebyggelsesområder'.

1. december 2021 var der 62 'forebyggelsesområder' i Danmark, heraf to i Aalborg: Løvvangen i Nørresundby og Grønlandskvarteret i Aalborg SØ. Til gengæld er der ingen 'parallelsamfund' (de tidligere 'ghettoområder').

I Plus Bolig deltager vi aktivt i samarbejdet omkring SØ med erhvervslivet, de andre almene boligselskaber, jobcentret, flere forvaltninger fra Aalborg kommune mv. Målet er, at vi med en sammenhængende og vedholdende indsats kan skabe blandede bydele og beboersammensætninger med høj trivsel og gode naboskaber.

Kommer et boligområde på listen over forebyggelsesområder har kommunen og de almene boligorganisationer pligt til at stille krav til boligsøgende i området og beslutte præcist, hvilke krav der skal gælde, for at man kan flytte ind i område.

HVAD ER ET FOREBYGGELSES- OMRÅDE?

Der skal bo mindst 1.000 mennesker i et boligområde, og over 30 procent af beboerne skal have ikkevestlig baggrund. Derudover skal beboerne samlet set opfylde to ud af fire kriterier:

- Over 30 procent er hverken i arbejde eller uddannelse – opgjort som et gennemsnit over to år.
- Mindst dobbelt så mange som landsgennemsnittet er dømt for kriminalitet over de seneste to år.
- Over 60 procent af beboerne har grundskole som højeste uddannelse.
- Beboernes indkomst ligger i gennemsnit under 65 procent af indkomsterne i regionen.





VI ER EN DEL AF NOGET STØRRE

Det lyder næsten som DBU's slogan for fodbold-landsholdene men passer også rigtig godt til en almen boligorganisation som Plus Bolig.

- 20% af alle husstande i hele Danmark – svarende til 561.026 husstande – bor i en almen bolig.
- I vores lejemål er der i gennemsnit 1,7 beboer pr. husstand, men der i resten af befolkningen er 2,2 beboer. Og i Nordjylland er vi kun 1,5 beboer pr. lejemål.
- Der er 52.498 husstande og 80.598 beboere i de nordjyske almene boligorganisationer.
- Andelen af indvandrere og efterkommere er større i den almene boligsektor, 30,1 %, end i resten af befolkningen, hvor andelen 10,8 % pr. 1. januar 2021.
- I indkomståret 2019 var den gennemsnitlige personlige indkomst i den almene boligsektor 237.829 kr. for fuldt skattepligtige personer over 15 år, mens den var 354.945 kr. i gennemsnit for resten af befolkningen.

Når vi kigger på statistikker og omtaler af vores boligområder og beboere, er det vigtigt at have den viden med, at næsten 1 mio. danskere bor alment, og at det er i vores boligområder, at vi har plads til alle.

BL – DANMARKS ALMENE BOLIGER

Vores medlemskab af BL – Danmarks Almene Boliger giver os direkte adgang til viden og kompetencer, som er en støtte i vores daglige arbejde. Eksempelvis kunne i vi 2021 læne os op af de corona-anbefalinger, som blev udarbejdet af BL.

BL – Danmarks Almene Boliger satte i 2021 fokus på God Almen Ledelse og kom i den forbindelse med en række nyttige anbefalinger og vejledninger til almene boligorganisationer. Og om hvordan vi, hver især, løser vores opgaver. Både som boligorganisation, som organisationsbestyrelse, som beboere på afdelingsmøderne, som afdelingsbestyrelse og som administrativ ledelse.

De grundlæggende anbefalinger og principper er "følg eller forklar". Med andre ord handler God Almen Ledelse om ordentlighed og gennemsigtighed – om respekt for roller og snitflader.

I Plus Bolig er God Almen Ledelse en naturlig rettesnor for alt, hvad vi foretager os. Og vi vil derfor også følge de aktuelle anbefalinger og vejledninger.

ØKONOMI 2021

RESULTATOPGØRELSE

Boligorganisationen				
Resultatopgørelse for perioden: 01.01.21 - 31.12.21				
Konto	Note	Resultat indev. år	Budget indev. år tkr.	Budget komm. år tkr.
	Udgifter			
	Ordinære udgifter			
501	Bestyrelsesvederlag m.v.			
	1. Afdelinger i drift	192.000	192	195
502	1 Mødeudgifter, kontingenter m.v.	296.845	300	300
511	2 Personaleudgifter	14.467.444	13.593	14.222
513	3 Kontorholdsudgifter	2.944.749	2.768	2.567
514	4 Kontorlokaleudgifter	1.921.940	1.889	1.880
515	5 Afskrivninger, driftsmidler	542.049	518	504
521	Revision	255.709	230	238
530	9 Bruttoadministrationsudgifter	20.620.736	19.490	19.906
532	6 Renteudgifter	3.100.414	910	861
533	7 Henlæggelse af afdelingernes bidrag mv. til dispositionsfond samt indbetalinger til Landsbyggefonden og Nybyggerifonden	33.845.810	33.205	34.014
540	Samlede ordinære udgifter	57.566.960	53.605	54.781
	8 Ekstraordinære udgifter	6.175.493	13.970	9.420
550	Udgifter i alt	63.742.453	67.575	64.201
551	Overskudsfordeling:			
	1. Henlæggelse til arbejdskapitalen	0	12	2
560	Udgifter og overskud i alt	63.742.453	67.587	64.203

Negativ forrentning

Afdelingerne får i 2021 et negativt renteafkast af deres pengebeholdninger.

Det betyder, at hvor afdelingerne tidligere år har haft en renteindtægt af deres indestående, vil der i regnskaberne 2021 blive tale om en renteudgift. Den negative forretning bliver -0,89% (mod en budgetteret positiv forretning på 0,25%).

Det er Plus Bolig der forvalter afdelingernes formue. Men som almen boligorganisation må der alene investeres i obligationer (ikke for eksempel aktier), og det er første gang, at forrentningen er negativ.

Organisationsbestyrelsen har besluttet, at den negative forretning bogføres som en udgift og indgår i de enkelte afdelingers regnskaber for 2021.

Boligorganisationen					
Resultatopgørelse for perioden: 01.01.21 - 31.12.21					
Konto	Note		Resultat indev. år	Budget indev. år tkr.	Budget komm. år tkr.
		Indtægter			
		Ordinære indtægter			
601	10	Administrationsbidrag	15.369.745	15.370	15.370
602	11	Lovmæssige gebyrer m.v. og særlige ydelser	1.048.204	1.010	1.110
603	6	Renteindtægter	3.100.377	911	863
604	7	Afdelingernes bidrag m.v. til dispositionsfond	33.845.810	33.205	34.014
605		Byggesagshonorarer, Nybyggeri	140.000	0	0
606		Byggesagshonorarer, Forbedringsarbejder	3.008.011	3.060	3.350
607		Diverse	280.447	61	76
610		Ordinære indtægter i alt	56.792.594	53.617	54.783
611	12	Ekstraordinære indtægter	6.175.493	13.970	9.420
		Ekstraordinære indtægter i alt	6.175.493	13.970	9.420
620		Indtægter i alt	62.968.087	67.587	64.203
621		Årets underskud overført til konto 805	774.366	0	0
630		Indtægter og underskud i alt	63.742.453	67.587	64.203

LEJEINDTÆGTER – OG TOMGANGSBOLIGER

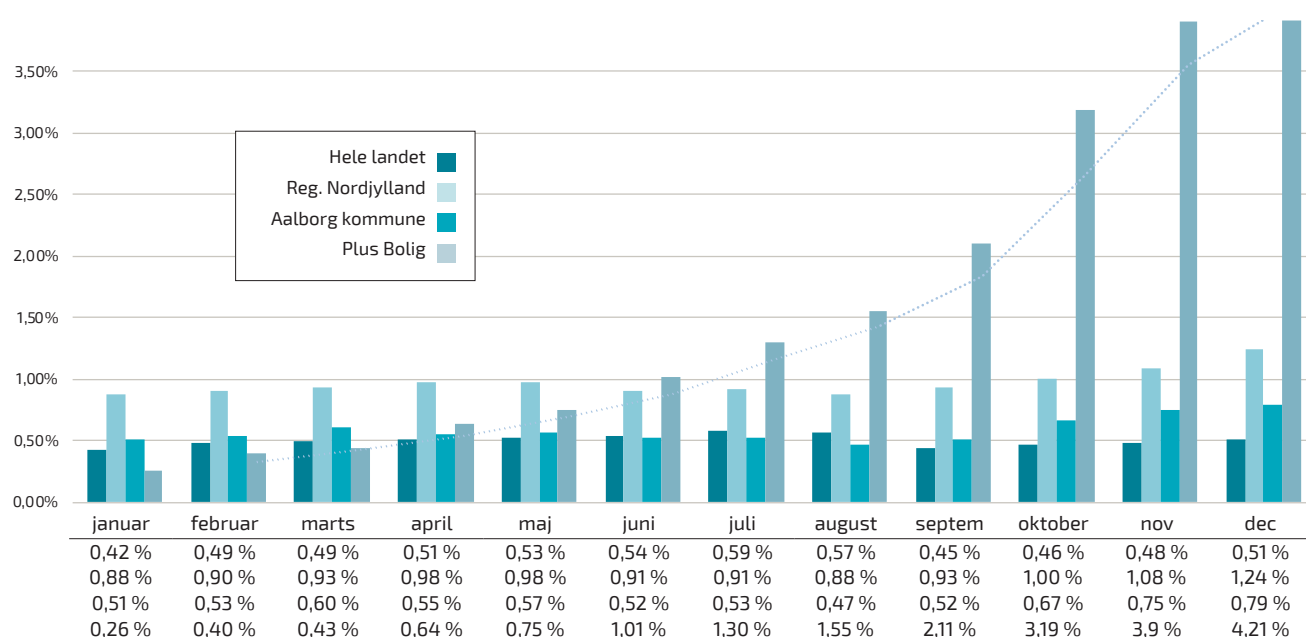
Vores lejeindtægter i 2021 udgjorde kr. 148.174.000. Vi følger løbende lejemarkedets udvikling, efterspørgslen efter vores boliger samt antal ledige boliger (tomgang).

Plus Bolig havde i 2021 i gennemsnit pr. måned 6,4 lejemål som gik tomgang, hvilket er lidt mindre end 2020. Fraflytterprocenten i 2021 var også den laveste i 3 år. Vi oplever dog en tiltagende og hårdere kon-

kurrence på udlejningsmarkedet, og der skal sendes flere tilbud ud inden et ledigt lejemål bliver udlejet. Udbuddet på markedet er ganske enkelt større i disse år.

Vi har samlet haft tomgang for kr. 845.000 svarende til 0,57% af de samlede indtægter, hvilket er en anelse lavere end i 2020.

Figuren viser vores tomgang sammenholdt med andre almene boligselskaber i 2021. Det er her vigtigt at nævne, at statistikken ikke fratrækker tomgang, som skyldes genhusninger. Her findes en del af forklaringen på den voldsomme stigning i tomgangen sidst på året.



NÅR FOLK FLYTTER

Vi vil naturligvis gerne, at vores beboere bliver boende længe. Men omvendt ved vi også, at der altid vil være en naturlig fraflytning.

Det er dog et målepunkt, at vores fraflytningsprocent ikke vokser, og vi monitorerer løbende udviklingen og bevægelserne i blandt vores forskellige boligafdelinger og beboere.

I både 2020 og 2021 har vi haft et stigende antal fraflytninger. I samme periode har der dog været mange

flytninger som er relateret til genhusning i forbindelse med vores renoveringsprojekter. Når vi renser tallene for de genhusningsrelaterede flytninger, ligger udviklingen relativt stabilt de seneste år.

År	Fraflytninger	Genhusninger	Renset for genhusninger
2019	707	0	707
2020	767	55	712
2021	918	220	698

	Fraflytningsprocent
2019	18,7
2020	18,8
2021	18,5

Kigger man på Landsbyggefondens statistik (Beboerdata 2021) viser den, at der stort set ikke er forskel på fraflytningsprocenten generelt i Aalborg Kommune og fraflytningsprocenten blandt de almene boligselskaber i Aalborg Kommune.

Fakta om flytninger

- Der er størst udskiftning i vores lejligheder/familieboliger målt i antal. Det er naturligt da 63% af vores lejemaal findes i den kategori.
- Omkring 20 % flytter internt i Plus Bolig.
- Kigger man på fraflytningsprocenten, er den højest i vores ungdomsboliger. Her

er der cirka 40% udskiftning i løbet af et år (de unge flytter efter endt uddannelse og/eller har typisk et ønske om flere kvadratmeter).

- Plus Bolig har i dag en stor andel af ungdomsboliger (ca. 1/3 af vores boliger), og da flyttefrekvensen her er høj, medvirker det til at den samlede fraflytningsprocent i Plus Bolig bliver presset op.

EFFEKTIVISERINGSTAL

Måltal for afdelingerne (2021-2026)

Omkostninger er øget fra indeks 92 til indeks 98 i perioden 2020 og 2021. Den væsentligste årsag er merforbrug til almindelig vedligeholdelse og fraflytninger.

Måltallene for 2022-2026 skal ses i forhold til en forventet pris- og lønudvikling på ca. 2 % årligt, og er målsat til at medføre stigninger uden henlæggelser på ca. 1,5 % årligt.

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	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	
Måltal		115 2.059	115 2.059	115 2.059	120	123	125	125	126	
109 Renovation	Regnskab	100 1.791	115 2.056	114 2.033	119 2.125					
Måltal		85 1.090	78 1.000	73 936	76	78	80	82	84	
110 Forsikringer	Regnskab	100 1.283	75 957	71 917	74 948					
Måltal		90 1.395	80 1.240	80 1.240	92	104	106	108	108	
111 El/varme fællesarealer	Regnskab	100 1.550	82 1.265	83 1.284	88 1.370					
Måltal		100 3.700	105 3.875	105 3.875	105	110	110	112	113	
112 Administrationsbidrag	Regnskab	100 3.700	100 3.700	105 3.875	105 3.875					
Måltal		100 5.585	92 5.139	93 5.194	94	96	98	99	100	
114 Renholdelse	Regnskab	100 5.585	92 5.140	93 5.170	91 5.055					
Måltal		99 2.286	97 2.240	96 2.217	100	102	102	100	100	
115 Almindelig vedligeholdelse	Regnskab	100 2.309	98 2.252	92 2.118	112 2.588					
Måltal		96 1.345	94 1.317	90 1.261	90	90	90	90	90	
117 Fraflytning - vedligeholdelse	Regnskab	100 1.401	90 1.262	64 890	88 1.237					
Måltal		99 17.461	96 16.870	95 16.783	98	101	103	103	104	
I alt	Regnskab	100 17.619	94 16.633	92 16.286	98 17.199					
Måltal		110 5.880	140 7.483	143 7.644	145	150	155	160	165	
120 Henlæggelser vedligehold	Regnskab	100 5.345	146 7.822	143 7.650	141 7.532					
Måltal		102 23.340	106 24.353	106 24.426	109	113	115	117	118	
I alt med henlæggelser	Regnskab	100 22.964	106 24.454	104 23.937	108 24.730					
Antal boliger		2.824	3.440	3.585	3.585					

Renovation:

Flere afdelinger har de seneste år indført molokløsninger. Derved er de generelt stigende renovationspriser kun slået igennem med en stigning fra indeks 114 i 2020 til indeks 119 i 2021.

Forsikringer:

Brand- og bygningsskadeforsikringen er tegnet igennem forsikringsmægler efter udbud. Næste udbud udføres i 2022. Målet er, at præmien kan fastholdes inden for almindelig prisindeksering.

El/varme fællesarealer:

Ved udgangen af 2022 udløber Plus Boligs aftale med Norlys for prissætningen af el, 40% er fastpris og 60% er spotpris. De fremtidige energipriser er meget usikre, men vi ser ind i fortsat høje priser for energi. Indsatserne for udskiftning af lyskilder samt relevant tændetid og automatisk tænd/sluk fortsætter derfor.

Administrationsbidrag:

Administrationsbidraget er fastsat til 3.875 kr. / lejemål. For budget 2023 fastsættes beløbet til kr. 4.085 kr./lejemål. Den væsentligste omkostning i Plus Boligs økonomi er lønudgiften til personalet, der er ansat og lønreguleret efter overenskomst. Lønudviklingen ligger årligt i niveauet 2-3 %.

Renholdelse:

Organiseringen er ændret i 2022 fra 4 til 3 driftsteams med en lang række fordele. I 2022 er desuden ansat en fælles indkøber. Målet er, at lønudgiften skal hentes hjem ved indkøbsbesparelser og effektiviseringer i driften.

Almindelig vedligeholdelse:

Budgetrammen for vedligeholdelse har i en årrække ikke været prisreguleret. I 2021 ses generelt et samlet merforbrug på ca. 370 kr./bolig ift. måltallet. Indeks 112 mod budget 96.

Fraflytning vedligeholdelse:

Indeks for 2021 er 88 mod indeks 64 i 2020. I 2019 og før Corona var vi på indeks 90. Året er præget af, flytningerne er tilbage på niveau før Corona.

Henlæggelser vedligehold og fornyelser:

Målsætningen for afdelingerne er at øge henlæggelser til planlagt vedligeholdelse og fornyelser med 5 procentpoint frem til 2026, dvs. fra indeks 114 i 2021 til indeks 165 i 2026.

Afdelingen skal gøres mere attraktive, og samtidig skal der være råderum til de nødvendige vedligeholdelse. Senest i 2022 skal en uvildig byggesagkyndig gennemgå planerne og granskningen skal ske hvert 5. år.

NØGLETAL

Vores beboersammensætning

Navn	Stamdata			Socio-økonomiske data			
	Antal afdelinger	Lejemålsenheder	Gns. Afdelings størrelse	Uden uddannelse ¹	I/E ikke-vestlige lande ²	Udenfor arbejdsmarkedet ³	Indkomst ⁴
Alabu Bolig	61	5.677	93	0,31	0,18	0,29	0,63
Himmerland Boligforening	64	7.262	113	0,25	0,15	0,26	0,65
Vivabolig	22	4.398	199	0,29	0,19	0,26	0,68
Nørresundby Boligselskab	49	3.203	65	0,33	0,07	0,27	0,69
Plus Bolig	42	3.610	85	0,25	0,18	0,24	0,64

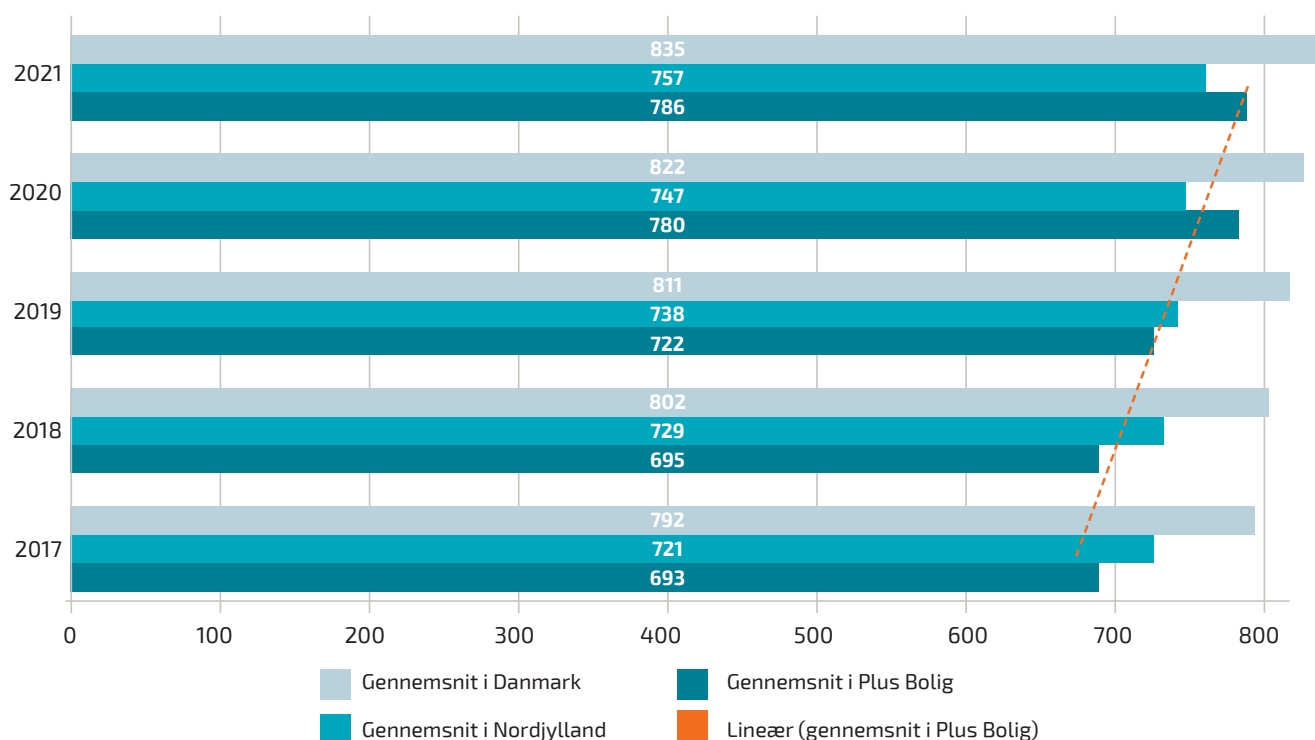
¹ Det samlede antal personer med uoplyst uddannelse eller grundskole som højeste fuldførte uddannelse set ift. det samlede antal beboere. Summeret på boligorganisationsniveau. Personer under uddannelse er ikke medtaget.

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.

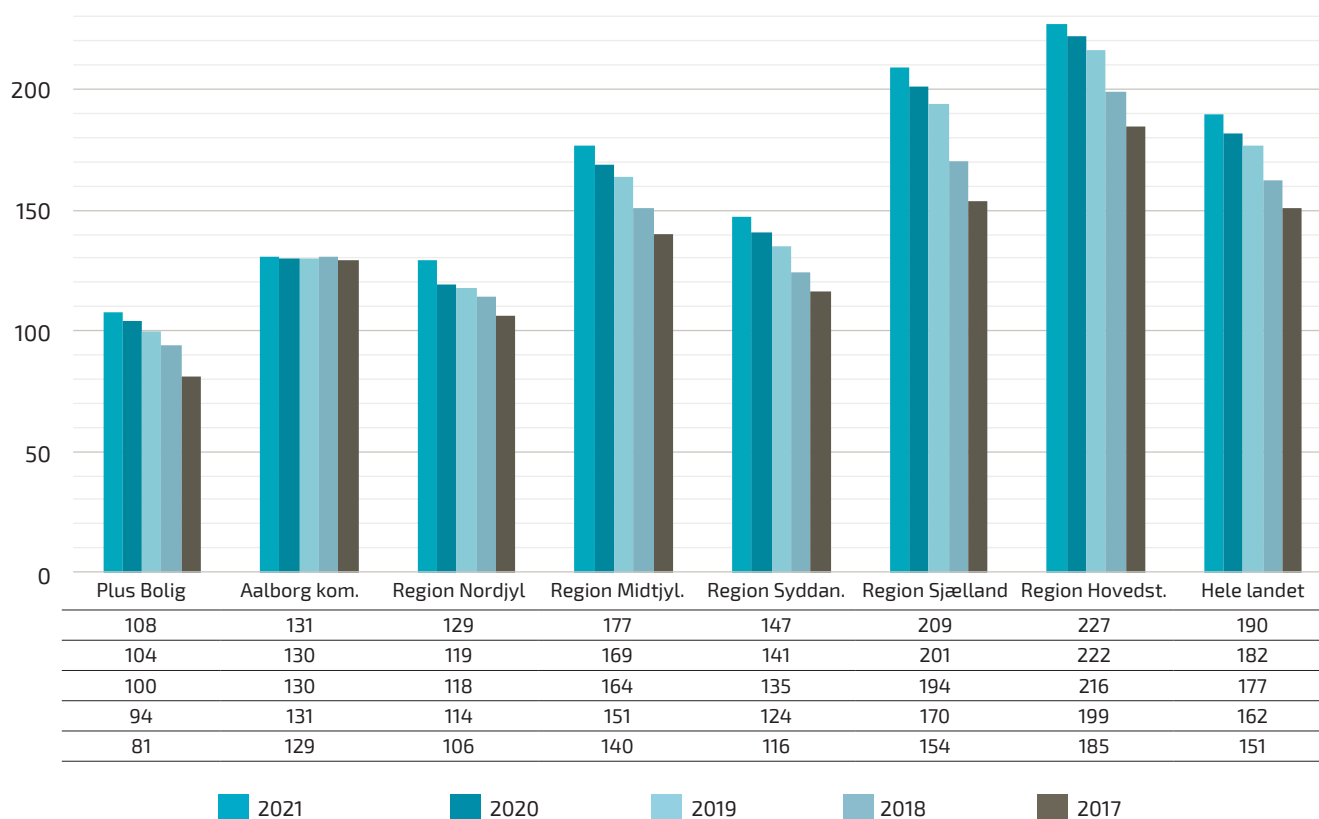
Gennemsnitlig årlig husleje for familieboliger i kr. pr. m²



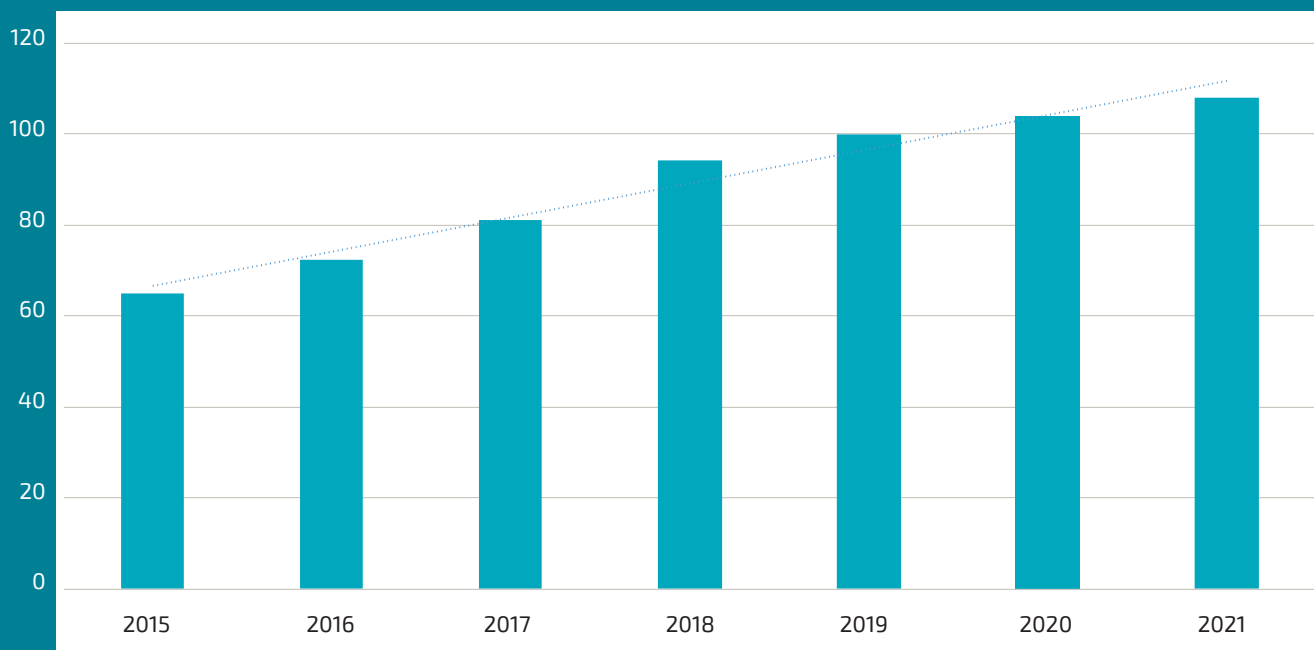
Huslejeudviklingen i kr. pr. m², 2017-2021

	2017	2018	2019	2020	2021
Region	kr. pr. m ²	kr. pr. m ²	kr. pr. m ²	kr. pr. m ²	kr. pr. m ²
Hovedstaden	877	886	895	906	920
Sjælland	834	841	850	859	872
Syddanmark	693	702	709	722	737
Midtjylland	743	754	765	778	791
Nordjylland	721	729	738	747	757
Samlet gns.	792	802	811	822	835
Ibrugtagelsesår	kr. pr. m ²	kr. pr. m ²	kr. pr. m ²	kr. pr. m ²	kr. pr. m ²
før 1968	742	752	761	773	784
1968-1982	783	792	800	810	821
1983-1999	861	870	876	886	899
2000-2019	915	922	931	941	955
Samlet gns.	792	802	811	822	835

Planlagt og periodisk vedligeholdelse og fornyelser (konto 401) gns. pr. m²



Årlige henlæggelser i plus bolig, kr. pr. m2, 2015 - 2021



År	Antal boliger	Bruttoetageareal m ² i alt	Henlæggelser konto 120010 i alt	Henlæggelser pr. kvm.
2015	2.969	241.104	15.660.510	65
2016	2.969	241.104	17.418.450	72
2017	3.287	259.311	21.023.790	81
2018	3.288	259.217	24.387.148	94
2019	3.440	264.662	26.905.600	100
2020	3.464	244.469	25.424.790	104
2021	3.610	250.798	27.086.175	108



Plus Bolig

2022 – VI TAGER DET BEDSTE MED FRA 2021

Vi er allerede nu godt i gang med 2022. Og med 2021 i bakspejlet, kan vi nu kigge fremad. Hvad lærte vi af 2021, og hvad venter os forude?

Coronaen vil nok også banke på, når vi igen skal til at rykke inden for. Men mon ikke, at vi har lært så meget, at vi kan undgå de helt store nedlukninger. Vi kan i hvert fald nu se, at vores beboere er både ansvarsbevidste og viser stor forståelse for, at vi begrænser antallet af besøgende, 'låser' døren og kun går ind i lejemålene ved akutbehov.

Coronaen har også hjulpet os til at blive dygtigere til at afholde virtuelle møder. Alt fra møder i organisationsbestyrelsen, med afdelingsbestyrelser og til møder med leverandører og samarbejdspart-

nerne. Det virtuelle møde erstatter ikke det fysiske møde, men det er et godt alternativ – som er både nemt og fleksibelt. Så ingen tvivl om, at det digitale er kommet for at blive.

Men uanset, hvor meget vi har lært af coronaen, så blev det også tydeligt for os alle, at vi har brug for at være sammen socialt. Det er vigtigt og givende for alle, når vi kan afholde helt 'almindelige' afdelingsmøder og formandsmøder, kan besøge naboen, at byggepladserne bare fungerer osv. osv.

I 2022 vil vi fortsat, sammen, udvikle boligorganisationen Plus Bolig. Tiden kan kun bruges én gang – lad os bruge den fornuftigt sammen, og på det, der skaber merværdi for os alle.

