



9. marts 2020

## Referat af ordinært organisationsbestyrelsesmøde mandag den 9. marts 2020 kl. 17.00

Deltagere: Kirsten Mogensen, Frank Aagaard, Karl Neumann, Jannie Poulsen, Per Mogensen, Peter Arler, John Hagenstjerne, John Mertz

1. suppleant:

Afbud: Hans Bindslev, Lone Autrup

Adm.: Jeannette Pagh Schüler, Dorte Thorsen

### Dagsorden

1. Godkendelse af dagsorden .....	2
2. Afd. 3716 Eskebuen, 3717 Rimbuen og 3718 Oldbuen – Gavlisolering og udvidelse, godkendelse af byggeregnskab.....	2
3. Budget 2021 for AB .....	3
4. Afd. 3702, AB Syd - Godkendelse af råderets beslutning på fliser.....	4
5. AB på tværs – besøg på afdelingsbestyrelsesmøderne.....	5
6. Beslutning om evaluering af bestyrelsesarbejdet.....	6
7. Opfølgning fra sidste møde .....	6
8. Formandens orientering .....	7
9. Administrationens orientering .....	8
a) Status på udsættelser 2020 .....	8
b) Ledige lejemaal pr. 1.3. 2020.....	8
10. Skriftlige henvendelser til bestyrelsen.....	8
11. Punkter til næste og kommende møder.....	8
12. Næste møde og kommende møder .....	9
13. Eventuelt .....	9
Orienteringspunkter udsendt den 27. februar 2020 til AB's organisationsbestyrelse.....	9
14. Økonomisk status for byggesager .....	9
15. Orientering om ventelisteregler.....	9
16. Orientering om oprettelse af Sociale Medie-kanaler målrettet beboerne ifølge kommunikationsstrategien.....	10

### **Til drøftelse og beslutning**

## **1. Godkendelse af dagsorden**

*Dagsorden blev godkendt*

### Indstilling

Administrationen indstiller:

- at bestyrelsen godkender dagsordenen

## **2. Afd. 3716 Eskebuen, 3717 Rimbuen og 3718 Oldbuen – Gavlisolering og udvidelse, godkendelse af byggeregnskab.**

*Indstillingen er ændret i forhold til dagsordenen, grundet forkerte tal i indstillingsteksten ved udsendelse af dagsordenen.*

*Bestyrelsen godkendte anskaffessummen og at finansieringen sker, dels ved optagelse af realkreditlån på 570.000 kr. til finansiering af udvidelsen af Rimbuen og dels ved driftsstøtte på kr. 2.221.049 fra dispositionsfonden til restfinansieringen*

### Indstilling:

Administrationen indstiller:

- at bestyrelsen godkender anskaffessummen og at finansieringen sker, dels ved optagelse af realkreditlån på 570.000 kr. til finansiering af udvidelsen af Rimbuen og dels ved driftsstøtte på kr. 2.221.049 fra dispositionsfonden til restfinansieringen.

### Beskrivelse:

På baggrund af organisationsbestyrelsen godkendelse af handlingsplan den 6. december 2017, er handlingsplanen, vedrørende skimmelsvamp i gavlvægge i Eskebuen, Rimbuen og Oldbuen samt gavludividelse i Rimbuen, udført.

Organisationsbestyrelsen godkendte handlingsplan, som indeholdt en 100 % finansiering af de skimmelsvamps angrebne gavle og delvis driftsstøtte til gavludividelsen.

Gavludividelsen i Rimbuen blev godkendt med en realkreditfinansiering på kr. 420.000.

Gavludividelsen konstruktion består i en ny gavlvæg, som er forskudt 1,7 m fra den eksisterende gavl, hvilket betyder at boligen forøges med 24 m<sup>2</sup> boligareal.

Indtægten af det udvidede lejemålet, er fastsat til balanceleje pr. m<sup>2</sup>/ år.

### Økonomi og ressourcer

Lejestigningen blev fastsat til 24 m<sup>2</sup> x balancelejen pr. m<sup>2</sup> årligt for det aktuelle år. Balancelejen for 2020 er budgetteret til kr. 1.072 pr m<sup>2</sup> pr. år, eller i alt kr. 25.728.

Lejestigningen svarede til afdelingens ydelse på realkreditlån på kr. 420.000 på planlægningstidspunktet.

Da renteniveauet er faldet siden december 2017, vil der kunne hjemtages et realkreditlån på kr. 570.000, og stadig opnås balance med den forøgede husleje, for de 24 m<sup>2</sup>.

Den øgede lånoptagelse på kr. 150.000 vil reducere behovet for dispositionsfondstilskud med samme beløb.

Isoleringen og udvidelsen af gavlene er gennemført som et tillægsarbejde til udskiftningen af døre og vinduer i de tre afdelinger, der er udarbejdet byggeregnskab for denne sag den 29. marts 2019, og der er hjemtaget realfinansiering til disse renoveringssager.

I tilknytning til de to sager om vinduer og døre samt gavlisolering har afdelingerne i buerne modtaget energitilskud fra Albertslund kommune på i alt kr. 405.476 kr., som er fordelt imellem de tre afdelinger i forhold til antal af lejemål.

#### Afholdte udgifter

	realiseret	Budget
Isolering af gavle	1.731.638	1.657.000
Gavludvidelse	782.457	886.000
Rådgiver honorar	56.250	144.000
Byggesagshonorar	160.000	326.000
Diverse reguleringer, Vedr. vindue- og dørsagen	60.704	0
<b>I alt</b>	<b>2.791.049</b>	<b>3.013.000</b>

Realkreditfinansiering	570.000	420.000
Tilskud fra dispositionsfonden	2.221.049	2.593.000

#### Bilag

2.01 Bilag Regnskab – buerne gavle

### 3. Budget 2021 for AB

*Bestyrelsen godkendte budget 2021 og indstiller det til repræsentantskabets godkendelse.*

#### Indstilling

Administrationen indstiller:

- at bestyrelsen godkender vedlagte budget 2021 for AB
- at bestyrelsen indstiller budgettet til repræsentantskabets godkendelse

Godkendes det forelagte budget vil boligafdelingernes bidrag til boligorganisationen falde med 2% i forhold til 2020. Bidraget for 2021 vil derfor udgøre 426 kr. pr. lejemålsenhed. Det samlede bidrag til både BO-VEST og AB vil i 2021 udgøre 4.565 kr. pr. lejemålsenhed, svarende til en stigning på ca. 2 pct.

#### Beskrivelse

Boligorganisationens budget er udarbejdet på baggrund af seneste budgetkontrol pr. 31. oktober 2019, bogføringen ultimo 2019 og budget 2020.

- Det er i budgettet forudsat, at administrationsbidraget til BO-VEST stiger med 2 pct. fra 4.058 kr. til 4.139 kr. Eventuel ændring heri ændrer ikke ved boligorganisationens budget, idet udgiften sendes videre til organisationens afdelinger

- Taksterne i BO-VEST prisbladet er generelt reguleret med 2. pct.
- Der er budgetteret med 140.000 kr. til konference/studietur
- Budgettet for boligorganisationen balancerer med et fald i administrationsbidrag til AB således, at bidraget i 2021 udgør 426 kr. pr. lejemålsenhed.
- Der er i lighed med tidligere år forudsat opkrævning fra afdelingerne til
  - dispositionsfonden på 589 kr. pr. lejemålsenhed for budgetåret 2021
  - arbejdskapitalen på 166 kr. pr. lejemål for budgetåret 2021

Med udgangspunkt i ovenstående er 1. udkast til budget 2021 for boligorganisationen udarbejdet.

For en uddybning af de enkelte budgetposter henvises til vedlagte budgetnotat.

#### Bilag

3.01 Budget 2021 for AB

3.02 Budgetnotat 2021 for AB

#### **4. Afd. 3702, AB Syd - Godkendelse af råderets beslutning på fliser**

*JPS dokumenterer at vedligeholdelses gebyret er lovligt til næste møde.  
Bestyrelsen godkendte råderetsbeslutningen i afdeling 3702 AB Syd.*

#### Indstilling

Administrationen indstiller:

- at bestyrelsen godkender råderetsbeslutningen i afdeling 3702 AB Syd, der blev godkendt på et ekstraordinært afdelingsmøde i 11. februar 2020.

#### Beskrivelse

Afdelingen har vedtaget et forslag om kollektiv råderet på fliser. Der skal som minimum lægges 10 kvadratmeter. Prisen vil være for opgaver under 15 m<sup>2</sup> kr. 760,00 pr. m<sup>2</sup> og mellem 15-50 m<sup>2</sup> vil prisen være kr. 668,75 pr. m<sup>2</sup>. Kantsikring etableres i de tilfælde, hvor det er nødvendigt og udgiften til dette afholdes af afdelingens henlagte midler til vedligehold.

Der afsættes kr. 3.000.000,- over en 3 årig periode i hhv. 2020, 2021 og i 2022. Der kan maksimalt udføres arbejder under den kollektive råderet i afdelingen til flisebelægninger i alt for kr. 3.000.000 svarende til opførelsen af ca. 80 haver.

Finansieres via realkreditforenings lån og afskrives over 20 år.

Derudover opkræves kr. 1,40 pr. m<sup>2</sup> pr. måned i vedligeholdelsesgebyr.

#### Regneeksempel:

Pris på kr. 33.500,00 afskrives over 20 år med en udgift på kr. ca. 240,00 pr. måned.

Hertil kommer vedligeholdelsesudgift på kr. 1,40 pr. m<sup>2</sup> pr. måned.

Det er beregnet efter en pris på kr. 668,75 pr. kvadratmeter i 50 kvadratmeter have.

#### Lovgrundlag

Almenlejeloven § 39.

Bekendtgørelse om drift af almene boliger m.v., kap. 18, §§ 82 – 83

## Vurdering

Det er administrationens vurdering, at afdelingens beslutninger lever op til gældende lovgivning og giver beboerne bred mulighed for at sætte deres eget præg på deres boliger uden, at det ligger afdelingens økonomi til last.

Dog skal vi være opmærksomme på, at man ikke må have kollektiv råderet for mere end kr. 850,00 pr. måned. Det er inkl. udgiften til vedligeholdelse.”

Hver gang der søges om lov til råderet, så er både vi og Råderetsafdelingen meget opmærksomme på at dette beløb ikke overskrides

## Bilag

4.01 Referat fra ekstraordinært afdelingsmøde 11.02.2020

### **5. AB på tværs – besøg på afdelingsbestyrelsesmøderne**

*Dorte undersøger hvornår de næste 2-3 møder afholdes og fremsender orientering om besøg. Dorte koordinerer.*

*Bestyrelsen fordelte afdelingsbestyrelsesmøde besøgene*

#### Indstilling

Administrationen indstiller:

- at bestyrelsen godkender/beslutter fordelingen af afdelingsbestyrelsesmøde besøgene

#### Beskrivelse

På mødet d. 4. december evaluerede OB "AB på tværs", hvilket resulterede i en beslutning om at bestyrelsen vil besøge alle afdelingernes bestyrelsesmøder. Det blev besluttet at besøgene skal afholdes i 2020.

Et medlem af FU samt et OB-bestyrelsesmedlem deltager på afdelingsbestyrelsesmødet. Til dette er der udarbejdet en fordeling med hensyntagen til, at man ikke deltager på sine egne møder.

Datoerne for de enkelte møder, aftales af de ansvarlige med de enkelte bestyrelser.

<b>Afdeling</b>	<b>FU</b>	<b>OB</b>	<b>Dato</b>
AB Nord	Frank	John H	
AB Syd	Frank	Karl	
AB Vest	Frank	Jannie	
Blommegården	Frank	Hans	
Capellavænget	Frank	Per	
Eskebuen	Kirsten	Peter	
Etagehusene	Kirsten	John M	
Kirsebærgården	Kirsten	Hans	
Miravænget	Kirsten	John H	
Oldbuen	Kirsten	Karl	
Rigelvænget	Lone	Peter	
Rimbuen	Lone	Jannie	
Solhusene	Lone	John M	
Troldnøddegården	Lone	Per	

## **6. Beslutning om evaluering af bestyrelsesarbejdet**

*Punktet udgår da AB evaluerer mundtlig i december ifølge forretningsordenen.*

### Indstilling

Administrationen indstiller:

- at bestyrelsen beslutter, om bestyrelsesarbejdet skal evalueres i foråret 2019.

### Beskrivelse

For at sikre en fortsat god bestyrelsesbetjening foreslås en evaluering af bestyrelsesarbejdet i foråret.

Der er tidligere gennemført bestyrelses evaluering, der omhandler bestyrelsesmaterialet, bestyrelsesmøderne, samarbejdet med administrationen og bestyrelsens indsats. Udbyttet af undersøgelsen har været god, sådan at forstå, at stort set alle bakkede op om undersøgelsen.

Det evalueringsskema, der anvendes, er blevet udarbejdet med inspiration fra den spørgeskemaundersøgelse, BL anvender i forbindelse med bestyrelsesevaluering.

### Tidsplan

Spørgeskemaerne udsendes midt i marts til bestyrelsesmedlemmerne via programmet SurveyMonkey til anonym besvarelse. På bestyrelsesmødet i april bliver bestyrelsen præsenteret for resultatet og kan her drøfte eventuelle forslag til, hvordan bestyrelsens arbejde og bestyrelsesbetjeningen kan forbedres.

Medio marts	Udsendelse af spørgeskema
Ultimo marts	Deadline for besvarelse af spørgeskema og udarbejdelse af rapport
April	Resultatet af evalueringen behandles på bestyrelsesmødet

### Vurdering

Det er administrationens vurdering, at en evaluering vil være et godt redskab til at udvikle bestyrelsesbetjeningen og drøfte, om der er behov for ændringer i den måde bestyrelserne arbejder og betjenes på.

### Bilag

6.01 Evaluering af bestyrelsesarbejdet

## **7. Opfølgning fra sidste møde**

*Drøftelse af situationen på Damgårdsarealet  
Bestyrelsen tog aktionslisten til efterretning*

### Indstilling

Administrationen indstiller:

- at bestyrelsen tager aktionslisten til efterretning.

### Bilag

7.01 Aktionsliste.

## **8. Formandens orientering**

*Der er ikke nogen der ønsker at opstille til 9. kreds*

*BO-VEST bestyrelsen ønsker at hver organisation vælger deres egen suppleant til bestyrelsen.*

*John Mertz ønsker at stille op som suppleant.*

*Per Mogensen er valgt til stemmetæller til BO-VEST repræsentantskabsmøde.*

*BO-VEST bestyrelsen overvejer at indføre sundhedstjek af lejemålene.*

*Jeannette og Ulrik vil turnere rundt i afdelingsbestyrelserne (uformelt), dette for at tage pulsen rundt i hele AB.*

*Der henstilles til, at man ikke udstiller medarbejderne, for hele bestyrelsen, det ønskes at man målretter evt. klager.*

*Bestyrelsen tog formandens orientering til efterretning.*

### Indstilling:

Administrationen indstiller:

- at bestyrelsen tager formandens orientering til efterretning

### Beskrivelse:

#### **Opstilling til 9. kreds**

#### **Stemmetæller**

Der skal vælges en stemmetæller til BO-VEST's repræsentantskabsmøde 26.5.2020

#### **Strategi**

FU har bevilget 20.000 kr. til implementering af strategi arbejdet på hjemmesiden.

#### **Ændring i normalvedtægterne**

Der er sket ændringer i normalvedtægterne, som betyder, at det fremover er muligt at indkalde digitalt.

Den daværende Trafik-, Bygge- og Boligstyrelse tilpassede - for at fremme digital kommunikation - bekendtgørelserne om normalvedtægter for almene boligorganisationer og administrationsorganisationer. Det betyder, at almene boligorganisationer og administrationsorganisationer fremadrettet kan indkalde digitalt til repræsentantskabsmøder/generalforsamlinger og til afdelingsmøder uden aftale med den enkelte lejer.

De tidligere normalvedtægters krav om, at indkaldelser sendes i brevform, er blevet erstattet af et krav om skriftlighed. Digitale dokumenter (fx via e-mail) opfylder herefter bekendtgørelsernes krav om skriftlighed, uden at der foreligger en særskilt aftale herom.

Dog er det et krav, at beboerne pr. brev gøres opmærksomme på, at BO-VEST kommunikerer digitalt, og at de kun kan få post på papir, hvis de er fritaget fra al offentligt digital post. Det vil i givet fald ske som en husstandsomdeling.

## 9. Administrationens orientering

*Bestyrelsen tog administrationens orientering til efterretning*

### Indstilling:

Administrationen indstiller:

- at bestyrelsen tager administrationens orientering til efterretning

### **Status på ledige lejemål 2020**

#### **a) Status på udsættelser 2020**

Fordelt på organisationer:

VA:	2
Tranemosegård:	0
AB:	0

#### **b) Ledige lejemål pr. 1.3. 2020**

Boliger: 3 (2 i Solhusene, den ene udlejet pr. 15.3)  
(1 i AB syd, Dødsbo der kræver meget istandsættelse)

Erhvervslejemål: 1 (Etagehusene)

### **Corona virus**

Der er udsendt information til alle afdelingsbestyrelser, til ejendomskontorer, boligsociale projekter samt på BO-VESTs intranet om at hjælpe til med at forebygge corona-smittespredning. Vi understreger de gængse regler om at vaske hænder, bruge håndsprit, osv. Derudover udsender vi en plakat, hvor vi opfordrer beboere til ikke at møde op i administrationen, på ejendomskontorer, i boligsociale sekretariater eller andre steder, såfremt de er kommet hjem fra et af de særlige risikoområder efter den 2. marts. Alt sker ifølge Sundhedsstyrelsens retningslinjer.

### **Digital signering af BO-VEST's bestyrelsesmødereferater**

BO-VESTs bestyrelse besluttede på mødet den 3.3.2020, at køre et forsøg med digital signering af bestyrelsesmødereferater i Admincontrol. Forsøgsperioden starter i juni 2020 og kører et år frem. Herefter evalueres forsøget, og det beslutes, om det skal fortsætte.

### **Status studietur**

Studieturen er planlagt d. 22-24. april, 10 personer deltager.

## 10. Skriftlige henvendelser til bestyrelsen

Der er ikke modtaget nogle henvendelser.

## 11. Punkter til næste og kommende møder

Henlæggelser/lovgivning på "dansk" (udspecifisering af lovgivningen)

Opfølgningspunkter fra AB på tværs.

Grønt regnskab

Sundhedstjek



## **12. Næste møde og kommende møder**

### FU-møder:

Onsdag d. 1. april

### OB-møder:

Onsdag d. 15. april

Studietur 22.-24. april

Mandag d. 4. maj

Onsdag d. 3. juni

Repræsentantskabsmøde mandag d. 18. maj

Onsdag d. 17. juni

## **13. Eventuelt**

Der blev spurgt ind til afholdelse af afdelingsmøder, beboermøder m.m. i forbindelse med corona udbruddet, Jeannette undersøger. Der er efterfølgende udsendt retningslinjer fra BO-VEST's ledelse.

### **Orienteringspunkter udsendt den 27. februar 2020 til AB's organisationsbestyrelse**

Orienteringspunkterne behandles kun på organisationsbestyrelsesmødet den 9. marts 2020, såfremt der kommer spørgsmål på mail, der ikke kan besvares med et enkelt svar. Det er derfor vigtigt, at I giver mig besked senest søndag, hvis I har kommentarer eller spørgsmål til orienteringspunkterne.

## **14. Økonomisk status for byggesager**

### Indstilling:

Administrationen indstiller:

- at bestyrelsen tager den økonomiske status marts 2020 til efterretning.

### Beskrivelse:

Økonomisk status marts 2020 for helhedsplaner og større byggesager, der er under planlægning, udførelse eller ved økonomisk afslutning.

### Bilag

14.01\_2020-03 AB - Samtlige projekter (18.02.20) side 1

14.01\_2020-03 AB - Samtlige projekter (18.02.20) side 2

14.01\_2020-03 AB - Samtlige projekter (18.02.20) side 3

## **15. Orientering om ventelisteregler**

### Indstilling

Administrationen indstiller:

- at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

### Beskrivelse

BO-VESTs bestyrelsen bad i efteråret 2019 om en redegørelse for, hvordan ventelisterne fungerer, og efter hvilke kriterier, der udlejes boliger.

Administrationen har i vinter udarbejdet et notat, der beskriver de komplicerede regler om udlejning og ventelister. Notatet gennemgår de almindelige ventelistereregler, den interne og eksterne liste, kommunal anvisning, fleksibel udlejning, særlige regler ved skilsmisse, boliggarantibevis, karenstid og bytte bolig-mulighed. Notatet viser også, hvilken rækkefølge af kriterier en bolig udlejes efter.

Derudover vedlægges en oversigt over de forskellige udlejningsmodeller med eksempler.

Begge dokumenter blev præsenteret for BO-VESTs bestyrelse den 28.januar 2020 og sendes hermed til orientering i organisationsbestyrelserne.

#### Bilag

15.01 Notat om ventelister

15.02 Oversigt over udlejningsmodeller

### **16. Orientering om oprettelse af Sociale Medie-kanaler målrettet beboerne ifølge kommunikationsstrategien**

#### Indstilling:

Administrationen indstiller,

- at bestyrelsen tager orienteringen til efterretning.

#### Beskrivelse:

BO-VEST mangler den nødvendige infrastruktur til at kunne kommunikere tidssvarende og effektivt med beboerne. Vi har masser af gode historier om BO-VEST på både vores hjemmeside og i Beboermagasinet, men ringe mulighed for at sikre, at de bliver set af beboerne.

Det betyder, at vi i vores eksterne kommunikation lige nu ikke udnytter vores ressourcer effektivt. Vi vil opnå langt større effekt, af det arbejde vi allerede laver, når vi får mulighed for at anvende de sociale medier, som vores beboere bruger i deres dagligdag.

Vi har allerede gode erfaringer med Twitter og især LinkedIn. Vores mest succesfulde opslag på LinkedIn bliver set af 4000-5000 brugere. LinkedIn er dog ikke den rette kanal til at nå vores beboere. Det er her vi henvender os til samarbejdspartnere.

72% af alle danskere mellem 16 og 89 år bruger Facebook dagligt (Slots- og Kulturstyrelsen 2018). Mange af vores boligafdelinger har egne grupper på Facebook. Der er ingen tvivl om, at Facebook for vores beboere er en naturlig del af dagliglivet, og den primære indgang til internettet. Facebook er det filter, som man får sine nyheder gennem og bruger som udgangspunkt for at danne sig sine meninger.

Derfor er det vigtigt, at vi optræder i vores beboeres nyhedsstrøm. Det er her vi har mulighed for både løbende at påvirke vores omdømme hos dem, men også offensivt informere om f.eks. varmeregnskaber og lignende.

Det er kutyme, at almene boligorganisationer bruger Facebook. De eneste boligorganisationer i de kommuner BO-VEST administrerer boliger, der ikke er på Facebook, er DAB, FA09, Almenbo og Det Sociale Boligselskab Brøndbyparken.

Instagram er mindre brugt end Facebook – men bruges især af aldersgruppen under 35 år. (52% af de 25-34-årige og 75% af de 16-24-årige bruger mediet dagligt). Det er et billedbåret medie, som kan bruges sammen med Facebook til at formidle blødere historier om livet i vores boligområder.

Ifølge seneste tilfredshedsundersøgelse savner vores beboere ikke muligheden for at kommunikere med os på sociale medier. Til gengæld viser undersøgelsen en forbedringsmulighed ift. vores omdømme. Og en forbedring af dette er netop intentionen med vores kommende tilstedeværelse på Facebook og Instagram. Formålet er:

- Sikre en mere effektiv distribution af vores historier og budskaber.
- Fremstå mere tilgængelig og nærværende i beboernes dagligdag.

### Økonomi og ressourcer

Det primære formål med at etablere sider på Facebook og Instagram er en bedre udnyttelse af de ressourcer vi allerede bruger. Implementeringen af kommunikationsstrategien betyder en omorganisering af vores ressourcer, så vi får størst mulig effekt af vores arbejde i et digitalt mediebillede. Vi kan skabe en mere tidssvarende, sammenhængende og effektiv kommunikation, når vi moderniserer vores kommunikative værktøjskasse. Derfor kommer etableringen af Facebook og Instagram-sider for BO-VEST som udgangspunkt ikke til at betyde at vi skal bruge flere ressourcer på kommunikation, men at vi skal prioritere dem vi bruger anderledes.

Det indhold vi vil poste på Facebook og Instagram er versioner af indhold vi allerede laver. Derudover skal facebook siden løbende administreres. Det er vigtigt, at både beboere og andre oplever en hurtig respons. Men det er ikke vigtigt, at de får svar på deres spørgsmål med det samme. Opgaven med at administrere BO-VESTs profiler på Facebook og Instagram ligger derfor hovedsageligt i kommunikation.

Arbejdsgangen vil være således:

- Kommunikation svarer indenfor et par timer (i arbejdstiden), og kvitterer for spørgsmål eller kommentarer.
  - o Hvis spørgsmålet er af specifik karakter, henviser vi til, hvor man skal henvende sig for hjælp. Vi sagsbehandler ikke på Facebook.
  - o Hvis svaret på spørgsmålet er af generel interesse, svarer vi på siden.
  - o Hvis kommunikation ikke selv kan svare på spørgsmålet inddrages relevante kollegaer for hjælp.
  - o Der udarbejdes konkrete retningslinjer for, hvordan medarbejdere udenfor kommunikation skal prioritere spørgsmål, der stilles på Facebook.

Efter sparring med andre boligorganisationer, bl.a. Himmerland Boligforening, der har branchens absolut største side på Facebook med 18.500 følgere, estimerer vi, at vi kommer til at bruge to-tre timer ugentligt på administration af facebook siden. Derudover kommer selvfølgelig eventuel tid fra kollegaer, der skal hjælpe med at svare korrekt på spørgsmål. Men den tid vil være minimal, idet vi kun besvarer generelle spørgsmål på Facebook.

De timer henter vi ved at lave færre, men bedre historier på hjemmesiden, som vi sikrer når bredere ud; ved i højere grad at producere informationsmateriale, om f.eks. skimmel, genhusning og lign, der kan genbruges; og ved at effektivisere vores afdelingsmøder.

For at opbygge en følgeskare, og sikre de vigtige historier stor gennemslagskraft, vil det være nødvendigt - i hvert fald det første år - at bruge 2000 kroner månedligt på annoncering. Den udgift kan indeholdes i det eksisterende kommunikationsbudget.

#### Tidsplan

##### **10. januar 2020 – 20. februar 2020:**

Research og udvikling af en strategi, der bl.a. indeholder beskrivelser af arbejdsgang og målpunkter til evaluering.

##### **3.-18. marts 2020:**

Bestyrelserne i BO-VEST, Albertslund Boligselskab, Vridsløselille Andelsboligforening. Tranemosegård og Bo-Vita orienteres.

##### **19. marts 2020:**

Profilerne lanceres

##### **20. marts 2020:**

Der udsendes et nyhedsbrev til afdelingsbestyrelser og medarbejder med opfordring til at følge BO-VEST.

##### **20. marts – 8.april 2020:**

Profilerne opbygges via annoncering på Facebook og Instagram.

##### **8. april - 8. oktober 2020:**

Drift og løbende udvikling af profiler: Facebook og Instagram i BO-VESTs løbende kommunikationsarbejde.

##### **8. oktober 2020:**

Det første halve år evalueres især med henblik på forholdet mellem effekt og ressourceforbrug, og strategien tilpasses.

#### Relevans for strategien

Etableringen af profiler for BO-VEST på Facebook og Instagram er i tråd med kommunikationsstrategiens målsætning om at kommunikere i de kanaler, der mest effektivt når vores målgrupper.

En modernisering af vores kommunikative infrastruktur giver os mulighed for at arbejde mere samlet og strategisk med BO-VESTs omdømme. Særligt vil det give os mulighed for at arbejde mere systematisk med målsætninger om beboertilfredshed og kendskab til FN's Verdensmål.

#### Lovgrundlag

Jævnfør KL's anbefalinger ift. GDPR vil vi på vores profiler på Facebook og Instagram, at orientere om at siderne drives i overensstemmelse med Facebook og Instagrams vilkår for databehandling. Det er den praksis KL anbefaler kommunerne at bruge, da det i praksis har

vist sig umuligt at lave en egentlig databehandleraftale med Facebook, som også ejer Instagram.

#### Vurdering

Kommunikationsafdelingen vurderer, at det er nødvendigt at oprette profiler på de sociale medier, som vores beboere benytter sig af, hvis vi skal lave en effektiv kommunikation med beboerne i fokus.