

## Referat af OB-møde

**Mødedato:** 2. november 2016 kl. 17.00

**Til stede:** Bent Haupt Jensen, formand  
Gunvor Abrahamsen, næstformand  
Hanne Dahlerup  
Jette Kragh  
Bjarne Lindqvist  
Søren Jensen  
David Jennow  
Lean Bernhoff  
Christian Høgsbro, adm. direktør  
Pia Skov, vicedirektør  
Helle Friis Nielsen, økonomichef  
Inge Vilhof, direktionssekretær

**Afbud:** Claus Olander

**Næste møde:** 7. december 2016

### Kontaktperson

Inge Vilhof  
Direktionssekretariatet  
Direkte tlf.: 33 76 01 02  
E-mail: ivi@aab.dk

### Dato

10. november 2016

## 1. Protokoller og økonomistyring

- a) Godkendelse af referat fra sidste møde
- b) Revisionsprotokol
- c) Budget 2017 (3. behandling)
- d) Formueforvaltning 3. kvartal 2016

## 2. Indstillingssager

- a) Evaluering af efterårskonference 2016 (omdeles ved mødet)
- b) Afdeling 17 – Støtte til udvikling af helhedsplan
- c) Øget lånebevilling fra dispositionsfonden til udvikling af byggemuligheder/nybyggeri
- d) Ændring af beløbsgrænse for regulering af a conto vand og varme
- e) Afdelingsnetværk
- f) **lukket punkt**

## 3. Orienteringssager

- a) Status på udmøntning af digitaliseringsstrategi

- b) **lukket punkt**
- c) Gældsrådgivning i Københavns Kommune
- d) **lukket punkt**
- e) Orientering fra udvalg og afdelingsnetværk
- f) Kundemålinger

#### **4. Direktionsberetning**

#### **5. Eventuelt**

København, den 7. december 2016

---

Bent Haupt Jensen  
Formand

---

Christian Høgsbro  
Adm. direktør

## **1a. Godkendelse af referat fra sidste møde**

Side 3

### **Resume**

Godkendelse af referat fra organisationsbestyrelsesmøde den 5. oktober 2016.

### **Indstilling**

At referatet fra organisationsbestyrelsens møde den 5. oktober 2016 godkendes, og at formand og direktør underskriver dette.

### **Sagsfremstilling**

Referat fra seneste møde i organisationsbestyrelsen fremsendt til godkendelse, hvorefter det åbne referat publiceres på intranettet og sendes til revisionen.

### **Bilag**

Ingen

### **Beslutning**

Referatet blev udsendt kort før mødet, hvorfor det aftaltes, at referatet kunne godkendes, medmindre der inden den 11. november 2016 var kommet indsigelser hertil.

Der er ikke kommet indsigelser til referatet, hvorfor det er godkendt og lagt på intranettet.

## **1b. Revisionsprotokol**

Side 4

### **Resume**

Der er ikke modtaget nyt materiale til revisionsprotokollen.

### **Indstilling**

Indstilles taget til efterretning.

### **Sagsfremstilling**

Intet nyt.

### **Bilag**

Ingen.

### **Beslutning**

Intet at bemærke.

## 1c. budget 2017 foreningen (3. behandling)

Side 5

### Resume

OB godkendte på mødet den 6. september første budgetudkast for foreningen 2017. På det efterfølgende OB møde blev det besluttet at øge bemanningen i kundecentret mod forhøjelse af opnoterings- og ajourføringsgebyret for at opretholde serviceniveauet. På samme OB møde blev administrationen bedt om at arbejde videre med indstillingen vedrørende etablering af driftscentre, og indstillingen vedrørende indkøbsfunktionen:

- a) Etablering af tre driftscentre, jf. bilag 3
- b) Indkøbsfunktion, jf. bilag 4

### Indstilling

Det indstilles, at organisationsbestyrelsen indstiller budget 2017 til repræsentantskabes godkendelse. Herunder at OB godkender etablering af 3 driftscentre og etablering af en fællesindkøbsfunktion i AAB.

### Sagsfremstilling

Udgangspunktet for budget 2017 er alt andet lige en fremskrivning af prognosen for 2016. Samtidig er administrationsgebyret fastholdt uændret i forhold til 2016. Det betyder, at der er regnet i forventede priser for 2017, med uændret aktivitetsniveau ift. 2016:

1. Husleje reguleret i henhold til kontrakt
2. Løn er reguleret med 2 %, hvilket svarer til forventningen fra overenskomsterne
3. Vikarer er budgetteret med de kendte barsler mv.

Efter anden behandling er budgettet ændret i henhold til punkterne a), b) og c).

a) OB har som led i reorganiseringen af servicen til parlamentariske afdelinger besluttet, at der skal *etableres tre driftscentre*, hvorfra der skal ske samdrift af et større antal afdelinger. Driftscentre er et nyt tiltag og der skal fastlægges principper for etablering af driftscentre i AAB. I dag er der planlagt etablering af Driftscenter Ballerup/Skovlunde, Driftscenter København og Driftscenter Amager i henholdsvis afdeling 107, afdeling 33 og på Svend Aukens Plads. Driftscentrene forventes klar til ibrugtagning primo 2017. Se nærmere i bilag 3.

Udflytningen betyder en stigning i administrationsgebyret pr. lejemål på 65 kr. for de parlamentariske afdelinger. Udgiften forventes at være omkostningsneutral for foreningens budget.

b) OB har på OB mødet den 5. oktober bedt administrationen arbejde videre med en indstilling om etablering af en fælles indkøbsfunktion i AAB. Der lægges op til en finansiering af funktionen ved betaling for medgået tid i forbindelse med rådgivning og 2% af omsætningen ved udbud. Se nærmere i bilag 4.

### Bilag

- Bilag 1 - Budget 2017
- Bilag 2 - Takstblad 2017
- Bilag 3 - Etablering af driftscentre
- Bilag 4 - Indkøbsfunktion

**Beslutning**

Helle Friis Nielsen deltog under dette punkt.

OB ønskede et uddybende oplæg vedrørende udflytningen af de tre driftscentre. Det ønskes undersøgt om kontering skal flyttes til afdelingernes konti i lighed med nogle af de andre boligorganisationer. Der var enighed om, at stigningen i administrationsgebyret for de parlamentariske afdelinger skal være ens uanset hvilket lokalt driftscenter afdelingen tilknyttes. Punktet drøftes på ekstraordinært OB-møde den 17. november 2016.

Der var enighed om at etablere en fælles indkøbsfunktion i AAB til servicering af afdelinger og administration.

Budgettet blev godkendt med ovennævnte bemærkninger.

## 1d. Formueforvaltning 3. kvartal 2016

Side 7

### Resume

Det fremgår af rapportering af formueforvaltning for 3. kvartal 2016, at afkastet beregnet som årsrente er faldet med 1,18%-point fra 2,61% i 2. kvartal 2016 til 1,43%. Det ikke realiserede afkast på obligationerne er faktisk steget, og alle tre kapitalforvaltere ligger over benchmarket. Benchmarket EFFAS 1-3y er fra 2. kvartal 2016 til 3. kvartal 2016 faldet med 0,23 %-point og ligger ved 0,28%. Stigningen i afkastet skyldes primært stadig faldende renter. Årsagen til fald i afkast beregnet som årsrente er, at der i 3. kvartal 2016 blev overført 280 mio. kr. til kapitalforvaltere, som har foretaget investeringer der endnu ikke har haft fuld effekt på afkastet. Udviklingen er stadig svært at forudsige på grund af den usikre situation i forbindelse med Storbritanniens valg om at udtræde af EU.

### Indstilling

Det indstilles, at organisationsbestyrelsen tager afrapportering af formueforvaltningen for 3. kvartal 2016 til efterretning.

### Sagsfremstilling

Kvartalsrapportering, jf. den finansielle styringspolitik, af AAB's formueforvaltning pr. 30. september 2016.

### Status - formue

	2. kvartal 2016	3. kvartal 2016
<i>Kursværdi inkl. likvider</i>	1.010.587.197 kr.	1.230.120.381 kr.
<i>Nominal værdi inkl. likvider</i>	987.160.714 kr.	1.200.679.468 kr.

### Afkast i procent (årsrente)

	2. kvartal 2016	3. kvartal 2016	Akk. afkast sidste 4 kvartaler
<i>Ikke realiseret afkast</i>	2,61	1,43	1,72

### Udvikling i likvider (ultimo)

3. kvartal 2015	4. kvartal 2015	1. kvartal 2016	2. kvartal 2016	3. kvartal 2016
-437.168 kr.	58.616.497 kr.	4.610.635 kr.	69.326.502 kr.	853.682

Som det fremgår af ovenstående, har AAB i 3. kvartal 2016 opnået et afkast, beregnet som årsrente på 1,43% af den kapital, der er placeret enten hos kapitalforvaltere eller på AAB's anfordringskonti. Det akkumulerede afkast for de sidste 4 kvartaler er 1,72%.

Det bemærkes, at ændringen i likvide beholdninger mellem 2. kvartal 2016 og 3. kvartal 2016 primært kan forklares med følgende forhold:

- Overførsel af i alt kr. 80 mio. fra likvide beholdninger til kapitalforvaltningen
- handler på i alt 26,5 mio. kr. (kursværdi) fra 3. kvartal 2016 med valørdato i oktober 2016

### Bilag

Opgørelse pr. 30. september 2016.

**Beslutning**

Helle Friis Nielsen deltog under dette punkt.

Afrapporteringen blev taget til efterretning.



## 2a. Evaluering af efterårskonference 2016

Side 9

### Resume

I weekenden den 28-30 oktober 2016 afholdt AAB den årlige efterårskonference. 84 ud af 108 deltagere afleverede efterfølgende et evalueringsskema.

### Indstilling

Det indstilles, at OB tager evalueringen til efterretning

### Sagsfremstilling

Overordnet er der igen i år stor tilfredshed med både form og indhold på efterårskonferencen. Der er med få undtagelser tilbagemelding om en veltilrettelagt konference med gode workshops med relevant fagligt indhold. Nogle deltagere ønsker længere pauser og længere workshops, mens andre har været rigtig godt tilfredse med formen i år. Husk, det er en ros, når deltagerne ønsker mere tid til de enkelte workshops. Der er delte meninger om Dacapo (søndag) og ca. 1/4 af dem, der har meldt tilbage har 'i mindre grad' fået nået ud af søndagens program.

Afsluttende er der rigtig mange gode og relevante forslag til indhold for den/de næste konferencer til at arbejde videre med.

### Bilag

Fuld sammenskrevet evaluering af efterårskonferencen 2016 (omdelt).

### Beslutning

Der var enighed om, at rammerne, mad og værelser er gode. BL's indlæg havde ikke været tilfredsstillende, og søndagens indslag levede ikke fuldt op til forventningerne.

Kvaliteten af workshops var god. Administrationen skal være opmærksom på at eventuelle nye medarbejdere bør have støtte af en erfaren og at forventningsafstemning til workshop om helheds- og minihelhedsplaner kunne have været bedre.

Det fungerede godt med musik ved baren i stedet for som tidligere i Borupgaard salen.

Der blev stillet forslag om, at parlamentariske afdelinger og boligsociale indsatser fylder mere.

Det skal overvejes, om konferencen kan reduceres med en dag og f.eks. starte lørdag kl. 9.00.

OB udtrykte stor tilfredshed med den indsats administrationens medarbejdere havde ydet både før og under konferencen.

## 2b. Afdeling 17 – Støtte til udvikling af helhedsplan

Side 10

### Resume

Der har i flere år været arbejdet med projekt for etablering af badeværelser i afdeling 17, og Landsbyggefonden (LBF) har allerede givet tilsagn om støtte og reserveret støttemidler hertil for igangsætning i 2016. På et ekstraordinært afdelingsmøde den 13. oktober 2016 fik afdelingsbestyrelsen beboernes godkendelse til at få udarbejdet helhedsplans-forslag for badeværelsesprojekt med tilhørende huslejeforhøjelse, som beboerne efterfølgende skal have forelagt og tage stilling til.

### Indstilling

Administrationen indstiller til OB at godkende, at dispositionsfonden dækker udgifter til forundersøgelser og udarbejdelse af helhedsplan frem til godkendt skema A.

Såfremt der opnås godkendelse fra afdelingsmødet til gennemførelse af en helhedsplan med støtte fra LBF afholdes samtlige udviklingsudgifter i denne.

Såfremt der gennemføres en renoveringssag uden støtte fra LBF, dækker dispositionsfonden den del af udgifterne, som ikke direkte relaterer sig til renoveringssagen.

Bevilling til udvikling af helhedsplan i afdeling 17 er i henhold til denne indstilling maksimeret til op til 4 mio. kr.

### Sagsfremstilling

Afdeling 17 er opført i 1927 og består af 153 boliger fordelt på 4 1-rum, 136 2-rums, 9 3-rums og 4 4-rums boliger. Afdelingen er beliggende på Højdevej m.fl., 2300 København S.

Afdelingens 1, 2 og 3-rums boliger er opført uden bad og med 'københavnert toilet' på ca. 1,2 m<sup>2</sup>. Over tid har en del beboere installeret brusekabiner i soveværelse med afløb tilsluttet faldstamme i køkken, for mange sker bad stadig ved etagevask.

For at fremme afdelingsbestyrelsens mulighed for at etablere nutidige toilet og badeforhold i afdelingen, besluttede OB på sit møde i september 2013 at bevilge 400.000 kr. til udarbejdelse af forslag til badeværelsesløsninger i afdeling 17.

Afdelingsbestyrelsen har efterfølgende taget stilling til hvilken badeværelsesløsning de ønsker gennemført, og LBF har på besigtigelsesmøde i juni 2015 meddelt ok til at støtte den valgte løsning og afsat midler hertil i 2016. I den efterfølgende periode har der været afholdt en række møder med afdelingsbestyrelsen, hvor man har drøftet prissætninger, udbudsvilkår, samlede anlægskalkulationer, honorarer, anslåede huslejeforhøjelser mv.

Den 13. oktober 2016 blev der afholdt ekstraordinært afdelingsmøde i afdeling 17. På mødet fik afdelingsbestyrelsen beboernes godkendelse til at igangsætte/videreføre arbejdet med at få udarbejdet endeligt helhedsplansforslag til etablering af badeværelser i afdeling 17.

### Bilag

Ingen

**Beslutning**

OB bevilligede en ramme på op til 4 mio.kr. til udvikling af helhedsplan i afdeling 17.

Side 11

## 2c. Øget lånebevilling fra dispositionsfonden til udvikling af byggemuligheder/nybyggeri

### Resume

Behovet for udlån fra dispositionsfonden til udvikling af byggemuligheder/nybyggeri har vist sig større end den af OB bevilgede låneramme på 2 mio. kr. På den baggrund indstilles det til OB at lånerammen hæves til 4 mio. kr.

### Indstilling

Det indstilles til OB:

- At den stående lånebevilling via dispositionsfonden til udvikling af byggemuligheder/nybyggeri maksimeres til 4 mio. kr. (tidligere max. 2 mio. kr.)
- At øvrige beslutninger vedrørende udlån og tilskud fra dispositionsfonden til udvikling af byggemuligheder/nybyggeri fastholdes uændret.

### Sagsfremstilling

For at opnå kommunal godkendelse til opførelse af nyt alment boligbyggeri, er der altid behov for at udvikle skitseprojekter mv. på de potentielle byggemuligheder, administrationen arbejder med. Kommunerne kræver enten via konkurrenceudskrivning eller på anden vis, at byggeprojektmuligheder belyses mht. volumen, planløsninger, arkitektur og økonomi. Administrationen har derfor brug for et økonomisk grundlag til udvikling af potentielle byggemuligheder i samarbejde med eksterne rådgivere m.fl.

På baggrund af ovenstående besluttede OB på sit møde i marts 2015, at give administrationen en stående lånebevilling på 2 mio. kr. via dispositionsfonden til dette formål.

Den vedtagne lånebevilling har imidlertid vist sig at være for lille i forhold til det aktuelle udviklingsbehov blandt andet pga.:

- At færdigudviklingen af skema A projekt for AAB afdeling 109 i Carlsberg Byen er forsinket pga. ændringer i lokalplaner for området.
- At der er høje projektudviklingsomkostninger til udviklingsprojektet AAB afdeling 117 i Ørestad Syd, hvor de 149 almene boliger og den kommunal daginstitution projekteres frem til et entydigt totalentrepriseudbud efter aftale med Københavns Kommune.
- At der vil blive behov for udviklingskapital til at byde ind på forestående kommunalt konkurrenceudbud på plejehjemsbyggeri på Øster Gasværksgrunden.
- At AAB sammen med FSB og Lejerbo får tildelt byggeret på opførelse af almene boliger på Øster Gasværksgrunden efter konceptet 'Småt & Smart' den Almene Storbybolig

### Bilag

Bilag 1: Status på forbrug af udviklingsmidler til nybyggeri

### Beslutning

OB godkendte indstillingen.

## **2d. Ændring af beløbsgrænse for regulering af a conto vand og varme**

Side 13

### **Resume**

For at minimere risikoen for høje efterbetalinger på vand- og varmeregnskaber ønskes det, at reguleringen af a conto betalingerne på vand og varme først sker når der er en årlig ændring på +/-1.000 kr., i stedet for de nuværende +/- 500 kr.

Ændringen træder i kraft pr. 1. december 2016.

### **Indstilling**

ØFU indstiller til OB at beløbsgrænsen for regulering af a conto på vand og varme hæves fra de nuværende 500 kr. til fremover at være 1.000 kr.

### **Sagsfremstilling**

På OB- mødet den 1. februar 2012 fik administrationen godkendt et oplæg, der betød automatisk deling af efterbetalinger over 500 kr., samt regulering af a conto bidrag ved tilbage- eller efterbetaling på mere end 500 kr.

Forbrugsregnskab har nu arbejdet med dette i nogle år, og det har mindsket antallet af henvendelser fra beboere, der ønsker afdragsordning og/eller regulering i a conto bidraget.

Grundet et par milde vintre indstilles det, at beløbsgrænsen ændres fra +/- 500 kr., til +/- 1.000 kr. for hvornår a conto bidraget reguleres. Vi vil derved undgå at beboerne igen risikerer at få høje efterregninger, hvilket typisk medfører et øget antal varmeklager.

Det vil sige, at a conto bidraget fremover først ændres når beboerens tilbage- eller efterbetaling overstiger 1.000 kr. Efterbetalinger deles stadig automatisk ved en efterbetaling over 500 kr.

Beregning sker stadig først, når en beboer har boet i afdelingen i en hel forbrugsregnskabsperiode.

### **Bilag**

Ingen

### **Beslutning**

OB godkendte indstillingen.

## **2e. Afdelingsnetværket – fordeling**

### **Resume**

Som følge af nyvalg til OB skal der udpeges ansvarlige for de 11 afdelingsnetværk.

### **Indstilling**

Administrationen indstiller at OB drøfter fordelingen af netværk, så alle afdelingsnetværk har en tilknyttet OB'er.

### **Sagsfremstilling**

OB besluttede ved mødet den 6. april 2016 at motivere til og igangsætte 11 områdebaserede afdelingsnetværk, som fora for aktiviteter og diskussioner af fælles interesse og erfaringsudveksling.

OB'ere eller medlemmer af uddannelsesudvalget er tovholdere for de enkelte netværksgrupper. Alle netværksgrupper, med undtagelse af gruppe 11, har en OB'er tilknyttet, jf. bilag a. Jørn Nielsen, der var tovholder for gruppe 11, Nordsjælland, er udtrådt af OB, hvorfor OB skal drøfte fordeling af netværkene.

Det har allerede vist sig, at der tages mange relevante emner op ved netværksmøderne. Formandskab, direktion og/eller chefer i administrationen deltager meget gerne i møderne, så der skabes en tættere dialog om den aktuelle status samt mulighed for i dialog ved møderne at få afklaret spørgsmål til administrationen.

OB's faste dagsordenspunkt om nyt fra udvalgene vil fremover også omfatte nyt fra netværksmøderne. Koncept og ramme forventes fortsat evalueret i juni 2017, jf. OB's beslutning i forbindelse med etableringen.

Fremover vil administrationen sørge for at fordelingen af afdelingsnetværk indgår i OB's almindelige udvalgskonstituering efter valg.

### **Bilag**

Bilag 1 – Opdateret oversigt over fordeling af afdelinger i afdelingsnetværket.

### **Beslutning**

Lean Bernhoff blev valgt som tovholder for gruppe 11, Nordsjælland.

**2f. lukket punkt**

Side 15

### **3a. Status på udmøntning af digitaliseringsstrategi**

Side 16

#### **Resume**

Styregruppen har godkendt det overordnede katalog af digitaliseringsmuligheder og har foretaget en prioritering i forhold til 2016. På den baggrund er der i 2016 igangsat to projekter, et omkring et fælles esdh-system samt et omkring kommunikation via nyhedsbreve og sms.

#### **Orientering**

Repræsentantskabet godkendte i november 2015, at der over de næste 4 år blev afsat en årlig ramme på 5 mio. kr. i arbejdskapitalen til digitalisering.

Med udgangspunkt i ovenstående beslutning, nedsatte OB en styregruppe bestående af tre repræsentanter fra OB samt tre repræsentanter fra administrationens ledelse. Styregruppen har valgt at igangsætte et esdh-projekt på baggrund af de digitaliseringsmuligheder, der er udarbejdet i administrationen.

Esdh-projektet er delt op i to faser. Først en pilot hvor udvalgte afdelinger samt administrationen deltager, og derefter skal der laves en udrulning af esdh-systemet til resten af AAB. Den overordnede tidsplan for hele projektet er fra juni 2016 til udgangen af 2017, hvor pilotprojektet slutter ultimo maj 2017.

Styregruppen har ikke lavet korrigerende handlinger i forhold til tidsplanen idet den overholdes. De har derimod været nødt til at udvide den økonomiske ramme fra 2,4 mio. kr. til 4 mio. kr. til at få lavet integrationer og manglende funktionalitet, som vurderes nødvendigt for at afdelingsbestyrelserne også kan benytte systemet.

Derudover har styregruppen godkendt anskaffelsen af en kommunikationsplatform, der understøtter nyhedsbreve samt kommunikation via sms, på baggrund af OB's vedtagelse af kommunikationsstrategien december 2015. Dette projektet forventes delt op i to faser, hvor fase I er udsendelse af nyhedsbreve til beboere og ejendomsfunktionærer. Fase II er afdelingsbestyrelsernes mulighed for udsendelse af information på sms til beboere i afdelingen.

Udover ovenstående projekter, der involverer afdelingsbestyrelserne, er iSyn og workflow stadig i gang med at blive udrullet til alle afdelingsbestyrelser. Derudover er brug af iBygning ved at blive implementeret i administrationen til understøttelse af bygningsgennemgang i afdelingerne.

#### **Bilag**

Ingen

#### **OB's bemærkninger**

Intet at bemærke.



**3b. lukket**

Side 17

### 3c. Gældsrådgivning i Københavns Kommune

Side 18

#### Resume

På baggrund af møde med Københavns Kommune (Betaling og Kontrol) blev det aftalt at AAB skulle lave et forsøg med gældsrådgivning ved huslejerestance i Nordvest, nærmere bestemt afdeling 33 og 49. Forsøget blev påbegyndt februar 2016 og pågår fortsat.

#### Orientering

Restancelisterne for de to afdelinger er blevet gennemgået løbende af gældsrådgiveren. Typisk indkaldes såfremt følgende kriterier er opfyldt:

1. hvis beboeren har fået 2 påkrav inden for to måneder
2. hvis beboeren har fået et hævebrev

Rådgiveren forsøger altid at indkalde til et personligt møde, men det er ikke altid muligt. Der har i forsøgsperioden været både personlig og telefonisk rådgivning af 13 beboere i alt. I perioden har 49 været indkaldt grundet restance.

Det er desværre ikke mulig at få information fra Københavns Kommune om, hvorvidt rådgivningen har været en succes, grundet regler om tavshedspligt. Administrationens vurdering er, at rådgivningen har været med til at forhindre mindst to udsættelser. Vi ved også positivt at en beboer har modtaget boligsikring efter rådgivning.

Omkostninger til huslejetab, advokat mv. pr. udsættelse er ca. 60.000 kr. Hertil kommer de menneskelige tab som følger.

Rådgivningens ressourceforbrug har været ca. 1 dag pr. måned. Praktisk er det foregået ved, at rådgiveren har været tilgængelig 3 timer hver 14 dage i de lokaler, der er tilknyttet Beboerprojekt Puls.

Det er en fornemmelse, at det er svært at få sat møder op med de beboere, der har vanskeligheder med deres økonomi. Det tager tid at få etableret et godt og tillidsfyldt forhold til beboerne. Succesen afhænger også af rådgiverens synlighed i området. Erfaringerne både fra dette forsøg, men også med det arbejde der er sket i Ishøj, viser at effekten først er synlig efter et stykke tid. Typisk fordi beboerne anbefaler rådgiveren til andre i ejendommen.

En afledt effekt af forsøget er, at gældsrådgiveren og AAB's boligsociale medarbejdere i området har fået et godt samarbejde. Beboerne har forskellige behov og derfor har vi oplevet, at krydshenvisninger har givet meget positive resultater. F.eks. er to personer, som startede med at få gældsrådgivning overgået til også at få hjælp af de sociale viceværter.

Rådgiveren har også kontakt til boligrådgiverne i Københavns Kommune, som anbefaler AAB's gældsrådgivning, når de kommer rundt og besøger beboerne.

Det anbefales, at forsøget fortsætter, men at indsatsen for at få etableret møder med de gældsramte beboere intensiveres.

Forsøget udføres i samarbejde med Københavns Kommune Betaling og Kontrol, som er den kommunale enhed, der holder øje med borgernes gæld til kommunen. Hvorvidt forsøget skal

fortsætte afgøres ved evalueringsmøde med Betaling og Kontrol i december.

Side 19

**Bilag**

Ingen

**Bemærkninger**

Intet at bemærke.

### **3d. lukket punkt**

### 3e. Orientering fra udvalg og afdelingsnetværk

Side 21

**a) Økonomi- og forvaltningsudvalget (ØFU)**

v/Hanne Dahlerup

**b) Bygge- og projektudvalget (BPU)**

v/Bent Haupt Jensen

**c) Boligudvalget (BU)**

v/Jette Kragh

**d) Uddannelsesudvalget (UU)**

v/David Jennow

**e) Afdelingsudvalget (AU)**

v/Gunvor Abrahamsen

**f) Arbejdsmiljøudvalget (AMU)**

v/Jette Kragh

**g) IT-udvalget – styregruppe**

**h) Arbejdsgruppen vedrørende risiko**

**i) Afdelingsnetværk:**

**Gruppe 1, Vesterbro, SV og Valby**

OB'er: Bent Haupt Jensen

**Gruppe 2, Frederiksberg**

OB'er: Bjarne Lindqvist

**Gruppe 3, Østerbro**

OB'er: Gunvor Abrahamsen

Der er truffet aftale med Next om, at de deltager i netværksmøde til januar og fortæller om mulighederne for elevansættelser. Next deltager gerne i øvrige netværksmøder.

**Gruppe 4, Nørrebro og indre by**

OB'er: Hanne Dahlerup

**Gruppe 5, Indre Amager**

OB'er: David Jennow

**Gruppe 6, Ydre Amager**

OB'er: Claus Olander

**Gruppe 7, Nordvestkvarteret**

OB'er: Søren Jensen

Side 22

**Gruppe 8, Vestegnen**

OB'er: Bent Haupt Jensen

**Gruppe 9, Brønshøj Husum**

OB'er: Hanne Dahlerup

**Gruppe 10, Ballerup-Skovlunde**

OB'er Jette Kragh

På seneste møde blev det aftalt, at de to driftscoordinatorer og teknik- og driftschef deltager i møde med henblik på forventningsafstemning mellem afdelingsbestyrelserne og driftscoordinatorerne. Der er udarbejdet oversigt over alle arbejder over 600.000 kr., så det kan drøftes i hvilken rækkefølge arbejderne tilrettelægges og om der måske kan koordineres udbud der giver besparelser i både tid og penge. Positivt møde. Deltagerne var godt tilfredse med forklaringer fra administrationen om gamle sager. Der arbejdes desuden på forsøg med en form for driftsfællesskab mellem nogle af afdelingerne.

**Gruppe 11, Nordsjælland**

OB'er: Lean Bernhoff

### 3f. Kundemålinger

Side 23

#### Resume

Som led i administrationens arbejde med mål og kapacitetsstyring, samt det løbende arbejde med forbedringer ved hjælp af lean som metode, er tiden moden til at gennemføre mere tilbagevendende kundeundersøgelser. Målet er at sikre: 1) at vi kender kundernes behov 2) at de er tilfredse med den ydelse AAB leverer inden for vores kerneprocesser 3) at vi sikrer at de udviklingstiltag vi laver øger kundernes tilfredshed

#### Orientering

Vi ønsker at kunderne er tilfredse med de kerneydelser AAB leverer. Administrationen er derfor påbegyndt udarbejdelsen af flere kundetilfredshedsundersøgelser inden for vores kerneopgaver. Resultaterne skal anvendes til at identificere mulighed for forbedringer med afsæt i tilbagemeldinger fra kunderne.

Undersøgelserne skal ske med faste intervaller afhængig af området og målgruppen. Spørgeskemaerne skal indeholde få, relevante spørgsmål for at sikre en høj svarprocent. Spørgsmålene skal udformes, så svarene gør det muligt at foretage forbedringstiltag.

Kundemålinger	
Ansøgere på ventelisten	Telefonkundeforholdene når de ringer til AAB's kundecenter
Indflyttere/udflyttere	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tilfredshed med indflytningen/udflytning</li></ul>
Beboere	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beboerdemokrati</li><li>• Regnskab/budget og opkrævning</li><li>• Moderniserings- og renoveringsprojekter</li><li>• Drift og vedligeholdelse – f.eks. dagligdagsproblemer, renhold, grønne områder, legepladser mv.</li></ul>
Bestyrelser/lokalt ansat personale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fraflytning/udlejning</li><li>• Regnskab/budget, opkrævning</li><li>• Beboerdemokrati</li><li>• Drift og vedligeholdelse, modernisering og renovering</li></ul>
Bestyrelser i p-afdelinger	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tilfredshed administrationens servicering af driften</li></ul>
Internt i administrationen (samarbejde om)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regnskab/budget</li><li>• Beboerdemokrati</li><li>• Drift og vedligeholdelse, modernisering og renovering</li></ul>
Organisationsbestyrelsen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regnskab/budget</li><li>• Beboerdemokrati</li><li>• Modernisering og renovering</li></ul>

Fjerde kvartal 2016 udsendes de første spørgeskemaer vedrørende beboernes tilfredshed med ind- og udflytning. I andet kvartal 2017 påbegyndes yderligere en række målinger som målretter sig mod øvrige beboere, bestyrelser og administration.

OB vil blive orienteret om projektet næste gang til april 2017 og få afsluttende status december 2017. Herefter vil resultatet af kundemålingerne indgå i ledelsesrapporten.

**Bilag**

Ingen

**Bemærkninger**

Det blev ønsket, at måling af de boligsociale indsatser medtages. Det blev aftalt, at ordet kunde udgår og i stedet bruges den korrekte betegnelse for relevante målgrupper fx beboere, afdelingsbestyrelser.



## 4. Direktionsberetning

### Eksterne forhold og politik

#### lukket punkt

#### Andet

#### lukket punkt

#### Procedurer for kollektiv råderet

I hovedaftalen med Københavns Kommune (KK) er der nedsat en arbejdsgruppe som skal se på fremtidige retningslinjer for kollektiv råderet, fordi praksis har varieret. Det handler bl.a. om spørgsmålet om køkkenets restværdi ved udskiftning og omfanget af afdelingens vedligeholdelsespligt via dv-planen.

Arbejdsgruppen har afholdt en møderække med Københavns Kommune om sagen, hvorefter BL nu har påtaget sig at udarbejde et oplæg til retningslinjer, der efterfølgende skal drøftes med KK. Såfremt der ikke opnås enighed mellem parterne vil sagen blive forelagt ministeriet. AAB er repræsenteret i arbejdsgruppen ved gruppeleder i Byggeøkonomi Anders Helsing Lauersen.

#### Pilotforsøg med udlån af fælleslokaler

I en anden arbejdsgruppe under hovedaftalen er der i øjeblikket drøftelser om at lave en forsøgsordning om gensidigt lån af lokaler boligafdelinger og kommunen imellem. Der blev i regi af BL's 1. kreds, den 10. oktober 2016 afholdt orienteringsmøde for afdelinger, der kunne være interesseret i at indgå i videre drøftelser. Formålet er at udforme fælles spilleregler for denne type af samarbejde på tværs af branchen.

Fra AAB deltager afdeling 38.

#### lukket punkt

#### Samarbejde med Københavns Kommune om mistanke om ulovlig fremleje

Som opfølgning på styringsdialog 2015, hvor udfordringer med ulovlig fremleje blev drøftet, blev der medio 2015 afholdt møde med Københavns Kommune, Betaling og Kontrol (BK). På mødet blev det aftalt, at der i perioden 1. oktober 2015 til 1. februar forsøgsvis skulle ske en gensidig orientering, når en af parterne bliver opmærksom på sager, hvor der kan være tale om ulovlig fremleje i en af boligforeningens boliger. Forsøget er sket for at imødegå ulovlig fremleje og social bedrageri.

I perioden er overbragt information om mistanke om ulovlig fremleje i ca. 60 sager. I sagens natur modtager AAB ingen informationer om hvad resultatet af disse oplysninger fører med sig. Der er kun i meget begrænset omfang modtaget oplysninger fra BK.

Forsøget er afsluttet og der vil i indeværende år blive afholdt et evalueringsmøde mellem BK og AAB.

#### lukket punkt

### **Godkendelse af helhedsplaner**

Administrationen blev ved OB-mødet den 5. oktober 2016 bedt om at redegøre for den beboerdemokratiske behandling af helhedsplanen i afdelingen 80. Den hidtidige praksis har været, at byggeafdelingen i samarbejde med den lokale afdelingsbestyrelse har vurderet hvorvidt igangsættelsen af forundersøgelser til en helhedsplan skulle forelægge afdelingsmødet til godkendelse eller orientering. I tre afdelinger – afdeling 49, 55 og 80 – har punktet være lagt frem til orientering. I afdeling 23, 38 og 88 har punktet være lagt frem til godkendelse. Efter OB's behandling af afdeling 38 samt Tilsynets afgørelse vil alle sager fremover blive fremlagt til godkendelse.

### **Evaluering af styring af bankkonti**

I juni 2014 konstaterede foreningens revisor ifm. årsafslutning 2013, at der i en række tilfælde eksisterede alene fuldmagter til bankkonti i afdelingerne. På baggrund af indstilling fra ØFU fastsatte OB i maj 2015 nye regler for styring af bankkonti for at sikre en bedre og mindre risikofyldt styring af alle AAB's bankkonti. OB bad om at, der gennemføres en evaluering efter ca. ét år. Området er udtaget af revisionen ifm. den løbende revision og punktet udsættes derfor indtil der foreligger protokollat herfra.

### **Risikorapport**

OB's årshjul indeholder ved november mødet en drøftelse af rapportering af risikorapport. Risikoudvalget har ikke haft mulighed for at drøfte den endnu og derfor er punktet udsat til, forventeligt, OB's december møde.

### **Referat repræsentantskabsmøde**

Hidtil er anvendt et betydeligt ressourcetræk på at udforme referater, der detaljeret redegør for debatterne ved repræsentantskabsmøderne, hvilket betyder at referaterne er længe om at blive færdige og udgør et betydeligt ressourcetræk.

Repræsentantskabet godkendte ved mødet i juni måned en revideret forretningsorden hvoraf det bl.a. fremgår, at der i en protokol optages en kort beretning om forhandlingerne. Dette svarer til bestemmelsen i vedtægternes §10, stk. 2. Med virkning fra november 2016 vil referaterne fra repræsentantskabets møder derfor blive justeret, så de afspejler de hovedemner/synspunkter som fremkommer under mødet.

### **Byretsdom vedrørende ventelisteanciennitet**

AAB har netop vundet en sag ved byretten. Sagen drejede sig om et tidligere medlem som ønsker at få genoprettet sin anciennitet på ventelisten. Medlemmet påstod, at han ikke havde modtaget brev af 26. marts 2010, og derfor skulle have ancienniteten tilbage. Brevet var et blandt de ca. 120.000 breve sendt ud hvor det fremgik, at ancienniteten ville bortfalde såfremt man ikke henvendte sig inden fristudløb den 30. juni 2010.

Retten fandt det bevist at brevet var kommet frem til sagsøger af følgende grunde:

- 1) at det i almindelighed antages at breve kommer frem, medmindre de kommer retur
- 2) at AAB's håndtering af returpost godtgjorde, at brevet ikke var kommet retur
- 3) at der ikke forelå oplysninger om problemer med postomdelingen i området i den pågældende periode
- 4) at andre medlemmer i samme opgang havde modtaget brevet og svaret inden for fristen

## **Boligbasen**

Side 27

Der er blevet foretaget en ny opdatering af Boligbasen, som forventes at løse de udfordringer, der har været omkring opnotering og visning af placering på ventelisten.

## **5. Eventuelt**

Side 28

### **Resume**

Der kan ikke træffes beslutninger under dette punkt