

## Vedtaget politik

**Emne:** Politik for kommunikation i renoveringssager  
**Dato:** 06.02. 2019  
**cc.:**  
**Fra:** Opgavegruppen 2018 - 2019

Init: ta  
ta@AL2bolig.dk  
10. oktober 2019

## Politik for kommunikation i renoveringssager

### Disposition

Forord  
Parternes roller og samarbejde  
Fokus i AL2boligs renoveringssager

- Organisationsdiagram
- Kommunikationsplan
- Varslingsprocedure
- Aktivitetsplan

### Forord

Opgavegruppens formål har været at udarbejde en kommunikationspolitik for renoveringssager i AL2bolig. Det vil sige at klæde boligorganisationen bedre på til at sikre gode renoveringer med beboeren i centrum.

Deltagerne i opgavegruppen har derfor haft ”Den gode renovering” som omdrejningspunkt. Ud fra gruppearbejde, dialog og fællesdebat har de fundet frem til politikens fokusområder.

Opgavegruppen har afholdt fire møder og har til to af disse haft gæster de kunne spille bold op af. Gæsterne har været Projektchef Peter Henneberg fra Enemærke og Petersen og AL2boligs’ tekniske chef Peter Brix Westergaard.

Det indstilles fra opgavegruppens side, at politikken bruges i samtlige af AL2boligs renoveringssager. Udgangspunktet har været renoveringer i boliger, da det er her, at beboerne bliver mest berørte og der er behov for den bedst mulige organisering, kommunikation og varsling.

Kommunikationspolitikken er værdibaseret og bygger på AL2boligs værdier:

**Ordentlighed**

**Visionær**

**Tryghed**

**Ansvarlighed: Økonomisk, social og klima**

For at give vores beboere den bedst mulige service, er det nødvendigt med et højt kommunikationsniveau, en gennemsigtig proces og projekt samt at alle behandler hinanden **ordentligt**. Herved opnår vi, at beboerne er **trygge** ved en renovering, og det skaber en bedre forståelse for og oplevelse af renoveringen.

Opgavegruppen indstiller til, at alle parter efterlever:

- Vi gør, hvad vi siger, og siger, hvad vi gør
- Vi kommunikerer klart og tydeligt
- Vi sætter modtageren/beboeren/afdelingsbestyrelserne i centrum
- Vi er tilgængelige
- Vi lytter

### **Materiale**

Politikken lægger op til, at AL2bolig internt skal arbejde videre med at implementere den i forretningsgange og vejledninger.

Der ligger også en opgave i at formidle politikken til renoveringens parter, så de kender vilkårene for at renovere i AL2boligs afdelinger.

Sidst men ikke mindst ønskes materiale til afdelingsbestyrelserne om proces, projekt og metode, når man går i gang med en renovering, så afdelingsbestyrelserne fremadrettet kan være bedre klædt på til en renovering.

*Tak til AL2boligs beboere der deltog i opgavegruppen, repræsentanter fra organisationsbestyrelsen, medarbejdere og gæsterne: Projektchef hos Enemærke og Petersen Peter Henneberg og teknisk chef Peter Brix Westergaard.*

## **Parternes roller og samarbejde**

Det er AL2boligs opgave at facilitere parternes roller og samarbejde. Det er vigtigt, at der er en klar rollefordeling, og at afdelingsbestyrelsen og beboerne KUN tager sig af ”ufarlige” ting, så de ikke risikerer at blive udsat for chikane.

### **AL2boligs opgave er at klæde beboerne på til renoveringen**

En god renovering starter med en god forventningsafstemning omkring renoveringen, og at beboerens hjem under renoveringen bliver håndværkernes arbejdsplads. Erfaringen viser, at større renoveringer i private hjem kan være en stor belastning for både beboere og håndværkere. Det er nødvendigt at kende til hinandens verdener og vilkår i renoveringen, og det er nødvendigt at respektere disse.

Det er vigtigt løbende at formidle og kommunikere med de involverede parter, så alle er på samme side og dermed ved, hvad der sker hvornår og hvorfor.

### **AL2boligs opgave er at klæde håndværkerne på til arbejdet i et privat hjem**

Erfaringen viser, at det er en udfordring for håndværkerne at arbejde i private hjem. Derfor er det vigtigt, at AL2bolig gør det klart for håndværkerne, hvordan renoveringer foregår i AL2bolig.

## Byggeudvalg

Det er en forventning at afdelingsbestyrelsen eller byggeudvalget, hvor både afdelingsbestyrelse og driftscenter er med, i kraft af sit lokalkendskab er aktivt bidrager til at sikre adgang til alle lejemål i afdelingen. I praksis ved at afdelingsbestyrelse/driftspersonale tager kontakt (hvis det giver mening) eller udpeger (hvis det giver mening) de lejemål, hvor man må forvente udfordringer med at få adgang eller få ryddet de nødvendige områder i lejemålet. Det vil være en stor fordel at udnytte det lokalkendskab vi har gennem afdelingsbestyrelse og driftscenter.

Renoveringer i AL2bolig lejemål foregår sådan:

- Planlæg arbejdet grundigt så det betyder så kort tid i boligen som muligt
- Håndværkerne skal have de rette instruktioner, så unødige arbejdsgange undgås
- Kom til tiden
- Bær synligt ID
- Banke på inden du går ind
- Hils på dem du møder i ejendommen
- Åben og luk fordøren hver gang - uden at sætte noget i klemme
- Lås efter dig hver gang
- Tal pænt og opfør dig høfligt
- Gør rent efter dig
- Boligen skal være ryddet og klart efter endt arbejdsdag. Ved særlig omfattende renoveringer kan senere oprydning aftales
- Tilstræb at foregående arbejder er afsluttet, inden håndværkerteamet går videre til næste opgave. Det indbefatter også, at der er ryddet ordentligt op, og at eventuelle sikkerhedsforanstaltninger er på plads.
- Sørg for at det er en sikker arbejdsplads med afdækninger og markering af arbejdsområde, så det er synligt for beboeren
- Information som f.eks. sikkerhedsanvisninger og arbejdspladsbrugsanvisninger skal være tilgængelige og anvendelige
- Som entreprenør/håndværksmester skal du sørge for, at beboeren er varslet rettidigt, og at arbejdet er godkendt af bygherre eller byggepladsledelsen.

## Fokus i AL2boligs renoveringssager

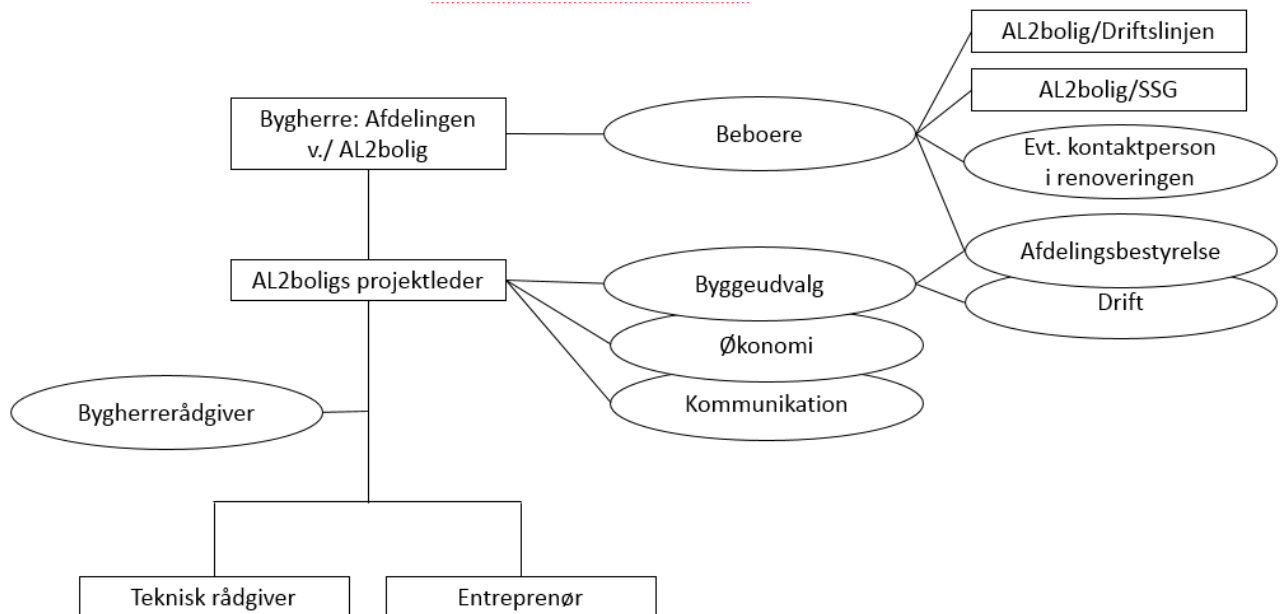
Renoveringens forskellige faser har forskellige fokusområder som kræver, at projektlederen håndterer forskellige emner for, at den pågældende afdelingsbestyrelse, og dermed afdelingen og dens beboere, tilgodeses bedst muligt. Flere forhold skal vurderes i den enkelte sag, og der er ting, der er "need to have" eller "nice to have" som byggeudvalget/afdelingsbestyrelsen skal prioritere om de vil bruge ressourcer på.

For at skabe klarhed over en renovering, så udarbejder AL2bolig til den enkelte sag:

- Et organisationsdiagram
- En kommunikationsplan
- En varslingsprocedure
- En aktivitetsplan

## Organisationsdiagram

Det er vigtigt, at det er tydeligt for renoveringens parter, hvordan sagen er organiseret, og hvilke kommunikations- og beslutningsveje, der er.



## Kommunikationsplan

Kommunikationsplanen udarbejdes i forhold til den pågældende afdeling, så den gode service og tryghed sikres.

Kommunikationsplanen indeholder en beskrivelse af:

1. Kort rids af baggrund
2. Mål for kommunikationen
3. Overordnede budskaber
4. Analyse og prioritering af interesserne
5. Beskrivelse af valg af målgruppe(r) og delbudskaber
6. Medier/kanaler
7. Ansvarlig
8. Tidsplan
9. Budget
10. Ressourceforbrug
11. Succeskriterier som kan evalueres og måles
12. Feedback og evaluering

Af planen skal det også fremgå:

- Hvor der er mulighed for dialog og medbestemmelse.
- Hvad AL2bolig gør for at skabe tryghed.
- Hvordan renoveringen gøres forståelig og tidsplanen gennemskuelig.
- Hvordan ændringer meldes ud undervejs.

Nedenfor er listet punkter til en udvidet kommunikationsplan for renoveringer, der kræver adgang til lejemålet.

### **Kanaler**

I starten af hvert projekt aftales hvilke kommunikationsveje der skal benyttes i de forskellige forhold. Det skal aftales, hvilke platforme og kanaler, der skal bruges parterne imellem – skal det være de digitale, trykte eller en kombination?

### **Mødestruktur i projektorganisationen**

Så tidligt som muligt fastlægges mødestrukturen, så de involverede parter er bekendte med mødefrekvens, deltagere og mødelængde.

### **Indflydelse på projektet**

Skab gennemsigtighed, så parterne ikke går galt af hinanden. Det er projektlederens opgave at informere byggeudvalg/afdelingsbestyrelse om, hvor og hvornår de har indflydelse. Fx skal projektlederen huske at informere om, at når alle detailspørgsmål har været drøftet, er projektet principielt lukket og klar til færdiggørelse og udbud. Herefter kan ændringer indebære ekstraarbejde for teknikere og administration og kan derfor også medføre ekstraudgifter for afdelingen.

### **Fast kontaktperson:**

Som udgangspunkt kan beboerne henvende sig til AL2bolig/Driftslinjen i åbningstiden og til AL2bolig/SSG uden for normal åbningstid. I hver enkelt renovering drøftes det med byggeudvalg/afdelingsbestyrelse, i hvilket omfang, der er behov for at bruge ressourcer på yderligere tilknytning af fast kontaktperson. Der er mulighed for, at afdelingsbestyrelsen eller betroet beboer påtager sig rollen som kontaktperson.

### **Udbud og kontrakter**

Emner fra kommunikationsplanen bør indarbejdes i udbudsmateriale og kontrakter, så de involverede parter er bekendte med kommunikationsniveauet. Desuden skal det fremgå, hvilke krav, der skal overholdes, når man arbejder på AL2boligs byggepladser og i private hjem. Alt efter projekttipe skal der udarbejdes skrivelse til de involverede parter.

### **Afdelingsmødet**

Allerede ved fremlæggelse af renoveringsprojektet på afdelingsmødet, bør der foreligge en beskrivelse af renoveringens omfang, organisering og tidsforløb. Tidsforløbet kan eventuelt vises ved et ”årshjul”. Det skal fremgå, hvorledes kommunikation vil ske fremadrettet, og hvem der er ansvarlig for den. Beboerne skal have at vide, hvilke roller parterne har i renoveringen – og hvem der har ansvar for hvad. Det er vigtigt, at informationerne er støttet op af noget visuelt.

### **Tidsforløb**

Tidsplanen for renoveringen afhænger af mange faktorer. Renoveringer kan blive forsinket fx pga. godkendelser, leverancer, sygdom, vejret mv. Løbende information om ændringer kan skabe forståelse fremfor frustration blandt de involverede parter.

### **Informationsmøder**

Som udgangspunkt afholdes der et informationsmøde i forbindelse med renoveringens opstart. Alt efter hvor omfattende renoveringen er, kan det være en god idé at holde flere informationsmøder undervejs.

### **Enkelt sprog**

Information til beboerne skal være skrevet i et enkelt sprog, der er styrket ved brug af visuelle virkemidler.

### **Krisehåndtering**

Det vigtigt med en synlig plan for krisehåndtering for alle involverede parter. Hermed sikres at beboerne føler sig trygge under renoveringen. Planen bruges også til at understøtte beredskab og kommunikationsindsats.

### **Prøver**

For at tydeliggøre hvordan det renoverede kommer til at se ud og undgå misforståelser, er det godt at fremlægge, hvilke valgmuligheder beboere og byggeudvalg har. Det kan ske ved hjælp af visualiseringer eller fysiske vareprøver og mock-ups.

### **Omdeling**

For at sikre at beboeren ser varslinger og informationer, skal omdeling af skriftligt materiale suppleres med SMS beskeder og eventuelt opslag i opgangene eller lignende. Det være alt lige fra varslinger til byggeaviser og nyhedsbreve.

### **Nøgler**

Håndtering af beboernes nøgler skal altid ske med den største forsigtighed og med fokus på at sikre trygheden for beboeren. Derfor skal aftalerne omkring aflevering af nøgler eksplicit forholde sig til den optimale sikkerhed for beboerne.

### **Aflåsning**

Aflåsning af fordøre og opgangsdøre er en velkendt udfordring, der er vigtig at tage hånd om for at sikre trygheden under renoveringen. I alle renoveringssager skal man eksplicit lave en plan for, hvordan det sikres at alle døre låses af efter arbejdstidsophør.

### **Kvalitetssikring**

Beboerne oplever, at håndværkerne flere gange må tilbage til en bolig fordi, der er begået fejl. Det kunne være ønskeligt, hvis AL2bolig i starten af en renovering udførte mere kontrol og opfølgning på arbejdet i håb om, at man så vil mindske fejl- og mangler samt frustration hos de berørte beboerne. Stikprøvekontrol på de første boliger kunne også være en mulighed.

## Varslingsprocedure

Når AL2bolig skal renovere i en bolig, skal gældende lovgivning og forretningsgange på området følges. Varslingsproceduren støttes op gennem andre kanaler for information herunder AL2boligs hjemmeside. På hjemmesiden vil beboerne kunne finde den omdelte skriftlige information.

Den gode reovering starter med en personlig henvendelse. Erfaringen viser, at det fremmer forståelsen af det videre forløb, hvis beboeren allerede fra start har fået mulighed for at stille spørgsmål og høre om reoveringen for det pågældende lejemål. Den personlige henvendelse fra AL2bolig kan ske ved personlig omdeling af første varsling og kan følges op på ved at afholde et informationsmøde. Vælges mødeformen tilstræbes der mest mulig nærhed i møderne, dvs. opgangsmøder fremfor blokmøder eller blokmøder frem for afdelingsmøder.

Før en reovering må sættes i gang i et lejemål, skal beboerne have modtaget en lovpligtig varsling, der giver adgang til lejemålet. Herefter følger en række andre varslingsbreve og informationer, inden reoveringen går i gang. Mængden af information afhænger af reoveringssagens karakter. Afdelingsbestyrelsen har gennem byggeudvalget direkte indflydelse på mængden og indholdet af information. Udgangspunktet i de reoveringer, der kræver, at man skal ind i boligen er, at hvert lejemål modtager de varslinger, byggeaviser og nyhedsbreve som fremgår af nedenstående skema.

I løbet af en reovering, hvor man skal ind i lejemålet vil man som udgangspunkt både modtage varslinger, byggeaviser og nyhedsbreve. Først modtager man et generelt nyhedsbrev om reoveringen. Herefter første varsling der er adgangsgivende til lejemålet. Sammen med første varsling modtager man et nyhedsbrev, der uddybende fortæller om reoveringen.

Varslingerne indeholde kort information om reoveringen, da tid, sted og evt. handling, i form af aflevering af nøgle, er i fokus. Varslingen suppleres af en byggeavis, der informerer uddybende om reoveringen. Nyhedsbrevet er til hele afdelingen og informere overordnet om reoveringen og hvordan den kan påvirke livet i afdelingen.

I skemaet nedenfor fremgår det, hvordan fire varslinger alle hænger sammen med en byggeavis og at man som minimum modtager to overordnede nyhedsbreve til hele afdelingen.

VARSLINGER	BYGGEAVISER
<p><i>Brev til nye beboere der formidles via udlejningen</i></p> <p><b>Varsling 1</b> 3 måneders varsling – Adgang til bolig (lovpligtig) eller 6 ugers varsling – Adgang til bolig (lovpligtig)</p> <p><b>Varsling 2</b> 3 ugers varsling – Rydning</p> <p><b>Varsling 3</b> 3 dags varsling – Nu starter renoveringen</p> <p>1 dag sms – Husk vi kommer i morgen</p> <p><b>Udførelse</b></p> <p><i>Varslingsskabeloner udarbejdet af AL2bolig udleveres til entreprenøren</i></p> <p>3 måneders varsling: Lejeforhøjelse</p> <p><b>Varsling 4</b> Klarmelding Evalueringsskema</p> <p>Fejl og mangler - indberettes</p> <p>1 og 5 års gennemgang</p>	<p><b>Nyhedsbrev – til alle</b> Renoveringen blev vedtaget på beboermødet Tekst og foto af hvad renoveringen indeholder</p> <p><b>Byggeavis 1:</b> Overordnet om projekt og vedtagelse Foreløbig tidsplan Kommunikation og kontakt Tidsplan Byggerækkefølge</p> <p><b>Byggeavis 2:</b> Rydning + plan Lås skiftes – adgang til bolig God tone Indboforsikring</p> <p><b>Byggeavis 3:</b> Nu går vi i gang – arbejdsgangen trin for trin</p> <p><b>Nyhedsbrev – til alle</b> Nu er første bolig/etape færdig + fotos Beboerinterview</p> <p><b>Byggeavis 4:</b> Byggesagen er nu afsluttet Det videre forløb Indblik i hvordan og hvor ofte det nye skal vedligeholdes Evaluering af projekt, proces og kommunikation</p>



# Aktivitetsplan

Aktivitetsplanen synliggør hvilke kommunikationstiltag, der kommer på hvilke tidspunkter til bestemte interessenter.

## AKTIVITETSPLAN

INTRESSETER	MARTS 2019	APRIL 2019	MAJ 2019	JUNI 2019
<b>Projektorganisation</b>				
Beboere	<b>Nyhedsbrev</b> Hvad går renoveringen ud på?	<b>Varsling 2 + Byggeavis 2</b> Rydningsplan mv	<b>Varsling 3 + Byggeavis 3 + sms</b> Nu starter renoveringen Trin for trin	<b>Varslingsskabeloner</b> Entreprenøren varsler løbende
Byggeudvalg / Afd.best.	<b>Byggeudvalgsmøde</b> Tilvalg			
Byggeledelse	<b>Byggemøde</b> Ny tidsplan			
Samarbejdsparter	<b>Elektronisk nyhedsbrev</b> Tilmeld nu og følg med i renoveringen			
<b>AL2bolig</b>				
Organisationsbestyrelsen	<b>Organisationsbestyrelsesmøde</b> Tilskud			
Direktionen				
Medarbejdere	<b>Elektronisk nyhedsbrev</b> Tilmeld nu og følg med i renoveringen			
<b>EKSTERNT</b>				
Naboer	<b>Elektronisk nyhedsbrev</b> Tilmeld nu og følg med i renoveringen		<b>Web/Elektronisk nyhedsbrev</b> Opstart renovering	
Område: Tilst / Åbyhøj / andre	<b>Artikel til lokal avis</b> Budskab			
Kommune Aarhus/Favrskov				