



Oplevede boligbehov og kvaliteter

Skælskør Boligselskab/DAB

Undersøgelse blandt beboere i Skælskør Boligselskab

Rapport

December 2012



INDHOLDSFORTEGNELSE

01	Indledning	3
1.1	Fastholdelse danner grundlag for tiltrækning	3
1.2	Dynamiske og rodfæstede beboere	3
1.3	Udearealernes signalværdi	4
1.4	Læsevejledning	5
1.5	Metode	5
02	Fastholdelse af beboere	6
2.1	Beboernes vigtige historier	6
2.2	Fordele ved at bo i et almennyttigt boligselskab	7
2.2.1	Hensyn kontra regler	8
2.3	Betydningsfulde fællesskaber	9
2.3.1	Organiserede kontra spontane fællesskaber	10
2.4	Attraktive udearealer	12
2.4.1	Private havers potentiale	13
2.4.1	Adfærdsregulerende tiltag	14
2.5	Boligernes kvaliteter og udfordringer	15
2.5.1	Fastholdelse af den dynamiske beboergruppe	15
2.5.2	Følelsen af hjem	16
2.6	Aktuelle udfordringer	17
2.6.1	Renoveringen af Parkvej	17
2.6.2	Dalende tillid og forringet serviceniveau	19
2.6.1	Fordomme	19
03	Tiltrækning af nye beboere	21
3.1	At flytte til Skælskør	22
3.2	Markedsføring af Skælskør Boligselskab: Anbefalinger	22
04	Beboernes historier	25

01

Indledning

NIRAS har gennemført en kvalitativ undersøgelse blandt beboerne i Skælskør Boligselskab med fokus på beboernes boligbehov og oplevede kvaliteter ved at bo i boligselskabet. Undersøgelsen kvalificerer og nuancerer den forudgående kvantitative trivsels- og tilfredshedsundersøgelse gennemført blandt beboerne i selskabet samt den forudgående undersøgelse af boligselskabets image gennemført blandt borgere i det øvrige Skælskør, Korsør og Slagelse. Trivselsundersøgelsen konkluderer bl.a., at beboerne i Skælskør Boligselskab er meget tilfredse med at bo, hvor de gør, og ni ud af ti ønsker ikke at flytte. Imageundersøgelsen konkluderer i tråd hermed, at Skælskør Boligselskab generelt har et godt image blandt borgere, der kender boligselskabet, men ikke selv bor der – hele ni ud af ti mener, at selskabet har et godt omdømme, mens otte ud af ti ser det som attraktivt at bo i Skælskør Boligselskab.

Med denne undersøgelse går vi via dybdegående kvalitative interview med udvalgte beboere i Skælskør Boligselskab et spadestik dybere og giver en indsigt i, hvad der ligger til grund for beboernes udbredte tilfredshed. Undersøgelsen viser, at der, den store tilfredshed til trods, er behov, både i forhold til boligerne og i forhold til boligselskabet, som flere beboere oplever *ikke* bliver mødt. Undersøgelsen giver således også et indblik i de udfordringer, boligselskabet pt. står over for, og danner basis for en række anbefalinger til, hvordan Skælskør Boligselskab fremadrettet kan arbejde strategisk med både at fastholde nuværende beboere og tiltrække nye.

1.1 Fastholdelse danner grundlag for tiltrækning

En af undersøgelsens vigtigste indsigter er, at fastholdelse af nuværende beboere langt hen ad vejen er det, der danner grundlag for tiltrækning af nye beboere. Der er derfor et stort potentiale for Skælskør Boligselskab i *ikke* at se disse to indsatsområder som isolerede fra hinanden. Det er her vigtigt at være sig bevidst, at den primære måde, hvorpå borgere uden for Skælskør Boligselskab får viden om selskabet og de forskellige boligafdelinger, er gennem personlige relationer og netværk med personer, der bor eller færdes i boligselskabet. Derfor er det også vigtigt at være bevidst om, at de nuværende beboere i høj grad er ambassadører for Skælskør Boligselskab. Og jo bedre historier, beboerne fortæller om selskabet, jo mere attraktivt vil det opleves at bo i selskabet – både for nuværende beboere og for andre. Helt overordnet er et væsentligt indsatsområde for boligselskabet således at skabe så gode forhold som mulig for de nuværende beboere. Dette kan gøres på mange forskellige måder og niveauer, som vi kommer nærmere ind på i rapporten. Desuden kan der være et potentiale i, at Skælskør Boligselskab i højere grad, end tilfældet er pt., arbejder aktivt med at gøre de nuværende beboere bevidste om, at også de spiller en aktiv rolle i at fortælle den gode historie om deres bolig, om boligafdelingerne og om Skælskør Boligselskab.

1.2 Dynamiske og rodfæstede beboere

På baggrund af trivsels- og tilfredshedsundersøgelsen har vi identificeret to overordnede beboertyper i Skælskør Boligselskab: De dynamiske beboere og De rodfæstede beboere. Denne undersøgelse bekræfter, at disse to beboertyper begge er stærkt repræsenteret i boligselskabet. I nærværende rapport omtaler vi de to grupperinger og bruger dem også i vores anbefalinger til, hvordan Skælskør Boligselskab fremadrettet kan arbejde strategisk med fastholdelse og tiltrækning af beboere.

De rodfæstede beboere er generelt de mest tilfredse beboere, og de trives bedre i deres bolig og i boligselskabet end dynamiske beboere. Derfor er de rodfæstede beboere, som navnet antyder, kendetegnet ved en høj anciennitet i boligselskabet. Det er i øvrigt interessant, at mange af de rodfæstede beboere har en fælles "boligcyklus", hvor de typisk har boet i Skælskør Boligselskab i deres ungdom, dernæst er flyttet i hus med familien for så senere – generelt fordi de er blevet alene – at flytte "hjem" til boligselskabet igen. De rodfæstede beboere har ofte et stærkt socialt netværk i boligselskabet bestående af både familie og venner.

De dynamiske beboere er generelt mere utilfredse med deres boligsituation og bolig og er kendetegnet ved, at de typisk bor i deres bolig i en begrænset periode (1-3 år), hvorefter de flytter videre – enten internt i boligselskabet eller eksternt, dog oftest eksternt. Dette kan skyldes, at boligerne i Skælskør Boligselskab opleves som for små for familier med mere end et barn, at man gerne vil eje sin egen bolig, eller at man ikke oplever, at man "hører til" i boligselskabet, bl.a. fordi man ser sig selv som anderledes end de øvrige beboere og derfor ikke opbygger venskaber eller andre sociale relationer i selskabet.

Sammenholdes de dynamiske beboeres fraflytningstendens med de rodfæstede beboeres tilbageflytningstendens, er der på den lange bane et interessant potentiale: Ved at have fokus på de dynamiske beboeres behov og bidrage til, at også de opbygger sociale relationer og har en god tid, mens de bor i selskabet, og at deres behov mødes i form af legefaciliteter til børn mv., øges sandsynligheden for, at de, selv om de fraflytter selskabet en periode, senere i livet vælger at flytte tilbage. Det er med andre ord vigtigt, at Skælskør Boligselskab som udgangspunkt skaber de bedst mulige rammer for de dynamiske beboere, selv om de bor i selskabet i kortere tid, da sandsynligheden for, at de senere i livet flytter tilbage, herved øges betragteligt. Desuden kan forbedrede rammer være medvirkende til, at denne beboergruppe bliver boende lidt længere i selskabet, end tilfældet er i dag.

1.3 Udearealernes signalværdi

Undersøgelsen viser, at boligafdelingernes udearealer spiller en stor rolle for, hvordan boligafdelingerne vurderes både af afdelingens beboere, af beboere i andre afdelinger og af beboere i Skælskør, Korsør og Slagelse. Gennemgående opleves det som meget positivt, livgivende og attraktivt for en boligafdeling, når de fælles udearealer og de private haver fremstår ordentlige, grønne og indbydende, og når beboerne aktivt bruger dem og gør noget ud af at holde dem indbydende og pæne. Derfor er det vigtigt, at udearealerne er indrettet på en måde, der opfordrer til ophold og brug. Muligheden for pæne og attraktive haver og grønne pæne fællesarealer har en høj tiltrækningskraft og appellerer til flere forskellige typer af potentielle beboere.

Blandt de dynamiske beboere, som har børn, ses det som en stor kvalitet, hvis boligafdelingen opleves som børnevenlig, og her er udearealernes legefaciliteter af stor betydning. Som situationen er i dag, er det primært Parkvej og Præstevangen, som har legefaciliteter for børn. For både at fastholde og tiltrække børnefamilier er et potentielt indsatsområde derfor, at Skælskør Boligselskab prioriterer at skabe attraktive, trygge og inspirerende legefaciliteter i boligafdelingernes fællesarealer bl.a. ved forbedre og synliggøre de legefaciliteter, der allerede er, og overveje muligheden af at tilbyde legefaciliteter for børn i flere af boligafdelingerne.

1.4 Læsevejledning

Denne rapport er bygget op omkring to hovedkapitler: I **kapitel 2)** Fastholdelse af beboere, fokuserer vi på tematikker og emner, som i undersøgelsen har vist sig af afgørende betydning for beboernes trivsel i og oplevelse af at bo i Skælskør Boligselskab, boligafdelingerne og deres respektive boliger. I **Kapitel 3)** Tiltrækning af beboere, sættes fokus på det potentiale og den markedsføringsværdi, der ligger i fremadrettet at arbejde med de udvalgte temaer og emner. I **kapitel 4** gives en række anbefalinger til, hvordan Skælskør Boligselskab kan arbejde strategisk med at tiltrække nye beboere, og der præsenteres et udtræk af historier fortalt af beboerne i selskabet. Disse historier vil i bearbejdet form kunne bruges i en markedsføring af Skælskør Boligselskab. Hele vejen gennem rapporten er der indskrevet en række udsagn og citater fra beboere og afdelingsbestyrelsen.

1.5 Metode

Denne undersøgelse er gennemført som en kvalitativ interviewundersøgelse med beboere og afdelingsbestyrelser i fire udvalgte boligafdelinger i Skælskør Boligselskab. Desuden er der udført observationer i de fire boligafdelinger.

De fire boligafdelinger er udvalgt med udgangspunkt i trivsels- og tilfredshedsundersøgelsen og i samråd med arbejdsgruppen. Udvælgelsen er baseret på de boligafdelinger, som i trivsels- og tilfredshedsundersøgelsen blev vurderet henholdsvis mest positivt og mest negativt.¹ De udvalgte afdelinger er: afdeling 12/13 (Parkvej), afdeling 9 (Præstevænget) og afdeling 14 og 22 (Degnevænget). I hver afdeling er der gennemført fokusgruppeinterview med afdelingsbestyrelsen samt individuelle interview med 2-3 beboere. I alt er der foretaget fire fokusgruppeinterview med afdelingsbestyrelser og 10 beboerinterview – ofte med flere beboere fra husstanden. Alle interview er gennemført i uge 43-45 2012. Informanterne er rekrutteret med sigte på spredning blandt de hhv. dynamiske og rodfæstede beboere samt alder, køn, beskæftigelse, anciennitet i boligselskabet samt antal personer og børn i husstanden.

¹ Udvælgelsen er desuden sket med sigte på variation i boligtype, herunder spredning på hhv. etagebyggeri-er/rækkehuse, beliggenhed samt boligstørrelse.

02

Fastholdelse af beboere

En af undersøgelsens vigtigste indsigter er, at fastholdelse af nuværende beboere langt hen ad vejen er det, der danner grundlag for tiltrækning af nye beboere. Der er derfor et stort potentiale for Skælskør Boligselskab i *ikke* at se disse to indsatser som isolerede fra hinanden. Det er vigtigt at være sig bevidst, at den primære måde, hvorpå borgere uden for Skælskør Boligselskab får viden om selskabet og de forskellige boligafdelinger, er gennem personlige relationer og netværk med personer, der bor eller færdes i boligselskabet. Derfor er de nuværende beboere ambassadører for Skælskør Boligselskab. Og jo bedre historier, beboerne fortæller om selskabet, jo mere attraktivt vil det derfor opleves at bo i selskabet – både for nuværende beboere og for andre. Det er med andre ord vigtigt at værne om de nuværende beboeres trivsel og tilfredshed og søge at efterkomme deres behov. I dette kapitel præsenteres en række tematikker og emner, som er af afgørende betydning for beboernes trivsel i og oplevelse af at bo i Skælskør Boligselskab.

2.1 Beboernes vigtige historier

Både trivselsundersøgelsen, imageundersøgelsen og denne kvalitative undersøgelse viser, at den primære kanal for viden om Skælskør Boligselskab og de enkelte boligafdelinger er personlige relationer og netværk. Denne undersøgelse viser desuden, at beboerne ofte har direkte modstridende opfattelser af både de forskellige boligafdelinger og boligselskabet.

Dette understreger, at beboerne ikke kun danner deres indtryk af boligselskabet ud fra egne oplevelser – de danner også deres indtryk af selskabet ud fra andre beboeres fortællinger og historier. Dette er en meget almindelig måde at dele viden på og er ifølge antropolog Hans Henrik Philipsen det, man generelt betegner som "sladder". Hans Henrik Philipsen understreger, at sladder ikke er et negativt fænomen, snarere tværtimod:

*"Vi sladrer for at knytte venskaber og få bekræftet vores tilhørsforhold til gruppen (...) sladder er ikke facts, men holdninger, som står til forhandling."*² (Hans Henrik Philipsen, 14/1-2000)

² <http://www.kristeligt-dagblad.dk/artikel/237374:Liv---Sjael--Sladder-er-en-god-investering>

Når beboerne i boligselskabet udveksler både positive og negative historier om selskabet og boligafdelingerne/boligerne, er det således med til at skabe en fælles forståelse og fællesskaber beboerne imellem. Sådanne fælles forståelser er med til at karakterisere og identificere forskellige beboergrupper og boligafdelinger som hhv. gode, dårlige osv. både internt blandt beboerne i selskabet og udadtil, men det kan også være en god idé at fortælle historier om boligselskabet til dem, der ikke er en del af sladderens. Det kan konkret gøres ved aktivt at lade beboerne "tale" og lade deres positive fortællinger om boligselskabet komme frem i markedsføringsmateriale såsom flyers, annoncer, hjemmeside og tv-spots. Her kan man fx bruge nogle af de historier, der præsenteres i rapporten her, evt. i redigeret form, eller man kan gennemføre små interview med beboerne eller lave en konkurrence, hvor man fx via boligselskabets hjemmeside opfordrer beboerne til at skrive ind med deres bedste historie om Skælskør Boligselskab, om deres boligafdeling eller om deres bolig.

2.2 Fordele ved at bo i et almennyttigt boligselskab

For nogle af de interviewede beboere har det faktum, at Skælskør Boligselskab er et alment boligselskab, haft betydning for deres valg om at flytte ind i selskabet, men for andre er det, at boligselskabet er alment, ikke noget, de har tænkt særligt over. Det betyder dog ikke, at beboerne ikke er bevidste om og sætter pris på de fordele, der følger med ved at bo i et alment boligselskab. Beboerne fremhæver derimod netop, at det er vigtigt for dem, og at det er bekvemt og trygt, at der er en servicefunktion i boligselskabet, der vedligeholder bygninger og udearealer, og som gør det muligt at få hjælp til praktiske forhold i boligen. Dette er noget, særligt enlige kvindelige beboere og ældre beboere sætter stor pris på.

"Ha ha, vi har folk til at gøre tingene. Det driller jeg mine venner, som har hus, med, når de siger, at de skovler sne, så siger jeg, at det har jeg folk til, ha ha." (mand, 61 år, beboer)

Derudover opleves det som økonomisk sikkert og fleksibelt at bo i en almennyttig lejebolig, da man ikke er økonomisk bundet i sin bolig, ikke behøver bekymre sig om renteudsving eller om private udlejere, der forsøger at snyde en. Tillid og tryghed og det at kunne stole på sit boligselskab er således af stor betydning for beboerne.

"Man er mere sikker hos et alment boligselskab i forhold til at leje hos en privat lejer. Her kan de ikke smide dig ud, medmindre du ikke betaler huslejen. Jeg har meget brug for den tryghed og sikkerhed." (kvinde, 54 år, beboer)

Flere af beboerne i Skælskør Boligselskab er uden for arbejdsmarkedet, og derfor er den økonomiske sikkerhed ved at bo i en almennyttig lejebolig så meget desto vigtigere og attraktiv. Beboere, som tidligere har boet i eget hus, oplever også, at der er økonomiske fordele ved at bo i boligselskabet i form af lavere varme- og vedligeholdelsesudgifter.

"Det skulle være leje! Jeg er invalidepensionist, og så bliver man jo nødt til at spise murstene, hvis man ejer." (mand, 58 år, beboer)

"Da vi boede i huset, havde vi en konto kun til vedligeholdelse. Det har vi ikke her, det er meget billigere." (kvinde, 51 år, beboer)

Særlig de dynamiske beboere værdsætter, at der er en høj grad af fleksibilitet forbundet med at bo i en almen lejebolig. Det fremhæves, at det er nemt, bekvemt og hurtigt både at få en bolig i Skælskør Boligselskab og at fraflytte den igen. Dette er særlig attraktivt og fordelagtigt for yngre beboere med en dynamisk livsstil.

"Jeg valgte at flytte i almen bolig, fordi jeg ikke var sikker på min jobsituation. Det var mere fleksibelt, hvis jeg fandt et job i en anden by, så kunne jeg jo bare flytte. Jeg er ikke bundet af noget. Det giver mig en ro og tryghed." (mand, 48 år, beboer)

For at øge fastholdelsen af nuværende beboere er et potentielt indsatsområde derfor, at boligselskabet i sin kommunikation italesætter, at der er særlige fordele ved at bo i et almennyttigt boligselskab – der er mulighed for service og praktisk hjælp fra ejendomsfunktionærer, man er økonomisk mindre udsat, og der er stor fleksibilitet i forhold til både ind- og udflytning. Ligeledes er det vigtigt at fremhæve disse fordele, når boligselskabet markedsføres udadtil, da mange ikke er klar over eller bevidste om, at disse forhold er en del af at bo i et almennyttigt boligselskab. Det er desuden helt centralt, at Skælskør Boligselskab også fremadrettet værner om et højt serviceniveau med korte ventetider og fleksibilitet, og hvor beboerne oplever at blive mødt med høflighed og imødekommenhed af personalet.

2.2.1 Hensyn kontra regler

Beboerne fremhæver også et andet meget vigtigt aspekt af det at bo i et almennyttigt boligselskab, nemlig at man er nødt til at vise hensyn til hinanden. Det at bo tæt sammen og at dele fællesfaciliteter fordrer en høj grad af gensidigt hensyn.

"Når der kommer nye ind, så skal de lige lære, at de har en firkant, og at de må bo der, men at de samtidig skal tage hensyn til deres naboer. Vi ser ofte, at folk, som har boet i hus tidligere, må vænne sig til, at man ikke bare kan tænde vaskemaskinen klokken ti om aftenen." (kvinde, 68 år, afdelingsbestyrelsesmedlem)

Et medlem fra en afdelingsbestyrelse påpeger i forlængelse heraf, at de fleste interne klager fra beboerne omhandler støjgener. Det er derfor vigtigt, at boligselskabet også fremadrettet arbejder aktivt på at skabe en kultur, der er baseret på en fælles norm om gensidigt hensyn. For mange deciderede regler kan dog, som vedkommende her påpeger, være problematisk.

"Problemet er, at vi kan lave masser af regler, og jo flere regler der er, jo færre mennesker vil bo her." (mand, 51 år, afdelingsbestyrelsesmedlem)

2.3 Betydningsfulde fællesskaber

Trivsels- og tilfredshedsundersøgelsen viste, at fællesskab med andre beboere er noget, mange beboere i Skælskør Boligselskab finder vigtigt. Der hersker ligeledes blandt de interviewede beboere bred enighed om, at en vis oplevelse af fælleskab og gode relationer til andre i nærområdet er af central betydning for, hvorvidt man trives der, hvor man bor, og for, hvordan stemningen i de enkelte boligafdelinger opleves. Flere beboere fortæller, at det, at der bor naboer, venner eller familie i afdelingen, som man har en god relation til, betyder meget for, at de er glade for at bo, hvor de gør, og har betydning for, at de ikke har aktuelle planer om at flytte. Gode velfungerende fællesskaber har derfor stor betydning for fastholdelse af beboere i boligselskabet.

Dog varierer beboernes opfattelse af, hvad *fællesskab* er, og under hvilke rammer det opstår. For nogle er fællesskab mere bredt forstået og dækker over det, at man kender sine naboer, taler sammen, når man støder på hinanden og også hilser på dem, man ikke kender. For andre er fællesskaber udelukkende i relationen til personer, man i forvejen kender godt, og man oplever ikke umiddelbart behov for fællesskab med fx naboen.

"Mellem dem, jeg kender, der er et fællesskab. Men dem, jeg ikke kender, der er der ikke."
(kvinde, 30 år, beboer)

Flere beboere fremhæver, at selvom fællesskaber er vigtige for, at de trives der, hvor de bor, så har de ikke nødvendigvis behov for mere fællesskab, hvor de fx går på besøg hos naboen eller samles om fællesaktiviteter. Tværtimod er det vigtigt for mange beboere, at de kan opretholde en grænse imellem det at hilse på

hinanden, tale med naboen, når man mødes, og derudover have en god relation og så det, at man kan trække sig tilbage til privatsfæren i eget hjem eller egen have.

"Det er så hyggeligt med de andre naboer. Man behøver ikke, at have noget med dem at gøre, men man kan godt slå en sludder for en sladder af. Min holdning er, at når man har sin base og bor tæt sammen, så skal man passe på ikke at involvere sig for meget, men lidt snak er fint nok. Man skal have lov til at trække sig tilbage og være privat." (kvinde, 55 år, beboer)

"Jeg føler, der er et fællesskab ved, at man kender hinanden, hilser på hinanden. Vi har ikke behov for det fællesskab, hvor man spiser sammen, tager på udflugt sammen og sådan. Det har nogle behov for, men der har vi jo ældrecentret derovre." (mand, 47 år, beboer)

Et vigtigt aspekt af det at føle fællesskab med de andre beboere er også at opleve, at man indgår i et trygt fællesskab, hvor man passer på hinanden og fx holder øje med naboens lejlighed, hvis vedkommende ikke er hjemme. Dette fremhæves, særligt af enlige kvinder, som en særlig kvalitet ved nogle boligafdelinger, og det er noget, mange sætter stor pris på.

"Min nabo er 80 år, og jeg bliver urolig, hvis hun går ud og ikke kommer hjem, eller hvis ikke jeg hører, at det knirker lidt ovenpå. Vi holder øje med hinanden." (kvinde, 68 år, beboer)

"Jeg har nogle, som jeg er sammen med og ses, og der ringer vi altid, når vi kommer hjem. Det er betryggende, og det er somme tider så lidt, der skal til, for at man føler sig tryk." (kvinde, 67 år, beboer)

2.3.1 Organiserede kontra spontane fællesskaber

Der er således flere forskellige og til tider modstridende opfattelser blandt beboere af, hvad fællesskaber er, og hvilken rolle fællesskab bør spille i boligafdelingerne. Derfor er det som udgangspunkt vigtigt, at Skælskør Boligselskab arbejder med at fremme fællesskaber blandt beboerne på en måde, der svarer til disse forskellige behov.

Oplevelserne af fællesskaberne hænger tæt sammen med *måden*, hvorpå de opstår. Grundlæggende er der i Skælskør Boligselskab to overordnede måder, hvorpå fællesskaber opstår: spontane fællesskaber og organiserede fællesskaber.

De spontane fællesskaber opstår "nedefra" på beboernes eget initiativ og ofte på baggrund af umiddelbare behov, fx fordi man deler de fælles havemøbler om sommeren, eller omkring midlertidige interessefællesskaber, fx at man går sammen om, at noget i afdelingen skal repareres. De organiserede fællesskaber opstår på initiativ "oppefra", hvor fx en beboergruppe, afdelingsbestyrelsen eller medarbejdere i Skælskør Boligselskab arrangerer et fællesarrangement, fx en julefest el. lign. Flere beboere giver umiddelbart udtryk for, at de foretrækker spontane fællesskaber, og de organiserede fællesskaber opleves af flere som noget for fx ensomme beboere uden netværk, som det er "lidt synd for." Derfor betragter de ikke fællesaktiviteter som noget for dem. Her er det dog vigtigt at påpege, at deltagelse i organiserede fællesskaber kan lede til beboerinitiativer, fordi beboerne lærer hinanden at kende ved disse arrangementer.

"Vi har lært hinanden at kende her i Parkvejshuset og til de organiserede fælles aktiviteter. Der lærte vi også en anden beboer at kende. Og nu besøger vi hinanden hver mandag, vi er fem faste, og vi mødes og strikker og drikker kaffe. Det er hyggeligt." (kvinde 54 år, kvinde 58 år, beboer)

Ældre og mere rodfæstede beboere er generelt mere positivt indstillet over for organiserede fællesskaber end de yngre og mere dynamiske beboere. Dette skyldes sandsynligvis, at den første gruppe i mange tilfælde er uden for arbejdsmarkedet og dermed er i en livssituation, hvor de har mere tid og færre netværk andre steder – flere af dem vil derfor gerne deltage i aktiviteter som stolegymnastik, banko, grillaftener eller petanque. Den anden beboergruppe efterspørger i langt mindre grad organiserede fællesskaber, da de ofte får tilfredsstillet deres sociale behov gennem deres egen omgangskreds og desuden ikke føler, at de har tid til at deltage i fællesarrangementer. En af de store udfordringer ved de organiserede fællesskaber i boligafdelingerne er derfor en lav tilslutningsgrad, hvilket desværre har en selvforstærkende effekt.

"Vi var med til noget, hvor man skulle have babyer med, men der var det mig og min veninde og en anden, og hun gik efter et kvarter. Og så kunne vi ligeså godt have været herhjemme og drikke kaffe." (kvinde, 30 år, beboer)

Desuden er en gennemgående problematik ved de organiserede fællesskaber, at de af flere beboere opleves som en "pligt."

"Der er ikke så mange arrangerede fælles aktiviteter. Det kommer meget spontant. Man ser nogen spille petanque fra vinduet, og så går man ned til dem. Det bliver ikke sådan noget lidt pligtagtigt, hvor man skal møde op." (mand, 58 år, beboer)

De spontane fællesskaber opstår "nedefra" og sker på beboernes eget initiativ. Typisk er det i form af interessefællesskaber af social karakter, dette værende sig fx kage og kaffe i hyggekrogen, fælles gåture, en uformel sludder i vaskerummet eller blot det, at man hilser på hinanden. Fællesskaberne kan også være af mere praktisk karakter, fx at hjælpe ældre beboere med at ordne have, holde et vågent øje med naboens lejlighed, når vedkommende er på ferie, etc. Fordelen ved de spontane fællesskaber er således, at de ofte er tætte på beboernes reelle behov.

De spontane fællesskaber foregår primært på udearealerne og i og omkring fællesfaciliteter fx vaskerummet eller skraldespanden.

"Jamen det er jo altid nede ved bænken, vi mødes. Det kunne ligeså godt være nede ved stor-skraldscontaineren. Så tager det ene ord det andet og så; 'nå skal vi ikke lige have en kop kaffe?'" (mand, 58 år, beboer)

Beboeren, der er citeret ovenfor, berører et vigtigt punkt; netop at det er på fællesarealerne, at de spontane fællesskaber opstår. Derfor er det vigtigt, at Skælskør Boligselskab har fokus på at forbedre og udvikle de fællesarealer, så de har en form, der opfordrer til samvær, hvor beboerne bruger dem, og det opleves som attraktivt at opholde sig der. Det kan fx være et cafébord med blade i det fælles vaskerum, bænke/borde på udearealer, grillarealer, læområder med fx læhegn, hvor solen kan nydes, mere beplantning etc. Herved kan de fælles udearealer i højere grad, end tilfældet er i dag, udgøre rammer om de spontane fællesskaber. I den forbindelse er det også relevant at sætte fokus på, hvordan det fælles beboerhus Parkvejshuset anvendes. Her oplever flere beboere, at huset "ikke er for dem", og de bruger det derfor ikke. Her kan der være behov for at arbejde mere med, hvordan man kommunikerer om huset og kommunikationen om, hvem der kan bruge huset og til hvad. Er tanken med beboerhuset, at det er for alle beboere i boligselskabet, er der behov for at kommunikerer dette mere klart ud, end man gør det i dag. Det er desuden af afgørende betydning, at beboerne oplyses om sådanne nye muligheder og tiltag.

2.4 Attraktive udearealer

Blandt beboerne er der bred enighed om, at grønne områder og naturen omkring boligafdelingerne og i Skælskør generelt er af stor værdi for boligkvaliteten, og dette er derfor noget, der bør værnes om. Udearealerne i afdelingerne spiller en stor rolle for, hvor attraktiv beboerne oplever henholdsvis deres egen og andre afdelinger. Når attraktive afdelinger beskrives, fremhæves ofte: "Pæne grønne områder", "Gode legepladser", "Hyggelige bænkepladser", "Fine haver" og "Mennesker, der hygger sig". Når de mindre attraktive afdelinger beskrives, fremhæves derimod: "Meget skrald", "Tomt og bart", "Smadrede døre og elevatorer", "Kedeligt" og "Ingen mennesker".

Udearealernes stand og udtryk samt det, at beboerne aktivt bruger, opholder sig og gør noget ud af udearealerne, har således stor betydning både for beboernes lyst til at opholde sig på dem og for, hvordan afdelingerne opleves både af beboerne selv og af andre. Flere beboere efterspørger i forlængelse heraf

øget og kontinuerlig vedligeholdelse af bygninger og udearealer. I forhold til både at fastholde nuværende og tiltrække nye beboere er det derfor afgørende, at Skælskør Boligselskab gør en indsats for at forbedre og vedligeholde udearealerne, så de opfordrer til ophold og brug, da dette vil bevirke, at de enkelte afdelinger umiddelbart opleves mere attraktive.

Flere beboere fortæller, at de oplever eget og andre beboeres brug og ophold på udearealerne som inspirerende for at bruge arealerne endnu mere.

"Når de andre beboere ser, at vi er ude med kaffe eller saftvand til børnene eller is, så kommer de andre også ned." (mand, 61 år, beboer).

Der er med andre ord tale om en selvforstærkende positiv effekt, når nogle beboere benytter udearealerne. Det samme gør sig gældende, hvis beboere selv tager initiativ til at forskønne udearealerne.

"Der er en dame, som har gjort meget ud af det, sat en masse pletter ud og nærmest lavet en lille have, det er så fint. Og det smitter. Der er andre, som er begyndt at sætte pletter ud nu." (kvinde, 68 år, afdelingsbestyrelsesmedlem)

Det er vigtigt, at beboerne i de respektive afdelinger inddrages i evt. forbedringer, da det er afgørende, at de nye forhold matcher beboernes ønsker og behov og således sikrer brug og ophold på udearealerne.

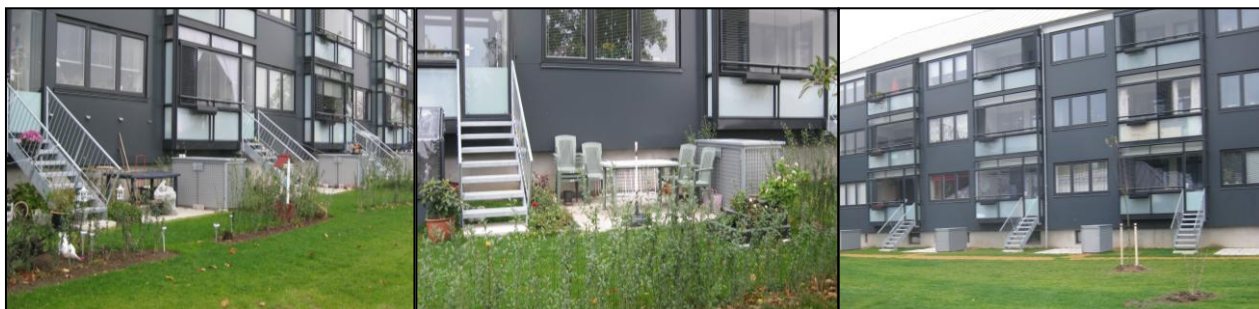
Private initiativer omkring udearealerne kan således tilføre arealerne værdi og øge beboernes følelse af ejerskab og tilhørsforhold til afdelingen. Ydermere kan de medvirke til at forbedre rammerne for spontane fællesskaber, fx i form af anlæggelser af nyttehaver. Således er det vigtigt, at Skælskør Boligselskab opfordrer til og bakker op om private initiativer omkring udearealerne. Skælskør Boligselskab bør desuden opfordre til og bakke op om private initiativer, fx i form af anlæggelse af køkkenhaver, da dette signalerer hygge, liv og engagerede beboere.

2.4.1 Private havers potentiale

Private haver har stor betydning og værdi for de beboere, som har egen have. Flere bruger meget tid og mange ressourcer på at skabe en hyggelig og flot have. Selvom haverne opfattes som private områder, fungerer de – blandt beboere, som opholder sig i deres have – som grobund for spontane fællesskaber.

"Nu bor jeg i stuen og har fået have. Og det er som om, at det sociale samvær med naboerne er blevet meget bedre, fordi så er man jo bare nede i haven og mødes med de andre." (kvinde, 54 år, beboer)

Private haver spiller ligeledes en stor rolle for den generelle oplevelse af udearealerne i boligafdelingerne – jo mere velholdte og ”beboede” haverne er, jo mere attraktiv og indbydende opleves boligafdelingen. En af beboerne i undersøgelsen illustrerer denne pointe ved at tage følgende billeder af, hvad vedkommende oplever som hhv. ”hyggelige haver” og ”kedelige haver”.



”Hyggelige haver”

”Kedelige haver”

I boligafdelingerne på Parkvej er beboere i stueetagen glade for at have fået egen have. Flere oplever det dog som et problem, at nogle af haverne er placeret på en måde, der gør, at én beboers have er placeret under en anden beboers vindue. Det opleves, at dette er til stor gene for begge parter, og boligselskabet bør overveje, om der kan gøres en indsats for at ændre denne opdeling af arealerne.

2.4.1 Adfærdsregulerende tiltag

I vedligeholdelse og forbedring af udearealer er en central udfordring beboernes adfærd i forhold til at behandle områder og inventar ordentligt og ikke smide skrald mv. rundt i områderne. Som vi tidligere var inde på, kan mange regler for adfærd have en negativ effekt, da folk herved føler mindre ejerskab til området og derved passer mindre på det. Derfor er en mulighed at arbejde med adfærdsregulerende tiltag. Her kan selv mindre foranstaltninger i de fysiske rammer stimulere en ændret adfærd blandt beboerne. En beboer har et fint eksempel på, hvordan en mindre foranstaltning kan medføre en mere positiv adfærd.

”Vi har også sat en spand med sand op, hvor folk sætter deres cigaretskodder. Før flød det med cigaretskod, men nu er der næsten helt rent.” (mand, 51 år, afdelingsbestyrelsesmedlem)

Med udgangspunkt i sådanne eksempler kan Skælskør Boligselskab sætte øget fokus på hvilke mindre, adfærdsregulerende tiltag, der kan medvirke til, at udearealer og fælles inventar behandles bedre.

Beboerne i de forskellige boligafdelinger har klare ideer til og meninger om, hvordan udearealerne i deres afdeling kan forbedres og forskønnes, fx hyggeligere beplantning, hyggekrege skabt gennem ny beplantning, flytbare borde og bænke, træer, som skærmer, skygger og absorberer støj (dog påpeger andre beboere, at træer begrænser udsyn, skygger og smider blade), legepladser til større børn (særligt i afdeling 9) for

blot at nævne nogle. For at sikre, at beboernes behov og ønsker tilgodeses, og at forbedringerne vil resultere i øget brug og ophold på udearealerne, anbefales det, at beboerudvalg i hver afdeling tages med på råd, når forbedringer og forskønnelser planlægges.

2.5 Boligernes kvaliteter og udfordringer

Gennemgående er beboerne tilfredse med deres bolig, herunder rumfordeling, størrelse og generelle stand. Dog påpeger flere beboere fra etagebygninger, at de oplever støjgener (særligt afdeling 9) og isoleringsproblemer (særligt afdeling 12 og 13). De ældre beboere og de, der har boet i deres bolig i længst tid, oplever i højere grad, at deres bolig er attraktiv og passer til deres behov, samt at de er økonomisk bedre sikret, som vi var inde på i afsnit 2.2.

2.5.1 Fastholdelse af den dynamiske beboergruppe

Som trivsels- og tilfredshedsundersøgelsen viste, er de yngre og børnefamiliernes største anke ved boligene deres størrelse. Som en beboer siger:

"Den [lejligheden] er fin til os tre, der er fint med plads... Men hvis vi skal have et til barn, så bliver vi nok nødt til at finde noget andet." (kvinde, 30 år, beboer)

For lidt plads er en af de helt centrale årsager til, at de yngre familier flytter fra Skælskør Boligselskab. Derfor er det vigtigt, at de nuværende beboere gøres opmærksomme på boligselskabets variation i boligtyper og -størrelser, da dette kan få nogle til at overveje at flytte internt i selskabet. Dette kunne yderligere gøres attraktivt ved, at boligselskabet er behjælpelige med de praktiske forhold omkring en intern flytning og rent administrativt gør dette så nemt som mulig.

Skal de yngre børnefamilier fastholdes i boligselskabet i længere tid, er det desuden meget vigtigt, at boligafdelingen opleves som børnevenlig. Her er særligt gode og sikre legefaciliteter i udearealerne og i nærområdet af betydning. Pt. er det primært Parkvej og Præstevangen, som tilbyder legefaciliteter, og det er især Parkvej, som synes at have de bedste legefaciliteter med et forholdsvis bredt aldersspænd. Flere beboere i Præstevangen påpeger, at de eksisterende legepladser er målrettet småbørn, og at der mangler legefaciliteter til større børn.

En del familier vil fraflytte boligselskabet, hvis de oplever, at pladsen bliver for trang. Ikke desto mindre er det, som vi var inde på tidligere, stadig meget vigtigt at have fokus på de dynamiske beboeres behov og bidrage til, at også de opbygger fællesskaber, og at deres behov mødes bl.a. i form af legefaciliteter til børn mv. Dette øger sandsynligheden for, at de, selvom de fraflytter selskabet en periode, senere i livet vælger at flytte tilbage. Desuden kan forbedrede rammer være medvirkende til, at denne beboergruppe bliver boende bare lidt længere i selskabet, end tilfældet er i dag.

2.5.2 Følelsen af hjem

For flere beboere har det stor betydning, at de selv har indrettet deres bolig og selv har foretaget ændringer og forbedringer, som gør deres bolig unik. På den måde gør beboerne boligen til deres *hjem*, og muligheden for at tilpasse og indrette efter egen smag og behov er helt essentiel.

"Mange spørger os, hvorfor vi gør alle de ting i boligen og forbedrer den? Jamen det er jo os, som skal bo her. Det er lidt af et kick at kunne indrette sin egen bolig. Og vi vil gerne have, at det er lidt mere luksus. Sådan er vi, så sådan skal vores hjem også være." (mand, 61 år, beboer)

Det at skabe et *hjem* og herved gøre det sted, man bor, til mere end blot en *bolig* er måske særlig vigtigt for beboerne i et alment boligselskab, da beboerne her netop ikke ejer deres bolig. Det er derfor vigtigt for dem at opleve, at de har relativt frie rammer til at ændre og forskønne boligen efter egen smag, da dette understreger, at det er deres hjem og ikke noget, boligselskabet egenrådigt kan bestemme over. Dette er ligeledes i boligselskabets interesse, for jo mere boligen opleves som et hjem – som noget man selv har bidraget til at skabe – jo større ejerskab har man til det, og jo mindre er sandsynligheden for, at man flytter.

Ud over den følelsesmæssige dimension af at skabe et hjem er der også en økonomisk dimension. At gøre boligen til et hjem ved at indrette, tilpasse og forbedre kan fordrø økonomiske investeringer af varierende størrelse. Blandt de interviewede beboere er der en tendens til, at jo større økonomisk investering de har lavet i boligen, jo mere ønsker de at blive boende.

"Så nu skal jeg have sat køkkenborde op og vask, og jeg skal også have malet gulvet og sådan. Det er jo en investering, og så flytter man ikke bare." (kvinde, 54 år, beboer)

Det anbefales derfor, at Skælskør Boligselskab i høj grad støtter op om beboere, som ønsker at forbedre og tilpasse deres bolig, da dette motiverer dem til at blive boende og således mindsker antallet af fraflytninger.

2.6 Aktuelle udfordringer

Som allerede nævnt er det at boligselskabets beboere fortæller gode og positive historier om boligselskabet med til at give selskabet et godt og positivt ry, hvilket spiller en stor rolle både i forhold til fastholdelse af nuværende og tiltrækning af nye beboere. Disse historier opstår generelt spontant og spredes gennem beboernes personlige netværk. I forbindelse med denne undersøgelse har vi hørt mange gode anekdoter og historier om beboertilfredshed og -trivsel.³

Dog har vi også hørt negative historier og eksempler på utilfredshed. Disse kredser alle omkring de samme tre tematikker, som således er nogle af de centrale udfordringer, Skælskør Boligselskab står over for i dag. Det er 1) Opfølgning på renoveringen af Parkvej, 2) Dalende tillid og oplevelse af forringet serviceniveau fra Boligselskabet og 3) Fordomme beboerne imellem. Disse områder udfordrer – i større eller mindre grad – beboernes tillid til boligselskabet, hvilket, som tidligere nævnt, netop er et af de forhold ved et almennyttigt boligselskab, som værdsættes højt. I forhold til den fremtidige fastholdelse og tiltrækning af beboere er det derfor meget vigtigt, at Skælskør Boligselskab tager hånd om disse udfordringer og således kommer de negative historier til livs.

2.6.1 Renoveringen af Parkvej

Renoveringen af Parkvej opleves af beboerne overordnet som positiv, og det er den generelle holdning, at renoveringen har givet Parkvejsområdet et løft. Denne oplevelse har både beboere, der bor i Parkvejsafdelingerne, og beboere i andre afdelinger. Dog er der en tendens til, at renoveringen opleves som mere negativ af beboerne i Parkvejsafdelingerne end blandt beboere i andre afdelinger.

Størstedelen af de interviewede beboere, der bor i den renoverede del af Parkvej, er enige om, at renoveringen i det store hele er en forbedring af de tidligere lejligheder. Især taler de positivt om lejlighedernes øgede størrelse og de anlagte private haver. For mange af de nytilflyttede beboere var renoveringen af afgørende betydning og hovedårsagen til, at de valgte at flytte til Parkvej. Attraktionen bestod primært af udsigten til at bo i en nyrenoveret bolig, men også i forestillingen om, at renoveringen ville komme det noget blakkede ry, Parkvej har haft, til livs. Disse forventninger havde også beboere, som var genhuset under renoveringen af Parkvej.

"Så har vi lejligheden i to planer, to altaner og en have og stort køkken. Det er da luksus."
(beboer)

³ Se et udvalg af disse i kapitel 4.

Derudover værdsættes renoveringen af udearealerne, herunder især legefaciliteterne. I denne forstand opleves renoveringen som en succes.

"Jeg har været mest glad for at bo på Parkvej efter renoveringen. Men faktisk, ha ha, så er det også dér, jeg har været mest utilfreds. Der er aldrig noget, som bliver lavet færdigt."
(kvinde, 48 år, beboer)

Selvom beboerne overordnet er tilfredse med, at der er sket en renovering, påpeger de dog alle, at selve den håndværksmæssige udførelse og kvaliteten af renoveringen efter deres mening er stærkt kritisabel.

"Det er ærgerligt, for det er egentlig gode byggematerialer, men kvaliteten af udførelsen er meget dårlig, der er fuld af fejl over det hele." (mand, 55 år, beboer).

Denne oplevelse påvirker beboernes opfattelse af renoveringen som en succes, og flere oplever, at Skælskør Boligselskab ikke har været imødekommende eller behjælpelige med at udbedre fejl og mangler som følge af renoveringen.

Konkret er utilfredsheden centreret om dårlig isolering (træk ind ad vinduer, døre og stikkontakter), dårlige gulve (der knirker, har hakker og limrester fra håndværkerarbejdet, lavet i forskellig slags træ), fodpaneler, der er løse, manglende opsætning, i forskellig slags træ, haver, der som tidligere nævnt er placeret under naboens vindue. Derudover påpeges utætte håndvaske, bulede køleskabe, dårlige låsemekanismer, gaben-de døre og skabslåger, beskidte og ikke færdigmaledede lofter, manglende håndtag på altandøre, etc.

Mange af disse fejl og mangler er relativt små, men de har ikke desto mindre en negativ påvirkning på beboernes trivsel og tilfredshed. Det udfordrer dem på deres følelse af boligen som *deres* hjem – for flere opleves det som grænseoverskridende, at de nu lever med, hvad de opfatter som dårligt håndværk, udført af andre, men som de ikke får hjælp til at udbedre. Flere beboere efterspørger derfor, at boligselskabet sender håndværkere ude til alle renoverede boliger, der kvalitetssikrer og retter op på de fejl og mangler, de oplever, renoveringen har medført. Et sådant tiltag vil øge tilfredshed og trivsel blandt beboere i Parkvejsafdelingerne, hvilket kan ændre de nuværende historiers karakter fra negativ til positiv, inden de spredes i beboernes sociale netværk

Beboere fra andre afdelinger ved, at der er gennemført en renovering af Parkvej, og det er stadig den gennemgående opfattelse, at renoveringen er positiv.

"Jeg har hørt, at de er meget glade. Og jeg kan jo se, at der er blevet flot derovre." (kvinde, 67 år, beboer)

At de mere negative historie om renoveringen kun har bredt sig i begrænset omfang uden for Parkvej, udgør en mulighed for, at Skælskør Boligselskab endnu kan nå at komme den negative historie om renoveringen i forkøbet fx ved at tilbyde ovennævnte håndværkerservice.

2.6.2 Dalende tillid og forringet serviceniveau

En anden type negative historier om boligselskabet er en oplevelse, flere beboere har af, at der er et forringet serviceniveau i Skælskør Boligselskab sammenlignet med tidligere. Dette handler på den ene side om praktiske forhold såsom mindre vedligeholdelse af boliger og udearealer (fx afdeling 9) og på den anden side om selskabets kommunikation med beboerne, der oplever, at klager og utilfredshed ikke tages alvorligt, eller at henvendelser mødes med negativ respons. Som tidligere nævnt fremhæver beboerne generelt netop et højt serviceniveau som noget af det positive ved at bo i et almennyttigt boligselskab. Med det in mente er det meget vigtigt, at Skælskør Boligselskab gør en indsats for at forbedre opfattelsen af et dalende serviceniveau.

Det handler her både om at sikre vedligeholdelse af boliger og udearealer og at have et generelt fokus på, at alle medarbejdere i selskabet opretholder en positiv kommunikation med beboerne.

Derudover er der flere beboere, der fortæller, at deres tillid til boligselskabet er dalende. Dette skyldes for fleres vedkommende den samme problematik – nemlig problemer og uoverensstemmelser omkring selskabets økonomiske afregning, herunder varme- og flytteafregninger. Her er der flere beboere, der føler sig snydt af selskabet, og nogle har valgt at anlægge sag mod selskabet. Dette er en yderst uheldig situation for selskabet, da historier om sagsanlæg og beboere, der er så utilfredse, at de er villige til at tage sagen så langt, er historier, der hurtigt spredes til både andre beboere og beboere uden for selskabet. Dette er ikke blot med til at give boligselskabet et dårligt ry; det underminerer også beboernes tillid til boligselskabet, som netop er så vigtig for, at beboerne oplever den særlige tryghed, der er ved at bo i et almennyttigt boligselskab.

For at komme disse problemer til livs kan Skælskør Boligselskab overveje at gøre en indsats for at skabe større økonomisk gennemsigtighed i organisationen, herunder med særligt fokus på regnskaber for de enkelte boligafdelinger. Øget økonomisk gennemsigtighed kan give beboerne bedre mulighed for at følge med i organisationens regnskaber og mindske opfattelsen af, at boligselskabet "har rod i regnskabet", og dermed skabe en større tillid til selskabet.

2.6.1 Fordomme

Stort set alle de interviewede beboere er enige om, at Parkvej tidligere har haft – og til en vis grad stadig har – et blakket ry. Flere nævner, at der er ballade og hærværk i Parkvej, og at der hersker en ligegyldighed over for området blandt beboerne.

"Det smitter af på børnene det der med ligegyldighed. Hvis man har en negativ holdning, så smitter det også af... sådan er det lidt på Parkvej, de splitter kvarteret ad, de er fuldkomment ligeglade." (mand, 61 år, beboer).

Flere beboere peger på beboersammensætningen som årsagen til Parkvejs blakkede ry. Her henvises især til antallet af beboere af anden etnisk oprindelse end dansk, og disse beboere omtales af og til af etnisk danske beboere i negative termer. Der er en generel opfattelse af, at de forskellige beboergrupper her er meget isolerede og meget forskellige fra hinanden.

At skabe et vist fællesskab og nedbryde fordomme på dette område er en langstrakt og vanskelig proces, men det er ikke desto mindre vigtigt for at skabe en mere positiv stemning i området generelt. Her kan boligselskabet med fordel opretholde aktiviteter målrettet børn og fremadrettet have stort fokus på at sikre, at alle beboergrupper inviteres og er bekendte med afholdelse af fællesaktiviteter og arrangementer.

03

Tiltrækning af nye beboere

For at tiltrække nye beboere til Skælskør Boligselskab er det, som tidligere nævnt, først og fremmest vigtigt at øge tilfredsheden og trivselen blandt de nuværende beboere, da de er de bedste ambassadører for boligselskabet.

Den tidligere gennemførte imageundersøgelse viste, at den mest potentielle tilflyttergruppe er borgere bosat i Skælskør og personer i de nuværende beboeres tætte netværk. Der er en del borgere uden for boligselskabet, der ikke kender selskabet, mens de, der kender det, ofte ikke kan se sig selv bo i selskabet, selvom de generelt har en positiv opfattelse af selskabet. Ud over at beboerne selv fortæller gode historier om boligselskabet og derigennem kan tiltrække nye beboere, er det derfor nødvendigt, at Skælskør Boligselskab sætter større fokus på markedsføring gennem kanaler, der når ud til borgerne i Skælskør og oplandet. I markedsføringen bør de kvaliteter fremhæves, som beboerne oplever, at der er ved at bo i et almennyttigt boligselskab, som vi allerede har været inde på – nemlig, at der altid er mulighed for **service og praktisk hjælp i boligen**, at der er **tryghed**, fordi der altid er nogen i nærheden, at man **økonomisk er mindre udsat**, og at der er stor **fleksibilitet** i forhold til både ind- og udflytning. Mange er ikke klar over eller bevidste om, at disse forhold er en del af det at bo i et almennyttigt boligselskab.

Mange ældre beboere trives godt i boligselskabet og har boet der i mange år. De fremhæver muligheden for service og praktisk hjælp i boligen, og den personlige og økonomiske tryghed spiller en stor rolle for deres trivsel. Skælskør Boligselskab har derfor et godt udgangspunkt for at tiltrække nye beboere fra den lidt ældre gruppe borgere i Skælskør, fx par eller enlige, som står for at gå på pension og overvejer at sælge deres hus og herved får frigivet økonomiske midler. Det er dog vigtigt, at der er en vis spredning på typer af beboere i selskabet, og for mange ældre beboere kan give selskabet et ry af kun at være for de ældre – et ry, som det kan være svært at komme af med igen. Derfor er det vigtigt også at fokusere markedsføringen af boligselskabet på den yngre, mere dynamiske målgruppe, herunder børnefamilier. For mange unge familier, som endnu ikke har købt hus og ikke oplever, at de har midlerne til det eller ikke er trygge ved at gøre det, vil det også være meget tiltalende for en periode at bo i et almennyttigt boligselskab, hvor de økonomisk er mindre udsat end i eget hus, mens der samtidig er fleksibilitet i forhold til, hvis de på et tidspunkt ønsker noget andet.

Imageundersøgelsen viste, at Skælskør Boligselskab af borgere uden for selskabet umiddelbart associeres med meget praktiske og faktuelle forhold og således har et relativt neutralt image. Skælskør Boligselskab kan derfor med fordel i markedsføringen forsøge at skabe et mere levende og karakteristisk billede af Skælskør Boligselskab som rammen om *det gode liv*.

Dette kan gøres ved at bruge udtræk af de nuværende beboeres personlige historier aktivt i markedsføringen af boligselskabet. Et udsnit af disse er samlet i kapitel 4.

3.1 At flytte til Skælskør

Imageundersøgelsen viste, at under halvdelen af borgerne uden for Skælskør Boligselskab kender selskabet. Af de, der kender selskabet, er langt størstedelen fra Skælskør. Kun lidt over hver tiende af borgerne i imageundersøgelsen fra Korsør og Slagelse kender boligselskabet. Derudover viste imageundersøgelsen, at det i høj grad er det sted, man bor – altså byen eller det geografiske område – der har betydning for, at folk vælger at bo, hvor de gør. Dette billede bekræftes af de beboere, der er interviewet i forbindelse med denne undersøgelse.

"Jeg kunne aldrig finde på at flytte til Slagelse, nej tak, jeg er en Skælskør-pige." (kvinde, 30 år, beboer)

Derfor vil det som udgangspunkt være en meget stor udfordring for Skælskør Boligselskab at tiltrække beboere fra Slagelse og Korsør. Der er desuden, som flere beboere påpeger, også en stor udfordring ved Skælskørs beliggenhed, som vil gøre det vanskeligt at tiltrække nye beboere fra andre byer end Skælskør til boligselskabet. De primære udfordringer består i, at transportmulighederne til og fra Skælskør er begrænset, og at byen opleves som *"langt væk"*. Derudover påpeger flere, at Skælskør har en ældre befolkning, at udbuddet af arbejdspladser er begrænset, og at unge flytter fra Skælskør bl.a. pga. begrænset uddannelsestilbud. Alt sammen forhold, som Skælskør Boligselskab ikke har indflydelse på.

Der er dog også en række særlige kvaliteter ved Skælskør, som fremhæves af mange beboere i denne undersøgelse samt i trivsels- og tilfredshedsundersøgelsen. De primære kvaliteter, som fremhæves, er byens beliggenhed i naturskønne omgivelser, hvor der er stilhed og ro, samt de mange grønne områder omkring byen. Desuden fremhæves havnen, sommerens havneliv og atmosfæren omkring havnen samt gode skole- og institutionstilbud som særlig kvaliteter ved Skælskør. Imageundersøgelsen viste, at natur og rolige, grønne omgivelser er vigtigt for mange menneskers valg af bolig, og derfor er naturen i og omkring Skælskør et godt potentiale for markedsføringen, hvis man ønsker at markedsføre boligselskabet uden for Skælskør by og opland.

3.2 Markedsføring af Skælskør Boligselskab: Anbefalinger

Når nye beboere skal tiltrækkes, bør markedsføringen i første omgang målrettes borgere i Skælskør og opland. Desuden er det i markedsføringen af boligselskabet vigtigt at fremhæve de kvaliteter, som de nuværende beboere oplever ved at bo i et alment boligselskab. Man kan med fordel tænke strategisk i forhold til hvilke kvaliteter, forskellige målgrupper finder attraktive.

Den yngre målgruppe:

- Markedsføring målrettet yngre potentielle tilflyttere bør fokusere på, at det er nemt, bekvemt og hurtigt at få en bolig i Skælskør Boligselskab, og at det økonomisk er mere sikkert at bo i en almen-nyttig bolig sammenlignet med eget hus, mens der samtidig er stor fleksibilitet i forhold til at fraflytte selskabet. Det er dynamisk at bo i et alment boligselskab, hvilket modsvarer denne gruppes behov og livsstil
- Markedsføring målrettet børnefamilier bør sætte fokus på gode skole- og institutionstilbud og på, at der er rolige og trygge omgivelser for børn samt naturskønne omgivelser i Skælskør
- Markedsføringskanaler over for den yngre målgruppe er primært internettet samt til en vis grad tv-spots. Derfor er det vigtigt, at Skælskør Boligselskab har en overskuelig, informativ, tilgængelig og indbydende hjemmeside. Specifikt efterspørges flere billeder af boliger, udearealer og nærområder samt plantegninger af boligerne. Desuden bør ledige boliger straks slås op på hjemmesiden

Den ældre målgruppe:

- Markedsføring målrettet ældre potentielle tilflyttere bør primært fokusere på muligheden for service og praktisk hjælp i boligen samt den personlige og økonomiske tryghed ved at bo i et alment boligselskab. Desuden er naturen og de grønne områder samt ro og stilhed centrale selling points over for denne målgruppe
- Markedsføring målrettet ældre potentielle tilflyttere kan med fordel sætte fokus på det fællesskab, flere beboere oplever, findes i boligselskabet, herunder især trygheds- og sikkerhedsfællesskabet beboerne imellem
- Markedsføringskanaler over for denne ældre målgruppe er primært annoncer i dagblade samt tv-spots og opslag på fx bibliotek og lign.

Geografiske målgrupper:

- Skælskør Boligselskab bør i mindre grad satse på at tiltrække beboere fra Slagelse og Korsør
- Hvis man alligevel ønsker at markedsføre boligselskabet uden for Skælskør by og opland, er naturskønne og rolige, grønne omgivelser et centralt selling point

På tværs af målgrupper:

- En god hjemmeside er alfa og omega. Hjemmesiden bør kommunikere, at Skælskør Boligselskab er en serviceminded og imødekommende organisation, som tager hånd om potentielle lejere og deres behov

- Billeder siger meget. Gode og professionelle billeder på hjemmesiden og i andre markedsføringsmedier er helt essentielt for at give potentielle tilflyttere et indtryk af Skælskør og Skælskør Boligselskab som et attraktivt sted at bo. Der kan fx uploades små videosekvenser fra udsigtspunkter, smukke naturscener, sommeraftener på kajen, lystbådehavnen, etc. Dette kunne fx gøres i samarbejde med beboere eller børn eller frivillige i boligselskabet
- Når potentielle tilflyttere har fået interesse for Skælskør Boligselskab og kommer for at få fremvist en bolig, spiller indtrykket af udearealerne en meget stor rolle for den generelle oplevelse af stedet. Pæne, attraktive og livlige udearealer har en høj tiltrækningsværdi og er appellerende for flere forskellige grupper af potentielle beboere. Det er derfor vigtigt, at Skælskør Boligselskab gør en stor indsats for at vedligeholde, forbedre og forskønne udearealerne

04

Beboernes historier

Janne er 39 år og bor med sin mand og to børn i en bolig i Skælskør Boligselskab. Janne værdsætter afdelingens beliggenhed i Skælskør, hvor alt er inden for rækkevidde, og hun trygt kan lade børnene lege ude.⁴

”Det gode ved vores nuværende bolig er beliggenheden. Den ligger meget centralt, det er tæt på byen og til bus og tog, der er grønne områder og parker, hvor vi går med børnene og fodrer ænder. Og så er der dagpleje og børnehave og skole inden for gåafstand. Men jobmuligheder er der ikke meget af. Men man kan bare gøre som mig, jeg bor her, og så arbejder jeg i Slagelse. Når man sammenligner med andre skoler i landet, så tror jeg, at det er rigtig godt her. Der er også en del fritidstilbud. Men hvis du skal på de højere uddannelsessteder, fx gymnasiet, så skal man ud af byen, fx til Slagelse. Jeg er født og opvokset i Skælskør. Jeg elsker det, der er skov og strand og vand, der er det hele. Jeg har prøvet at bo i en anden by, men jeg skulle bare tilbage igen. Jeg kender Skælskør, og jeg er tryk her. Jeg har min familie og venner i nærheden.”

Bo er 58 år og bor sammen med sin kone i en bolig i Skælskør Boligselskab. Han har boet i boligselskabet i otte år og i Skælskør i 18 år. Han værdsætter Skælskørs karakteristiske sommercharme, den smukke natur og ikke mindst roen og trygheden.

”Jamen altså, der er så meget charme og sjæl i Skælskør, som der ikke er i hverken Korsør eller Slagelse. Her er masser af natur, flotte gåruter og fantastiske udsigter. Jeg nyder at komme hjem til Skælskør, hvor der er fred og ro. Man skal jo tænke på, at byen ligger afskærmet for den tunge trafik. Vi hører ikke noget fra Kobækvejen. Så der er siesta dagen lang. Og jeg tror folk føler en vis sikkerhed ved at have deres børn løbende ude. Byen i sig selv er en fantastisk by, især om sommeren. Der er gang i den nede ved havnen og i gågaden. Der altid en eller anden aktivitet. Det kan være modeopvisning eller en eller anden forening, der fremviser noget. Det tror jeg er meget unikt ved Skælskør. Og så ligger det jo tæt på vandet, 2 km og så er man ved en af de bedre badestrande i Danmark.”

⁴ Historierne er af hensyn til anonymisering af beboerne sammenskrivninger af flere beboeres historier.

Betinna er 30 år. Hun bor med sin mand og 2-årige datter. De har boet i Skælskør Boligselskab i et års tid og er meget tilfredse med både deres lejlighed og med området.

"Jeg er vokset op i Skælskør. Vi flyttede ind her for et års tid siden, det var meget nemt at få en bolig og vi har skabt et hyggeligt hjem. Der er masser af fine legepladser på udearealerne, og de dækker meget godt aldersmæssigt, der er både gynger, legehus, sandkasser og fodboldbaner. Vi kan nok godt finde på at flytte, hvis vi får et barn til. Hvis det sker, er jeg glad for at bo i Skælskør Boligselskab, fordi de har mange forskellige boligstørrelser, boligtyper og afdelinger rundt om i byen, og så er det jo nemt at finde en lejlighed, som passer til vores nye behov. Lige nu bor vi i en 3-værelses, men man kan også få et lille rækkehus."

Mary er en kvinde på 59 år, som bor alene. Hun har boet i Skælskør Boligselskab i 18 år og værdsætter, at servicemedarbejderne varetager boligens praktiske opgaver, og at naboerne holder øje med hinandens velbefindende.

"Det kan virke som bagateller, lige at skrue en låge fast, men for sådan nogle som mig, som er enlig og lidt oppe i årene, så har det stor betydning. Jeg flyttede i en almen bolig, fordi der kommer nogen og gør tingene for mig. Det kræver meget tid og energi at passe et hus, og det har man ikke, hvis man pludselig bliver syg. Og når man flytter i almen bolig, så ved man, at det er et form for fællesskab, og det er ikke sådan et forpligtigende kaffe-kagefællesskab, jeg mener. Det er en slags sikkerhedsfællesskab, hvor man lige holder øje med hinanden. Fx så har jeg nogle veninder, som jeg er sammen med og ses, og der ringer vi altid, når vi kommer hjem. Det er betryggende, og det gør en verden til forskel, at man kan bo alene, men stadig ved, at der er en nabo, som lige holder øje."

Anja er 61 år og bor alene i sin lejlighed i Skælskør Boligselskab. Hun har tidligere boet i hus med have, men oplever nu, hvordan samvær og fællesskab på udearealerne øger hendes livskvalitet.

"Jeg har boet her i snart to år. Før boede jeg i hus og havde min egen have, men der snakkede jeg jo ikke med nogen. Og egentlig havde jeg behov for at snakke med nogen, men jeg orkede ikke at gå uden for min lille firkant, og der gik jeg så i fem år, og var rigtigt ked af det. Men det er væk nu, når jeg bor her. Det giver en god start på dagen, når man møder nogen her om morgenen og siger hej og godmorgen. I starten savnede jeg min have, men nu har jeg startet mit eget haveområde udenfor, der er både pletter og planter og blomster. Og ungerne er med derude. Så har jeg knive i kassen og små sakse. Så kommer de over og hjælper til, og så får vi os en sludder. Det er rigtigt hyggeligt, og jeg kan se, at det smitter, når folk går forbi. Om sommeren sidder vi og strikker ovre i hyggebogen, der er fine borde og bænke, og der er sol og læ, så det er et godt sted at mødes. Ja, så går jeg bare derned, når jeg har lyst, selvfølgelig med en kaffekop i hånden og en hund under armen."

Berit er 47 år og har boet i sin nye bolig i under et år. Før har hun boet i en anden bolig i Skælskør Boligselskab i 13 år. Hun er særligt glad for sin nye have, hvor hun kan nyde solen og få visit fra naboerne.

”Vi er lige flyttet ned i stuen og har fået have. Og jeg elsker den have, elsker den! Jeg har gjort meget ud af at gøre den rar og hyggelig, så vi har fine borde og stole – og også ekstra stole til, når naboer eller venner kommer forbi, og en grill og en parasol. Jamen, det er simpelthen så hyggeligt alt sammen. Der er en hæk, så den skærmer for det værste, men det er tit, at man lige møder en nabo på stien, og så kommer de lige ind til en kop kaffe. Det er som om, at det sociale samvær med naboerne er blevet meget bedre og nemmere efter, vi har fået haven.”