

Klagevejledning til klagesager

(Klagevejledning vedtaget på Organisationsbestyrelsesmøde den 25.01-2013)

Det er Boligselskabets målsætning og ønske, at alle beboere i vore lejemål bor i trygge og sikre omgivelser og rammer.

Derfor har hver enkelt afdeling udarbejdet en husorden, som gælder specielt for den enkelte afdeling – eksempelvis hvorledes man skal forholde sig vedrørende husdyr, afspilning af musik, opsætning af parabolantenne og lignende.

En husorden har til hensigt at skabe den fornødne tryghed, ro og tilfredshed blandt beboerne og udgør de fælles leveregler, som beboerne selv er med til at udforme og som de må følge, for at fællesskabet kan fungere godt.

Det er Boligselskabets erfaring, at de fleste beboere betragter en husorden som et godt redskab og grundlag for et positivt, socialt liv i boligområdet.

Selvom langt de fleste beboere overholder bestemmelserne i en husorden, kan det naturligvis ikke undgås, at der af og til opstår problemer mellem lejer og Boligselskabet - og beboerne indbyrdes i mellem.

Såfremt man som *beboer ønsker at klage over en anden beboer*, kan det være en god ide at starte med selv at *tage kontakt til beboeren*, for derved at opnå en konstruktiv dialog. Man kan eventuelt også *tage kontakt til varmemesteren i afdelingen eller afdelingsbestyrelsen*.

Lykkedes det imidlertid ikke at løse problemet ad ovennævnte kanaler, har man som beboer mulighed for at *fremsende en klage til Boligselskabet*.

Boligselskabet gør i den forbindelse opmærksom på, at der ikke foretages opsøgende /undersøgende arbejde i forbindelse med modtagelse af en klage samt at boligselskabet ikke er part i sagen og derfor skal forholde sig neutralt i sagen. Det fremgår således af § 83, stk. 2:

Lejer kan forlange, at udlejer senest 4 uger efter lejerens begrundede anmodning derom, skal give en anden lejer, der har tilsidesat god orden i ejendommen, en henstillingsskrivelse/påmindelse eller indbringe sagen for Beboerklagenævnet.

Udlejer har således pligt til at behandle klager, der er begrundede (en skriftlig klage indeholdende konkrete begrundede forhold, der klages over) og tage stilling til, hvad der bør foretages af sagsbehandling.

Ved indsendelse af en klage, vil sagen blive *nøje vurderet*, men et klageforløb vil typisk følge nedenstående *sagsbehandling*:

- Ved modtagelse af **klage nr. 1**, fremsender Boligselskabet en **henstillings-skrivelse** til den beboer, der er klaget over.
- Den indklagede beboer vil herefter have mulighed for at komme med eventuelle bemærkninger til den fremsendte klage, såfremt man ikke er enig i klagen, ligesom den indklagede beboer vil have mulighed for at anerkende klagen indenfor en given tidsfrist.
- Man vil som klager vil få tilsendt **en kopi** af den fremsendte henstillings-skrivelse.
- Såfremt forholdet ikke har løst sig indenfor førnævnte tidsfrist og man som klager fortsat ønsker at klage, skal der foretages **en henvendelse - med fremsendelse af endnu en klage eller tilsvarende bemærkninger** – hvilket vil sige **henvendelse/klage nr. 2**.
- Denne nye klage/ henvendelse skal administrationen modtage senest 30 dage efter udløb af den angivne tidsfrist, som var anført i henstillings-skrivelsen til den indklagede beboer.
- Ved modtagelse af **klage nr. 2**, vil Boligselskabet herefter fremsende en **1. påmindelsesskrivelse** til den indklagede beboer.
- Herefter pågår samme sagsbehandling som ovenfor nævnt ved henstillings-skrivelsen og såfremt det indklagede forhold *stadig ikke* har løst sig indenfor den fastsatte tidsfrist, og man som klager fortsat ønsker at klage, skal der foretage **en henvendelse igen – med fremsendelse af endnu en klage eller tilsvarende bemærkninger** - hvilket vil sige **henvendelse/klage nr. 3**.
- Denne nye klage/ henvendelse skal administrationen modtage senest 30 dage efter udløb af den angivne tidsfrist, som var anført i den 1. påmindelsesskrivelse til den indklagede beboer.
- Herefter pågår igen samme sagsbehandling, som ved den ovenfor nævnte *henstillingsskrivelse og 1. påmindelsesskrivelse*, blot nu med fremsendelse af **2. påmindelsesskrivelse**.
- Har forholdene stadig ikke løst sig ved fremsendelse af **2. påmindelsesskrivelse** og man som klager fortsat ønsker at klage, skal der foretages **en henvendelse**.

delse igen – med *fremsendelse af endnu en klage eller tilsvarende bemærkninger* – hvilket vil sige *henvendelse/klage nr. 4*.

- Når Boligselskabet *modtager klage nr. 4*, vil sagen nu *kunne indbringes for Beboerklagenævnet*.

Ved opstart af sagsbehandling i Beboerklagenævnet, vil *begge parter i klagesagen* fremgå af sagsmaterialet. Det kan i den forbindelse oplyses, at så længe *klagen sagsbehandles af Boligselskabet, vil klager være anonym*.

Man skal påregne en *vis sagsbehandlingstid* i Beboerklagenævnet.

Beboerklagenævnet har kompetence til at træffe følgende afgørelser:

- Give en advarsel til den indklagede
- Træffe afgørelse om en betinget opsigelse af lejemålet

Beboerklagenævnet kan, i forbindelse med sagsbehandlingen og inden en afgørelse træffes, eksempelvis beslutte at indkalde begge parter til møde i nævnet, træffe beslutning om besigtigelse af lejemålet (f.eks. ved misligholdelse) m.v.

Efterfølgende vil der, *afhængig af Beboerklagenævnets afgørelse*, være mulighed for at indgive sagen til enten **Fogedretten eller Boligretten**.

Har du spørgsmål til ovenstående, er du naturligvis altid meget velkommen til at kontakte sekretær Hanne Grønhøj på tlf.nr. 5857 1823 eller mail hanne@bo4220.dk, som behandler alle Boligselskabets klager.