

Procedure for klager i Boligselskabet Fruehøjgaard

Der kan indbringes klager over beboeres tilsidesættelse af den enkelte afdelings husorden, eller almindelig god ro og orden. Det kan blandt andet vedrøre

- støj på tidspunkter af døgnet, hvor der ifølge husordenen skal være ro
- forhold relateret til husdyr
- henstilling af genstande i opgangen
- trusler og psykisk chikane af andre beboere
- udøvelse af fysisk vold mod andre beboere.

Klager bliver behandlet i overensstemmelse med kapitel 13 – 15 i Lov om almene boliger,

1. En klage skal altid være skriftlig og meget konkret. Den skal indeholde:
 - Navn og adresse på den, som der klages over
 - Dato, tidspunkt og hændelse for klagen
 - Navn, adresse og underskrift fra de personer, der sender klagen, samt fra eventuelle vidner.

Det vil ofte styrke sagen, hvis flere i opgangen/bebyggelsen underskriver en klage. Anonyme klager kan aldrig danne baggrund for en klagesag.

Hvis din tidligere klage ikke har hjulpet, skal du klage igen – og du må ikke vente for længe med at gøre det. Klagesager henlægges normalt efter cirka 3 måneder og en klage vedrørende samme forhold efter f.eks. 4 måneder, vil derfor ofte blive betragtet som en helt ny sag.

2. Boligselskabet vurderer klagen. Hvis klagen *ikke* skønnes at være berettiget, vil klageren blive orienteret herom.
3. Hvis klagen skønnes at være berettiget, vil lejeren, som der klages over, blive orienteret om klagen og få en almindelig henstilling til at overholde afdelingens husorden/god ro og orden (i særligt grove tilfælde sendes allerede på dette tidspunkt en påtale).
4. Hvis boligselskabet modtager flere klager over samme forhold inden 1-3 måneder, vil der blive sendt yderligere et brev til lejeren. Denne gang vil der være tale om en påtale, der indeholder en advarsel om, at fornyet overtrædelse af reglerne kan føre til at lejemålet opsiges, ophæves eller gøres betinget.

I særligt grove tilfælde kan der skrides til opsigelse/ophævelse straks – uden at der forinden er sendt advarsler.

5. Hvis boligselskabet fortsat modtager klage over, at lejeren sidder advarslen overhørigt og fortsat tilsidesætter afdelingens regler og god skik og orden, sender boligselskabet sagen til boligselskabets advokat – men kun hvis klagerne for inden underskriver og returnerer en fremmøde-erklæring, der skal sikre, at der er opbakning i et eventuelt videre sagsforløb i Beboerklagenævnet eller boligretten.

Alt efter sagens karakter vil advokaten meddele lejeren ét af følgende:

- At lejemålet bliver opsagt med 3 måneders varsel
 - At lejemålet ophæves, og beboeren straks skal flytte
 - At sagen indbringes for Beboerklagenævnet med henblik på f.eks. at gøre lejemålet betinget af, at husordenen fremover overholdes.
6. Lejeren, der bliver opsagt, har en indsigelsesfrist på 6 uger, regnet fra modtagelsen af opsigelsen. Hvis lejeren gør indsigelse mod opsigelsen/ophævelsen, eller hvis en eller begge parter i sagen protesterer over

Beboerklagenævnets afgørelse, vil den videre behandling af sagen skulle ske i boligretten.

7. Anonymitet: Klagere kan ikke på forhånd garanteres anonymitet. Selv når sagen behandles internt i afdelingen, vil den, der klages over, kunne anmode om indsigt i, hvorfra oplysningerne i klagesagen stammer. Det vil herefter bero på en konkret vurdering, om afdelingen fx kan undtage klagers eller eventuelle vidners navne.

Den beskrevne fremgangsmåde kan fraviges, hvis det vurderes, at der er tale om særligt grove eller særligt milde overtrædelser af afdelingens husorden.

På www.fruehojgaard.dk kan du se mere om politik og retningslinjer for behandling af personoplysninger i forhold til den registrerede:

- *Behandling af personoplysninger om beboere*
- *Behandling af personoplysninger i forbindelse med husordensklager*
- *Retningslinjer for håndtering af sikkerhedsbrud vedrørende personoplysninger*
- *Retningslinjer for sletning af personoplysninger*