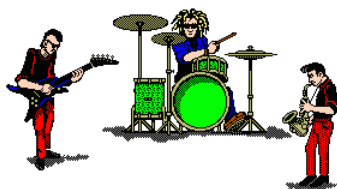


Procedure for behandling af klagesager



I **AlmenBo** modtages rigtig mange klager på årsbasis.

Afdelingsbestyrelsen i **AlmenBo**'s afdeling 15, Frydenlund, har derfor udarbejdet denne pjece om **Hvor og hvordan du kan klage**
Hvordan forretningsgangen er ved klagesager

Der kan være situationer, hvor du som beboer er utilfreds med en anden beboers opførsel, behandling fra ejendomsfunktionær, administrationen eller afdelingsbestyrelse. Da vi ønsker, at beboerne skal være glade for at bo i boligforeningen, vil vi her skitsere, hvad du som beboer kan gøre, hvis du har en klagesag.

Du skal selv kontakte **AlmenBo**. Hvis du ønsker at klage skal det foregå skriftligt. Du kan eventuelt kontakte administrationen for at få nærmere information om, hvad klagen skal indeholde.

Hvis sagen når dertil, er det vigtigt, at du samler dokumentation for, hvordan reglementet overtrædes. Skriv f. eks. dato og tidspunkt for, når naboen larmer uhensigtsmæssigt, eller der foregår andre uregelmæssigheder.

Formålet med pjecen er at sikre en ensartet behandling af klagesager. Endvidere at sikre at alle ved, hvad man skal gøre, hvis man ønsker at indgive en klage, og alle ved hvordan **AlmenBo**'s administration, behandler klagerne.



Hvordan gør du?

1.
Du indsender en skriftlig klage til Boligorganisationen AlmenBo, Frydenlunds Allé 8, 8210 Århus V.
Hvis henvendelsen ikke sker skriftlig, vil klagen blive afvist
2.
Klagebrevet skal indeholde fuldstændig navn og adresse på den / de beboere der klages over.
3.
I brevet skal det klart fremgå, hvad der klages over ligesom der, især ved støjklager, skal oplyses dato og klokkeslæt for, hvornår støjen / generne er foregået. Tidspunkterne er vigtige af h.t. evt. videre behandling i Beboerklagenævnet.
4.
Klagebrevet skal være til at læse og underskrevet med afsenders fulde navn og adresse.

Hvis forannævnte kriterier ikke er overholdt, vil klagebrevet ikke blive sagsbehandlet. Det skal præciseres, at Boligorganisationen repræsenterer begge parter i en klagesag, og hvis administrationen evt. skønner, at en klage ikke er berettiget, f. eks. en klage, hvor det må betragtes som almindelig støj / adfærd, eller gensidig chikane, vil henvendelsen blive afvist.
Herefter kan klager altid selv indbringe sagen for Beboerklagenævnet.



Hvad gør vi ved almindelige overtrædelser af husordenen?

1.

Når boligforeningen modtager en klage over overtrædelse af husordenen, rettes der henvendelse til den beoer, der klages over.

Der sendes en kopi af korrespondancen til afdelingsbestyrelsens formand og varmemesteren. Vedkommende der klages over, får **IKKE** oplysning om, hvem der har indsendt klagen.

2.

Hvis AlmenBo får en ny klage over samme forhold inden for få måneder, sendes normalt et nyt brev, som regel med en advarsel. Den er nødvendig for at behandle sagen i Beboerklagenævnet senere. Sagen vil blive indbragt for Beboerklagenævnet eller sendes til advokat med henblik på opsigelse eller ophævelse af lejemålet.

Beboerklagenævnet står herefter for den videre sagsbehandling og tilrettelæggelse af sagens videre gang.



Hvad er Beboerklagenævnet?

Beboerklagenævnet er en uvildig instans nedsat af Århus Kommune. Nævnet fungerer ikke som domstol, men er et forum, hvor begge parter bliver hørt med henblik på et fredeligt forlig.

En afgørelse i et beboerklage-nævn kan betyde den lejer der klages over får en betinget opsigelse. Hvis der inden for en periode på under 1 år klages over samme forhold, er der mulighed for at opsiges eller ophæve lejemålet. Beboerklagenævnets afgørelse kan indbringes for Boligretten inden 4 uger fra nævnets afgørelse.

Beboerklagenævnets afgørelse kan indbringes for Boligretten.

Beboerklagenævnets adresse er:

Beboerklagenævnet
Århus Kommune
Rådhuset
8100 Århus C

OBS: Du kan finde oplysninger om Beboerklagenævnet på din kommunes hjemmeside, herunder hvad det koster at indbringe en sag for Beboerklagenævnet



Alvorligere klagesager

Hvis en klagesag vurderes at være af så alvorlig karakter, at en fortsættelse af lejeforholdet med lejeren synes umulig, vil sagen straks blive overdraget til boligorganisationens advokat med henblik på ophævelse eller opsigelse af lejemålet.

Advokaten skriver herefter direkte til lejeren, at lejemålet vil blive ophævet / opsagt, hvis den uacceptable adfærd ikke ændres med øjeblikkelig virkning.

Disse sager kan ende i Boligretten, og her er det nødvendigt at **alle** involverede klagere møder op og vidner i retten, ellers tabes sagen i Boligretten.

Politisager

Hvis en beboer bliver truet eller overfaldet af en anden beboer, skal vedkommende **selv politianmelde episoden** - det vedrører ikke boligorganisationen.

Men den forurettede beboer kan efterfølgende skriftligt indberette hændelsesforløbet til boligorganisationen, hvis adfærden er uacceptabel og er en overtrædelse af husordenen.

Boligorganisationen vil i sådanne tilfælde vurdere om sagen skal overdrages til advokaten med henblik på en ophævelse eller opsigelse af lejemålet.



AlmenBo behandler indkomne klager hurtigst muligt.

Hvis en klagesag trækker længe ud, kan der sendes en bekræftelse på modtagelsen, med meddelelse om at AlmenBo har modtaget klagen. (f. eks. i ferietiden).

Mange klager over misligholdelse af ordensreglerne kunne helt und-gås, hvis alle beboere tænker sig lidt om og husker at tage hensyn til naboerne.

HUSK!

Hensyn til hinanden skaber tryghed og tilfredshed

- der skal være plads til os alle.

Boligforeningen AlmenBo
Afdeling 15

