

Klager

A:	Mål
B:	Politik
C:	Strategi – forretningsgang
D:	Aktivitetsskema

• Mål

At skabe rammer og vilkår der sikrer, at flest mulige beboere får tilfredsstillende bo vilkår.
At skabe ensartede bo vilkår for alle beboere.
At sikre at flest mulige beboere føler tryghed i deres bolig under hensyntagen til den enkelte beboers frihed.

• Politik

At hjælpe.
Gennem regelsæt at sætte grænser.
Sikre at den fornødne information og oplysning om gældende regler er tilgængelig for alle beboere.
Sikre løbende ajourføring af ordensregler.
Medvirke til at beboerne føler ansvar overfor både øvrige beboere og de fysiske rammer.
Gennem løbende erfaringsopsamling at sætte grænser.
Søge at løse flest mulige konflikter decentralt.
Ved klager at tage hensyn til den enkelte beboer uden at skabe forringede bo vilkår for øvrige beboere.
I videst muligt omfang, at fungere som mæglerinstans.
Skabe ensartethed ved klageprocedure under hensyntagen til forskelligheden i afdelingerne.
Sikre at alle klagesager behandles under diskretion.

• **Strategi**

Klageprocedure vedr. klager over beboere.

Generelt.

Klager vedrørende overtrædelser af ordensreglementet kan indgives til inspektøren, øvrige funktionærer og valgte repræsentanter.

Klager søges altid løst så tidligt i forløbet som muligt. Det vil sige, at en klage i første omgang kan påtales og søges løst af en varmemester/ejendomsfunktionær.

Klager fra beboere angående energifregning og huslejerestancer behandles af bogholderiet.

Klager over indflytnings- og fraflytningssyn, boligstandard, tekniske installationer, driftspersonalet og lignende behandles i driftsafdelingen.

Modtagne klager skal være under behandling indenfor 10 arbejdsdage fra modtagelsen.

Straks efter klage er behandlet og brev afsendt til den indklagede, vil klageren modtage brev om, hvad der er foretaget i sagen.

I forbindelse med klager, hvor sagsbehandler eller andre, til løsning af en klagesag, har en samtale med den indklagede, kan en repræsentant for afdelingsbestyrelsen indbydes til at deltage i samtalen, og den indklagede kan medtage en bisidder.

Klager må som hovedregel altid være skriftlige, mundtlige klager behandles normalt ikke, idet mundtlige klager som regel ikke vil kunne anvendes i en retssag. Det er vanskeligt at løfte bevisbyrden med hensyn til mundtlige klager, og af den årsag er det nødvendigt, at klager fremsendes skriftligt, hvis man forventer, at klagen skal føre til en videre behandling.

Ved indgivelse af en mundtlig klage, bør klageren altid oplyses om ovenstående begrænsninger.

Ejendomsfunktionærer, der konstaterer overtrædelser af en afdelings husordensregler og lignende, skal altid indledningsvis påtale disse overtrædelser direkte overfor den pågældende beboer, og straks efter skriftligt meddele administrationen dette via e-mail eller ved anden formular.

Hvis ejendomsfunktionæren efterfølgende konstaterer, at den meddelte tilrettevisning ikke er blevet fulgt af den pågældende beboer, meddeles dette straks skriftligt via e-mail til administrationen.

1. Mundtlige klager.

Sagsbehandler finder at klagen er boligforeningen uvedkommende og meddeler klageren dette.

Sagsbehandler finder det påankede forhold mindre alvorligt og forsøger i en samtale med den, der klages over, at få forholdet bragt i orden. Klageren underrettes om, at henvendelsen har fundet sted.

Sagsbehandler finder det påankede forhold alvorligt og viderebehandler det efter proceduren for skriftlige klager efter at have meddelt klager dette, og gjort et notat om sagen, eller udbedt sig et sådan notat fra klager. Det er her vigtigt, at klager personligt underskriver klagen/notatet.

Klager behandles anonymt, og der oplyses ikke til afdelingsbestyrelse eller andre om, hvem der har indgivet klage.

Påtaleskrivelse fra boligforeningen angående en klage fordeles som følger:

- Originalen til den indklagede
- 1 kopi til afdelingsbestyrelsen
- 1 kopi til varmemesteren
- 1 kopi til afdelingssekretæren
- 1 kopi vedlægges indklagedes lejekontrakt

Svarskrivelse fra boligforeningen til klager, når der er tale om en beboer, fordeles som følger:

- Originalen til klager
- 1 kopi vedlægges indklagedes lejekontrakt
- 1 kopi vedlægges klagers lejekontrakt

2. Skriftlige klager.

Skriftlige klager defineres som skriftligt indgivne klager fra beboere, notater fra funktionærer eller valgte repræsentanter.

Klagebehandling

- a) Sagsbehandleren finder klagen ubegrundet eller boligforeningen uvedkommende og meddeler klageren dette.
- b) Sagsbehandleren finder det påankede forhold mindre alvorligt og forsøger ved samtale med den indklagede, at få forholdet bragt i orden. Klageren orienteres om, at en henvendelse er sket.
Klagen og notat om dens behandling vedlægges indklagedes lejekontrakt. Kopi af notat tilsendes afdelingsbestyrelsen og varmemester.

Der kan anvendes 2 modeller og sagsbehandleren vurderer i hvert enkelt tilfælde hvilken model der tages i anvendelse.

- c) Sagsbehandleren finder det påankede forhold presserende og alvorligt, og henvender sig skriftligt til den pågældende beboer. Heri gøres vedkommende bekendt med klagen og der henstilles til, at det/de forhold der klages over øjeblikkelig bringes til ophør.
Klagen og skrivelsen til beboeren vedlægges den indklagedes lejekontrakt. Skrivelsen til beboeren tilsendes også til varmemesteren, afdelingssekretæren, afdelingsbestyrelsen og arkiv.

Sagsbehandleren finder det påankede forhold presserende og alvorligt, og henvender sig sammen med afdelingens varmemester eller ejendomsfunktionær til den pågældende beboer, gør vedkommende bekendt med klagen og henstiller, såfremt en tilfredsstillende forklaring ikke kan gives, at de ting, der klages over, øjeblikkelig bringes til ophør.

Et notat om besøget tilsendes beboeren, varmemesteren og afdelingsbestyrelsen, og en kopi af notat og klage vedlægges indklagedes lejekontrakt.

3. Fornyede klager over samme beboer.

Modtages og behandles af sagsbehandleren efter følgende retningslinjer

- a) Sagsbehandleren finder klagen ubegrundet eller boligforeningen uvedkommende og meddeler klageren dette.
- b) Sagsbehandleren finder det påankede forhold mindre alvorligt og forsøger ved samtale med den indklagede, at få forholdet bragt i orden. Klageren orienteres om, at en henvendelse er sket.
Klagen og notat om dens behandling vedlægges indklagedes lejekontrakt. Kopi af notat tilsendes afdelingsbestyrelsen og varmemester.
- c) Sagsbehandleren skriver til den indklagede og påtaler de påankede forhold og henstiller indtrængende og fast til, at de øjeblikkelig bringes til endeligt ophør.
Samtidig gøres den pågældende opmærksom på de konsekvenser, det kan have ikke at rette sig efter påbuddet.

4. Yderligere klager over samme beboer.

Der fremsendes en påmindelse til den indklagede beboer, hvori det gøres meget klart, at der nu er tale om absolut sidste advarsel, og at der ikke vil blive fremsendt yderligere advarsler, før der indstilles om sanktioner eks. beboerklagenævnet.

Modtages og behandles af sagsbehandleren efter følgende retningslinier:

- a) Sagsbehandleren finder klagen ubegrundet eller boligforeningen uvedkommende og meddeler klageren dette.

- b) Sagsbehandleren finder det påankede forhold mindre alvorligt og forsøger ved samtale med den indklagede, at få forholdet bragt i orden. Klageren orienteres om, at en henvendelse er sket.
Klagen og notat om dens behandling vedlægges den indklagedes lejekontrakt. Kopi af notat tilsendes afdelingsbestyrelsen og varmemester.
- c) Sagsbehandleren sikrer sig ved undersøgelse på stedet eller ved tilstrækkelig skriftlig dokumentation, at klagen er berettiget.

Sagsbehandleren udarbejder et sagsresumé og en indstilling til Beboerklagenævnet med boligforeningens indstilling til afgørelse i sagen.

Sagsresumé og indstilling underskrives af sagsbehandler.

Indstilling og sagsresumé vedlægges sagens akter, der i kopi fremsendes til Beboerklagenævnet.

Herefter kan sagen indbringes for Beboerklagenævnet til foreløbig afgørelse.

5. Klager over meget grov misligholdelse af lejeforholdet, eks. husdyrhold samt vold mod ansatte.

Ved klager over meget grov misligholdelse af lejeforholdet samt vold mod ansatte, modtages og behandles disse af boligforeningens jurist efter følgende retningslinjer:

- a) Sagsbehandleren overleverer sagen til boligforeningens jurist, der udarbejder en indstilling til foreningsbestyrelsen om ophævelse af lejemålet og, at vedkommende beboer bør udelukkes af foreningen iflg. Vedtægternes § 6 samt anden relevant lovgivning, herunder det ordens- og/eller vedligeholdelsesreglement der var gældende ved indflytning, samt det nugældende.
- b) Indstillingen underskrives af juristen.
- c) Indstillingen vedlagt samtlige sagens akter behandles på førstkommande bestyrelsesmøde.
- d) Indstillingen fremsendes til den påklagede med angivelse af tid og sted for behandling af indstillingen, og den påklagede gøres opmærksom på muligheden for skriftligt eller mundtligt at redegøre for hændelsesforløbet.

Ved Klager over vold mod ansatte, modtages og behandles disse af boligforeningens jurist efter følgende retningslinjer:

- a) Evt. forudgående sagsbehandler overleverer sagen til boligforeningens jurist, og sammen med den ansattes tillidsmand og nærmeste foresatte konfronterer de den indklagede med de påankede forhold direkte.

- b) På baggrund af konfrontationen udarbejder juristen og tillidsrepræsentanten et notat, der forelægges ledelsen til afgørelse.
(til ledelsen hører, direktøren, regnskabschefen, udlejningschefen og leder af sekretariatet).

Ledelsens afgørelse meddeles den pågældende, og den fastsatte sanktion bringes til øjeblikkelig udførelse.

Målepunkter:

Målepunkter	Tidspunkt
Antal klager behandlet indenfor 10 arbejdsdage	Ultimo hvert kvartal
Antal klage pr. afd. i forhold til antal lejemål	Ultimo hvert kvartal
Antal klager pr. afd. fordelt på emner	Ultimo hvert kvartal
Antal klager sendt i Beboerklagenævnet + samme pr. afd.	Ultimo hvert kvartal
Antal sager sendt i boligretten + samme pr. afd.	Ultimo hvert kvartal
Antal klager ikke behandlet i overensstemmelse med kvalitetskonceptet	Ultimo hvert kvartal

Der udarbejdes en samlet evaluering indeholdende ovennævnte statistiske materiale.