



Behandling af klager

- politik og forretningsgang

10. juni 2024

Politik

Formål

Vi ønsker at alle beboere skal kunne bo i tæt naboskab med hinanden og samtidig være sig selv.

Alle klagesager bliver behandlet alvorligt. Uoverensstemmelser skal så vidt muligt ordnes parterne imellem via dialog.

Målsætning

Alle klager behandles inden for 1 uge fra modtagelsesdatoen.

Alle klager og advarsler m.v. journaliseres under lejerens navn. Ved telefonopkald eller personlig henvendelse laves et kort notat om samtalen som ligeledes journaliseres.

99 % af klagerne der bliver behandlet fra kontoret løses i fred og fordragelighed.

Max 1 % søges løst gennem beboerklagenævnet, eller ved opsigelse/ophævelse af lejemålet.

Godkendt af bestyrelsen den 10. juni 2024

Forretningsgang

Hovedregel

Af hensyn til bevis behandler vi alene skriftlige klager og klagen skal indeholde navn og adresse på de involverede parter.

Ved modtagelse af mundtlige klager bliver klageren orienteret om, at vi af hensyn til eventuel retsforfølgelse skal have klagen på skrift. Dog kan beboerrådgiverne være opsøgende på henvendelser fra beboerne.

Såfremt der er enkelte beboere der ikke formår at udarbejde en skriftlig klage kan afdelingsbestyrelsen, eller evt. beboerrådgiverne være behjælpelig hermed.

Anonyme klager bliver ikke behandlet.

Være opmærksom på at den der bliver klaget over, har ret til at få agtindsigt og dermed få udleveret alt materiale vedrørende egen sag. Vi har taget en beslutning i organisationsbestyrelsen, at vi ikke udleverer noget før vi bliver tvunget til det i retten.

Indhold

En klage skal altid være konkret

En klage må ikke indeholde følgende oplysninger:

- Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
- Kønsidentitet, seksuelle præferencer eller tilbøjeligheder, feticher og lign.
- Race, etnisk afstamning, talte sprog, dialekt eller accent.

Klager til kontoret over husordensovertrædelser behandles af administrationen. Klagen bliver sendt i kopi til beboerrådgiveren, men sendes ikke til afdelingsbestyrelsen.

Afdelingsbestyrelsen eller teamleder/ejendomsfunktionæren kan være med til at verificere klagens indhold via en kort genfortælling pr. telefon eller på mail.

Lovovertrædelser som eks. vold, alvorlige trusler m.v. skal beboerne selv anmelde til politiet. Såfremt beboerne eller afdelingsbestyrelsen ikke ønsker det, kan de rette henvendelse til administrationen så anmelder vi det såfremt det er noget der generer vore beboere og ansatte.

Kontoret eller beboerrådgiveren gør klageren bekendt med at sagen bliver behandlet.

Hvis det giver mening, indkaldes parterne til dialog.

Klager over personalet sendes til direktøren eller til driftschefen som så orienterer direktøren.

Vi har udarbejdet vejledende standard breve til svar til klagestillere, 1. advarsel, 2. advarsel og opsigelse eller ophævelse af lejemålet. Se vedlagte.

Vi vurderer fra sag til sag om klagen er så alvorlig at lejemålet opsiges/ophæves efter første, anden eller tredje overtrædelse af gældende lovgivning eller husorden.

Der skal være tale om samme form for overtrædelse for at vi kan sanktionere efter anden eller tredje overtrædelse.

Klager forældes efter ½ - 1 år afhængig af klagens art, her efter slettes historikken.

Godkendt af bestyrelsen den 10. juni 2024