

Hvor og hvordan kan du klage?

Hvordan er forretningsgangen 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.

Uoverensstemmelse med naboer

Boligforeningen har mange forskellige typer boliger og har plads til alle slags mennesker i forhold til alder, socialt tilhørsforhold og etnisk oprindelse. Det giver nogle forskellige måder at leve på – og vi skal alle være her, side om side, og på godt og ondt.

For at vi kan indpasse os lidt efter hinanden, har vi et ordensreglement og et haveregulativ. Dette kan sammen med almindelig hensyn give et godt naboskab.

Hvis du alligevel føler dig generet af din nabo, så prøv at følge denne vejledning og/eller tag en snak med din afdelingsbestyrelse. Det kan også være en inspiration til, hvordan du undgår at blive en utilfreds beboer.

Det er en god ide at tage den indledende snak med naboen FØR du er blevet godt gal i skralden.

1. Hvis der opstår en situation, hvor du føler dig generet af din nabo, vil det være en god idé først at tjekke om han/hun egentlig overtræder noget reglement. Hvis ikke, så er det måske bare fordi du har svært ved at acceptere, at nogen har andre vaner end du selv.

Hvis det alligevel er meget generende for dig, så tag en uformel snak på trappen, når du render ind i din nabo eller ring på. Fortæl, at du godt ved, det ikke er et brud på reglementet, men at du føler dig generet af det og om det derfor alligevel kan lade sig gøre at ændre noget ved det, så både din nabo og du er ok med det.

2. Hvis situationen viser sig at være et brud på et reglement: Det er stadig muligt at kontakte naboen på uformel vis og på en høflig måde spørge om vedkommende er klar over, at han/hun bryder reglementet. Fortæl evt. om reglementet og forklar, hvordan han/hun kan overholde det. En venlig påmindelse om snakken kan være en opfølgning på dette.
3. Hvis din nabo virker ligeglad med situationen, kan du kontakte afdelingsbestyrelsen. Nogle afdelingsbestyrelser tager en snak med vedkommende og andre overdrager straks sagen til Boligkontorets administration. Du kan også selv vælge direkte at kontakte Boligkontoret. Hvis du ønsker at klage skal det foregå skriftligt. Du kan udfylde en klageformular (se på www.bk-aarhus.dk under "selvbetjening") eller sende et brev med klagen. Du kan også kontakte Boligkontoret for at få nærmere information om, hvad klagen skal indeholde.

Hvis sagen når hertil, er det vigtigt, at du samler dokumentation for, hvordan naboen overtræder reglementet. Skriv fx ned, dato og tidspunkt for, når naboen larmer uhensigtsmæssigt

(hvis det er en støjklage), eller hvornår trappen ikke bliver vasket (hvis det er en klage over manglende trappevask).

I tiden efter du har afleveret klagen, bør du holde øje med om der sker ændringer (f. eks om der ikke spilles høj musik mere) og i øvrigt fortsat skrive ned, når naboen bryder reglementet.

Når du har afleveret en skriftlig klage, bør du også være klar til at vidne mod naboen i en eventuel senere sag ved Beboerklagenævnet eller i boligretten. Hvis du ikke ønsker at deltage som vidne, kan Boligkontoret ikke indbringe sagen for beboerklagenævnet eller boligretten. Så kan administrationen ikke gøre mere ved din klage.

Boligkontorets forretningsgang for klagesager

Boligkontoret behandler klagesager, der drejer sig om overtrædelse af ordensreglement (fx støj eller trappevask) eller haveregulativ og de forhold der falder ind under Almenlejelovens § 81 og ulovlig fremleje m.v.

1. Boligkontoret modtager den skriftlige klage.

Alt efter sagens natur kan medarbejderne forsøge at afgøre om klagen er berettiget ved at få flere oplysninger fra afdelingsbestyrelsen og/eller ejendomsfunktionæren. (Sagen kan evt. blive afvist, hvilket klageren så får besked om, se nedenfor).

2. Hvis klagen er berettiget og der er tale om et mindre graverende forhold eller et førstegangstilfælde, sender Boligkontoret et brev til beboeren med en henstilling om, at den påtalte adfærd skal bringes til ophør.

3. I alvorligere tilfælde sender Boligkontoret et brev med en påmindelse i henhold til almenlejeloven. I brevet henvises til, hvilken paragraf beboeren overtræder, og hvilke konsekvenser det kan have.

4. Boligkontoret sender skriftlig information til klageren eller klagerne om, at klagesagen behandles. Derefter har de forskellige boligforeninger indtil videre forskellige procedurer:

a. I VesterBo modtager afdelingsbestyrelsen også en kopi af klagen og en kopi af Boligkontorets brev til beboeren (henstilling eller påmindelse). Ejendomsfunktionæren får kopi af brevet til beboeren.

b. I Fagbo og Bo83 modtager afdelingsbestyrelsen (eller kontaktpersonen) og ejendomsfunktionæren kun kopi af Boligkontorets brev til beboeren.

c. I Højbo modtager hver enkelt afdelingsbestyrelsesmedlem og ejendomsfunktionæren kopi af Boligkontorets brev til beboeren.

5. Modtager Boligkontoret flere klager over en beboer i en kortere tidsperiode (1-3 måneder) efter første påmindelse, gives en alvorlig advarsel, og i grove tilfælde med trussel om, at sagen overgives til Beboerklagenævnet med henblik på at få pågældende beboer ikendt en advarsel

eller en betinget opsigelse af lejemålet. Endelig kan Boligkontoret overgive sagen til en advokat med henblik på at få lejemålet ophævet eller opsagt.

6. Hvis beboeren ikke overholder de udstukne betingelser fra Beboerklagenævnet, følges Beboerklagenævnets afgørelse ved opsigelse/ophævelse af lejemålet. Det forudsætter dog, at nævnet har besluttet at give lejereren en betinget opsigelse.
7. Herefter kan der eventuelt komme boligretssag, hvis beboeren ikke vil acceptere opsigelsen/ophævelsen af lejemålet.

Hvis din klage bliver afvist

Hvis Boligkontoret afviser at behandle din klagesag, fx hvis Boligkontoret har skønnet at klagen var grundløs eller udslag af gensidige nabostridigheder, så får du en skriftlig begrundet afvisning.

Herefter kan du gøre følgende, hvis du mener, der er hold i din klage:

1. Du kan selv indbringe sagen for beboerklagenævnet i den kommune du bor i. Du kan få mere vejledning på www.aarhuskommune.dk eller www.favrskov.dk Skriv "beboerklagenævn" i søgefeltet, og herunder kan du se, hvilke sager nævnet kan behandle og hvordan du skal indbringe sagen.
2. Hvis beboerklagenævnet ikke kan behandle sagen, kan du anke afvisningen af din klagesag til Boligkontorets direktion.
3. Hvis direktionen også afviser at behandle klagen, kan du henvende dig til organisationsbestyrelsen i din boligforening.

Klager over service eller sagsbehandlinger fra boligforeningens side

Hvis du som beboer eller afdelingsbestyrelse ikke er tilfreds med behandlingen af en konkret sag, kan du gøre følgende:

1. Henvend dig til 'sagsbehandleren' og fortæl, at du ikke er tilfreds med afgørelsen. Sagsbehandlerne kan være en fra administrationen eller din ejendomsfunktionær. Din henvendelse kan være enten mundtlig og skriftlig.
2. Hvis vedkommende fastholder sin afgørelse, kan du klage over dette til personens nærmeste overordnede (som du kan få oplysning om på Boligkontoret).
 - a. Hvis det er ejendomsfunktionæren er nærmeste overordnede en inspektør
 - b. Hvis det er en inspektør, er nærmeste overordnede en driftschef
 - c. Hvis det er en fra bogholderiet, er nærmeste overordnede administrationschefen.
 - d. Hvis det er en i udlejningen, rettes klagen til direktøren.
3. Hvis denne også fastholder afgørelsen, kan du klage til din boligforenings bestyrelse.

4. Hvis foreningens bestyrelse også fastholder afgørelsen, kan du indbringe klagen til det kommunale tilsyn for almene boliger. Det kommunale tilsyn tager sig af sager med bygningsmæssige problemstillinger, fx skimmelsvamp. Det kan også tage sig af beboerdemokratiske problemstillinger. Det kommunale tilsyn kan kontaktes via Borgerservice.
5. Som nævnt under afsnittet "Hvis din klage bliver afvist" kan visse uoverensstemmelser også indbringes for beboerklagenævnet.