

# Procedure for behandling af klagesager



I Ringgårdens administration modtager vi rigtig mange klager – alt i alt behandler vi omkring 150 klagesager om året.

Det er klager om emner, som hører under husordenen – ikke de klager, hvor en beboer og boligorganisationen kommer i konflikt f.eks. om betaling af husleje eller lignende. Selv om alle Ringgårdens afdelinger har en husorden, så hænder det, at konflikter går i hårdknude. Det sker typisk, når en eller flere beboere klager over, at andre beboere bryder husordenen eller opfører sig ubehageligt.

En gruppe bestående af beboere, varmemestre og medarbejdere fra administrationen har udarbejdet en procedure for, hvordan vi behandler klagesager. Efterfølgende er den gennemgået af Ringgårdens advokat og slutteligt godkendt af Ringgårdens hovedbestyrelse.

I forbindelse med persondataforordningen af den 25. maj 2018 har vi revideret proceduren. Herudover kan du på [www.bf-ringgaarden.dk/Jeg har en bolig/Persondata](http://www.bf-ringgaarden.dk/Jeg%20har%20en%20bolig/Persondata) finde Ringgårdens politik for behandling af klagesager.

Formålet er at sikre, at alle ved hvad man skal gøre, når man ønsker at indgive en klage, og at alle ved, hvordan vi i Ringgårdens administration behandler klagerne.

Boligforeningen sørger for at behandle indkomne klager så hurtigt og så retfærdigt som muligt. Efter modtagelse af en klage, bekræfter vi hurtigst muligt at den er modtaget.

## Hvordan gør du?

1. Vi modtager kun skriftlige klager. Klagen kan sendes via mail til [klage@bf-ringgaarden.dk](mailto:klage@bf-ringgaarden.dk) eller almindelig post til Boligforeningen Ringgården, Dybedalen 1A, 8210 Aarhus V. Du kan også aflevere din klage personligt i administrationen.
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 hensyn til evt. videre behandling i Beboerklagenævnet.

4. Vær opmærksom på, at Ringgården af bevismæssige årsager som udgangspunkt IKKE behandler klager, der kun er underskrevet af én beboer. Der skal være mindst to underskrivere.
5. Klagebrevet skal være til at læse, underskrevet med samtlige afsenderes fulde navne og adresser.

Hvis ovennævnte kriterier ikke er overholdt, vil klagebrevet ikke blive sagsbehandlet.

Det skal præciseres, at Boligforeningen repræsenterer begge parter i en klagesag, og hvis administrationen evt. skønner, at en klage ikke er berettiget, f.eks. en klage over ting som må betragtes som almindelig støj/adfærd, 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 beboer, der klages over. Vedkommende bliver i brevet informeret om klagens indhold.

I nogle tilfælde, afhængig af klagens karakter, retter vi henvendelse til afdelingens varmemester for at drøfte klagen. Vedkommende, der klages over, får IKKE oplysning om, hvem der har indsendt klagen.

2. Hvis boligforeningen inden for et halvt år modtager endnu en klage over samme beboer og samme forhold, sendes der endnu et brev til vedkommende, og i dette brev gøres der opmærksom på, at modtages der flere klager, vil sagen blive overdraget til Beboerklagenævnet eller sendt til advokat med henblik på opsigelse.

Beboerklagenævnet eller advokat står herefter for sagsbehandlingen og tilrettelæggelsen af sagens videre gang.

Hvis en sag sendes i Beboerklagenævnet vil klagerne blive indkaldt til at afgive forklaring. Det betyder, at klagerne ikke længere kan være anonyme.

## Hvordan behandler vi klager?

Adfærdsklager indeholder fortrolige personoplysninger, og derfor skal vi overholde reglerne vedrørende behandling af persondata. De medarbejdere, der håndterer din klage, har underskrevet en fortrolighedserklæring.

Efter modtagelsen vil din klage blive scannet ind og sendt til den ansvarlige medarbejder. I vores politik vedrørende modtagelse og opbevaring af fortrolige dokumenter har vi beskrevet, hvordan dokumenter med fortroligt indhold skal behandles.

Derefter vil klagens indhold blive vurderet af den ansvarlige medarbejder. Vedkommende vil måske kontakte dig for at få udbyttet uafklarede forhold i forbindelse med klagen.

Du vil modtage en bekræftelse på, at vi har modtaget din klage. Hvis medarbejderen vurderer, at forholdet ikke kan påtales, vil du få en meddelelse om grundlaget for vores afvisning.

Klage samt advarsel vil blive opbevaret i lejermappen hos den lejer, der har udvist den påtalte adfærd. Vi opbevarer dokumenterne af bevis hensyn. Som udgangspunkt vil vi opbevare dokumenterne indtil lejermappen slettes jf. vores politik om opbevaring og sletning af fortrolige dokumenter.

## Hvad er Beboerklagenævnet?

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

En afgørelse i en Beboerklagenævns sag kan i værste fald medføre, at den lejer, der klages over, får en betinget opsigelse af lejeaftalen, hvilket betyder: Hvis der inden for et år blot én gang mere klages over samme ting, kan lejemålet opsiges. Beboerklagenævnets afgørelse kan indbringes for boligretten.

Beboerklagenævnets adresse er:  
Aarhus Kommune  
Dokk1  
8000 Aarhus C

OBS: Det koster et gebyr 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 boligforeningens advokat med henblik på at ophæve eller opsiges lejemålet.

Advokaten skriver herefter direkte til lejeren, at boligforeningen har bedt ham føre sagen med henblik på en ophævelse/opsigelse, hvis den uacceptable adfærd ikke ændres med øjeblikkelig virkning.

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

## Politisager

Hvis en beboer bliver truet eller overfaldet af en anden beboer, skal vedkommende selv politianmelde episoden – det vedrører ikke boligforeningen.

Men den forurettede beboer kan efterfølgende skriftligt berette hændelsesforløbet til boligforeningen, da adfærden er uacceptabel og en klar overtrædelse af husordenen. Boligforeningen vil i sådanne tilfælde vurdere, om sagen skal overdrages til advokat med henblik på ophævelse eller opsigelse af lejemålet.

*Boligforeningen Ringgården  
Juli 2019*



*Mange klager over misligholdelse af ordensreglerne kunne helt undgås, hvis alle beboere tænker sig om og husker at tage hensyn til naboerne...*



Boligforeningen  
**Ringgården**

Dybedalen 1A  
8210 Århus V  
Tel: 8830 3050