

# Retningslinje nr. 4 til afdelingsbestyrelserne

## Beboerklager

I *Retningslinje nr. 3: Afdelingens husorden* beskriver vi, hvordan husordenen er jeres vigtigste værktøj til at sikre ro og orden på jeres ejendom. Men selv den bedste husorden kan ikke sikre jer mod beboerklager. Det vil sige klager fra én eller flere beboere over en anden beboers adfærd. For at håndtere disse er der behov for en klar procedure – det er det, vi vil introducere jer for i denne retningslinje.

I denne retningslinje vil vi gennemgå:

1. Mulighed A – UBSBOLIG står for størstedelen af behandlingen
2. Mulighed B – I står for størstedelen af behandlingen
3. Fælles for de to muligheder

I vil blive præsenteret for 2 fremgangsmåder til klagebehandling, og kan selv vælge hvilken af de to muligheder, I ønsker at benytte. Husk at meddele skriftligt UBSBOLIG, hvilken metode I vælger. **Hvis UBSBOLIG ikke modtager en skriftlig meddelelse, vil Mulighed A blive benyttet.**

Når I vælger en fremgangsmåde, er det vigtigt, at I overvejer, hvor mange kræfter I vil bruge på beboerklager. Mulighed B kræver meget fra jeres side, bl.a. at I sætter jer ind i lovgivningen. Hvis I ikke har kræfterne til dette, anbefaler vi, at I vælger Mulighed A.

1

### Ved alle beboerklager skal I være opmærksomme på:

- **Inhabilitet**

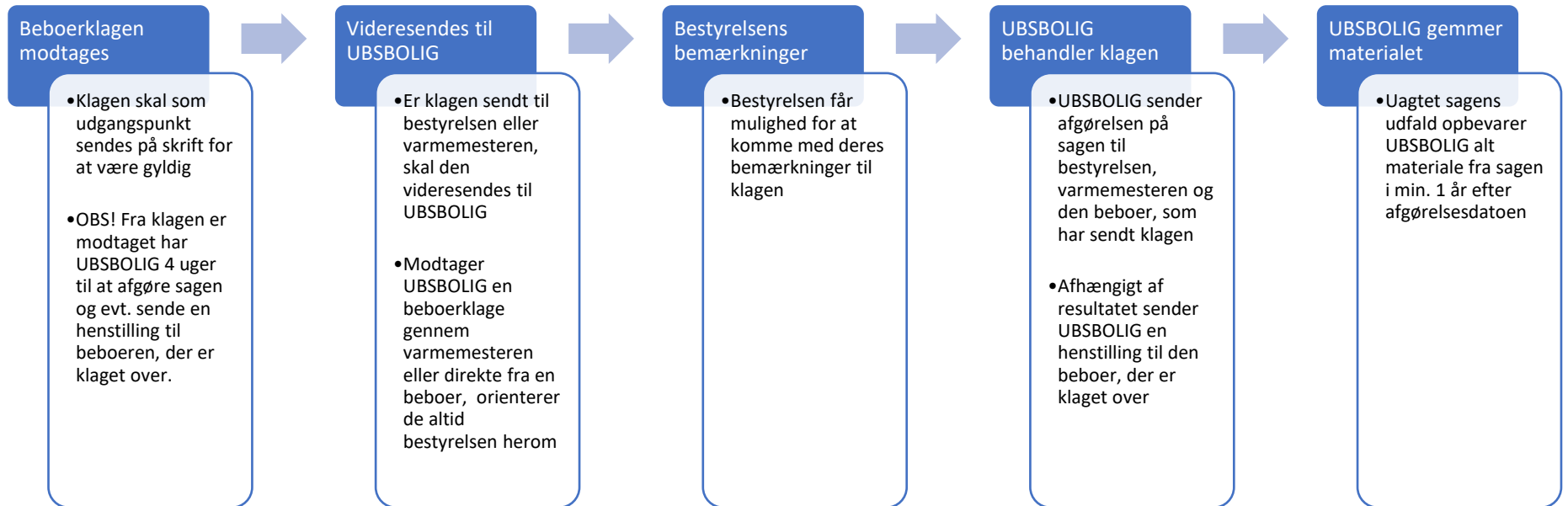
Det er meget vigtigt, at et medlem af en bestyrelse melder sig inhabil i at behandle en sag, hvis han/hun har et særligt forhold til enten den der har klaget eller den der er blevet klaget over – fx hvis den ene part er ens kæreste eller familie. I praksis kan det nogle gange være svært at vide, om man er inhabil eller ej – og er I i tvivl, bør I kontakte UBSBOLIG og få deres råd (læs mere om inhabilitet i *Retningslinje nr. 2, bilag 2.1* om bestyrelsens forretningsorden).

- **Anonymitet**

I skal også være opmærksomme på, hvordan I behandler klagen, så den beboer, der har klaget, er sikker på at bevare sin anonymitet over for den beboer, der er klaget over. Bestyrelsen skal kende navnet på den beboer, der har klaget, men må ikke videregive oplysninger om beboeren til andre, der ikke har ret til at deltage i behandlingen af klagen. Af samme grund må informationer, der har med klagesager at gøre, heller ikke være tilgængeligt, hvor andre end bestyrelsen kan få adgang til dem.

## 1. Mulighed A

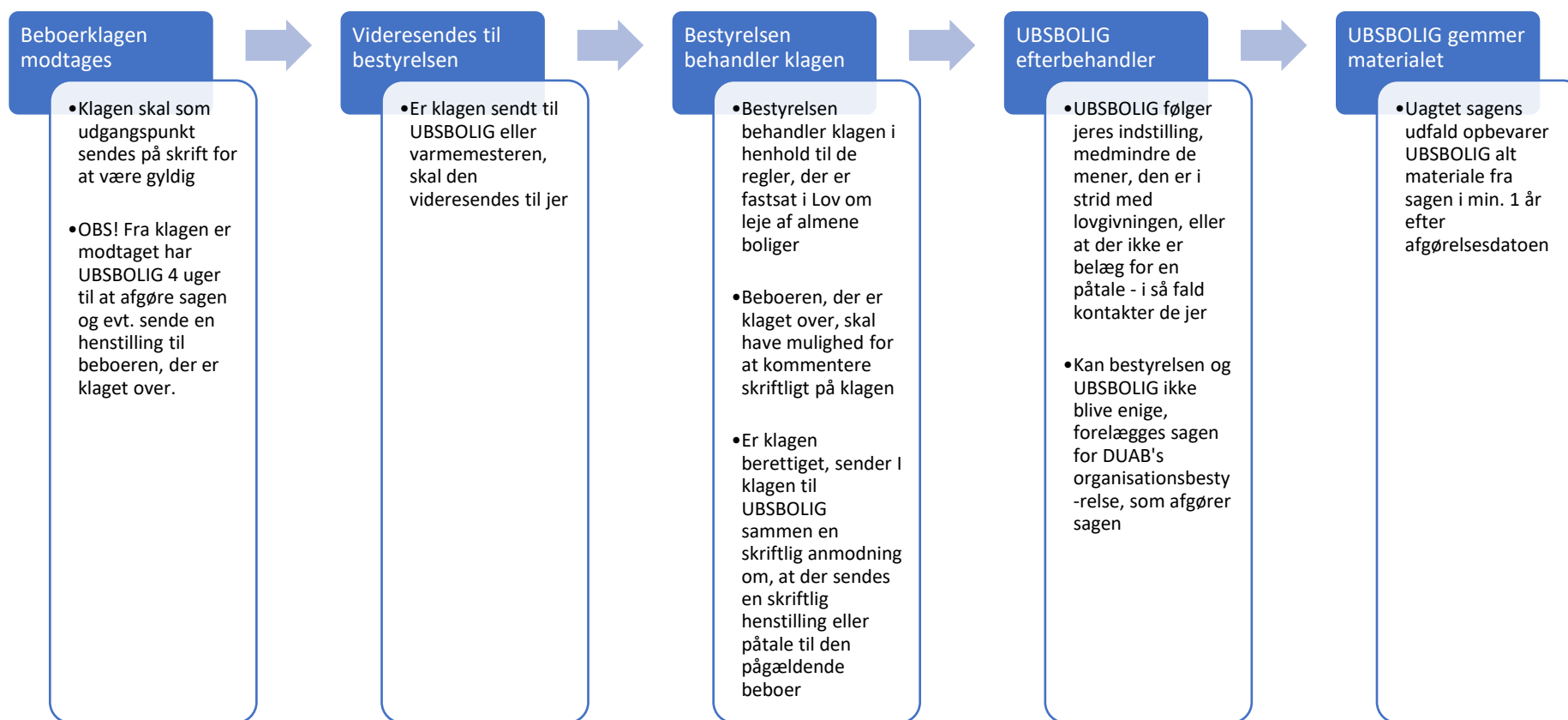
Vælger I Mulighed A, vil størstedelen af ansvaret for at behandle beboerklagerne ligge hos UBSBOLIG.



## 2. Mulighed B

Vælger I Mulighed B, vil størstedelen af ansvaret for at behandle beboerklagerne ligge hos jer.

**NB!**  
Hvis I vælger denne model, er det jeres ansvar at beboerklagerne behandles og afgøres efter lejelovgivningens regler. Det kræver, at I sætter jer grundigt ind i lovgivningens krav, så I ved, hvordan I skal behandle klagerne; det kan I få hjælp til af UBSBOLIG.



### 3. Fælles for de to muligheder

Alle klager skal foreligge på skrift for at være gyldige. Flere beboere kan godt gå sammen om en klage i stedet for at sende flere enslydende individuelle klager; det gør det nemmere at behandle sagen, hvis den er samlet i én klage.

#### 4 uger til behandling af beboerklager

Som det fremgår af de to modeller, har UBSBOLIG fire uger fra klagen er modtaget, til at give den beboer, der er klaget over, en påmindelse eller indbringe sagen for klagenævnet. Hvis det ikke sker inden de fire uger er gået, kan den beboer, der har klaget, selv indbringe sagen for klagenævnet, hvis han/hun kan bevise, at han/hun har forsøgt at få boligselskabet til at opfylde sin forpligtelse inden for tidsfristen. **Derfor er det vigtigt, at I hurtigst muligt sender klager videre til UBSBOLIG, evt. med jeres anmodning hvis I vælger Mulighed B, så tidsfristen kan overholdes** og så vi undgår at behandlingen af klagen trækker ud, fordi den ender i klagenævnet.

Hvis den beboer, der er klaget over, ikke kan acceptere en påmindelse eller en opsigelse af sit lejemål i afdelingen, kommer sagen til at køre ved et klagenævn eller en retsinstans. Hvis det sker, skal UBSBOLIG orientere jer og DUAB's organisationsbestyrelse, når sagen går i gang og når den er afgjort.

4

I nogen tilfælde kan beboeren, der er blevet klaget over, muligvis opsiges med særlig kort varsel eller pålægges retsfølger (se Lov om leje af almene boliger § 82). Det drejer sig blandt andet om sager, der omfatter vold, trusler om vold og lignende (se Lov om leje af almene boliger § 81). I sådan et tilfælde skal bestyrelsen hurtigst muligt kontakte UBSBOLIG, som derefter behandler sagen.

Hvis UBSBOLIG giver en påtale til en beboer, som er henvist til boligen af en kommune, skal UBSBOLIG skriftligt orientere kommunen og opfordre kommunen til at følge op på sagen for at undgå fremtidige klager og evt. opsigelse af lejemålet.

UBSBOLIG orienterer bestyrelserne, hvis der sker ændringer i lejelovgivningen, som berører bestyrelsernes behandling af beboerklager.