

Offentlig politik for behandling af husordensklager

Som udlejer er vi ansvarlige for, at der hersker god ro og orden på afdelingens område.

Du er, som lejer, ansvarlig for din, din husstands samt dine gæsters adfærd på afdelingens område.

1. Skriftlighed

Af bevisshensyn modtager vi kun skriftlige klager. Klagen skal indeholde tydeligt navn og adresse på de involverede parter.

2. Konkret indhold

En klage skal altid være konkret.

Klagens indhold afhænger af forholdets natur.

Hvis tvisten vedrører støj vil vi råde dig til at føre en "logbog". I "logbogen" kan du notere datoer, støjperioder samt en kortfattet beskrivelse af støjen. Du skal samle et par "støjdatoer" før klagen afleveres.

En skriftlig husordensklage må ikke indeholde antydninger om eksempel vis: race-mæssig baggrund, etnisk oprindelse, politisk, religiøs, filosofisk overbevisning, helbredsmæssige oplysninger og seksuel orientering.

Hvis sagen vedrører en kriminel handling som f.eks. vold eller alvorlige trusler m.v., skal du som offer selv anmelde sagen til politiet. Du kan efterfølgende sende en konkret klage vedlagt kopi af din kvittering fra politiet. Hvis du er besiddelse af straffedommen, vil vi meget gerne have en kopi tilsendt.

3. Underskrifter

Klager skal som udgangspunkt være underskrevet.

4. Hvordan kan du aflevere din klage?

Klagen kan enten sendes via mail til klage@fbmail.dk eller via almindelig post. Du kan også vælge at aflevere din klage personligt i vores administration.



5. Hvordan behandler vi klager?

Adfærdsklager indeholder fortrolige personoplysninger. På den baggrund skal vi overholde reglerne vedrørende behandling af persondata. De medarbejdere, der håndterer klagen har underskrevet en fortrolighedserklæring.

Efter modtagelsen vil klagen 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 afsender for at få uddybet uafklarede forhold i forbindelse med klagen. Hvis indholdet anses som bevist, vil forholdene efter en konkret vurdering blive påtalt skriftligt eller der vil ske vejledning af beboervejleder efter gældende regler

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 sagen slettes jf. vores politik om opbevaring og sletning af fortrolige dokumenter.

Hvis forholdet ikke kan påtales, vil klagen blive returneret til afsender med orientering om grundlaget for vores afvisning samt en klagevejledning.

6. Hvis problemet genopstår

Desværre løses konflikterne ikke altid ved, at vi påtaler forholdene.

Hvis problemet genopstår, er man henvist til at udarbejde en ny konkret klage.

Alt efter forholdets grovhed samt tidsspændet mellem tidligere advarsler, kan vi vælge at påtale forholdet, indbringe sagen for beboerklagenævnet eller i de helt grove sager at opsige lejeforholdet.

7. Anonymitet

Som oplyst modtager vi, af hensyn til sagernes oplysning, ikke anonyme klager.

Så længe vi behandler en sag internt, oplyser vi ikke, hvem der har klaget. Hvis en sag skal føres videre i beboerklagenævnet eller i retssystemet, skal samtlige dokumenter udleveres til den lejer, der er klaget over.

