

## **Behandling af overtrædelse af husordensregler/Fælles Regler**

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 og overholdelse af husordensregler/Fælles Regler.

### **1. Skriftlighed**

Af bevishensyn 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 eksempelvis: racemæssig 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 i 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](mailto:klage@fbmail.dk) eller som almindelig post. Du kan også vælge at aflevere din klage personligt i vores administration.



## 5. Hvordan behandler vi klager?

Klager indeholder fortrolige personoplysninger og på den baggrund skal vi overholde reglerne vedrørende behandling af persondata. Vi henviser til "Behandling af personoplysninger ved husordensklager". De medarbejdere, der håndterer klagen har underskrevet en fortrolighedserklæring.

Efter modtagelsen vil klagen blive videregivet til den ansvarlige medarbejder.

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 gemt digitalt i EG Bolig under lejerdokumenter på den lejer, der har udvist den påtalte adfærd.

## 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 opsiges/ophæve lejerforholdet.

## 7. Anonymitet

Vi modtager, af hensyn til sagernes oplysning, ikke anonyme klager, ligesom vi ikke på forhånd kan garantere klageres anonymitet. Det vil bero på en konkret vurdering, om Boligforeningen kan undtage klagers eller eventuelle vidners navne.

Hvis en sag skal føres videre i beboerklagenævnet eller i retssystemet, skal samtlige dokumenter udleveres til den lejer, der er klaget over.

16. maj 2018

Revideret 25. marts 2024

