

Indhold:

- Når en husorden bliver overtrådt
- Hvordan behandles en klagesag?
- Klageblanket

Når en husorden bliver overtrådt ...

Der er ofte behov for at lave nogle fælles leveregler, når mennesker lever og bor op ad hinanden. I din boligafdeling er det beboerne selv, der fastsætter de fælles regler i en husorden.

Alle, der bor og færdes i afdelingen, er forpligtet til at følge reglerne, og det er beboernes ansvar at sikre, at deres børn og gæster kender og efterlever afdelingens husorden.

Fra tid til anden opstår der naturligvis uenigheder i relation til husordenen, men ofte skyldes det, at reglerne er uklare eller uhensigtsmæssige, eller at reglerne ikke er kendt af alle. Hvis du mener, at jeres husorden i boligafdelingen skal ændres eller præciseres, så kan du stille et forslag til afdelingsmødet om ændring af husorden.

Hvis du oplever, at en eller flere beboere overtræder jeres husorden, så kan du selvfølgelig i første omgang selv påtale problemet. Hvis det ikke hjælper, eller hvis du føler dig utryk ved situationen, så kan du vælge at klage. I den sammenhæng skal du være opmærksom på en række forhold, som er beskrevet i det følgende.

Hvad skal jeg gøre, hvis jeg vil klage?

Tal gerne med din afdelingsbestyrelse eller dit lokale servicecenter, inden du klager!

Måske kan hele sagen klares med en god forklaring eller en fornuftig dialog. Overvej dette, inden du klager. En formel klagesag kan være både lang og ubehagelig, og ofte kan sagerne løses både hurtigere og bedre, hvis man får talt fornuftigt sammen på et tidligt tidspunkt.

Klagen skal være skriftlig og personlig!

Anonyme klager og mundtlige klager kan ikke behandles.

Klagen skal gives til boligorganisationen og ikke til afdelingsbestyrelsen!

Det betyder i praksis, at klagen skal sendes/afleveres til Domea.dk eller til dit lokale servicecenter.

Flere personer kan godt klage sammen!

Det vil styrke sagen, hvis du får en eller flere medunderskrivere/vidner på din klage.

Klagen skal være præcis!

Det skal fremgå helt klart af din klage, hvem du klager over, hvad vedkommende har gjort, samt hvor og hvornår det skete. Anvend gerne det vedhæftede skema.

Du skal blive ved med at klage!

Hvis din tidligere klage ikke har hjulpet, så skal du klage igen, og du må ikke vente for længe med at gøre det. Klagesager henlægges normalt efter ca. 3 måneder og en ny klage efter f.eks. 4 måneder bliver derfor ofte betragtet som en helt ny sag.

Bemærk, at anonymitet ikke kan garanteres på forhånd!

Vær opmærksom på, at du som klager ikke på forhånd kan garanteres anonymitet. Selv når sagen behandles internt i Domea.dk og administrerede boligorganisationer, vil den, der klages over, kunne få oplyst, hvorfra oplysningerne i klagesagen stammer.

Du kan få hjælp til at klage!

Hvis du har spørgsmål, eller hvis du behøver hjælp til at formulere din klage, så kontakt dit lokale servicecenter.

Hvordan behandles en klagesag i Domea?

Når vi har modtaget din klage, så vil vi indenfor en uge sende dig en bekræftelse på at den er modtaget. Klagen behandles herefter i overensstemmelse med kapitel 13 – 15 i Lov om leje af almene boliger.

Din klage vurderes og muligvis indhentes der supplerende oplysninger fra f.eks. afdelingsbestyrelsen eller ejendomsmesteren.

Det skal fremgå helt klart af din klage, hvem du klager over, hvad vedkommende har gjort samt hvor og hvornår det skete. Det vil styrke sagen, hvis du får en eller flere medunderskrivere/vidner på din klage.

Hvis din klage *ikke* skønnes at være berettiget, så vil vi orientere dig om dette og oplyse dig om, hvordan du kan forholde dig.

Hvis din klage skønnes at være berettiget, så vil beboeren, som du klager over, blive orienteret om klagen og få en *henstilling* om at overholde afdelingens regler. Du vil ikke modtage yderlige orientering om sagsbehandlingen.

I særligt grove tilfælde sendes der allerede på dette tidspunkt en *påmindelse*. Denne påmindelse kan indeholde en advarsel om, at fornyet overtrædelse af reglerne kan føre til at lejemålet opsiges, ophæves eller gøres betinget.

Hvis du har klaget tidligere, men du ikke syntes det har hjulpet på forholdene, skal du sende en skriftlig klage igen. Klagesager henlægges normalt efter 3 måneder. Sender du en ny klage vedrørende samme forhold efter de 3 måneder, vil dette blive betragtet som en helt ny sag.

Vær opmærksom på, at du som klager ikke på forhånd kan garanteres anonymitet. Selv når sagen behandles internt i Domea.dk og administrerede boligorganisationer, vil den, der klages over, kunne få oplyst, hvorfra oplysningerne i klagesagen stammer.

Anmeldelse vedrørende overtrædelse af husorden

Jeg gør hermed boligselskabet opmærksom på, at følgende har overtrådt afdelingens husorden:

Navn	Afdeling (udfyldes af boligselskab)
Adresse	Bolignummer (udfyldes af boligselskab)

Klagen vedrører følgende:

Vedlæg eventuelt en nærmere beskrivelse, hvis der ikke er plads nok i skemaet. Vedlæg gerne fotodokumentation

Dato, sted og tidspunkt for overtrædelsen af husordenen:

Skriv så vidt muligt alle overtrædelser, hvis der har været flere eller mange. Vær så præcis som muligt!

Vidneforhold:

Har du selv oplevet/set overtrædelsen?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>
Har andre set/oplevet overtrædelsen?	Ja <input type="checkbox"/>	Nej <input type="checkbox"/>

Navne og adresser på eventuelle vidner (skal skrive under på klagen):

Navn	Adresse
Navn	Adresse
Navn	Adresse

Eventuelt flere vidner kan skrives på bagsiden af blanketten.

Har tidligere kontaktet følgende om forholdet:

Beboeren <input type="checkbox"/>	Ejendomsfunktionær <input type="checkbox"/>	Domea.dk <input type="checkbox"/>	Afdelingsbestyrelsen <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	---	-----------------------------------	---

Anmelderens navn og adresse:

Navn	Afdeling (udfyldes af boligselskabet)
Adresse	Bolignummer (udfyldes af boligselskabet)

Dato og underskrift (både for anmelder og vidner):

Dato	Underskrift
Dato	Underskrift
Dato	Underskrift

Eventuelt flere vidner kan underskrive på bagsiden af blanketten.

Den udfyldte blanket skal indsendes/afleveres til dit lokale servicecenter.