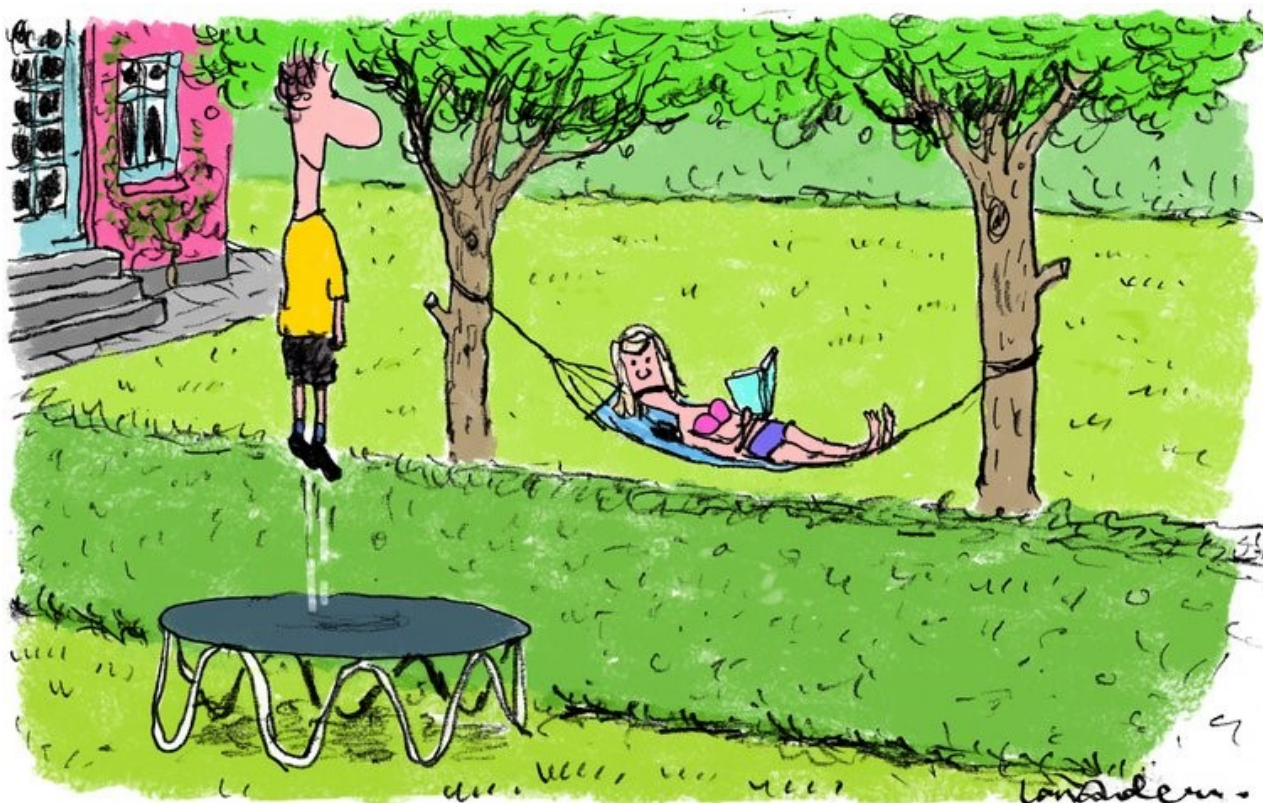
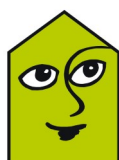


Behandling af klagesager

Her kan du læse om, hvordan klager behandles i Boligselskabet Rosenvænget og Halsnæs Ny Boligselskab, og hvad du skal gøre, hvis du ønsker at indgive en klage.



**Halsnæs
Ny Boligselskab**



**BOLIGSELSKABET
Rosenvænget**



**SERVICECENTER
Frederikssund**

Før du klager

Hvis du er i konflikt med din nabo eller en anden beboer, så er det en god idé at forsøge at løse problemet ved at tale med beboeren først. Det kan løse mange problemer at tale sammen, og så behøver du måske ikke at klage.

Hvis du er generet af dine naboer, så fortæl dem, hvad der generer dig. Måske er de slet ikke klar over, at det generer din nattesøvn, når de skruer højt op for fjernsynet.

Nogle gange kan det dog være svært at løse konflikten selv, og det kan blive nødvendigt at involvere andre, hvis en beboer ikke overholder husordenen.

Kan du ikke løse problemet ved at tale med beboeren, så kan du sende en klage.

Hvis du vil klage

Hvis du vil klage over en beboer, så skal du udforme en skriftlig klage via et klageskema, et brev eller en e-mail. Du bedes skrive klart og tydeligt, hvad du klager over og hvem der klages over.

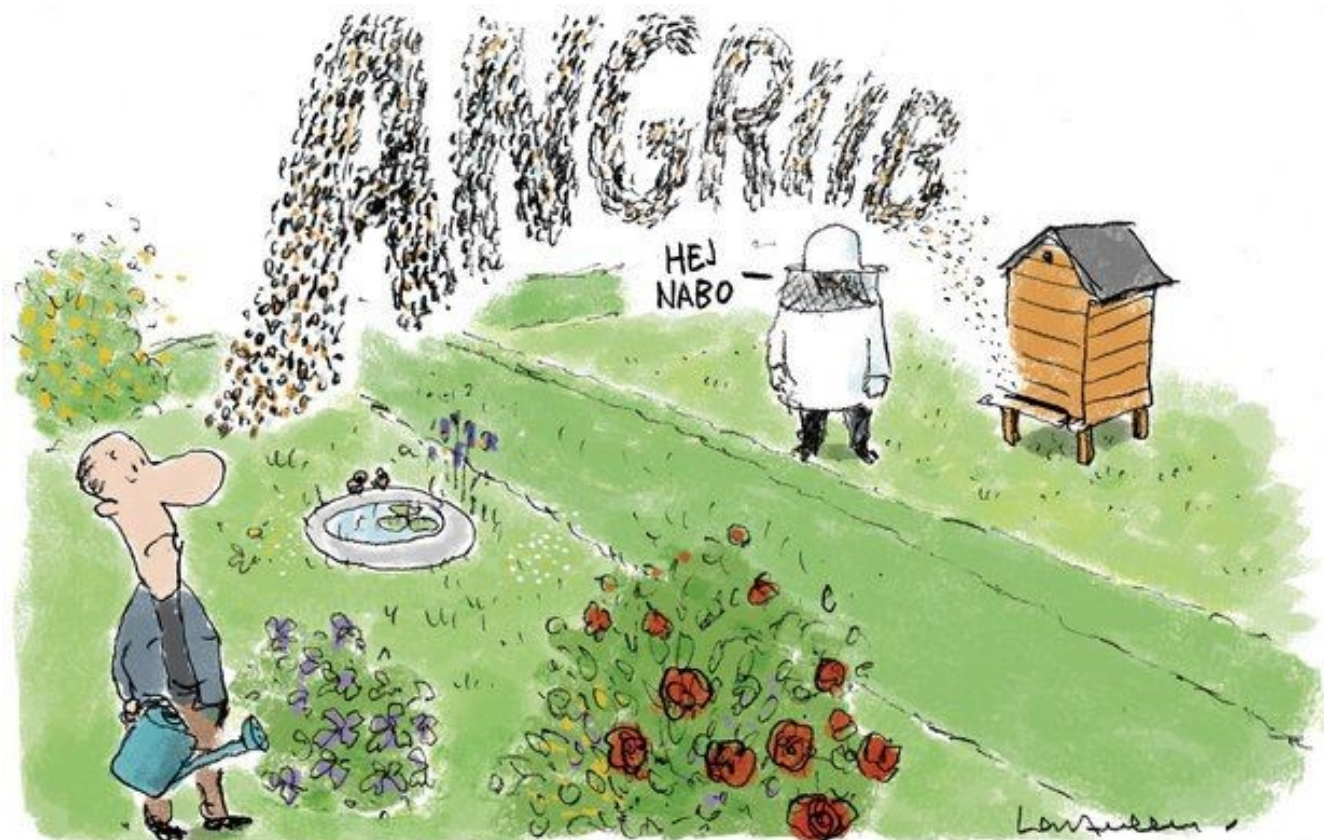
Det er også vigtigt, at du skriver dit eget navn, adresse og dato. Som følge af persondataforordningen, der trådte i kraft 25. maj 2018, har vi pligt til at give oplysninger om hvem der klager, såfremt det efterspørges. Det betyder at man ikke er sikret anonymitet.

Du kan finde klageskemaet på: www.domea.dk under "Hjælp og kontakt".

Du kan også aflevere en skriftlig klage på Servicecenter Frederikssunds kontor, Heimdalsvej 7C, 3600 Frederikssund, eller sende klagen i en mail til Servicecenter Frederikssund på sc.frederikssund@domea.dk.

Politisager

Hvis en beboer bliver truet eller overfaldet af en anden beboer, skal vedkommende selv politianmelde hændelsen – denne type sager har boligselskaberne ikke kompetence til at håndtere.



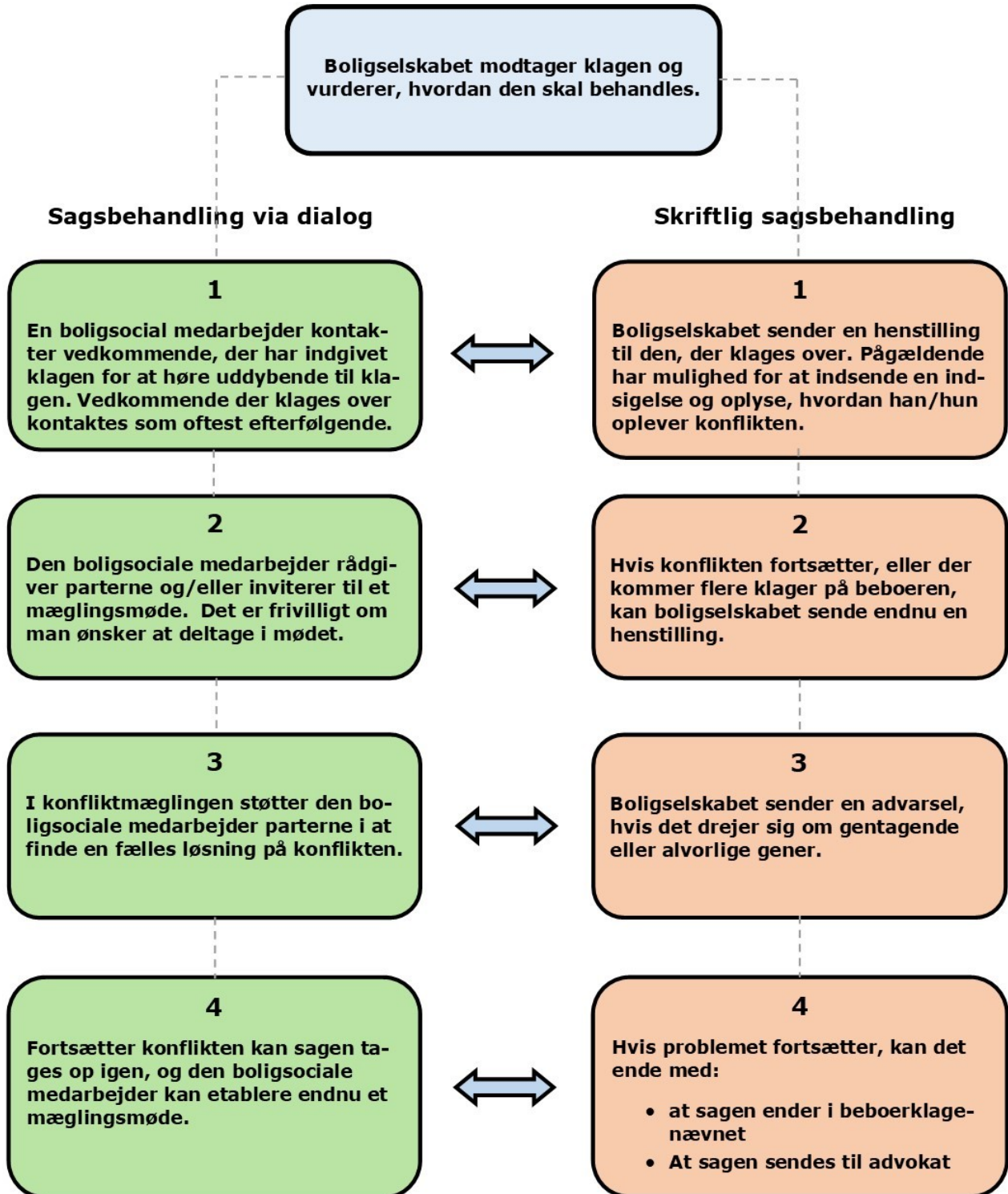
Sådan bliver en klage behandlet

Når vi har modtaget din klage, vil du efterfølgende modtage en bekræftelse fra os. Vi behandler klagen afhængig af sagens karakter. Se oversigten nedenfor. Vurderer vi, at din klage i

ikke kan behandles i boligselskaberne, så vil orientere dig om dette.

Sagsbehandling via dialog er kun muligt i Boligselskabet Rosenvænget, hvor der er en boligsocial medarbejder ansat.

KLAGENS GANG



Sagen kan skifte spor undervejs.

Oversigten er udarbejdet med inspiration fra fsb.

Hvad er konfliktrådgivning og konfliktmægling?

Konfliktrådgivning og konfliktmægling er et tilbud om at støtte dig som beboer i selv at finde en løsning, når du er i konflikt med en anden beboer.

Rådgivning

Ved en rådgivende samtale med en boligsocial medarbejder, får du mulighed for at tale om konflikten med en upartisk tredjepart. Rådgivningen kan hjælpe dig til at skabe mere klarhed over, hvad der er vigtigt for dig, og hvad du kan gøre for at komme i dialog med beboeren, du er i konflikt med.

Mægling

Konfliktmægling foregår ved et eller flere møder mellem parterne, hvor konfliktmægleren fungerer som mødeleder. Mægleren træffer ingen beslutninger, men hjælper parterne med at finde deres egne løsninger ved hjælp af dialog og forhandling. Mægling er frivillig og fortrolig.

Hvad skal der ske til mæglingsmødet?

- Begge parter får hver især mulighed for at fortælle, hvordan de oplever konflikten, og hvordan konflikten påvirker dem.
- Mægleren hjælper med at opklare misforståelser og tydeliggør, hvad parterne er enige og uenige om.
- Mægleren støtter parterne i at finde en løsning på konflikten og opfordrer parterne til hver især at komme med løsningsforslag.
- I mæglingen arbejdes der henimod at lave en aftale, som begge parter er indstillet på at overholde for at løse konflikten.
- Mægleren tilbyder parterne muligheden for at mødes igen efter et stykke tid for at snakke om, hvordan det går med aftalen.



Hvad er Beboerklagenævnet?

Boligselskaberne kan vælge at sende sagen til Beboerklagenævnet. Nævnet fungerer ikke som en domstol, men er et forum, hvor begge parter bliver hørt i sagen med henblik på et fredeligt forlig.

Overgår sagen til Beboerklagenævnet står de herefter for den videre sagsbehandling og tilrettelæggelse af sagens videre gang. Sager i Beboerklagenævnet drejer sig typisk om sager, hvor husordenen og/eller loven er blevet overtrådt gentagne gange.

Hvis boligselskaberne vælger ikke at sende sagen til Beboerklagenævnet, kan du vælge selv at gøre det. Det skal du gøre i form af en skriftlig klage, som koster 144 kr. (2018-takst). Du kan finde yderligere oplysninger om Beboerklagenævnet på din kommunes hjemmeside.

Hvis din sag kommer for Beboerklagenævnet, kan der gå lang tid, inden den bliver afgjort. Hvis én eller begge parter i sagen protesterer over Beboerklagenævnets afgørelse, så vil den videre behandling af sagen skulle ske i Boligretten.

