



KBS

Procedure ved modtagelse af klager



Heldigvis trives de fleste beboere i Køge Boligselskab godt og tilfreds i deres hjem, og heldigvis tager de fleste af os hensyn til hinanden i vores dagligdag. Vi har jo selv valgt at bo så tæt på hinanden, og vi har alle et medansvar for, at den gældende husorden overholdes. Som det kan ses på billedet herover er der endda nogle, som har lyst og overskud til at gøre lidt ekstra for at gøre vores bomiljø hyggeligere og smukkere.

Vi er alle forskellige, og der skal som udgangspunkt være plads til forskelligheder. Problemer kan dog let opstå, når beboere med vidt forskellige opfattelser af, hvad almindelig hensynstagen til hinanden indbefatter, og derved opstår der let konflikter.

Indimellem opleves det, at et lejermåls beboere ikke følger det vedtagne ordensreglement og er til stor gene for deres omgivelser. Det kan så være nødvendigt at inddrage boligselskabet i en klagesag.

Har du et problem med en omkringboende, kan det være rart at vide, hvordan du kan forholde dig og hvor/hvordan du kan klage. Vi har derfor udarbejdet denne folder, som gerne skulle give dig svar på de spørgsmål, du eventuelt har i forbindelse med en klageprocedure i Køge Boligselskab.



Det at klage

Her har vi samlet de mest relevante informationer omkring proceduren for klagesager i Køge Boligselskab

Tal med din nabo, før du klager

Vi ved jo alle godt, at det kan kræve tolerance at bo så tæt på andre mennesker. Naboen spiller igen alt for høj musik, overboens børn løber hen over gulvet i buldrende fart - det lyder nærmest som om de kaster med møbler - og genboens hund gør jævnlige!

Kunne det tænkes, at din nabo, din overbo og din genbo slet ikke er opmærksomme på, hvor højt deres "støj" lyder for dig? Ofte vil det slet ikke være med vilje, at de er til så irriterende gene. Kunne det være, at det næste gang er dig eller en fra din husstand, som - uden at du er klar over det - er til gene for dine omkringboende?

Det er altid en rigtig god idé at tale med sine omkringboende vedrørende støjende og generende adfærd, inden boligselskabet kontaktes med henblik på en klagesag. Langt de fleste tilfælde kan nemt og på ordentlig vis løses med en simpel og venlig henvendelse.

Skriftlig klage

Hvis din venlige henstilling til din nabo ikke løser problemet, og er naboen til så stor gene, at du føler det nødvendigt at klage til boligselskabet, skal dette gøres skriftligt. Samtidig skal klagen indeholde navn og adresse på den lejer, som du vil klage over, samt årsagen til klagen. En god idé er at notere dato og klokke-slæt for de gener, som du vil klage over.

Er du bekendt med andre beboere, som, ligesom dig, oplever gener med et lejemål, så tal med disse om også at sende en skriftlig klage. Dette for at vise, at den der klages over virkelig er til stor gene. Det er her vigtigt, at alle lejemål sender særskilte klager med egne oplevelser med lejemålet. En klage, som indeholder underskrifter fra en halv eller hel opgang over et andet lejemål er svær for boligselskabet at behandle, idet alle lejemål oftest ikke har haft præcis samme oplevelser med lejemålet.

Det er ikke muligt at klage på andre beboeres vegne - det man klager over, skal man selv have oplevet.

Behandling af klagen

Når boligselskabet modtager din klage, vil denne blive vurderet - det vurderes, hvilke punkter klagen drejer sig om, samt hvilke punkter der er overtrådt i henhold til afdelingens ordensreglement og Lov om leje af almene boliger. Dernæst tages der stilling til, om klagen angiveligt er berettiget.

I størstedelen af tilfældene sendes sagen til høring hos den lejer der klages over, således at denne har mulighed for at komme med kommentarer til sagen. Eventuelt sendes sagen til høring hos afdelingens områdeleder.

Vurderes klagesagen til at være berettiget, vurderes det om sagen skal medføre en **påtale, advarsel**, indbringes for **beboerklagenævnet** eller i grelle tilfælde som fx trusler medføre en opsigelse/ophævelse via **boligretten**.

Beboere, der indsender skriftlige klager, vil under hele forløbet skriftligt blive holdt orienteret om sagen.

Påtale

En påtale er en opfordring til at vise hensyn til sine omkringboende og til at de nævnte forhold straks ophører, således at omkringboende ikke generes yderligere. Ofte er en påtale nok til, at generne ophører.

Advarsel

Fortsætter generne efter boligselskabets påtale, er det vigtigt at klager følger op på sagen og skriftligt gør boligselskabet opmærksom herpå. Uden orientering herom kan boligselskabet ikke vide, at generne fortsætter.

Sagen vil herefter igen blive sendt til høring hos den lejer, der klages over.

Vurderes klagerne til at være berettigede, er næste skridt at sende lejemålet en skriftlig advarsel. Advarslen vil indeholde oplysning om overtrædelserne i henhold til afdelingens ordensreglement eller Lov om leje af almene boliger samt oplysning om, at gentagelse vil medføre indbringelse af lejemålet for beboerklagenævnet med henblik på en advarsel eller en betinget opsigelse af lejemålet.

Flere oplysninger om beboerklagenævnets beføjelser kan læses her i folderen og på Køge Kommunes hjemmeside.

Beboerklagenævn

Beboerklagenævnets opgaver er at afgøre tvister mellem udlejere og lejere i almene boliger. Beboerklagenævnet træffer blandt meget andet afgørelse i forbindelse med husordenssager, og såvel lejer som udlejer kan indbringe en sag for beboerklagenævnet. Indbringelse skal ske skriftligt, og nødvendig dokumentation skal vedlægges.

Som klager til boligselskabet er man anonym, dog kan påklagede søge indsigt og få oplyst, hvem der har klaget. Det er vigtigt at man som klager er parat til at følge sagen til beboerklagenævnet og eventuelt videre til boligretten, såfremt dette måtte blive nødvendigt.

Vurderes det, at en sag skal indbringes for beboerklagenævnet, vil alle klagere blive spurgt om deres skriftlige klager må bruges i beboerklagenævns sagen. Svarer alle klagere nej til dette, kan sagen muligvis ikke indbringes, og boligselskabet kan derved ikke foretage sig yderligere i sagen.

Imens sagen er under behandling i beboerklagenævnet, kan det ske, at der fortsat er gener fra lejemålet. Det er en god idé at gøre boligselskabet skriftligt opmærksom på dette, da fortsatte klager videresendes til nævnet som en del af den verserende sag.

Dermed kan det dokumenteres overfor beboerklagenævnet, at der ikke er sket ændringer, selvom sagen er indbragt. Når en sag indbringes for beboerklagenævnet, vil afgørelse som regel forelægges 6-8 uger efter indbringelse.

Boligretten

Ved alvorlige og gentagne overtrædelser af ordensreglement/Lov om leje af almene boliger kan Køge Boligselskab opsige lejeaftalen. Protesterer overtræderen imod opsigelsen, overdrages sagen til boligselskabets advokat, som indbringer sagen for boligretten. Hvis din sag kommer for boligretten, **skal** du vidne i retten.

Tidshorisont

I de særlige alvorlige tilfælde, hvor et lejemål ophæves/opsiges af boligselskabet, kan det godt være en langvarig proces til at lejeren rent faktisk flytter. Lov om leje af almene boliger beskytter nemlig alle lejere - også de, der er til gene og klages over - således at en lejer ikke "bare" kan opsiges/ophæves fra sit lejemål. Det er ikke ualmindeligt, at en klage-process kan vare op til et år, før lejemålet er fraflyttet og sagen er afsluttet.

Ordensreglement - hvorfor?

Et ordensreglement opstiller en række bestemmelser, som er vedtaget af beboerne for at opnå et godt og hyggeligt fællesskab, hvor vi tager nødvendigt hensyn til hinanden. I ordensreglementerne for afdelingerne i Køge Boligselskab er det fx bestemt, om der må holdes husdyr, hvornår der må bores, og om der må spilles høj musik.

Et ordensreglement er vedtaget af beboerne på et beboermøde, men kan til enhver tid ændres på et kommende beboermøde, hvor forslag om ændringer er sat på dagsordenen. Du skal lige være opmærksom på, at spørgsmål, som er vedtaget ved urafstemning, kun kan ændres ved en ny urafstemning.

Ordensreglement for din afdeling kan du hente hos boligselskabets administration, hos din ejendomsmester eller på Køge Boligselskabs hjemmeside www.kbs.dk.

Klagevejledning

Er man som klager eller som den der klages over uenig i boligselskabets afgørelse i en sag, kan man på egen foranledning indbringe sagen/gøre indsigelse til Beboerklagenævnet for Køge og Stevns Kommuner.

Klager til boligselskabet skal stiles til:

*Køge Boligselskab
Langlandsvej 32
4600 Køge
kbs@kbs.dk*

Klager til Beboerklagenævnet

for Køge og Stevns Kommuner skal stiles til:
*Beboerklagenævnet for Køge og Stevns Kommuner
Køge Rådhus
Torvet 1
4600 Køge*