

Sådan behandler vi en klage

Når vi har modtaget din klage, så vil vi inden for 4 arbejdsdage sende dig en kvittering. Vi behandler derefter klagen i overensstemmelse med Lov om leje af almene boliger.

1. Vi vurderer din klage og henter muligvis supplerende oplysninger.
2. Hvis vi *ikke* skønner at din klage er berettiget, så vil vi orientere dig om dette og oplyse dig om, hvordan du kan forholde dig. Det kan fx være, hvis vi vurderer, at der er tale om påstand mod påstand.
3. Hvis vi skønner at din klage er være berettiget, så vil beboeren, som du klager over, blive orienteret om klagen og få en *henstilling* om at overholde afdelingens regler (i særligt grove tilfælde sender vi allerede på dette tidspunkt en *påmindelse*, jf. punkt 4).
4. Hvis vi modtager flere klager over samme forhold, så vil vi sende yderligere en skrivelse til beboeren. Denne gang vil der normalt være tale om en såkaldt *påmindelse*, der indeholder en advarsel om, at en fornyet overtrædelse af afdelingens husorden og andre rimelige påbud har konsekvenser for lejemålet.
5. Hvis beboeren sidder advarslen overhørig og fortsat tilsidesætter afdelingens regler, så vil vi sende endnu en skrivelse og – alt efter sagens karakter – meddele, at sagen indbringes for Beboerklagenævnet. Beboerklagenævnet kan meddele beboeren en advarsel om, at fornyet overtrædelse af god skik og orden kan føre til, at lejeforholdet gøres betinget eller til, at lejemålet kan opsiges eller ophæves. Beboerklagenævnet kan også ved mere alvorlige overtrædelser gøre lejemålet betinget, hvilket betyder, at hvis beboeren inden for 1 år efter afgørelsen overtræder nærmere fastsatte betingelser vedrørende adfærd i ejendommen, kan vi opsige eller ophæve lejemålet.
6. Vi kan i de meget alvorlige situationer bringe et lejemål til ophør, så beboeren i princippet skal flytte med det samme. Gør beboeren ikke det, vil vi lægge sag an ved Boligretten. Det er kun i ganske få og meget alvorlige situationer, at et lejemål kan ophæves uden en forudgående advarsel. Men har beboeren modtaget en advarsel og ikke efterfølgende ændret adfærd, kan vi vælge enten at bringe lejemålet til ophør og få beboeren til at flytte ved rettens hjælp eller indbringe sagen for Beboerklagenævnet.
7. Hvis én eller begge parter i sagen er utilfreds med Beboerklagenævnets afgørelse, kan afgørelsen inden 4 uger efter modtagelsen indbringes for Boligretten.

Vi understreger, at ovenstående beskriver det formelle forløb i sagen, og at der ofte vil være en sideløbende bestræbelse på at få sagen løst gennem dialog. Bemærk desuden, at den beskrevne fremgangsmåde kan fraviges, hvis vi vurderer, at der er tale om særligt grove eller særligt milde overtrædelser af afdelingens husorden.