

## Sådan klager man, når 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 forpligtede 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 husorden. Ofte skyldes det, at reglerne er uklare eller u hensigtsmæssige, 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 en ændring af reglerne.

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

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.

### **Her er en række forhold, som du skal være opmærksom på, når du klager:**

- *Klagen skal være skriftlig og personligt underskrevet!*

Vi kan ikke behandle anonyme klager og mundtlige klager.

- *Du skal indgive klagen til os.*

- Flere personer kan godt klage sammen!

Det vil styrke sagen, hvis du får ét eller flere vidner, som også har oplevet de forhold, som du vil klage over.

- 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. Du kan anvende 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. Vi henlægger normalt klagesager efter ca. 6 måneder.

- Når du klager!

Du skal være opmærksom på, at hvis den, der klages over, beder om indsigt i sine personoplysninger, kan vi – efter en konkret vurdering – være nødt til at oplyse, at det er dig, der har klaget. Det følger af persondatareglerne. Ender sagen i beboerklagenævnet eller boligretten, kan du ikke være anonym.