



Behandling af klager

Formål

Vi ønsker at alle beboere skal kunne bo i tæt naboskab med hinanden og samtidig være sig selv.

Alle klagesager bliver behandlet alvorligt. Uoverensstemmelser skal så vidt muligt ordnes parterne imellem via dialog.

Forretningsgang

Hovedregel

Vi behandler alene skriftlige klager, mundtlige klager bliver orienteret om at vi af hensyn til eventuel retsforfølgelse skal indsende klagerne skriftligt.

Såfremt der er enkelte beboere der ikke formår at udarbejde en skriftlig klage kan afdelingsbestyrelsen, beboerrådgiveren for Boligselskabet Østparkens vedkommende være behjælpelige hermed.

Anonyme klager bliver ikke behandlet.

Klager til kontoret fra beboere over husordens bestemmelser behandles af administrationen. Klagebrevet bliver for Østparkens vedkommende sendt i kopi til beboerrådgiveren, men sendes ikke til afdelingsbestyrelsen.

Afdelingsbestyrelsen eller varmemesteren kan være med til at verificere klagens indhold via en kort genfortælling pr. telefon eller på mail. Al korrespondance vedrørende klagen sendes i kopi til afdelingsbestyrelsen til orientering.

Klager over lovovertrædelser kan anmeldes til politiet. Såfremt beboerne eller afdelingsbestyrelsen ikke ønsker det kan de rette henvendelse til os så anmelder vi det såfremt det er noget der generer vore beboere og ansatte.

Vi tager kontakt til klagestilleren enten via telefon eller via brev og for Østparkens vedkommende tager beboerrådgiveren personlig kontakt, så de er bekendt med at sagen bliver behandlet. Kopi af korrespondance sendes til orientering til afdelingsbestyrelsen.

Hvis det er muligt og formålstjenstligt indkaldes parterne til dialog.

Klager over personalet sendes til direktørerne eller til driftslederne som så orienterer direktørerne.

Vi har udarbejdet standard breve til svar til klagestillere, 1. påmindelse, 2. påmindelse og ophævelse af lejemålet. Se vedlagte.

Målsætning

Alle klager behandles inden for 1 uge fra modtagelsesdatoen.

Alle klagebreve journaliseres under lejeren. Ved telefonopkald eller personlig henvendelse laves et kort referat af samtalen.

99 % af klagerne der bliver behandlet fra kontoret løses i fred og fordragelighed.
Max 1 % søges løst gennem beboerklagenævnet.