

Det understreges, at denne vejledning er en orientering om overtrædelse af husordenen, der skal vejlede dig som beboer, når der opstår situationer, som kan give anledning til klager.

## 1) Tal først med din nabo

Vi anbefaler altid, at du forsøger at tale med din nabo inden du klager, for at bevare det gode naboskab.

## 2) Har du brug for rådgivning inden du klager?

Du kan finde husordenen for din afdeling på din beboerweb. Her kan du se om husordenen overholdes

På beboerwebben kan du også finde 7 gode råd til godt naboskab.

## 3) Hvordan kan jeg klage?

Vi kan kun behandle din klage, hvis du benytter klageskemaet, som du kan finde på din beboerweb, på vores hjemmeside [www.taarnbyhuse.dk](http://www.taarnbyhuse.dk) eller få udleveret i receptionen.

Det er vigtigt, at der i klagen er en uddybende forklaring af hvad der er oplevet. Har du spørgsmål, kan du sende os en mail på; [husorden@taarnbyhuse.dk](mailto:husorden@taarnbyhuse.dk) eller aflevere skemaet i

postkassen ved bolig-administrationens kontor.

Dokumentation er vigtig hvis sagen skal fremlægges i beboerklagenævnet eller boligretten.

## 4) Hvad sker der når jeg har klaget?

Når Boligorganisationen modtager klager over en beboer, vil vi enten skrive en henstilling til vedkommende eller invitere til dialogmøde.

Her vil begge parter (klager/påklagede) være til stede sammen med vores to mediatorer. Formålet er at finde en fælles løsning til alles tilfredsstillelse.

Forud for dialog-møde er der mulighed for parts-høring i bolig-administrationen.

## 5) Kan jeg være anonym?

Vi kan ikke behandle anonyme klager, medmindre der er tale om trusler på livet, som i givet fald skal anmeldes til politiet.

Du skal være opmærksom på, at den påklagede kan søge aktindsigt jf. persondata forordningen og dermed få oplyst, hvem der har fremsendt klagen.

Du skal også være opmærksom på, at en klagesag kan ende i boligretten, hvor man i henhold til retsplejeloven, har pligt til at møde op og afgive vidneforklaring. Det samme gør sig gældende for eventuelle vidner.

## 6) Beboerklagenævnet

Sender du nye klager, som dokumenterer, at dialogmøderne ikke har hjulpet, har du mulighed for selv at indbringe sagen for beboerklagenævnet i Tårnby kommune.

Beboerklagenævnet tager ikke stilling til sager, hvor dokumentationen alene består af videoer, lyd-optagelser eller billeder.

Sagsbehandlingstiden er typisk 2 til 3 måneder.

## Information til dig, som klager

Inden du sender din klage, bør du gøre dig bekendt med husordenen for din afdeling, så du ved hvilke regler der er i forbindelse med husordensager. Du kan forvente at modtage svar/afgørelse inden for 14 dage fra modtagelsen.