

Bovia vejledning i nabodialog- og klager

Ofte bor man tæt sammen i de almene boliger, og det kræver accept og respekt for hinanden, at skabe et godt naboskab. Det er ikke ualmindeligt, at man kan undre sig over, eller blive generet af mennesker, som lever meget anderledes end en selv, men i langt de fleste tilfælde, er det nemt at tale sig til rette.

På denne side kan du finde gode råd, til at få en god dialog med dine naboer, hvis adfærd der generer dig, og du kan også finde en vejledning til, hvordan du kan rette en officiel klage over en af dine naboer, hvis det ikke lykkes jer at blive enige.

Sådan kan du tale med din nabo om generende adfærd.

Vi opfordrer til, at du tager kontakt til din nabo og får en dialog, hvis der er noget, du mener ikke er god skik og orden ifølge husordenen. Det kan nogle gange løse en udfordring, inden det bliver et problem.

1. Kend din nabo

Den bedste måde at forebygge konflikter på, er ved at bidrage til det gode naboskab. Tal med din nabo, når I mødes. Lær du først din nabo at kende, mindskes sandsynligheden for en fremtidig konflikt.

2. Dialog fremmer forståelsen

Det er ikke sikkert, at din nabo overhovedet er klar over, at han gør noget, der kan støde andre. Start derfor med at gøre din nabo opmærksom på problemet og forsøg at få en dialog i gang.

3. Hold den gode tone

For at få en konstruktiv dialog i gang med din nabo, er det vigtigt at vise overskud og tale pænt. Mister du besindelsen, er det svært at rette op igen. Selv om din nabo er urimelig og temperamentsfuld, så sørg for at være høflig, brug din fornuft og lad være med at give følelserne frit løb.

4. Se indad

Inden du begynder at bebrejde din nabo for en uønsket adfærd så prøv at se, om der er noget, du kan gøre anderledes. Konflikter mellem naboer kan ofte løses ved at indgå kompromiser og dialog om problemet.

5. Lad ikke frustrationen sprede sig

Det løser ikke problemet at dele dine frustrationer med de andre beboere i nabolaget. Tal direkte med din nabo om problemet.

6. Prøv at forstå din nabo

Der er ofte en forklaring på din nabos adfærd, og det er sjældent fordi din nabo ønsker at irritere dig.

Hvem skal jeg henvende mig til?

Hvis du oplever adfærd, som er uacceptabel, er der flere steder, hvor det kan være relevant at henvende dig:

- Observerer du ulovligheder og overtrædelser af politivedtægterne, skal du altid henvende dig til politiet.
- Observerer du sociale udfordringer og er eksempelvis bekymret for nogle af dine naboers helbred og adfærd, skal du henvende dig til de sociale myndigheder på kommunen.
- Oplever du overtrædelser af husordenen og overtrædelser af god skik og orden, skal du henvende dig til Bovia, når alt andet er afprøvet.

Hvordan klager jeg?

Hvis det ikke lykkes dig at nå til enighed med din nabo, kan du sende en officiel klage til Bovia. Det gør du ved at udfylde vores klageblanket. Udfyld den grundigt, så kan vi bedre hjælpe.

Når du har udfyldt den, skal du sende den til beboerdialog@bovia.dk

Kan jeg klage anonymt?

Nej, vi behandler ikke anonyme klager, men vi oplyser dog heller ikke, hvem vi har modtaget klagen fra, når vi henvender os til den, der er blevet klaget over. Derfor er det i udgangspunktet muligt at være anonym i forhold til den, du klager over.

Vær dog opmærksom på, at hvis din klage skal videre til **Beboerklagenævnet** eller i Boligretten, kan du/I blive indkaldt som vidner og så er man ikke anonym mere.

Hvor hurtigt kan jeg forvente at få svar fra Bovia, når jeg har klaget?

Når vi modtager en klage, sender vi en bekræftelse på din mail om, at vi har modtaget klagen. Der kan i visse tilfælde gå op til 5 arbejdsdage, men så vidt muligt, sender vi bekræftelsen hurtigst muligt.

Når vi har modtaget din klage, kan vi finde på at henvende os til dig for at få flere informationer om sagen, hvis vi skønner, det er nødvendigt. Vi forbeholder os også retten til, at afvise klagen, hvis vi mener, at klagen er uberettiget eller uden for boligorganisationens beføjelser.

Du får besked, hvis vi afviser din klage.

Når vi har besluttet at gå videre med din klage til den beboer, du klager over, så sker det også inden for 5 arbejdsdage.

Kommunikationen mellem Bovia og beboeren er som udgangspunktet fortrolig, ligesom din kommunikation med os er det, så derfor får du ikke besked om, hvordan klagen er modtaget, eller hvorvidt der er indgået aftaler mellem Bovia og beboeren.

Hvordan behandles en klage?

Hvis vi vurderer, at klagen er berettiget, jævnfør den husorden som er gældende for din afdeling, og klagen er konkret, kontakter vi den beboer, der bliver klaget over.

I langt de fleste tilfælde bliver problemet løst her.

Vi kan også vælge, at indkalde til et fælles dialogmøde, hvor begge parter har mulighed for, at komme til orde og en mulig fælles løsning på problemet opnås.

Hvis problemerne fortsætter, er det vigtigt, at du og andre berørte beboere sender en skriftlig klage igen, så vi kan følge op på sagen.

Hvis den, der bliver klaget over, ikke umiddelbart ændrer sin adfærd, og sagens alvor berettiger til det, vil vi give beboeren en advarsel om, at sagen kan indbringes for Beboerklagenævnet, samt at boligorganisationen kan opsige eller ophæve lejeforholdet.

I særligt grove sager kan boligorganisationen opsige eller ophæve lejeforholdet, uden at sagen har været indbragt for Beboerklagenævnet.

Det er et lovkrav, at beboere ved almindelige husordenssager skal have mulighed for at rette på sin adfærd, inden sagen kan sendes til Beboerklagenævnet. Her er sagsbehandlingstiden sædvanligvis nogle måneder, og skal sagen videre i Boligretten, kan der gå flere måneder og mere, før sagen kommer i retten. Hvis Boligrettens afgørelse bliver anket til Landsretten, må du også her forvente lang ventetid.

Hvis en sag skal i Boligretten, er det vigtigt, at du og evt. andre beboere deltager med de nødvendige skriftelige klager og eventuelt vil vidne, da det ellers kan blive svært at føre bevis for problemerne.

Hvad skal du gøre, mens du venter på, at din klage bliver behandlet?

Det kan være frustrerende at bo sammen med andre, som ikke overholder god skik og orden. Dertil kommer, at tiden til sagsbehandling og et eventuelt efterfølgende sagsforløb kan virke lang.

Lovgivningen er udformet for at beskytte, både den der klager og den der bliver klaget over, for der kan være fejl på begge sider.

Vi forstår fuldt ud, at det kan være frustrerende, at du ikke oplever en forbedring kort efter, at du har afgivet en klage, men den juridiske sagsgang kan tage tid.

Kan jeg selv indbringe en sag for Beboerklagenævnet?

Ja, i tilfælde af overtrædelse af gældende ordensregler, uenighed i tolkningen eller definerede uoverensstemmelser mellem lejer og udlejer kan både lejer og udlejer indbringe en sag for kommunens Beboerklagenævn. Der skal betales et gebyr for hver sag, der indbringes.

Det kan du læse mere om på din kommunes hjemmeside.

Bovia klageblanket

God trivsel og godt naboskab i en almen boligafdeling kræver, at beboerne respekterer hinanden og finder fælles løsninger på forskellige interesser. I afdelingernes husorden bliver mange forventninger til adfærd og opførsel beskrevet for, at gøre det nemmere at leve tæt sammen. Hvis den adfærd, man ønsker at påtale ikke strider i mod afdelingens regler, så kan det være et godt fingerpeg om, at dialog og samarbejde mellem jer er den bedste vej frem.

Oplever du alligevel udfordringer med en nabo, har du mulighed for at sende en formel klage til Bovia. Vær opmærksom på, at vi kun har mulighed for at hjælpe i sager, hvor der er tale om adfærd, som vedkommer din almene boligorganisation. Hvis du oplever bekymrende adfærd og er i tvivl om, hvem du skal henvende dig til, rådgiver vi dig gerne.

Vejledning til klageblanket

Denne klageblanket skal udfyldes for, at vi kan behandle din henvendelse. Den er lavet for at gøre behandlingen af din henvendelse mere effektiv. Sendes til beboerdialog@bovia.dk

Jo mere uddybende og grundig din beskrivelse af problemet er, jo bedre kan vi hjælpe dig. Vær derfor meget konkret i din beskrivelse af den adfærd, der generer dig, og hvornår den har fundet sted. Det hjælper også den/dem, du klager over med at forstå, hvad du ønsker ændret.

Fra vi modtager din henvendelse, og til du modtager en bekræftelse på, at vi har modtaget den, kan der gå op til 5 arbejdsdage og ligeledes inden vi indleder en dialog med den/dem, du klager over.

Vi oplyser ikke, hvem der har indgivet en klage. Vær dog opmærksom på, at hvis sagen skal videre til **Beboerklagenævnet** eller i Boligretten, så kan vi ikke fastholde din anonymitet.

Vi forbeholder os ret til at afvise klagen, hvis vi mener, at klagen er uberettiget eller uden for boligorganisationens beføjelser. Du får besked, hvis vi afviser din klage.

Vi gør opmærksom på, at vi ikke under nogen omstændigheder modtager anonyme henvendelser ligeledes modtager vi ikke video, foto-eller lydoptagelser som indeholder personer eller kan identificerer bestemte personer grundet Persondataforordningen GDPR.

Hvem klager du/I over :

Navn	Adresse
------	---------

Har du/I forsøgt at tale med vedkommende om den generende adfærd?

JA: _____

Nej: _____ beskriv kort hvorfor: _____

Hvad klager du over:

Skriv præcist, hvad klagen drejer sig om. Suppler med tidspunkter/dato m.v. Jo mere præcist, du kan beskrive dine observationer og de tidspunkter, den er observeret, - jo bedre kan vi behandle din klage.

Navn	Adresse	E-mail	Telefonnummer

Er der flere, der direkte har observeret den samme adfærd, jo mere faktisk står klagen:

Navn	Adresse	E-mail	Telefonnummer

Udfyldes af Bovia:

Modtaget i administrationen dato: _____