



## KLAGEPROCEDURE

Vi bor i en stor ejendom, og beboerne har mange forskellige opfattelser af fællesskabet. Hvad der er en naturlig frihed for nogle, er en irriterende gene for andre.

Vi har Haabets husorden som grundlag for vores daglige omgang med hinanden. I de fleste tilfælde virker det fint, men alligevel kan der opstå situationer, hvor du vil klage over din nabo/overbo/underbo eller andre beboere i ejendommen.

Hvis du beslutter dig for at klage, beder vi dig følge denne procedure. Den er udarbejdet af bestyrelsen for at medvirke til, at sagerne behandles ensartet og så godt som muligt.

I korte træk beskrives proceduren her:

### 1) DIALOG

Det er en forudsætning for, at bestyrelsen vil behandle klagen, at du selv har kontaktet den/dem, du vil klage over og påtalt problemet. Det er vores erfaring, at en almindelig dialog er en god løsning på de fleste problemer.

### 2) INDGIV EN KLAGE

Hvis din snak med "synderen" ikke har effekt, er du velkommen til at henvende dig til bestyrelsen. Din henvendelse skal være skriftlig og dreje om det konkrete problem, som du uden held har påtalt. Du kan sende en mail til [kontakt@haabet.net](mailto:kontakt@haabet.net) eller aflevere din klage i viceværtens postkasse Ved Linden 5 (både fra gården og gaden). Bestyrelsen mødes hver 14. dag, så du må forvente at der let kan gå noget tid.

### 3) DEAS

Hvis bestyrelsen vurderer, at der er grund til at gå ind i sagen, beder vi vores administrator (DEAS) om at sende klagen til den, der klages over. Det er altid på bestyrelsens vegne, og i en form, hvor både klagepunktet og klagerens navn fremgår.

Den, der klages over, har nu mulighed for at indgå i en dialog via DEAS – selvfølgelig med det formål at løse problemet.

### 4) BESTYRELSEN

Hvis denne fase ikke ender med en løsning eller sagen ser ud til at gå i en hårdknude, kontaktes bestyrelsen igen. Bestyrelsen vil nu gå aktivt ind i sagen, fx ved at tage et møde med begge parter med det formål at finde en fælles forståelse for problemet og komme frem til en løsning. I foreningens levetid har der kun været enkelte tilfælde, hvor denne dialog ikke har virket.



Hvis der ikke findes en løsning og klagen støttes af andre beboere, er næste skridt at indstille til eksklusion / opsigelse.

I yderste konsekvens kan sagen ende i boligretten, hvor en dommer afgør om klagen er berettiget og hvad konsekvensen af overtrædelsen af husordenen skal være.

Mere principielle spørgsmål kan også behandles på generalforsamlingen.