

Hvordan klager jeg over Plus Boligs beslutning?

Råd og vejledning

# Før du klager

At bo i en almen bolig er at bo i et fællesskab. Vi bor sammen, men hver for sig. Vi er alle forskellige, og vi lever forskelligt. Derfor kan der opstå situationer, hvor du som beboer er utilfreds med en anden beboers adfærd eller andre forhold.

## Husorden

I Plus Bolig har alle afdelinger en husorden. En husorden er et sæt af fælles regler og retningslinjer, der gælder for alle beboere i ejendommen. Formålet med reglerne er at sikre et godt naboskab og passe på vores boliger.

Hvis der er beboere i din afdeling, der ikke overholder reglerne i husordenen, har du mulighed for at klage til Plus Bolig.

Læs jeres husorden igennem, før du klager; det er ikke sikkert, at den er overtrådt.

## Hjælp til selvhjælp

Føler du dig alligevel generet, så tal med din nabo, og fortæl, hvad du oplever. De færreste ønsker bevidst at genere andre og er måske ikke klar over, at der er et problem. Konflikter kan ofte løses hurtigt, hvis I får talt sammen på et tidligt tidspunkt.

## Læs mere om at forebygge og løse nabokonflikter – de 8 gode råd

Virker det ikke, kan du klage til Plus Bolig. Vi har skitseret, hvordan du gør, og hvordan vi behandler din klage.

Plus Bolig behandler klager over brud på husorden, der handler eksempelvis om:

- Unødig støj
- Husdyrhold
- Gener for passage af trappeopgange og gangarealer mv.

Hvis din klage derimod handler om eksempelvis istandsættelse ved fraflytning, tilbagebetaling af beboerindskud, betaling af varme, vand mv. skal du kontakte administrationen på [bo@plusbolig.dk](mailto:bo@plusbolig.dk) eller ringe på 96314151

Plus Bolig behandler ikke klager, der handler om overtrædelse af andre lovgivninger, for eksempel færdselsloven, straffeloven eller andre love. De skal anmeldes til politiet.

**Kontakt Nordjyllands Politi**



# Sådan klager du

Du kan klage, hvis andre beboere ikke overholder husordenen eller andre regler i afdelingen. Fælles er, at forholdene hører under **almenlejeloven**.

## Vigtigt, når du klager:

- Klagen skal være skriftlig, fordi det sikrer dokumentation og modvirker misforståelser.
- Du skal bruge vores **klageblanket**, fordi det sikrer relevante spørgsmål bliver besvaret og letter sagsbehandlingen.
- Klagen skal sendes til mail: **klage@plusbolig.dk**, fordi det sikrer korrekt registrering af din henvendelse. Sendes klagen til en anden mail, behandler vi den ikke.
- Vi behandler ikke klager, der bliver sendt uden klageblanketten.
- Er du fritaget for digitalpost, og det er registreret hos os, kan du få en klageblanket på kontoret. Denne klageblanket skal sendes eller afleveres til: **Plus Bolig, Alexander Foss Gade 7, 9000 Aalborg**.
- Du kan ikke være anonym, når du klager. Den, der bliver klaget over, har ret til at få oplyst, at der er indgivet en klage over dem. Personoplysninger oplyses først, hvis sagen skal behandles uden for Plus Boligs regi.

## Hvad klager du over

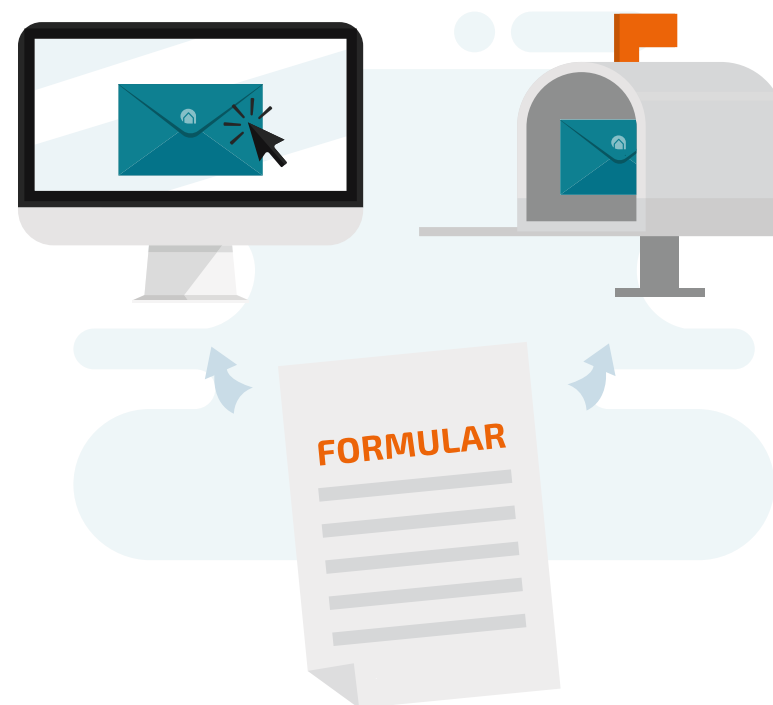
Klagen skal være præcis. Det er vigtigt, at du har konkret information om, hvordan du oplever, at naboen overtræder reglerne. Det kan du bedst gøre ved at skrive dato og tidspunkterne ned for, fx hvornår du oplever, at det støjer for meget.

## Hvor lang tid tager det at få behandlet en klage

Vi forsøger altid at løse konflikter ved at tale med begge parter. Afhængigt af klagens karakter kan sagsbehandlingstiden være fra 14 arbejdsdage til flere måneder.

## Hjælper det ikke at klage

Har du tidligere klaget, og har det ikke løst problemet, skal du klage igen. Du må ikke vente for længe med at gøre det. Klagesager forældes normalt efter tre til seks måneder.



# Sådan behandler Plus Bolig din klage

Vi er alle forskellige, og vi lever forskelligt. Derfor kan der opstå situationer, hvor du som beboer er utilfreds med en anden beboers adfærd eller andre forhold.

De færreste ønsker bevidst at genere andre og er måske ikke klar over, at der er et problem. Derfor kontakter vores beboerrådgiver altid begge parter og hører deres version. Det ender ofte med en aftale, som begge parter bliver enige om at overholde, og som kan standse konflikten.

Er det ikke muligt at lave en aftale mellem parterne, vurderer vi, hvordan din klage skal behandles.

## Her er der to muligheder:

- ✘ Vi skønner, at din klage er uberettiget
- ✔ Vi skønner, at din klage er berettiget

Afhængigt af klagens karakter kan sagsbehandlingstiden være fra 14 arbejdsdage til flere måneder.



# Din klage er uberettiget

Skønner vi, at din klage er uberettiget, får du en orientering fra os. Vi oplyser dig om årsagen og om, hvordan du skal forholde dig. Herefter er sagen afsluttet hos Plus Bolig.



Mener du stadig, at der er hold i din klage, kan du klage over Plus Boligs beslutning. Det gør du ved at indbringe sagen for beboerklagenævnet i den kommune, hvor du bor.

# Klagen er berettiget

Skønner vi, at din klage er berettiget, kontakter vi beboeren, som du klager over. Beboeren bliver orienteret om klagen og får en henstilling om at overholde afdelingens regler. I særligt grove tilfælde sender vi allerede på dette tidspunkt en advarsel. Du hører ikke yderligere fra os, men hvis problemet fortsætter efter nogle uger skal du klage igen. Vi har på grund af gældende GDPR regler ikke mulighed for at give tilbagemelding på sagens udvikling.



# Klagen er berettiget

Modtager vi flere klager over samme forhold inden for 1-3 måneder, sender vi en advarsel om, at en fornyet overtrædelse af reglerne kan føre til, at lejemålet opsiges, ophæves eller gøres betinget.



# Klagen er berettiget

Hvis beboeren på trods af advarslen fortsætter med at tilsidesætte afdelingens regler, sender vi endnu en skrivelse. Alt efter sagens karakter kan vi meddele ét af følgende:

- A. At lejemålet bliver opsagt med tre måneders varsel.
- B. At lejemålet ophæves, og at beboeren straks skal flytte.
- C. At sagen indbringes for beboerklagenævnet med henblik på fx at gøre lejemålet betinget af, at husordenen fremover overholdes.





# Her kan du få råd og vejledning

**Plus Bolig tager hånd om beboerne. Vores beboerrådgiver kan give dig et godt råd eller en vejledning, når du har behov for det.**

**Plus Boligs beboerrådgiver kan for eksempel vejlede dig om:**

- Hvordan du kan forebygge nabokonflikter.
- Hvordan du indgiver en klage for Plus Bolig.

## **Behandling af personoplysninger i forbindelse med klagesager**

Plus Bolig har i forbindelse med din klagesag fået oplysninger fra dig. Du har ret til at få at vide, at vi registrerer oplysninger om dig. Oplysningerne er registreret i Plus Boligs IT-system, der overholder reglerne for behandling af personoplysninger.

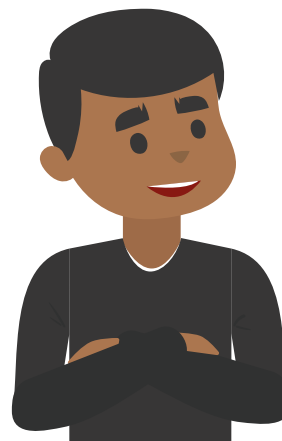
Som led i håndteringen af klagesager behandler vi følgende oplysninger om klager og eventuelle vidner:

- Navn
- Adresse
- Lejemålsnummer
- E-mailadresse
- Telefonnummer
- Dato/tidspunkt for hændelsen, der klages over
- Øvrige oplysninger relateret til hændelsen, der klages over

**Om påklagede behandler vi oplysninger om:**

- Navn
- Adresse
- Dato/tidspunkt for hændelsen, der klages over
- Øvrige oplysninger relateret til hændelsen, der klages over

Dine personoplysninger vil blive behandlet med den fornødne sikkerhed og fortrolighed i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens artikel 32, og oplysningerne vil alene være tilgængelige for et begrænset antal medarbejdere, for hvem adgangen til personoplysningerne er nødvendig og relevant. Du kan læse mere om databeskyttelseslovgivningen og [dine rettigheder](#) på [Datatilsynets hjemmeside](#).



# Hvordan klager jeg over Plus Boligs beslutning

Hvis du er uenig med Plus Boligs beslutning, kan du klage til beboerklagenævnet i din kommune. Det koster et gebyr på 147 kr. (2021-takst). Din klage skal være skriftlig.

Du skal være opmærksom på, at du skal indbringe beslutningen for beboerklagenævnet senest fire uger efter, at du har modtaget afgørelsen fra Plus Bolig.

Hvis den beboer, der klages over, gør indsigelse mod beslutningen, opsigelsen eller ophævelsen, eller hvis én eller begge parter i sagen protesterer over beboerklagenævnets afgørelse, vil den videre behandling af sagen skulle ske i boligretten.

[Læs om beboerklagenævnet](#)

[Læs om boligretten](#)

