

# **POLITIK FOR BEHANDLING AF KLAGESAGER**

## **Politik for behandling af klager**

Som udlejer er vi ansvarlige for, at der hersker god ro og orden på Børglum Kollegiet og Egmont Studentergaard.

Du er, som lejer, ansvarlig for din, din husstands samt dine gæsters adfærd på Børglum Kollegiet og Egmont Studentergaard ved at overholde husordenen for det pågældende kollegium.

### **Skriftlighed**

Af bevishensyn modtager vi kun skriftlige klager.

Klagen skal indeholde tydeligt navn og adresse på de involverede parter.

### **Konkret indhold**

En klage skal altid være konkret.

Klagens indhold afhænger af forholdets natur.

Hvis tvisten vedrører støj vil vi råde dig til at føre en "logbog". I "logbogen" kan du notere datoer, støjperioder samt en kortfattet beskrivelse af støjen. Du skal samle et par "støjdatoer" før klagen afleveres.

Hvis sagen vedrører en kriminel handling som ex. vold eller alvorlige trusler m.v., skal du som offer selv anmelde sagen til politiet. Du kan efterfølgende sende en konkret klage vedlagt kopi af din kvittering fra politiet. Hvis du er besiddelse af straffedommen, vil vi meget gerne have en kopi tilsendt.

### **Underskrifter**

Klager skal som udgangspunkt være underskrevet af flere berørte naboer.

### **Hvordan kan du aflevere din klage?**

Klagen kan enten sendes via mail eller afleveres på kontoret på Børglum Kollegiet og Egmont Studentergaard.

### **Hvordan behandler vi klager?**

Adfærdsklager indeholder fortrolige personoplysninger. På den baggrund skal vi overholde reglerne vedrørende behandling af persondata. De medarbejdere, der håndterer din klage har underskrevet en fortrolighedserklæring.

Efter modtagelsen vil din klage blive scannet ind og sendt til den ansvarlige medarbejder. I vores politik vedrørende modtagelse og opbevaring af fortrolige dokumenter har vi beskrevet, hvordan dokumenter med fortroligt indhold skal behandles.

Derefter vil klagens indhold blive vurderet af den ansvarlige medarbejder. Vedkommende vil måske kontakte dig for at få udbybet uafklarede forhold i forbindelse med klagen. Hvis indholdet anses som bevist, vil forholdene efter en konkret vurdering blive påtalt skriftligt efter gældende regler. Du vil modtage en kvittering med orientering om sagens forløb i forbindelse med vores afslutning af sagsbehandlingen.

Klage samt advarsel vil blive opbevaret i lejermappen hos den lejer, der har udvist den påtalte adfærd. Vi opbevarer dokumenterne af bevis hensyn. Som udgangspunkt vil vi opbevare dokumenterne indtil lejermappen slettes jf. vores politik om opbevaring og sletning af fortrolige dokumenter.

Hvis forholdet ikke kan påtales, vil klagen blive returneret til dig med orientering om grundlaget for vores afvisning samt en klagevejledning.

### **Hvis problemet genopstår**

Desværre løses konflikterne ikke altid ved, at vi påtaler forholdene.

Hvis problemet genopstår er du desværre henvist til at udarbejde en ny konkret klage.

Alt efter forholdets grovhed samt tidsspændet siden første advarsel, kan vi vælge enten at påtale forholdet skriftligt, indbringe sagen for beboerklagenævnet eller i de helt grove sager at opsige lejeforholdet.

En sag bliver ikke indbragt for beboerklagenævnet uden de berørte naboers forudgående samtykke.

### **Anonymitet**

Som oplyst modtager vi, af hensyn til sagernes oplysning, ikke anonyme klager.

Så længe vi behandler en sag internt, oplyser vi ikke hvem der har klaget. Hvis en sag skal føres videre i beboerklagenævn eller i retssystemet, skal samtlige dokumenter udleveres til den lejer, der er klaget over.