# Klagevejledning Hvad skal jeg gøre, hvis jeg oplever problemer med min nabo?

|  |  |
| --- | --- |
| **DIALOG** | |
| **Tag kontakt til din nabo**  I de fleste tilfælde løses problemer mellem naboer bedst gennem dialog:   * Lav en aftale med din nabo om et tidspunkt til en snak. Gør det ikke i øjeblikket, hvor du er ophidset * Fortæl om din oplevelse. Bliv på egen banehalvdel, forsøg at bevare roen og hold den gode tone * Kan I selv blive enige om en løsning? Prøv at indgå et kompromis: Hvad kan begge parter acceptere?   Du kan kontakte Albos administration, hvis du ønsker hjælp til at indgå en dialog med din nabo. | |
|  | |
| **SKRIFTLIG KLAGE**  Har du forsøgt at kontakte din nabo uden held, eller har du ikke mod på at indgå en dialog med vedkommende, så kan du sende en skriftlig klage: | |
|  |  |
| **Skriftlig og personlig**  Du skal udfylde nedenstående blanket. Vi behandler ikke mundtlige og anonyme klager. | **Anonymitet**  I første omgang klager du anonymt. Den eller de personer, du klager over, vil ikke få oplyst din identitet. Hvis sagen udvikler sig, og den skal behandles i Beboerklagenævnet eller boligretten, kan din anonymitet ikke længere opretholdes, da du muligvis vil blive indkaldt som vidne. |
| **Præcis klage**  Det er vigtigt, at klagen er præcis. Det skal fremgå helt klart af din klage, hvem du klager over, hvad vedkommende har gjort, samt hvor og hvornår det skete. | **Flere klager**  Det vil styrke klagen, hvis I er flere naboer, der indsender hver jeres klage samtidigt. Alternativt kan du undersøge, om du har naboer, der vil noteres som vidner på din klage. Oplever du fortsat generende adfærd efter din tidligere klage, skal du klage igen, hvis Albo skal gøre mere i sagen. |

Klageskema

*Nedenstående felter udfyldes, og dokumentet sendes til* [*post@albo.dk*](mailto:post@albo.dk) *eller afleveres i dit Driftscenter eller i postkassen ved Albos administration, Spedalsø Torv 5, Horsens.*

**Dato:**(Dags dato)

**Afsender af klage:**

|  |  |
| --- | --- |
| *Navn*: | *Lejernr. (Udfyldes af Albo)* |
| *Adresse*: | *Afdeling*: |
| *Postnummer*: | *By*: |

**Hvem klager du over?**

|  |  |
| --- | --- |
| *Navn*: | *Lejernr. (Udfyldes af Albo)* |
| *Adresse*: | |

**Beskriv problemet**

|  |  |
| --- | --- |
| *Dato(er):* | *Sted(er)*: |
| *Hvad er der sket? Beskriv den adfærd / de forhold, du vil klage over. Vær så præcis som muligt.  (Udfylder du skemaet i hånden, og mangler du plads, er der ekstra linjer på sidste side)* | |

**Har du kontaktet vedkommende, du klager over?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ja |  | Nej |  |
| *Hvis ja: Beskriv dialogen – hvordan forløb samtalen?* | | | |

**Vidner**

Har du selv set/oplevet overtrædelsen?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ja |  | Nej |  |

Har andre set/oplevet overtrædelsen?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ja |  | Nej |  |
| *Hvis nej: Overvej at drøfte sagen med dine naboer. Klagen står stærkere med vidner på. En enkeltstående klage vil ofte få karakter af ”påstand-mod-påstand”.* | | | |

Navn og kontaktoplysninger på eventuelle vidner (der kan indsættes flere vidner på side 3)

|  |  |
| --- | --- |
| *Navn*: | *Adresse*: |
| *Telefonnummer:* | *E-mailadresse:* |
|  |  |
| *Navn*: | *Adresse*: |
| *Telefonnummer:* | *E-mailadresse:* |

**Konfliktmægling**

Er du (og eventuelle vidner) indstillet på at indgå i en styret dialog (mæglingsmøde)?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ja |  | Nej |  |
| **Hvad sker der nu?**  Når vi modtager din klage, vil vi i nogle tilfælde kontakte det lokale Driftscenter for at få deres perspektiv på sagen.  Herefter vurderer vi din henvendelse ud fra flere parametre:   * Er der givet tilstrækkeligt med informationer? * Er I flere, der klager på samme tid? * Indeholder klagen vidner? * Har vi modtaget klager over naboen før?   På denne baggrund foretager vi en vurdering af din klage med henblik på, hvilken løsning vi arbejder videre med. Vi orienterer dig om dette.  I nogle sager vil vi inddrage en kollega fra Botrivsel i klagehåndteringen. Vedkommende kan blandt andet hjælpe med konfliktmægling og målrettet formidling.  I særlige tilfælde, hvis konflikten fortsætter, kan klagesagen indbringes for Beboerklagenævnet. I alvorlige sager kan klagen føre til retslig behandling, herunder indbringelse af sagen for Boligretten. | | | | |

**Beskrivelse af problemet – fortsat**

Ekstra linjer

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**Eventuelle vidner – fortsat**

|  |  |
| --- | --- |
| *Navn*: | *Adresse*: |
| *Telefonnummer:* | *E-mailadresse:* |
|  |  |
| *Navn*: | *Adresse*: |
| *Telefonnummer:* | *E-mailadresse:* |