

Rubrik	Fastställd/version	Sida
Rutin vid klagomål	2016/3	1 (2)
	Upprättat av	Anne Christine Roxengård
Distribueras till	Godkänt av	
Styrelsen	Styrelsen	

1. Syfte och ansvar

Säkerställa att klagomål och avvikelser dokumenteras och hanteras på ett tillfredsställande sätt.

2. Ansvar

Bostadsrättsföreningen/styrelsen bär ansvar för att alla klagomål och avvikelserapporter tas emot och dokumenteras. Vidare har styrelsen ansvar för att bedöma klagomålen/avvikelserna och för att lämpliga åtgärder vidtas. Varje bostadsrättsinnehavare bär ansvar för att rapportera klagomål/avvikelser.

3. Rapportering av klagomål/avvikelser

Klagomål/avvikelser ska rapporteras skriftligt, via e-post, telefon eller brev, till föreningens styrelse. Kontaktuppgifter till styrelsen finns uppsatta på namntavlan i husens entréplan, och på hemsidan. Brevlåda finns utanför föreningslokalen.

När klagomål/avvikelser rapporteras ska alltid följande uppgifter lämnas:

- Datum för rapporteringen av klagomålet/avvikelsen
- Fullständigt namn, telefonnummer och lägenhetsnummer på den som anmäler
- Utförlig beskrivning av klagomålet/avvikelsen

Gäller klagomålet/avvikelsen akuta fel eller sådant som kan riskera att generera följdskador ska felanmälan göras omgående. Till exempel: Akuta vattenskador, värmeanläggningarna, ventilation, elinstallation, hiss m m.

4. Klagomål vid störning

En bostadsrättshavare är enligt Bostadsrättslagen 7 kap 9 §, skyldig att "bevara sundhet, ordning och skick inom eller utanför huset" och ska rätta sig efter de trivselregler som gäller i vår bostadsrättsförening.

Vid klagomål på störningar ska styrelsen snarast undersöka om de är befogade. Om klagomålen stämmer ska bostadsrättshavaren uppmanas att omedelbart upphöra med störningen. Vid allvarliga eller upprepade störningar skickas ett rekommenderat brev. Den som trots detta fortsätter att störa sina grannar kan, enligt Bostadsrättslagen 7 kap 18 §, bli uppsagd och tvingad att flytta.

Uppsägningsförfarande se bilaga

4.1 Så gör du, steg för steg

- Försök få grannarna att tala med varandra.
- Begär att den störda bostadsrättshavaren upprättar en störningsdagbok.
- Finns det andra som blir störda? Se till att de också dokumenterar störningar.
- Tala med den störande.
- Skicka rättelseanmaning. Fortsätter allvarliga störningar så att det kan bli tal om uppsägning?

Rubrik Rutin vid klagomål	Fastställd/version 2016/3	Sida 2 (2)
	Upprättat av Anne Christine Roxengård	
Distribueras till Styrelsen	Godkänt av Styrelsen	

5. Dokumentering av klagomål/avvikelser

Alla styrelsens medlemmar ansvarar för att dokumentera de klagomål/avvikelser de får från bostadsrättsinnehavare.

6. Hantering av klagomål/avvikelser

På varje styrelsemöte ska alla nya och gamla inte avklarade klagomål/avvikelser granskas av styrelsen.

Ska kompletteras med:

- Beslut om åtgärd (om klagomålet/avvikelsen anses relevant och befogad att åtgärda)
- Ansvarig för åtgärd/återrapportering

7. Åtgärdande av klagomål/avvikelser

Den styrelseledamot som utses som ansvarig för ett klagomål/avvikelse, har ansvar för att den åtgärd styrelsen beslutat om också genomförs, samt att återrapportera både till styrelsen och till den bostadsrättsinnehavare som anmält klagomålet/avvikelsen.