

# Du och din bostadsrättsförening



## KLAGOMÅLSHANTERING i bostadsrättsföreningen



**Ett snabbt och professionellt agerande i samband med att någon medlem klagar på något är bästa sättet för att undvika att problem växer och ett missnöje sprider sig. Det går inte alltid att göra alla medlemmar i bostadsrättsföreningen nöjda. Men finns det genomtänkta rutiner för hur klagomål ska tas om hand ökar förutsättningarna för att problem kan lösas i god anda.**

### Fånga upp synpunkter

#### SKRIFTLIGA RUTINER

Skriftliga rutiner för hur klagomål hanteras i föreningen är att rekommendera. Det underlättar hanteringen och säkerställer att medlemmar bemöts på ett korrekt sätt enligt likhetsprincipen.

Rutinerna ska innehålla en beskrivning av hur klagomål kan lämnas och till vem. Klagomålen ska redovisas för huvudmannen, det vill säga styrelsen för föreningen. Den som klagat måste få en återkoppling om att klagomålet tagits emot och om vilken åtgärd som kommer att vidtas alternativt har vidtagits.

#### ALLA SKA VETA HUR MAN GÖR

Rutinerna för klagomålshantering ska kommuniceras till föreningens bostadsrättshavare och hyresgäster. Alla ska veta till vem eller vilka som klagomål ska riktas. Tala också om hur anmälan ska se ut, exempelvis att den

ska vara skriftlig samt innehålla en beskrivning av problemet, när problemet har uppstått samt om den boende själv vidtagit någon akut åtgärd. Den här informationen kan exempelvis finnas på föreningens hemsida.

#### UTREDNING

Alla klagomål måste utredas. En representant för styrelsen, eller allra helst två – för att minska risken för missförstånd om vad som sagts – bör ta kontakt med den som klagar och på plats informera sig om problemet. Om det behöver göras exempelvis en temperatur- eller bullermätning så finns det >>>

#### TÄNK PÅ ATT



- ✓ ha skriftliga rutiner för hur klagomål hanteras
- ✓ se till att alla boende vet vem man ska vända sig till med eventuella synpunkter
- ✓ gärna vara två ur styrelsen som tillsammans träffar den som klagar på något för att minska risken för missförstånd
- ✓ hantera inkomna ärenden så snabbt som möjligt och återkoppla till berörd person
- ✓ dokumentera såväl klagomålen som hur de har hanterats och vilka åtgärder som har vidtagits

föreskrifter och normer om vilka undersökningsåtgärder som är rimliga i olika situationer.

Bra information om allt som rör regelverket inom miljö, byggnation och konstruktion finns på Boverkets webbplats, se [www.boverket.se](http://www.boverket.se) under rubriken Lag & rätt.

## Åtgärda problemet

### BESLUT OM ÅTGÄRD

Klagomål tas med fördel upp senast på nästkommande styrelsemöte där styrelsen beslutar om åtgärd. Vid krav på snabbare hantering (men ej akut) kan delar av styrelsen fatta beslut direkt beroende på hur beslutskravet/delegationen i stadgarna ser ut.

Är klagomålet däremot akut, och det finns risk för att följdskador uppstår om det inte åtgärdas omedelbart, ska ett beslut fattas av den som tar emot det.

### SNABB OCH EFFEKTIV HANTERING

En person som har klagat ska inte behöva vänta i månader om klagomålet gäller exempelvis inomhustemperaturen. Hantering av ett problem bör ske så snabbt som möjligt och åtgärden ske inom rimlig tid.

Vad som är "så snart som möjligt" är oftast att klagomålet tas upp vid nästkommande styrelsemöte om situationen inte kräver snabbare hantering. Avseende "rimlig tid" så är det åtgärdens art som avgör. Ibland kan det exempelvis vara svårt att få tag på hantverkare eller myndigheter om sådana ska kopplas in.

### ÅTERKOPPLA OCH INFORMERA

Återkom omgående till den boende och informera om att klagomålet tagits emot. Kan ett förslag till eller beslut om åtgärd inte presenteras direkt så berätta om hur föreningen kommer att hantera ärendet. Återrapportera därefter så snart det finns mer information att ge.

Det finns mycket att vinna på att visa att föreningen är handlingskraftig och agerar.

### DOKUMENTERA OCH ARKIVERA

Dokumentera alla inkomna klagomål och hur de hanterats, vilka åtgärder som vidtagits med mera. Det underlättar uppföljning, utvärdering och framtida planering.

