

Brf Jaktfalken



Policy för klagomålshantering

1. Syfte

Syftet med denna policy är att säkerställa en rättvis, transparent och effektiv hantering av klagomål inom föreningen. Målet är att skapa en trygg, trivsamt och välfungerande boendemiljö för samtliga medlemmar.

2. Vad räknas som ett klagomål?

Ett klagomål kan avse störningar (exempelvis höga ljud, sena fester eller lukt), brister i fastigheten, problem i gemensamma utrymmen eller brott mot föreningens stadgar och ordningsregler.

3. Hur lämnas klagomål?

Klagomål ska i första hand lämnas skriftligen via e-post till styrelsen eller via brev i föreningens brevlåda. Akuta ärenden, såsom allvarliga störningar eller skador, ska rapporteras omgående till styrelsen eller jour.

Skriftliga klagomålet skall innehålla detaljerad information, datum, tid och beskrivning av störningar.

4. Bekräftelse

Styrelsen ska bekräfta mottagandet av klagomålet inom 5 arbetsdagar.

5. Handläggning

Styrelsen registrerar ärendet, samlar in relevant information och ger berörda parter möjlighet att yttra sig. Alla ärenden behandlas objektivt och opartiskt.

6. Återkoppling

Beslut eller åtgärdsplan ska kommuniceras till den klagande inom 30 dagar. Vid mer komplexa ärenden informeras medlemmen om eventuell fördröjning.

7. Störningsrutiner

Tystnad ska råda mellan kl. 22:00–07:00.

Renoveringar får ske vardagar mellan kl. 08:00–18:00.

Medlemmar ska visa hänsyn vid aktiviteter som kan störa grannar.

Brf Jaktfalken



Störande ljud som kan höras utanför den egna lägenheten får inte förekomma efter kl. 22:00

Upprepade störningar kan leda till vidtagande av följande åtgärder från styrelsen:

1. Muntlig tillsägelse
2. Skriftlig varning
3. Vid utebliven rättelse kan nyttjanderätten förverkas enligt Bostadsrättslagen (7 kap.), vilket kan leda till uppsägning.

8. Sekretess

Alla klagomål hanteras med respekt för personlig integritet och behandlas konfidentiellt i enlighet med gällande lagstiftning.

9. Uppföljning

Styrelsen ansvarar för att följa upp vidtagna åtgärder för att säkerställa att problemet har åtgärdats.

10. Eskalering

Om medlem inte är nöjd med hanteringen kan ärendet tas upp på föreningsstämma eller prövas enligt gällande lagstiftning, exempelvis via hyresnämnden.

11. Ansvar

Styrelsen ansvarar för att denna policy följs och uppdateras vid behov.

Antagen av styrelsen: _____

Gäller från och med: _____