

Rubrik	Datum/version	Sida
<b>Rutin för klagomåls- och avvikelshantering</b>	2014-04-29	1 (2)
	Upprättat av Ola Wortzelius	
Distribueras till	Godkänt av	
Alla medlemmar via föreningens hemsida	Styrelsen	

## 1. Syfte

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

## 2. Ansvar

Fastighetsägaren bär ansvar för att alla klagomål och avvikelserapporter tas emot och dokumenteras. Vidare har fastighetsägaren ansvar för att bedöma klagomålen/avvikelserna och för att lämpliga åtgärder vidtas. Varje bostadsrättsinnehavare och andrahandshyresgäst bär ansvar för att rapportera klagomål/avvikelser på ett tydligt och informativt sätt.

## 3. Beskrivning

Varje enskild bostadsrättsinnehavare och andrahandshyresgäst bär rätt att rapportera alla klagomål/avvikelser de upplever till bostadsrättsföreningens styrelse. Detta är något som främjas av bostadsrättsföreningen, med syfte att allt ska fungera tillfredsställande och att alla ska trivas i bostadsrättsföreningen. Nedan följer en genomgång av hur klagomål/avvikelser skall rapporteras, dokumenteras och hanteras. Till denna egenkontrollrutin finns även ett styrdokument knutet, med benämningen "Klagomålsförteckning & avvikelserapportering". Syftet med detta styrdokument är att underlätta och strukturera hanteringen av klagomål/avvikelser.

### 3.1 Rapportering av klagomål/avvikelser

Klagomål/avvikelser skall företrädesvis rapporteras skriftligt, via e-post eller brev, till bostadsrättsföreningens styrelse. Bostadsrättsföreningens e-postadress är [bfrfalhagen@gmail.com](mailto:bfrfalhagen@gmail.com). Styrelsen har även en postlåda i entrén längst in. Se även vår hemsida [www.falhagen.bostadsraterna.se](http://www.falhagen.bostadsraterna.se) eller anslagstavla vid porten för kontaktuppgifter till styrelsens medlemmar.

När klagomål/avvikelser rapporteras skall alltid följande uppgifter lämnas:

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

**OBS!** Gäller klagomålet/avvikelsen akuta fel eller haverier som riskerar generera följdskador bör felanmälan göras omgående. Detta gäller t.ex. fel och haverier avseende fastighet, värmeanläggning, ventilation, elinstallation, hiss, kabel-TV etc. Kontaktuppgifter för sådan felanmälan finns på vår hemsida [www.falhagen.bostadsraterna.se](http://www.falhagen.bostadsraterna.se) under rubriken "Felanmälan".

Rubrik	Datum/version	Sida
<b>Rutin för klagomåls- och avvikelshantering</b>	2014-04-29	2 (2)
	Upprättat av Ola Wortzelius	
Distribueras till	Godkänt av	
Alla medlemmar via föreningens hemsida	Styrelsen	

### 3.2 Dokumentering av klagomål/avvikelser

Alla styrelsens medlemmar ansvarar för att dokumentera de klagomål/avvikelser de mottagit från bostadsrättsinnehavare och hyresgäster i det styrdokument som benämns "Klagomålsförteckning & avvikelserapportering". De fyra vänstra kolumnerna i dokumentet skall fyllas i av styrelsemedlemmen som mottagit klagomålet/avvikelsen, alternativt den styrelsemedlem som är behjälplig eller har tilldelats ansvaret för denna uppgift.

### 3.3 Hantering av klagomål/avvikelser

På varje styrelsemöte skall alla nya och gamla icke avklarade klagomål/avvikelser granskas av styrelsen och styrdokumentet skall uppdateras.

Alla nya klagomål/avvikelser, sedan senaste styrelsemötet, skall kompletteras med:

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

Alla avklarade klagomål/avvikelser, sedan senaste styrelsemötet, skall återrapporteras av den som utsetts till ansvarig, samt ges statusen "KLART" i styrdokumentets kolumn längst till höger.

### 3.3 Åtgärdande av klagomål/avvikelser

Den styrelsemedlem som utses som ansvarig för ett klagomål (en avvikelse), bär ansvaret för att den åtgärd styrelsen beslutat om också genomförs, samt att detta återrapporteras både till styrelsen och till den bostadsrättsinnehavare eller hyresgäst som anmält klagomålet/avvikelsen.

## 4. Hjälpdokument

- Styrdokumentet "Klagomålsförteckning & avvikelserapportering", Brf Fålhagen.
- Solna Stad, Egenkontroll för fastighetsägare, Miljö- och Hälsoskyddsförvaltningen.