Rubrik	Datum/version	Sida
Rutin för klagomåls- och avvikelsehantering	2024-03-24	**1** (**2)**
	Upprättat av Christer Lindberg	
Distribueras till Alla medlemmar via föreningens hemsida	Godkänt av 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 lägenhetsinnehavare och hyresgäst bär ansvar för att rapportera klagomål/avvikelser på ett tydligt och informatoriskt sätt.

3. Beskrivning
Varje enskild lägenhetsinnehavare och hyresgäst bär rätt att rapportera alla klagomål/avvikelser de upplever till fastighetsägaren. Detta är något som främjas av fastighetsägaren, med syfte att allt ska fungera tillfredsställande och att alla ska trivas i föreningen. 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 företrädelsevis rapporteras skriftligt, via e-post eller brev, till föreningens styrelse. Föreningens e-postadress, styrelsen@boosenior.se, se även vår hemsida www.boosenior.se eller anslagstavla vid porten för kontaktuppgifter.

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.boosenior.se under rubriken ”Felanmälan”.

Rubrik	Datum/version	Sida
Rutin för klagomåls- och avvikelsehantering	2024-03-24	**2** (**2)**
	Upprättat av Christer Lindberg	
Distribueras till Alla medlemmar via föreningens hemsida	Godkänt av Styrelsen	

3.2 Dokumentering av klagomål/avvikelser

Alla styrelsens medlemmar ansvarar för att dokumentera de klagomål/avvikelser de mottager från lägenhetsinnehavare 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 lägenhetsinnehavare eller hyresgäst som anmält klagomålet/avvikelsen.

4. Hjälpdokument

- Styrdokumentet ”Klagomålsförteckning & avvikelserapportering