

LYSSNA TILL OCH TA VÄL HAND OM DINA HYRESGÄSTERS SYNPUNKTER

Södra Roslagens miljö- och hälsoskyddskontoret vill informera dig om hur du ur miljöbalkens perspektiv kan ta hand om klagomål som rör bostadsmiljön, t.ex. klagomål på inomhustemperatur, buller från fläktar och eller fuktskador i lägenheter.

Informera och håll kontakten med de boende

Många av de klagomålsärenden som miljö- och hälsoskyddskontoret tar emot kommer till oss på grund av att den boende upplever att de inte har fått tillräcklig information.

Redan från den första kontakten med hyresgästen till dess frågan/problemet är löst är kontinuerlig information viktig.

I de fall där fastighetsägaren kan hålla en god kontakt med hyresgästen till dess en fråga är utredd och åtgärdad är det sällan miljö- och hälsoskyddskontoret behöver kopplas in.

Hyresgästen ska i rimlig omfattning kunna ställa frågor och få svar.

Hyresgästen behöver därför veta

- vem den boende ska vända sig till med sina frågor och
- när du/ni troligtvis kan lämna ett besked
- om något förändras t.ex. tidpunkt för utredningar eller åtgärder

Du kan spara tid och pengar på att lösa problem utan vår medverkan

Beroende på hur komplexa klagomålen är kan miljö- och hälsoskyddskontoret behöva lägga ner många timmars arbete på att utreda om ett klagomål är befogat utifrån bestämmelserna i miljöbalken. Vi tar betalt för det arbete som vi lägger ned vid befogade klagomål. Det innebär att vi bl.a. tar betalt för

- telefonsamtal, e-post, skrivelser och beslut
- granskning av rapporter
- inspektioner på plats.

Fastighetsägaren kan spara tid och pengar genom att själva lösa problemen utan att miljö- och hälsoskyddskontoret kopplas in.

I de fall en hyresgäst inte är nöjd trots att du gjort omfattande utredningar och åtgärder kan utredningsarbetet vara mycket värt. Om hyresgästen tar kontakt med oss är det vår uppgift att bedöma om problemet kan innebära en risk för människors hälsa eller inte. Finns det då en utredning är det ett bra underlag för oss vilket i de allra flesta fall leder till ett snabbare avgörande.

Läs gärna vårt exempel på hur handläggningen i ett klagomålsärende kan gå till.

Buller från tvättstuga – ett exempel på ett vanligt klagomål

I exemplet blir handläggningstiden 8-12 timmar om vi behöver skriva beslut med krav på utredningar och åtgärder. Kostnaden för vår handläggning blir i exemplet 8-12000 kr. Vår timtaxa är 1000 kr.

Vid obefogade klagomål behöver du inte betala någon avgift för vår tillsyn.

En hyresgäst störs av en intilliggande tvättstuga.

1. Hyresgäst (H) hör av sig till fastighetsägaren (F) och förklarar problemet och beskriver det som ett dunkande och mullrande ljud som verkar komma från tvättstugan. H upplever att F inte tar problemet på allvar.
2. H tar kontakt med miljökontoret och vi ber honom/henne att skicka in en klagomålsblankett.
3. Vi bekräftar att vi tagit emot klagomålet och skickar klagomålsblanketten till F för att inom några veckor få F:s synpunkter. En kopia på brevet till F skickas också till H.
4. F svarar oss att problemet inte kan vara allvarligt, eftersom det knappt går att höra ljuden i lägenheten.
5. Vi besöker lägenheten för att bilda oss en första uppfattning om störningens omfattning. Väl på plats konstaterar vi det förekommer ljud från tvättstugan.

6. Vi tar kontakt med F igen och förklarar att ansvaret för att utreda frågan ligger på F och att en ordentlig utredning måste göras. Alternativt kan bullerdämpande åtgärder prövas direkt. I detta fall ställer vi krav på en fackmannamässig bullerutredning med jämförelser mot riktvärdena för buller inomhus.
7. Om utredningen visar att riktvärdena överskrids ställer vi krav på F att göra de mest lämpliga och kostnadseffektiva bullerdämpande åtgärderna. Det skulle t.ex. kunna vara att minska vibrationerna från tvättmaskinerna eller att byta ut torktummlaren mot en mindre bullrande modell. Om utredningen visar att riktvärdena inte överskrids avslutar vi ärendet utan att ställa några ytterligare krav på F.
8. När det är konstaterat att ett befogat klagomål upphört eller att åtgärder är gjorda ned till en acceptabel bullernivå avslutar vi ärendet och skriver vi avgiftsbeslut till F. I avgiftsbeslutet redovisar och debiterar vi F de timmar vi lagt ner i ärendet.

Vi hoppas att detta exempel visat att du kan spara både tid och pengar på en bra hantering av dina klagomål.

Har du funderingar eller frågor är du alltid välkommen att kontakta oss. Du når oss på telefon 08-578 663 00 eller via e-post till miljökontoret@srmh.se