



VIBOs retningslinjer for behandling af personoplysninger i forbindelse med husordenssager





VIBOs retningslinjer for behandling af personoplysninger i forbindelse med husordenssager

1. Indledning

- 1.1 VIBO er forpligtet til at sørge for, at der hersker god ro og orden i alle afdelinger. VIBO er derfor forpligtet til at behandle klager fra beboere og i fornødent omfang agere overfor de beboere, der bl.a. tilsidesætter god ro og orden. Reglerne for god ro og orden følger bl.a. afdelingens husorden.
- 1.2 I forbindelse med VIBOs håndtering af klagesager behandles der en række personoplysninger elektronisk. VIBO er derfor forpligtet til at orientere om, hvilke oplysninger vi indhenter, registrerer eller i øvrigt behandler, og formålet hermed mv.

2. Formål mv.

- 2.1 Hvis en beboer ønsker at klage over en anden beboer, bliver klageren bedt om at opgive en række personoplysninger. Oplysningerne er nødvendige for, at VIBO kan oprette en klagesag og tage stilling til det, der klages over. Vi skal endvidere bruge oplysningerne, så vi eventuelt kan kontakte klager om sagen og det videre forløb.
- 2.2 Derudover behandler vi selvsagt oplysninger om den beboer, der klages over. Oplysningerne er ligeledes nødvendige for, at vi kan oprette en klagesag og tage stilling til det, der klages over. Vi skal endvidere bruge oplysningerne, så vi eventuelt kan kontakte den indklagede om sagen og det videre forløb.

3. Personoplysningerne

- 3.1 Som led i håndteringen af klagesager behandler vi følgende oplysninger om klager og eventuelle vidner:
 - Navn
 - Adresse
 - Evt. bolignummer
 - Eventuel e-mailadresse
 - Eventuelt telefonnummer
 - Dato/tidspunkt for hændelsen, der klages over
 - Øvrige oplysninger relateret til hændelsen, der klages over.
- 3.2 Om indklagede behandler vi oplysninger om:
 - Navn
 - Adresse
 - Bolignummer
 - Dato/tidspunkt for hændelsen, der klages over
 - Øvrige oplysninger relateret til hændelsen, der klages over.

4. Videregivelse mv.

- 4.1 Vi behandler alle oplysninger fortroligt og videregiver dem ikke til tredjemand, medmindre vi efter lovgivningen har hjemmel hertil.



- 4.2 Oplysningerne fra klagesagen kan fx tilgå beboerklagenævnet, hvis sagen indbringes herfor. Ligeledes vil oplysningerne eksempelvis kunne tilgå boligretten, der bl.a. kan tage stilling til, om opsigelsen af et lejemål er berettiget.
- 4.3 Det bemærkes, at klagere ikke på forhånd kan garanteres anonymitet. Selv når sagen behandles internt i afdelingen, vil den, der klages over, kunne anmode om indsigt i, hvorfra oplysningerne i klagesagen stammer, herunder kopi af klagen.

5. Sikkerhed mv.

- 5.1 VIBO har implementeret såvel tekniske som organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger. Disse har til formål at beskytte de personoplysninger, der behandles som led i klagesagen mod hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, fortabelse eller forringelse, samt mod at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med persondataloven. Dette indebærer bl.a., at vi har en række sikkerhedsprocedurer, ligesom vi benytter firewall, virusbeskyttelse, anti-spywareprogrammer og øvrige foranstaltninger, som sikrer mod ondsindet udnyttelse af svagheder i anvendte IT-programmer mv.

6. Sletning

- 6.1 Medmindre det vurderes, at en klage er grundløs, vil klagesagen blive opbevaret så længe lejeforholdet med indklagede består. Derefter slettes klagesagerne samtidig med, at personoplysningerne relateret til det specifikke lejemål slettes.
- 6.2 Vi sletter dog ikke oplysninger, hvis vi er forpligtede efter lovgivningen til at opbevare dem, eller hvis det er nødvendigt af hensyn til retskrav mv., fx i forbindelse med en verserende sag ved boligretten eller som følge af økonomiske udeståender med indklagede.

7. Rettigheder mv.

- 7.1 Dataansvar mv.
- 7.1.1 VIBO er dataansvarlig for de oplysninger, som behandles med henblik på at håndtere husordensklager, og VIBO har således i henhold til persondataloven ansvaret for, at personoplysningerne behandles lovligt.
- 7.2 Oplysningspligt
- 7.2.1 Persondataloven giver dem, der registreres oplysninger om, forskellige rettigheder. Og loven pålægger os visse pligter – som fx at fortælle, at vi har indsamlet eller vil indsamle persondata om dig.
- 7.3 Indsigt, berigtigelse mv.
- 7.3.1 Som registreret har man også ret til at få at vide, hvilke oplysninger vi har indsamlet i forbindelse med vores klagebehandling, og man har ret til at se oplysningerne. Som registreret har man endvidere ret til at bede om, at vi retter eller sletter oplysninger, hvis de fx er forkerte. Og vi har pligt til at tage stilling til din anmodning. Det bemærkes dog, at indklagede ikke vil have ret til at få slettet oplysninger modtaget fra klager, blot fordi indklagede er uenig i indholdet af klagen.



7.4 Yderligere oplysninger

- 7.4.1 Du kan læse mere om persondataloven og dine rettigheder på Datatilsynets hjemmeside www.datatilsynet.dk. Datatilsynet er den myndighed, der i sidste ende kan vurdere, om dine persondata behandles lovligt.

Information om behandling af husordenssager

Når Boligforeningen VIBO modtager henvendelse fra en beboer, som ønsker at indgive en klage over en anden beboer i afdelingen, informeres der om de muligheder, man har som beboer i forbindelse med en husordenssag.

Procedure for behandling af husordenssager, hvor der er en beboer, som klager

Klagen skal være skriftlig, indeholde præcise oplysninger om, hvad der klages over, navn og adresse på den beboer, der klages over og endelig skal klagen være underskrevet og forsynet med klagerens navn og adresse.

1. Skriftlige klager behandles som hovedregel indenfor 10 arbejdsdage.
2. Det vurderes efter klagens karakter, om ejendomsmesteren eller socialforvaltningen/kontaktpersonordningen skal kontaktes. Såfremt VIBO har viden eller formodning om, at den beboer, der klager eller klages over, enten er psykisk syg eller dement, kontaktes socialforvaltningen altid.
3. 1. advarsel sendes til beboeren, der klages over, hvor der forespørges om evt. bemærkninger/indsigelser til de oplyste klagepunkter.

Procedure for behandling af husordenssager, hvor der er flere beboere, som klager

Proceduren er den samme som for husordenssager, hvor det er "1-1 klage", dog vil disse sager være meget enklere bevismæssigt at behandle, da der er flere beboere, der klager og således vil kunne vidne i en evt. boligretssag.

Hvornår udstedes 1. advarsel

Dette sker altid umiddelbart efter klagen er modtaget, uanset om det er en klagesag af mildere karakter eller en grovere klagesag. Dog bemærkes det, at hvis den beboer, som der klages over, har udøvet fysisk vold, overdrages sagen øjeblikkeligt til advokat.

Hvornår udstedes 2. advarsel og 3. advarsel

Såfremt beboeren indenfor 1 år efter at have modtaget 1. advarsel overtræder husordenen eller de generelle bestemmelser i almenlejeloven, udstedes 2. advarsel. Fortsætter overtrædelserne udstedes 3. advarsel.

Hvornår overdrages sagen til advokat

I milde klagesager overdrages sagen først til advokat efter, at der er fremsendt op til tre advarsler til beboeren indenfor et år og efter at sagen har været indbragt for beboerklagenævnet. I grovere tilfælde sendes sagen til advokat allerede i forbindelse med 2. advarsel.



Anonymitet

Det bemærkes, at klagere ikke på forhånd kan garanteres anonymitet. Selv når sagen behandles internt i afdelingen, vil den, der klages over, kunne anmode om indsigt i, hvorfra oplysningerne i klagesagen stammer, herunder kopi af klagen.

Hvad er vigtigt, at man gør som beboer

Det er meget vigtigt, såfremt overtrædelserne af husordenen fortsætter, at beboerne sender en ny klage til VIBO. Når VIBO ikke modtager nye klager i en sag, går VIBO ud fra, at klagepunkterne er bragt til ophør.

Det er ligeledes meget vigtigt, at de beboere, som indgiver en skriftlig klage, har gjort sig klart, om de tør vidne i forbindelse med en evt. boligretssag. Såfremt de ikke tør vidne, er der ingen grund til at indgive en klage eller være medunderskriver på en klage.