

# Heimstaden

## När du har synpunkter på störningar i ditt boende

Vår vision är att förenkla och förgylla livet genom omtänksamma boenden. Det omtänksamma boendet skapar vi tillsammans med alla våra hyresgäster. Vi önskar i första hand att ni som hyresgäster och grannar samtalar med varandra när ni har synpunkter på varandras sätt att leva. Det som stör en granne kanske inte stör en annan så ett ödmjukt sätt att framföra sina synpunkter är bäst för er fortsatta grannrelation.

Några tips som du kan tänka på vid kontakt med grannen:

- Ta kontakt när dina negativa känslor kring störningen inte är som starkast.
- Välj en tidpunkt att tala med din granne då störningen inte pågår.
- Ordets betydelse ska inte underskattas. Framför en "synpunkt" och inte ett "klagomål".
- Ett sätt att formulera sig på är: "När ni gör X påverkar det mig genom Y - jag skulle önska att ni gjorde Z".

Om en dialog med din granne inte fungerar eller om du inte vill kontakta grannen själv så kan du som hyresgäst vända dig till oss. Vi finns tillgängliga dygnet runt på 0770-111 050. Vid akuta händelser så går det bra att ringa efter kontorstid, men är det en återkommande störning som kan vänta till dagen efter så är det bättre att samtala med någon på vårt lokala förvaltningskontor under kontorstid.

För att vi ska kunna hantera dina synpunkter på störningar i ditt boende på ett effektivt sätt ber vi dig sammanställa dina synpunkter i en störningsjournal, se sida två. Det ska ha gått minst två veckor från första störningen innan du skickar in journalen.

Skicka därefter störningsjournalen till: [kundservice@heimstaden.com](mailto:kundservice@heimstaden.com) som skickar denna vidare till ditt lokala kontor varifrån vår personal tar kontakt med dig.

Vi önskar att störningar hanteras genom dialog med våra hyresgäster men ibland lyckas vi inte med detta. I sista hand kan vi därför behöva säga upp hyresavtalet med den störande hyresgästen. Störningsjournalen kan i dessa fall komma att utgöra ett underlag i en eventuell tvist vid t.ex. hyresnämnden mellan den som stör och oss som hyresvärd. Vi kan även komma att åberopa vittnesförhör med dig i en sådan process, men då kontaktar vi dig först.

## Vad säger hyreslagen om störningar?

Grundregeln är att man inte ska störa sina grannar, detta enligt 25 § i Hyreslagen:

*"När hyresgästen använder lägenheten skall han se till att de som bor i omgivningen inte utsätts för störningar som i sådan grad kan vara skadliga för hälsan eller annars försämra deras bostadsmiljö att de inte skäligen bör tålas."*

Att bo i ett flerfamiljshus kommer ändå att innebära att man hör sina grannar till viss del, såsom lekande barn på dagtid, dörrar som stängs, att någon tappar något i golvet osv. Vad "inte skäligen bör tålas" innebär är en tolkningsfråga som i sista hand hyresnämnden eller domstol får ta ställning till. Dock är det viktigt att alla tänker på att mellan kl. 22.00 och 08.00 ska det vara extra tyst.

# Heimstaden

## Störningsjournal

Datum / tid	Beskrivning av störningar	Varifrån kommer störningen?

Namn: .....

Adress/Ort: .....

Telefonnummer: .....

Övrigt: .....

### Behandling av personuppgifter enligt dataskyddsförordningen

Din integritet är viktig för oss, läs mer om hur vi behandlar dina personuppgifter på [heimstaden.se](http://heimstaden.se).

Väljer du att vara anonym i förhållande till oss så har vi svårt att behandla ärendet. Dock kan vi i en dialog med dig välja att inte säga vem du är i förhållande till den som du uppger stör. Detta kan vi erbjuda till en början i dialog med den som uppges störa men om störningarna inte upphör och ärendet går vidare till hyresnämnden så kan du inte längre vara anonym i förhållande till den som stör.