

BOULDER HOUSING PARTNERS PROPERTY MANAGEMENT **REASONABLE ACCOMMODATION PROCESS**

REASONABLE ACCOMMODATION DEFINITION

Under Section 504 of the Americans with Disabilities Act, a Reasonable Accommodation (RA) is a change, adaptation, or modification to a policy, program, service, or workplace which will allow a qualified person with a disability to participate fully in a program, take advantage of a service, or perform a job. Under the Fair Housing Act, an RA is a change, exception, or adjustment to a rule, policy, practice, or service that may be necessary for a person with a disability to have an equal opportunity to use and enjoy a dwelling, including public and common spaces. RAs for Boulder Housing Partners (BHP) may include, but are not limited to, modifications that are necessary for a person with a disability to apply for housing; use, enjoy and maintain a dwelling, including public and common use spaces; and attend meetings. Since a person with a disability may have special needs due to their disability, in some cases, simply treating them the same as others may not ensure equal opportunity.

To show that a requested accommodation may be necessary, there must be an identifiable relationship between the request and the individual's disability. What is *reasonable* will be determined on a case-by-case basis.

BHP is committed to ensuring that its policies and procedures do not deny individuals with disabilities the opportunity to participate in and/or benefit from its programs.

DEFINITION OF A PERSON WITH A DISABILITY

The definition of a person with a disability for purposes of an RA follows the definition in Section 504, the ADA, the federal Fair Housing Act, and any other applicable statutes: *A person with a physical or mental impairment that substantially interferes with one or more activities of daily living, has a history or a record of such an impairment or is regarded as having such an impairment.*

DETERMINING FACTORS

RA requests must meet the following points below to be considered reasonable:

- Is it determined that the resident/applicant have a disability?
- Is there a “nexus” between the disability and the request?
- Is the request administratively or financially feasible?
- Does it fundamentally change nature of the program?

LEGAL AUTHORITY

BHP is subject to federal civil rights laws and regulations. These policies and procedures are based on the following statutes or regulations:

- Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973 (Section 504).

- Title II of the Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA).
- The Fair Housing Act of 1968, as amended (Fair Housing Act).
- The Architectural Barriers Act of 1968.
- And the respective implementing regulations for each Act.

MONITORING AND ENFORCEMENT

The Section 504 Coordinator (“Coordinator”) ensures that a consistent and reliable process is in place to evaluate and respond to an applicant, resident and/or program participant with a disability who requests a modification(s) to their units and/or BHP policy to enable them to enjoy the full benefits of their housing. Aside from coordinating BHP’s RA Committee, the Coordinator ensures that housing staff are trained on Fair Housing and 504 requirements, and provides support regarding the outcome of RA requests, as necessary. Questions may be addressed by the Coordinator in writing, by telephone, or by appointment, as follows:

Name of Section 504 Coordinator: Daniel Nuñez

Address: 4800 N. Broadway, Boulder CO 80304

Telephone Number: (720) 473-4470

TDD/TTY Number: Relay Colorado “7-1-1”

Fax Number: (303) 939-9569

This information will also be distributed upon request by calling BHP at (720) 564-4610.

STAFF TRAINING

Staff receives annual training on RAs through federal and state conferences, local community organization educational seminars, HUD Fair Housing and Equal Opportunity (FHEO), and through written resources.

PROPERTY MANAGEMENT REASONABLE ACCOMMODATION COMMITTEE

BHP’s Property Management Department has established a Reasonable Accommodations Committee that will examine RA requests for people with a disability when one is necessary to ensure equal access. This committee is chaired by the Coordinator; a staff member who coordinates RA requests from applicants and residents. The Coordinator, or their agent, is responsible for scheduling, facilitating meetings, preparing agendas, collecting requests and other pertinent information, and providing this documentation to Committee members, maintaining files regarding determinations, calling the vote, and seeking guidance from the legal counsel, as necessary. Director of Property Management is responsible if the Coordinator is unable to attend the meeting - when the Coordinator is a member of the Director’s staff.

The RA Committee for Property Management is made up of employees from different departments who meet regularly, or as needed, to review current requests for modifications to BHP policies and/or units. This committee seeks to include a minimum of three employees with diverse subject matter expertise, for example a maintenance, property management, and resident services representative. Referrals to the Committee are initiated by the staff to whom the resident or applicant makes the request using the “Property Management Reasonable Accommodation Request Processing Procedures” – see below.

APPLICATION OF REASONABLE ACCOMMODATION POLICIES

BHP's RA policies apply to prospects, applicants, program participants, and residents with a disability through the following services it administers:

- Affordable housing units.
- Housing rehabilitation programs.
- Other programs or activities receiving federal financial assistance that are conducted or sponsored by BHP or its agents or contractors including all non-housing facilities and common areas owned or operated by BHP.
- Housing Choice Voucher (HCV) programs in accordance with the HCV Administrative Plan (See bottom paragraph for HCV reasonable accommodation information).

PROPERTY MANAGEMENT REASONABLE ACCOMMODATION REQUEST PROCESSING PROCEDURES

A BHP staff person ("Agent") accepts requests for an RA from an applicant/resident or their advocate. The Agent could be maintenance, property management, resident services, or any other person who the request is made to. The request may be a direct or veiled request verbal and/or in writing. It is always better for an Agent to err on the side of caution and communicate the conversation with a member of the property management team.

If the staff person is not a member of Property Management, they should work with a member (Agent) to usher the request through the following process:

1. REQUEST FORM

- a. Agent will give the resident/applicant requestor an *RA Request Form*. Although this form is not required, it allows for clarification of the request. This form should be completed and returned to the agent to begin the accommodation review process. If a resident does not agree to complete a written request or if the request is received verbally, the Agent should complete a form and have the resident initial (if possible). If not possible, the agent should prepare a document with what their understanding of the request is and take the next steps in processing the request. A copy of this should be delivered to the resident/applicant.
- b. The Agent files the *RA Request Form* or prepared documentation in FileVision under "RA Request Form." That filing action generates the RA Request checklist, which should be completed and submitted electronically to the RA committee for review.

The Agent who files the *RA Request Form* is responsible for keeping the applicant/resident informed of the progress or should work with their supervisor to make sure communication is happening.

2. DISABILITY – THIRD-PARTY PROVIDER

The committee's responsibility is to determine if there is a nexus between the disability and the request.

- a. Disability is known or obvious – The Agent submitting the RA may include information for the committee with the RA Request form via the RA Request checklist that verifies that a disability is known or is obvious. This known disability

should be related to the request.

- b. Disability is not known or is not obvious - A third-party verification will need to be provided to help the committee make their determination about the resident's RA request.
 - i. The resident or applicant can request a letter directly from their provider and give the documentation to the Agent.
 - ii. If the Agent receives the *RA Request Form*, the Agent will send the signed and completed form to the third party listed. This form includes a *Release of Information*, which must be signed so the third party can complete their portion.

***The referring party could be, but is not limited to a physician, therapist, occupational therapist, chiropractor, support group leader, or family member. It needs to be a person "who is in a position to know" about the requestor's disability.**
3. Once the Agent has received the request or a clarification of the request (verbal or written) and third-party supporting documentation, the documentation should be filed in FileVision as the *RA Request Form* and *RA Provider Response Letter*. An RA checklist will be generated, and the checklist should be completed and then submitted to the RA Committee. The request will be processed, and a decision communicated to the requestor within **14 calendar days**. There may be an exception for the 14-calendar-day timeline for requests that are determined to be emergencies where the request is expedited, or in the instance where a legal or maintenance question arises, and 14 days is exceeded.
 - a. An emergency is described as a request that will cause an imminent threat to the household or a significant change in the households' lifestyle.
 - b. A legal or maintenance question is one that needs additional time to help the Committee fully understand the implications of the request.
4. Accommodations will be made up to the point of structural infeasibility, undue financial or administrative burden, or requiring fundamental changes to the program. The coordinator will review and respond to the Agent who initiated the request on behalf of the resident via BHP's internal electronic workflow in FileVision.
5. After the Committee comes to a decision, a decision letter will be written and filed in the resident/applicant's electronic file. The committee will communicate the decision to the Agent. The committee's representative will respond to the resident with an *RA Response Letter*. If a request is deemed not reasonable, BHP will offer any applicable alternatives.
 - a. If approved, the resident will be notified in writing and will be informed of the projected date for implementation no more than **(7) calendar days** after the decision was made. If Maintenance is required to fulfill the RA, an official Work Order will be initiated.
 - b. If denied, the individual will be notified in writing, with reasons regarding the

committee's decision no more than **(7) calendar days** after the decision was made.

6. The Agent will file all documents related to the RA request in the resident's file as well as update any other appropriate departments or files.

PROCESS FORMS

- *RA Request Form* – A form to clarify the specific accommodation(s) that is/are being requested.
- *RA Provider Response Letter* – A form sent to a third-party provider for verification of disability to determine the nexus between the request(s) and the disability/disabilities.
- *RA Response Letter* – The method for communicating the Committee's decision(s), whether an approval, denial, or the response to an appeal.

APPEAL PROCESS

If the requestor receives a denial and disagrees with BHP's decision, they may submit an appeal request. An appeal must include additional information which would aid in the decision-making process. If an appeal is requested, the appeal will go through the process as written above (including timeline).

If the appeal is denied, the decision will be communicated to the requestor who may then request an informal hearing, during which a hearing officer will consider whether the decision was made in accordance with the law, HUD regulations, and BHP policies. Requests for an informal hearing must be made in writing within 10 calendar days of appeal denial and must be submitted to the Section 504/ADA Coordinator by email (nunezd@boulderhousing.org), fax (303) 939-9569, or mail to:

Boulder Housing Partners: ATTN: Daniel Nuñez, 4800 N. Broadway, Boulder, CO 80304. (720) 564-4610.

A requestor may also, at any time, exercise their right to appeal BHP's decision through the local U.S. Department of Housing and Urban Development (HUD) office or the U.S. Department of Justice. Individuals may contact the local HUD office at: 1670 Broadway St, Denver, CO 80202, Phone: (303) 672-5440; TDD/TTY Number: Dial "7-1-1".

HOUSING CHOICE VOUCHER PROGRAM REASONABLE ACCOMMODATION REQUESTS

The Housing Choice Voucher (HCV) Program has its own, separate RA policies and procedures. HCV program participants should contact their voucher specialist to access the HCV RA process. In cases where the request is from a resident/applicant who has a voucher and the request relates to a policy in the HCV Program, the 504 Coordinator will forward the request to the HCV Specialist.

ADMINISTRACIÓN DE PROPIEDAD DE BOULDER HOUSING PARTNERS

PROCESO DE ACOMODACIÓN RAZONABLE

DEFINICIÓN DE ACOMODACIÓN RAZONABLE

Bajo la Sección 504 de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, una Adaptación Razonable (RA por sus siglas en inglés) es un cambio, adaptación o modificación de una política, programa, servicio o lugar de trabajo que permitirá que una persona calificada con una discapacidad participe plenamente en un programa, aprovechar un servicio, o realizar un trabajo. Según la Ley de Equidad de Vivienda, una RA es un cambio, una excepción o un ajuste a una regla, política, práctica o servicio que puede ser necesario para que una persona con una discapacidad tenga igualdad de oportunidades para usar y disfrutar una vivienda, incluso pública. y espacios comunes. Las RA para Boulder Housing Partners (BHP) pueden incluir, entre otras, modificaciones que son necesarias para que una persona con discapacidad solicite vivienda; usar, disfrutar y mantener una vivienda, incluidos los espacios públicos y de uso común; y asistir a las reuniones. Dado que una persona con una discapacidad puede tener necesidades especiales debido a su discapacidad, en algunos casos, simplemente tratarlos igual que a los demás puede no garantizar la igualdad de oportunidades.

Para demostrar que una adaptación solicitada puede ser necesaria, debe existir una relación identificable entre la solicitud y la discapacidad del individuo. Lo que es razonable se determinará caso por caso.

BHP se compromete a garantizar que sus políticas y procedimientos no nieguen a las personas con discapacidades la oportunidad de participar y/o beneficiarse de sus programas.

DEFINICIÓN DE PERSONA CON DISCAPACIDAD

La definición de una persona con una discapacidad a los efectos de una RA sigue la definición de la Sección 504, la ADA, la Ley federal de Vivienda Justa y cualquier otro estatuto aplicable: *Una persona con un impedimento físico o mental que interfiere sustancialmente con uno o más actividades de la vida diaria, tiene una historia o antecedentes de tal impedimento o se considera que tiene tal impedimento.*

FACTORES DETERMINANTES

Las solicitudes de RA deben cumplir con los siguientes puntos a continuación para ser consideradas razonables:

- ¿Se determina que el residente/solicitante tiene una discapacidad?
- ¿Existe un “nexo” entre la discapacidad y la solicitud?
- ¿La solicitud es administrativa o financieramente factible?
- ¿Cambia fundamentalmente la naturaleza del programa?

AUTORIDAD LEGAL

BHP está sujeto a las leyes y reglamentos federales de derechos civiles. Estas políticas y procedimientos se basan en los siguientes estatutos o reglamentos:

- Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (Sección 504).
- Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA).
- La Ley de Equidad de Vivienda de 1968, según enmendada (Ley de Equidad de Vivienda).
- La Ley de Barreras Arquitectónicas de 1968.
- Y los respectivos reglamentos de desarrollo de cada Ley.

SEGUIMIENTO Y APLICACIÓN

El Coordinador de la Sección 504 ("Coordinador") se asegura de que se implemente un proceso consistente y confiable para evaluar y responder a un solicitante, residente y/o participante del programa con una discapacidad que solicita una(s) modificación(es) a sus unidades y/o BHP política que les permita disfrutar de todos los beneficios de su vivienda. Además de coordinar el Comité de RA de BHP, el Coordinador se asegura de que el personal de vivienda esté capacitado en Vivienda Justa y los requisitos 504, y brinda apoyo con respecto al resultado de las solicitudes de RA, según sea necesario. Las preguntas pueden ser abordadas por el Coordinador por escrito, por teléfono o con cita previa, de la siguiente manera:

Nombre del Coordinador de la Sección 504: Daniel Nuñez

Dirección: 4800 N. Broadway, Boulder CO 80304

Teléfono: (720) 473-4470

Número TDD/TTY: Retransmisión Colorado "7-1-1"

Número de fax: (303) 939-9569

Esta información también se distribuirá a pedido llamando a BHP al (720) 564-4610.

ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL

El personal recibe capacitación anual sobre RA a través de conferencias federales y estatales, seminarios educativos de organizaciones comunitarias locales, Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades (FHEO, por sus siglas en inglés) de HUD y a través de recursos escritos.

COMITÉ DE ACOMODACIÓN RAZONABLE DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA PROPIEDAD

El Departamento de administración de propiedades de BHP ha establecido un Comité de adaptaciones razonables que examinará las solicitudes de RA para personas con discapacidades cuando sea necesario para garantizar la igualdad de acceso. Este comité está presidido por el Coordinador; un miembro del personal que coordina las solicitudes de RA de los solicitantes y residentes. El Coordinador, o su agente, es responsable de programar, facilitar reuniones, preparar agendas, recopilar solicitudes y otra información pertinente, y proporcionar esta documentación a los miembros del Comité, mantener archivos con respecto a las determinaciones, convocar la votación y buscar orientación del asesor legal, según sea necesario. El Director de Administración de la Propiedad es responsable si el Coordinador no puede asistir a la reunión, cuando el Coordinador es un miembro del personal del Director.

El Comité de Administración de Propiedades de RA está compuesto por empleados de diferentes departamentos que se reúnen regularmente, o según sea necesario, para revisar las solicitudes actuales de modificaciones a las políticas y/o unidades de BHP. Este comité busca incluir un mínimo de tres empleados con experiencia en diversos temas, por ejemplo, un representante de mantenimiento, administración de propiedades y servicios para residentes. Las referencias al Comité son iniciadas por el personal a quien el residente o el solicitante hace la solicitud utilizando los "Procedimientos de Procesamiento de Solicitudes de Adaptaciones Razonables de la Administración de la Propiedad", consulte a continuación.

APLICACIÓN DE POLÍTICAS DE ACOMODACIÓN RAZONABLE

Las políticas de RA de BHP se aplican a prospectos, solicitantes, participantes del programa y residentes con una discapacidad a través de los siguientes servicios que administra:

- Unidades de vivienda asequible.
- Programas de rehabilitación de viviendas.
- Otros programas o actividades que reciben asistencia financiera federal y que son realizados o patrocinados por BHP o sus agentes o contratistas, incluidas todas las instalaciones que no son de vivienda y las áreas comunes que son propiedad de BHP u operadas por este.
- Programas de vales de elección de vivienda (HCV por sus siglas en inglés) de acuerdo con el plan administrativo de HCV (consulte el párrafo inferior para obtener información sobre adaptaciones razonables de HCV).

PROCEDIMIENTOS DE PROCESAMIENTO DE SOLICITUD DE ACOMODACIÓN RAZONABLE DE ADMINISTRACIÓN DE PROPIEDAD

Un miembro del personal de BHP ("Agente") acepta solicitudes de RA de un solicitante/residente o su defensor. El Agente puede ser mantenimiento, administración de propiedades, servicios para residentes o cualquier otra persona a quien se le haga la solicitud. La solicitud puede ser una solicitud directa o velada verbal y/o por escrito. Siempre es mejor para un agente pecar de precavido y comunicar la conversación a un miembro del equipo de administración de la propiedad.

Si el miembro del personal no es miembro de Administración de Propiedad, debe trabajar con un miembro (Agente) para llevar la solicitud a través del siguiente proceso:

1. FORMULARIO DE SOLICITUD

- a. El agente le entregará al solicitante residente/solicitante un *Formulario de Solicitud de RA*. Aunque este formulario no es obligatorio, permite aclarar la solicitud. Este formulario debe completarse y devolverse al agente para comenzar el proceso de revisión del alojamiento. Si un residente no acepta completar una solicitud por escrito o si la solicitud se recibe verbalmente, el Agente debe completar un formulario y tener las iniciales del residente (si es posible). Si no es posible, el agente debe preparar un documento con su comprensión de la solicitud y tomar los siguientes pasos para procesar la solicitud. Se debe entregar una copia de esto al residente/solicitante.

- b. El Agente presenta el *Formulario de Solicitud de RA* o la documentación preparada en FileVision en "Formulario de solicitud de RA". Esa acción de presentación genera la lista de verificación de solicitud de RA, que debe completarse y enviarse electrónicamente al comité de RA para su revisión.

El agente que presenta *El Formulario de Solicitud de RA* es responsable de mantener informado al solicitante/residente sobre el progreso o debe trabajar con su supervisor para asegurarse de que se lleve a cabo la comunicación.

2. DISCAPACIDAD – PROVEEDOR TERCERO

La responsabilidad del comité es determinar si existe un nexo entre la discapacidad y la solicitud.

- a. La discapacidad es conocida u obvia: el agente que presenta la RA puede incluir información para el comité con el formulario de Solicitud de RA a través de la lista de verificación de Solicitud de RA que verifica que una discapacidad es conocida o obvia. Esta discapacidad conocida debe estar relacionada con la solicitud.
- b. La discapacidad no se conoce o no es obvia: se deberá proporcionar una verificación de un tercero para ayudar al comité a tomar una decisión sobre la solicitud de RA del residente.

- i. El residente o solicitante puede solicitar una carta directamente a su proveedor y entregar la documentación al Agente.
- ii. Si el Agente recibe *El Formulario de Solicitud de RA*, el Agente enviará el formulario firmado y completado al tercero mencionado. Este formulario incluye una Divulgación de información, que debe firmarse para que el tercero pueda completar su parte.

***La persona que refiere puede ser, entre otros, un médico, terapeuta, terapeuta ocupacional, quiropráctico, líder de un grupo de apoyo o miembro de la familia. Tiene que ser una persona “que esté en posición de saber” sobre la discapacidad del solicitante.**

- 3. Una vez que el agente haya recibido la solicitud o una aclaración de la solicitud (verbal o escrita) y la documentación de respaldo de terceros, la documentación debe archivar en FileVision como *El Formulario de Solicitud de RA* y *La Carta de Respuesta del Proveedor de RA*. Se generará una lista de verificación de RA, y la lista de verificación debe completarse y luego enviarse al Comité de RA. La solicitud será procesada y se comunicará una decisión al solicitante dentro de los **14 días calendario**. Puede haber una excepción para el plazo de 14 días calendario para las solicitudes que se determinen como emergencias cuando la solicitud se acelere, o en el caso de que surja una cuestión legal o de mantenimiento, y se superen los 14 días.

- a. Una emergencia se describe como una solicitud que causará una amenaza inminente para el hogar o un cambio significativo en el estilo de vida del hogar.
- b. Una pregunta legal o de mantenimiento es aquella que necesita tiempo adicional para ayudar al Comité a comprender completamente las implicaciones de la solicitud.

4. Las adaptaciones se harán hasta el punto de inviabilidad estructural, carga administrativa o financiera indebida, o que requieran cambios fundamentales en el programa. El coordinador revisará y responderá al Agente que inició la solicitud en nombre del residente a través del flujo de trabajo electrónico interno de BHP en FileVision.
5. Después de que el Comité tome una decisión, se escribirá una carta de decisión y se archivará en el archivo electrónico del residente/solicitante. El comité comunicará la decisión al Agente. El representante del comité responderá al residente con *Una Carta de Respuesta de RA*. Si se considera que una solicitud no es razonable, BHP ofrecerá las alternativas aplicables.
 - a. Si se aprueba, se notificará al residente por escrito y se le informará la fecha proyectada para la implementación no más de **(7) días calendario** después de que se tomó la decisión. Si se requiere mantenimiento para cumplir con la RA, se iniciará una orden de trabajo oficial.
 - b. Si se niega, el individuo será notificado por escrito, con los motivos relacionados con la decisión del comité no más de **(7) días calendario** después de que se tomó la decisión.
6. El Agente archivará todos los documentos relacionados con la solicitud de RA en el archivo del residente y actualizará cualquier otro departamento o archivo apropiado.

FORMAS DE PROCESO

- *Formulario de solicitud de RA*: un formulario para aclarar las adaptaciones específicas que se solicitan.
- *Carta de respuesta del proveedor de RA*: un formulario enviado a un proveedor externo para verificar la discapacidad a fin de determinar el nexo entre la(s) solicitud(es) y la(s) discapacidad(es).
- *Carta de respuesta de RA*: el método para comunicar la(s) decisión(es) del Comité, ya sea una aprobación, una denegación o la respuesta a una apelación.

PROCESO DE APELACIÓN

Si el solicitante recibe una denegación y no está de acuerdo con la decisión de BHP, puede presentar una solicitud de apelación. Una apelación debe incluir información adicional que ayudaría en el proceso de toma de decisiones. Si se solicita una apelación, la apelación pasará por el proceso descrito anteriormente (incluido el cronograma).

Si se deniega la apelación, la decisión se comunicará al solicitante, quien luego podrá solicitar una audiencia informal, durante la cual un funcionario de audiencias considerará si la decisión se tomó de acuerdo con la ley, las reglamentaciones de HUD y las políticas de BHP. Las solicitudes para una audiencia informal deben hacerse por escrito dentro de los 10 días calendario posteriores a la denegación de la apelación y deben enviarse al Coordinador de la Sección 504/ADA por correo electrónico (nunezd@boulderhousing.org), fax (303) 939-9569 o correo postal a:

Boulder Housing Partners: ATTN: Daniel Nuñez, 4800 N. Broadway, Boulder, CO 80304. (720) 564-4610.

Un solicitante también puede, en cualquier momento, ejercer su derecho a apelar la decisión de BHP a través del

Oficina del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (HUD) o el Departamento de Justicia de EE. UU. Las personas pueden comunicarse con la oficina local de HUD en: 1670 Broadway St, Denver, CO 80202, Teléfono: (303) 672-5440; Número TDD/TTY: Marque "7-1-1".

PROGRAMA DE VALE DE ELECCIÓN DE VIVIENDA SOLICITUDES DE ALOJAMIENTO RAZONABLE

El Programa de Vales de Elección de Vivienda (HCV) tiene sus propias políticas y procedimientos de RA separados. Los participantes del programa HCV deben comunicarse con su especialista en vales para acceder al proceso HCV RA. En los casos en que la solicitud sea de un residente/solicitante que tenga un vale y la solicitud se relacione con una póliza del Programa HCV, el Coordinador 504 enviará la solicitud al Especialista en HCV.