

CW Delft CONFLICTREGELING

Eén van de commissies van Centraal Wonen is de vertrouwenscommissie. Op de vertrouwens-commissie wordt een beroep gedaan als er binnen een groep of in het algemeen tussen personen binnen CW een onoplosbaar probleem is. Door de vereniging is een conflictregeling opgesteld welke gevolgd wordt indien er sprake is van een conflict. De conflictregeling bestaat uit verschillende fasen welke stap voor stap door de vertrouwenscommissie doorlopen worden als ze worden ingeschakeld bij een conflict. De vertrouwenscommissie heeft meerdere keren benadrukt dat de indruk bestaat dat er soms erg laat aan de bel wordt getrokken: de stellingen zijn dan al ingenomen en partijen eisen soms van elkaar dat ze moeten verhuizen. Het zou beter zijn hulp van onafhankelijke derden in te roepen voor deze eis op tafel komt. In aanwezigheid en met hulp van deze derden kan in een gesprek beter recht worden gedaan aan de beleving van alle betrokkenen. Deze derden kunnen de leden van de vertrouwenscommissie zijn, behalve het lid uit de eigen cluster. Als de vertrouwenscommissie wordt ingeschakeld, maken zij gebruik van de onderstaande behandelingsfasen van de conflictregeling.

Behandelingsfasen van de conflictregeling Er zijn 3 fasen: a) De onderlinge fase: de vereniging komt er (nog) geheel niet aan te pas. b) De verenigingsfase: de vereniging speelt een belangrijke rol, eventueel in samenwerking met een externe instantie; de verenigingsfase is weer opgebouwd uit 4 zgn. alarmfasen. c) De instantiefase: de vereniging geeft het conflict uit handen aan externe instantie(s).

A. DE ONDERLINGE FASE

Deze gaat vooraf aan de verenigingsfase. Ook in betekenis heeft de eerste fase prioriteit. Er is nog geen enkele bemoeienis, passief of actief, van de vereniging. Wel mogen we zeggen dat als het ware "in de luwte" van de vereniging gewerkt kan worden aan een voor ieder acceptabele oplossing van een gerezen probleem, weliswaar zonder de voordelen van formalisering, maar ook zonder de nadelen daarvan. Het is niet goed mogelijk in deze fase deelfasen te onderscheiden. De gewone gang van zaken zal zich bij een dreigend probleem ongeveer als volgt kunnen afspelen: 1. Mensen die een probleem hebben praten hierover; 2. De hele groep praat erover; of, als er meer dan één groep bij betrokken is, de betreffende groepen praten erover, afzonderlijk en zo nodig gezamenlijk; 3. Mensen van buiten de betreffende groep(en) worden in de gesprekken betrokken, b.v. uit de cluster, of vrienden en kennissen, eventueel een instantie.

Het is goed als de betrokkenen het verloop van de gebeurtenissen en gesprekken vastleggen met het oog op eventuele volgende fasen. We noemen deze fase de belangrijkste, omdat verreweg de meeste problemen hierin worden opgelost.

B. DE VERENIGINGSFASE

Als de onderlinge fase naar het oordeel van tenminste één der partijen niet tot een goede oplossing leidt kan op informele wijze contact worden opgenomen met een lid van de vertrouwenscommissie. We komen dan in de

ALARMFASE 1: ADVIES

De vertrouwenspersoon kiest uit de volgende mogelijkheden: • de onderlinge fase laten herhalen; • een advies geven; • de commissie bijeen roepen om een advies te formuleren; • contact opnemen met de andere partij. De commissie maakt van werkwijze en resultaten een kort verslag.

ALARMFASE 2: BEMIDDELING

Als alarmfase 1 naar het oordeel van tenminste één der partijen niet tot een goede oplossing heeft geleid, kan deze partij weer contact opnemen met de commissie. Deze kiest nu uit: • herhaling van alarmfase 1; • het kiezen van een bemiddelaar uit haar midden; • als deze bemiddelaar door tenminste één der partijen niet wordt geaccepteerd wordt een andere bemiddelaar gezocht.

In deze fase van bemiddeling worden gesprekken gevoerd en afspraken gemaakt. Het is mogelijk dat partijen iemand vragen de naleving hiervan te bewaken en te registreren. De commissie maakt van werkwijze en resultaten een verslag.

ALARMFASE 3: BEGELEIDING

Als alarmfase 2 volgens een der partijen geen bevredigende oplossing biedt, kan deze partij wederom de vertrouwenscommissie benaderen. Deze kiest dan uit: • herhaling van alarmfase 2; • het voorstellen van een (externe) deskundige die wat dieper op de problemen kan ingaan. Deze deskundige kan van een externe instantie zijn (b.v. het RIAGG).

De commissie maakt weer verslag van de gesprekken en afspraken. De naleving van afspraken kan weer bewaakt en geregistreerd worden

ALARMFASE 4: VOORSCHRIFTEN

Als alarmfase 3 niet tot een voor alle partijen acceptabele oplossing leidt, wordt de commissie weer ingeschakeld. Deze kiest dan uit: • herhaling van alarmfase 3; • het formuleren van voorschriften waar de partijen zich aan moeten houden. De commissie legt de voorschriften ter goedkeuring aan de algemene ledenvergadering voor.

De voorschriften met toelichting moeten eerst in de Mededelingen worden afgedrukt. Vanaf dit moment zullen de afspraken en verslagen uit alle voorgaande fasen ter inzage liggen, met uitzondering van het vertrouwelijke verslag uit fase 3. De ledenvergadering wijst iemand aan die de naleving van de voorschriften bewaakt.

C. DE INSTANTIEFASE

Als alarmfase 4 niet voor alle partijen een aanvaardbaar resultaat oplevert, kan men als partij weer de commissie inschakelen. Deze kan kiezen voor een herhaling van fase 4. Doet de vertrouwenscommissie deze keuze niet, of heeft herhaling weer niet tot een oplossing geleid, dan komen we in de (externe) instantiefase. De commissie adviseert dan aan de ledenvergadering verdere afhandeling van het conflict over te dragen aan een daarvoor beter toegeruste externe instantie. Daarbij komen de volgende instanties in aanmerking:

1. een hulpverlenende instantie
2. de woningbouwvereniging
3. de rechter.

Uit deze drie mogelijkheden adviseert de commissie en beslist de ledenvergadering. De gekozen instantie kan niet worden geforceerd tot een bepaalde oplossing. De instantie moet zelf wel het recht en de mogelijkheid hebben of krijgen om een oplossing te forceren, d.w.z.

een bindende uitspraak te doen. Deze fase krijgt hierdoor een juridisch karakter. Alle voorstellen van de commissie worden in deze fase in de Mededelingen afgedrukt. Verslagen van gesprekken en afspraken uit vorige fasen liggen nog ter inzage, behalve weer die van de gesprekken uit alarmfase 3. De instanties kunnen in principe kiezen uit drie mogelijkheden: 1. Zelf een bindende uitspraak doen, met redenen omkleed; 2. Afhandeling van het conflict doorverwijzen naar een andere instantie; 3. Verdere behandeling van het conflict terugverwijzen naar de vereniging.

In dit laatste geval kiest de ledenvergadering uit twee mogelijkheden: a) doorverwijzing naar een andere instantie; b) terugverwijzing naar de vertrouwenscommissie. In het laatste geval bepaalt de commissie vanaf welke fase de procedure wordt herhaald.

Algemene procedurepunten

1. Alarmfasen zijn opgeheven als de commissie daartoe besluit en de partijen het daarmee eens zijn. Conflicten kunnen daarmee als opgelost worden beschouwd.
2. Ter wille van een ongestoorde en zuivere procesgang blijven alle niet rechtstreeks betrokkenen in principe buiten de behandeling van het probleem, al zal een waterdichte scheiding in de praktijk niet mogelijk zijn. Aan een ieder wordt gevraagd zorgvuldig om te gaan met de belangen van partijen, b.v. door geen stukken te (laten) circuleren of in de Mededelingen te (laten) plaatsen waarin een der partijen wordt gekritiseerd. Kritiek van partijen op de commissie wordt gevoegd bij de faseverslagen.
3. Na elke fase of deelfase kunnen partijen, de commissie of de ledenvergadering nieuwe leden voordragen om in de commissie taken te verrichten. Commissieleden kunnen zich dan ook terugtrekken.
4. De ALV zorgt ervoor dat:
 - a) de conflictregeling bekend wordt bij (nieuwe) bewoners via de infomap per groep én digitaal.
 - b) de vertrouwenscommissie op elk gewenst moment haar werkzaamheden kan starten (dus voldoende leden telt of snel geformeerd dan wel aangevuld kan worden)
 - c) de contactpersoon van de vertrouwenscommissie bekend is en met hem of haar zonodig schriftelijk contact gelegd kan worden via Fuutlaan 166 (postbus Vereniging CW Delft).