

'Maar liefst een op de vijf Nederlanders
ervaart overlast'

Bemiddelen tussen burens



“De burens vinden het héérlijk wanneer ik piano speel; ze gooien vaak mijn ramen in om me beter te kunnen horen,” grapte de Britse komiek Les Dawson (1931-1993) ooit. Geluidsoverlast is het schoolvoorbeeld van ‘gedoe’ dat tot burenruzie leidt, met soms bijzonder nare gevolgen.

Dagelijks hoort Bente London de meest uiteenlopende verhalen over bonje tussen burens. Sinds 2007 is ze namelijk directeur van BeterBuren. Deze stichting, opgericht in 2004, is de grootste buurtbemiddelingsorganisatie in Nederland en bemiddelt – op verzoek – bij overlast en ruzie tussen burens. “Waar mensen wonen, ontstaan conflicten,” benadrukt ze.

Het verschil maken

Stichting BeterBuren is sinds de oprichting hard gegroeid en nu actief in tien gemeenten rond Amsterdam en in de hoofdstad zelf. “Daarmee bestrijken wij 10 procent van Nederland,” legt Bente uit. “Inmiddels heeft 87 procent van alle Nederlandse gemeenten buurtbemiddeling. Vaak valt dit onder welzijnsorganisaties. Ik maak me er hard voor dat we doorgroeien naar een volledig landelijke dekking. Maar liefst een op de vijf Nederlanders ervaart namelijk weleens overlast, en vaak kan buurtbemiddeling echt het verschil maken.”

BeterBuren houdt kantoor op de bovenverdieping van een voormalig schoolgebouw in de Amsterdamse Rivierenbuurt. “Toen ik in 2007 begon als directeur,” vertelt Bente, “zaten we hier met twee medewerkers. Momenteel hebben we er twaalf en 270 bemiddelaars: door ons getrainde vrijwilligers.” Denk je bij het woord vrijwilligers wellicht aan vriendelijke pensionado’s, dat plaatje verdient in dit geval fikse bijstelling: “De meeste bemiddelaars zijn – vaak hoogopgeleide – mensen die dit naast hun betaalde baan doen, in hun eigen buurt of omgeving. Dat vind ik heel bijzonder.”

Geen leuke klussen

Want, geeft Bente onmiddellijk toe, het zijn zeker geen leuke klussen waar ze als vrijwilligers mee te maken krijgen. “Bij ruzies tussen burens lopen de emoties vaak hoog op.”

Hoeveel meldingen krijgen jullie hier jaarlijks binnen?

“Gemiddeld 2500. Als mensen ons bellen, vragen we altijd eerst of ze er al zélf met hun burens over hebben gesproken. Pas als dat niets oplevert, komen ze in aanmer-

king voor bemiddeling. Op basis van een intakegesprek bepalen wij of de kwestie bemiddelbaar is, of niet. Als er bijvoorbeeld sprake is van geweld, ernstige verslaving of zware psychische problematiek, verwijzen we door.”

De coronacrisis heeft jullie ongetwijfeld met nóg meer werk opgezadeld?

“Klopt, het aantal meldingen is vorig jaar fors toegenomen, vooral in de grote stad. Alleen al in Amsterdam hadden we 1600 meldingen.”

Portiekflats

“Op zich is die sterke toename ook wel logisch, want mensen wonen hier vaak boven, onder en naast elkaar. Door de lockdown mochten ze opeens nergens meer naartoe. De één moest geconcentreerd thuiswerken, terwijl de burens hun schoolgaande kinderen thuis hadden, die nu eenmaal herrie kunnen maken. Sommigen hebben geen balkon, laat staan een tuin. Ook parken en speeltuinen waren dicht. Dus ja, vooral in de grote steden was het een enorm probleem. En door corona zijn de lontjes nóg korter geworden.”

Zijn er grote verschillen tussen stad en platteland als het gaat om burensproblematiek?

Direct: “Nee, eigenlijk niet. Dat denken veel mensen, maar het speelt echt overal. En altijd staat geluidsoverlast op nummer 1. Wel zie je natuurlijk dat je in kleinere gemeenten wat meer tuin- en andere buitenproblemen hebt dan in grote steden. Ook roddelen, pesten en verstoorde relaties spelen daar een grotere rol dan in de stad, waar mensen wat anoniemer leven in relatie tot de burens.”

Over anoniem gesproken: het valt hier in Amsterdam op dat je bij veel woningen niet eens naar binnen kunt kijken.

Bente knikt. “Dat is natuurlijk het lastige: mensen kennen elkaar niet meer en leven allemaal hun eigen, anonieme leven. Mijn opa en oma woonden in Amsterdam. In hun tijd maakten de vrouwen – die meestal niet buitenshuis werkten – op vrijdag de trappen schoon, en dronken ze een kop koffie bij elkaar. Door die contactmomen-

ten wisten ze wat er in hun buurt speelde: 'Piet is ontslagen,' 'Marie is ziek.' Als wij nu aan mensen vragen wie hun burens zijn, of wat hun gezinssamenstelling is, halen ze meestal hun schouders op: ze hebben geen flauw idee. Terwijl we dankzij bijvoorbeeld Facebook en WhatsApp contacten kunnen onderhouden met vrienden in Verwegistan en zelfs nog weten wat ze vanavond eten."

Stoom uit je oren

"Het begint er al mee dat we ons in deze tijd vaak niet eens meer voorstellen als we ons ergens nieuw vestigen," verzucht ze. "Dan krijg je natuurlijk de reactie: 'Ze hebben zich niet eens aan ons voorgesteld...'. Dit gebeurt evengoed op het platteland, trouwens. En als de burens dan ook nog eens 'anders' zijn, bijvoorbeeld qua huidskleur, geloofsovertuiging of levensritme, wordt de kloof nog groter. Stel, ik kom naast jou wonen en vertel je niet dat

uit je oren – tegen mij schreeuwen? Dikke kans dat ik meteen terug schreeuw en dat je dus niks bereikt."

Zijn auto

"Je vroeg net naar verschillen tussen stad en platteland," vervolgt Bente. "Het is een misverstand om te denken dat het buiten de steden beter gaat. Dat denken veel mensen, maar wij kijken naar de cijfers: hoeveel procent van de huishoudens maakt gebruik van buurtbemiddeling? Dan zie je bijvoorbeeld dat er in de Zaanstreek vaker gebruik van wordt gemaakt dan in Amsterdam."

Als leek denk je: in dorpen en op het platteland wonen mensen verder uit elkaar, dus zal er minder burengedoe zijn.

Lachend: "In Nederland hebben we zelfs weleens ruzies gehad waarbij er nota bene een heel weiland tussen beide burens lag... Ik heb een collega uit Hilversum, waar mensen zich – in ruim opgezette wijken – vreselijk ergeren omdat de buurman zijn auto voor hún huis parkeert. En waar mensen buiten de stad een zwembad, springkussen of trampoline in hun achtertuin hebben, klagen de burens over geluidsoverlast als de kinderen daar lekker spelen."

Zulke kleine dingen

Bente is inmiddels al veertien jaar directeur van deze stichting en heeft alle mogelijke verhalen weleens gehoord. Zijn er gevallen die haarzelf nog kunnen aangrijpen? Peinzend: "Soms zijn het in wezen zulke kleine dingen waar mensen enorm mee blijken te worstelen... Wat ik altijd heel erg vind, is dat mensen ons vertellen dat ze zelfs ergens anders slapen omdat ze zich niet meer veilig voelen. Dan denk ik: hállo, het is je eigen huis! Dat moet een beschermende cocon zijn, en is – net als eten en drinken – een soort basisbehoefte."

ik verpleegster ben en nachtdienst heb. Misschien zet jij wel om 10.00 uur de radio keihard aan, terwijl ik uit de nachtdienst kom en op bed lig. Dat komt veel voor, irritaties die ontstaan door onbekendheid."

Irritaties die als een sneeuwbal kunnen groeien. "Precies. Wat daarbij een rol speelt, is dat mensen vaak te lang wachten tot ze uiteindelijk eens met hun burens in gesprek gaan om de overlast te bespreken die zij ervaren. Dan zitten de emoties natuurlijk al te hoog om überhaupt nog op een redelijke toon te kunnen praten. Ga jij – met stoom

'Waar mensen wonen, ontstaan conflicten'



Of ze gaan pas de deur uit als ze zeker weten dat de buurman of -vrouw er niet is. Triest. Maar het gebeurt."

Geen asociaal figuur

"Wat we ook veel zien," vult ze aan, "is dat mensen allerlei vooroordelen over de burens hebben: 'Ze doen het expres; ze hebben het op me gemunt.' Vaak is dat helemaal niet zo. Daar waarschuw ik onze

moeten ze er samen voor zorgen dat ze er prettig kunnen blijven wonen."

Heb je drie gouden tips om problemen te voorkomen of vroegtijdig te tackelen?

"Om problemen te voorkomen, is vooral dit belangrijk: leer elkaar echt kennen, dat scheelt al zo enorm veel. En daarmee bedoel ik net even iets meer over jezelf vertellen dan 'Ik ben de nieuwe buurman en kom uit die en die plaats.' Je hoeft geen vrienden te worden, maar onderhoud die relatie ook. Tip twee: ervaar je overlast, bespreek het tijdig – 'Schikt het dat ik even ergens met je over praat?' – en vertel de ander vooral niet wat-ie móét doen; daar zijn mensen heel allergisch voor. Kom niet zelf met een oplossing, maar vraag hem of haar erover mee te denken. Dat brengt me bij tip drie: kijk hoe je zélf aangesproken wilt worden als een ander overlast van jouw kant ervaart. Heb je er last van dat de kat van de burens in jouw tuin poept? Stop die kak dan niet in een zakje om dat vervolgens als 'boodschap' door de brievenbus te doen – we maken het hier mee. Ook bij burenoverlast geldt: het is de toon die de muziek maakt."

W BeterBuren.nl

'Door corona zijn de lontjes nóg korter'

bemiddelaars ook voor: als je straks naar buurman A gaat voor een intakegesprek, hoor je dit verhaal over buurman B en vrees je misschien het ergste. Maar bij buurman B hoor je een heel ander verhaal en blijkt het helemaal geen naar, eng of asociaal figuur te zijn."

Als bemiddelaar heb je sowieso beide perspectieven nodig.

"Absoluut. Als na het intakegesprek een bemiddelingsgesprek volgt – altijd met twee bemiddelaars van ons, op een neutrale plek – zie je dat de burens in het begin vaak vooral richting de bemiddelaars praten. Maar horen ze het verhaal van de buurman, dan is het bijvoorbeeld: 'Oeps, ik wist helemaal niet dat jij een ziek kind hebt dat altijd aan het huilen is; ik dacht dat jij het slecht opvoedde...'. Je ziet dan dat burens meer naar elkaar gaan luisteren en zelf naar oplossingen zoeken. Dat is goed, want wij zijn er slechts eenmalig bij. Het mooiste is natuurlijk als mensen na afloop – voor het eerst... – telefoonnummers uitwisselen en samen koffie gaan drinken. Uiteindelijk

