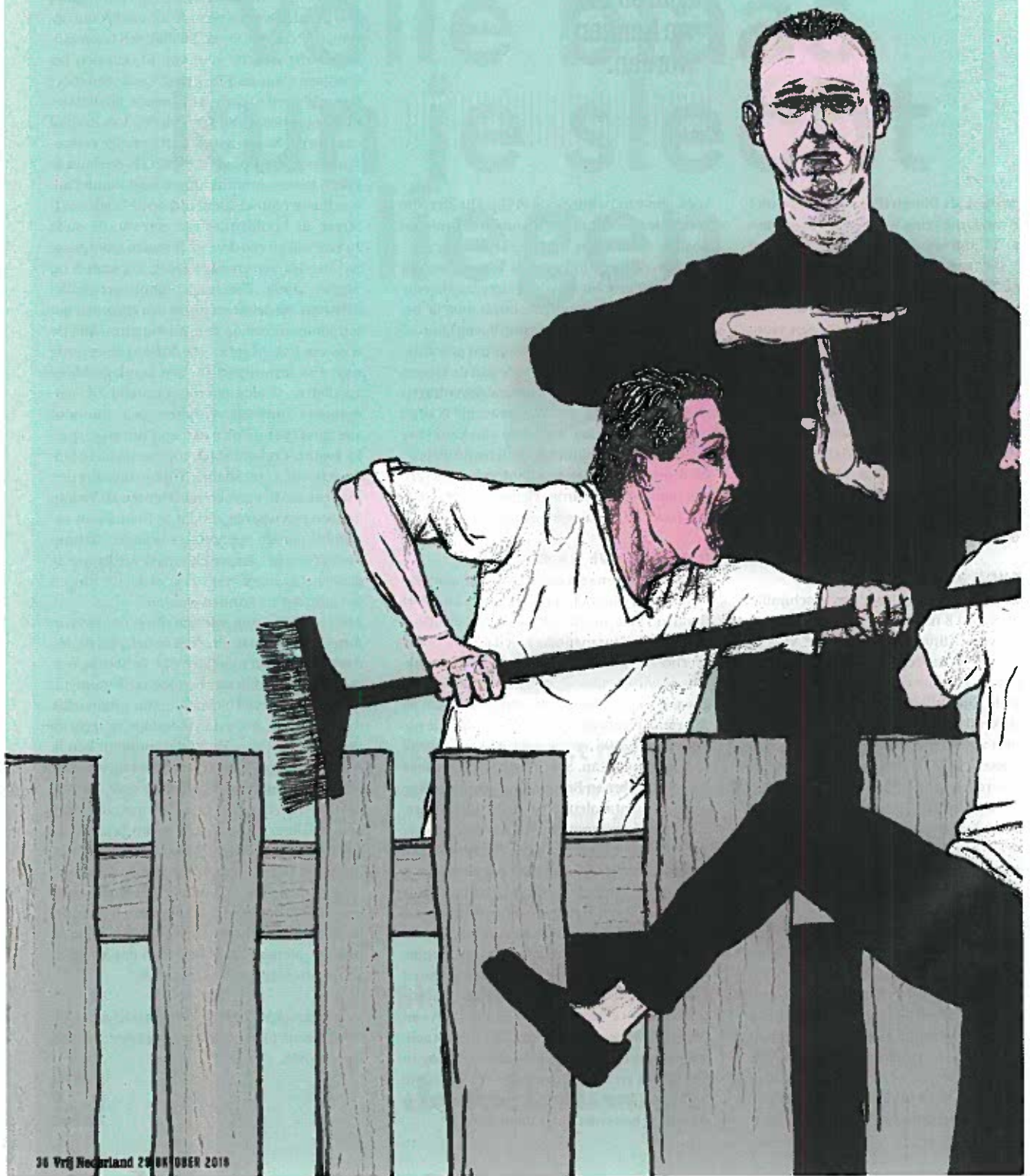


REPORTAGE



**RUZIES** | VRIJWILLIGE BEMIDDELING

# DE BUREN- FLUISTERAARS

*EEN HALF MILJOEN HUIS-  
HOUDENS ONDERVINDT  
OVERLAST VAN ZIJN  
BUREN. Om escalatie te  
voorkomen, kiezen gemeenten  
voor Buurtbemiddeling:  
vrijwilligers die de korte lontjes  
aan weerszijden van de heg  
moeten blussen. 'We noemen  
het hier de overvaltechniek.'*

TEKST MARTIN HENDRIKSMA  
ILLUSTRATIES GIJS KAST

28 OKTOBER 2016 Vrij Nederland 37



## Uren lag Van Elteren elke avond wakker. Ze probeerde gesprekken met de studentes aan te knopen, maar zonder resultaat.



**A**L ZO'N HALVE EEUW WOONT LENY VAN ELTEREN (78) in hetzelfde huurappartement aan de rand van de Utrechtse binnenstad. Toen ze er kwam wonen, kreeg ze van de verhurende corporatie een lange lijst voorschriften. Dingen die je niet mocht doen, zoals 's avonds na tien herrie maken, of waartoe je juist werd verplicht: 'Je eigen stoep schoon houden.'

Ze dacht een paar zomers geleden nog weleens aan die lijst terug. De bewoonster van het koophuis naast haar zat op dat moment langdurig in Spanje. 'Ik had geen idee wie de studentes waren die voor haar in de plaats kwamen. Ze hebben zich nooit voorgesteld.'

De studentes leefden op hun eigen manier met het WK-voetbal mee. Om de haverklap bliezen ze op hun Zuid-Afrikaanse roepstoeter: de vuvuzela. Na afloop van de wedstrijden gingen ze daar in de achtertuin rustig mee door.

Uren lag Van Elteren elke avond wakker. Gek werd ze van dat stormne getoeter. Ze probeerde gesprekken met de studentes aan te knopen, maar zonder resultaat. Ten einde raad belde ze de wijkagent die haar vaker goed had geholpen. 'Vuvuzela's, mevrouw?' Daar kon hij helaas weinig in betekenen. Hij verwees haar naar een instantie waarvan Van Elteren tot dan toe nooit had gehoord: Buurtbemiddeling. Zowaar. Een paar dagen later stonden twee buurtgenoten voor de deur. Aardige types. Ze hoorden haar verhaal aan en klopten een kwartiertje later aan bij de studentes. Die deden mooi niet open, natuurlijk. Van Elteren: 'Maar de bemiddelaars hielden vol en bleven langskomen.'

Ze kregen de studentes zo ver dat ze hun buurvrouw uitnodigden op de thee. Daar werd niet alleen het ijs gebroken, ook de vuvuzela's verdwenen voorgoed in de kast. 'Ze maken nog wel eens herrie, die meiden, maar het is veel minder dan vroeger. En op mijn verjaardag en met nieuwjaar krijg ik tegenwoordig een kaartje van ze in de bus.'

### OVERLEGCULTUUR

Het kan dus werken, Buurtbemiddeling, een aanpak die twintig jaar geleden is overgewaaid uit de Verenigde Staten. In San Francisco bemiddelden *community boards*, een soort burgerraden, met succes bij burengeschillen. 'Soms waren er wel acht bemiddelaars bij een conflict tussen twee burenen betrokken,' vertelt landelijk coördinator Buurtbemiddeling Frannie Herder, werkzaam bij het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). 'Die acht betrokkenen, da's nogal veel. Maar de essentie: dat medeburgers vrijwillig inspringen om een conflict tussen burenen op te lossen, dat sprak aan.'

Het was Aleid Wolfsen, toen nog parketmedewerker bij de rechtbank te Zwolle, die Buurtbemiddeling in 1996 naar Nederland haalde. Herder: 'Hij vond het helemaal passen in de Nederlandse overlegcultuur.' In Zwolle en Rotterdam begon een proef, later kwam Gouda er ook bij. In plaats van met die acht Amerikaanse bemiddelaars werkt men in

Nederland standaard met twee, doorgaans man en vrouw. Ze maken een afspraak met de melder van de overlast als de twee burenen er na een – verplicht – eerste contact onderling niet uitkomen. De bemiddelaars horen het verhaal van de melder (de A, in vaktermen) bij hem of haar thuis aan. Nog dezelfde avond staan de bemiddelaars onaan-gekondigd bij overlastveroorzaker B op de stoep voor diens tegengeluid. Herder: 'We worden vrijwel altijd binnengelaten. Kijk, iemand schrikt zich rot als er ineens een politieagent voor de deur staat, maar bij buurtbemiddelaars gaat het allemaal anoniem. Wij komen in gewone kleren, zijn geen partij en houden geen dossier bij. Dan wil iedereen graag zijn verhaal doen, zeker als de burenen net daarvoor iets over jou hebben mogen vertellen.'

### ZENUWENTOESTAND

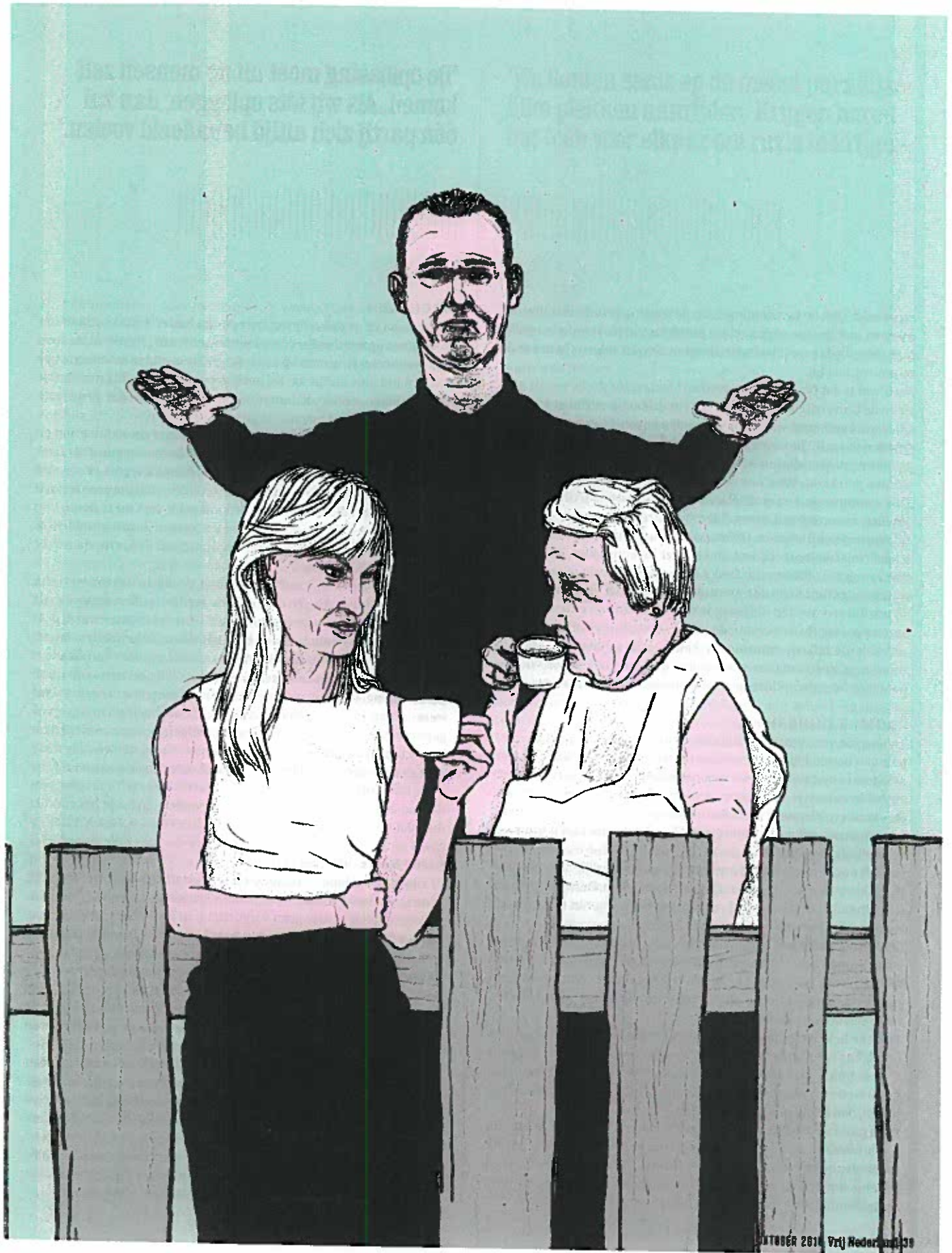
Soms zijn die twee losse gesprekken al voldoende aansporing voor beide burenen om hun geschil alsnog eendrachtig aan te pakken. Vaker moeten ze worden bewogen tot een gezamenlijk gesprek op een neutrale locatie, ergens in de wijk. Daar moeten de burenen, begeleid door de twee bemiddelaars, zelf een oplossing voor hun conflict uitwerken. Een zenuwtoestand, vaak, aan het begin. Een bemiddelaar: 'Komen ze heel gespannen binnen en kijken alleen ons aan, niet elkaar.' Zes tot acht weken na zo'n verzoeningsgesprek wordt door Buurtbemiddeling bij beide burenen gecheckt of de gekozen oplossing goed uitpakt.

En dat is vaak het geval. 'Een onderzoek in opdracht van het ministerie van Veiligheid & Justitie toonde dat de aanpak Buurtbemiddeling aanslaat,' zegt Herder. 'Toen heeft het ministerie besloten om tijdelijk aan gemeenten een startsubsidie te geven. Sindsdien hebben de buurtbemiddelaars zich als een olievlek over het land verspreid.'

Ter illustratie haalt Herder in haar Utrechtse kantoor een kaartje van Nederland tevoorschijn. De Randstad en omliggende gebieden kleuren overtuigend rood: gemeenten waar Buurtbemiddeling actief is. Alleen Zeeland, Zuid-Limburg, Friesland en delen van Overijssel en Groningen blijven nog achter. Herder: 'Sommige kleine plattelandsgemeenten zien de urgentie niet. Of je hoort: onze burgemeester bemiddelt graag zelf. Dat betekent wel dat je vermoedelijk alleen de ernstige gevallen doet. En zijn belang, de openbare orde, hoeft niet altijd dat van de burenen te zijn. We werken nu in 231 van de in totaal 390 gemeenten. Zeventig procent van de aanmeldingen wordt opgelost. Ons streven is dat we binnen afzienbare tijd landelijk dekkend zijn.'

### TERRITORIUMDRIFT

Buurtbemiddeling is hard nodig. Het aantal burenenconflicten neemt in Nederland gestaag toe. 'Volgens het laatste woononderzoek van het CBS heeft een half miljoen huishoudens geregeld last van zijn burenen,' zegt Michel Vols, adjunct hoogleraar openbare-orderecht aan de Rijksuniversiteit Groningen. Als oorzaken ziet hij de bevolkingstoename ('het wordt hier steeds drukker'), versterkt door de trend dat mensen in de stad gaan wonen, waar je nu eenmaal meer van je bu-



ren merkt. Ook de bezuinigingen op de zorg en de ontwikkeling om mensen met sociale of geestelijke handicaps in plaats van in een tehuis vaker in de samenleving te plaatsen, dragen volgens hem aan de burenoverlast bij.

Maar wat is dat precies, burenoverlast? Een eerste studie van de politie en de Universiteit Utrecht ('De buurman als vijand') bracht in 2014 een aantal archetypische burengeschillen boven. In veruit de meeste gevallen (circa 60 procent) gaat het om territoriumdrift, waartoe ook geluidsoverlast en die hinderlijk over de schutting hangende boomtak worden gerekend. Maar ook de zonderlinge buurman met psychotische symptomen, een stukgelopen burenvriendschap of oplopende seksuele spanning aan weerszijden van de haag kunnen de kiem van een burengeschil vormen. Of een cocktail van al deze elementen.

Michel Vols hanteert een wat praktischer indeling van burenconflicten: van gezeur tot terreur. Onder de eerste categorie schaaft hij de windgong of fontein in de burentuin. 'Er heeft zich zelfs eens iemand bij mij durven melden die klaagde over de zoem van buurmans kof-fiezetapparaat.' In de laatste categorie noemt hij de buurman die met verwilderde blik en grommende kettingzaag opdoemt achter het voordeurglas en langdurig de bel indrukt. Dan valt er ook voor de doorsnee buurtbemiddelaar doorgaans weinig meer te doen.

### SOCIALE COHESIE

'Het is zaak er zo vroeg mogelijk bij te zijn,' zegt Bente London, directeur van bemiddelingsorganisatie BeterBuren op haar kantoor, een wijkhuis in de Amsterdamse Rivierenbuurt. 'Als burenen al tien jaar ruzie hebben, kom je niet verder. Het is geen wonderolie die we te bieden hebben. Wanneer je eerder als burenen al eens bij de rechtbank bent geweest, wil je alleen nog maar je gelijk halen. Dan is Buurtbemiddeling geen optie.'

Er blijft nog genoeg over: in Amsterdam spelen jaarlijks zo'n 1.300 bij BeterBuren aanhangig gemaakte burengeschillen. De meeste komen nog binnen via wijkagent of wooncorporatie, maar in toenemende mate vinden burgers de organisatie ook zelf.

Geluidsoverlast staat in Amsterdam op één. London: 'Door de geïsoleerde ramen horen mensen minder buitengeluiden, maar de burenen des te beter. Ook de strakke inrichting helpt niet. Vroeger hadden mensen tapijt op tafel en op de grond, gordijnen ook. Dat had allemaal een dempende werking.'

Maar de belangrijkste oorzaak van de toenemende burengeschillen is volgens London het gebrek aan sociale cohesie. 'Vroeger kende je de hele buurt. Nu heeft iedereen contact met z'n vrienden in Australië en weten ze wat die vanavond eten. Maar als je vraagt: wie zijn je burenen, dan hebben ze geen idee.'

In de grote steden is het volgens London door de verschillende culturen bovendien vaak extra moeilijk om contact te maken met de buitenlandse buurvrouw of buurman. 'Omdat je niet weet hoe je dat zou moeten doen. Er is weinig begrip voor elkaar. Het hele issue onder Buurtbemiddeling is dat mensen niks meer van elkaar weten.'

## 'De oplossing moet uit de mensen zelf komen. Als wij iets opleggen, dan zal één partij zich altijd benadeeld voelen.'



### ROCHELEN

Het was na de verbodering met de studentes even rustig in het Utrechtse appartementencomplex van Leny van Elteren. Maar toen begon de achterbuurman op zijn balkon elke avond te roken en te bel-len. Keihard, hoe die sprak. Hij heeft geen telefoon nodig om Marokko te bereiken, zeiden de burenen tegen elkaar. En dan dat vieze gerochel ertussendoor.

Woningcorporatie Mitros wist zo een, twee, drie geen oplossing en raadde Buurtbemiddeling aan. Zo zat Van Elteren met de door haar meegenomen buurvrouw in een anoniem kantoor tegenover de achterbuurman met diens dochter. Van Elteren: 'Vooral die dochter trok meteen van leer. Ik kreeg amper de kans mijn verhaal te doen. Dan merk je dat het vrijwilligers zijn, die mensen van Buurtbemiddeling. Ze hebben geen gezag; kunnen niks opleggen. Er kwam daardoor geen enkele verbetering.'

Ze horen het vaker bij Buurtbemiddeling, de klacht dat ze niet recht-spreken. 'Als burenen klagen over geluidsoverlast, zullen negen van de tien je vragen of je wilt komen luisteren. Om te vernemen wat jij daar dan wel niet van vindt. Het is de kunst om daar als bemiddelaar juist niet op in te gaan,' zegt Kyra Wijnekus, sinds twee jaar bemiddelaar in het Amsterdamse stadsdeel De Baarsjes. 'Wij doen niet aan waarheidsvinding. We gaan niet met een geluidsmeter onder buurmans stereo staan en beoordelen of de klager gelijk heeft en hem vervolgens dat gelijk ook geven. Het gaat erom dat je de focus verlegt naar hoe er met de klachten wordt omgegaan. Soms denk je: als je dit doet, is alles opgelost. Maar de oplossing moet uit de mensen zelf komen. Dan krijg je een veel duurzamer verhaal. Als wij iets opleggen, dan zal één partij zich altijd benadeeld voelen. Zo los je het conflict dus niet op.'

### KOSTBARE VRIJETIJD

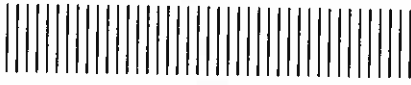
Er zijn in Nederland zo'n 2.600 bemiddelaars, elk verantwoordelijk voor acht à tien conflicten per jaar. Ze krijgen de training gratis aangeboden, maar verder geen vergoeding. In veel gemeenten bestaat een wachtlijst. Wat is er zo leuk aan om je, in je kostbare vrije tijd, met een aangebrande buurman bezig te moeten houden?

'Ik kom uit de hulpverlening, sta graag voor een ander klaar,' zegt Jolanda van Veldhuijsen, sinds vijf jaar buurtbemiddelaar in de Gelderse plattelandsgemeenten Overbetuwe en Lingewaard. 'Je kunt het je vaak zelf niet voorstellen hoe erg het is om in onmin met je burenen te leven.'

Ze was als bemiddelaar onder meer betrokken bij een zaak rond een gezamenlijk portiek, waarbij alle acht bewoners over elkaar klaagden. Leefgeluiden, muziek, de hond. Samen met een paar collega-bemiddelaars kregen ze alle bewoners om tafel. Van Veldhuijsen: 'Mensen moeten weer leren luisteren naar elkaar.'

'Ik ben opgeleid tot psycholoog en kreeg veel vakken op het gebied van conflicthantering,' zegt Baarsjesbemiddelaar Wijnekus. 'Mediation leek me leuk om te doen. Daar wilde ik meer van proeven.'

## 'We komen soms op de meest paradijselijke plekken aanrijden. Krijgen burens het toch voor elkaar om ruzie te krijgen.'



Ze memoreert een zaak in haar buurt waarbij twee burens van verschillende nationaliteit voortdurend bonje hadden. 'Elk geluid van de ander was een geluid te veel. Na bemiddeling hebben ze elkaar de hand geschud en zijn ze samen gaan klussen om de geluidsoverlast te beperken.'

Hebben ze een vaste openingszin om buurman B aan te spreken en er gelijk van te overtuigen om na de klacht van A mee te doen?

'Ik varleer, kijk eerst hoe iemand de deur opendoet,' zegt Wijnekus. 'Maar ik probeer wel zo snel mogelijk te zeggen waar het over gaat. Dat ze niet kunnen denken: wat moeten die twee hier om half acht 's avonds voor mijn deur?'

'We noemen het hier de overvaltechniek,' zegt Van Veldhuijsen. 'Vaak hoeft het in het begin van B natuurlijk allemaal niet zo. Maar dan stel je wat open vragen en komt er toch een bepaalde rust. Dan lukt het bij heel veel burens die niet eens weten dat Buurtbemiddeling bestaat toch om meteen binnen te komen.'

En dan gelijk de diepte in. Want overlast, zo doceren alle betrokkenen, is vaak weliswaar de directe aanleiding om bij Buurtbemiddeling aan de bel te trekken, maar niet de onderliggende oorzaak. 'Je moet als bemiddelaar eerst graven,' stelt coördinator Gabriëlle Langhout van Overbetuwe en Lingewaard. 'Nu klagen ze over dat door buurman gebouwde, veel te hoge hekje. Maar er is dan vaak jaren eerder al iets misgegaan in de communicatie. Daárrachter komen, dat is topsport voor bemiddelaars. Dan blijkt het ineens te draaien om het feit dat er geen geboortekaartje is gestuurd toen vijf jaar geleden de jongste dochter werd geboren. Alleen als je die bron ontdekt, krijg je de zaak opgelost.'

### VERDRAAGZAAMHEID

Is burenoverlast primair een stedelijk probleem? 'Nee,' zegt Langhout, 'al merk je ook bij ons dat de overlast in onze kernen Bommel, Huissen en Elst een stuk hoger ligt dan in de omliggende dorpen. Er is hier op het platteland en in de kleinere dorpen nog een fractie meer verdraagzaamheid.'

'In een stad leer je voor je eigen plekje te moeten vechten,' vult Van Veldhuijsen aan. 'Mensen zijn daar gewend om fel te reageren. Het gewone gesprek is weg. Ze komen thuis van het werk, en dan wacht alweer het eten, de kinderen die naar bed moeten. Ze hebben geen tijd om naar de buurvrouw te luisteren. En als die dan ineens boos voor de deur staat, dan is de eerste reactie vaak: ja, ho effe!'

Van Veldhuijsen had verwacht dat ze vooral aan het werk moest in dat specifieke rijtje huurwoningen, of die bepaalde wijk. 'Nou, totaal niet. We komen soms op de meest paradijselijke plekken aanrijden. Krijgen burens het toch weer voor elkaar om ruzie te krijgen.'

Landelijk coördinator Herder: 'In een achterstandswijk zijn mensen vooral bezig met overleven. Daar hebben ze echt geen last van de burens. En ruzies vinden overal plaats, in Bloemendaal en in Rotterdam-Noord. Je ziet wel dat veel oude huurwoningen gehoriger zijn, dan kun je meer problemen hebben. Maar in Bloemendaal zien ze dan

weer de tuinen als verlengstuk van de huiskamer. Met terrasverwarming en winterharde loungesets kun je tegenwoordig het hele seizoen buiten zitten. Mensen vergeten dan wel eens dat ze überhaupt nog burens hebben.'

### OVERLASTDAGBOEK

Stel dat Buurtbemiddeling over een paar jaar inderdaad landelijk werkt en haar bekendheid nog verder is gegroeid, moet dan de Rijdende Rechter op tv straks wegens gebrek aan zaken worden vervangen door de Begeleidende Bemiddelaar?

'Er zullen altijd mensen zijn die willen dat iemand rechtspreekt,' zegt Herder. 'Maar de gewone geschillen, die vrijwel altijd over relaties en communicatie gaan, kunnen prima door medeburgers worden opgelost. In mijn ogen moet Buurtbemiddeling een heel vanzelfsprekende dienstverlening worden, vergelijkbaar met de huisarts. Als je er met de burens niet uitkomt, bel je geen officiële instantie, maar bel je ons.'

Ook adjunct-hoogleraar Vols is een fan. Zeker nadat hij eens had uitgezocht hoe lang het duurt voor een corporatie een lawaaiige huurder via gerechtelijke weg kan uitzetten. Gemiddeld zes jaar, zegt hij. 'En daarin word je als buurman ook nog gedwongen een overlastdagboek bij te houden. Dan kun je veel beter naar Buurtbemiddeling stappen. En het kan ook juridisch wel degelijk een pressiemiddel zijn. Mocht het tot een rechtszaak komen, dan staat de partij die geen bemiddeling wilde er bij de rechter meteen slecht op.'

Positieve verhalen, maar ondertussen zat de Utrechtse achterbuurman van Leny van Elteren nog steeds dagelijks te rochelen en luid te bellen op het balkon. Ondanks de mislukte bemiddeling waren de twee wel weer *on speaking terms*. Pas kwam ze haar buurman tegen bij de super om de hoek. 'U moet eens wat minder roken,' had ze hem geadviseerd. 'Dan rochelt u vast ook minder.'

Jaja, had-ie geknikt, 'moeilijk, moeilijk.'

Deze maand kreeg Van Elteren alsnog goed nieuws.

Buurman blijkt te zijn verhuisd.

