

TIPS VOOR ALS JE OVERLAST BIJ DE BUREN WILT AANKAARTEN

- Ga niet met je burens in gesprek vanuit je emoties, kom eerst tot rust.
- Bedenk van tevoren wat het probleem precies is en wat je tegen de burens wil zeggen.

- Stel je in het gesprek kwetsbaar op, vertel wat de overlast met je doet.
- Stel bij het zoeken naar een oplossing realistische eisen.

... EN ANDERSOM

- Luister naar wat de burens te zeggen hebben.
- Laat de burens uitspreken.
- Probeer je te verplaatsen in de ander.

Oververhitting: help, de burens maken lawaai

CONFLICT Het aantal meldingen van burenoverlast neemt toe, met name in de zomer. Maar wat kun je doen tegen tuinfeestjes, blaffende honden en burens die onvermoeibaar klussen in de tuin? 'Het is een probleem dat heel dichtbij komt en je kunt er ook niet van weglopen.'

tekst **Barbara Vollebregt** illustratie **Studio Vonq**

Burenoverlast begint bijna altijd bij een kleine irritatie, zegt buurtbemiddelaar Catharien Hamerslag (42), terwijl ze door de Utrechtse wijk Overvecht loopt. Al vier jaar probeert ze hier burens die er zelf niet uitkomen met elkaar in gesprek te laten gaan. "Als die kleine irritaties niet worden uitgesproken, lopen de emoties snel hoog op. Ik heb met mensen gesproken die vanwege burenoverlast de hele zomer binnen blijven zitten."

Volgens cijfers van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid is het aantal meldingen van burenoverlast de afgelopen vijf jaar met 40 procent gestegen. Een deel van die stijging wordt veroorzaakt door de toenemende bekendheid van de buurtbemiddeling, maar dat het probleem groot is, staat buiten kijf: vorig jaar werd bij de organisatie 17.000 keer een melding gemaakt van een conflict tussen burens. Bij mooi weer neemt het aantal meldingen snel toe.

Waarom burens in de zomer vaker met elkaar in clinch liggen? "In de zomer zijn mensen vrij en zijn ze veel buiten. Ze horen en zien elkaar meer dan in de winter", legt José van den Berg uit, coördinator buurtbemiddeling in Utrecht. "De geluiden van de schattige kindjes van de burens kunnen gaan irriteren als die kinderen de hele dag buiten rondlopen terwijl jij rustig een boek wilt lezen in de tuin. Ramen en deuren staan vaak open, barbecues en vuurkorven zorgen voor rookontwikkeling en stank en mensen zijn sneller geïrriteerd door de warmte."

Om burenoverlast op te lossen zetten steeds meer gemeenten buurtbemiddelaars als Hamerslag in om de ruziënde partijen weer om de tafel te krijgen. De bemiddelaars zijn getrainde vrijwilligers die werken volgens een

vaste methodiek. Het doel is om het contact tussen de burens te herstellen en afspraken te maken over hoe het in de toekomst beter kan.

Volgens Hamerslag begint burenoverlast altijd bij dingen waarvan de meeste mensen denken: waar gaat dit over? Maar als ze één ding heeft geleerd is het dat een conflict tussen burens heel veel impact kan hebben. "Mensen zijn vaak ten einde raad. Omdat het een probleem is dat heel dichtbij komt, je kunt er niet van weglopen. Het is immers wel je huis."

Ze maakt het regelmatig mee: mensen die huilend hun verhaal doen. "Een burenconflict gaat bijna altijd gepaard met een hele hoop emoties."

Cultuurverschillen

In Overvecht, waar Hamerslag met stevige pas de Amazonedreef is ingeslagen, spelen ook taal en cultuurverschillen mee. "Die kunnen voor misverstanden tussen buurtbewoners zorgen", legt ze uit, terwijl ze twijfelt of ze wel of niet haar paraplu zal uitklappen nu het begint te miezeren.

Aan de linkerkant passeert ze een flat. Onlangs moest ze in een soortgelijke flat nog bemiddelen. "Een oudere vrouw belde met een klacht. Ze ervoer geluidsoverlast van de bovenburens, ze had het gevoel dat er steeds met meubels werd geschoven. We gingen bij haar langs om haar haar verhaal te laten doen en hebben vervolgens aangebeld bij de bovenburens om hun kant van het verhaal te horen. Ze zijn er samen uitgekomen.

"De eerste stap in het oplossen van overlast is zorgen dat je niet uit emotie reageert", zegt Hamerslag. "Zorg dat je een paar keer diep ademhaalt, dat de emotie zakt. En als dat lukt, bedenk dan wat precies het probleem is en wat realistische eisen zijn om dat te kunnen oplossen. Je kunt bijvoorbeeld niet eisen dat de buurman nooit meer mag klussen, maar je zou wel kunnen

vragen of hij het alleen kan doen tot een bepaalde tijd. Als je dat op een rijtje hebt, zou je het gesprek aan kunnen gaan. Belangrijk is om je kwetsbaar op te stellen en te vertellen wat het met jou doet. Leg bijvoorbeeld uit dat je al weken slecht slaapt en dat je graag samen naar een oplossing wilt zoeken."

Emotionele lading

Hamerslag weet ook dat het gesprek aangaan niet altijd makkelijk is. En precies daar helpt ze burens bij. "Vaak is het de emotionele lading die ervoor zorgt dat mensen zelf moeite hebben een oplossing te zien. Met twee vrijwilligers luisteren we naar beide partijen. Als die bereid zijn met elkaar in gesprek te gaan, spreken we met ze af op een neutrale plek: een buurthuis. En *that's where the magic happens*", zegt Hamerslag lachend.

Uit ervaring weet ze dat als burens op een rustige toon aan elkaar kunnen vertellen wat hen dwars zit, er bijna altijd een oplossing te vinden is. In 70 procent van de gevallen is buurtbemiddeling succesvol. Hamerslag: "Soms is het conflict te ingewikkeld en moeten we het aan de politie of een zorginstelling overdragen."

Zelf heeft ze van alles meegemaakt. Van overlast door te harde muziek tot burens die nachtdiensten draaien en daarom weleens 's nachts de trap op- en aflopen. "Bijna altijd ontstaat een conflict tussen burens door geluidsoverlast. Het is een megaprobleem", zegt Hamerslag. Terwijl ze dit zegt klinkt het geluid van een boor. Ze lacht. "Nou, dit bedoel ik dus."

Behalve met problemen door geluidsoverlast heeft ze ook te maken met burenconflicten over de tuinafscheiding, dieren die in de tuin poepen en stank of rommel. "Laatst moest ik bemiddelen tussen twee burens omdat buur A zonder overleg de schutting van buur B had vervangen toen die op va-

'In sommige hoogbouwflats verbaas ik me over hoeveel je door de muren heen kunt horen'

De warme zomer biedt ook genoeg kansen om de burensband weer te versterken

kantie was. Ja, je bedenkt het niet." Maar er is niet altijd iets aan de overlast te doen. In Overvecht wordt geluidsoverlast ook veroorzaakt door de dunne wanden in de flats. "In sommige hoogbouwflats heb ik me echt verbaasd over hoeveel je door de muren heen kunt horen. Daar kunnen bewoners zelf vrij weinig aan doen."

Volgens Fica Djohani, oprichter van de nationale hulplijn overlast, is burenoverlast in grote steden ook vaak gerelateerd aan discriminatie. "Onbekend maakt onbemind en dat kan inderdaad voor misverstanden zorgen. Daarom adviseren we mensen die net zijn verhuisd altijd kennis te maken met de burens. Stel jezelf voor en geef ze gewoon even een hand."

Plichten

Volgens José van den Berg is jezelf even voorstellen precies wat goed buerschap inhoudt. "We hebben een hele mondige samenleving en we weten precies wat onze rechten zijn, maar soms vergeten we dat we ook plichten hebben. Je moet wel een beetje investeren om het goed te hebben met de burens. Jezelf voorstellen is stap één. Verder is het altijd slim om tijdig aan te geven waar je last van hebt. Als je 's nachts in je pyjama naar de buurman staat te schreeuwen is het veel lastiger om een constructief gesprek te voeren."

Volgens Djohani biedt de zomer ook genoeg kansen om de burensband weer te versterken. "Als het lekker weer is kun je met kleine gebaren weer dichter tot elkaar te komen. Organiseer je een barbecue? Laat het de burens weten en nodig ze ook uit. Heb je net ijsjes gehaald en zie je de buurkinderen in de tuin spelen? Geef ze ook een ijsje.

"En als jouw kinderen al het huis uit zijn, maar bij de burens lopen er nog drie, bied ze dan eens dat opblaasbadje dat bij jou ligt te verstoffen aan", zegt Djohani. "De allerkleinste gebaren kunnen heel veel doen met de sfeer."