

# Thema

## Moderne buren en hun ruzies<sup>1</sup>

Botsingen in de dagelijkse leefwereld

BRAM PEPER, FRANS SPIERINGS, FREEK DE MEERE EN WIEBE DE JONG

Ruzies tussen buren beginnen vaak als kleine, alledaagse problemen waar iedereen wel eens mee te maken heeft. Dagelijkse irritaties, zoals de blaffende hond van de buren, het gebonk van de kinderen van de bovenburen of de stinkende vuilnis in de portiek, leiden meestal niet direct tot een conflict. De geplaagde bewoner bespreekt de overlast met zijn buren; vaak is het dan grotendeels opgelost. Als dit niet lukt, worden problemen doorgaans erger of laten mensen het er bij zitten. De irritaties kunnen dan zo hoog oplopen dat mensen er letterlijk ziek van worden en soms zelfs verhuizen.

Tot enkele jaren geleden was er geen specifieke institutionele voorziening in Nederland om irritaties tussen buren tegemoet te treden. Enkele jaren geleden is het project Buurtbemiddeling gestart, eerst als experiment in drie grote steden en momenteel worden in tal van steden dergelijke projecten opgestart.<sup>2</sup> Buurtbemiddeling is een niet-juridische wijze van conflictoplossing waarbij getrainde buurtbewoners op vrijwillige basis bemiddelen bij conflicten tussen buurtbewoners. Elders in dit nummer wordt expliciet ingegaan op de praktijk van Buurtbemiddeling, in dit artikel ligt de nadruk op de maatschappelijke context waarin conflicten tussen buren heden ten dage gestalte krijgen.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Dit artikel is gebaseerd op evaluatieonderzoek naar experimenten met Buurtbemiddeling die plaatsvonden van 1996 tot en met 1999. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Justitie en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties door onderzoekers die destijds allen verbonden waren aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, te weten: Vanessa van Alena, John Blad, Stijn Hogenhuis en de bovenstaande auteurs.

<sup>2</sup> Zie onder andere de website van het Landelijk Expertisecentrum voor Buurtbemiddeling, opgestart met behulp van financiële hulp van het ministerie van Justitie ([www.buurtbemiddeling.nl](http://www.buurtbemiddeling.nl)).

<sup>3</sup> De resultaten van onderhavig onderzoek met betrekking tot de implementatie van Buurtbemiddeling in Nederland zijn elders reeds uitvoerig beschreven (zie o.a. Peper & Hogenhuis, 2000; Peper & Spierings, 1999, 2000; Peper et al., 1999).

Uit de literatuur blijkt dat de afgelopen decennia de afhankelijkheidsrelaties tussen mensen meer instrumenteel-functioneel van aard zijn geworden en tevens dat de naast elkaar bestaande leefwijzen meer pluriform van karakter zijn geworden (cf. Zijderfeld, 1987). Deze kenmerken van het moderne samenleven kunnen vanuit een collectief en een individueel dualistisch perspectief bekeken worden. Vanuit het collectieve perspectief valt op dat het moeilijker wordt voor mensen om elkaars handelen te interpreteren en op elkaar af te stemmen. Vanuit het individuele perspectief constateren we een gebrek aan mogelijkheden en mogelijkheden van mensen om met een dergelijke pluralistische omgeving om te gaan (v. Lofland, 1989).

We vangen in dit artikel aan met een bespreking van de wording van een pluriforme abstracte samenleving<sup>4</sup>. Vervolgens is de vraag wat de betekenis van een dergelijke analyse voor het bestaan van ergernissen tussen buren. Eerst wordt dit vanuit het collectieve perspectief beschouwd en vervolgens vanuit het individuele perspectief. Hierna gaan we in op de verschillende typen conflicten die buren kunnen hebben. Tot slot gaan we nader in op het herstellend vermogen van Buurtbemiddeling.

### Veranderingen in de sociale relaties

De laatste decennia heeft er een kwalitatieve verandering plaatsgevonden in het naast elkaar wonen van sociaal gezien heterogene individuen. Vier processen spelen hierbij een belangrijke rol. Ten eerste voltrekt zich in sociaal-economisch opzicht een proces van concentratie; mensen met hoge inkomens trekken weg uit de stad, terwijl grote groepen met lage inkomens zich in de goedkope huizen vestigen met name in de oude stadswijken. Ten tweede hebben mensen meer keuzemogelijkheden gekregen het leven in te richten naar eigen voorkeuren, wat vaak onder de noemer individualisering wordt gerangschikt. Ten derde wonen in Nederland steeds meer mensen met verschillende etnische achtergrond; waardoor met name oude stadswijken steeds meer een etnisch gezien heterogene samenleving kennen. Ten vierde is de laatste decennia een aantal institutionele structuren aan het ontstaan, zonder dat tegelijkertijd nieuwe instituties algemeen geldend worden. In vier processen worden hieronder uiteengezet.

### Concentratie van achterstanden

In sociaal-economisch opzicht zijn westerse samenlevingen harder geworden. Niet iedereen kan hierin meekomen en er is derhalve sprake van uitsluiting (Engbersen, Vrooman & de Boer, 1996, 1997; Sociaal en Cultureel Planbureau, 1995; Wilson, 1987). Mensen met bijvoorbeeld een slechte inkomenspositie, weinig arbeidszekerheid of mindere economische vooruitzichten komen in dezelfde wijken bij elkaar te wonen. Deze wijken worden vaak aangeduid als achterstandswijken en krijgen extra bestuurlijke aandacht. De uitsluiting betreft namelijk niet alleen de economische situatie van de bewoners, maar komt ook

<sup>4</sup> Zijderfeld verstaat hieronder een samenleving waarin waarden, normen en betekenissen voortkomen uit de dagelijkse praktijk en meer boven de samenleving 'zweven' als abstracties (Zijderfeld, 1988).

voren in de denkbeelden en het handelen van mensen en dus in de leefbaarheid van de wijken. Mensen zouden zichzelf eerder zien als slachtoffer van de maatschappij wat samen gaat met frustraties, onbegrip, fatalisme, onveiligheidsgevoelens, distinctiedrang en/of agressie.

### **Individualisering**

Onder de noemer individualisering kunnen een aantal veranderingen worden geplaatst die erop neer komen dat mensen steeds meer kunnen en moeten kiezen welke leefstijl ze erop na houden (Beck & Beck-Gernsheim, 2002). Zo kan er een groot aantal verschillen in werkritmes worden geconstateerd (als mensen al een werkritme hebben), kunnen mensen beschikken over auto's en geluidsinstallaties waarmee in potentie veel overlast te veroorzaken is, verschilt de samenstelling van huishoudens en de wijze waarop mensen hun kinderen opvoeden. Naast een vergroting van de diversiteit aan keuzemogelijkheden en omstandigheden waarin mensen verkeren, staat individualisering ook voor een door mensen gehanteerd ideaal, gericht op de ontplooiing van het individu. Mensen stellen steeds meer de eis dat men de eigen leefstijl kan kiezen en dat daar ook uiting aan gegeven kan worden (Giddens, 1993). Tegenwoordig komen dus én veel verschillende leefstijlen naast elkaar voor én vinden mensen dat men het recht heeft de eigen leefstijl uit te dragen.

### **Multi-ethniciteit**

In Nederland wonen steeds meer mensen met een niet-Nederlandse etnische achtergrond. De verschillende leefwijzen van mensen die naar Nederland zijn gekomen maken de waai-  
34 er aan leefstijlen kleurrijker en veelvormiger. Alleen al het feit dat in sommige buurten op straat en in winkels niet-Nederlands wordt gesproken, is in Nederland wat omvang betreft een nieuwe situatie. In de grote steden ontstaan wijken en buurten waarin het aandeel autochtone Nederlanders in de buurt laag is, door strategieën én mogelijkheden van zowel autochtonen als allochtonen in de keuze van de woonomgeving (De Jong, 1996). En omdat de categorie allochtonen geen eenduidige groep betreft, is de mix van leefstijlen in dergelijke buurten heterogener dan ooit. Hoewel deze ontwikkeling in zijn effecten verwant is aan de effecten van individualisering, ontbreekt bij de komst van verschillende ethniciteiten het bredere perspectief van een grotendeels vanzelfsprekende en zelf gekozen ontwikkeling.

### **Afbrokkelen van oude instituties**

Een vierde proces betreft de periode van het afbrokkelen van oude instituties in de buurt (vgl. Adriaansens & Zijdeveld, 1981; Zijdeveld, 1987). Vanaf de jaren zeventig lopen de naar wijk georganiseerde kerken leeg, Vrienden, familie en kennissen zijn vaker woonachtig buiten de eigen buurt en bestaande netwerken tussen buurtgenoten zijn door verhuisbewegingen en stadsvernieuwing aan verandering onderhevig. Deze verschillende zaken hebben als gemeenschappelijk element dat de sociale controle in de buurt (cf. Nauta, 1973) aan belang inboete. Mensen kiezen nadrukkelijker hun eigen leefstijl en er zijn weinig mogelijkheden voor sociale straf, in de zin van negeren, kwaadspreken of correctie. Lange tijd was het geen uitzondering dat er bijvoorbeeld maar enkele agenten in omvangrijke wij-

ken in grote steden zichtbaar aanwezig waren. Met de afbrokkelende instituties wordt ook niet zozeer de afbrokkelende organisaties in een wijk bedoeld, maar vooral de afbrokkelende rol van betekenis van burens en buurtgenoten voor de inrichting van de dagelijkse leefwereld. Mensen worden hierdoor eerder afhankelijk van formele organisaties, zo bijvoorbeeld blijkt als men problemen met de burens krijgt.

### **Een afstandelijk bestaan**

De Amerikaanse socioloog Wirth definieert 'de stad' als 'een betrekkelijk grote, dicht-permanente vestiging van sociaal heterogene individuen' (Wirth, 1938). Het opvallende aan deze definitie is dat bewoners van een stad niet worden gezien als een sociale entiteit maar als een verzameling individuen. Ook al kan men daartegen ageren door te stellen bijvoorbeeld 'Amsterdammers' zich toch graag als zodanig afficherend, de onderlinge verschillen tussen inwoners van steden lijken groter dan het samenvoegende element lokale voetbalclub, het koninginnedagfeest en het zich collectief afzetten tegen 'de provincie'. Het verschijnsel stad is verbonden met een specifieke wijze van samenleven, namelijk het naast elkaar leven van individuen waarbij een expliciete groepsbinding breekt. De toegenomen heterogeniteit van het samenleven is voor het leven in de stad een nieuw fenomeen. De omgang met onbekenden in het publieke domein is in de stad dan ook grotendeels onproblematisch, het hoort zo gezegd bij het stedelijk leven. In de stad blijft er immers een spanningsveld bestaan tussen anonimiteit enerzijds en gevoelens voor of binding met de stad aan de andere kant. Ook de buurt wordt steeds meer een woonomgeving, waarin mensen zich gedragen als in de stad gebruikelijk. Mensen brengen minder dan voorheen een onderscheid aan tussen de stad als ontspanningsplek van onbekende individuen enerzijds en de buurt waar men het leven leeft anderzijds. Burens en buurtgenoten zijn dan als individuen die men anoniem en ongeïnteresseerd tegemoet treedt. Dit heeft een *structurele component* in de zin dat de verschillende naast elkaar voorkomende leefstijlen een dergelijke verandering in oriëntatie stimuleren en een *culturele component* in de zin dat mensen ook streven naar onderling onafhankelijkheid of in ieder geval niet streven naar verbondenheid. Hieronder worden nader uitgewerkt; eerst vanuit een collectief perspectief en vervolgens vanuit een individueel perspectief.

### **Het collectieve perspectief: burenruzies en de sociale infrastructuur**

Het leven in een buurt is er sociaal gezien niet eenvoudiger op geworden. Mensen beseffen weliswaar nog steeds in overwegende mate goed naast elkaar te kunnen wonen, maar wil niet zeggen dat iedereen altijd kan omgaan met een grotere sociaal-economische sociaal-culturele onzekerheid. Deze veranderende sociale omstandigheden hebben op de beleving die mensen hebben van hun woonomgeving. Door het naast elkaar wonen van mensen met verschillende leefstijlen en het zich onafhankelijker opstellen van mensen ten opzichte van elkaar worden strengere eisen gesteld aan de woonomgeving. Hieruit geredeneerd is het logisch een oplossing van burenruzies niet te zoeken in de fysieke woonomgeving maar juist in de sociale infrastructuur.

wordt hieronder beargumenteerd en mondt uit in een algemene verwachting over de effecten van verschillen tussen buurten op de aard en omvang van burenruzies.

*Relaties en verwachtingen tussen burenen worden mede vormgegeven aan de hand van concrete woonsituaties. Zo is te verwachten dat inwoners van vrijstaande huizen minder hinder ervaren van geluidsoverlast dan inwoners van een flat met dunne muren. Toch zullen in zo'n flat niet alle inwoners met elkaar overhoop liggen en zal niet ieder objectief gezien even hard geluid tot dezelfde hinder aanleiding geven. Ook is het onjuist te veronderstellen dat inwoners van vrijstaande huizen helemaal niet zouden klagen over geluidsoverlast. Tevens is bij het ontbreken van geluidsoverlast nog niet gezegd dat er geen andere irritaties zijn of zelfs worden gezocht. De woonsituatie waarin mensen zich bevinden kan op zichzelf dus nooit als de oorzaak van ruzies en irritaties worden aangemerkt.<sup>7</sup> Er moet gezocht worden naar de interpretaties van elkaars handelen, waarbij er uiteraard meer te interpreteren valt als de muren elk geluid doorlaten dan als er niets te horen valt.*

Het lijkt een open deur te zijn om te stellen dat conflicten in de buurt gezien moeten worden in termen van het opmerken en interpreteren van elkaars handelen als directe buur of als buurtgenoot, maar de implicaties zijn verstrekkend. Er kan bij een correlatie tussen bijvoorbeeld 'aantal allochtonen in een wijk' en 'aantal burenruzies' niet zomaar gesteld worden dat het aantal allochtonen in een wijk oorzaak is van een 'stijgende' hoeveelheid burenruzies. Wel kan er onderzocht worden of door de komst van mensen met andere leefgewoonten en gedragsregels de interpretatie van elkaars handelen moeizamer is geworden en of het handelen moeilijker op elkaar valt af te stemmen. Ook kan er nagegaan worden op welke wijze burenen-met-dunne-muren hun handelen op elkaar afstemmen en interpreteren en bij welke combinaties dit irritaties oplevert. In (de toename van) het aantal burenruzies spelen mogelijke 'objectieve omstandigheden in de woonomgeving' dus een rol voorzover ze via de beleving en interpretatie van betrokkenen een rol spelen.

Uiteraard kan iemand de stelling verdedigen dat het aantal conflicten tussen mensen af zal nemen naarmate men fysiek gezien minder rekening hoeft te houden met elkaar. Een mogelijke oplossing van burenconflicten zou dan liggen in het verschaffen van vrijstaande huizen voor iedereen. Een dergelijke oplossing lijkt echter - los van het kostenplaatje en andere neveneffecten - vooral ingegeven door een ontkenning van het sociale karakter van het leven. Ook bij een dergelijke 'oplossing' blijven mensen grenzen stellen en overschrijden en blijft men afhankelijk van elkaars handelen. Daarnaast zullen mensen elkaar ook vrijwillig blijven opzoeken en elkaar in dat verband irriteren. Het denken in termen van oplossingen die erop neer komen mensen van elkaar af te zonderen past echter uitstekend in een cultuur die relaties tussen mensen meer abstract en a-persoonlijk vormgeeft.

Het bestaan en eventueel zelfs toenemen van irritaties en ruzies tussen buurtbewoners duidt op een moeizame omgang. Aan de andere kant is ruzie ook een vorm van betrokkenheid, terwijl het elkaar uit de weg gaan en cynisme over elkaars leefstijl wel eens net zo negatief

kan zijn of negatiever in zijn gevolgen (cf. Merton, 1980). Zoals hiervoor gezegd kan burenen in een nogal ongestructureerde positie ten opzichte van elkaar en zijn sprekenheden door verschillende processen aan erosie onderhevig. Het zou dus met onderhavige analyse - een oplossing kunnen zijn meer homogene buurten en wijk helpen creëren. Echter, dit lijkt praktisch onhaalbaar, als het al sociaal wenselijk andere oplossingsrichting is mensen in heterogene buurten te helpen omgaan met omstandigheden. Het zal duidelijk zijn dat het project Buurtbemiddeling op dit punt gericht.

### **Het individuele perspectief: burenruzies en de eigen kijk op het bestaan**

Burenen zijn erg vrij in het bepalen hoe de onderlinge relatie eruit ziet. De relatie wordt niet bepaald door vastgelegde rollen en posities. Daarnaast zijn een aantal variabelen bekendheden in zulke relaties door verschillende sociaal-historische processen aan onderhevig. Toch gelden in de dagelijkse omgang echter vele impliciete afspraken en burenen uitstekend van elkaar wat wel en niet wordt verwacht. Het idee dat buurtbewoners vanzelf aanvoelen of gewoon weten welke afspraken gelden is niet slechts iets van tijden of slechts een over-romantische hedendaagse reconstructie van het bestaan. Onzekerheid over de omgang wordt door mensen gereduceerd door de ontwikkelde gewoonten, gebruiken en afspraken. Het kan zijn dat burenen onproblematisch en in allerlei gewoonten hanteren, maar het kan ook dat heel bewust moet worden gezocht naar een omgang die voor beide partijen voldoet.

Het is niet makkelijk om je een wereld voor te stellen waarin de onderlinge verhoudingen tussen burenen pure chaos zijn. Wel blijkt in de huidige stedelijke omgang veel diversiteit te komen en doen mensen een beroep op verschillende elkaar deels uitsluitende gewoonten. De omgang is hierdoor niet altijd eenvoudig. Veel mensen houden vast aan - tijdens de socialisatie - aangeleerde gewoonten en kunnen zich moeilijk voorstellen hoe de wereld eruit zou zien uit het uitzicht door de ogen van anderen. Berger en Luckman noemen dit een geobjeektiveerde wereld (Berger & Luckmann, 1967:70).

Een centrale onderzoeksvraag in de sociologie is volgens hen dan ook of mensen een beeld van de werkelijkheid reïficeren. Deze kijk op de sociale werkelijkheid wordt verbonden met een autoritair wereldbeeld (Gabennesch, 1972). Dit wereldbeeld wordt als simpel gekwalificeerd (Scheepers & Eisinga, 1991), in navolging van 'unsophisticated' een term die Lipset hiervoor gemunt heeft (Lipset, 1959). Deze simpelheid heeft een sterke betrekking op het feit dat het 'slechts' een afbeelding is, zoals willekeurig wereldbeeld. Daarnaast is het beeld verbonden met een intolerantie tegenover gebeurtenissen en processen die niet in overeenstemming zijn met de eigen visie op de werkelijkheid. Het eigen beeld van de werkelijkheid met gebeurtenissen en processen die afwijken van het eigen beeld is een belangrijk onderdeel van het leerproces. Gabennesch geeft deze theoretische interpretatie aan het inzicht in de verband tussen onder andere opleidingsniveau en autoritarisme: hoe hoger het opleidingsniveau van mensen, des te opener staan ze tegenover andere concepties van de werkelijkheid dan de eigen. Dit blijkt ook uit ons onderzoek.

De belangrijkste factoren die van invloed zijn op burenruzies zijn *opleiding* en *wijk*

<sup>7</sup> Mensen die dicht op elkaar wonen weten soms integendeel heel goed een evenwicht te vinden in de omgang met elkaar waardoor irritaties en ergernissen tot een minimum beperkt worden. Denk bijvoorbeeld aan bewoners in pensions en kamerverhuurpanden (Spierings, 1996).

pe. We hebben op geen van de onderzoekslocaties een verband gevonden tussen burenruzies met sociaal-economische status, noch met geslacht, leeftijd, etniciteit, huishoudtype, politieke voorkeur, inkomen en woonlasten. Als we deze laatst genoemde kenmerken opvatten als structuur-variabelen' (dimensies van sociaal-economische positie of klasse) dan heeft dit geen verklarende waarde voor burenruzies. Kortom, burenruzies hangen niet samen met klasse. Dit is een sociologisch interessante conclusie, zeker gezien de wel belangrijke factor *opleiding*. Wij denken dat het verband tussen burenruzies en opleiding niet zozeer voortkomt uit de sociaal-economische dimensie van opleiding, maar uit de sociaal-culturele dimensie van opleiding (cf. Houtman, 1994). Nadere bestudering van het verband toont aan dat enerzijds mensen met een lage opleiding vaker *geen* problemen hebben met de burens dan mensen met een middelbare en hoge opleiding, maar anderzijds dat mensen met een lage opleiding vaker burenproblemen hebben met een hoge intensiteit. Daartegenover staat dat mensen met een hogere opleiding zich vaker aan hun burens ergeren, doch minder vaak ruzie maken. Mogelijke 'escalatie' van een burenruzie hangt dus samen met opleiding. Hoe beter men is opgeleid des te mondiger men is, waardoor fysiek geweld waarschijnlijk minder snel een optie is. Of binnen de groep hoog opgeleide mensen een samenhang is tussen type opleiding (meer of minder aandacht voor sociaal-culturele competenties) hebben we niet onderzocht. Dit vergt nader onderzoek.

Als we verder kijken naar de factor *woningtype* dan blijkt dat bewoners van vrijstaande huizen minder problemen hebben met de burens dan bewoners van rijtjeshuizen, etagewoningen en galerijwoningen. Naarmate mensen minder dicht op elkaar wonen en in mindere mate genooddaakt zijn aspecten van het wonen te delen met elkaar, hebben zij niet alleen minder vaak problemen met de burens maar ook minder 'intense' problemen. Dit verband heeft nog een andere kant: etagewoningen grenzen niet alleen links en rechts aan de burens, maar ook boven en onder. Bewoners van etagewoningen hebben dus eenvoudigweg meer burens en daarmee neemt de kans toe dat zij met één van die burens problemen hebben. Wat ook een rol kan spelen is dat etagewoningen over het algemeen minder goed geïsoleerd zijn dan rijtjeshuizen en vrijstaande woningen, zodat feitelijk overlast en ergernissen, bijvoorbeeld door geluiden, ook vaker zullen voorkomen.

Beide noties zijn interessant in het licht van de momenteel populaire wijkaanpak. Sluimerende conflicten tussen burens kunnen het welzijn van bewoners ondermijnen. Voor een belangrijk deel zijn dit soort problemen te voorkomen door het aanleren van sociale competenties, door het stimuleren van communicatie tussen mensen en door verbetering van de huisvesting (met name geluidsisolatie) op plaatsen waar mensen dicht op elkaar wonen en vaker thuis zijn.

### Buurtbemiddeling en begrip voor de ander

Een oplossing voor de problemen die mensen ervaren in hun onderlinge relaties als burens wordt met het project Buurtbemiddeling gezocht in het elkaar laten ervaren van de zienswijze van de ander. Veel mensen doen hun best 'de andere kant' van een ruzie of ergernis te leren kennen. De meeste mensen willen en kunnen dan ook zelf een burenruzie oplossen, voordat een instantie als Buurtbemiddeling zich ermee zou moeten/hoeven te bemoeien.

Echter, waar het te moeilijk wordt voor mensen zich buiten bestaande stereotypen, vstellingen en de eigen gebruiken te bewegen, kan een instantie als Buurtbemiddeling zijn werk verrichten. Buurtbemiddeling helpt communicatie tussen burens structureren en praktische belangen het contact te verbeteren: een faciliterende functie. Het project gaat terugtrekken van personen in de eigen overzichtelijke beleevingswereld tegen en probeert mensen juist om te laten gaan met de pluriforme omgeving waarin men zekerheden; menlijk met elkaar moet construeren.

Voorzover ruzies in de buurt verschijnselen zijn die wortelen in het niet durven en kunnen aanspreken van anderen en in vastgeroeste denkbeelden over hoe anderen zich behoren gedragen, zonder de beweegredenen van de ander in te zien en te begrijpen is er een mogelijkheid dat Buurtbemiddeling op een vooruitstrevende en maatschappij vernieuwende wijze de kwaliteit van het samenleven weet te verhogen. Hiermee wordt gesuggereerd dat met Buurtbemiddeling alle problemen tussen burens de wereld uitgesuggereerd kunnen worden, of dat mensen elkaar altijd zouden willen begrijpen en tot afspraken kunnen komen. Wel is het een middel dat voor sommige mensen nuttig kan zijn. Het aanspreken van de burens op de ergernis die ze veroorzaken. Indien Buurtbemiddeling te dragen aan een goede omgang met elkaar in een pluriforme samenleving en dus pluriforme portiek, straat en buurt is dit grote winst. Het feit dat men naast iemand woont met te gewoonten en waarden hoeft namelijk niet te betekenen dat men geen woonplezier heeft. Buurtbemiddeling is daarvoor een methode die probeert mensen met elkaar het goede contact zelf te laten formuleren. Het is een methode die kiest voor samenleven in plaats van het terugtrekken uit de sociale wereld om ons heen. Het helpt perspectieven te formuleren niet door deskundigen en hulpverleners van buitenaf, maar door mensen zelf. Het is een uitgangspunt is weliswaar een op te lossen ruzie of ergernis, maar het is gericht op een betere toekomst. Het is niet gericht op informatie-overdracht maar op het verhogen van de competentie met elkaar om te gaan. Door te werken met vrijwilligers is de methode geschikt deze vrijwilligers te leren het handelen van anderen te begrijpen en te beïnvloeden. Hopelijk met uitstraling naar de netwerken van deze mensen.

### Soorten van burenconflicten

Het zich welbevinden in de woonomgeving is van groot belang voor de psychische houding van mensen en een inbreuk hierop wordt door menigeen veelal ervaren als een slag op persoonlijke belangen, op de behoefte aan zekerheid en voorspelbaarheid en beleving van de eigen identiteit. Immers de woonsituatie heeft voor zeer veel mensen een aantal functies: een belangenbehartigingsfunctie, een normatieve orderingsfunctie en een identiteits-bepalende functie. In een burenconflict kan een inbreuk op het goede functioneren van één van deze drie functies of van een combinatie ervan in het geding zijn. Omdat conflicten om minstens twee partijen gaat, geldt hetzelfde voor de andere partij: een flict vanuit als geschaad ervaren belangen, normen en/of de waarde van het positief van de eigen identiteit in de woonsituatie.

Theoretisch zouden er zo negen typen burenconflicten te onderscheiden zijn. Maar praktijk is er veelal sprake van combinaties. Burens die verweekeld zijn in een conf

andere buren presenteren hun conflict altijd als een belangenconflict. Zij stellen dat hun belang geschaad wordt door bijvoorbeeld geluidsoverlast. Dit geluid komt van kinderen, televisie, radio en andere apparatuur. Bij doorvragen echter blijkt de klacht veelal slechts de aanleiding te zijn en gaat het veeleer over conflicten over hechting, erkenning, ordening en regels. Een oudere mevrouw die klaagt over geluidsoverlast van de buurkinderen blijkt vooral ernstig gekwetst te zijn door de scheldwoorden die een van de kinderen tegen haar gezegd heeft.

Vaak ligt de bron van het conflict in een verschil in leefstijl en de daaraan gekoppelde waarden en normen. Een mevrouw woont al lang in een middenklasse buurt en is uitermate geïrriteerd door de extravette vrolijke en open stijl van het jongere echtpaar dat uit een geheel andere buurt komt. Zij blijkt niet te kunnen accepteren dat mensen uit de arbeidersklasse zich vestigen in deze buurt. Haar klachten richten zich echter tegen de autoradio, het ophangen van de was enzovoort.

Dus ook al worden conflicten ingebracht als belangenconflicten, aan de basis ervan liggen vaak frustraties die het zekerheidsstreven en het identiteitsstreven aantasten. Wat het identiteitsstreven betreft, gaat het enerzijds om vraagstukken van hechting (zoals zich niet meer thuis kunnen voelen in de woning en/of woonomgeving, gevoelens van vervreemding, eenzaamheid) en anderzijds gaat het om vraagstukken van sociale erkenning (als persoon gerespecteerd worden, niet uitgescholden willen worden, als mens behandeld worden). Voor deze veelal meervoudige gelaagdheid van burencollicten zal aandacht moeten zijn in het bemiddelingsproces. Doet men dit niet dan zit men bij het zoeken van een oplossing op het verkeerde spoor.

Buurtbemiddeling wordt beschouwd in het licht van het verhogen van de leefbaarheid in de buurt, met name doordat het ingezet kan worden bij de *aanpak van overlast*. Nu is het begrip overlast op velerlei wijze te interpreteren. Een differentiatie naar de aard van de overlastproblematiek derhalve is gewenst. Wij onderscheiden hier twee soorten overlastproblematiek, waarvoor via de bestaande kanalen geen directe oplossing te bieden is: de zware of complexe problematiek en de kleine, dagelijkse ergernissen en irritaties tussen buurtbewoners. Bij de zware overlast wordt over de veroorzakers gesproken in termen als 'zeer moeilijk plaatsbaren', 'niet plaatsbaren', 'meervoudige probleemgevallen', 'zorgwekkende zorgvermijders' en dergelijke (Grünhagen, Hees, Klieverik, Vermeulen, & Zoet, 1993; Grünhagen, Hommersen, & Zoet, 1996). Dergelijke problematiek is te zwaar voor burenbemiddeling. Om dergelijke complexe problematiek het hoofd te kunnen bieden lijkt het instellen van een meldpunt extreme overlast zoals in Amsterdam een goed aanknopingspunt te bieden (Dienst Binnenstad Amsterdam, 1998). Het is daarbij belangrijk om de aandacht te concentreren op samenwerking tussen politie, gemeente, woningbouwverenigingen, RIAGG/RIBW, verslavingszorg, huisartsen en eventuele overige zorginstellingen. De samenwerking kan leiden tot een adequate en op maat gesneden zorg voor de overlast van multiprobleemgevallen. Snelle uitwisseling van informatie kan voorkomen dat relevante gevallen buiten de boot vallen en dat overlast tot escalatie leidt. De dagelijkse kleinere irritaties tussen buurtbewoners is bij uitstek het werkterrein voor buurtbemiddeling, des te meer gezien het 'gat' bij de bestaande instellingen.

## Het herstellend vermogen van Buurtbemiddeling

Burenruzies lenen zich bij uitstek voor een aanpak waarin een belangrijke plaats is ingeruimd voor het herstellen van een verstoorde relatie. De eigen, directe woonomgeving is niet een plaats waar de meeste mensen baat hebben bij een ruzieachtige sfeer. Hoewel het begrip 'burenhulp' misschien in eerste instantie wat oubollig overkomt, zijn buurtbewoners ook in de huidige geïndividualiseerde samenleving een direct aanspreekpunt in geval van nood. Op elkaars huis letten gedurende de vakantie, een postpakketje voor elkaar in ontvangst nemen, of omdat kinderen hun speelkameraad vaak dicht bij huis zoeken (en vinden).

Het wordt vaak onderschat dat sluimerende conflicten een ernstige ondermijning kunnen betekenen van het welzijn in de buurt. Mensen weten zich soms geen raad als ze ruzie krijgen met de buren. Ze denken snel aan boze opzet en zien geen wegen om de problemen in de kiem te smoren. Sommige mensen ontberen de *sociale vaardigheden* om problemen op te lossen. Anderen hebben *angst* voor een confrontatie. Denk hierbij aan oudere wijkbewoners die zich ergeren aan spelende, voetballende en/of rondhangende jongeren en die angstig zijn - terecht of onterecht - om deze jongeren op hun gedrag aan te spreken waardoor de ergernis een permanent karakter kan krijgen.

Bij conflicten in de buurt zijn emoties vaak dermate hoog opgelopen dat de mensen alleen nog maar kunnen zien hoezeer hun leven door de ander verziekt wordt. In die gevallen kan een neutrale en onafhankelijke bemiddelaar uitkomst bieden, vooral als deze de situatie in de buurt goed kent. Door te zoeken naar de achterliggende motieven en behoeften bij de den, kan de bemiddelaar een basis vinden van waaruit een gemeenschappelijk belang en begrip kan ontstaan. De bemiddeling richt zich daarbij op verzoening.

De functie van het zelf oplossen van conflicten is dat mensen het idee hebben dat hun acties invloed hebben, dat zijzelf in staat zijn vorm te geven aan hun directe sociale omgeving. Bemiddeling stelt mensen in staat zelf hun conflicten op te lossen. Vrijwillige bemiddelaars kennen de buurt en zijn bereid om conflicten aan te horen, daarover vragen te stellen en het mogelijk te maken dat partijen tot een oplossing komen die voor beide partijen bevredigend is.

Buurtbemiddeling kan op vooruitstrevende en maatschappelijk vernieuwende wijze de kwaliteit van het samenleven verhogen. Met name daar waar burenruzies verschijnselen zijn en wortelen in het niet durven en kunnen aanspreken van anderen en in vastgeroeste denkbeelden over hoe anderen zich behoren te gedragen, zonder de beweegredenen van de ander te zien en te begrijpen, kan deze methode de impasse tussen mensen en groepen doorbreken. Hiermee wordt niet gesuggereerd dat met buurtbemiddeling alle problemen tussen buren de wereld uitgepraat kunnen worden, of dat mensen elkaar altijd zouden willen begrijpen en tot afspraken zouden willen komen. Wel is het een middel dat voor sommige mensen nuttig kan zijn bij het aanspreken van de buren op de ergernis die ze veroorzaken. Indien Buurtbemiddeling bij kan dragen aan een goede omgang met elkaar in een pluriforme samenleving en dus pluriforme portiek, straat en buurt, is dit grote winst. Het feit dat men naast iemand woont met andere gewoonten en waarden, hoeft niet te betekenen dat men geen woonplezier beleeft. Buurtbemiddeling is een methode die kiest voor samenleven in plaats van het terugtrekken uit de sociale wereld. Het helpt perspectieven te formuleren niet door deskundigen en hulpverleners van buitenaf, maar door mensen zelf. Het con-

te uitgangspunt is weliswaar een op te lossen ruzie of ergernis, maar het is gericht op een positieve toekomst. Het is niet gericht op informatie-overdracht of een uitspraak in een conflict door een autoriteit, maar het is gericht op het verhogen van de competentie van mensen om met elkaar om te gaan. En dat lukt lang niet overal even goed. Daarbij wordt bewust gekozen voor het werken met vrijwilligers, die worden getraind het handelen van anderen te begrijpen en respecteren.

De kracht van Buurtbemiddeling is dat het bijdraagt aan het ontwikkelen van een gemeenschappelijke taal rondom leefstijlen. Vrijwillige bewoners helpen buurtbewoners te zoeken naar gezamenlijke belangen zoals een veilige omgeving voor kinderen, toezicht op gedrag en tolerantie ten opzicht van elkaar. Buurtbemiddeling paart deze instrumentele doelstelling - oplossen van conflicten door te zoeken naar gemeenschappelijke belangen - aan een sociale doelstelling, namelijk uitwisseling van meningen over normen en waarden en gezamenlijk werken aan netwerken en sociale samenhang. ○

## Literatuur

- Adriaansens, H.P.M., & Zijderfeld, A.C. (1981). *Vrijwillig Initiatief en Verzorgingsstaat. Cultuursociologische Analyse van een Beleidsprobleem*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Beck, Ulrich, & Beck-Gernsheim, Elisabeth. (2002). *Individualization*. London: Sage.
- Berger, Peter L., & Luckmann, Thomas. (1967). *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge*. New York: Anchor Books.
- Dienst Binnenstad Amsterdam. (1998). *Bestrijding Extreme Overlast Binnenstad. Jaarverslag 1997*. Amsterdam: Sector Welzijn, Dienst Binnenstad, Gemeente Amsterdam.
- Engbensen, G., Vrooman, J.C., & Snel, E. (red.). (1996). *Arm Nederland. Het Eerste Jaarrapport Armoede en Sociale Uitsluiting*. 's-Gravenhage: VUGA.
- Engbensen, G., Vrooman, J.C., & Snel, E. (red.). (1997). *De Kwetsbaren. Tweede Jaarrapport Armoede en Sociale Uitsluiting*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Gabennesch, Howard. (1972). Authoritarianism as World View. *American Journal of Sociology*, 77(5).
- Giddens, Anthony. (1993). *Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press.
- Grünhagen, Harm, Hees, Christa van, Klieverik, Harry, Vermeulen, Liesbeth, & Zoet, Mirjam. (1993). De Strijd tegen Burenoverlast wordt Breder en Feller. *Woningraad-Magazine*, 53(16-17), 30-45.
- Grünhagen, Harm, Hommersen, Dorine, & Zoet, Mirjam. (1996). Burenoverlast Ieders 'pakketje-an'. *Woningraad-Magazine*, 56(20), 49-60.
- Houtman, Dick. (1994). *Werkloosheid en Sociale Rechtvaardigheid. Oordelen over de Rechten en Plichten van Werklozen*. Amsterdam/Meppel: Boom.
- Jong, W de. (1996). *T Kan Ook Anders*. Rotterdam: Bestuursdienst Gemeente Rotterdam.
- Lipset, S.M. (1959). Democracy and Working-Class Authoritarianism. *American Sociological Review*, 24, 482-502.
- Lofland, L.H. (1989). Private Lifestyles, Changing Neighborhoods, and Public Life. *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie*, 80(2), 89-96.
- Merton, Robert K. (1980). The Self-Fulfilling Prophecy. In L. A. Coser (Ed.), *The Pleasures of Sociology* (pp. 29-47). New York: New American Library.

Nauta, A.P.N. (1973). *Contact en Controle tussen Buren*. Amsterdam.

- Peper, Bram, & Hogenhuis, Stijn. (2000). Beter een Goede Buur... Effecten van Bemiddeling Burenruzies. In M. L. M. Hertogh & L. E. D. G. van Leeuwen (Eds.), *Na de Uitspraak. Gevo van Geschillenbeslechting* (pp. 15-32). Den Haag: Elsevier.
- Peper, Bram, & Spierings, Frans. (1999). Settling Disputes Between Neighbours in the Lifeworld. Evaluation of Experiments with Community Mediation in the Netherlands. *European Journal of Criminal Policy and Research*, 7(4), 483-507.
- Peper, Bram, & Spierings, Frans. (2000). Buurtbemiddeling als Panacee? Reflectie op de Praktijk. *Justitiële verkenningen*, 26(9), 41-53.
- Peper, Bram, Spierings, Frans, Jong, Wiebe de, Blad, John, Hogenhuis, Stijn, & Alena, Vanessa. (1999). *Bemiddelen bij Conflicten tussen Buren. Een Sociaal-Wetenschappelijke Evaluatie Experimenten met Buurtbemiddeling in Nederland*. Delft: Eburon.
- Scheepers, P., & Eisinga, R. (1991). *Onderdanig en Intolerant: Lacunes en Controverse Autoritarisme Studies*. Nijmegen.
- Sociaal en Cultureel Planbureau. (1995). *Rapportage Minderbeden 1995*. Den Haag.
- Spierings, Frans. (1996). *Op Eigen Kracht. Een Onderzoek naar het Dagelijkse Leven Logementbewoners*. Utrecht: SWP.
- Wilson, William Julius. (1987). *The Truly Disadvantaged. The Inner City, the Underclass, and Public Policy*. Chicago: University of Chicago Press.
- Wirth, Louis. (1938). Urbanism as a Way of Life. *American Journal of Sociology*, XLIV(1), 1-2.
- Zijderfeld, A.C. (1987). *De Samenleving als Schouwspel. Een Sociologisch Leer- en Leesboek*. Gravenhage: VUGA.
- Zijderfeld, A.C. (1988). *De Culturele Factor. Een Cultuursociologische Wegwijzer*. Cullem Lemma.