

'Mensen hebben kortere lontjes gekregen'

# Specialist in de aanpak van woonoverlast

Fica Djohani is specialist en pionier in de aanpak van woonoverlast. Met haar bureau CoCon (Coloured Consultancy) was zij de eerste die twintig jaar geleden in Nederland met buurtbemiddeling begon. In haar aanpak staat de eigen kracht van bewoners centraal. Vorig jaar is CoCon gestart met de Nationale Hulplijn Woonoverlast.

**M**ensen die woonoverlast ervaren kunnen de Nationale Hulplijn Woonoverlast bellen voor advies. **Waarom zijn jullie, nu precies één jaar geleden, met deze hulplijn gestart?**

‘Woonoverlast is een actueel en groeiend maatschappelijk probleem. De instanties die ermee te maken krijgen zoals verhuurders, gemeenten, politie en meldpunten spreken van “hinderlijke tot overlast gevende situaties” als het om woonoverlast gaat. Maar wat als hinderlijk wordt ervaren, verschilt natuurlijk per persoon. Bewoners kunnen woonoverlast al extreem vinden terwijl de instanties het nog zouden bestempelen als “hinderlijk”. Er is dus een verschil tussen de definitie van instanties en de beleving van de burger. Door bezuinigingen hebben de instanties bovendien alleen nog maar tijd voor de allerswaarste gevallen van woonoverlast.

Instanties gaan trouwens pas iets doen als de bewoner die overlast ervaart zelf al stappen heeft ondernomen om het probleem op te lossen. En als er een dossier van de overlast is opgebouwd. Maar daar wordt het meteen al lastig. Want vaak durven bewoners helemaal niet op overlast gevende burens af te stappen. Ik vind het ook niet verstandig om van mensen te vragen om alle momenten van overlast te gaan registreren voor een dossier. Dan raken ze nog meer gefocust op het probleem. Terwijl het soms juist beter is om bewoners te vragen de situatie even van een afstand te bekijken. En zich bijvoorbeeld te focussen op de dingen die nog wél leuk zijn in hun straat. In elk geval komt het erop neer dat instanties meestal niets kunnen aanreiken waar bewoners met klachten over woonoverlast zelf mee verder kunnen. Dat doen we bij de hulplijn dus juist wel. Onze ambitie is dat elke beller na het gesprek zelf concreet aan de slag kan om iets aan het probleem te doen. Als het nodig is verwijzen we door naar buurtbemiddeling of de wijkagent, met name als mensen

## ‘Een belangrijk deel van wat we doen is luisteren. Luisteren is het eerste wat er bij de instanties is wegbezuinigd’

niet goed durven om alleen in gesprek te gaan met een overlastgever.’

### Wat voor soorten woonoverlast komen jullie tegen?

‘Veel klachten gaan over geluidsoverlast en overlast door aanloop bij de burens. Muziek die te hard staat, herrie als bezoek midden in de nacht weggaat, kinderen die tot ‘s avonds laat chillen voor de deur. Noem maar op. Bellers zijn vaak bang om er iets van te zeggen. Het gaat vaak om leefstijlen die botsen: de een houdt van rustig in zijn tuin zitten om naar de vogeltjes te luisteren en de ander draait graag housemuziek en heeft elke avond een barbecue op zijn balkon. Veel overlast is ook seizoensgebonden: zodra het mooi weer is, wordt het leven op straat en in de tuinen drukker.

Wat opvalt is dat de overlast door verwarde personen toeneemt. Dat komt door bezuinigingen in de zorg en doordat mensen met een psychiatrische aandoening langer thuis moeten blijven wonen. Dat constateren ook het Landelijk Platform Woonoverlast en het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (ccv) dat zich namens de rijksoverheid bezighoudt met woonoverlast. Een verward persoon kan de burens lastig vallen, soms zonder dat hij of zij daar erg in heeft. Een vrouw voelde zich bedreigd omdat haar buurman altijd naar haar stond te kijken. Er gebeurde feitelijk nog niets, maar zij vond het vreselijk. Een andere beller had een buurman die leed aan beginnende dementie en alleen was achtergebleven na de dood van zijn vrouw. Zijn gehoor ging achteruit en hij zat alleen nog maar tele-

visie te kijken. Op maximaal volume. De buurman die ons belde had enerzijds echt geluidsoverlast, maar anderzijds maakte hij zich zorgen om zijn oude buurman die daar maar de hele dag alleen zat.’

### Zijn er verschillen in woonoverlast tussen huurders en kopers?

‘Nee. Dit gaat dwars door alle groepen in de samenleving heen. In alle buurten kom je burenruzies tegen waarbij de emoties hoog op kunnen lopen, ook in wijken met alleen maar koopwoningen. Over erfafscheidingen bijvoorbeeld. We dachten in het begin dat de hulplijn vooral door kopers gebeld zou worden omdat huurders op hun verhuurder terug kunnen vallen. Maar dat is niet het geval. De bellers waren voor de helft huurder en voor de helft koper. De huurders met woonoverlast zijn meestal ook gefrustreerd over hun verhuurder omdat die hen aan hun lot overlaat. Zij kampen dus eigenlijk met een dubbele frustratie.’

### Hoe helpen jullie bellers?

‘Een belangrijk deel van wat we doen is luisteren. Luisteren is het eerste wat er bij de instanties is wegbezuinigd. Daar kan overlast soms alleen online worden gemeld. Mensen worden van het kastje naar de muur gestuurd en kunnen hun verhaal nergens kwijt. Het is bij de hulplijn wel duidelijk dat mensen daar juist grote behoefte aan hebben. Bellers zijn vaak de wanhoop nabij. We geven hen dus de ruimte om hun verhaal te doen. En we erkennen hun beleving; als zij overlast ervaren, dan is dat zo. En als iemand drie nachten niet heeft geslapen door spanningen, dan erkennen we dat zo iemand het even heel moeilijk heeft en houden we daar rekening mee.

Bij alles wat CoCon doet staat de kracht van de bewoner centraal. Dus ook bij de hulplijn. We vragen bellers naar hun eigen ideeën voor oplossingen. Bijvoorbeeld: “Wanneer zou het probleem voor u opgelost zijn?” Als iemand zegt: “Ik durf mijn →

## 'In alle buurten kom je burenruzies tegen, ook in wijken met alleen maar koophuizen'

→ buurman niet te benaderen", dan vragen wij: "Heeft u een idee hoe dat wel zou kunnen?" Wij adviseren altijd om buurtbewoners erbij te vragen om te helpen. Dat is beter dan de politie te bellen, want dat kan escalerend werken. Een wijkagent is anders. Die kan soms helpen een bemiddelend gesprek voor te bereiden of zelfs mee gaan.

We proberen de beller ook een spiegel voor te houden. Als iemand zegt dat iets "de héééle nacht doorging" dan blijkt na enig doorvragen dat het op momenten toch wat rustiger was. Af en toe wordt in het verhaal duidelijk dat de beller zelf nogal agressief kan zijn. We gaan dan dieper in op hoe je anders kunt communiceren. Bijvoorbeeld: "Ik begrijp dat u op de muur bonkt, maar helpt het?" Een praktische tip kan zijn: spreek de burens eens aan op een moment dat er geen overlast is. "Wat maakt je nou zo boos?" vragen wij wel eens aan een beller. Vaak is het oud zeer dat eronder zit. Een wens om op een bepaalde manier te wonen met de burens wordt niet vervuld. Als burens elkaar respecteren in zulke wensen, dan maakt het vaak weinig uit hoe hard de muziek staat.'

### Waarom neemt woonoverlast toe?

'Toenemende werkloosheid, bezuinigingen in de zorg, noem maar op. Door deze maatschappelijke ontwikkelingen zijn mensen vaker en langer thuis, ergeren zich sneller en hebben ze ook kortere lontjes gekregen. We leven in de anonimiteit en kennen onze burens niet meer. Dat is een drempel om op elkaar af te stappen. Mensen hebben ook een hoop zorgen. Er wordt meer van ze verwacht en ze moeten meer gaan "participeren". Maar tegelijkertijd voert de overheid soms behoorlijk repressieve maatregelen in. Zoals gekort worden op je uitkering als je bijvoorbeeld een vrijwilligersvergoeding ontvangt. Dat heeft effect op hoe je gaat samenleven met elkaar.

En dan is er ook het wij-zij denken dat enorm toeneemt in de samenleving. Je hoeft maar naar het vluchtelingenvraagstuk te kijken om te weten hoe scherp dat wij-zij denken al is. Dat werkt polarisatie in de hand en dat sijpelt door in dit soort situaties in een straat.

Racisme en discriminatie komen we ook vaak tegen. Het is een heikel punt. Het kan te maken hebben met een verschil in wat de een bedoelt en hoe de ander dat beleeft. Maar ik vind dat mensen respectvol over elkaar zouden moeten praten. Als



• Fica Djohani

**Thuis:** Koopwoning in Delft, waarvan een deel voor mijn moeder is verbouwd (we delen met drie generaties een huis).  
**Geboren:** Delft, 1958.  
**Opleiding:** Sociale Akademie.  
**Beroep:** Directeur-eigenaar van Coloured Consultancy, specialist in aanpak woonoverlast en buurtbemiddeling.  
**Hobby:** Reizen, samenzijn met familie en vrienden.  
**Hartewens:** 'Mijn passie ligt bij het werken aan harmonieuze buurten, samen met bewoners en overige stakeholders, waarin diversiteit als kracht en kans wordt benaderd.'

een beller discriminerende opmerkingen maakt, dan vragen we: "Wat denk je hoe dat voelt voor de ander?" We wijzen mensen op het effect van zulke woorden. En we moedigen ze aan om zich af te vragen: Wat is nou de bedoeling van wat je zegt en heeft wat je zegt ook het gewenste effect?'

### Staat de telefoon al roodgloeiend?

'Nee. Landelijke bekendheid heb je niet van vandaag op morgen. We hadden ook geen geld voor een dure landelijke campagne. We zijn regelmatig gebeld het afgelopen jaar. Zo'n honderd keer. De Woonbond en de Nationale Ombudsman verwezen af en toe naar ons door. Een gesprek duurde gemiddeld 25 minuten, met een paar uitschieters van een uur. We hebben niet de indruk dat het tarief voor de hulplijn (90 cent per minuut met een maximum van € 45 – red.) voor de hulplijn een drempel is. We zijn immers gebeld. Maar we willen het bewoners nog makkelijker maken door te gaan samenwerken met gemeenten. Sinds een paar maanden benaderen we gemeenten actief met het aanbod een abonnement op de Nationale Hulplijn Woonoverlast te nemen. Bellers betalen dan het lokale tarief en de gemeente betaalt de meerkosten. Veel gemeenten zijn zeer geïnteresseerd. Het biedt hun een laagdrempelige voorziening voor hun inwoners en zij krijgen inzicht in wat er speelt in hun gemeente rond woonoverlast, want dat kunnen we voor hen monitoren. In de grote steden is de aanpak van woonoverlast vaak al goed in de steigers gezet met meldpunten voor woonoverlast en alles. Maar vaak kunnen mensen geen anonieme meldingen doen of zijn er lange wachttijden voordat je iemand te spreken krijgt. Overigens haken bewoners vaak af bij een meldpunt waar ze niet anoniem kunnen blijven. Bij ons kan dat wel.' ←

**Nationale Hulplijn Woonoverlast:**  
0900-0305 / 0900woonoverlast.nl