

## Veiligheid in City 2: een commerciële en ethniserende benadering

City 2 is een winkelcentrum in de Brusselse binnenstad, aan de Nieuwstraat, de bekendste (volkse) winkelstraat van de stad. Het centrum werd in 1978 gebouwd en is met zijn 135 winkelruimtes één van de belangrijkste winkelcentra van Brussel. Het beheer van het winkelcentrum en het aanpalend warenhuis gebeurt door drie partners: CityMo, de V.Z.W. die alle handelaars verenigt en de Belgische Winkelcentra Vereniging. City 2 biedt een variëteit aan kleinere en grotere handelszaken, bioscopen, eet- en drankgelegenheden en talrijke kiosken. Het is een gesloten en overdekt shoppingcenter met drie verdiepingen. Overal is er daglicht. Centraal in het centrum zijn twee kokers waarin de trappen en roltrappen gelegen zijn. Het centrum verleent toegang tot het metronet en biedt een ondergrondse doorsteek naar het Rogierplein. Er is een kleine parkeergarage aan verbonden.

### Een commerciële benadering

City 2 werd begin jaren tachtig geconfronteerd met problemen van criminele en visuele overlast.<sup>(1)</sup> Het management moest hier snel en efficiënt op reageren omdat dit het winkelend publiek en de (winkel)uitbaters afschrikt.

Veiligheid wordt sindsdien benaderd als een commercieel produkt dat als elk ander produkt moet verkocht worden. Als antwoord werd het functioneel toezicht ingevoerd: de veiligheids- en controleopdracht wordt toevertrouwd aan beroepskrachten. Naast beveiligingspersoneel in dienst van het centrum wordt beroep gedaan op een beveiligingsbedrijf. De „eigen” beveiligingsagenten hebben de Belgische nationaliteit maar zijn van Magrebijsse oorsprong.

De bewaking is voorzien van 8 tot 22 uur. Er zijn voortdurend vijf bewakers in het winkelcentrum aanwezig. Overdag is er minstens één bewaker op iedere verdieping. De functionele controle is het grootst op niveau 1 rond de gemeenschappelijke tafeltjes.

Het veiligheidsbeleid is in de eerste plaats gericht op het verminderen van de onveiligheidsgevoelens van het winkelend publiek. Om een groter gevoel van veiligheid te creëren wil City 2 laten zien dat er op kleine criminaliteit gereageerd wordt. Het beleid is erop gericht door een permanente en zichtbare aanwezigheid haar effectiviteit en efficiëntie te demonstreren. Het onderzoek wees uit dat criminaliteitsreductie op

de tweede plaats komt. Om dit te bereiken koos men voor de situationele aanpak. Men werkt direct op de situatie door de gelegenheid om criminaliteit te plegen weg te nemen of te verminderen. Vuilbakken worden stevig vastgehecht, alle banken en zitjes werden verwijderd, het centrum wordt voortdurend gepoetst.

### Doelgroepen in een veiligheidsbeleid

Uitgangspunt van deze case-studie is dat de problemen die zich in een winkelcentrum kunnen voordoen verbonden zijn met de verscheidenheid onder de gebruikers van het centrum. Elk winkelcentrum heeft een aantal „gebruikersgroepen”.<sup>(2)</sup>

In City 2 onderscheiden we vijf groepen:

- veiligheid (rijkswacht, winkeldetectives, veiligheid City 2, veiligheid FNAC)
- uitbaters en personeel
- winkelend publiek
- niet-winkelend publiek

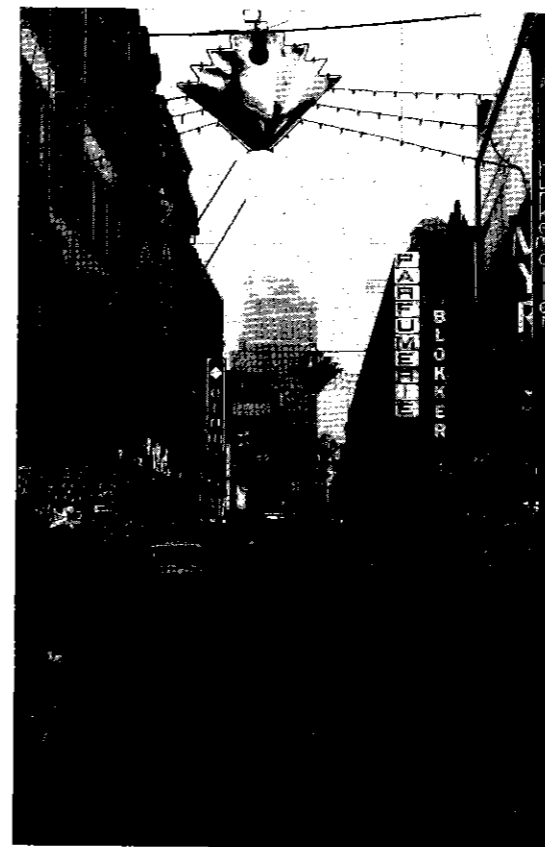
Het winkelcentrum heeft voor elk van deze groepen een andere functie en een veiligheidsbeleid kan daardoor een andere betekenis krijgen.

Het opzet van het onderzoek bestond erin zicht te krijgen op de interactie tussen de verschillende gebruikersgroepen rond het veiligheidsbeleid en de effectiviteit.

### Een veiligheidsbeleid naar het niet-winkelend publiek

City 2 krijgt heel wat niet-winkelende mensen over de vloer. Pendelaars gebruiken het centrum als doorsteek naar de metro, anderen steken langs deze weg door naar de Nieuwstraat en naar winkels in de buurt. Men komt naar etalages kijken. Over dit deel van de gebruikersgroep maakt het management zich geen zorgen. Integendeel het zijn potentiële klanten. Waar men zich wel zorgen om maakt is, dat een deel van deze gebruikersgroep City 2 beschouwd als een trefpunt of ontmoetingsruimte. De observatie wees dat het centrum voor jongeren die functie heeft, en meer specifiek voor allochtone jongeren. Daarbij moet onderscheid gemaakt worden tussen twee categorieën jongeren die City 2 om die reden bezoeken.

Een eerste categorie komt vooral tijdens tussenuren (lesuitval) en middagpauzes naar het winkelcentrum waarbij een aantal van hen ook tijdens de schooluren blijft hangen.



Vaak begint het spijbelen omdat men de middagpauze verlengt. De middagpauze is een gelegenheid voor schoolgaande jongens en meisjes om elkaar te ontmoeten. De groepjes zijn heterogeen, zowel qua geslacht als nationaliteit. Men circuleert op de verschillende niveaus met een voorkeur voor het gemeenschappelijk terras op niveau 0.

Een tweede categorie bestaat uit een groep, wat oudere migrantenjongeren. Deze jongeren „hangen” heel de dag door vooral in de restaurants „rond” op de benedenverdieping waar allochtoon personeel werkt. In die restaurants worden deze jongeren niet weggejaagd door het personeel. Er blijkt een stilzwijgende verstandhouding tussen de bewakingsdienst en de jongeren, zodat deze jongeren door het beveiligingspersoneel met rust worden gelaten. In tegenstelling tot de jeudigere „groep” circuleren ze niet en is hun aanwezigheid hardnekkiger.

Het veiligheidsbeleid van City 2 is er vooral op gericht om overlast door deze twee groepen jongeren te vermijden. De controle is het grootst op niveau 1 rond de gemeenschappelijke tafeltjes. Tijdens de observatie werd vastgesteld dat de strategie erin bestaat het gedrag van bovenbeschreven niet-winkelend publiek, dat door hen als potentiële daders van kleine criminaliteit wordt beschouwd, te beïnvloeden. Daarom wordt niet-consumerend publiek aangezet om te circuleren, om te consumeren of te verdwijnen uit het centrum.

De achterliggende idee is het tegengaan van rondhangende jongeren(bendes) omdat ze bij (potentiële) klanten en (potentiële) winkeluitbaters angst- en onrustgevoelens veroorzaken. Het is de mening van de directie van City 2 dat deze (allochtone) jongeren eigen levensstijlen ontwikkelen waarbinnen eigen regels gelden en waar het overtreden van bepaalde regels van de conventionele samenleving worden gerationaliseerd. De bewakers moeten dit gedrag corrigeren en kanaliseren door ervoor te zorgen dat men niet in groep staat, niet op trappen of op de grond zit, niet aan de tafeltjes zit zonder te consumeren,...

Deze „richtlijnen” vormen eigenlijk een niet vastgelegde gedragscode, of informele huisregels, van waaruit de jongeren worden gecorrigeerd. Ze worden hiertoe verbaal of niet-ver-

baal aangemaand. De uitdrukkelijke aandacht van de bewakers irriteert de jongeren wel zodat ze ook uittesten „hoe ver ze kunnen gaan”. In ieder geval wordt daar niet onzeker of weifelend op gereageerd door de bewakers. Ze laten zich niet intimideren of uitdagen.

De bewakers worden in hun preventieve taak bijgestaan door de poetsdienst die voortdurend in de weer is met het afruimen van de tafeltjes. Ook de poetsman lijkt een taak te hebben in de functionele controle. Hij let mede op het gedrag van de jongeren. Indien nodig wijst hij op een aantal regels en normen waaraan de jongeren zich moeten houden.

Zoals bovenvermeld is de meerderheid van de „eigen” beveiligingsagenten wel van Belgische nationaliteit maar van Magrebijne oorsprong. De directie opteert voor deze werkwijze omdat de bewakers de cultuur, de leefwereld, en de taal van de (allochtone) jongeren kennen en hen ook van hieruit benaderen.

### Een situationele en ethniserende benadering

Uit de observaties en interviews ontstaat een vrij positief beeld over de situatie in City 2. Als middel tot criminaliteitsbestrijding is het veiligheidsbeleid geslaagd en zeker effectief. De hoeveelheid kleine criminaliteit is zeer gering en de aanwezigheid van rondhangende jongeren is niet van die aard dat men systematisch van overlast kan spreken.

Het is echter belangrijk in het achterhoofd te houden dat City 2 een commercieel bedrijf is. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de criminaliteitsbestrijding in het winkelcentrum in de eerste plaats vanuit commerciële overwegingen is gemotiveerd. Dit wil zeggen dat op allerlei manieren aan potentiële klanten en handelaars duidelijk gemaakt wordt dat City 2 een veilig winkelcentrum is. Veiligheid (en criminaliteitsbestrijding) wordt op die manier een „commercieel produkt”, een produkt dat te koop en verkoopbaar is.

Een dergelijke public-relations strategie heeft de verdienste dat het beheer er terecht vanuit gaat dat men met de klanten moet „communiceren” over veiligheid om angst- en onrustgevoe-

lens te reduceren en een beleid moet uitbouwen dat een antwoord is op die gevoelens. Daarvoor moet het management voeling houden met de gebruikersgroepen.

Een „commerciële” benadering van het criminaliteitsprobleem houdt echter een aantal belangrijke beperkingen en gevaren in. De controle beperkt zich tot de (voor de klant) zichtbare delen van het centrum (noodgangen en parking vallen daarbuiten). Men negeert een aantal (voor de klant) niet onmiddellijk zichtbare vormen van (kleine) criminaliteit (druggebruik, -handel). Deze controle wordt overgelaten aan politiediensten. Een vaststelling in dit verband is dat de controleactiviteiten van de verschillende veiligheidsdiensten niet gecoördineerd en zonder overleg verlopen. Coördinatie op deze schaal kan wellicht nog door de betrokken commerciële actoren verzorgd worden. Maar dit is niet meer het geval wanneer het preventieve, annex repressieve beleid van City 2 geïntegreerd moet worden in een ruimere, stedelijke of zelfs nationale criminaliteitspolitiek, bijvoorbeeld in een „netwerk” van criminaliteitspreventie.

Een van de gevolgen van deze commerciële benadering is tevens dat een aantal gedragspatronen niet getollereerd worden. Eén gebruikersgroep wordt nadrukkelijk geïsoleerd. Daaruit valt af te leiden dat „rondhangen”, een gedrag dat in aanleg niets met kleine criminaliteit te maken heeft, als risicovol (criminogeen) beschouwd wordt. Tenslotte moet men zich ervan bewust zijn dat een commerciële criminaliteitspolitiek geen aanpak ten gronde inhoudt. Zo kon worden vastgesteld dat door het beheer van City 2 wel gezocht is naar middelen om criminogene omstandigheden situationeel aan te pakken, maar dat deze maatregelen zich vooral beperken tot de zichtbare ruimtes van het centrum. Bovendien is het heel waarschijnlijk dat er een verplaatsings-effect optreedt.

Meer fundamenteel kan men zich de vraag stellen of deze aanpak op langere termijn kan renderen. Het inzetten van „plooibare ethnische agenten” (3) in casu, bewakers van Magrebijne oorsprong, kadert in een „ethniserende benadering”. Een dergelijke benadering beperkt zich tot het

onder controle krijgen van culturele verschillen door onder andere het inzetten van „cultureel gelijken”. De problemen worden niet bij de wortels aangepakt. Op langere termijn kan dit zich wreken. Het functioneel toezicht houden, zoals in City 2, werkt normbevestigend. Tot nu toe wordt dit ook aanvaard door de jongeren. Maar op termijn zou dit kunnen omslaan en averechts werken, vermits het toezicht uitsluitend gericht is op de belangenbescherming van City 2, op de stabiliteit van de orde in het winkelcentrum. Zeker wanneer dit blijft gepaard gaan met het negeren van de problemen en belangen van de ethnische en sociale groepen waartoe deze jongeren behoren.

Hiermee wordt niet verdedigd dat bewakers aan sociaal werk moeten doen. Dit is hun taak niet, noch die van een commerciële belangengroep. Maar voor de overheid tekent zich hier een belangrijk werkterrein af.

### Noten

(1) de volgende vormen van „overlast” zijn te onderscheiden:

- „criminele overlast” die men ervaart als slachtoffer van een delict;
- „visuele overlast” zijn waarnemingen van normafwijkend gedrag
- „openbare orde overlast” wordt bijvoorbeeld veroorzaakt door rellen of samenkomsten op straat.

uit: Bieleman, B. en de Jong, A., Criminaliteitspreventie op het Zuidplein. Evaluatie van een preventieproject in een Rotterdams winkelcentrum, Groningen, Stichting Intraval, 1989, p.31

(2) Phillips, S. en Cochrane, R., Crime and Nuisance in the Shopping Centre, London, Crime Prevention Unit, Paper 16, 1988

(3) van deze ethnische agenten wordt verwacht dat zij zich in de omgang met collega's en leidinggevenden aanpassen aan wit-Nederlandse normen en gedragsregels. Dit geeft aan dat de dominante groep bezig is met het onder controle krijgen van culturele verschillen. Impliciet wordt echter duidelijk gemaakt dat de dominante groep het voor het zeggen heeft bij het bepa-

len van de voorwaarden en mate van maatschappelijke aanpassingen en dat zij besluiten onder welke voorwaarden ethnische elementen worden getollereerd.

uit: Essed, P. Inzicht in alledaags rascisme, Amsterdam, Aula/Het Spectrum, 1991, p. 46