

DE THUISLOZEN IN DE BRUSSELSE METRO

SAMENVATTING VAN HET ACTIE ONDERZOEK



ALINE STRENS
LUCIE MARTIN

UDIOGENES VZW

APRIL 2013

In het kader van een project gefinancierd door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Het onderzoek uitgevoerd in het kader van het project Metroverbindingen stelt zich tot doel een beeld te schetsen van de gevolgen van de aanwezigheid van thuislozen op deze specifieke openbare plaats (de metro) en de wijze waarop de MIVB hier meer omgaat en op reageert.

De thuislozen in de metro

Metrostations zijn plekken die traditioneel veel bezocht worden door thuislozen. Zij maken er veelzijdig gebruik van, soms zeer openlijk, soms verdoken. Ze vinden er veel hulpbronnen en gebruiken de ruimten vaak voor andere zaken dan ze bedoeld zijn: ze slapen er, bedelen er, enz....

Hoewel ze soms getolereerd worden, is hun aanwezigheid nooit legitiem en botst ze met het normale voorgeschreven gebruik van de ruimten. Er wordt dus regelmatig repressief opgetreden tegen hun aanwezigheid. Als thuislozen gebruik wil blijven maken van deze plekken moeten ze een bepaalde kennis van zaken ontwikkelen. Zo kunnen zij een vertrouwensrelatie aangaan met de aanwezigen op het terrein (het al of niet gebruik maken van de ruimten binnen de metro hangt samen met het vermogen van de thuisloze sympathie te kunnen opwekken bij derden – het personeel van de MIVB, handelaars, enz..) ; Ze kunnen zich schikken naar het normale gebruik van de ruimten, door hun gedrag aan te passen en zich zo discreet mogelijk te maken; Ze kunnen zich een tussenruimte eigen maken, bijvoorbeeld in de ondergrondse gangen, en trachten te ontsnappen aan controles.

Van welke methode een thuisloze ook gebruik maakt, in de gecontroleerde ruimtes is het evenwicht altijd broos en deze onzekerheid weegt op de mensen: men leeft in voortdurende angst. Door zich regelmatig op dezelfde plaats te bevinden ontstaan er belangrijke relationele herkenningspunten zowel in de tijd als in de ruimte. De plek waar men zich bevindt in de metro is vaak nog het enige element dat zorgt voor sociale verbinding wanneer alle andere zijn verdwenen (familie, werk, woonst, ...).

De MIVB: algemene houding en ingezette middelen

De algemene houding van de MIVB is dat thuislozen niet aanwezig mogen zijn binnen hun ruimten en infrastructuur. Ze brengen overlast met zich mee en vormen een bron van onveiligheid voor de reizigers. Deze houding maakt deel uit van de algemenere tendens tot “uitzuivering” van de metrostations van ongewenste bezoekers. Echter, de maatregelen die zij daarvoor neemt en de richtlijnen die doorgegeven worden aan het personeel zijn niet duidelijk en weinig efficiënt.

De middelen waarover de MIVB beschikt om te strijden tegen de aanwezigheid van thuislozen vallen uiteen in drie assen :

- a. *Ontradende middelen*: het gaat hier over de inrichting en de keuze van het straatmeubilair die ervoor moeten zorgen dat ongewenste personen niet rondhangen in de metro (bijv. banken met scheidingen die verhinderen dat men slaapt;
- b. *Repressieve maatregelen*: het juridische en reglementaire kader dat het gewenste gedrag afbakt (verbod op bedelen, hinderen door hun geur of hun gedrag) enerzijds, en anderzijds de menselijke en veiligheidsmiddelen om de mensen uit te nodigen of te dwingen de ruimten te verlaten (veiligheidsagenten);
- c. *De sociale middelen*: hier gaat het om de samenwerking met verenigingen actief in de thuislozensector, gesubsidieerd door de MIVB. Hier zijn de ondernemingslogica en de humanitaire logica complementair: het streven van de MIVB om thuislozen te verwijderen uit de metro loopt gelijk met de wens van thuislozen zelf uit hun precarie situatie te geraken. Sociale

organisaties worden zo een hulpmiddel voor de MIVB om thuislozen uit de metrostations te verwijderen. Hiermee doet de MIVB aan een vorm van “outsourcing”.

De drie assen – ontradend, repressief en sociaal – strijden met elkaar om de meeste marginalen uit de metro te zetten en brengen dus deze bevolkingsgroepen in beweging. Deze acties om ongewenst gedrag uit te sluiten vindt men niet alleen terug bij de MIVB maar in vele maatschappijen voor openbaar vervoer en in steden en gemeenten in heel Europa. Dit maakt deel uit van de algemene tendens tot criminalisering van armoede (regulering van de openbare ruimten, de toegang, de gedragingen, enz.) en het proces van de privatisering van de openbare ruimte.

Het personeel in het centrum van de interacties

Op het terrein wordt het personeel van de MIVB vaak geconfronteerd met thuislozen en met de gevolgen van hun aanwezigheid. Het belang dat deze confrontaties heeft hangt af van de functie van het personeelslid. De manier waarop de MIVB op dit moment de aanpak van de thuislozen in de metro organiseert zorgt voor stress bij het personeel.

- *Het knispersoneel* moet het extra vuil veroorzaakt door thuislozen aanpakken, dit terwijl zij zelf aan een ver doorgedreven controle zijn onderworpen. Zij moeten als personeel voldoen aan de zeer strenge normen die de MIVB zichzelf heeft opgelegd. Deze personeelsleden lijden in het bijzonder onder hun isolement wanneer zij problemen ondervinden op de werkvloer.
- *Het personeel van een zone en het preventiepersoneel* nodigen de thuislozen regelmatig uit de metro te verlaten. Zij doen dit op basis van hun eigen aanvoelen van de overlast die de thuislozen bezorgen en in antwoord op klachten van reizigers. Wanneer de situatie te gespannen wordt dragen zij deze taak over aan het preventiepersoneel.
- *De veiligheidsagenten* zeggen 60 % van hun tijd te besteden aan het uitzetten van thuislozen. Deze realiteit doet het ideaalbeeld van het beroep wankelen, want de interventies draaien zelden rond veiligheid. Het veiligheidspersoneel is hierover gefrustreerd. De regelmatige confrontatie met thuislozen volgens eenzelfde scenario doet hun medeleven wegsmelten en zorgt voor een overdreven gebruik van geweld.

Van de principes naar de praktijk: een aanpak geval per geval

Het reglement biedt een algemeen kader om op te treden bij ongewenst gedrag, maar de appreciatie van wat ongewenst gedrag is wordt overgelaten aan het personeel. Het omgaan met de aanwezigheid van thuislozen is een lokale bevoegdheid, het gaat om een aanpak geval per geval. Het personeel stelt een aantal lokale maatregelen in, hierbij staat het onderhandelen centraal. Er bestaat een zekere tolerantie, soms zelfs vlagen van solidariteit. Bij de evaluatie van de toestand op het terrein worden verschillende elementen in rekening genomen:

- De voorstellingen die het personeel zich maakt over thuislozen, gebaseerd op een aantal vooroordelen, die grofweg thuislozen indeelt in “goeden” en “slechten”. Deze voorstellingen getuigen van een gebrek aan kennis van het publiek. De kwestie van het respect is zeer dominant: de overlast wordt door het personeel aan gevoeld als een provocatie, wat een grote negatieve invloed heeft op hun tussenkomsten.
- De voorstelling die ze zich maken over hun eigen beroep en die soms botst met de realiteit;
- Hun vermogen om te weerstaan aan de klachten van derden, gebruikers en handelaars: de gebruiker en de handelaar spelen een centrale rol in de wijze waarom personeelsleden zullen reageren. Het oog van de getuige is altijd aanwezig en het uiteindelijke criterium waarop de beslissing tot interventie is gebaseerd.

De wijze waarop het personeel van de MIVB reageert, is dus verbonden met de personen die op dat moment aanwezig zijn, en dus altijd onzeker. Dit voedt de spanning en het conflict.

Algemene onmacht en het veiligheidsantwoord

De basis van de handelingen van het personeel blijft echter het gestandaardiseerde antwoord van uitzetting uit de metro. Het is een welomlijnde procedure binnen de MIVB en dus gemakkelijk uit te voeren: men telefoneert de dienst dispatching, de veiligheidsagenten komen en bieden een onmiddellijk antwoord op elke problematische situatie (de andere actoren zijn opgelucht). Men pakt de problemen aan met een automatische veiligheidsreflex. Nochtans bewijst het telkens weer z'n inefficiëntie, want de thuislozen komen altijd terug.

De appreciatie van de overlast die thuislozen veroorzaken wordt overgelaten aan het personeel ter plaatse. Bovendien wordt dat personeel geconfronteerd met hun eeuwige terugkeer en ze hebben geen antwoord op de situaties die zich voordoen. Het gevoel van onmacht wordt gedeeld door alle personeelsleden en kan tot geweld leiden.

De wil de mensen buiten te zetten heeft een prijs voor de personeelsleden die getuige zijn van het steeds maar weer terugkeren van de thuislozen. Ze moeten een probleem omkaderen dat hun niet toebehoort. Het hele systeem wordt in vraag gesteld en de verantwoordelijkheid in de schoot van de hiërarchie gelegd.

Het veiligheidsantwoord: een verkeerde oplossing

De aanwezigheid van thuislozen in de metro wordt ten onrechte beschouwd als een probleem van veiligheid. Het onveiligheidsgevoel als problematiek moet in zijn geheel bekeken worden. Het onveiligheidsgevoel is het gevolg van individualisering, het verdwijnen van horizontale solidariteit, de economische crisis, het uiteenvallen van de identiteit. Binnen de MIVB stellen zich nog specifieke problemen: het gevoel van onveiligheid dat het personeel zelf heeft (steeds terugkerend geweld, het overlijden van een collega na agressie), het omvormen van het netwerk wat nog meer publiek aantrekt en dit op een onpersoonlijke manier. De automatisering van het netwerk verhoogt de anonimiteit van het reizen, machines hebben de mensen vervangen. De individuen zijn steeds meer geïsoleerd, kennen elkaar niet en voelen zich dus onveiliger.

Op repressieve wijze optreden tegen thuislozen lijkt dus onaangepast: het biedt geen antwoord op de problemen (thuislozen keren steeds terug) en ook niet op het gevoel van onveiligheid (want dat heeft structurele oorzaken).

Privatisering: wanneer thuislozen het imago schaden.

Bovenop de automatisering ontwikkelt zich een proces van privatisering van de ruimten van de MIVB. De beweging van reorganisatie en commercialisatie vervangt de kleine handelaars door groot "kwaliteitsketens". Volgens de MIVB moet dit het onveiligheidsgevoel tegengaan. Deze nieuwe samenhang heeft een prijs, men moet iets verbruiken. De gebruikers zijn dus "klanten" geworden.

In deze context is het vooral de zichtbaarheid van thuislozen die een probleem vormt. Het is wegens de bezorgdheid om het imago dat de verantwoordelijken van de MIVB de personeelsleden opdraagt ervoor te zorgen dat thuislozen de metrostations verlaten.

Conclusies en aanbevelingen

Aan de MIVB

Het heroverwegen van de middelen ingezet om te strijden tegen de overlast veroorzaakt door thuislozen: het probleem op voorhand aanpakken en niet naderhand via repressieve maatregelen.

1. *De houding van de onderneming naar thuislozen toe uitklaren* : tegenover de buitenwereld maar ook intern, en aanvaarden dat er een zeker conflict zal blijven bestaan binnen de openbare ruimte ;
2. *Een positieve benadering van de ruimten bevorderen*: het samenleven bevorderen zonder de ruimten te privatiseren (bijv. het ter beschikking stellen van lokalen aan sociale organisaties);

3. *Een onafhankelijke preventiedienst oprichten, volledig ontheven van alle veiligheidsfuncties:*
 - Het versterken van deze dienst (meer personeel, mediators, referentiepersonen). Vorming van het personeel.
 - Het bevorderen van overleg (uit de ervaringen van Hope in Stations is duidelijk gebleken dat veel conflicten ontstaan door een gebrek aan kennis en dialoog tussen de partijen, verankerd in stevige vooroordelen). De dienst moet sterk genoeg zijn om alternatieve antwoorden te bieden als reactie op de aanwezigheid van thuislozen.
4. *Het bestrijden van vooroordelen* die leven bij het personeel via interne vorming en bij de gebruikers van de MIVB via externe campagnes;
5. *Het installeren van openbare toiletten*, een algemene dienst die overlast zou kunnen beperken. De toegang tot deze toiletten zou gratis moeten zijn voor thuislozen. De dienst zou moeten bemand worden door een personeelslid.

Aan de sociale sector

1. *Duidelijkheid scheppen* over de wijze waarop er gereageerd wordt op vragen van derden en het doel ervan;
2. *Ijveren voor meer openheid naar thuislozen toe.*
 - a. Samenwerken met algemene diensten;
 - b. Werken aan het afbreken van vooroordelen en stereotypen over Thuislozen en de sociale sector via sensibilisatie en vorming;
 - c. Getuigen in de pers en op het politieke niveau (over de structurele obstakels binnen het sociale werk met thuislozen).

Aan de politiek verantwoordelijken

Deze aanbevelingen die in een ruimere politieke context geplaatst te worden:

1. *Het bevorderen van de sociale aanpak in plaats van de repressieve aanpak.* Het ontwikkelen van preventieve maatregelen die de armoede aanpakken in plaats van de gevolgen ervan te bestrijden;
2. *De term “bedelen” verwijderen* uit het besluit van 2007 en de omzendbrief van 2008 omdat ze in tegenstrijd zijn met de wet van 1993 die bedelen niet strafbaar stelt ;
3. *De aanpak veranderen* : de woning centraal stellen. Structurele maatregelen uitwerken die opteren voor een oplossing van thuisloosheid in plaats van het beheren ervan;
4. *Een discussie starten rond de openbare ruimte en het recht van iedereen er gebruik van te maken.*