

A nighttime aerial photograph of a historic European city, likely Ghent or Bruges, featuring a canal in the foreground and illuminated medieval buildings and a church spire in the background.

gent:

MECHELEN

Werk sessie actie 19 Correspondentietesten uitvoeren

Dorien de Troy – Mechelen

Frank Philips - Gent

Inspiratiedag Plan Samenleven – 25 mei 2023

Inhoudstafel

- > Hoe werken correspondentietesten of praktijktesten?
- > Arbeidsmarkt
- > Woonmarkt

Hoe werken correspondentietesten of praktijktesten?

> Academische:

- Sectoraal
- 0-meting
- Sensibiliserend: flitspaaleffect

> Juridisch:

- Individuele dossieropbouw
- Remediëring
- Juridische opvolging
- Nood aan middenveldpartner
- Enkel bij spelers met rechtspersoonlijkheid
- Echte vrijwilligers of niet

Hoe werken correspondentietesten of praktijktesten?

- > Operationaliseerbaar en realistisch?
- > Kans op detectie
- > Kennisgeving of niet
- > Solvabiliteit speelt een rol
- > Selectie mag

Verschil met Mystery shopping?

- > Mystery shopping of calls:
 - Discriminerende vraag door fictieve klant
 - Geeft inzicht in bereidheid om te discrimineren doorheen het ganse proces
 - Lichte procedure



Arbeitsmarkt

Hoe gingen we te werk?

- > Professor Stijn Baert, UGent
- > Sectorale correspondentietesten
- > €54.368,54

Hoe gingen we te werk?

- > Tussen december 2020 tot en met mei 2021 werden 1920 fictieve sollicitaties gestuurd in paarvorm naar 960 vacatures.
 - 480 sollicitaties voor experiment rond etniciteit (Marokkaans/Turks).
 - 480 sollicitaties voor experiment rond gezondheid en functiebeperking (kankerervaring/doofheid).
 - 480 sollicitaties voor experiment rond transgender identiteit (cv/motivatiefbrief).
 - 480 sollicitaties voor experiment rond leeftijd.
 - Door mannelijke en vrouwelijke paren af te wisselen kunnen ook uitgesproken gedaan worden omtrent eventuele genderdiscriminatie.

Hoe gingen we te werk?

- > Positieve respons?
 - Antwoord of uitnodiging voor gesprek
- > Vacatures
 - VDAB-databank
 - StepStone, Indeed, Jobat en LinkedIn, alsook via de homepagina's van Gentse bedrijven
- > Elke werkgever voor elke grond voor hoogstens één vacature getest.

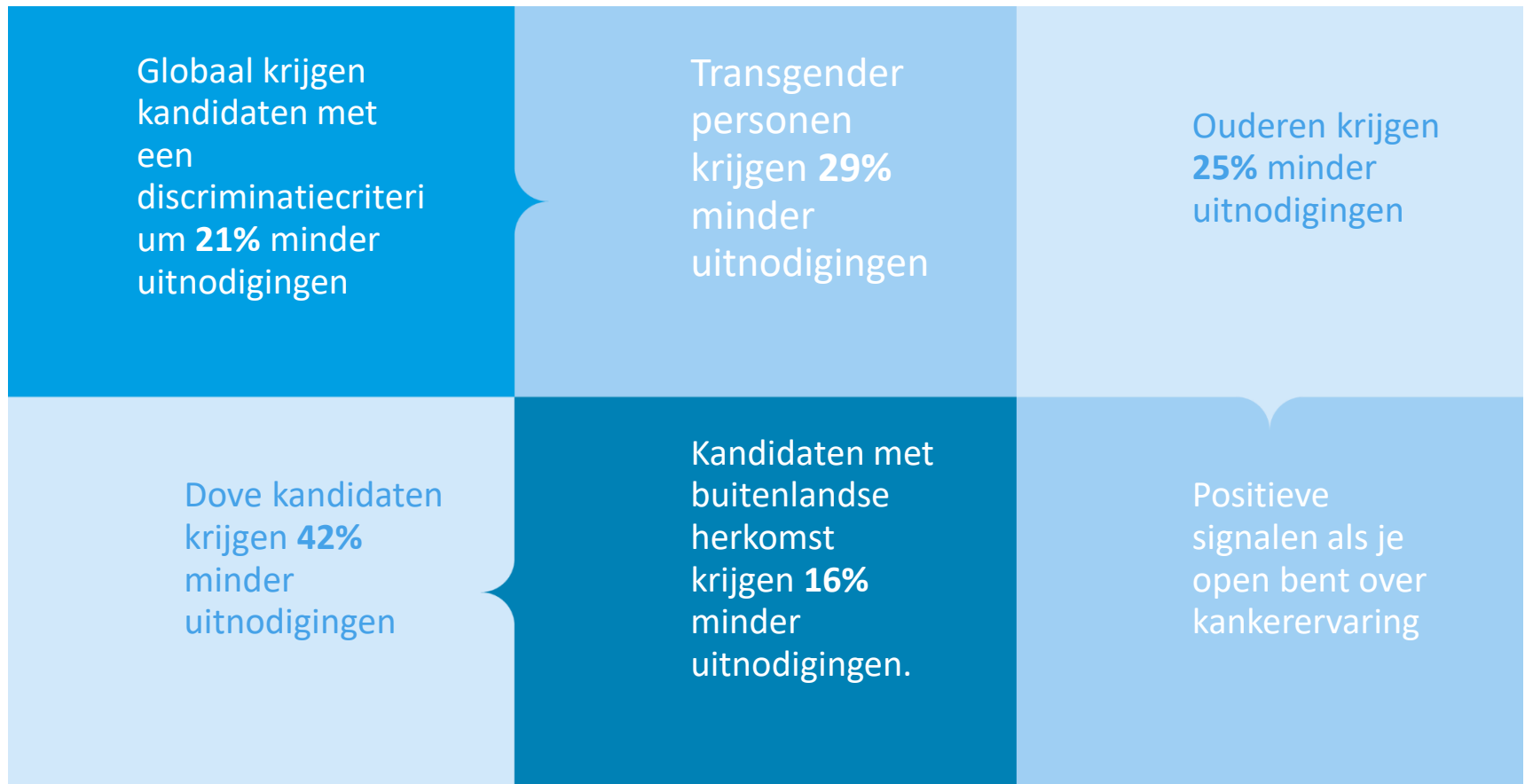
Hoe gingen we te werk?

- > De 1920 uitgestuurde vacatures waren gelijkmatig verspreid over vijf focussectoren (op basis van volume tewerkstelling) en een restgroep van sectoren.
 - Industrie (NACE-lettercode C).
 - Groot- en detailhandel (NACE-lettercode G);.
 - Administratieve en ondersteunende diensten (NACE-lettercode N) behalve uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling
 - Uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling (NACE-cijfercodes 78100 en 78200).
 - Menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening (NACE-lettercode Q)
- > Daarbinnen werden beroepen gekozen zoals:
 - aankoper
 - administratief medewerker
 - algemeen bediende
 - analist-ontwikkelaar ICT
 - bestuurder trekker-oplegger
 - boekhouder
 - ...

Bedenkingen

- > Misleiding?
- > Anonimiteit werkgevers
- > Juridische praktijktesten moeilijk op de arbeidsmarkt (getrapte testen?)
- > Enkel eerste fase wordt getest
- > Motivatie wordt niet verklaard (voorkeur versus statistisch)
- > Handicap is minder éénduidig
- > Opvolging is niet evident via sectoren

Resultaten



Resultaten

'groot- en detailhandel' en 'menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening'	Minder in grote bedrijven dan in kleine bedrijven	Binnen industrie en uitzendbureaus en arbeidsbemiddeling wordt slechts zwaksignificante evidentie gevonden voor discriminatie.
In beide sectoren valt aantal uitnodigingen terug met meer dan een derde voor kandidaten met een discriminatiegrond		Discriminatie blijft als voor 'menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening' enkel non-profitorganisaties worden behouden.

Opvolging

- > Versterkend traject door Dienst Werk
- > Hertesting
- > Juridische ronde



Vragen?



Woningmarkt

Juridische praktijktesten 2016-2018



Praktijktesten op de private huurmarkt | Stad Gent

Academisch en juridische praktijktesten 2022-2023

> Doelstellingen

- Vinger aan de pols houden + verdere sensibilisering van verhuurders en makelaars
- Indien nodig, juridische opvolging van individuele makelaars met rechtspersoonlijkheid

> Methode

- Correspondentietesten voor de drie discriminatiegronden
 - × 1438 sectorale testen bij particuliere verhuurders
 - × 1225 juridische testen bij vastgoedmakelaars
- 91 mystery calls bij vastgoedmakelaars voor etnische discriminatie

> Uitgevoerd door LEVL vzw, onder wetenschappelijke begeleiding van Prof. Pieter-Paul Verhaeghe van de Vrije Universiteit Brussel

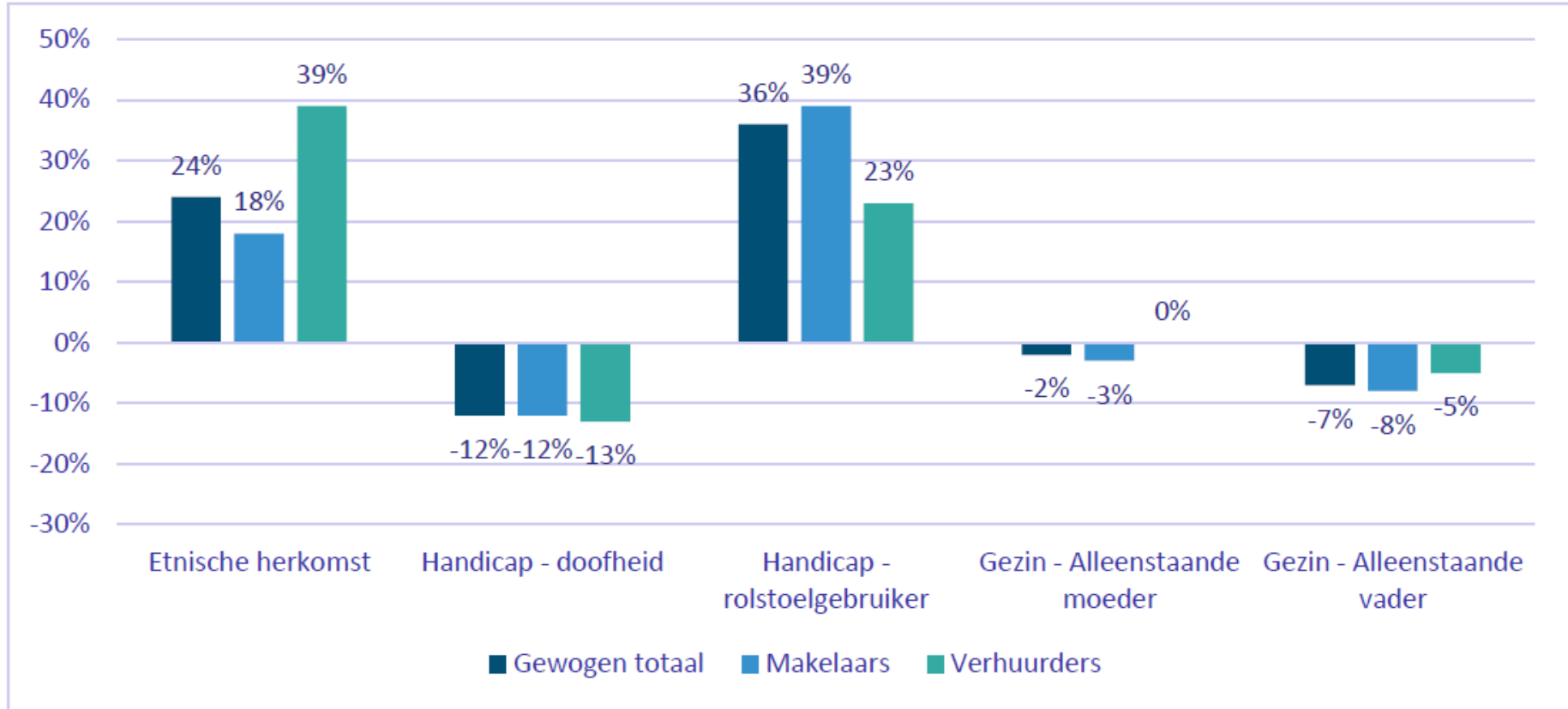
> €61.000

Academisch en juridische praktijktesten 2022-2023

> Welke kenmerken?

- Etnische afkomst
 - × Turkse afkomst
 - × Slovaakse afkomst
 - × Ghanese afkomst
- Gezinssamenstelling
 - × Alleenstaande ouder met 2 kinderen vs. koppel met 2 kinderen
- Fysieke beperking
 - × Kandidaat in rolstoel met vraag voor redelijke aanpassing
 - × Dove kandidaat met tolk

Resultaten



Resultaten

- > De Gentse aanpak met praktijktesten werkt bij de meeste makelaars
 - Gentse makelaars discrimineren veel minder dan niet-Gentse makelaars
 - ‘Behandelde’ makelaars discrimineren veel minder dan ‘niet-behandelde’ makelaars
- > Slechts één makelaar gaat nog expliciet akkoord met de discriminerende vraag van een klant, wel veel vermijding van de vraag
- > De daling in etnische discriminatie is evenwel gestopt
- > Minderheid van 17 makelaars is verantwoordelijk voor meeste discriminatie

Opvolging

- > Individuele dossiers naar BIV en VMRI
- > Dialoog met sector over:
 - Redelijke aanpassingen
 - Charter

Discriminatie, toegankelijkheid en betaalbaarheid op de huurwoningmarkt in Mechelen

De private huurwoningmarkt in Mechelen

- **Methode**

- Webscraping
 - Immoweb, Zimmo, OpKot.Thomasmore.be
 - Tussen 21 augustus en 21 december 2019
- Kwalitatieve bevraging van verhuurders, huurders, vastgoedmakelaars en ondersteunende organisaties

- **Bevindingen**

- Te beperkt aanbod van huurwoningen, zeker voor lagere inkomensgroepen en grotere gezinnen
- Nood aan rendement duwt verhuurders / investeerders richting specifiek type huurwoning

Discriminatie op de huurwoningmarkt

- **Methode**

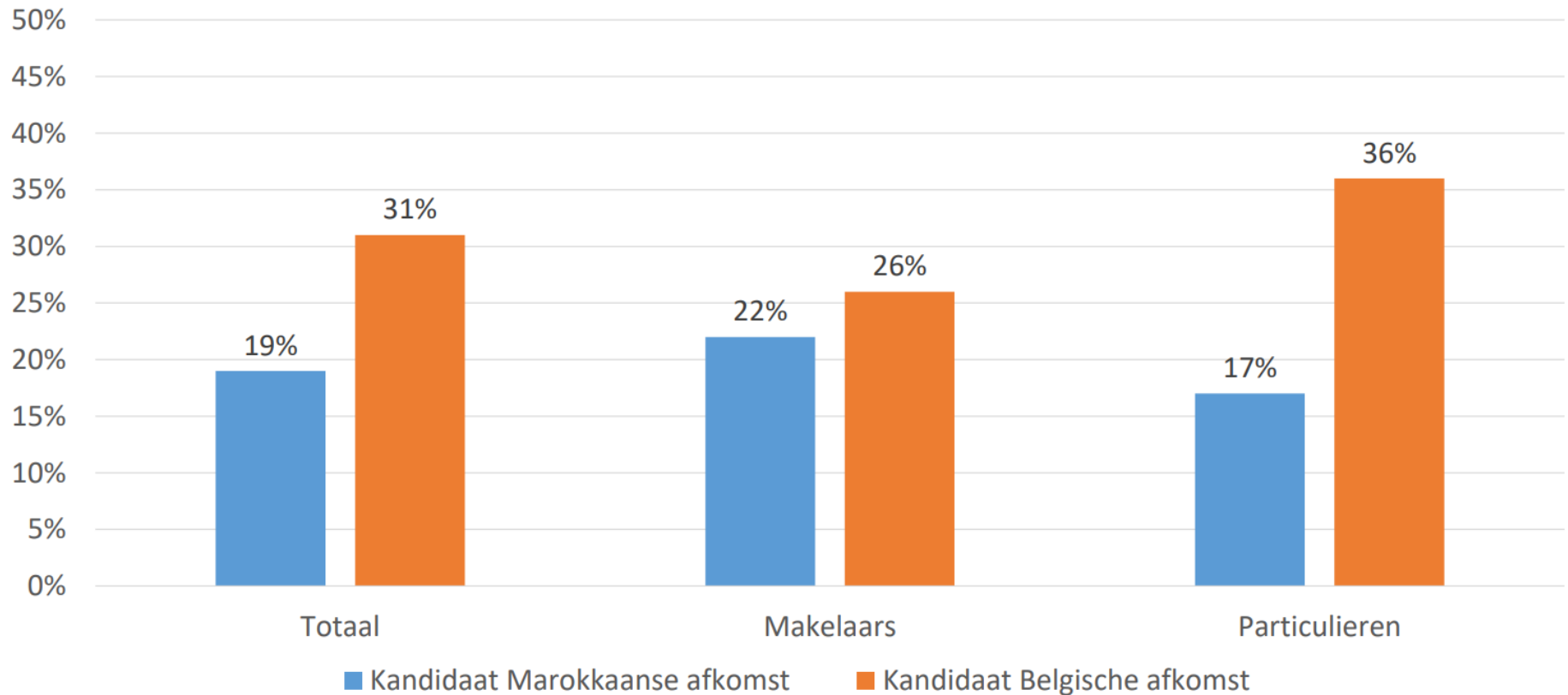
- 1303 correspondentietesten uitgevoerd tussen september 2019 – januari 2020
- Kwalitatieve bevraging van verhuurders, makelaars, huurders en ondersteunende organisaties

- **Discriminatiegronden:**

- Etnische afkomst: Marokkaanse versus Belgische naam
- Gezinssamenstelling:
 - Alleenstaande moeder met 2 kinderen versus koppel met 2 kinderen
 - Single vrouw zonder kinderen versus koppel met 2 kinderen
- Inkomensbron:
 - Uitkering met Belgische naam versus loon met Belgische naam
 - Uitkering met Marokkaanse naam versus loon met Marokkaanse naam

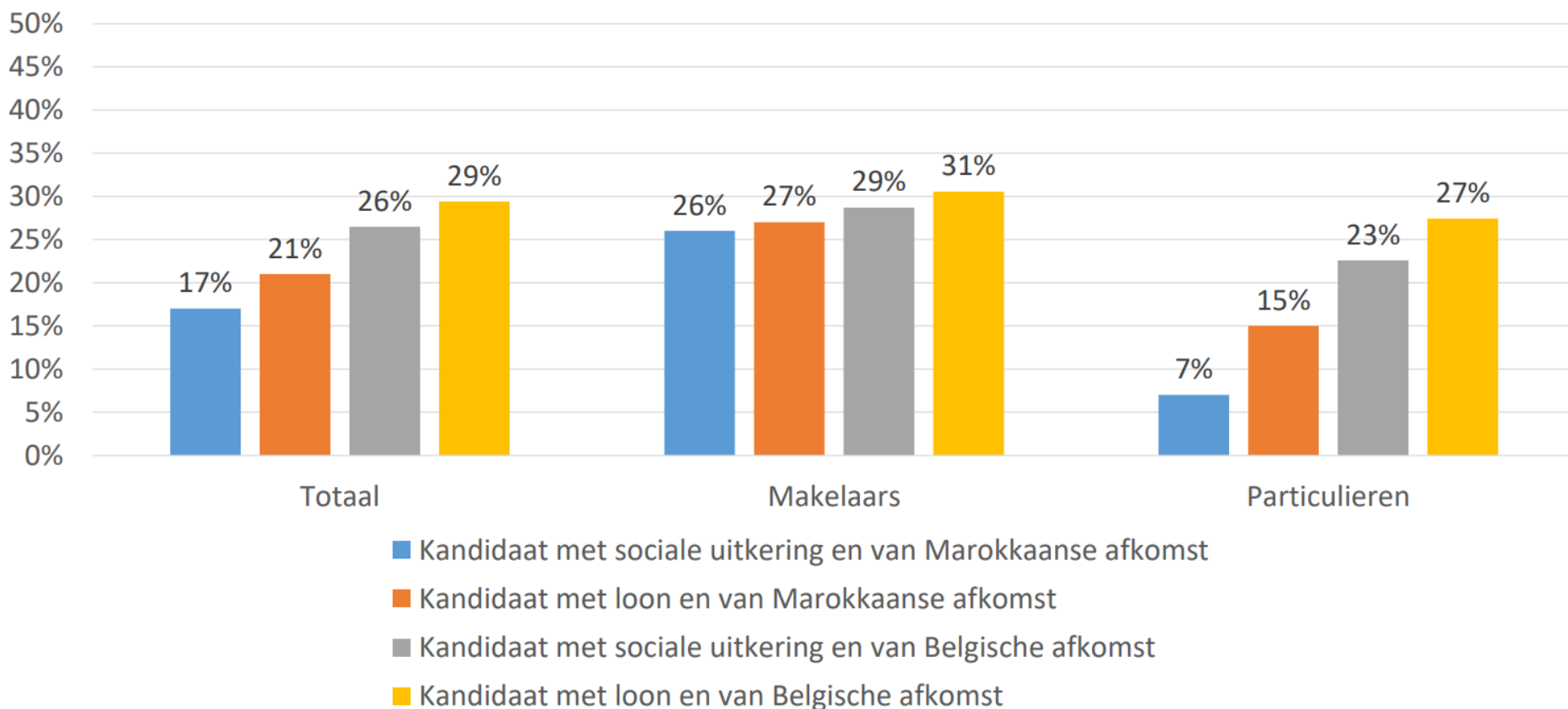
HISTORIEK: 2020 - Onderzoek P.P. Verhaeghe (nulmeting)

Etnische afkomst: uitnodigingskansen



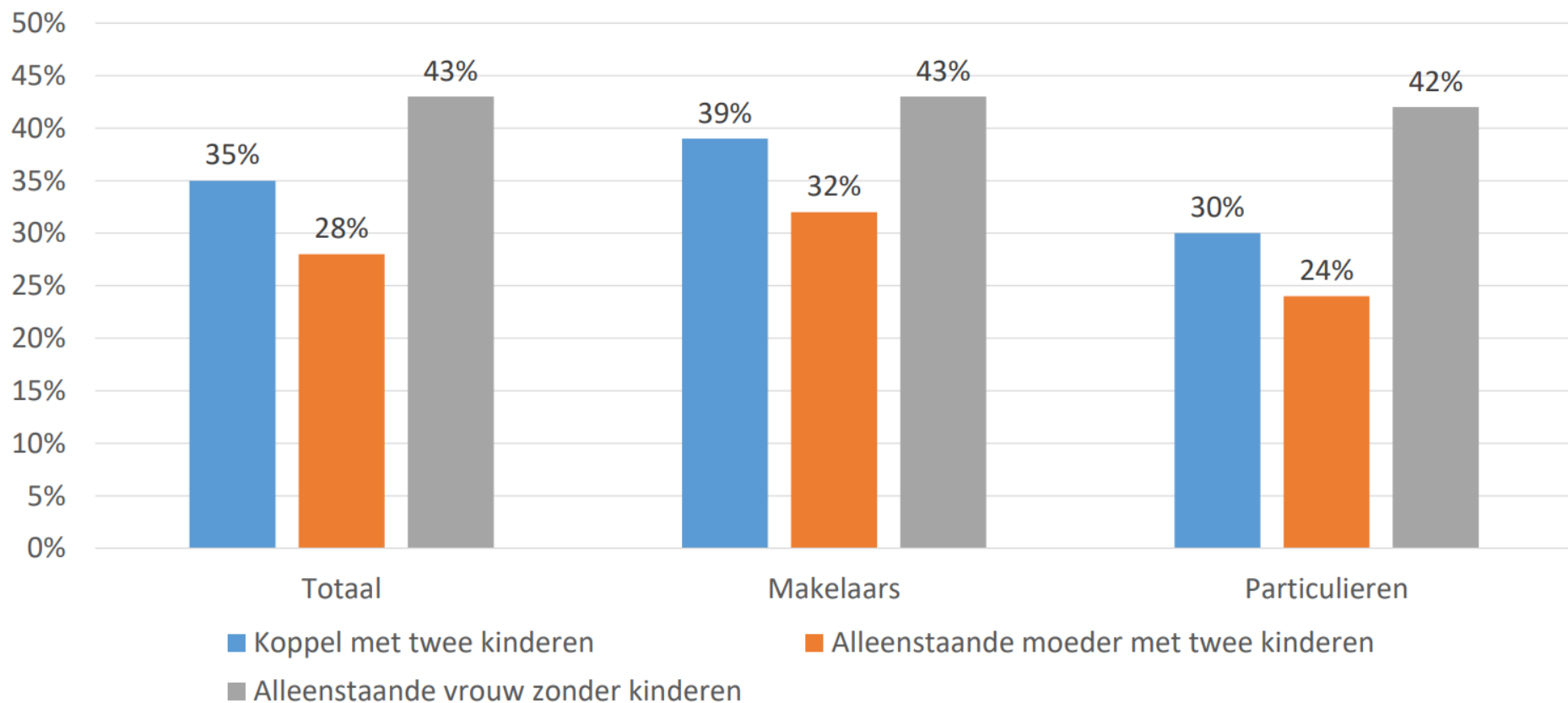
HISTORIEK: 2020 - Onderzoek P.P. Verhaeghe (nulmeting)

Inkomensbron en etnische afkomst: uitnodigingskansen



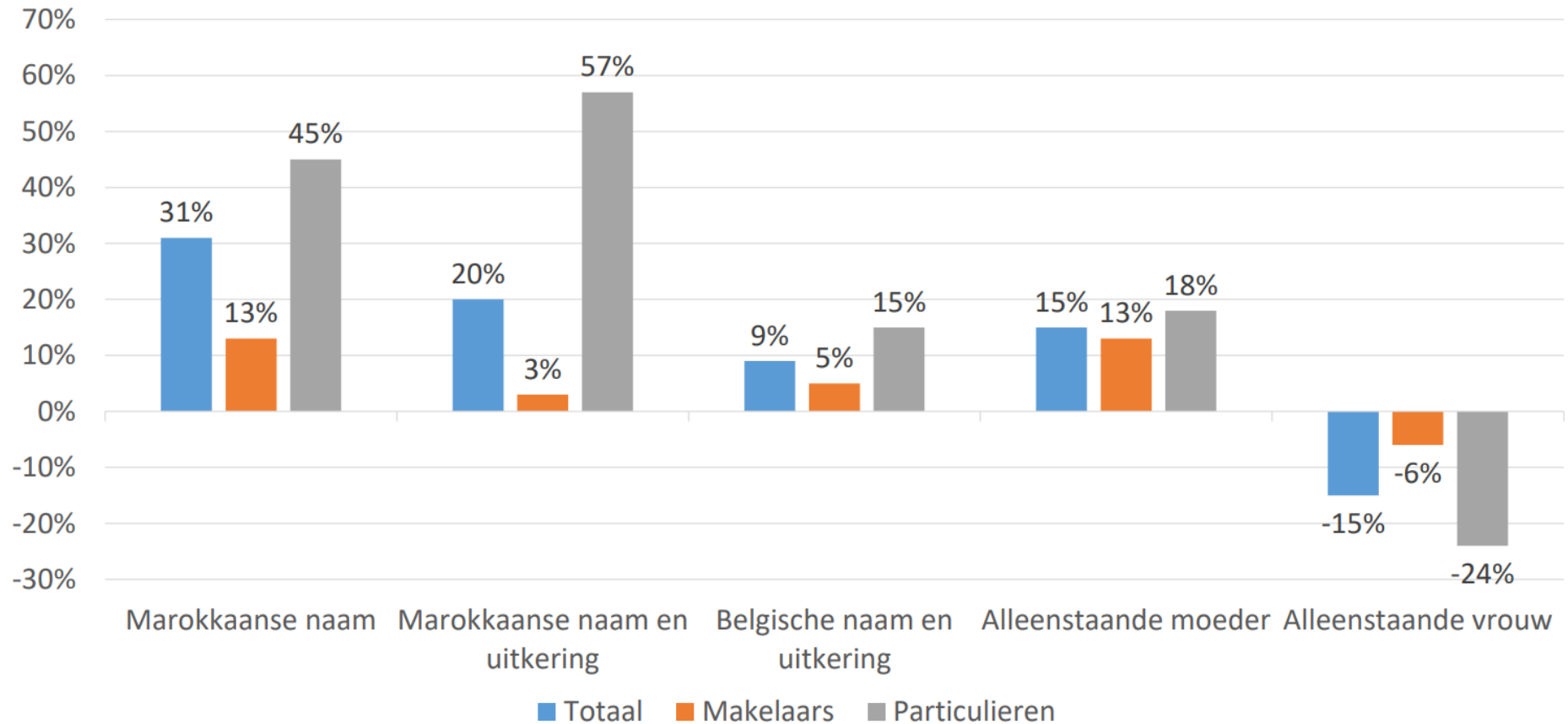
HISTORIEK: 2020 - Onderzoek P.P. Verhaeghe (nulmeting)

Gezinssamenstelling: uitnodigingskansen



HISTORIEK: 2020 - Onderzoek P.P. Verhaeghe (nulmeting)

Netto-discriminatiegraden op de woningmarkt in Mechelen



Discriminatie op de huurwoningmarkt

- Discriminatie vindt ook plaats later in het verhuurproces
 - Indicaties dat discriminatie opschuift
 - Tijdens plaatsbezoek, bij opmaken kandidaat-dossier of bij afsluiten van huurcontract
- Praktijktesten onderschatten de problematiek, maar kunnen wel zorgen voor contact dat mogelijks positief werkt?

Beleidsaanbevelingen

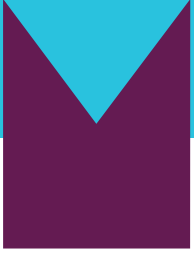
1. Uitbreiding van het huurwoningaanbod in Mechelen
2. Empowering van vastgoedmakelaars via training
3. Uitdiepen bestaand ondersteuningsaanbod voor huurders en verhuurders
4. Verbreden inclusief discours en campagnes rond vooroordelen
5. Versterken van de meldingsbereidheid
6. Praktijktests en mystery shopping bij vastgoedmakelaars
7. Praktijktests bij particuliere verhuurders

Empowerende workshop

=> sensibiliseren & versterken

‘Omgaan met discriminerende vragen van klanten’

Een samenwerking tussen de stad Mechelen en UNIA, met erkenning vanuit BIV en de inzet van een acteergezelschap



OPBOUW TRAJECT MAKELAARS MET MYSTERY CALLS

Vormen van Mystery shopping?

1. Mystery mails
 - schriftelijk, per mail
2. Mystery calls
 - telefonisch
3. Mystery visits
 - Fysiek ter plaatse gaan bij een makelaarskantoor

Doeleinden

1. Academisch
 - situatie objectief in kaart brengen en onderzoeken = onderzoek 2020
2. Sensibiliserend
 - Gedrag (van makelaars) veranderen zonder te sanctioneren
 - => Gesprek aangaan, aankondiging op zich kan gedrag wijzigen
3. Juridisch
 - Inzetten met het oog op juridische vervolging

Mystery calls

Perspectief: verhuurdersstandpunt

1. Onaangekondigde testronde bij alle makelaars actief op grondgebied van Mechelen
De focus op **sensibiliseren**. Analyse resultaten
2. Collectieve terugkoppeling aan makelaars
3. Individuele terugkoppeling mogelijk

Sensibiliserende Mystery calls

Op basis van welke criteria?

=> Op basis van 4 discriminatiegronden:

Etnische afkomst

Vermogen

Burgerlijk staat (kinderen)

Combinatie etnische afkomst & vermogen

Verhuurderstandpunt?

Verloop van het gesprek

Alle mystery callers volgden een vastgelegd script om zo het gesprek op een natuurlijke, consistente en vergelijkbare manier te laten verlopen. Het gesprek startte telkens verkennend met vragen omtrent het verhuurproces. Pas daarna uitte de mystery caller een discriminerend verzoek.

1. De mystery caller geeft in eerste instantie aan een eigen pand te bezitten dat hij wenst te verhuren. Hij informeert vervolgens naar de vervolgstappen.
2. Na een uitleg van de makelaar vraagt de mystery caller of hij inspraak kan krijgen in het selectieproces. Dit vanuit de insteek dat hij graag wil dat de nieuwe huurders zorg dragen voor het pand.
3. Tot slot uit de mystery caller een discriminerend verzoek op basis van een vooraf gedefinieerde discriminatiegrond en vraagt hij of de makelaar hiermee rekening kan houden.



Immokantoren: Mystery calls

Onderzoeksvraag

In welke mate is er sprake van discriminatie op de huurwoningmarkt in Mechelen? Hoe gaan de makelaars om met een discriminerend verzoek?

Methodologie

In totaal zouden 172 mystery calls uitgevoerd worden, waarbij elke makelaar 4 keer gecontacteerd wordt (1 mystery call per discriminatiegrond).

Er zijn **160 calls effectief uitgevoerd** omdat sommige makelaars niet langer actief waren of geen verhuur meer deden.

Van die 160 calls zijn er **80 calls** waarbij een inhoudelijk gesprek omtrent discriminatie heeft plaatsgevonden.

gespreid over een periode van 4 weken

uitgevoerd door 4 ervaren mystery callers (1 mystery caller per discriminatiegrond)

- Alle mystery callers werden op voorhand zeer grondig geïnformeerd over het delicate karakter van het onderzoek.
- Gebruik van een anoniem nummer en zonder persoonlijke gegevens achter te laten.
- De gesprekken werden niet opgenomen.

Immokantoren: Mystery calls

Hoe reageert de makelaar op een discriminerend verzoek?

51% van de makelaars wees het discriminerende verzoek onmiddellijk af. 45% liet onmiddellijk blijken dat verder aandringen geen zin had, 6% bleef stellig afwijzen, ook na aandringen van de eigenaar. Eén op vijf makelaars nam geen duidelijk standpunt in ten opzichte van het discriminerend verzoek en benadrukte vooral dat de uiteindelijke keuze bij de eigenaar ligt. 29% van de makelaars stemde in met het discriminerend verzoek, 25% zelfs zonder enige weerlegging.

Hoe reageert de makelaar op jouw discriminerend verzoek? (n=80)

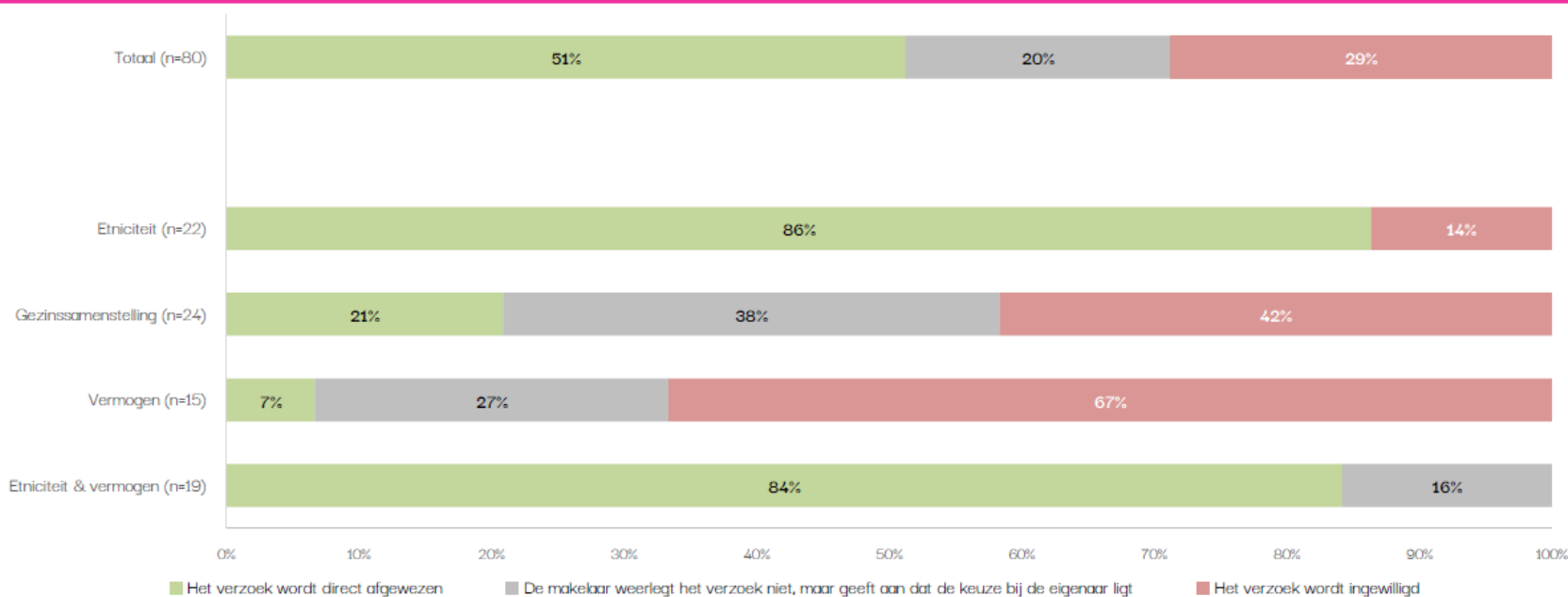


Immokantoren: Mystery calls

Hoe reageert de makelaar op een discriminerend verzoek?

De discriminatiegrond van het verzoek heeft een duidelijke impact op de reactie van de makelaars. De makelaars wezen discriminerende verzoeken die betrekking hadden op het onderwerp 'etniciteit' veel vaker af dan verzoeken omtrent vermogen en gezinssamenstelling. Bij een discriminerend verzoek met betrekking tot vermogen willigden 2 op de 3 makelaars het verzoek direct in zonder enige weerlegging. Factoren zoals gezinssamenstelling en vermogen worden door makelaars als minder discriminerend geïnterpreteerd.

Hoe reageert de makelaar op jouw discriminerend verzoek? (per discriminatiegrond)





Immokantoren: Mystery calls

Uitkomsten:

Het al dan niet direct afwijzen van een discriminerende verzoek is sterk gelinkt met de discriminatiegrond van het verzoek

- 51% van de makelaars wees het discriminerende verzoek van de verhuurder direct af.
- 20% weerlegde het verzoek niet en legde de eindbeslissing bij de eigenaar.
- 29% van de makelaars willigde het verzoek wel in.

De makelaars wezen discriminerende verzoeken **omtrent etniciteit** (eventueel in combinatie met vermogen) veel sneller direct af, terwijl verzoeken omtrent **gezinssamenstelling** en **vermogen** op meer begrip van de makelaars konden rekenen

In het geval van **vermogen**, ging twee op drie makelaars mee in het verzoek van de verhuurder



Immokantoren: Mystery calls

Uitkomsten

Meestal benadrukken de makelaars dat zij enkel de selectie en screening doen, maar dat de **eindbeslissing bij de eigenaar** ligt.

Zowel de makelaars die het discriminerend verzoek afwezen, als zij die het inwilligden

De makelaars die niet wensten te discrimineren, maakten dit duidelijk kenbaar, legden het selectieproces uitgebreid uit maar concludeerden vaak met de zin "en dan maakt de eigenaar de uiteindelijke beslissing".

44% van de makelaars vermeldde dat discriminatie **bij wet verboden** is (in het geval van vermogen maar 13%).

=> Het niet vermelden van deze wetgevingen & het benadrukken dat de eigenaar beslist, zorgt ervoor dat discriminatie in stand gehouden kan worden. Dit misschien niet zozeer door de makelaars, maar wel door de eigenaars.

De makelaars werden vooral als professioneel beschouwd wanneer ze uitgebreid hun **selectieproces** uitlegden en het onderwerp niet snel probeerden af te wimpelen



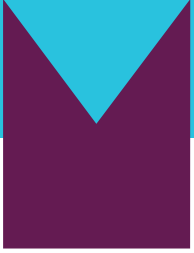
Immokantoren: Mystery calls

Op welke manier wijst de makelaar het discriminerend verzoek af?

Makelaars die het discriminerend verzoek afwezen, benadrukten vaak expliciet dat zij niet mogen discrimineren **vanwege de wet** en dat hier zeer zware boetes op staan.

Vervolgens werd het **selectieproces uitgebreid toegelicht**, maar vermeldde de makelaar aan het einde van het gesprek vaak dat de uiteindelijke beslissing bij de eigenaar ligt.

De meeste makelaars wezen het verzoek dus af, maar door te benadrukken dat de eigenaar de eindbeslissing maakt, werd de discriminerende actie dus mogelijks **verplaatst** van de makelaar naar de eigenaar



Immokantoren: Mystery calls

Op welke manier willigt de makelaar het discriminerend verzoek in?

Makelaars die het discriminerend verzoek inwilligden, benadrukten vaak dat zij **enkel kandidaten aanleveren** en gaven aan dat de eigenaar uiteindelijk beslist, zonder te vermelden dat het bij wet verboden is om te discrimineren.

De makelaars reageerden vaak met “dat begrijp ik” of benadrukten dat ze op zoek gingen naar een goede match tussen eigenaar en huurder, waardoor het discriminerend verzoek **indirect werd ingewilligd**

Collectieve terugkoppeling aan de makelaars

Met aansluitend voorstelling van het aanbod van de Sociale Dienst Mechelen

- Aanbod team huurbegleiding
- Huurdecreet / Woningkwaliteit en ondersteuningsmaatregelen

Individuele terugkoppeling op vraag van de makelaar

Ontbreken van lokale, juridische ondersteuning

Ontbreken van regionale ondersteuning

GDPR wetgeving

- Samenwerking met andere organisaties
- Privacy Impactment Assessment (PIA)
- Samenwerking met onderzoeksbureau:
 - toegang & opslag gegevens



Kostprijs

Onderzoek (nulmeting): € 28.000

Mystery calls: € 15.658



Vragen?