

Inhoud

Dankwoord 7

1. Discriminatiefatalisme 9

We denken nu eenmaal in hokjes 11

Reductio ad exceptio 16

De machtige anti-antidiscriminatieobby 19

I have a dream 22

2. De ondraaglijke lichtheid van discriminatie 29

Het D-woord uitgelegd 29

De vele gezichten van discriminatie 33

Waarom discrimineren mensen? 36

Discriminatie: uw individuele verantwoordelijkheid? 40

Waarom is discriminatie slecht? 45

3. De discriminatietesten voor u getest 49

Praktijktesten 49

Mystery shopping 58

4. Zacht- en hardgekookte discriminatietesten 65

Discriminatienegationisme 66

Algemene statistieken 68

Subjectieve ervaringen 69

Video-opnames 70

Objectieve praktijktests en mystery shopping 71

Wie niet horen wil, moet (ook niet) voelen 72

Unia en het Instituut 73

De beroepsinstanties 75

Het verdict 76

Gerechtelijke praktijktests en mystery shopping 77

Proactieve versus reactieve testen 78

Voorkomen is beter dan genezen	80
Sensibiliseren	81
Informereren en opleiden	83
Anonimiseren	86
Praktijktests en mystery shopping als preventie	90
5. Praktijktests als flitspalen tegen discriminatie	93
Het Gentse experiment	96
Wie moet de praktijktests en mystery shopping uitvoeren?	103
Zelfregulering door de sector	103
Door de overheidsdiensten	107
Door het middenveld	110
6. De kritieken onder de loep	113
Mystery shopping lokt discriminatie uit	113
Praktijktesten bij kleine organisaties zijn onmogelijk	116
Praktijktests en mystery shopping zijn onethisch	120
Niet alle sectoren kunnen getest worden	123
<i>It's about the economy</i>	125
7. Praktijktesten en mystery shopping als symbool	129
Coalitievorming voor praktijktests en mystery shopping	133
De kracht van een symbool	136
Conclusie	138
Handleiding voor praktijktesten en mystery shopping	141
Waarom deze handleiding?	141
Praktijktesten in vijf stappen	142
Mystery shopping in vijf stappen	148
Noten	153