

## 7. Praktijktesten en mystery shopping als symbool

Juni 2015. Het is een mooie lentedag en de zon torent hoog boven de drie torens van de stad Gent uit. Ik ga samen met een collega naar een cruciale vergadering over de invoering van praktijktests op de private huurwoningmarkt in Gent. Terwijl ik de statige trappen van het Gentse stadhuis oploop, denk ik aan de lange weg die we afgelegd hebben. Ter voorbereiding van de vergadering hebben we een grootschalige studie uitgevoerd, tal van infomomenten voor makelaars gegeven, aandachtig naar de bezorgdheden van alle betrokkenen geluisterd, advies ingewonnen en de plannen meermaals aangepast en verfijnd. Het was een intense, maar boeiende periode.

Ik kom aan bij het onthaal van het stadhuis en zeg goeiedag tegen de baliemedewerker. Hij is in zijn vrije tijd een uitstekende dj en ik ken hem een beetje uit het Gentse uitgaansleven. Het worden zo meteen de onderhandelingen van de laatste kans: ofwel stemmen de verhuurders en makelaars in met de praktijktesten, ofwel moet het stadsbestuur verdergaan zonder akkoord van een belangrijk deel van de sector. Een akkoord zou het maatschappelijke en politieke draagvlak voor de praktijktests enorm vergroten.

Ondertussen arriveer ik bij het kabinet van de Gentse schepen voor Gelijke Kansen Resul Tapmaz op de eerste verdieping van het stadhuis. Genoeg gereflecteerd, laten we onderhandelen. Aan de onderhandelingstafel schuiven verschillende partijen aan: Resul Tapmaz, zijn kabinets-

chef, de kabinetschef van de voormalige Gentse schepen van Wonen Tom Balthazar, twee vertegenwoordigers van de vastgoedsector en een vertegenwoordiger van de particuliere verhuurders. Het zijn stuk voor stuk verstandige mensen. Ze keuren allen formeel discriminatie op de woningmarkt af. Alleen verschillen ze van mening over de manier waarop ze discriminatie willen bekampen en hoever ze daarin durven gaan.

Op de onderhandelingstafel ligt een ambitieus plan, een zogenaamd charter, om discriminatie tegen te gaan. We zijn het al snel eens over de meeste maatregelen in het charter, zoals het informeren en sensibiliseren van verhuurders en makelaars over discriminatie. Allemaal dingen die reeds jaren gebeuren. Oude kost die terug opgewarmd wordt. Over het stuk over de praktijktesten blijven de meningen echter verdeeld. Iedereen herhaalt nog eens zijn argumenten voor of tegen de testen. Het is het obligatoire rondje voordat de forcing wordt doorgevoerd. Ik heb de indruk dat de vertegenwoordigers van de vastgoedsector grotendeels de wetenschappelijke argumentatie ten voordele van praktijktesten kunnen volgen, maar het ligt allemaal te gevoelig in de sector. ‘We krijgen de praktijktesten niet aan onze achterban verkocht’, luidt het. ‘Verhuurders en makelaars vrezen een heksenjacht en voelen zich geviseerd.’ Er wordt daarom nog even gepalaverd over de woordkeuze. Misschien moeten we ze ‘geaggregeerde gedragstesten’ noemen? Of gewoon iets zeggen over controle zonder te specificeren hoe discriminerend gedrag gecontroleerd zal worden? Maar het kalf is reeds verdronken. Een compromis over de praktijktests is niet haalbaar. De onderhandelingen zijn mislukt. Een

paar weken later wordt er met veel bravoure een charter ondertekend op het stadhuis, maar de praktijktests staan er niet in.<sup>1</sup>

Ik maak een sprong vooruit van zestien maanden naar 20 september 2016. Op de voorpagina van de krant *De Standaard* staat de kop ‘Gent bindt strijd aan met huurdiscriminatie’.<sup>2</sup> Het is een mijlpaal. Als eerste overheid in Europa zal Gent vanaf oktober 2016 van start gaan met het uitvoeren van systematische praktijktests tegen discriminatie op de huurmarkt. Het gaat ditmaal niet om praktijktesten louter voor onderzoeksdoeleinden, maar om juridische praktijktesten die ook in de rechtszaal overeind blijven. We komen even in een mediastorm terecht. Na de voorpagina van *De Standaard* worden we opgebeld door verschillende kranten en radiozenders en komt de nationale televisie langs. De reacties zijn voorspelbaar: de verhuurders en makelaars zijn tegen en de huurders en het middenveld zijn voor. De Vlaamse minister van Gelijke Kansen en Wonen is ook tegen, maar pleit wel voor zelfregulering door de sector.

Het beleid van het Gentse stadsbestuur valt niet te herleiden tot louter het meten van huurdiscriminatie aan de hand van praktijktesten. De praktijktests passen binnen een breder kader van sensibiliseren, empoweren, controleren en handhaven. Het is een totaalaanpak. Tijdens een eerste ronde wordt iedere verhuurder en makelaar in Gent in de mate van het mogelijke verschillende keren gecontroleerd op discriminerend gedrag door middel van praktijktesten. Deze herhaaldelijke praktijktesten tonen al dan niet een significant patroon van discriminatie aan. Discriminerende verhuurders worden nadien

vriendelijk uitgenodigd voor een informatievergadering met de ambtenaar van het lokale meldpunt discriminatie. Tijdens die vergadering krijgen ze nog eens haarfijn uitgelegd met welke zaken ze wel en niet rekening kunnen houden bij het selecteren van een huurder. De discriminerende makelaars worden gestimuleerd om een diversiteitstraining te volgen. Tijdens die training leren ze hoe ze moeten omgaan met discriminerende vragen van klanten. De praktijktests worden dus gebruikt als startpunt van opleiden, informeren en sensibiliseren (praktijktests als discriminatiepreventie uit hoofdstuk vier).

Na de informatievergadering of de training worden de discriminerende verhuurders en makelaars opnieuw gecontroleerd aan de hand van een tweede ronde van herhaaldelijke praktijktesten. Als ze een tweede keer tegen de lamp lopen, wordt er op basis van het volledige dossier formeel klacht ingediend bij twee instanties: de koepelorganisatie van vastgoedmakelaars BIV en het Interfederaal Gelijkekansencentrum Unia. Het BIV zal de klacht voor haar interne strafrechtelijke tuchtkamer brengen, wat kan leiden tot een waarschuwing, een berisping en tijdelijke schorsing of zelfs het definitief intrekken van de vergunning van de makelaar in kwestie.<sup>3</sup> Unia kan op basis van het dossier naar de rechter stappen in het kader van een burgerrechtelijke procedure. Wanneer het de zaak wint, kan de makelaar of verhuurder veroordeeld worden tot het betalen van een schadevergoeding. In deze fase worden de praktijktests gebruikt met het oog op gerechtelijke vervolging en sanctionering (de gerechtelijke praktijktests uit hoofdstuk vier).