



Proef ingediend met het oog op het behalen van de graad van
Master of Science in de Sociologie

"Kunt u mij helpen?" Intersectionele praktijktesten naar alledaagse discriminatie in kledingwinkels.

Dounia BOURABAIN

0508845

Academiejaar 2016-2017

Promotor: Pieter-Paul VERHAEGHE

Jury: Sylvie GADEYNE, Tina VAN ROSSEM

Economische & sociale wetenschappen & Solvay Business School

AFGIFTE- / ONTVANGSTBEWIJS MASTERPROEF

Persoonsgegevens:

Naam + voornaam: BOURABAIN Dounia

Rolnummer: 0508845

Opleiding: Sociologie

Titel van de masterproef zoals op het voorblad van het ingediende werk:

"Kunt u mij helpen?" Intersectionele praktijktesten naar alledaagse discriminatie in kledingwinkels.

Engelse vertaling van de titel (verplicht):

"Could you help me, please?" Intersectional field experiment on everyday discrimination in clothing stores.

Naam:

Handtekening:

Vak voorbehouden voor medewerker faculteitssecretariaat:

De student heeft zijn/haar Masterproef ingeleverd op

Datum van afgifte:

Naam ontvanger:

VERKLARING VAN AUTHENTICITEIT

De ondertekende verklaring van authenticiteit is een integrale component van het geschreven werk (Bachelorproef of Masterproef) dat wordt ingediend door de student.

Met mijn handtekening verklaar ik dat:

- ik de enige auteur ben van het ingesloten geschreven werk¹;
- ik dit werk in eigen woorden heb geschreven;
- ik geen plagiaat heb gepleegd zoals gedefinieerd in artikel 118 van het Onderwijs- en Examenreglement van de VUB;
- ik in de tekst en in de referentielijst volledig heb gerefereerd naar alle internetbronnen, gepubliceerde of ongepubliceerde teksten die ik heb gebruikt of waaruit ik heb geciteerd;
- ik duidelijk alle tekst heb aangeduid die letterlijk is geciteerd;
- ik alle methoden, data en procedures waarheidsgetrouw heb gedocumenteerd;
- ik geen data heb gemanipuleerd;
- ik alle personen en organisaties heb vermeld die dit werk hebben gefaciliteerd, dus alle ingediende werk ter evaluatie is mijn eigen werk dat zonder hulp werd uitgevoerd tenzij uitdrukkelijk anders vermeld;
- dit werk noch een deel van dit werk werd ingediend aan een andere instelling, universiteit of programma;
- ik op de hoogte ben dat dit werk zal gescreend worden op plagiaat;
- ik alle origineel onderzoeksmateriaal onmiddellijk zal indienen op het Decanaat wanneer hierom wordt gevraagd;
- ik op de hoogte ben dat het mijn verantwoordelijkheid is om na te gaan dat ik word opgeroepen voor een hoorzitting en tijdens de periode van hoorzittingen beschikbaar te zijn;
- ik op de hoogte ben van de disciplinaire sancties in geval van onregelmatigheden zoals beschreven in artikel 118 van het Onderwijs- en Examenreglement van de VUB.

Student familienaam, voornaam:

Datum:

Handtekening:

.....

¹ Voor groepswerken zijn de namen van alle auteurs verplicht. Hun handtekeningen staan collectief borg voor de volledige inhoud van het geschreven werk.

Dankwoord

Na meer dan 100 uren in winkelstraten te hebben rondgelopen en ontelbare uren achter mijn computer te hebben gezeten met enthousiasme, maar ook met frustraties, is het zover. Met het schrijven van dit dankwoord sluit ik het schrijfproces af. Deze thesis is het resultaat van hard werk, maar ook van de begeleiding die ik heb gekregen. Daarom wil ik vooral mijn promotor Pieter-Paul Verhaeghe bedanken. Hij heeft mij fantastisch begeleid en aangestuurd wanneer het nodig was. Natuurlijk wil ik ook alle vrijwilligers van de praktijktesten bedanken voor hun tijd en moeite die ze in deze thesis hebben geïnvesteerd. Zonder hen was deze thesis in de eerste plaats nooit mogelijk geweest.

Dit werkstuk is met vallen en opstaan tot stand gebracht. Het was het meest fantastische project dat ik in mijn opleiding heb kunnen uitvoeren. Het gaf me de mogelijkheid alle kennis en inzichten die mij de voorbije jaren werden aangeleerd zelfstandig toe te passen, wat een mooi voorproefje is van de onderzoekswereld. Daarnaast wil ik ook alle professoren bedanken die me overrompelden met teksten, papers en SPSS. De sociologische bril heb ik nu zeker op.

Ook mijn ouders, zusje, broertje en Soufiane wil ik bedanken voor het geduld die ze met mij hadden. Bedankt om geduldig te luisteren naar mijn soms wat betweterige sociologische verklaringen tijdens onze late-night talks. En enorm bedankt om me te steunen tijdens de stressvolle momenten van mijn schoolcarrière. Zonder jullie zou ik dit nooit hebben kunnen volbrengen.

Inhoudstafel

INLEIDING	3
1. LITERATUURSTUDIE.....	6
1.1. ALLEDAAGSE DISCRIMINATIE: WHAT'S IN A NAME?	6
1.1.1. <i>Oorzaak discriminatie: de sociale identiteitstheorie</i>	6
1.1.2. <i>De socio-politieke context</i>	7
1.1.2.1. New Racism in een postraciale samenleving.....	7
1.1.2.2. Genderongelijkheid in een postfeministische samenleving.....	9
1.1.3. <i>Alledaagse discriminatie</i>	10
1.2. ALLEDAAGSE DISCRIMINATIE IN DE WINKELSETTING	11
1.2.1. <i>Etnische vooroordelen: raciale profilering</i>	11
1.2.2. <i>Genderstereotypering: (fe)male privilege?</i>	12
1.3. INTERSECTIONALITEIT: AIN'T I A WOMAN?	14
1.3.1. <i>Oorsprong</i>	14
1.3.2. <i>Kruispuntdenken voor de sociale wetenschappen</i>	15
1.3.3. <i>Werking intersectionaliteit: anti-, intra- en intercategoriale benadering</i>	16
1.3.4. <i>Kruispuntdenken toegepast: gender profiling</i>	17
1.4. ROL VAN VRAAG EN AANBOD: PRIJSKLASSEN	18
2. ONDERZOEKSVRAGEN EN HYPOTHESEN	20
3. DATA, OPERATIONALISERING EN METHODE.....	22
3.1. ONDERZOEKSDSIGN EN VERANTWOORDING	22
3.2. ONDERZOEKSPOPULATIE EN STEEKPROEF	24
3.3. INDICATOREN.....	25
3.4. ANALYSEMETHODEN.....	28
4. RESULTATEN	32
4.1. INTERCATEGORIALE NETTO-DISCRIMINATIEGRADEN TUSSEN DE MAGHREBIJNSE EN BELGISCHE ETNICITEITSGROEP	32
4.2. INTER- EN INTRACATEGORIALE KRUISTABELLEN: VERSCHILLEN IN BEHANDELING TUSSEN ÉN BINNEN BELGISCHE EN MAGHREBIJNSE ETNICITEITSGROEP	38
4.3. INTERSECTIONELE ANALYSES NAAR DE VERSCHILLEN IN BEHANDELING TUSSEN ÉN BINNEN DE BELGISCHE EN MAGHREBIJNSE ETNICITEITSGROEP	44
5. CONCLUSIE EN DISCUSSIE	50
5.1. AANBEVELINGEN VOOR BELEID EN VERDER ONDERZOEK	54
5.2. STERKTES EN ZWAKTES	55
REFERENTIELIJST	57
BIJLAGEN.....	70

Lijst met tabellen en figuren

Tabel 1 Beschrijving en operationalisering van de afhankelijke en onafhankelijke variabelen.	25
Tabel 2 Beschrijvende univariate statistieken voor variabelen op individueel niveau en winkelniveau	27
Tabel 3 Contingentietabel voor ongelijke behandeling	29
Tabel 4 Netto-discriminatiegraden en McNemar test per kenmerk van alledaagse discriminatie voor mannen van Maghrebijnse en Belgische origine naargelang prijsklasse.	34
Tabel 5 Netto-discriminatiegraden en McNemar test per kenmerk van alledaagse discriminatie voor vrouwen van Maghrebijnse en Belgische origine naargelang prijsklasse.	35
Tabel 6 Percentage klanten voor openlijke non-verbale en subtiele verbale en non-verbale behandeling naargelang etniciteit voor de gehele steekproef.	38
Tabel 7 Percentage klanten voor openlijke non-verbale en subtiele verbale en non-verbale behandeling naargelang etnische origine en prijsklasse.	40
Tabel 8 Percentage klanten van Belgische origine voor openlijke non-verbale en subtiele verbale en non-verbale behandeling naargelang geslacht en prijsklasse.	41
Tabel 9 Percentage klanten van Maghrebijnse origine voor openlijke non-verbale en subtiele verbale en non-verbale behandeling naargelang geslacht en prijsklasse.	42
Tabel 10 Multilevel logistische regressie voor de odds op openlijke non-verbale behandeling: fysieke begeleiding, andere hulpvormen en combinatie fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen.	48
Tabel 11 Multilevel logistische regressie voor de odds op subtiele verbale behandeling en logistische regressie voor de odds op subtiele non-verbale behandeling.	49
Tabel 12 Multilevel logistische modellen voor de odds op openlijke non-verbale behandeling.	84
Tabel 13 Multilevel logistische regressie voor de odds op subtiele verbale behandeling en logistische regressie voor de odds op subtiele non-verbale behandeling	85

Abstract

Wetenschappelijk onderzoek schenkt weinig aandacht aan discriminatie in alledaagse triviale situaties. Dit onderzoek wil bijgevolg alledaagse discriminatie bestuderen tijdens het winkelen omwille van twee redenen. Ten eerste geloven velen dat we vandaag in een postraciale, postfeministische samenleving leven waarin discriminatie niet langer bestaat. Onderzoek stelt echter vast dat discriminatie geëvolueerd is van openlijke naar meer verborgen vormen. Ten tweede wordt de winkelomgeving als setting gekozen, omdat winkelen een alledaagse vanzelfsprekende bezigheid hoort te zijn, wat echter niet altijd het geval is voor minderheidsgroepen. De winkelsetting is reeds bestudeerd in de Verenigde Staten waardoor deze studies een basis vormen voor dit onderzoek in België. We werken vanuit een intersectioneel perspectief op discriminatie, waarbij we het kruispunt tussen de discriminatiegronden etniciteit en gender bestuderen. Om de meer verborgen vormen van discriminatie objectief aan te tonen hebben we gepaarde situatietesten uitgevoerd in 301 kledingwinkels in België. Met deze unieke data konden we netto-discriminatiegraden berekenen voor verschillende etniciteits- en gendergroepen. Vervolgens werd de alledaagse discriminatie via logistische, multilevel analyses verder onderzocht. Uit de resultaten blijkt dat personen van Maghrebijnse origine op verschillende manieren nadeliger worden behandeld tijdens het winkelen dan personen van Belgische origine. Ze krijgen minder hulp aangeboden in termen van fysieke begeleiding naar het kledingstuk, krijgen minder alternatieve hulpbediening aangeboden, worden minder begroet en/of aangesproken en worden meer aangestaard en gevolgd door de winkelbediende. Gender volgt een specifiek patroon binnen beide etniciteitsgroepen. Ten eerste worden mannen significant meer begroet en/of aangesproken. Dit is zowel voor de Maghrebijnse als Belgische etniciteitsgroep. Ten tweede worden mannen ook vaker aangestaard en gevolgd door de winkelbediende, dit is enkel significant voor de Maghrebijnse etniciteitsgroep. En ten derde is er geen significant verschil in het ontvangen van hulp tussen mannen en vrouwen. Dit geldt zowel voor de Maghrebijnse als Belgische etniciteitsgroep. Tenslotte verschilt de mate en vorm van etnische discriminatie naargelang de prijsklasse. Discriminatie daalt, naarmate de prijs toeneemt. Ook neemt discriminatie een verschillende vorm aan. Discriminatie is in winkels uit de hoge prijsklasse subtieler dan in winkels uit de lage prijsklasse.

Kernwoorden: alledaagse discriminatie; praktijktesten; intersectionaliteit; raciale profilering; gender profilering.

Abstract (English)

We live in a society that pictures itself as antiracial and feminist. However, research shows that subtle forms of discrimination are still very much present and effect the everyday life of women and people of color. The aim of this present research is to investigate everyday discrimination while shopping, targeting people at the intersection of domination. The retail setting has already been investigated in the United States and will therefore be the starting point for the analysis in Belgium. This study starts from an intersectional perspective looking at the crossroads between two discrimination grounds, namely ethnicity and gender. To show the subtle forms of discrimination in an objective way, we performed paired situation tests in 301 clothing stores in Belgium. With this unique data we calculated net rates of discrimination for the different ethnicity and gender categories. Subsequently, we made use of logistic multilevel analysis to measure discrimination. Results show that customers with a Moroccan background receive unfavorable treatment. They receive less assistance in terms of physical guidance to the clothing rack, but also less alternative service such as ordering the piece, searching for the piece in stock etcetera. Furthermore, they are greeted or approached less often and are also more frequently stared at and followed by the salesclerk than customers with a Belgian background. Gender follows a specific pattern. First, men are significantly more greeted and approached than women. This is the case for both the Moroccan and Belgian ethnicity group. Secondly, men are more stared at and followed by the shop assistant, but this is only significant for the Moroccan ethnicity group. Lastly, there is no significant difference in receiving help between men and women. This counts for the Moroccan and Belgian ethnicity group. Concluding, the intensity and form of ethnic discrimination depended on the price range. Discrimination tends to be lower in shops situated in the high price range. It also takes a different form. Discrimination is more subtle in shops from the high price range.

Keywords: everyday discrimination; situation tests; intersectionality; racial profiling; gender profiling.

Inleiding

De hashtag 'daily racism' gaf in 2015 aandacht aan discriminatie die mensen in het alledaagse leven ervaren. Wat de beweging rond daily racism aantoonde, was de diffuse vorm van discriminatie. Sommigen spraken over discriminatie op de werkvloer en anderen beschreven discriminatie in triviale alledaagse situaties. Over dat laatste is weinig bekend in wetenschappelijk onderzoek. Discriminatie binnen de alledaagse context blijft in de meeste studies rond discriminatie onderbelicht (Duquet et al., 2006; Interfederaal Gelijkekansencentrum, 2014b; Neels & Stoop, 2000). Zo worden de jaarverslagen van Unia ingedeeld in de grootste maatschappelijke domeinen zoals werk, onderwijs en huisvesting (Interfederaal Gelijkekansencentrum, 2014a). Echter toont kwalitatief onderzoek aan dat respondenten vaak verwijzen naar ervaringen rond discriminatie in het alledaagse leven (Essed, 1984, 1991; Pirkey, 2011). Dit fenomeen wordt 'alledaagse discriminatie' genoemd. Het verwijst naar hoe ideologieën en structurele ongelijkheid doorsijpelen naar het microniveau in alledaagse wederkerende handelingen en praktijken (Essed, 1991). Alledaagse discriminatie heeft niet alleen betrekking op grote levensgebeurtenissen zoals de zoektocht naar een job of woning, maar naar discriminatie in doorsnee situaties zoals uit eten gaan, winkelen, naar de zee gaan en dergelijke. (Rusche & Brewster, 2008; Schreer, Smith & Thomas, 2009).

Alledaagse discriminatie is een maatschappelijk relevant thema omwille van de daarmee gepaard gaande negatieve consequenties. Onderzoek constateert dat discriminatie een invloed heeft op de psychologische gezondheid en leidt tot een lagere levensverwachting (Lepore et al., 2006; Missine & Bracke, 2012; Pascoe & Richman, 2009). Ook kan discriminatie in alledaagse commerciële transacties de toegang tot basisgoederen beperken, wat ongelijkheid in de hand werkt (Antecol & Cobb-Clark, 2008). Daarnaast heeft het negatieve gevolgen voor de samenleving, omdat het de sociale cohesie bedreigt (Verkuyten & Yildiz, 2007). Vervolgens is het bestuderen van alledaagse discriminatie van wetenschappelijk belang omwille van de verschuiving in de aard van discriminatie. Openlijke vormen van discriminatie worden over het algemeen niet langer getolereerd waardoor ze plaats maken voor verborgen vormen van discriminatie (Bonilla-Silva, 2006; Elchardus & Siongers, 2007; Pager & Shepherd, 2008). Aandacht op alledaagse bezigheden is bijgevolg een mogelijkheid om discriminatie die onzichtbaar wordt, te blijven capteren.

Dit onderzoek wil peilen naar alledaagse discriminatie binnen de winkelomgeving. Alledaagse discriminatie verwijst in deze studie naar twee discriminatiegronden, namelijk etniciteit en gender. Onderzoek naar discriminatie houdt vaak rekening met één enkele discriminatiegrond (Essed, 1984; Hankivsky, 2014). Echter kruisen de verschillende dimensies van onze identiteit elkaar en zijn bijgevolg onlosmakend met elkaar verbonden (Crenshaw, 1991). Men is niet alleen een vrouw of man, maar men behoort tot een etniciteitscategorie, tewerkstellingscategorie, nationaliteitscategorie etcetera. Het in kaart brengen van verschillende discriminatiegronden vormt de basis van de intersectionele theorie (Lutz, 2002; Wekker, 2002). De intersectionaliteit of het kruispuntdenken wordt echter vooral in kwalitatieve onderzoeken gebruikt, waar feministen ‘women of color’ bevragen over de beleving van hun identiteit en de discriminatie daaraan verbonden (Browne, 1999; Cannon, Higginbotham & Leung, 1988; Essed, 1984, 1991; Horsford & Tillman, 2014). Met dit onderzoek introduceren we de intersectionaliteit in de context van kwantitatief onderzoek.

Winkelen wordt door velen beschouwd als een alledaagse, vanzelfsprekende bezigheid (Antecol & Cobb-Clark, 2008). Echter verloopt het winkelen voor minderheidsgroepen niet altijd zonder slag of stoot. Dit werd reeds uitvoerig bewezen in de Verenigde Staten, waar verscheidene studies aantoonde hoe de behandeling van klanten verschilt naargelang hun etniciteit. Onderzoekers spreken over raciale profilering (Ainscough & Mothley, 2000; Crockett, Grier & Williams, 2003; Davidson, 2007; Gabbidon, 2003; Lee, 2000; Schreer, Smith & Thomas, 2009). Raciale profilering kan verklaard worden aan de hand van de sociale identiteitstheorie van Tajfel en Turner (1986). Zij stellen dat elk individu een bewustzijn creëert over het toebehoren tot een sociale groep. Aan de hand van beperkte, maar relevante kenmerken splitsen we de wereld op in een *in-* en *outgroup*. Deze categorisering zorgt voor de ontwikkeling van vooroordelen en stereotypes. Deze vooroordelen kunnen geuit worden in discriminerend gedrag ten aanzien van de *outgroup* en het bevoordelen van leden uit de eigen groep (Tajfel & Turner, 1986). Toegepast op de winkelomgeving betekent dit dat klanten uit de etnische minderheidsgroep nadelig worden behandeld in vergelijking met klanten uit de etnische meerderheidsgroep. In Vlaanderen is er echter nog weinig gekend over raciale profilering in de winkelomgeving.

Naast etniciteit, wordt ook aandacht gegeven aan gender. Er bestaat nog weinig consensus betreffende de verschillende behandeling voor mannelijke en vrouwelijke klanten. Een eerste visie veronderstelt dat binnen een patriarchale samenleving het male privilege als onderdeel van het heersende discours doorsijpelt naar het individueel niveau in de vorm van genderstereotypes (Ashmore & Del Boca, 1979; Brigham & Richardson, 1979; Stead & Zinkhan, 1986). Vanuit het *male privilege* perspectief stellen studies vast dat mannen vaker hulp aangeboden krijgen omwille van hun

sociale status in de samenleving. Vanuit de sociale identiteitstheorie kunnen we daarentegen een *in-group bias* veronderstellen. Dit kan aangevuld worden met de homofilietheorie (Rogers & Bhowmik, 1971) die veronderstelt dat mensen een lichte neiging hebben leden uit de eigen groep te bevoordelen. Daarom kunnen we veronderstellen dat in een winkelomgeving, waar het winkelpersoneel meestal vrouwelijk is, vrouwen meer geholpen worden dan mannen. Dit wordt door verschillende studies bevestigd (Bakewell & Mitchell, 2003; Basow & Crawley, 1982; Juni & Roth, 1981).

Tenslotte kunnen we op het kruispunt tussen gender en etniciteit spreken over 'genderprofilering' (Browne & Misra, 2003; Hall, Galinsky & Phillips, 2015). Toegepast op de winkelomgeving toont Amerikaans onderzoek aan dat blanke vrouwelijke klanten vriendelijker worden behandeld dan Afro-Amerikaanse vrouwen. Echter worden Afro-Amerikaanse vrouwen vaker vriendelijker behandeld dan Afro-Amerikaanse mannen (Brigham & Richardson, 1979). Bijgevolg staan gender en etniciteit in wisselwerking met elkaar.

Dit onderzoek zal een onderscheid maken naargelang de prijsklasse waartoe een winkel behoort. Onderzoek toont aan dat vraag en aanbod de mate bepaalt waarin discriminatie in commerciële transacties voorkomt. Studies uit de huisvestingsmarkt en arbeidsmarkt tonen aan dat etnische minderheden vaker benadeeld worden in sectoren met een grote vraag en een klein aanbod, zoals bij het huren van een goedkope woning of jobs in begeerde sectoren (Baert et al., 2013; Berson, 2012; Van der Bracht & Van de Putte, 2013). Dit kan doorgetrokken worden naar alledaagse commerciële transacties. Daarom is het van belang een onderscheid te maken tussen winkels uit verschillende prijsklassen, waarbij we meer discriminatie in goedkopere prijsklassen veronderstellen.

Dit onderzoek tracht een antwoord te bieden op de vraag of alledaagse discriminatie voorkomt tijdens het winkelen in kledingwinkels. Aan de hand van praktijktesten gaan we na of het winkelpersoneel klanten verschillend behandelt naargelang het geslacht en/of de etniciteit van de klant en of de behandeling verschilt naargelang de prijsklasse waartoe de winkel behoort. De literatuurstudie contextualiseert en conceptualiseert alledaagse discriminatie en geeft resultaten uit voorgaand onderzoek weer. Dit vormt de basis voor de gestelde onderzoeksvragen en hypothesen. Nadien wordt de operationalisering en gebruikte methodes besproken. In de resultatensectie worden de analyses voorgesteld. Tenslotte concluderen we met een synthese van de resultaten gekoppeld aan de onderzoeksvragen. Met beleidsaanbevelingen en aanbevelingen voor toekomstig onderzoek wordt afgesloten.

1. Literatuurstudie

1.1. Alledaagse discriminatie: what's in a name?

1.1.1. Oorzaak discriminatie: de sociale identiteitstheorie

Binnen het cultuursociologisch veld bestaat er veel debat over het theoretisch kader waarin discriminatie onderzocht dient te worden. Een belangrijk paradigma is de sociale identiteitstheorie van Tajfel en Turner (1986). Volgens Tajfel en Turner zijn vooroordelen, stereotypes en discriminatie het gevolg van sociale categorisering. Sociale categorisering verwijst naar het cognitief proces waarbij we informatie verwerken om de complexe wereld te categoriseren. Zo ontstaat een simpeler beeld van de werkelijkheid (Tajfel & Turner, 1986).

Categorisering gebeurt op basis van een wij-zij tegenstelling, een in-group en een out-group. Een sociale groep wordt volgens Turner en Tajfel (1986, p.15) gedefinieerd als *“een verzameling individuen die zichzelf als lid van dezelfde groep beschouwen, zich emotioneel verbonden voelen met de groep en hun eigen groep en de out-group op een gelijkaardige manier percipiëren en evalueren”*. Elk individu creëert een bewustzijn dat hij/zij tot een bepaalde sociale groep behoort. Vervolgens worden de in- en out-group geconstrueerd op basis van een beperkt aantal, maar relevante in- en out-group kenmerken, zoals geslacht en etniciteit. Op basis van deze kenmerken worden de verschillen binnen de eigen groep geminimaliseerd en de verschillen met de out-group gemaximaliseerd (Aronson, Wilson & Akert, 2014). Vervolgens komt discriminatie tussen groepen voor vanaf het moment dat het gedrag gedreven wordt door sociale categorisering. Sociale categorisering zorgt namelijk voor het benadelen van leden uit de out-group en het bevoordelen van leden uit de eigen groep (Tajfel & Turner, 1986). Het besef dat er een out-group bestaat, is een voldoende voorwaarde om negatieve houdingen ten aanzien van die out-group te hebben (Elchardus & Siongers, 2007).

Sociale categorisering geeft betekenis aan de identiteit van een individu in termen van zijn positie in de samenleving. Zo zijn gender en etniciteit sociale categorieën die onderverdeeld zijn in dominante en inferieure posities. Wanneer een individu zichzelf definieert als een vrouw en door anderen als vrouw wordt gecategoriseerd, krijgt deze een specifieke plaats in de sociale hiërarchie. Zo staan vrouwen ten opzichte van mannen in westerse samenlevingen vaak op een lagere positie. Aangezien individuen streven naar een positieve sociale identiteit, zullen ze, indien mogelijk, pogen op te klimmen tot de dominante categorieën van de samenleving (Tajfel & Turner, 1986).

Samenvattend kunnen individuen in onze westerse samenleving die behoren tot de dominante ingroup verborgen en/of openlijk discriminerend gedrag vertonen ten opzichte van minderheidsgroepen, de out-group, en dit op basis van vooroordelen en stereotypes. Op maatschappelijk niveau produceren en reproduceren deze vooroordelen de sociale stratificatie (Essed, 1984).

1.1.2. De socio-politieke context

1.1.2.1. New Racism in een postraciale samenleving

Vooraleer alledaagse discriminatie wordt gedefinieerd, dient de socio-politieke context nader verklaard te worden. Alledaagse discriminatie kan enkel begrepen worden op basis van de achterliggende context (Essed, 1991).

De meeste wetenschappers zijn het erover eens dat doorheen de tijd een verschuiving heeft plaatsgevonden in de manier waarop men discrimineert (Bonilla-Silva, 2006; Gaertner & Dovidio, 1986; Sears, 1988; Sue et al., 2007). De sociologie en psychologie spreken over 'symbolic racism', 'new racism', 'modern racism', 'microaggressions' of 'color-blind racism' (Bonilla-Silva, 2006; Dovidio et al., 2008; Gaertner & Dovidio, 1986; McConahay, 1986; Sue et al., 2007, 2008; Sue, 2010). Deze termen verwijzen naar een nieuwe vorm van discriminatie die op een verborgen manier voorkomt in alledaagse interacties, zowel verbaal als non-verbaal en dit bewust of onbewust (Dovidio et al., 2008; Özdil, 2015; Sue et al., 2008). Openlijke vormen van discriminatie worden vandaag minder getolereerd, waardoor discriminatie zijn zichtbaarheid heeft verloren. De verschuiving van overte naar verborgen vormen van discriminatie kadert zich binnen de evolutie van het dominant discours binnen onze samenleving (Bonilla-Silva, 2006; Elchardus & Siongers, 2009; Essed, 1991). Dit dominant discours wordt door vele onderzoekers gedefinieerd als enerzijds het *white privilege* en anderzijds het *male privilege* (Essed, 1984, 1991; McIntosh, 1992).

Tijdens het koloniaal tijdperk was het witte privilege als dominant discours sterk aanwezig en zichtbaar. Pseudowetenschappen categoriseerden mensen, net zoals planten, in rassen. Dit 'wetenschappelijk racisme' stelde op basis van biologische kenmerken een classificatie op die gekoppeld werd aan intelligentie. Om het kolonialisme te legitimeren primeerde binnen deze raciale hiërarchie bijgevolg het witte ras. Op deze manier werd het witte privilege in stand gehouden (Harwood & Banton, 1975; Interfederaal Gelijkekansencentrum, 2014b; McIntosh, 1992; Miles & Brown, 2003).

Doorheen de decennia werd het wetenschappelijk racisme afgewezen. Een cultuur van tolerantie werd binnen West-Europa gepropageerd waarbij openlijke discriminatie minder werd getolereerd (Elchardus & Siongers, 2009). Openlijke discriminerende wetgeving werd afgeschaft en een gelijkekansenbeleid werd voorop gesteld (Brown, 2002). Dit betekent echter niet dat (openlijke) discriminatie verdwenen is, noch dat het witte privilege niet langer het dominant discours is. Een nieuwe verborgen vorm van discriminatie ontstaat die de zichtbaarheid van het witte privilege vermindert, maar de kern bewaart. De hiërarchie van het witte privilege wordt bijgevolg in stand gehouden doordat het 'new racism' gebruik maakt van meritocratische idealen als legitieme redenen. De inferieure positie van minderheidsgroepen wordt meestal op twee manieren gelegitimeerd. Ten eerste wordt er niet langer verwezen naar biologische kenmerken, maar naar een gebrek aan doorslaggevende factoren zoals inzet, motivatie en talenten (Bonilla-Silva, 2006; Essed, 1991). Bijgevolg is de meerderheidsgroep vaak gekant tegen een gelijkekansenbeleid omdat, vanuit een meritocratisch perspectief, de individuele positie in een meritocratische samenleving het gevolg is van de eigen verantwoordelijkheid en niet van discriminatie (Gilens, 1999; Rabinowitz et al., 2009). Ten tweede worden biologische kenmerken vervangen in culturele kenmerken. Cultuur wordt als determinerende criterium beschouwd om de inferieure positie te legitimeren (Essed, 1991). Schinkel spreekt over het culturisme als een overtuiging waar het mengen van culturen niet wenselijk is. Op deze manier kan de dominante cultuur in zijn zuiverste vorm blijven (Schinkel, 2008). Symbolische discriminatie komt bijgevolg voor onder het mom van hedendaagse legitieme verklaringen en verloopt zodoende veel subtieler (Saucier, Miller & Doucet, 2005).

Naast openlijke discriminatie, komt verborgen discriminatie vandaag in verschillende domeinen voor. Zo stelt onderzoek symbolische discriminatie vast in de Vlaamse samenleving. Zelden geven respondenten openlijk aan racist te zijn. Worden etnische vooroordelen via stellingen gepeild, dan neemt het aantal drastisch toe (Elchardus & Siongers, 2009). Dit sluit aan bij de studie van Dovidio et al. (2008) in de Verenigde Staten waarbij de overgrote meerderheid aangeeft niet racistisch te zijn, maar een groot deel raciale vooroordelen subtiel uit. Ook op de Vlaamse huisvestingsmarkt heeft één derde van de kandidaat-huurders te maken gehad met verborgen discriminatie (Van der Bracht, Verhaeghe & Van de Putte, 2015). De verhuurders stellen dat het pand niet meer te huur staat wanneer individuen met een niet-Belgische achtergrond zich kandidaat stellen, terwijl dit voor kandidaten met een Belgische achtergrond wel het geval is (Ahmed & Hammarstedt, 2008; Rich, 2014; Van der Bracht & Van de Putte, 2013). Tenslotte stelt Rorive (2009) in verschillende landen cases van verborgen discriminatie vast op de arbeidsmarkt en huisvestingsmarkt, maar ook in bars, nachtclubs en dergelijke. Verborgen discriminatie beperkt zich bijgevolg niet alleen tot de huisvestingsmarkt. Ook op de arbeidsmarkt stelt Baert et al. (2015) vast dat bijna één derde van de

schoolverlaters van niet-Belgische origine gediscrimineerd wordt. Kortom, verdoken discriminatie is wijdverspreid.

1.1.2.2. Genderongelijkheid in een postfeministische samenleving.

Onderzoekers spreken over het 'postfeminisme' als het tijdperk waarin vrouwen en mannen gelijk zijn voor de wet. Na de hevige strijd voor vrouwenrechten, heerst binnen de bevolking het geloof dat genderongelijkheid niet langer bestaat en feminisme niet meer noodzakelijk is (Ferber & Samuels, 2010; McRobbie, 2004). Deze strijd zorgde inderdaad voor meer onafhankelijkheid van de vrouw. Vrouwen worden zelden nog openlijk uitgesloten van de arbeidsmarkt en in het onderwijs. Het patriarchaal systeem lijkt niet langer het discours te bepalen. Echter is het de vorm van het patriarchaat dat veranderd is (Strachey, 1928; Walby, 1997). Net zoals het witte privilege, is het mannelijk privilege niet verdwenen, maar minder zichtbaar geworden.

Walby (1997, p.20) definieert het patriarchaat als *“een systeem van sociale structuren en praktijken waarin mannen vrouwen domineren, onderdrukken en uitbuiten”*. Ze stelt een verschuiving van een privaat naar publiek patriarchaat vast. De vrouw wordt niet langer gedomineerd en formeel uitgesloten van de publieke arena. Echter wordt ze binnen de publieke arena op een verdoken manier gedomineerd. De eerste feministische golf heeft vrouwen stemrecht gegeven, maar nog steeds is er een ondervetegenwoordiging van vrouwen in het parlement. Vrouwen krijgen toegang tot de arbeidsmarkt, echter zijn ze vaak terug te vinden in halftijdse jobs gesegregeerd van mannen (Heilman, 2012; Rivers & Barnett, 2013; The European Commission, 2011). Ze hebben de mogelijkheid om te scheiden, maar zijn na de scheiding vaker alleen verantwoordelijk voor de zorg van het kind. Dit maakt hen onafhankelijk van de man, maar afhankelijk van de verzorgingsstaat. Concluderend sluiten de culturele instituties vrouwen niet langer uit, maar worden vrouwen binnen deze instituties gedomineerd (Walby, 1986, 1997).

Net zoals het kleurenblind perspectief in de postraciale samenleving, wordt de samenleving genderblind (Bonilla-Silva, 2006; Ferber, 2003, 2007; McRobbie, 2009). Vanuit dit genderblind perspectief is de grote aanwezigheid van vrouwen in parttime jobs niet het gevolg van de patriarchale economische structuur waar vrouwen verplicht worden de huishoudelijke taken op zich te nemen, maar het gevolg van hun eigen keuze (Cole et al., 2012). Bijgevolg gelooft de samenleving dat de lagere positie van de vrouw de eigen verantwoordelijkheid is en niet het resultaat van onderdrukking (McRobbie, 2004).

Zowel het perspectief van een postraciale als postfeministische samenleving volgt een “blaming the victim” discours. De inferieure positie van minderheden en vrouwen is namelijk hun eigen verantwoordelijkheid en schuld. Op deze manier worden de witte en mannelijke privileges onzichtbaar en kunnen ze op een verdoken manier worden gereproduceerd en versterkt. Tenslotte maakt kleurenblindheid en genderblindheid de meerderheid ook blind voor onderdrukking (Ferber, 2007).

1.1.3. Alledaagse discriminatie

De vormverandering van discriminatie naar verdoken vormen van discriminatie leidde binnen de sociale wetenschappen tot een toenemende interesse in alledaagse discriminatie (Barnes, 2000; Jean & Feagin, 1998).

Alledaagse discriminatie is een concept dat zijn intrede deed in de jaren '80. Het werd ontwikkeld door Philomena Essed, een Nederlandse professor die baanbrekend onderzoek naar discriminatie uitvoerde. Alledaagse discriminatie kan opgesplitst worden in twee termen. Ten eerste heeft de term ‘alledaags’ een fenomenologische betekenis. Essed verwijst hierbij naar Luckmanns definiëring van (1970, p.275) het alledaagse als *“een bekende wereld, een wereld die men als vanzelfsprekend beschouwt”*. Ten tweede verwijst discriminatie naar de ongunstige behandeling op basis van een discriminatiegrond. Dit onderzoek beperkt zich tot etnische discriminatie en genderdiscriminatie die respectievelijk verwijzen naar de ongunstige behandeling op basis van de etnische origine en het geslacht (Unia, 2017). Alledaagse discriminatie gaat bijgevolg om het routinematig geconfronteerd worden met discriminatie in triviale, alledaagse situaties (Essed, 1991). Kortom, verwijst het naar alledaagse ervaringen met discriminatie die voorkomen tijdens vanzelfsprekende activiteiten in zowel openlijke als verborgen vormen (Sue, 2010; Sue et al., 2007; Swim et al., 2003).

De conceptualisering van alledaagse discriminatie in het wetenschappelijk onderzoek biedt bijgevolg de mogelijkheid om naast grote levensgebeurtenissen zoals de zoektocht naar een woning of job, (Pager & Shepherd, 2008; Riach & Rich, 2002; Sturm, 2001; Swim et al., 2003) meer aandacht te richten op discriminatie in alledaagse situaties zoals winkelen, uit eten gaan, naar de discotheek gaan en dergelijke (Essed, 1991). Deze thesis verschuift bijgevolg de aandacht naar een meer specifieke alledaagse situatie, namelijk de winkelcontext.

1.2. Alledaagse discriminatie in de winkelsetting

Hoewel winkelen als een banale, dagdagelijkse activiteit wordt beschouwd, kan geconstateerd worden dat winkelen voor minderheidsgroepen niet altijd zonder slag of stoot verloopt (Antecol & Cobb-Clarck, 2008; Rich, 2014). Discriminatie tijdens het winkelen heeft negatieve gezondheidsgevolgen voor de getroffen. Men ervaart meer stress tijdens het winkelen, wat een normale bezigheid dient te zijn (Davidson, 2007; Schreer, Smith & Thomas, 2009). Deze stress zorgt bij minderheidsgroepen onder andere voor een verhoogd risico op hartziekten, depressie en eetstoornissen (Lambert et al., 2009; Lepore et al., 2006; Mastria, 2002; Santana et al., 2007).

Studies naar discriminatie binnen de winkelcontext werden voornamelijk in de Verenigde Staten uitgevoerd. Deze studies richten zich vooral op etnische discriminatie. Men spreekt over het 'Shopping while Black' fenomeen als uitbreiding van het 'Driving while Black' fenomeen (Gabbidon, 2003). In de Verenigde Staten worden Afro-Amerikaanse bestuurders systematisch vaker aangehouden door de politie. Dit verschijnsel van raciale profilering wordt door Amerikaanse onderzoekers doorgetrokken naar andere levensdomeinen, waaronder het winkelen. Hoewel het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten constateert dat tien procent ooit etnisch gediscrimineerd werd tijdens een winkelbezoek, is onderzoek naar discriminatie tijdens het winkelen in Vlaanderen en Europa gering (European Union Agency for Fundamental Rights, 2009).

1.2.1. Etnische vooroordelen: raciale profilering

De winkelsetting is een ideale situatie om alledaagse discriminatie te bestuderen. De klant en het winkelpersoneel staan binnen deze context namelijk in interactie met elkaar. Deze interactie blijkt soms stroef te verlopen wanneer ze niet tot eenzelfde groep behoren (Davidson, 2007). Alledaagse discriminatie komt binnen de winkelcontext voor in de vorm van raciale profilering. Raciale profilering is enerzijds het resultaat van het categoriseren van klanten in een in- en out-group, waardoor winkelbedienden individuele vooroordelen ontwikkelen. Anderzijds zijn deze vooroordelen ingegeven door het heersend discours van het witte privilege in westerse samenlevingen. Tenslotte kunnen deze vooroordelen bij winkelbediendes, maar ook bij het veiligheidspersoneel, tot uiting komen in discriminerend gedrag ten aanzien van klanten uit minderheidsgroepen en het bevoordelen van klanten uit de eigen groep (ENAR, 2009).

Studies uit de Verenigde Staten tonen duidelijke verschillen aan in de interactie tussen het winkelpersoneel en de klant naargelang etniciteit (Schreer, Smith & Thomas, 2009). Kwalitatief onderzoek stelt vast dat bijna de helft van de Afro-Amerikanen ooit etnisch gediscrimineerd werd tijdens het winkelen (Davidson, 2007). De nadelige behandeling is ingegeven door vooroordelen betreffende de sociale en economische inferioriteit van etnische minderheden. Vervolgens worden klanten uit de etnische meerderheid vaker en vriendelijker geholpen dan de etnische minderheid (Brigham & Richardson, 1979; Gabbidon, 2003; Harris, Henderson & Williams, 2005; Lee, 2000; Williams, Henderson & Harris, 2001).

Klanten uit de etnische minderheid worden ten opzichte van de etnische meerderheid op verschillende manieren ongunstig behandeld door het winkelpersoneel. Ze hebben een hoger risico aangehouden te worden door het beveiligingspersoneel, omdat ze vaker verdacht worden van diefstal. Derhalve worden ze ook vaker aangestaard en gevolgd dan klanten uit de etnische meerderheid. Experimentele studies stellen vast dat ze langer moeten wachten om bediend te worden en de bediening vaak van lage kwaliteit is. Dit komt voor in de vorm van minder aandacht krijgen, maar ook vijandelijk aangesproken worden, een hogere prijs aangeboden krijgen en in sommige gevallen wordt het aankopen van producten volledig geweigerd (Ainscough & Mothley, 2000; Crocket, Grier & Williams, 2003; Gabbidon, 2003; Lee, 2000).

Deze studies tonen aan dat discriminatie vooral in verdoken vorm voorkomt. Het winkelpersoneel weigert namelijk vooral hulp aan te bieden in situaties waarbij ze legitieme verklaringen kunnen gebruiken, zoals het winkelbeleid implementeren bij de klant uit de minderheidsgroep, maar niet bij de klant behorende tot de meerderheidsgroep (Gabbidon, 2003; Saucier, Miller & Doucet, 2005).

1.2.2. Genderstereotypering: (fe)male privilege?

Naast raciale profilering in de winkelsetting is er ook sprake van genderstereotypering.

Genderstereotypering definiëren Ashmore en Del Boca (1979, p.219) als een “set van overtuigingen over de persoonlijke kenmerken van mannen en vrouwen”. Deze genderstereotypes spelen een belangrijke rol in de relatie tussen de klant en de winkelbediende. Ze leiden tot het benadrukken van het verschil tussen man en vrouw wat mogelijk ongelijkheid in de hand werkt (Van Thienen, 2013).

Studies rond de invloed van gender op het verkrijgen van hulp zijn tegenstrijdig (Brigham & Richardson, 1979). Het male privilege perspectief veronderstelt dat mannen vaker hulp aangeboden krijgen dan vrouwen omwille van hun hogere status in een patriarchale maatschappij (Rafaeli, 1989; Rafaeli & Sutton, 1990; Zinkhan & Stoiadin, 1984). Dit sluit aan bij het stereotype dat mannen een grotere koopkracht hebben dan vrouwen en bijgevolg meer geld kunnen uitgeven (Stead & Zinkhan, 1986).

Andere studies tonen echter aan dat vrouwen meer hulp aangeboden krijgen tijdens het winkelen dan mannen (Ainscough & Motley, 2000; Bakewell & Mitchell, 2003; Basow & Crawley, 1982; Eagly & Crowley, 1986; Juni & Roth, 1981; Lerner & Frank, 1974). In de literatuur komen drie redenen aan bod. Ten eerste worden in de dienstensector voornamelijk vrouwen tewerkgesteld (Europees Parlement, 2012; Ngai & Petrongolo, 2013). Dit telt ook voor de winkelsetting (Jones, 1996). De sociale identiteitstheorie en homofilietheorie veronderstellen vervolgens dat de vrouwelijke verkoopsters een lichte neiging hebben meer hulp aan te bieden aan leden van de eigen groep (Luoh & Tsaur, 2007; Rogers & Bhowmik, 1971). Ten tweede wordt winkelen vanuit het patriarchaal systeem als een typisch vrouwelijke aangelegenheid voorgesteld. Vrouwen worden in tegenstelling tot mannen gesocialiseerd in een shoppingcultuur (Fischer & Gainer, 1991; Jones, 1996). Hierdoor bestaat er het stereotype dat winkelen een verantwoordelijkheid is van de vrouw. Mannen spenderen bijgevolg minder tijd in het winkelen en zijn doelgerichte klanten, terwijl vrouwen voorgesteld worden als ontdekkingsgerichte klanten waar winkelen een vorm van ontspanning is (O'Cass, 2000; Pettinger, 2005). In combinatie met de steeds toenemende koopkracht van vrouwen, richt de fashion- en beautyindustrie zich meer dan ooit op vrouwen (Silverstein & Sayre, 2009; Wiles, Wiles & Tjernlund, 1995). Tenslotte speelt het stereotype dat mannen in tegenstelling tot vrouwen vaker crimineel gedrag vertonen een rol in de nadelige behandeling van mannelijke klanten. Mannelijke klanten worden vervolgens vaker van winkeldiefstal verdacht dan vrouwen (MacLin & Herrera, 2006; Madriz, 1997; O'Connor, 1984; Reed & Reed, 1973).

1.3. Intersectionaliteit: Ain't I a woman?

Deze studie zal alledaagse discriminatie bestuderen vanuit een recent theoretisch en methodologisch kader, de intersectionaliteit. De combinatie van etnische en genderdiscriminatie wordt nader verklaard.

1.3.1. Oorsprong

“Ain't I a woman?” is de bekende citaat van Sojourner Truth die voor het eerst aandacht gaf aan de specifieke ervaringen van Afro-Amerikaanse vrouwen. Als Afro-Amerikaanse vrouw herkende ze zichzelf niet in de strijd die vrouwenbewegingen aangingen. Deze vrouwenbewegingen hadden namelijk een beperkte visie op het ‘vrouw zijn’. Hun strijd had vooral oog voor de ongelijke behandeling van blanke middenklasse vrouwen. Truth wilde aantonen dat vrouwen geen homogene maar heterogene groep zijn (Crenshaw, 1991). Vrouwen kunnen een verschillende afkomst of seksuele oriëntatie hebben, tot verschillende leeftijdscategorieën of sociale klassen behoren etcetera. Haar visie was bijgevolg een voorloper op de intersectionaliteit (Crenshaw, 1991).

Het concept ‘intersectionaliteit’ werd voor het eerst geïntroduceerd door de advocate Kimberlé Crenshaw. Crenshaw bestudeerde een zaak van 5 Afro-Amerikaanse vrouwen die een klacht omtrent seksisme en racisme indienden tegen General Motors. Afro-Amerikaanse vrouwen werden namelijk zelden aangenomen door General Motors. Het problematische aan deze case was de onduidelijkheid op welke grond ze werden gediscrimineerd, geslacht of etniciteit. Uiteindelijk werd de klacht in verband met seksisme niet aanvaard, omdat het bedrijf bewijs had dat ze vrouwelijke werknemers in dienst hadden; echter waren dit *blanke* vrouwen (Crenshaw, 1989).

De zaak tegen General Motors bracht de complexiteit van identiteitscategorieën in de schijnwerpers (Crenshaw, 1989). Het toont aan dat vrouwen uit minderheidsgroepen een unieke sociale groep zijn die meervoudige discriminatie ervaren. Deze meervoudige discriminatie komt voort vanuit de wisselwerking tussen de identiteitscategorieën gender en etniciteit. Gender en etniciteit zijn bijgevolg onlosmakend met elkaar verbonden, wat een unieke dynamiek teweegbrengt (Essed, 1991; Wekker, 2002).

Naast de Verenigde Staten komt ook in Nederland stilaan het besef dat vrouwen geen homogeen blok zijn. Essed was de eerste binnen de sociale wetenschappen die ervaringen van gekleurde vrouwen in rekening bracht (Essed, 1984; Wekker, 2002). Daarnaast zijn er steeds meer kwalitatieve studies die peilen naar de identiteitsbeleving van 'women of color' (Browne, 1999; Cannon, Higginbotham & Leung, 1988; Essed, 1984, 1991; Horsford & Tillman, 2014).

1.3.2. Kruispuntdenken voor de sociale wetenschappen

De intersectionele theorie, het kruispuntdenken of de caleidoscopische visie zijn termen die de laatste tijd aan bekendheid winnen. In Nederland zijn vrouwen zoals Gloria Wekker (2002) en Helma Lutz (2002) pioniers in het kruispuntdenken.

De intersectionele theorie is ten eerste een identiteitstheorie. Volgens Lutz (2002, p.12) positioneren individuen zich langs 14 "assen of differentielijnen van maatschappelijke betekenisgeving" die bijdragen aan de identiteitsbeleving. De belangrijkste assen die vorm geven aan onze identiteit zijn etniciteit, klasse, gender, seksualiteit en nationaliteit. Waar wetenschappelijk onderzoek naar discriminatie meestal de focus legt op één dimensie van iemands identiteit, gaat het kruispuntdenken, zoals de naam het zegt, de werking van de assen tegelijk bestuderen (Longman & De Graeve, 2014). De assen staan in interactie met elkaar en kunnen bijgevolg niet onafhankelijk, zonder een verlies aan informatie, bestudeerd worden. De intersectionaliteit is daarom geen ééndimensionaal perspectief (Lutz, 2002). Het is geen of-of perspectief, maar een en-en perspectief (Cho, Crenshaw & McCall, 2013; Ella, 2016; Hankivsky, 2014).

Ten tweede is het kruispuntdenken een framework dat de sociale positie van mensen analyseert en meer inzicht biedt over de privileges die gepaard gaan met de sociale positie. Macht staat hierbij centraal. De assen die door Lutz (2002) worden opgesomd, ontwikkelen processen van onderdrukking en privileges. Deze assen geven dus ook vorm aan de sociale positionering van een individu in een sociale groep (Hankivsky, 2014; McCall, 2005). Door de processen van privileges en onderdrukking bewegen sociale groepen zich in een sociale hiërarchie waarbij men in een asymmetrische machtsrelatie staat (Crenshaw, 1991; Ella, 2016). De maatschappelijke context speelt bijgevolg een belangrijke rol (Hankivsky, 2014; Lutz, 2002). Aangezien privileges in de westerse samenleving verbonden zijn aan de positie van de blanken, worden blanken binnen de sociale wetenschappen vaak niet als etniciteitscategorie beschouwd. Deze wetenschappelijke lacune is het gevolg van de dominante positie die aan 'blank zijn' is verbonden. Het wordt als de norm, als neutraal beschouwd. Echter is de blanke positie ook verbonden aan waarden en culturele praktijken.

Wanneer dit in rekening wordt gebracht, kan discriminatie vanuit een nieuw perspectief bestudeerd worden (Wekker, 2002).

Aangezien onderzoek rond gender vaak kleurenblind is, zoals studies rond etniciteit vaak genderblind zijn, start dit onderzoek vanuit het kruispunt tussen etniciteit en gender. Gender en etniciteit zijn bijgevolg ordeningsprincipes die betekenis geven aan de sociale realiteit (Wekker, 2002).

1.3.3. Werking intersectionaliteit: anti-, intra- en intercategoriale benadering

McCall (2005) stelt dat binnen de sociale wetenschappen een discrepantie bestaat tussen de complexe sociale realiteit en het theoretisch kader dat er vat op probeert te krijgen. Deze discrepantie wordt veroorzaakt doordat de sociale werkelijkheid bestaat uit intersectionele complexe relaties tussen sociale groepen. De intersectionaliteit biedt drie methodologische benaderingen aan om de complexiteit te bestuderen, namelijk de intra-, anti- en intercategoriale benadering (McCall, 2005). McCall (2005) wilt hiermee aantonen dat er niet slechts één waarheid bestaat, maar onderzoek vanuit verschillende perspectieven elk bijdragen aan het produceren van kennis.

De eerste benadering is de anticategoriale benadering. Deze geeft hevige kritiek aan het gebruik van categorieën in de sociale wetenschappen. De onderzoekers binnen deze benadering stellen dat de samenleving veel te complex is om deze tot categorieën te reduceren. Volgens hen zijn categorieën niet afkomstig uit de realiteit, maar ontwikkelt via de taal. Wanneer we aan gender denken, spreken we vaak in termen van de dichotomie man en vrouw, hoewel de realiteit aantoont dat gender eerder een continuüm is. Het doel van dit perspectief is het vernietigen van sociale categorieën om sociale ongelijkheid in onze samenleving tegen te gaan (McCall, 2005).

De tweede benadering is de intracategoriale benadering. Deze benadering bestudeert de intersectionaliteit van categorieën binnen één specifieke sociale groep. Deze sociale groepen zijn meestal de groepen die binnen het wetenschappelijk veld genegeerd worden. Hierin situeren de women of color zich (McCall, 2005). Vrouwen kunnen niet voorgesteld worden als een homogene groep, maar de aandacht moet gaan naar de diversiteit binnen deze groep (McCall, 2005). Hierbij gebruiken ze meestal kwalitatief onderzoek om de specifieke ervaringen van specifieke groepen te analyseren. Waar de anticategoriale benadering het gebruik van categorieën zoveel mogelijk vermijdt om homogeniteit tegen te gaan, gebruikt de intracategoriale benadering categorieën om de sociale groepen zo veel mogelijk in detail te bespreken (McCall, 2005).

Binnen de intercategoriale of categoriale benadering staat de studie van de relaties tussen sociale groepen centraal. De methode van de categoriale benadering is comparatief. De onderzoekers bestuderen de verschillen tussen sociale groepen (McCall, 2005). In casu, wanneer onderzoek wordt gedaan naar gender en etniciteit zullen vier groepen onderzocht worden. De geslachtscategorie bestaat uit mannen en vrouwen. De etniciteitscategorie bestaat uit individuen met een Maghrebijnse achtergrond en individuen met een Belgische achtergrond. De combinatie van beide categorieën creëert vier groepen: mannen met een Maghrebijnse achtergrond, vrouwen met een Maghrebijnse achtergrond, mannen met een Belgische achtergrond en vrouwen met een Belgische achtergrond. Het analyseren van de resultaten gebeurt meestal via multilevel en het gebruik van interactie-effecten.

1.3.4. Kruispuntdenken toegepast: gender profiling

Voor dit onderzoek zal discriminatie bestudeerd worden op het kruispunt van gender en etniciteit. Etniciteit is namelijk gegenderd zoals gender geracialiseerd is (Wekker, 2002). Men kan vervolgens spreken over genderprofilering.

Wanneer raciale stereotypes en genderstereotypes worden gecombineerd, spreekt men over genderprofilering (Hall, Galinsky & Phillips, 2015). Dit houdt in dat mannelijke en vrouwelijke stereotypes tevens afhankelijk zijn van de etniciteit van de individu (Collins, 1993). Zo worden zwarte mannen in vergelijking met blanke mannen binnen de winkelomgeving vaker van winkeldiefstal verdacht omwille van het stereotype dat zwarte mannen meer gevaarlijk en delinquent gedrag vertonen dan blanke mannen (Asquith & Bristow, 2000; Gabiddon, 2003; Hall, Galinsky & Phillips, 2015; Nadal, 2011; Welch, 2007). Niet alleen de etniciteit, maar ook het geslacht is bijgevolg een bepalende factor voor de ontwikkeling van stereotypes binnen de winkelomgeving.

Het verkrijgen van hulp tijdens het winkelen wordt beïnvloed door genderprofilering. Een studie naar de verkoop van auto's stelt vast dat Afro-Amerikaanse mannen de hoogste prijs aangeboden krijgen, gevolgd door Afro-Amerikaanse vrouwen. Blanke mannen kregen de laagste verkoopprijs aangeboden, gevolgd door blanke vrouwen (Ayres, 1995; Ayres & Siegelman, 1995). Aan de hand van een veldonderzoek in een supermarkt werd tevens aangetoond dat de verschillen in hulp gradueel verlopen naargelang etniciteit en gender, waarbij winkelbedienden vaker toestemden op het voorstel om het product aan te kopen aan een lagere prijs bij blanke vrouwen en het minst vaak toestemden bij Afro-Amerikaanse mannen (Brigham & Richardson, 1979). Niet alleen prijs, maar ook de wachttijd voor het aanbieden van hulp is het langst bij Afro-Amerikaanse mannen en het kortst voor blanke vrouwen (Ainscough & Motley, 2000). Deze studies tonen tenslotte aan dat geslacht een verschillend effect kan hebben naargelang de etniciteitsgroep.

1.4. Rol van vraag en aanbod: prijsklassen

In een neoliberale maatschappij bepaalt de werking van vraag en aanbod de mate van discriminatie in commerciële transacties.

Op de huisvestingsmarkt werd meermaals aangetoond dat minderheden moeilijkheden hebben bij het vinden van een woning (Pager & Shepherd, 2008; Riach & Rich, 2002; Van der Bracht & Van de Putte, 2013; Van der Bracht, Verhaeghe & Van de Putte, 2015). Vlaams onderzoek in de private huurmarkt constateert dat discriminatie sterker aanwezig is in prijsklassen waar de vraag groot is. Kandidaat-huurders van niet-Belgische origine worden bij goedkope woningen vaker gediscrimineerd dan bij dure woningen (Van der Bracht & Van de Putte, 2013; Van der Bracht, Verhaeghe & Van de Putte, 2015). Ook Amerikaans onderzoek toont aan dat, onafhankelijk van het inkomen, Afro-Amerikanen vaker dan blanke Amerikanen terechtkomen in verloederde woningen (Straszheim, 1975). Tenslotte wordt, omwille van de kleine vraag, de minst begeerde woningen vaak verhuurd of verkocht aan etnische minderheden.

Wat gender betreft, worden vrouwen minder nadelig behandeld op de huisvestingsmarkt dan mannen. Zo toont onderzoek rond genderdiscriminatie aan dat vrouwen vaker uitgenodigd worden om de huurwoning te bezoeken dan mannen (Ahmed & Hammarstedt, 2008; Andersson, Jakobsson & Kotsadam, 2012; Baldini & Frederici, 2011; Ondrich, Stricker & Yinger, 1998, 1999).

Een neoliberale meritocratische maatschappij veronderstelt dat de strijd op de arbeidsmarkt verloopt op basis van de vaardigheden en talenten waarover de werknemers beschikken (Springer, Kean, MacLeavy, 2016). Echter wordt vastgesteld dat discriminatie de wervingsprocedure beïnvloed. Hierbij is discriminatie verbonden aan de vraag en het aanbod binnen de marktsegmenten. In sectoren waar de vraag groot is en het aanbod klein, komt discriminatie minder voor omdat dit een te grote kost is voor de werkgever. Dit is bijvoorbeeld het geval voor knelpuntberoepen (Baert et al., 2013). Omwille van de werking van vraag en aanbod komt discriminatie bijgevolg minder voor in de industrie en handenarbeid dan in de handel en horeca (Martens & Ouali, 2005; Van den Cruyce, 2000). Het gevolg is de segregatie van sectoren op de arbeidsmarkt naargelang etnische origine (FOD WASO & Interfederaal Gelijkekansencentrum, 2015).

Op de arbeidsmarkt is er ook sprake van genderdiscriminatie. Onderzoek stelt vast dat vrouwen het moeilijker hebben op de arbeidsmarkt dan mannen (FOD WASO & Interfederaal Gelijkekansencentrum, 2013; Riach & Rich, 1987). Daarnaast is de arbeidsmarkt ook sterk gender gefragmenteerd. Mannen worden meer gediscrimineerd in vrouwelijk-getypeerde sectoren zoals vrouwen gediscrimineerd worden in mannelijk-getypeerde sectoren (Riach & Rich, 2002).

De mate waarin discriminatie varieert naargelang de prijsklasse, kan doorgetrokken worden naar alledaagse commerciële transacties. Hier is echter weinig over gekend. Een onderzoek naar discriminatie bij aankoop van tweedehandsspullen toont wel aan dat discriminatie toeneemt naarmate de prijs afneemt en de vraag toeneemt (Bosch & Cobacho, 2011). Hierbij kunnen commissie- of bonuslonen een mogelijke verklaring bieden voor de mate van discriminatie in kledingwinkels uit hoge en lage prijsklassen. Studies tonen aan dat de prestaties van winkelbediendes toenemen wanneer naast vaste lonen ook premies op basis van prestaties worden aangeboden (Banker, Lee & Potter, 1996; Beatty et al., 1996; Stajkovic & Luthans, 1997; Yap, Bove & Beverland, 2009). Naarmate individuele premies worden aangeboden, zijn verkopers meer bereid spontaan hulp aan te bieden aan klanten (Beatty et al., 1996). Aangezien de rol van de verkoper in kledingwinkels uit hoge prijsklassen in vergelijking tot kledingwinkels uit lage prijsklassen een beslissende rol speelt in de aankoop door klanten, worden in deze winkels vaker commissieplannen opgezet zodanig de prestaties van winkelbedienden te verhogen (Bitner, Booms & Mohr, 1994; Bolton, 1998). De verkoper wordt aanschouwd als een homo economicus die streeft naar winstmaximalisatie. Men kan vervolgens verwachten dat discriminatie in winkels uit de hoge prijsklasse minder voorkomt dan in winkels uit de lage prijsklasse.

2. Onderzoeksvragen en hypotheses

De algemene doelstelling van deze masterproef is nagaan of alledaagse discriminatie aanwezig is binnen de winkelomgeving. Meer specifiek worden praktijktesten uitgevoerd die nagaan hoe de interactie tussen de klant en het winkelpersoneel verloopt. Er wordt een vergelijking gemaakt tussen de behandeling door de winkelbediende naargelang etnische origine en naargelang het geslacht van de klant. Voor deze masterproef staan vier onderzoeksvragen centraal: (1) “Komt alledaagse discriminatie meer voor in openlijke of verborgen vorm?”; (2) “Ervaren klanten van Maghrebijnse origine meer of minder alledaagse discriminatie tijdens het winkelen dan klanten van Belgische origine?”; (3) “Hangt alledaagse discriminatie af van het geslacht van de klant?”. En (4) “Verschilt de mate en vorm van alledaagse discriminatie tussen winkels uit verschillende prijsklassen?”.

De literatuurstudie biedt een theoretisch kader waaruit een aantal hypotheses omtrent deze onderzoeksvragen gevormd kunnen worden. Vanuit de overtuiging dat we vandaag in een postraciale en postfeministische samenleving leven, kunnen we verwachten dat verborgen discriminatie meer zal voorkomen dan openlijke discriminatie (hypothese 1). Uit de literatuurstudie werd aangetoond dat er verschillen bestaan in het verloop van de communicatie en interactie tussen klant en winkelbediende. Deze verschillen zijn ten eerste te wijten aan de etnische origine van de individu. De sociale identiteitstheorie van Tajfel en Turner die veronderstelt dat vooroordelen het resultaat zijn van het categoriseren van de wereld in een in- en out-group, biedt een verklaring voor de verschillende behandeling. Zo toonde het Amerikaans veldonderzoek aan hoe klanten van Afro-Amerikaanse origine vaker ongunstiger werden behandeld dan blanke klanten (Schreer, Smith & Thomas, 2009). Op basis van deze Amerikaanse studies kunnen we verwachten dat klanten van Maghrebijnse origine nadeliger behandeld zullen worden door het winkelpersoneel dan klanten van Belgische origine (hypothese 2). Aangezien we in dit onderzoek gebruik maken van de intersectionele theorie, voegen we een belangrijke differentielijn toe om na te gaan welke invloed het kruispunt tussen gender en etniciteit uitoefent op het voorkomen van alledaagse discriminatie. Enerzijds kunnen we op basis van de voorgaande bevindingen met betrekking tot genderprofiling, veronderstellen dat mannen van Maghrebijnse origine vaak ongunstiger worden behandeld dan vrouwen van Maghrebijnse origine (hypothese 3a). Vanuit het male privilege perspectief kunnen we echter veronderstellen dat vrouwen van Maghrebijnse origine nadeliger worden behandeld dan mannen van Maghrebijnse origine (hypothese 3b). Deze logica kunnen we ook voor de Belgische etniciteitsgroep volgen. Enerzijds tonen studies aan dat vrouwen meer hulp aangeboden krijgen dan mannen door de stereotypering van winkelen als vrouwelijke aangelegenheid in combinatie met het crimineel stereotype van mannen, waardoor we kunnen veronderstellen dat mannen van Belgische

origine nadeliger behandeld worden dan vrouwen van Belgische origine (hypothese 4a). Echter kunnen we vanuit het male privilege discours opnieuw veronderstellen dat vrouwen van Belgische origine nadeliger worden behandeld dan mannen van Belgische origine (hypothese 4b). Vanuit de intersectionele theorie veronderstellen we tevens dat mannen van Maghrebijnse origine ongunstiger zullen worden behandeld dan vrouwen van Belgische origine (hypothese 5). Tevens veronderstellen we dat vrouwen van Maghrebijnse origine ongunstiger zullen worden behandeld dan mannen van Belgische origine (hypothese 6).

Tenslotte blijkt de mate van discriminatie te verschillen naargelang de vraag en het aanbod. Op de arbeidsmarkt neemt discriminatie af wanneer het aanbod toeneemt en de vraag afneemt, zoals bij knelpuntberoepen. Discrimineren is bijgevolg een te grote kost voor de werkgever (Baert et al., 2015). Vervolgens kunnen we veronderstellen dat binnen een winkelomgeving waar winkelbediendes mogelijk door financiële incentives worden aangezet, meer hulp aanbieden aan een klant. Aangezien deze financiële incentives meestal aangeboden worden in winkels uit de hoge prijsklasse, kunnen we veronderstellen dat discriminatie meer zal voorkomen in winkels uit een lage prijsklasse dan in winkels uit een hoge prijsklasse (hypothese 7).

3. Data, operationalisering en methode

3.1. Onderzoeksdesign en verantwoording

Het onderzoeksdesign bestaat uit praktijktesten. Pager en Shepherd (2008, p.4) beschrijven praktijktesten als “een directe methode waarmee discriminatie in de échte wereld wordt gemeten”. Voor dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van vergelijkende praktijktesten tussen twee groepen, de testgroep en controlegroep. Ieder lid van de testgroep wordt gematcht aan een lid uit de controlegroep en dienen enkel van elkaar te verschillen in het kenmerk waarvan verwacht wordt dat het discriminatie teweegbrengt, i.e. etniciteit en gender. Om de gelijkenissen tussen de test- en controlepersonen zo groot mogelijk te maken, krijgen ze een script toegewezen dat de interactie met de winkelbediende stuurt. Tenslotte is er sprake van discriminatie vanaf het moment dat de personen uit de testgroep systematisch ongunstiger worden behandeld dan de personen uit de controlegroep (Pager & Shepherd, 2008).

Er bestaan verschillende vormen van praktijktesten die onderscheiden kunnen worden op basis van drie criteria: het al dan niet stellen van de vraag om te discrimineren, al dan niet persoonlijk contact en al dan niet vergelijken van test- en controlepersonen. In dit onderzoek maken we gebruik van situatietesten wat betekent dat test- en controlepersonen vergeleken worden, er sprake is van persoonlijk contact, maar geen discriminerende vraag wordt gesteld (Verhaeghe & Van der Bracht, 2017).

Praktijktesten zijn voor onderzoek naar alledaagse discriminatie het meest verantwoord. Ze worden binnen het sociaalwetenschappelijk veld steeds meer toegepast omwille van de vele voordelen die het met zich meebrengt (Pager & Shepherd, 2008; Riach & Rich, 2002; Rich, 2014; Rusche & Brewster, 2008; Van der Bracht & Van de Putte, 2013). Ten eerste zijn ze door hun observatie van objectief gedrag in de echte wereld bestand tegen zwakheden van surveys zoals sociale wenselijkheid (Riach & Rich, 2002). Ten tweede kan daadwerkelijk gemeten worden of de nadelige behandeling het resultaat is van het kenmerk waarin test- en controlepersoon verschillen. Ten derde kan toeval uitgesloten worden en systematische discriminatie vastgesteld worden doordat situatietesten meermaals worden uitgevoerd (Verhaeghe & Van der Bracht, 2017). Ten slotte kan op basis van situatietesten zowel kwantitatieve als kwalitatieve data verzameld worden. Situatietesten hebben echter ook een aantal beperkingen. Ten eerste is er het probleem van interne validiteit, namelijk dat het persoonlijk contact het minder makkelijk maakt de omstandigheden van de test te controleren. Daarnaast kunnen test- en controlepersonen ondanks lange training nog steeds

verschillen in hun gedrag (Heckman, 1998; Heckman & Siegelman, 1993). Ten tweede is het probleem van externe validiteit een veelvoorkomende kritiek. De testers zijn namelijk getraind één script te volgen, hoewel in dagdagelijkse situaties mensen dat niet doen. Ten slotte zijn situatietesten kostelijk en tijdsintensief en kunnen ze niet in elke situatie toegepast worden. Meestal kunnen ze enkel in initiële fases van een onderzoeksproces gebruikt worden (Heckman, 1998; Pager, 2007; Pager & Shepherd, 2008).

De situatietesten werden uitgevoerd met testpersonen van Maghrebijnse origine en controlepersonen van Belgische origine. De controle- en testpersonen werden door middel van snowballsampling beginnend uit de eigen omgeving verzameld. Binnen elke etniciteitsgroep namen zowel mannen als vrouwen deel. Het team van de controle- en testpersonen bestond uit 44 vrijwilligers. De etniciteit van de test- en controlepersonen was door hun voorkomen vrij duidelijk voor de winkelbedienden. Om de externe validiteit van de studie te garanderen, werden foto's van de test- en controlepersonen voorgelegd aan een onafhankelijk panel van 39 personen van Belgische origine. In 96% van de gevallen schatte deze groep op basis van het voorkomen van de foto's de etniciteit van de test- en controlepersonen juist in.

De uitvoering van de praktijktesten vereist rekening te houden met een aantal criteria. Ten eerste dienen de verschillen tussen de controle- en testpersonen zo minimaal mogelijk gehouden te worden om het nadeel van situatietesten te minimaliseren. Dit werd enerzijds mogelijk gemaakt door het opstellen van een protocol (zie bijlage 1). Dit protocol bevat een script dat aangeeft hoe men zich dient te gedragen in de winkel en tegenover de winkelbediende. Dit script werd in duo's geoefend alsook met de onderzoekster. Daarnaast dienden de test- en controlepersonen op een gelijkaardige manier gekleed te zijn. Daarom werd opvallende kledij vermeden. Ten tweede kreeg elke test- en controlepersoon de opdracht zich te gedragen als klant die hulp vraagt aan de winkelbediende door het stellen van de volgende vraag : "Ik vind maat XX niet. Kunt u mij helpen?". De eerste klant die de winkel binnenstapt is de testpersoon. Ongeveer 10 à 30 minuten nadat de testpersoon de praktijktest heeft uitgevoerd, stapt de controlepersoon binnen. De controlepersoon stelt dezelfde vraag aan de winkelbediende die de testpersoon heeft aangesproken. Om de redenering van de sociale identiteitstheorie van Tajfel en Turner te kunnen volgen, was de winkelbediende uiterlijkgewijs van Belgische origine. Tenslotte was de keuze van het kledingstuk gebaseerd op de criteria dat het reeds een hoge kostprijs had zoals een jas, kostuumvest etc. Na afloop van elke praktijktest werd een vragenlijst ingevuld die peilt naar het verloop van het winkelbezoek. Deze vragenlijst was zowel in digitale als papieren versie beschikbaar (bijlage 2).

3.2. Onderzoekspopulatie en steekproef

De onderzoekspopulatie bestaat uit het winkelpersoneel van kledingwinkels gelegen in de regio Vlaanderen en Brussel. Meer specifiek werden de bekendste winkelstraten uit Brussel, Leuven, Mechelen en Antwerpen bezocht.

Om de representativiteit van de steekproeven van de kledingwinkels mogelijk te maken, wordt een steekproefregister ontwikkeld dat bestaat uit overzichten van kledingwinkels uit de steden waar de praktijktesten hebben plaatsgevonden. Deze overzichten van kledingwinkels voor volwassenen zijn digitaal beschikbaar. Voor Brussel is dat het digitale winkeloverzicht ShopinBrussels (Atrium, 2016). In Antwerpen vinden we het overzicht op de website 'fashion in Antwerp' (Stad Antwerpen, 2017). Informatie over de Mechelse winkelstraat is te vinden op het winkelregister 123shoppen (123Shoppen, 2017). En voor de Leuvense winkelstraat is het winkelregister te vinden op de website ShoppeninLeuven (shoppeninLeuven, 2017). Het steekproefkader bestaat uit 390 winkels.

De finale steekproef werd bekomen door winkels willekeurig uit de populairste winkelstraat per stad uit het steekproefkader te trekken. De winkels waarin de controle- en testpersonen binnenstapten waren winkels waarvan de kleding aansloot bij hun geslacht en leeftijd. Dit betekent dat een vrouw geen winkel binnenstapt die exclusief mannenkleding verkoopt en omgekeerd. Ook stapt een twintiger bijvoorbeeld geen winkel voor 50-plussers binnen. De steekproef bestaat uit 301 winkelvestigingen van 84 verschillende winkelketens waar telkens een test- en controlepersoon van Belgische en Maghrebijnse origine zijn binnengestapt. Mannen hebben 110 winkels bezocht en vrouwen 191 winkels. Bij de mannen werden 54 winkels behorende tot de lage prijsklasse en 56 winkels behorende tot de hoge prijsklasse bezocht. Bij de vrouwen werden 106 winkels uit de lage prijsklasse en 85 winkels uit de hoge prijsklasse bezocht.

3.3. Indicatoren

In volgende tabel wordt een beschrijving van de afhankelijke en onafhankelijke variabelen voorgesteld. De operationalisering van deze variabelen en hun waarden komen aan bod.

Tabel 1 Beschrijving en operationalisering van de afhankelijke en onafhankelijke variabelen.

Variabele	Operationalisering	Waarde
Onafhankelijke variabelen		
Etniciteit	Etniciteit is een dummy-variabele met de categorieën 'klant van Maghrebijnse origine' en 'klant van Belgische origine' die de test- en controlepersonen konden aankruisen in de vragenlijst. Klanten van Belgische origine worden gedefinieerd als diegenen waarvan beide ouders of grootouders in België zijn geboren. Klanten van Maghrebijnse origine hebben minstens één ouder of grootouder die afkomstig is uit de Maghreblanden.	0= Belgische origine 1= Maghrebijnse origine
Geslacht	Tevens is gender een dummy-variabele met de categorieën 'man' en 'vrouw'. De test- en controlepersonen konden aankruisen tot welke categorie ze behoorden.	0= Man 1= Vrouw
Etniciteit*Geslacht	Om de intersectionele analyses mogelijk te maken, worden de bovenstaande variabelen gecombineerd in één variabele met vier categorieën: mannen van Belgische origine, mannen van Maghrebijnse origine, vrouwen van Belgische origine en vrouwen van Maghrebijnse origine.	0= Man van Belgische origine 1= Vrouw van Belgische origine 2= Man van Maghrebijnse origine 3= Vrouw van Maghrebijnse origine
Prijsklasse	Het type winkel is een dummy met de categorieën 'winkel uit de hoge prijsklasse' en 'winkel uit de lage prijsklasse'. De prijsklassen worden geconstrueerd door een register van de bezochte winkels te maken aan de hand van de prijs van een witte katoenen hemd. Winkels die het hemd aan een prijs lager dan 40 euro verkopen, behoren tot de lage prijsklasse. Wordt het verkocht aan een prijs van 40 euro of hoger, dan behoort de winkel tot de hoge prijsklasse (bijlage 3a en 3b).	0= Lage prijsklasse 1= Hoge prijsklasse
Afhankelijke variabelen		
Alledaagse discriminatie	De afhankelijke variabele is alledaagse discriminatie en meer specifiek de omgang van het winkelpersoneel met het cliënteel. Op basis van informatie uit voorgaande kwalitatieve en experimentele studies, kunnen we alledaagse discriminatie aan de hand van een aantal indicatoren onderzoeken (Ainscough & Motley, 2000; Ayres & Siegelman, 1995; Crockett, Grier & Williams, 2003; Essed, 1991; Lee, 2000; Nadal, 2011). We maken een onderscheid tussen verborgen en openlijke vormen van verbale en non-verbale behandeling.	

Openlijke non-verbale behandeling		
Fysieke begeleiding	De variabele werd geoperationaliseerd door vraag 8: <i>“Werd je fysiek begeleid naar het kledingstuk?”</i> .	0= Ja 1= Nee
Andere hulpvormen	Een categorische variabele werd geconstrueerd op basis van vraag 9: <i>“Werd op een andere hulp manier hulp aangeboden?”</i> . Met andere hulpvormen wordt er verwezen naar het zoeken van het kledingstuk in stock, het aanbieden van alternatieven zoals het bestellen van het kledingstuk en het opzoeken in andere filialen. De respondenten hadden hierbij ook de mogelijkheid om alternatieve hulpvormen aan te geven die niet in de antwoordmogelijkheden stonden. De categorische variabele werd voor de multilevel logistische regressieanalyse omgezet in een dummyvariabele.	0= Geen hulp ontvangen. 1= Alternatieve hulpbediening ontvangen.
Fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen	De variabelen <i>‘fysieke begeleiding’</i> en <i>‘andere hulpvormen’</i> worden samengevoegd tot één variabele, zodanig alle mogelijke hulpvormen te combineren.	0= Noch fysieke begeleiding, noch andere vormen van hulp. 1= Fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen.
Subtiele verbale behandeling		
Begroeten en/of aanspreken	Deze dummyvariabele wordt geoperationaliseerd op basis van vraag 5: <i>“Werd je begroet door het winkelpersoneel (bij het binnenkomen, tijdens het winkelen en/of einde winkelbezoek?)”</i> en vraag 6: <i>“Werd je aangesproken door de winkelbediende? (spontaan hulp aangeboden)”</i> . Indien <i>“ja”</i> werd geantwoord op minstens één van de vragen, werd het gecodeerd als 1.	0= Nee 1= Ja
Subtiele non-verbale behandeling		
Aanstaren	Een dichotome variabele werd geoperationaliseerd op basis van vraag 14: <i>“Werd je aangestaard?”</i> .	0= Nee 1= Ja
Volgen	Een dichotome variabele werd geoperationaliseerd aan de hand van vraag 16: <i>“Werd je gevolgd?”</i> .	0= Nee 1= Ja

Tabel 2 Beschrijvende univariate statistieken voor variabelen op individueel niveau en winkelniveau

Tabel 2 geeft voor elke groep de beschrijvende statistieken van elke variabele die in de verdere analyses gebruikt werden weer.

	Man van Belgische origine	Vrouw van Belgische origine	Man van Maghrebijnse origine	Vrouw van Maghrebijnse origine
Openlijke non-verbale behandeling				
Fysieke begeleiding	64.50%	47.60%	45.30%	45.00%
Andere hulpvormen	49.10%	61.20%	39.10%	39.80%
Fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen	80.00%	82.20%	66.00%	64.90%
Subtiele verbale behandeling				
Begroet en/of aangesproken	58.20%	30.90%	46.40%	25.70%
Subtiele non-verbale behandeling				
Aangestaard	5.50%	2.60%	24.50%	15.70%
Gevolgd	3.60%	1.60%	16.40%	6.80%
Prijsklasse winkel				
Lage prijsklasse	49.10%	55.50%	49.10%	55.50%
Hoge prijsklasse	50.90%	44.50%	50.90%	44.50%

3.4. Analysemethoden

Voor dit onderzoek vertrekken we vanuit een specifiek methodologisch kader, namelijk de intersectionaliteit (Crenshaw, 1989; Wekker, 2002). Binnen de intersectionele analyses bestaan er verschillende benaderingen. Dit onderzoek maakt gebruik van de inter- en intracategoriale benadering, wat inhoudt dat verschillen tussen en binnen sociale groepen centraal staan (McCall, 2005). Meer specifiek bekijken we de verschillende behandeling door het winkelpersoneel naargelang de etniciteit en gender van de klant. Hiervoor worden vier categorieën ontwikkeld: mannen van Maghrebijnse origine, mannen van Belgische origine, vrouwen van Maghrebijnse origine en vrouwen van Belgische origine.

De vragenlijsten die door de respondenten ingevuld werden na elke praktijktest, worden in IBM SPSS ingevoerd en elke vraag wordt gecodeerd. Twee verschillende datasets werden aangemaakt. Eén dataset bevat de antwoorden van iedere test- en controlepersoon afzonderlijk. Met deze informatie kunnen de regressie-analyses worden uitgevoerd. In de tweede dataset wordt iedere duo van test- en controlepersoon samengevoegd tot één case zodanig de netto-discriminatiegraden te kunnen berekenen.

Voor een intersectionele analyse zijn twee fasen van toepassing. We starten met bivariate analyses voor de gehele steekproef. Nadien wordt de steekproef opgesplitst in twee subsamples: winkels uit de lage en hoge prijsklasse. Zo worden de verschillen tussen groepen kwantitatief voorgesteld. Op deze manier kunnen we nagaan welke groep vaker openlijk en/of subtiel nadelig wordt behandeld. Twee methodes zijn hiervoor van toepassing: netto-discriminatiegraden en kruistabellen. Ten eerste berekenen we de netto-discriminatiegraad voor elke afhankelijke variabele. Wanneer je praktijktesten uitvoert zijn er vier mogelijke uitkomsten, namelijk: test- en controlepersoon worden geholpen (n_{11}), enkel controlepersoon (persoon van Belgische origine) wordt geholpen (n_{21}), enkel testpersoon (persoon van Maghrebijnse origine) wordt geholpen (n_{12}) en ten laatste noch test- noch controlepersoon wordt geholpen (n_{22}). Dit wordt voor elk kenmerk van alledaagse discriminatie berekend (tabel 3). Opmerking, de netto-discriminatiegraden voor de indicatoren “aanstaren” en “volgen” worden omgekeerd gecodeerd. De vier uitkomsten zijn in dit geval de volgende: test- en controlepersoon worden niet aangestaard/gevolgd (n_{11}), enkel controlepersoon (persoon van Belgische origine) wordt niet aangestaard/gevolgd (n_{21}), enkel testpersoon (persoon van Maghrebijnse origine) wordt niet aangestaard/gevolgd (n_{12}), zowel test- als controlepersoon worden aangestaard/gevolgd (n_{22}).

Tabel 3 Contingentietabel voor ongelijke behandeling

		Controlepersoon (etnische meerderheid) heeft hulp ontvangen	
		Ja	Nee
Testpersoon (etnische minderheid) heeft hulp ontvangen	Ja	n_{11}	n_{12}
	Nee	n_{21}	n_{22}

De netto-discriminatiegraad berekent het percentage dat de testpersoon in vergelijking tot de controlepersoon werd benadeeld (Carlson & Rooth, 2006; de Beijl, 2000; Ross & Turner, 2005; Van der Bracht, Verhaeghe & Van de Putte, 2016). In dit geval berekent de netto-discriminatiegraad hoe vaak een man of vrouw van Maghrebijnse origine in tegenstelling tot een man of vrouw van Belgische origine benadeeld werd tijdens het winkelen. Bij de netto-discriminatiegraden veronderstelt de nulhypothese dat systematische discriminatie bij individuen van Maghrebijnse origine afwezig is. De eventuele nadelige behandeling van de testpersonen van Maghrebijnse origine en de controlepersonen van Belgische origine is bijgevolg willekeurig. De alternatieve hypothese veronderstelt dat systematische discriminatie van de testpersonen van Maghrebijnse origine daadwerkelijk aanwezig is en de nadelige behandeling bijgevolg niet willekeurig is. De volledige berekening van de netto-discriminatiegraden is terug te vinden in bijlage 4 tot 9.

De formule van de netto-discriminatiegraad gaat daarom als volgt:

$$\text{netto - discriminatiegraad} = \frac{n_{21} - n_{12}}{n_{11} + n_{12} + n_{21} + n_{22}}$$

Er bestaat veel discussie over het al dan niet gebruiken van praktijktesten waarbij beiden niet geholpen werden (n_{22}). Dit wordt door de International Labour Organization (ILO) vaak beschouwd als non-respons aangezien we niet kunnen weten of er al dan niet sprake zou zijn van discriminatie (Bovenkerk, 1992). Dit is in de woningmarkt bijvoorbeeld het geval wanneer beiden niet worden uitgenodigd om de woning te bezichtigen. In deze studie geven de praktijktesten wel informatie wanneer beiden niet worden verder geholpen, waardoor n_{22} wel in de noemer wordt opgenomen.

In lijn met voorgaand onderzoek (Ahmed, Andersson & Hammarstedt, 2008; Ahmed & Hammarstedt, 2009; Bassanini & Saint-Martin, 2008; Hanson, Hawley & Taylor, 2011; Hanson & Santas, 2014; Verhaeghe, 2016; Verhaeghe, Van der Bracht & Van de Putte, 2016) wordt de statistische significantie van de netto-discriminatiegraden gemeten aan de hand van de asymptotische McNemar toetsstatistiek. De McNemar toetsstatistiek volgt een Chi-kwadraat verdeling met één vrijheidsgraad (Fagerland, Lydersen & Laake, 2013; Vuolo, Uggen & Lageson, 2015). Bij een significante McNemar toetsstatistiek kan de nulhypothese verworpen worden en de alternatieve hypothese bevestigd. De formule gaat als volgt:

$$X^2 = \frac{(n_{21} - n_{12})^2}{(n_{21} + n_{12})}$$

Ten tweede maken we gebruik van kruistabellen waarin we starten met een intercategoriale vergelijking tussen klanten van Maghrebijnse en Belgische origine. De verschillen in behandeling naargelang etniciteit worden eerst voor de gehele steekproef voorgesteld en nadien opgesplitst naargelang prijsklasse. Vervolgens wordt een intracategoriale vergelijking gemaakt waarin de verschillen in behandeling binnen elke etniciteitsgroep naargelang geslacht wordt beschreven. Dit wordt zowel voor de gehele steekproef als voor de winkels uit de lage en hoge prijsklasse afzonderlijk beschreven.

In de tweede fase worden regressie-analyses uitgevoerd met de variabelen van alledaagse discriminatie als afhankelijken. Aangezien de data een hiërarchische structuur heeft, namelijk test- en controlepersonen (level 1) genest in winkels (level 2), is multilevel regressie-analyse de geschikte analysemethode (Hox, 1998; Luke, 2004). Hiervoor werd gebruik gemaakt van de Generalized Mixed Models-command in IBM SPSS versie 21. Aangezien de afhankelijke variabelen dichotoom gecodeerd zijn, is logistische multilevel regressieanalyse het meest gepast. Om na te gaan hoe de verschillende kenmerken die alledaagse discriminatie meten in verband staan met de etniciteit en geslacht van de klant enerzijds en de prijsklasse van de winkel anderzijds, werden random- intercepts modellen geconstrueerd voor de gehele steekproef van winkels waarbij prijsklasse als level 2-variabele aan het model werd toegevoegd. In intersectionele studies start men meestal met een model waar de onafhankelijke variabelen, etniciteit en geslacht, afzonderlijk worden opgenomen (LeVasseur, Kelvin & Grosskopf, 2013; Rouhani, 2014; Veenstra, 2011). Hun invloed is bijgevolg mutueel exclusief. Eerst worden nulmodellen geconstrueerd waar stapsgewijs de onafhankelijke variabelen worden toegevoegd. In het finaal model wordt de level-2 variabele prijsklasse toegevoegd. Deze stappen worden herhaald, maar de onafhankelijke variabelen worden vervangen door de intersectionele categorieën.

In de multilevel regressietabellen worden odds ratio's gepresenteerd of de odds dat de testpersonen nadelig behandeld werden ten opzichte van de odds van de controlepersonen.

Om te berekenen hoeveel van de variantie in elke afhankelijke variabele verklaard kan worden op winkelniveau, wordt gebruik gemaakt van de intraclass correlatie coëfficiënt (ICC). De ICC voor de logistische multilevel nulmodellen wordt als volgt berekend:

$$\frac{\sigma_u^2}{(\sigma_u^2 + \pi^2/3)}$$

σ_u^2 stelt de variantie op winkelniveau voor.

Op basis van de ICC hebben we vastgesteld dat voor de afhankelijke variabelen 'aanstaren' en 'volgen' geen multilevel analyse noodzakelijk is. Beiden hadden een ICC van 0%. Bijgevolg wordt voor beide variabelen een simpele logistische regressie-analyse uitgevoerd.

4. Resultaten

4.1. Intercategoriale netto-discriminatiegraden tussen de Maghrebijnse en Belgische etniciteitsgroep

In tabel 4 en 5 worden de netto-discriminatiegraden met de exacte McNemar test weergegeven voor elk kenmerk waarmee alledaagse discriminatie werd gemeten. De netto-discriminatiegraden werden voor de gehele steekproef voorgesteld om nadien opgesplitst te worden in twee categorieën, de lage en hoge prijsklasse.

Beginnend met de netto-discriminatiegraden voor alle winkels waar de mannelijke controle- en testpersonen zijn binnengestapt, zijn de grootste verschillen te vinden bij de openlijke en subtiele non-verbale kenmerken (tabel 4). Het grootste verschil is aanwezig bij het al dan niet verkrijgen van fysieke begeleiding, waarbij in 23.64% ($p \leq 0.001$) van de gevallen mannen van Maghrebijnse origine geen fysieke begeleiding ontvingen in tegenstelling tot mannen van Belgische origine. Wat de andere hulpmogelijkheden betreft, zien we geen significante discriminatie voor mannen van Maghrebijnse origine. Met andere hulpmogelijkheden wordt er verwezen naar de investering in de klant door het kledingstuk op te zoeken in stock of alternatieven aan te bieden zoals het bestellen van het kledingstuk op het internet, alsook het navragen in andere filialen. Zetten we de verschillende hulpvormen samen, dan is er nog steeds sprake van een systematische benadeling van mannen van Maghrebijnse origine in tegenstelling tot mannen van Belgische origine. De netto-discriminatiegraad is in dit geval 15.51% ($p \leq 0.005$). Vervolgens is er ook een systematische benadeling van mannen van Maghrebijnse origine voor de subtiele non-verbale behandeling, aanstaren en volgen. In 1 op 5 ($p \leq 0.001$) gevallen werden mannen van Maghrebijnse origine aangestaard, terwijl in 1 op 8 gevallen ($p \leq 0.01$) mannen van Maghrebijnse origine werden gevolgd in tegenstelling tot mannen van Belgische origine. De mannen van Maghrebijnse origine worden ook met betrekking tot aangesproken of begroet worden systematisch benadeeld in vergelijking tot mannen van Belgische origine. In 12.43% ($p \leq 0.01$) van de gevallen werd een man van Maghrebijnse origine niet begroet en/of aangesproken wanneer een man van Belgische origine wel werd aangesproken en/of begroet. Deze resultaten vormen een eerste indicatie voor de bevestiging van de tweede hypothese.

Wanneer de winkels worden opgesplitst in enerzijds de lage en anderzijds de hoge prijsklasse, zijn er twee trends zichtbaar. De netto-discriminatiegraden voor openlijke non-verbale behandeling en subtiele verbale behandeling zijn lager in de winkels uit de hoge prijsklasse in vergelijking tot de winkels uit de lage prijsklasse. Zo daalt de netto-discriminatiegraad voor fysieke begeleiding van 22.22% in de lage prijsklasse naar 9.37% in de hoge prijsklasse. De netto-discriminatiegraad voor aanspreken en/of begroeten daalt van 15.58% in winkels uit de lage prijsklasse naar 1.59% in winkels uit de hoge prijsklasse. Voor de subtiele non-verbale kenmerken, aanstaren en volgen, zijn de netto-discriminatiegraden in de hoge prijsklasse hoger dan in de lage prijsklasse. Deze resultaten bieden een eerste gedeeltelijke bevestiging van hypothese 7.

Tabel 4 Netto-discriminatiegraden en McNemar test per kenmerk van alledaagse discriminatie voor mannen van Maghrebijnse en Belgische origine naargelang prijsklasse.

	Lage en hoge prijsklasse		Lage prijsklasse		Hoge prijsklasse	
	Netto-discriminatiegraad (%)	McNemar test	Netto-discriminatiegraad (%)	McNemar test	Netto-discriminatiegraad (%)	McNemar test
Openlijke non-verbale behandeling						
Fysieke begeleiding	23.64%***	12.07	24.07%	6.26	8.93%	1.09
Andere hulpvormen (stock en alternatieven)	10.09%	2.69	24.07%†	6.26	1.79%	0.05
Fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen	15.51%**	9.45	22.22%**	8.70	9.37%	1.88
Subtiele non-verbale behandeling						
Aangestaard	19.09%***	16.33	12.96%*	7.00	23.21%**	8.89
Gevolgd	12.73%*	12.25	7.41%	4.00	17.86%**	8.33
Subtiele verbale behandeling						
Begroeten en/of aanspreken	12.43%*	7.74	15.58%	6.00	1.59%	0.11

*p≤0.01; **p≤0.005; ***p≤0.001

Tabel 5 Netto-discriminatiegraden en McNemar test per kenmerk van alledaagse discriminatie voor vrouwen van Maghrebijnse en Belgische origine naargelang prijsklasse.

	Lage en hoge prijsklasse		Lage prijsklasse		Hoge prijsklasse	
	Netto-discriminatiegraad (%)	McNemar test	Netto-discriminatiegraad (%)	McNemar test	Netto-discriminatiegraad (%)	McNemar test
Openlijke non-verbale behandeling						
Fysieke begeleiding	2.62%	0.32	6.60%	1.04	2.35%	0.13
Andere hulpvormen (stock en alternatieven)	21.47%***	17.69	15.09%	5.12	29.41%***	13.89
Fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen	10.40%*	7.51	10.87%	4.54	9.79%	2.97
Subtiele non-verbale behandeling						
Aangestaard	13.01%***	17.86	17.92%***	19.00	7.06%	2.25
Gevolgd	5.26%*	7.14	6.60%*	7.00	3.52%	1.28
Subtiele verbale behandeling						
Begroeten en/of aanspreken	4.40%	2.05	7.66%	3.52	2.35%	0.40

*p<0.01; **p<0.005; ***p<0.001

Vervolgens worden de netto-discriminatiegraden voor de vrouwen voorgesteld en opnieuw worden de netto-discriminatiegraden berekend voor de gehele steekproef alsook voor de winkels uit de lage en hoge prijsklasse afzonderlijk. Beginnend met de non-verbale behandeling, is de netto-discriminatiegraad voor fysieke begeleiding 2.62%. Gaan we echter na of er naast fysieke begeleiding ook alternatieven worden aangeboden dan is de netto-discriminatiegraad 21.47% ($p \leq 0.001$). Dit betekent dat in meer dan 1 op 5 gevallen vrouwen van Maghrebijnse origine geen andere vormen van hulpbediening verkregen wanneer vrouwen van Belgische origine dat wel ontvingen. Combineren we alle mogelijke hulpvormen, dan stellen we een significante netto-discriminatiegraad vast van 10.40% ($p \leq 0.01$). Dit betekent dat vrouwen van Maghrebijnse origine systematisch werden benadeeld met betrekking tot het verkrijgen van enige vorm van hulp. In 1 op 10 gevallen ontvingen vrouwen van Maghrebijnse origine bijgevolg noch fysieke begeleiding, noch andere alternatieven van hulpbediening terwijl de vrouwen van Belgische origine wel één van deze twee hulpvormen kregen. Voor de subtiele non-verbale kenmerken, merken we op dat de vrouwelijke klanten van Maghrebijnse origine systematisch nadelig behandeld werden in vergelijking tot vrouwen van Belgische origine met een significante netto-discriminatiegraad van 13.01% ($p \leq 0.001$) voor aanstaren en 5.26% ($p \leq 0.01$) voor volgen. Tenslotte worden vrouwen van Maghrebijnse origine tevens met betrekking tot begroeten en/of aangesproken worden, benadeeld in tegenstelling tot vrouwen van Belgische origine (4.40%). Dit is echter niet significant. Opnieuw zien we een benadeling van klanten uit de Maghrebijnse etniciteitsgroep, wat de tweede hypothese opnieuw deels bevestigt.

Wanneer de winkels worden opgesplitst naargelang prijsklasse, zien we opnieuw een algemene trend waarbij de netto-discriminatiegraden van de winkels uit de hoge prijsklasse kleiner zijn dan de netto-discriminatiegraden van de winkels uit de lage prijsklasse, met uitzondering van de netto-discriminatiegraden voor andere hulpvormen. De netto-discriminatiegraad van non-verbale behandeling daalt slechts lichtjes met een netto-discriminatiegraad van 10.87% in de lage prijsklasse en 9.79% in de hoge prijsklasse. Splitsen we de non-verbale hulpbediening op in fysieke begeleiding en andere hulpvormen, dan zien we een daling in de netto-discriminatiegraden van fysieke begeleiding, maar een stijging in de netto-discriminatiegraden voor andere hulpvormen. Tenslotte zien we ook een lagere netto-discriminatiegraad voor de subtiele verbale behandeling en non-verbale behandeling voor de winkels uit de hoge prijsklasse in vergelijking met de winkels uit de lage prijsklasse.

De netto-discriminatiegraden van mannen en vrouwen voor de gehele steekproef vergeleken, levert algemeen op dat de discriminatie tussen mannen groter is dan tussen vrouwen. De enige uitzondering is de netto-discriminatiegraad voor het verkrijgen van andere hulpvormen waar de netto-discriminatiegraad voor vrouwen 10% hoger is dan voor mannen. Vergelijken we netto-discriminatiegraden voor mannen en vrouwen in winkels uit de lage prijsklasse, dan zijn de netto-discriminatiegraden voor de openlijke non-verbale kenmerken hoger voor mannen dan vrouwen. In de winkels uit de hoge prijsklasse daalt de netto-discriminatiegraad voor andere hulpvormen bij mannen sterk in vergelijking met vrouwen. Waar de netto-discriminatiegraad 1.79% bedraagt voor mannen, is dat bij vrouwen maar liefst 29.40%. Tenslotte zijn de netto-discriminatiegraden voor subtiele non-verbale kenmerken voor vrouwen in elke prijsklasse lager dan voor mannen, met uitzondering van aangestaard worden in winkels uit de lage prijsklasse. Een mogelijke verklaring is de sterke aanwezigheid van genderprofiling bij mannen van Maghrebijnse origine in verband met criminaliteit, die vrouwen van Maghrebijnse origine minder of niet treft. Deze resultaten zijn bijgevolg in lijn met hypothese 3.

4.2. Inter- en intracategoriale kruistabellen: verschillen in behandeling tussen én binnen Belgische en Maghrebijnse etniciteitsgroep

Tabel 6 Percentage klanten voor openlijke non-verbale en subtiele verbale en non-verbale behandeling naargelang etniciteit voor de gehele steekproef.

	Belgische testpersonen	Maghrebijnse testpersonen	Chi-square	Cramer's V
Openlijke non-verbale behandeling				
Fysieke begeleiding	53.80%	45.10%	4.53*	0.09*
Andere hulpvormen	56.80%	39.50%	17.91***	0.18***
Fysieke begeleiding en/of andere hulp	81.40%	65.30%	19.79***	0.18***
Subtiele verbale behandeling				
Begroeten en/of aanspreken	40.90%	33.20%	3.77 †	0.08†
Subtiele non-verbale behandeling				
Aanstaren	3.70%	18.90%	35.08***	0.24***
Volgen	2.30%	10.30%	16.18***	0.16***

† randsignificant; *p≤0.05; **p≤0.01; ***p≤0.001

In tabel 6 starten we met een intercategoriale vergelijking. De percentages van elk kenmerk van alledaagse discriminatie wordt voor de gehele steekproef naargelang etniciteit weergegeven. Er werden in totaal 301 winkels bezocht. Door de relatief grote steekproef zijn de percentages voor elk kenmerk significant, met uitzondering van de subtiele verbale behandeling, namelijk of de klant werd begroet en/of aangesproken. Deze is randsignificant met een p-waarde van 0.052.

Beginnend met de openlijke non-verbale behandeling zien we dat de klanten van Maghrebijnse origine significant minder hulp hebben ontvangen, dit zowel in termen van fysieke begeleiding als alternatieve hulpvormen. Klanten van Maghrebijnse origine worden 8% minder fysiek begeleid naar het kledingrek dan klanten van Belgische origine. Daarnaast investeert een winkelbediende 17% minder in een klant van Maghrebijnse origine in tegenstelling tot een klant van Belgische origine wat betreft het opzoeken van het kledingstuk in stock of het aanbieden van alternatieven aan de klant. De combinatie van de verschillende hulpvormen, fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen, blijft een significant verschil van 16.10% in het nadeel van de klanten van Maghrebijnse origine vertonen. Het verschil in het aanspreken en/of begroeten van klanten van Maghrebijnse en Belgische origine is ongeveer 6% en is randsignificant (p-waarde= 0.052). Tenslotte worden klanten van Maghrebijnse origine significant vaker aangestaard en gevolgd dan klanten van Belgische origine met respectievelijk een verschil van meer dan 15% en 8%. Deze resultaten wijzen op de raciale profilering door winkelbedienden van de klanten uit de etnische minderheidsgroep.

Wanneer we in tabel 7 de steekproef opsplitsen naargelang de prijsklasse, kunnen we vaststellen dat de verschillen tussen klanten van Maghrebijnse en Belgische origine voor de significante kenmerken uit de categorie openlijke non-verbale behandeling in de hoge prijsklasse kleiner zijn dan in de lage prijsklasse. Dit is zowel voor de fysieke begeleiding naar het kledingstuk alsook de alternatieve hulpvormen. In winkels uit de hoge prijsklasse worden mannen van Maghrebijnse origine 4.70% minder fysiek begeleid terwijl dit 12.20% minder is in winkels uit de lage prijsklasse. Ook voor de alternatieve hulpvormen kan vastgesteld worden dat klanten van Maghrebijnse origine in winkels uit de hoge prijsklasse 13.00% minder hulp ontvangen dan klanten van Belgische origine. Dit verschil is in winkels uit de lage prijsklasse hoger, namelijk 17.50%. Wat de subtiele non-verbale kenmerken betreft, zien we een toenemende gap tussen klanten van Maghrebijnse en Belgische origine. Waar klanten van Belgische origine in de lage prijsklasse aangeven nooit aangestaard of gevolgd te zijn geweest door de winkelbediende, zien we een stijging van deze subtiele non-verbale kenmerken voor klanten van Belgische origine in winkels uit de hoge prijsklasse. Dit gaat gepaard met een stijging in de subjectieve perceptie van aanstaren en volgen voor klanten van Maghrebijnse origine door de winkelbediendes van winkels uit de hoge prijsklasse.

Tabel 7 Percentage klanten voor openlijke non-verbale en subtiele verbale en non-verbale behandeling naargelang etnische origine en prijsklasse.

	Lage prijsklasse				Hoge prijsklasse			
	Belgische origine	Maghrebijnse origine	Chi-square	Cramer's V	Belgische origine	Maghrebijnse origine	Chi-square	Cramer's V
Openlijke non-verbale behandeling								
Fysieke begeleiding	55.00%	42.80%	4.78*	0.12*	52.50%	47.80%	0.60	0.05
Andere hulpvormen	53.10%	35.60%	9.93***	0.18***	61.00%	44.00%	8.19**	0.17**
Fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen	78.80%	64.20%	8.34**	0.16**	84.40%	66.70%	11.89***	0.21***
Subtiele verbale behandeling								
Begroet en/of aangesproken	23.80%	16.90%	2.34	0.08	60.30%	51.80%	2.07	0.09
Subtiele non-verbale behandeling								
Aanstaren	0.00%	16.30%	28.30***	0.30***	7.80%	22.00%	11.19***	0.20***
Volgen	0.00%	6.90%	11.39***	0.19***	5.00%	14.20%	6.92**	0.16**

†randsignificant *p≤0.05 **p≤0.01 ***p≤0.001

Tabel 8 Percentage klanten van Belgische origine voor openlijke non-verbale en subtiele verbale en non-verbale behandeling naargelang geslacht en prijsklasse.

	Alle winkels				Lage prijsklasse				Hoge prijsklasse			
	Man	Vrouw	Chi-square	Cramer's V	Man	Vrouw	Chi-square	Cramer's V	Man	Vrouw	Chi-square	Cramer's V
Openlijke non-verbale behandeling												
Fysieke begeleiding	64.50%	47.60%	8.02**	0.16**	68.50%	48.10%	6.02*	0.19*	60.70%	47.10%	2.52	0.13
Andere hulpvormen	49.10%	61.30%	4.21*	0.12*	55.60%	51.90%	0.19	0.03	42.90%	72.90%	12.84***	0.30***
Fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen	80.00%	82.20%	0.22	0.03	79.60%	78.30%	0.04	0.01	80.40%	87.10%	1.15	0.09
Subtiele verbale behandeling												
Begroet en/of aangesproken	58.20%	30.90%	21.51***	0.27***	40.70%	15.10%	12.99***	0.28***	75.00%	50.60%	8.40**	0.24**
Subtiele non-verbale behandeling												
Aanstaren	5.50%	2.60%	1.59	0.07	0.00%	0.00%			10.70%	5.90%	1.10	0.09
Volgen	3.60%	1.60%	1.31	0.07	0.00%	0.00%			7.10%	3.50%	0.93	0.08

†randsignificant *p≤0.05 **p≤0.01 ***≤0.001

Tabel 9 Percentage klanten van Maghrebijnse origine voor openlijke non-verbale en subtiele verbale en non-verbale behandeling naargelang geslacht en prijsklasse.

	Alle winkels				Lage prijsklasse				Hoge prijsklasse			
	Man	Vrouw	Chi-square	Cramer's V	Man	Vrouw	Chi-square	Cramer's V	Man	Vrouw	Chi-square	Cramer's V
Openlijke non-verbale behandeling												
Fysieke begeleiding	45.30%	45.00%	0.00	0.00	45.30%	41.50%	0.21	0.04	45.30%	49.40%	0.22	0.04
Andere hulpvormen	39.10%	39.80%	0.01	0.01	33.30%	36.80%	0.19	0.04	44.60%	43.50%	0.02	0.01
Fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen	66.00%	64.90%	0.04	0.01	67.90%	62.30%	0.49	0.06	64.20%	68.20%	0.24	0.04
Subtiele verbale behandeling												
Begroet en/of aangesproken	46.40%	25.70%	13.49***	0.21***	25.90%	12.30%	4.76*	0.17*	66.10%	42.40%	7.61**	0.23**
Subtiele non-verbale behandeling												
Aanstaren	24.50%	15.70%	3.52†	0.11†	13.00%	17.90%	0.65	0.06	35.70%	12.90%	10.21***	0.27***
Volgen	16.40%	6.80%	6.90**	0.15**	7.40%	6.60%	0.04	0.01	25.00%	7.10%	8.93**	0.25**

† randsignificant *p≤0.05 **p≤0.01 ***p≤0.001

In tabel 8 en 9 worden intracategoriele vergelijkingen gemaakt. Dit betekent dat mannen en vrouwen binnen elke etniciteitsgroep afzonderlijk worden vergeleken. In tabel 8 wordt het percentage van mannelijke en vrouwelijke klanten van Belgische origine weergegeven voor de gehele steekproef alsook voor de winkels uit de lage en hoge prijsklasse afzonderlijk. De resultaten voor gender zijn minder eenduidig dan de resultaten voor etniciteit. Het duidelijkste verschil tussen mannen en vrouwen betreft subtiele verbale behandeling. Mannen worden in elke prijsklasse significant meer begroet en aangesproken dan vrouwen. Het verschil tussen mannen en vrouwen is even groot in de winkels uit de lage en hoge prijsklasse. Een bijkomend significant verschil tussen mannen en vrouwen is dat mannen (68.50%) meer fysiek begeleid worden dan vrouwen (48.10%). Wat de andere hulpvormen betreft, krijgen mannen (55.60%) meer hulp in de winkels uit de lage prijsklasse dan vrouwen (51.90%), terwijl vrouwen (72.80%) significant meer hulp krijgen in de hoge prijsklasse. Combineren we de verschillende hulpvormen, dan is het verschil tussen mannen en vrouwen klein en niet significant. Voor de subtiele non-verbale kenmerken worden mannen en vrouwen van Belgische origine in winkels uit de lage prijsklasse nooit aangestaard en gevolgd. In de winkels uit de hoge prijsklasse worden mannen echter vaker aangestaard en gevolgd dan vrouwen. Het verband is echter niet significant waardoor we de resultaten niet kunnen veralgemenen.

In tabel 9 worden de percentages voor de klanten van Maghrebijnse origine naargelang geslacht en prijsklasse weergegeven. De percentages voor de gehele steekproef tonen aan dat er quasi geen verschillen zijn naargelang geslacht binnen de Maghrebijnse etniciteitsgroep. Er is geen significant verschil aanwezig voor openlijke non-verbale kenmerken binnen elke prijsklasse. Voor de subtiele verbale en openlijke non-verbale behandeling zien we een trend die overeenkomt met de Belgische etniciteitsgroep. Ten eerste worden mannen in elke prijsklasse significant meer begroet dan vrouwen. Ten tweede krijgen mannen, zonder rekening te houden met veralgemening, meer hulp aangeboden dan vrouwen in de winkels uit de lage prijsklasse, terwijl vrouwen meer hulp krijgen in winkels uit de hoge prijsklasse. Tenslotte zien we in de Maghrebijnse etniciteitsgroep dat mannen significant vaker worden aangestaard en gevolgd in winkels uit de lage en hoge prijsklasse, met uitzondering van aanstaren in de lage prijsklasse.

Kort samengevat lijkt gender een specifieke trend te volgen in beide etniciteitsgroepen. Ten eerste lijkt gender geen grote rol te spelen in het verkrijgen van openlijke hulpbediening. Ten tweede worden mannen echter zowel binnen de Belgische als Maghrebijnse etniciteitsgroep significant meer aangesproken en/of begroet. Dit lijkt een indicatie te geven van de man die een hoge sociale positie bekleedt in de samenleving. En ten derde zien we dat Maghrebijnse mannen vaker worden aangestaard en gevolgd dan vrouwen. Bij de klanten van Belgische origine was dat niet het geval. Dit resultaat lijkt aan te tonen dat het stereotype crimineel gedrag dat bij mannen wordt verondersteld

voornamelijk voor mannen uit de minderheidsgroep geldt. Rekening houdend met significant, kijken de resultaten hypothese 4b te bevestigen. Voor de Maghrebijnse etniciteitsgroep is dit complexer aangezien mannen zowel significant meer worden begroet alsook meer worden aangestaard en gevolgd.

4.3. Intersectionele analyses naar de verschillen in behandeling tussen én binnen de Belgische en Maghrebijnse etniciteitsgroep

Vooraleer we de intersectionele resultaten voorstellen, wordt het effect van etniciteit en geslacht afzonderlijk beschreven (bijlage 9a en 9b). Dit biedt een algemeen beeld voor elk van de discriminatiegronden. Tabellen 12 en 13 geven de logistische multilevel regressie-analyses voor de gehele steekproef weer. Na toevoeging van etniciteit aan het model (model 1), heeft etniciteit voor de openlijke non-verbale en subtiele verbale kenmerken een significant negatief effect, terwijl het een significant positief effect heeft voor de subtiele non-verbale kenmerken, aanstaren en volgen. Voor elk kenmerk kan vastgesteld worden dat klanten van Maghrebijnse origine significant worden benadeeld ten opzichte van de klanten van Belgische origine. Gemiddeld genomen over alle winkels heen is de odds op het verkrijgen van fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen, zoals het zoeken in stock of aanbieden van andere alternatieven, voor klanten van Maghrebijnse origine 59% lager dan de odds voor klanten van Belgische origine ($1-0.41=0.59 \times 100=59\%$). Ook wat het aangesproken of begroet worden door de winkelbediende betreft, is de odds voor klanten van Maghrebijnse origine gemiddeld genomen 37% lager dan de odds voor klanten van Belgische origine ($1-0.63=0.37 \times 100=37\%$). Tenslotte is de odds op aanstaren en volgen voor klanten van Maghrebijnse origine respectievelijk 6.16 en 4.82 keer hoger dan de odds voor klanten van Belgische origine. Opnieuw bieden deze resultaten een bevestiging voor hypothese 2.

Wanneer gender wordt toegevoegd aan het model (model 2), stijgt het intercept met uitzondering van het verkrijgen van fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen. Noch voor fysieke begeleiding naar het kledingrek, noch voor alternatieve hulpvormen, noch voor de combinatie van beiden oefent gender een significante invloed uit. Gender oefent wel een significante invloed uit op de subtiele non-verbale en verbale behandeling. Het meest opmerkelijke is dat vrouwen, onder constanthouding van etniciteit, 64% minder worden aangesproken en/of begroet dan mannen ($1-0.36=0.64 \times 100=64.00\%$). Tenslotte kunnen we vaststellen dat vrouwen, onder controle van etniciteit, minder aangestaard en gevolgd worden door de winkelbediendes dan mannen, met een odds op aanstaren van 0.55 keer lager en een odds op volgen van 0.38 keer lager.

Deze bevindingen stellen vast dat klanten van Maghrebijnse origine significant minder worden geholpen in alle mogelijke hulpvormen. Raciale profilering komt bijgevolg voor. Winkelbediendes bevoordelen de leden uit de eigen groep ten aanzien van leden uit de out-group. Daarbij geven klanten van Maghrebijnse origine vaker aan aangestaard en gevolgd te worden dan klanten van Belgische origine.

In de tabellen 10 en 11 komen de interacties tussen geslacht en etniciteit aan bod. Mannen van Belgische origine zijn de referentiecategorie. Tabellen 10 en 11 stellen eerst en vooral de logistische multilevel nulmodellen voor. Het intercept voor de openlijke non-verbale behandeling is het hoogst en het intercept voor de subtiele non-verbale behandeling is het laagst. Globaal genomen over alle winkels heen verwachten we dat de odds op het verkrijgen van fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen 3.05 is (tabel 10). Dit betekent dat 3 klanten wel geholpen worden wanneer 1 klant niet wordt geholpen. Voor de subtiele non-verbale behandeling verwachten we dat de odds op aanstaren gemiddeld genomen 0.13 is en de odds op volgen 0.07 (tabel 11). De odds om als klant gevolgd of aangestaard te worden is bijgevolg erg laag.

De intraclasscorrelatiecoëfficiënt, die de variantie op winkelniveau meet, is opmerkelijk hoog voor aanspreken en begroeten. 37% van de variantie van de subtiele verbale behandeling wordt verklaard op winkelniveau.

Vervolgens zijn in model 1 (tabel 11) de intercepten voor de openlijke non-verbale kenmerken (met uitzondering van het verkrijgen van andere hulpvormen) en de subtiele verbale kenmerken hoger na opname van de interacties tussen geslacht en etniciteit. Echter dalen de intercepten van de subtiele non-verbale kenmerken, aanstaren en volgen.

Op basis van model 1 in tabel 10 en 11 is een eerste algemene conclusie voor de gehele steekproef dat vrouwen van Belgische origine niet significant verschillen van mannen van Belgische origine voor de subtiele non-verbale kenmerken alsook voor de combinatie van het ontvangen van fysieke begeleiding en andere hulpvormen. Wat betreft de openlijke non-verbale kenmerken, merken we enerzijds op dat vrouwen significant minder fysieke begeleiding naar het kledingrek verkrijgen (0.45), maar anderzijds significant meer op andere manieren worden geholpen, zoals het zoeken in stock, andere filialen contacteren, bestellen op het internet en dergelijke. Indien we rekening houden met de combinatie van het verkrijgen van fysieke begeleiding en andere hulpvormen, ligt de odds voor vrouwen van Belgische origine 20% ($1.20 - 1 = 0.20 \times 100 = 20\%$) hoger dan de odds voor mannen van Belgische origine, maar dit is echter niet significant. Tenslotte worden vrouwen van Belgische origine minder aangestaard en gevolgd dan mannen van Belgische origine. Dit laatste kunnen we echter niet veralgemenen.

Wanneer we de vrouwen en mannen van Maghrebijnse origine vergelijken met de mannen van Belgische origine zijn de verschillen veelal significant. Mannen en vrouwen van Maghrebijnse origine krijgen minder hulp aangeboden dan klanten van Belgische origine. Dit houdt in dat zowel mannen als vrouwen van Maghrebijnse origine significant minder fysieke begeleiding als andere vormen van hulp ontvangen. Daarnaast worden ze ook significant minder begroet en/of aangesproken dan mannen van Belgische origine. De odds op begroeten en/of aanspreken voor mannen van Maghrebijnse origine is 50% ($1-0.50=0.50 \times 100=50\%$) lager en voor vrouwen van Maghrebijnse origine 78% lager ($0.22=0.78 \times 100=78\%$) dan de odds voor mannen van Belgische origine. Ook wanneer we de mannen en vrouwen van Maghrebijnse origine vergelijken met de vrouwen van Belgische origine, bevinden de vrouwen van Belgische origine zich bovenaan de hiërarchie. Zo is de odds op het verkrijgen van fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen voor vrouwen van Belgische origine 5.88 ($4.86 \times 1.21=5.88$) terwijl dit zowel voor vrouwen en mannen van Maghrebijnse origine 2.28 is ($4.86 \times 0.47=2.28$). Enkel voor begroeten en/of aanspreken is de odds voor mannen van Maghrebijnse origine ($1.48 \times 0.50=0.74$) hoger dan voor vrouwen van Belgische origine ($1.48 \times 0.30=0.44$).

Wat de subtiele non-verbale kenmerken, volgen en aanstaren, betreft, vinden we de hiërarchie terug die in de literatuur aan bod komt (Lee, 2000; Schreer, Smith & Thomas, 2009). Vrouwen van Belgische origine worden gemiddeld genomen over alle winkels heen het minst aangestaard en gevolgd met respectievelijk een odds van 0.47 en 0.42 keer lager dan de odds voor mannen van Belgische origine. Mannen van Maghrebijnse origine bevinden zich daarentegen onderaan de ladder. De odds voor mannen van Maghrebijnse origine is voor aanstaren gemiddeld genomen over alle winkels heen 5.64 keer significant hoger en voor volgen 5.18 keer significant hoger dan de odds voor mannen van Belgische origine. Vrouwen van Maghrebijnse origine staan een trapje hoger. De odds voor aanstaren is 3.23 keer hoger en voor volgen 1.93 keer hoger dan de odds voor mannen van Belgische origine. Deze resultaten wijzen op genderprofiling waar mannen uit een minderheidsgroep vaker gepercipieerd worden als crimineel in vergelijking met mannen uit de meerderheidsgroep. Etniciteit versterkt bijgevolg het genderstereotype van man als crimineel. Tenslotte zijn de bovenstaande resultaten in lijn met hypothese 5 en 6.

Model 2 voegt prijsklasse als onafhankelijke variabele op winkelniveau toe. De winkels behorende tot de hoge prijsklasse vormen de referentiecategorie. Opnieuw stijgt het intercept voor de verschillende afhankelijke variabelen. Klanten krijgen, onder controle van de interactie tussen etniciteit en geslacht, meer hulp aangeboden in winkels uit de hoge prijsklasse dan in winkels uit de lage prijsklasse. Hoewel er quasi geen verschil aanwezig is in de odds op fysieke begeleiding (1.03), gaan de winkelbedienden wel vaker op zoek naar het kledingstuk in stock of bieden ze alternatieven aan (0.73). De verschillende vormen van hulp samengenomen toont aan dat de odds gemiddeld genomen over alle winkels heen 17% lager is in de winkels uit de lage prijsklasse dan de winkels uit de hoge prijsklasse, onder controle van de interactie tussen etniciteit en geslacht ($1-0.83=0.17 \times 100=17\%$). De odds om begroet en/of aangesproken te worden in de winkels uit de hoge prijsklasse is sterk significant. Deze is namelijk 82% ($1-0.18=0.82 \times 100=82\%$) hoger dan voor winkels uit de lage prijsklasse. Tevens significant zijn de odds op de subtiele non-verbale kenmerken. De odds geven aan dat klanten meer aangestaard (0.50) of gevolgd (0.34) worden in winkels uit de hoge prijsklasse dan winkels uit de lage prijsklasse, rekening houdend met de interactie tussen etniciteit en geslacht. Deze resultaten klinken tegenstrijdig, hoewel ze bij nader inzien logisch zijn. Winkels uit de hoge prijsklasse hebben meestal een kleine oppervlakte met minder klanten. De winkelbediendes hebben, omwille van deze kleine oppervlakte, de mogelijkheid hun klanten nauwlettend in de gaten te houden. Deze resultaten tonen vervolgens aan dat de mate en vorm van behandeling verschilt naargelang prijsklasse.

Tabel 10 Multilevel logistische regressie voor de odds op openlijke non-verbale behandeling: fysieke begeleiding, andere hulpvormen en combinatie fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen.

	Nulmodel OR (95% CI)	Model 1 OR (95% CI)	Model 2 OR (95% CI)
Openlijke non-verbale behandeling			
Fysieke begeleiding			
Intercept	1.02 (0.82-1.26)	1.92 (1.24-2.96)**	1.89 (1.17-3.06)**
<i>Individueel niveau: man van Belgische origine ref.</i>			
Vrouw van Belgische origine		0.50 (0.30-0.83)**	0.50 (0.30-0.83)**
Vrouw van Maghrebijnse origine		0.48 (0.27-0.74)**	0.45 (0.27-0.74)**
Man van Maghrebijnse origine		0.49 (0.26-0.78)**	0.45 (0.26-0.78)**
<i>Winkelniveau: hoge prijsklasse ref.</i>			
Lage prijsklasse			1.03 (0.66-1.60)
-2LL	2548.80	2565.43	2568.35
Variance level 2 (se)	0.26 (0.15)	0.26 (0.15)	0.28 (0.15)
ICC (%)	7.45%		
Andere hulpvormen			
Intercept	0.96 (0.77-1.20)	0.94 (0.61-1.46)	1.08 (0.67-1.74)
<i>Individueel niveau: man van Belgische origine ref.</i>			
Vrouw van Belgische origine		1.81 (0.38-1.12)*	1.84 (1.10-3.07)*
Vrouw van Maghrebijnse origine		0.73 (0.44-1.21)	0.74 (0.45-1.23)
Man van Maghrebijnse origine		0.65 (0.38-1.13)	0.65 (0.38-1.13)
<i>Winkelniveau: hoge prijsklasse ref.</i>			
Lage prijsklasse			0.73 (0.46-1.17)
-2LL	2571.14	2600.43	2603.45
Variance level 2 (se)	0.29 (0.12)	0.36 (0.17)*	0.35 (0.17)*
ICC (%)	8.15%		
Fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen			
Intercept	3.05 (2.37-3.91)***	4.45 (2.63-7.53)***	4.86 (2.72-8.69)***
<i>Individueel niveau: man van Belgische origine ref.</i>			
Vrouw van Belgische origine		1.20 (0.64-2.24)	1.21 (0.64-2.27)
Vrouw van Maghrebijnse origine		0.46 (0.26-0.83)*	0.47 (0.26-0.84)**
Man van Maghrebijnse origine		0.47 (0.25-0.88)*	0.47 (0.25-0.88)*
<i>Winkelniveau: hoge prijsklasse ref.</i>			
Lage prijsklasse			0.83 (0.49-1.40)
-2LL	2686.67	2723.51	2725.58
Variance level 2 (se)	0.35 (0.17)*	0.42 (0.20)*	0.44 (0.21)*
ICC (%)	9.62%		

† randsignificant; *p≤0.05; **p≤0.01; ***p≤0.001

Tabel 11 Multilevel logistische regressie voor de odds op subtiele verbale behandeling en logistische regressie voor de odds op subtiele non-verbale behandeling.

	Nulmodel OR (95% CI)	Model 1 OR (95% CI)	Model 2 OR (95% CI)
Subtiele verbale behandeling			
Aangesproken en/of begroet			
Intercept	0.53 (0.36-0.78)***	1.48 (0.81-2.69)	3.10 (1.64-5.89)***
<i>Individueel niveau: man van Belgische origine ref.</i>			
Vrouw van Belgische origine		0.30 (0.16-0.57)***	0.30 (0.16-0.57)****
Vrouw van Maghrebijnse origine		0.22 (0.11-0.42)***	0.22 (0.11-0.41)***
Man van Maghrebijnse origine		0.50 (0.27-0.94)*	0.49 (0.26-0.93)*
<i>Winkelniveau: hoge prijsklasse ref.</i>			
Lage prijsklasse			0.18 (0.09-0.36)***
-2LL	2792.62	2810.64	2825.09
Variance level 2 (se)	1.39 (0.50)***	1.80 (0.48)***	1.16 (0.36)***
ICC (%)	37.01%		
Subtiele non-verbale behandeling			
Aanstaren			
Intercept	0.13 (0.10-0.16)***	0.06 (0.02-0.13)***	0.08 (0.03-0.18)***
<i>Individueel niveau: man van Belgische origine ref.</i>			
Vrouw van Belgische origine		0.47 (0.14-1.56)	0.48 (0.14-1.63)
Vrouw van Maghrebijnse origine		3.23 (1.30-8.03)*	3.42 (1.37-8.54)**
Man van Maghrebijnse origine		5.64 (2.22-14.30)***	5.76 (2.26-14.69)***
<i>Winkelniveau: hoge prijsklasse ref.</i>			
Lage prijsklasse			0.50 (0.29-0.85)*
-2LL	424.59	381.55	374.90
Volgen			
Intercept	0.07 (0.05-0.09)***	0.04 (0.01-0.10)***	0.06 (0.02-0.16)***
<i>Individueel niveau: man van Belgische origine ref.</i>			
Vrouw van Belgische origine		0.42 (0.09-1.92)	0.45 (0.10-2.05)
Vrouw van Maghrebijnse origine		1.93 (0.61-6.09)	2.08 (0.66-6.61)
Man van Maghrebijnse origine		5.18 (1.69-15.87)**	5.36 (1.73-16.54)**
<i>Winkelniveau: hoge prijsklasse ref.</i>			
Lage prijsklasse			0.34 (0.16-0.71)**
-2LL	283.51	258.25	249.14

† randsignificant; *p≤0.05; **p≤0.01; *p≤0.001

5. Conclusie en discussie

Dit onderzoek had tot doel alledaagse discriminatie tijdens het winkelen te bestuderen. Aan de hand van situatietesten werden 301 winkels bezocht. Deze praktijktesten maakten het mogelijk na te gaan of de etniciteit en/of het geslacht van de klant leiden tot een verschillende behandeling door de winkelbediende. We zijn hierbij vertrokken vanuit een intersectioneel kader, wat inhoudt dat we met meer dan één discriminatiegrond rekening houden. De wisselwerking tussen verschillende discriminatiegronden wordt in de sociale wetenschappen namelijk onvoldoende belicht. Er werd gekozen voor de winkelsetting om aan te tonen dat discriminatie in de meest vanzelfsprekende activiteiten kan voorkomen. Dit is in de Verenigde Staten reeds meermaals bewezen echter is dit experiment de eerste van zijn soort in Europa.

Ten eerste zijn we gestart vanuit het kader dat we vandaag in een postraciale en postfeministische samenleving leven. Openlijke discriminatie is vervangen door verdoken vormen van discriminatie. Het geloof in discriminatie lijkt vervolgens verdwenen te zijn onder de meerderheidsgroep. Deze symbolische discriminatie of micro-aggressions zijn aan de hand van de praktijktesten ook duidelijk naar de voorgrond gekomen. Het unieke experiment heeft eerst en vooral aangetoond dat de verschillende ongelijke behandeling subtiel verloopt. Het was niet openlijk zichtbaar, op twee uitzonderingen na. Waar “slechts” één vrouw en één man van Maghrebijnse origine geconfronteerd werden met vijandelijke en denigrerende taal door de winkelbediende, waren de verschillen vooral zichtbaar in de manier waarop hulp werd aangeboden. Dit biedt een antwoord op de eerste onderzoeksvraag en de eerste hypothese kan bijgevolg bevestigd worden. Alledaagse discriminatie komt meer voor in verdoken vorm dan in openlijke vorm.

Ten tweede kunnen we aan de hand van de netto-discriminatiegraden vaststellen in welke mate mannen van Maghrebijnse origine systematisch werden benadeeld in tegenstelling tot mannen van Belgische origine. Kijkend naar de gehele steekproef, kunnen we vaststellen dat mannen van Maghrebijnse origine minder hulp aangeboden kregen, alsook systematisch minder werden begroet en/of aangesproken. Daarnaast werden ze systematisch meer aangestaard en gevolgd dan mannen van Belgische origine. Ook de vrouwen volgen een gelijkaardig patroon. Vrouwen van Maghrebijnse origine werden systematisch benadeeld in vergelijking met vrouwen van Belgische origine op twee vlakken. Vrouwen van Maghrebijnse origine kregen systematisch minder hulpbediening, maar werden systematisch meer aangestaard en gevolgd dan vrouwen van Belgische origine. Op basis van de intercategoriale vergelijkingen tussen klanten van Belgische en Maghrebijnse origine kunnen we besluiten dat de winkelbediendes significant minder behulpzaam zijn ten opzichte van klanten van

Maghrebijnse origine en hen vaker lijken te verdenken van winkeldiefstal wat resulteert in het vaker aanstaren en volgen van klanten van Maghrebijnse origine. Net zoals de literatuurstudie aangaf, tonen de resultaten een duidelijk verschil in de interactie en communicatie tussen de klant en de winkelbediende naargelang de etnische origine van de klant. De interactie tussen de klant en de winkelbediende verloopt stroef wanneer ze niet tot eenzelfde groep behoren (Davidson, 2007). Volgens de sociale identiteitstheorie van Tajfel en Turner (1986) zijn vooroordelen, stereotypes en discriminatie het gevolg van sociale categorisering waarbij we de wereld opdelen in een wij-zij tegenstelling, een in- en outgroup. Doordat de winkelbediendes tot de dominante in-group behoren, vertonen zij discriminerend gedrag ten opzichte van de out-groep, de klanten van Maghrebijnse origine. Dit komt tot uiting in de vorm van raciale profilering. De vooroordelen van sociale en economische inferioriteit van klanten uit minderheidsgroepen biedt een verklaring voor het feit dat mannen en vrouwen van Maghrebijnse origine minder hulp aangeboden krijgen. De vooroordelen die minderheidsgroepen als criminelen voorstelt, resulteert in het vaker aangestaard en gevolgd worden van klanten van Maghrebijnse origine. Dit sluit aan bij het 'Shopping While Black' fenomeen in de Verenigde Staten waar Afro-Amerikaanse mannen door het winkelpersoneel vaker verdacht worden van diefstal (Gabbidon, 2003; Crockett, Grier & Williams, 2003; Lee, 2000). Bijgevolg kunnen we op basis van deze resultaten een antwoord bieden op de tweede onderzoeksvraag en de tweede hypothese bevestigen. Klanten van Maghrebijnse origine ervaren wel degelijk meer alledaagse discriminatie dan klanten van Belgische origine.

Vervolgens hebben we ons de vraag gesteld of het geslacht van de klant een invloed heeft op de behandeling door het winkelpersoneel. Geslacht heeft, in vergelijking met etniciteit, een minder eenduidig effect. Dit kwam initieel ook terug in de literatuur waardoor we twee tegengestelde hypothesen testten. Aan de hand van de netto-discriminatiegraden kunnen we opmerken dat de discriminatie bij mannen groter is dan bij vrouwen. Dit sluit aan bij voorgaande studies die aantoonen dat mannen uit de minderheidsgroep meestal onderaan de ladder terechtkomen (Ainscough & Motley, 2000; Ayres, 1995; Ayres & Siegelman, 1995; Brigham & Richardson, 1979).

De intracategoriale vergelijkingen tonen aan dat de invloed van geslacht verschilt naargelang etniciteit. Algemeen konden we opmerken dat geslacht, onder controle van etniciteit geen significant effect uitoefent voor het ontvangen van hulp. Wel oefent het een significant negatief effect uit voor het begroeten en/of aangesproken worden alsook het aangestaard en gevolgd worden door de winkelbediende.

Voor het ontvangen van hulp heeft geslacht, noch voor de Maghrebijnse, noch voor de Belgische etniciteitsgroep een significant effect. Binnen de Belgische etniciteitsgroep merken we echter op dat vrouwen significant minder fysieke begeleiding krijgen, maar significant meer alternatieve hulpvormen aangeboden krijgen zoals het zoeken van het kledingstuk in stock, bestellen op het internet, andere filialen raadplegen en dergelijke. Geslacht heeft binnen elke etniciteitsgroep eenzelfde effect voor het aangesproken en/of begroet worden door de winkelbediende. Mannen worden significant meer aangesproken en/of begroet dan vrouwen. Dit wijst in termen van genderstereotypering op het idee dat mannen een hogere status hebben in de maatschappij alsook een grotere koopkracht hebben en meer kunnen spenderen (Stead & Zinkhan, 1986; Zinkhan & Stoiadin, 1984). Ook het idee dat shoppen een vrouwelijke aangelegenheid is waardoor mannen doelgerichte klanten zijn en bijgevolg zo min mogelijk tijd willen verdoen in de winkels, leidt er mogelijk toe dat winkelbediendes sneller mannen zullen aanspreken dan vrouwen. Mannen niet aanspreken biedt een hogere kans op het verliezen van een potentiële klant. Tenslotte merken we op dat mannen meer aangestaard en gevolgd worden dan vrouwen. Dit is echter enkel significant binnen de Maghrebijnse etniciteitsgroep. Dit toont aan dat het genderstereotype dat veronderstelt dat mannen meer crimineel gedrag vertonen dan vrouwen, versterkt wordt door de etniciteit van de klant. Dit sluit aan bij voorgaande Amerikaanse bevindingen waar mannen uit de minderheidsgroep vaker van winkeldiefstal worden verdacht dan mannen uit de meerderheidsgroep (Asquith & Bristow, 2000; Hall, Galinsky & Phillips, 2015; Gabiddon, 2003; Nadal, 2011; Welch, 2007). De combinatie 'man zijn' en 'van Maghrebijnse origine zijn' resulteert in een positie onderaan de ladder.

Op basis van deze bevindingen kunnen we hypothese 3a én 3b deels bevestigen. Mannen van Maghrebijnse origine worden nadelig behandeld door vaker aangestaard en gevolgd te worden door het winkelpersoneel dan vrouwen van Maghrebijnse origine. Echter worden de mannen meer begroet en/of aangesproken dan vrouwen. Vervolgens kunnen we hypothese 4a verwerpen en 4b deels bevestigen. Mannen van Belgische origine worden significant meer aangesproken en/of begroet dan vrouwen. Voor de overige kenmerken was er binnen de Belgische etniciteitsgroep geen significant verschil.

Vervolgens hebben we voor de gehele steekproef enerzijds kunnen vaststellen dat mannen van Maghrebijnse origine significant ongunstiger worden behandeld dan vrouwen van Belgische origine. Dit stemt overeen met hypothese 5. De enige uitzondering is dat mannen van Maghrebijnse origine significant vaker worden aangesproken en/of begroet door de winkelbediende dan vrouwen van Belgische origine. Dit resultaat lijkt vooral ingegeven te zijn door het genderstereotype van shoppen als vrouwelijke aangelegenheid en bijgevolg de man als doelgerichte klant en vrouw als ontdekkingsgerichte klant (O'Cass, 2000; Pettinger, 2005). Wanneer een man niet wordt

aangesproken zal de kans groter zijn dat hij de winkel verlaat indien hij het gewenste kledingstuk niet meteen vindt. Bij een vrouw wordt verondersteld dat ze niet perse met een doel de winkel binnenstapt, met als mogelijk gevolg dat ze minder wordt aangesproken. Tenslotte worden vrouwen van Maghrebijnse origine voor elk kenmerk ongunstiger behandeld dan mannen van Belgische origine. Dit toont aan dat raciale profilering genderstereotypering overtreft. Vrouwen van Maghrebijnse origine worden namelijk meer aangestaard en gevolgd dan mannen van Belgische origine, ondanks het verondersteld crimineel gedrag van mannen in vergelijking met vrouwen. Het effect voor volgen was echter niet significant. Het voorvermelde maakt een bevestiging van hypothese 6 mogelijk.

De laatste onderzoeksvraag stelde of de mate en vorm van discriminatie verschilt naargelang prijsklasse. Op basis van voorgaand onderzoek uit verscheidene domeinen (Baert et al., 2013; Bosch & Cobacho, 2011; Van der Bracht, Verhaeghe & Van de Putte, 2016) veronderstelden we dat discriminatie meer zal voorkomen in winkels uit de lage prijsklasse dan winkels uit de hoge prijsklasse (hypothese 7). Hiervoor hebben we de netto-discriminatiegraden voor de winkels uit de hoge en lage prijsklasse vergeleken. Deze vergelijking toont wel degelijk een verschil aan in de mate waarin discriminatie voorkomt. De systematische benadeling in het verkrijgen van hulp is zowel voor mannen als vrouwen lager in de hoge prijsklasse dan in de lage prijsklasse. Echter heeft prijsklasse geen significant effect op het ontvangen van de verschillende vormen van hulp. Tenslotte was de systematische benadeling in het aangesproken en/of begroet worden van klanten ook lager voor winkels uit de hoge prijsklasse dan winkels uit de lage prijsklasse. Wat aanstaren en volgen betreft, merken we een verschil naargelang geslacht op. Voor vrouwen blijft er eenzelfde patroon als de voorgaande kenmerken, waar discriminatie in winkels uit de hoge prijsklasse lager is dan in winkels uit de lage prijsklasse. Voor mannen was de aanwezigheid van discriminatie echter hoger in winkels uit de hoge prijsklasse dan in winkels uit de lage prijsklasse. Vervolgens kunnen we binnen de Belgische etniciteitsgroep opmerken dat vrouwen significant meer worden begroet en/of aangesproken in winkels uit de hoge prijsklasse dan in winkels uit de lage prijsklasse. Deze resultaten sluiten aan bij de studies op de huisvestings- en arbeidsmarkt, waarbij de werking van vraag en aanbod de mate van discriminatie bepaalt (Baert et al., 2003; Bosch & Cobacho, 2011; Straszheim, 1975; Van der Bracht & Van de Putte, 2013; Van der Bracht, Verhaeghe & Van de Putte, 2016). Discriminatie neemt af, wanneer de prijs toeneemt. De mogelijke commissie- en bonuslonen die het winkelpersoneel ontvangt, kan bijgevolg een verklaring bieden voor de afname van discriminatie (Banker, Lee & Potter, 1996; Beatty et al., 1996; Stajkovic & Luthans, 1997; Yap, Bove & Beverland, 2009). Discriminatie zou in dit geval een te grote kost zijn.

Ten tweede lijken deze bonuslonen te zorgen voor een vormverandering in de nadelige behandeling van klanten. De nadelige behandeling in winkels uit de hoge prijsklasse komt voor in de meest subtiele vorm. Voor de Belgische etniciteitsgroep zien we geen vormverandering. Echter kunnen we vaststellen dat mannen en vrouwen van Maghrebijnse origine significant meer aangestaard en gevolgd worden in winkels uit de hoge prijsklasse dan in winkels uit de lage prijsklasse. Tenslotte bevestigen deze bevindingen de laatste hypothese.

5.1. Aanbevelingen voor beleid en verder onderzoek

Dit onderzoek richtte de aandacht op een meer alledaagse bezigheid, winkelen, waar ook discriminatie aan het licht kwam. Daarom is het voor toekomstig onderzoek belangrijk dieper te graven en na te gaan of ook andere etniciteitsgroepen worden benadeeld binnen deze omgeving. De meeste meldingen bij Unia hebben voornamelijk te maken met discriminatie op basis van raciale criteria, waaronder huidskleur. Daarom zou het interessant zijn de Subsaharanen als groep te onderzoeken. Door hun zichtbare huidskleur, als discriminatiegrond, zijn ze bijgevolg duidelijk herkenbaar voor het winkelpersoneel (Unia, 2015). Vervolgens zou het voor verder onderzoek interessant zijn praktijktesten uit te breiden naar andere alledaagse domeinen. Het uitgaansleven is één van de mogelijke opties. In Vlaanderen heeft Unia de afgelopen jaren meldingen ontvangen in verband met het geweigerd worden van toegang tot discotheken, maar ook cafés en restaurants. Dit omwille van de etnische afkomst (Unia, 2014c). Ook de toenemende massamedia heeft ertoe bijgedragen dat discriminerende uitspraken letterlijk achter de schermen worden gedaan. De meldingen over discriminerende boodschappen zijn bij Unia in stijgende lijn (Unia, 2014c). Binnen de sociale wetenschappen kunnen we deze domeinen bijgevolg niet langer negeren.

Door de toenemende diversiteit is vandaag het rekening houden met de gelijktijdige werking van verschillende discriminatiegronden noodzakelijk geworden. Dit onderzoek hield rekening met twee discriminatiegronden. Echter kan de behandeling van individuen ook op grond van leeftijd, fysieke beperking, seksuele geaardheid etcetera verschillen. Vertovec (2007) spreekt in dit geval over superdiversiteit. Superdiversiteit verwijst naar de *“diversiteit binnen de diversiteit”* (Vertovec, 2007, p.1025). Zo zien we in de Maghrebijnse etniciteitsgroep verschillen in opleidingsniveau, geslacht, huidskleur, taal, verblijfstatus en dergelijke meer. Deze verschillen kunnen leiden tot het ervaren van meer of minder discriminatie in bepaalde alledaagse domeinen.

We sluiten af met het formuleren van een aantal beleidsaanbevelingen. Voor dit onderzoek werd gebruik gemaakt van praktijktesten. Het onderzoeken van discriminatie aan de hand van deze praktijktesten is een eerste stap. Een volgende stap is het introduceren van praktijktesten op beleidsniveau. Doordat discriminatie meer verdoken is, wordt het moeilijker de anti-

discriminatiewetgeving te monitoren. Praktijktesten kunnen daarom als objectief beleidsinstrument dienen aangezien ze zowel openlijke als verborgen discriminatie onthullen (Arriijn, Feld & Nayer, 1998). Dit doen ze doordat de test- en controlepersonen slechts in één kenmerk verschillen en de nadelige behandeling bijgevolg meteen gelinkt kan worden aan discriminatie (Rorive, 2009). Niet alleen het beleid, maar ook organisaties kunnen praktijktesten gebruiken als vorm van zelfregulering. Door de nadelige behandeling aan het licht te brengen kunnen ze een doelgericht beleid van sensibiliseren en informeren ontwikkelen. Dit onderzoek zou de retailsectoren kunnen wakker schudden om hun winkelpersoneel bewust te maken van het onbewuste. Praktijktesten kunnen bijgevolg discriminatie in alledaagse domeinen zichtbaar maken en aanpakken.

5.2. Sterktes en zwaktes

Dit onderzoek had tot doel discriminatie in het alledaags leven te bestuderen. Ruim een aantal decennia wordt in Vlaanderen de aandacht gevestigd op discriminatie in grote levensdomeinen zoals de arbeids- en huisvestingsmarkt (Ahmed & Hammarstedt, 2008; Andersson, 2012; Van der Bracht, Verhaeghe & Van de Putte, 2016). Het microniveau van het alledaags leven is echter onvoldoende belicht. Dit onderzoek draagt bijgevolg bij tot het openen van een nieuw onderzoeksdomein. Op deze manier kan niet alleen de maatschappij bewust gemaakt worden van de structurele discriminatie in alledaagse domeinen, maar kan de impact van discriminatie op het leven van minderheden ook beter begrepen worden. Daarnaast is het gebruik van praktijktesten voor discriminatie in Vlaanderen gering. Met dit onderzoek hebben we kunnen aantonen hoe praktijktesten een ideale en objectieve methode kunnen zijn om discriminatie in alledaagse domeinen bloot te leggen. Dit heeft vooral te maken met de verdoken vorm van discriminatie in onze maatschappij. Aan de hand van surveytechnieken zouden we niet in staat zijn geweest deze vormen van nadelige behandeling, die in erg subtiele vormen voorkomt, zichtbaar te maken. Bijgevolg hebben we de informatie uit de praktijktesten omgezet in kwantitatieve resultaten. Door het gebruik van multilevel analyses hebben we het effect op winkelniveau kunnen meten, terwijl de besproken onderzoeken uit de Verenigde Staten zich beperkten tot het individueel niveau. Tenslotte hebben we door het gebruik van een intersectioneel kader kunnen rekening houden met meer dan één discriminatiegrond, waar de sociale wetenschappen zich nog onvoldoende mee bezig houden.

Dit onderzoek heeft ook een aantal beperkingen die met de nodige tijd en middelen vermeden kunnen worden. Ten eerste werd de significantie van de netto-discriminatiegraden door een gebrek aan tijd benadeeld. Zo merken we dat voor de gehele steekproef de netto-discriminatiegraden significant zijn. Wanneer we de steekproef opsplitsen in prijsklassen verdwijnt deze significantie. Meer praktijktesten uitvoeren is de oplossing hiervoor. Ook hebben we geen rekening kunnen houden met een aantal contextuele factoren. Ten eerste hebben we voornamelijk praktijktesten

uitgevoerd in grootsteden omdat dit voor de deelnemers het makkelijkst bereikbaar was. We kunnen echter veronderstellen dat de mate waarin minderheidsgroepen binnen een stad aanwezig zijn, een invloed heeft op de resultaten. We kunnen ons hierbij de vraag stellen hoe het eraan toe gaat in minder diverse steden. Daarom zouden we voor verder onderzoek kunnen aanbevelen een onderscheid te maken tussen steden in België naargelang de diversiteit. Een andere contextuele beperking is de vrouwelijke setting van dit onderzoek. Dit heeft mogelijk de invloed van genderstereotypering geneutraliseerd. De fashionindustrie richt zich sinds de 18e eeuw steeds meer op vrouwen. Onderzoek toont aan dat de eerste vormen van betaald arbeid voor vrouwen aanwezig was in de textielindustrie. Vrouwen werden steeds meer ingezet in kledingwinkels en zo werd ook een patriarchale voorstelling van de retailsector gevormd (Jones, 1996). Winkelen werd en wordt nog steeds beschouwd als een vrouwelijke aangelegenheid. Deze stereotypes worden ook door het patriarchaal systeem ingelijfd in vrouwen, waardoor winkelen een onderdeel van hun identiteit wordt (Fischer & Gainer, 1991; Jones, 1996). Daarom zou een mannelijk gedomineerde setting in toekomstig onderzoek een oplossing zijn voor deze beperking. Binnen een mannelijk gedomineerde setting kan de werking van het male privilege in een postfeministische samenleving nader onderzocht worden. Bijgevolg zou het interessant zijn om de bekende studie van Ayres en Siegelman (1991), aangehaald in de literatuurstudie, over etnische en geslachtsdiscriminatie in de autoverkoop te repliceren.

Referentielijst

- Ahmed, A.M. & Hammarstedt, M. (2008). Discrimination in the rental housing market: a field experiment on the Internet. *Journal of urban economics*, 64, 362-72.
- Ahmed, A.M. & Hammarstedt, M. (2009). Detecting Discrimination against Homosexuals: Evidence from a Field Experiment on the Internet. *Economica*, 79, 588-97.
- Ahmed, A.M.; Andersson, L. & Hammarstedt, M. (2008). Are lesbians discriminated against in the rental housing market? Evidence from a correspondence testing experiment. *Journal of Housing Economics*, 17, 234-8.
- Ainscough, T.L., Motley, C.M. (2000). Will You Help Me Please? The Effects of Race, Gender and Manner of Dress on Retail Service. *Marketing Letters*, 11(2), 129-36.
- Andersson, L., Jakobsson, N. & Kotsadam, A. (2012). A Field Experiment of Discrimination in the Norwegian Housing Market: Gender, Class and Ethnicity. *Land Economics*, 88(2), 233-40.
- Antecol, H. & Cobb-Clark, D. (2008). Racial and ethnic discrimination in local consumer markets: Exploiting the army's procedures for matching personnel to duty locations. *Journal of Urban Economics*, 64, 496–509.
- Arriijn, P., Feld, S. & Nayer, A. (1998). *Discrimination in acces to employment on grounds of foreign origin: the case of Belgium* [onderzoeksrapport]. Brussel: International Labour Organisation.
- Aronson, A.I., Wilson, T.D. & Akert, R.M. (2014). *Social Psychology*. Amsterdam: Pearson.
- Ashmore, R.D. & Del Boca, F.K. (1979). Sex Stereotypes and Implicit Personality Theory: Toward a Cognitive-Social Psychological Conceptualization. *Sex Roles*, 5, 219-48.
- Asquith, J.A.L. & Bristow, D.N. (2000). To Catch a Thief: A pedagogical Study of Retail Shoplifting. *Journal of Education for Business*, 75(5), 217-76.
- Atrium (2016). *Shop In Brussels. De handelszaken à la carte*. Retrieved 04 January 2017 from <http://www.shopinbrussels.be/NL>.
- Ayres, I. (1995). Further Evidence of Discrimination in New Car Negotiations and Estimates of Its Cause. *Michigan Law Review*, 94(1), 109-47.

Ayres, I. & Siegelman, P. (1995). Race and Gender Discrimination in Bargaining for a New Car. *American Economic Review*, 85, 304-21.

Baert, S. et al. (2013). Do employers discriminate less if vacancies are difficult to fill? Evidence from a field experiment. IZA – Institute for the Study of Labor.

Baert, S. et al. (2015). Is there less discrimination in occupations where recruitment is difficult? *ILR Review*, 68(3), 467-500.

Bakewell, C. & Mitchell, V.W. (2003). Generation Y female consumer decision-making styles. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 31(2), 96-106.

Baldini, M. & Federici, M. (2011). Ethnic discrimination in the Italian rental housing market. *Journal of Housing Economics*, 20, 1-14.

Banker, R.D., Lee, S. & Potter, G. (1996). A field study of the impact of a performance-based incentive plan. *Journal of Accounting and Economics*, 21, 195-226.

Barnes, A.S. (2000). *Everyday Racism: A Book for All Americans*. Illinois: Sourcebooks.

Basow, S.A. & Crawley, D.M. (1982). Helping behavior: effects of sex and sex-typing. *Social Behavior and Personality*, 10(1), 69-72.

Bassanini, A. & Saint-Martin, A. (2008). The Price of Prejudice: Labour Market Discrimination on the Grounds of Gender and Ethnicity. Ontleend op 20 april 2017 aan <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00312794/document>.

Beatty, S.E. et al. (1996). Customer-Sales Associate Retail Relationships. *Journal of Retailing*, 72(3), 223-47.

Berson, C. (2012). Does competition induce Hiring equity (document de travail)? *Paris: Centre d'Economie de la Sorbonne*.

Bitner, M.J., Booms, B.H. & Mohr, L.A. (1994). Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint. *Journal of Marketing*, 58, 95-106.

Bolton, R.N. (1998). A dynamic model of the duration of the customer's relationship with a continuous service provider: The role of satisfaction. *Marketing Science*, 17(1), 45-65.

Bonilla-Silva, E. (2006). *Racism without Racists. Color-Blind Racism and the Persistence of Racial Inequality in the United States*. Oxford: Rowman & Littlefield Publishers.

- Bosch, M. & Cobacho, M.B. (2011). *Discrimination in second hand consumer markets: Evidence from a field experiment*. Alicante: Department of Economics University of Alicante.
- Bovenkerk, F. (1992). *A Manual for International Comparative Research on Discrimination on the Grounds of 'Race' and 'Ethnic origin'*. Geneva: International Labour Organization.
- Brigham, J.C. & Richardson, C.B. (1979). Race, Sex, and Helping in the Marketplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 9(4), 314-22.
- Brown, C.S. (2002). *Refusing Racism: White Allies and the Struggle for Civil Rights*. New York/ London: Teachers College Press.
- Browne, I. (1999). *Latinas and African American Women at Work: race, gender and economic inequality*. New York: Russell Sage Foundation.
- Browne, I. & Misra, J. (2003). The intersection of Gender and Race in the Labor Market. *Annual Review of Sociology*, 29, 487-513.
- Carlsson, M. & Rooth, D. (2006). *Evidence of Ethnic Discrimination in the Swedish Labor Market Using Experimental Data*. Discussion Paper No.2281. Bonn: Institute for the Study of Labor.
- Cannon, L.W, Higginbotham, E. & Leung, M.L.A. (1988). Race and Class Bias in Qualitative Research on Women. *Gender and Society*, 2(4), 449-62.
- Cho, S., Crenshaw, K.W. & McCall, L. (2013). Toward a field of Intersectionality Studies: Theory, Applications, and Praxis. *Signs*, 38(4), 785-810.
- Cole, E.R. et al. (2012). Against Nature : How Arguments about the Naturalness of Marriage Privilege Heterosexuality. *Journal of Social Issues*, 8(1), 46-62.
- Collins, P.H. (1993). Reviewed Work(s): Understanding Everyday Racism: An Interdisciplinary Theory by Philomena Essed. *Contemporary Sociology*, 21 (6), 790-1.
- Crenshaw, K.W. (1989). Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics. *University of Chicago Legal Forum*, (1), 139-67.
- Crenshaw, K.W. (1991). Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color. *Stanford Law Review*, 43(6), 1241-99.

Crockett, D., Grier, A. & Williams, J.A. (2003). Coping with Marketplace Discrimination: An Exploration of the Experiences of Black Men. *Academy of Marketing Science Review*, 1-21.

Davidson, F. (2007). *Shopping While Black: Perceptions of Discrimination in Retail Settings*. Knoxville: The University of Tennessee.

De Beijl, R.Z. (2000). Documenting discrimination against migrant workers in the labour market: a comparative study of four European countries. Geneva: International labour office.

Dovidio J.F. et al. (2008). On the Nature of Contemporary Prejudice. From Subtle bias to Severe Consequences. In Esses, V.M. & Vernon, R.A. (Eds.), *Explaining the Breakdown of Ethnic Relations: Why Neighbors Kill* (pp.41-60). Oxford: Blackwell Publishing Ltd.

Duquet, N. et al. (2006). *Wit krijgt schrijft beter: Schoolloopbanen van allochtone jongeren in beeld*. Antwerpen: Garant.

Eagly, A.H. & Crowley, M. (1986). Gender and Helping Behavior: A Meta-Analytic Review of the Social Psychological Literature. *Psychological Bulletin*, 100(3), 283-308.

Elchardus, M. & Siongers, J. (2009). *Vreemden. Naar een cultuursociologische benadering van etnocentrisme*. Tiel: Uitgeverij Lannoo.

ENAR (2009). Fact Sheet 40 Etnisch profileren. P21.
<http://www.burojansen.nl/pdf/etnischprofilerenokt2009osji.pdf>

Ella (2016). *Intersectioneel denken. Handleiding voor professionelen die intersectionaliteit of kruispuntdenken in de eigen organisatie willen toepassen*. Ella.

European Union Agency for Fundamental Rights (2009). *EU-MIDIS: European Union Minorities and Discrimination Survey. Main Results Report*. Op 9 oktober 2016 ontleend aan http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/663-FRA-2011_EU_MIDIS_EN.pdf

Essed, P. (1984). *Alledaags racisme*. Amsterdam: Feministische uitgeverij Sara.

Essed, P. (1991). *Inzicht in alledaags racisme*. Utrecht: uitgeverij Het Spectrum BV.

Europees Parlement (2012). *Verslag. Over de arbeidsomstandigheden van vrouwen in de dienstensector*. Europees Parlement: Commissie rechten van de vrouw en gendergelijkheid.

- Fagerland, M.W., Lydersen, S. & Laake, P. (2013). The McNemar test for binary matched-pairs data: mid-p and asymptotic are better than exact condition. *BMC Medical Research Methodology*, 13(91), 1-8.
- Ferber, A.L. (2003). Defending the culture of privilege. In M.S. Kimmel & A.L. Ferber (Eds.), *Privilege: A reader* (pp.319-330). Boulder, CO: Westview.
- Ferber, A.L. (2007). Whiteness Studies and the Erasure of Gender. *Sociology Compass*, 1(1), 265-82.
- Ferber, A.L. & Samuels, D. (2010). *Oppression without bigots. Factsheet. Network news* (Winter).
 Ontleend op 15 maart 2017 aan <https://www.socwomen.org/fact-sheets/>.
- Fischer, E. & Gainer, B. (1991). I Shop Therefore I Am: the Role of Shopping in the Social Construction of Women's Identities. *Gender and Consumer Behavior*, 1, 350-7.
- FOD WASO & Interfederaal Gelijkekansencentrum (2015). *Socio-economische monitoring 2015: arbeidsmarkt en origine*. Ontleend op 2 maart 2017 aan <http://www.werk.belgie.be/publicationDefault.aspx?id=44125>.
- FOD WASO & Interfederaal Gelijkekansencentrum (2013). *Socio-economische monitoring 2013: arbeidsmarkt en origine*. Ontleend op 5 april 2017 aan <http://www.werk.belgie.be/publicationDefault.aspx?id=39707>.
- Gabbidon, S. L. (2003). Racial profiling by store clerks and security personnel in retail establishments: An exploration of "shopping while Black." *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 19, 345-64.
- Gaertner, S.L. & Dovidio, J.F. (1986). The aversive form of racism. In Dovidio, JF & Gaertner, S.L. (Eds.), *Prejudice, discrimination, and racism* (pp.61-89). Orlando, FL: Academic Press.
- Gilens, M. (1999). *Why Americans hate welfare: Race, media and the politics of anti-poverty policy*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Hall, E.V., Galinsky, A. & Phillips, K.W. (2015). Gender profiling: A gendered race perspective on person-position fit. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 41(6), 853-68.
- Hankivsky, O. (2014). *Intersectionality 101*. Canada: The Institute for Intersectionality Research & Policy.
- Hanson, A., Hawley, Z. & Taylor, A. (2011). Subtle discrimination in the rental housing market: Evidence from e-mail correspondence with landlords. *Journal of Housing Economics*, 20, 276-84.

Hanson, A. & Santas, M. (2014). Field Experiment Tests for Discrimination against Hispanics in the U.S. Rental Housing Market. *Southern Economic Journal*, 81(1), 133-67.

Harris, A.G., Henderson, G.R. & Williams, J.D. (2005). Courting customers: Assessing consumer racial profiling and other marketplace discrimination. *Journal of Public Policy and Marketing*, 24, 163–71.

Harwood, J. & Banton, M. (1975). *The race concept*. London: David & Charles.

Heckman J.J. (1998). Detecting discrimination. *Journal of Economic Perspectives*, 12(2), 101-16.

Heckman, J.J. & Siegelman, P. (1993). The Urban Institute audit studies: Their methods and findings. In Fix, M. & Struyk, R.J. (pp.187-258), *Clear and convincing evidence: Measurement of discrimination in America*. Washington, DC: Urban Institute Press.

Heilman, M. (2012). Gender Stereotypes and workplace bias. *Research in Organization Behavior*, 32, 113-35.

Horsford, S.D. & Tillman, L.C. (2014). *Intersectional Identities and Educational Leadership of Black Women in the USA*. New York: Taylor & Francis.

Hox, J.J. (1998). Multilevel Modeling: When and Why. In Balderjahn, I., Mathar, R. & Schader, M. (Eds.), *Classification, Data Analysis, and Data Highways* (pp. 147-154). New York: Springer Verlag.

Interfederaal Gelijkekansencentrum (2014a). *Diversiteitsbarometer: Huisvesting Brussel*. Brussel: Interfederaal Gelijkekansencentrum.

Interfederaal Gelijkekansencentrum (2014b). *Jaarverslag discriminatie/diversiteit 2013*. Brussel: Interfederaal Gelijkekansencentrum.

Interfederaal Gelijkekansencentrum (2014c). *Jaarverslag 2014. Een keerpunt voor het Centrum*. Interfederaal Gelijkekansencentrum.

Jean, Y.S. & Feagin, J.R. (1998). *Double Burden: Black Women and Everyday Racism*. New York: M.E. Sharpe.

Jones, J. (1996). Coquettes and Grisettes: Women Buying and Selling in Ancien Régime Paris. In de Grazia, V. & Furlough, E. (Eds.), *The Sex of Things. Gender and Consumption in Historical Perspective* (pp. 25-53). Berkeley: University of California Press.

Juni, S. & Roth, M.M. (1981). Sexism and Handicapism in Interpersonal Helping. *The Journal of Social Psychology*, 115(2), 175-81.

Kherbache, Y. (2015). *Voorstel van decreet van Yasmine Kherbache houdende de praktijktesten*. Retrieved 20 November 2016 from <http://docs.vlaamsparlement.be/docs/stukken/2014-2015/g303-1.pdf>.

Lambert, S.F. et al. (2009). Perceptions of racism and depressive symptoms in African American adolescents: The role of perceived academic and social control. *Journal of Youth and Adolescence*, 38, 519–31.

Lee, J. (2000). The salience of race in everyday life: Black customers' shopping experiences in Black and White neighborhoods. *Work and Occupations*, 27, 353–76.

Lepore, S. J. et al. (2006). Effects of social stressors on cardiovascular reactivity in Black and White women. *Annals of Behavioral Medicine*, 31, 120–7.

Lerner, R.M. & Frank, P. (1974). Relation of race and sex to supermarket helping behaviour. *Journal of Social Psychology*, 94, 201-3.

LeVasseur, M.T., Kelvin, E.A. & Grosskopf, N.A. (2013). Intersecting identities and the association between bullying and suicide attempt among New York City youths: Results from the 2009 New York City youth risk behaviour survey. *American Journal of Public Health*, 103(6), 1082-9.

Longman, C. & De Graeve, K. (2014). From happy to critical diversity: intersectionality as a paradigm for gender and diversity research. *DIGEST*, 1(1), 33-9.

Luckmann, B. (1970). The Small Life-Worlds of Modern Man. In Luckmann, T. (Ed.), *Phenomenology and Sociology* (pp.275-290). Harmondsworth: Penguin.

Luke, D.A. (2004). *Multilevel modeling. A Sage University Papers Series. Quantitative Applications in social sciences 143*. London: Sage Publications.

Luoh, H.S. & Tsaor, S.H. (2007). Gender Stereotypes and Service Quality in Customer-Waitperson Encounters. *Total Quality Management & Business Excellence*, 18(9), 1035-54.

Lutz, H. (2002). Zonder blikken of blozen. Het standpunt van de (nieuw-) realisten. *Tijdschrift voor Genderstudies*, (3), 7-17.

MacLin, M.K. & Herrera, V. (2006). The Criminal Stereotype. *North American Journal of Psychology*, 8(2), 197-208.

Madriz, E. (1997). Images of criminals and victims: A study on women's fear and social control. *Gender & Society*, 11(3), 342-56.

- Martens, A. & Ouali, N. (2005). *Etnische discriminatie op de arbeidsmarkt in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Onderzoek in het kader van het Sociaal Pact voor de Werkgelegenheid van de Brusselaars*. Brussel/Leuven: Universit  Libre de Bruxelles en Katholieke Universiteit Leuven Vakgroep Sociologie.
- Mastria, M.R. (2002). Ethnicity and eating disorders. *Psychoanalysis & Psychotherapy*, 19, 59–77.
- McCall, L. (2005). The Complexity of Intersectionality. *Journal of Women in Culture and Society*, 30(3), 1771-800.
- McConahay, J.B. (1986). Modern racism, ambivalence, and the Modern Racism Scale. In Dovidio, J.F. & Gaertner, S.L. (Eds.), *Prejudice, discrimination and racism* (pp.91-216). Orlando, FL: Academic Press.
- McIntosh, P. (1992). White Privilege: Unpacking the Invisible Knapsack. In Filor, A.M. (Ed.), *Multiculturalism* (pp.30-7). New York: New York State Council of Educational Associations.
- McRobbie, A. (2004). Post-feminism and popular culture. *Feminist Media Studies*, 4(3), 255-64.
- McRobbie, A. (2009). *The aftermath of feminism: Gender, culture, and social change*. London: Sage.
- Miles, R. & Brown, M. (2003). *Racism*. London: Routledge.
- Missine, S. & Bracke, P. (2012). Depressive symptoms among immigrants and ethnic minorities: a population based study in 23 European countries. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 47, 97-109.
- Nadal, K.L. (2011). The Racial and Ethnic microaggressions Scale (REMS): Construction, Reliability, and Validity. *American Psychological Association*, 58(4), 470-80.
- Neels, K., & Stoop, R. (2000). Reassessing the ethnic gap. Employment of younger Turks and Moroccans in Belgium. In R. Lesthaeghe (Ed.), *Communities and Generations - Turkish and Moroccan populations in Belgium*. (pp. 279-319). Brussels: VUBPRESS.
- Ngai, L.R. & Petrongolo, B. (2013). *Gender Gaps and the Rise of the Service Economy. Discussion paper No 1204*. London: Centre for Economic Performance.
- O’Cass, A. (2000). An assessment of consumers product, purchase decision, advertising and consumption involvement in fashion clothing. *Journal of Economic Psychology*, 21, 545-76.
- O’Connor, M.E. (1984). The perception of crime and criminality: The violent criminal and swindler as social types. *Deviant Behavior*, 5, 255-74.

- Ondrich, J., Stricker, A. & Yinger, J. (1999). Do Landlords Discriminate? The Incidence and Causes of Racial Discrimination in Rental Housing Markets. *Journal of Housing Economics*, 8, 185-204.
- Ondrich, J., Stricker, A. & Yinger, J. (1998). Do Real Estate Brokers Choose to Discriminate? Evidence from the 1989 Housing Discrimination Study. *Southern Economic Journal*, 64(4), 880-901.
- Özdil, Z. (2015). *Nederland Mijn Vaderland*. Amsterdam/Antwerpen: De Bezige Bij.
- Pager, D. (2007). The Use of Field Experiments for Studies of Employment Discrimination: Contributions, Critiques, and Directions for the Future. *The Annals of The American Academy*, 609, 104-33.
- Pager, D. & Shepherd, H. (2008). The Sociology of Discrimination: Racial Discrimination in Employment, Housing, Credit, and Consumer Markets. *Annual Review of Sociology*, 34, 181-209.
- Pascoe, E.A. & Richman, L.S. (2009). Perceived discrimination and health: a meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 135(4), 531-54.
- Pettinger, L. (2005). Gendered Work Meets Gendered Goods: Selling and Service in Clothing Retail. *Gender, Work and Organization*, 12, 460-78.
- Pirkey, M.F. (2011). *Reinforcing racial stereotypes as we shop: Using focus groups to explore the retail racism experience*. Connecticut: Southern State University Connecticut.
- Rabinowitz, J. et al. (2009). Why Do White Americans Oppose Race-Targeted Policies? Clarifying the Impact of Symbolic Racism. *Political Psychology*, 30, 805-28.
- Rafaeli, A. (1989). *When Clerks Meet Customers: A Test of Variables Related to Emotional Expressions on the Job*. Israel: School of Business Administration Hebrew University of Jerusalem.
- Rafaeli, A. & Sutton, R.I. (1990). Busy stores and demanding customers: How do they affect the display of positive emotion? *Academy of Management Journal*, 33, 623– 37.
- Reed, J.P. & Reed, R.S. (1973). Status, images, and consequence: Once a criminal always a criminal. *Sociology and Social Research*, 57(4), 460-72.
- Riach, P.A. & Rich, J. (2002). Field experiments of discrimination in the market place. *The Economic Journal*, 112(483), 480-518.
- Riach, P.A. & Rich, J. (1987). Testing for sexual discrimination in the labour market. Monash University: Australian Economic Papers, 165-78.

- Rich, J. (2014). *What do field experiments of discrimination in markets tell us? A Meta Analysis of Studies Conducted Since 2000*. Bonn: Institute for the Study of Labor.
- Rivers, C. & Barnett, R.C. (2013). *The New Soft War on Women: How the Myth of Female Ascendance Is Hurting Women, Men – and Our Economy*. New York: Penguin Group.
- Rogers, E.M. & Bhowmik, D.K. (1971). Homophily-Heterophily: relational concepts for communication research. *Public Opinion Quarterly*, 34, 523-38.
- Rorive, I. (2009). *Proving Discrimination Cases. The Role of Situation Testing*. Stockholm: Centre For Equal Rights.
- Ross, S.L. & Turner, M.A. (2005). Housing Discrimination in Metropolitan America: Explaining Changes between 1989 and 2000. *Social Problems*, 52 (2), 152-80.
- Rouhani, S. (2014). *Intersectionality-informed Quantitative Research*. Canada: Institute for intersectionality research and policy.
- Rusche, S.E. & Brewster, Z.W. (2008). Because They Tip Shit! The Social Psychology of Everyday Racism in Restaurants. *Sociology Compass*, 2(6), 2008-29.
- Santana, V. et al. (2007). Skin colour, perception of racism and depression among adolescents in urban Brazil. *Child and Adolescent Mental Health*, 12, 125–31.
- Saucier, D.A., Miller, C.T. & Doucet, N. (2005). Differences in Helping Whites and Blacks: A Meta-Analysis. *Personality and Social Psychology Review*, 9(1), 2-16.
- Schinkel, W. (2008). Alledaags culturisme. In Schinkel, W. (Ed.), *De Gedroomde Samenleving* (pp.70-107). Kampen: Klement.
- Schreer, G.E., Smith, S. & Thomas, K. (2009). “Shopping While Black”: Examining Racial Discrimination in a Retail Setting. *Journal of Applied Social Psychology*, 39(6), 1432–44.
- Sears, D.O. (1988). 'Symbolic Racism'. In Katz, P.A. & Taylor, D.A. (Eds.), *Eliminating Racism: Profiles in controversy* (pp.53-84). New York: Plenum Press.
- ShoppeninLeuven (2017). *Winkelstraten*. Ontleend op 06 maart 2017 aan <http://shoppeninleuven.be/winkelstraten/>.
- Silverstein, M.J. & Sayre, K. (2009). The Female Economy. *Harvard Business Review*, 1-9.
- Springer, S., Kean, B. & Macleavy, J. (2016). *The handbook of Neoliberalism*. Oxon: Routledge.

Stad Antwerpen (2017). *Fashion in Antwerp. Shopping*. Ontleend op 10 maart 2017 aan <http://www.fashioninantwerp.be/shopping>.

Stajkovic, A.D., & Luthans, F. (1997). A meta-analysis of the effects of organizational behavior modification on task performance. *Academy of Management Journal*, 40, 1122–49.

Stead, B.A. & Zinkhan, G.M. (1986). Service priority in department stores: the effects of customer gender and dress. *Sex Roles*, 15(11), 601-11.

Strachey, R. (1928). *The Cause: a short history of the women's movement in Great Britain*. London: G. Bell.

Straszheim, M.R. (1975). Housing-Market Discrimination and Black Housing Consumption. In Straszheim, M.R. (Ed.), *An Econometric Analysis of the Urban Housing Market* (pp.116-141). New York: National Bureau of Economic Research.

Sturm, S. (2001). Second generation employment discrimination. *Columbia Law Rev.*, 101, 458-568.

Sue, D.W. (2010). *Microaggressions in Everyday Life: Race, Gender, and Sexual Orientation*. New Jersey: Wiley.

Sue, D.W. et al. (2008). Racial microaggressions and the power to define reality. *American Psychologist*, 277–9.

Sue, D.W. et al. (2007). Racial microaggressions in everyday life: implications for clinical practice. *American Psychologist*, 62, 271–86.

Swim, J.K. et al. (2003). African American College Students' Experiences With Everyday Racism: Characteristics of and Responses to These Incidents. *Journal of Black Psychology*, 29(1), 38-67

Tajfel, H. & Turner, J.C. (1986). The social identity of inter-group behavior. In Worchel, S. & Austin, L.W. (Eds.), *Psychology of intergroup relations* (pp.7-24). Chicago: Nelson-Hall.

The European Commission (2011). *The European Commission's new gender equality study: Towards quotas for women in the board room*. Frankfurt: European Central Bank Diversity Forum.

Unia (2017). Discriminatiegronden. Ontleend op 10 mei 2017 aan <http://unia.be/nl/discriminatiegronden>.

Van den Cruyce, B. (2000). *Statistische discriminatie van allochtonen op jobmarkten met rigide lonen*. Leuven: KUL Faculteit der Economische en Toegepaste Economische wetenschappen.

- Van der Bracht, K. & Van de Putte, B. (2013). *Het Not-In-My-Property-Syndroom. Etnische discriminatie op de huisvestingsmarkt*. Gent: Universiteit Gent vakgroep sociologie.
- Van der Bracht, K., Verhaeghe, P.P. & Van de Putte, B. (2015). *Gelijke toegang tot huisvesting voor elke Gentenaar: onderzoeksrapport*. Gent: UG vakgroep sociologie.
- Van Thienen, J. (2013). Een kwestie van zus én zo. Gender uitgelegd. In: Van Thienen, J. (Ed.), *Meisjes zus jongens zo. Hoe omgaan met gender op school* (pp.9-25). Leuven: Lannoo Campus.
- Veenstra, G. (2011). Race, gender, class, and sexual orientation: intersecting axes of inequality and self-rated health in Canada. *International Journal for Equity in Health*, 10(3), 1-11.
- Verhaeghe, P.P. (2016). *Discrimination of tenants with a visual impairment on the housing market. Empirical evidence from correspondence tests*. Gent: Universiteit Gent.
- Verhaeghe, P.P. & Van der Bracht, K. (2017). Praktijktesten: Van onderzoeksmethode naar beleidsinstrument tegen discriminatie? *Sociologos*, 38(1), 182-200.
- Verhaeghe, P.P. & Van der Bracht, K. & Van de Putte, B. (2015). Discrimination of tenants with a visual impairment on the housing market: Empirical evidence from correspondence tests. *Disability and Health Journal*, 1-14.
- Verkuyten, M. & Yildiz, A. (2007). National (dis)identification and ethnic and religious identity: a study among Turkish-Dutch Muslims. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 33(10), 1448-62.
- Vertovec, S. (2007). Super-diversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies*, 30(6), 1024-54.
- Vuolo, M., Uggen, C. & Lageson, S. (2015). Statistical Power in Experimental Audit Studies: Cautions and Calculations for Matched Tests With Nominal Outcomes. *Sociological Methods & Research*, 45(2), 260-303.
- Walby, S. (1986). *Patriarchy at work: patriarchal and capitalist relations in employment*. Minneapolis, Minnesota: University of Minnesota Press.
- Walby, S. (1997). *Theorizing Patriarchy*. Oxford: Blackwell.
- Welch, K. (2007). Black Criminal Stereotypes and Racial Profiling. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 23(3), 276-88.
- Wekker, G. (2002). Nesten bouwen op een winderige plek. Denken over gender en etniciteit in Nederland. *Tijdschrift voor Genderstudies*, 3, 24-33.

Wiles, J.A., Wiles, C.R. & Tjernlund, A. (1995). A comparison of gender role portrayals in magazine advertising. *European Journal of Marketing*, 29(11), 35-49.

Williams, J.D., Henderson, G.R., & Harris, A. (2001). Consumer racial profiling: Bigotry goes to market. *New Crisis*, 108(6), 22-4.

Zinkhan, G.M. & Stoiadin, L.F. (1984). Impact of sexrole stereotypes on service priority in department stores. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 691-3.

Yap, J.E., Bove, L. & Beverland, M.B. (2009). Exploring the effects of different reward programs on in-role and extra-role performance of retail sales associates. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 12(3), 279-94.

123Shopper. *Winkelen in Mechelen*. Ontleend op 10 maart 2017 aan <https://123shoppen.in/Mechelen/>.

Bijlagen

BIJLAGE 1: PROTOCOL TEST- EN CONTROLEPERSONEN	71
BIJLAGE 2: VRAGENLIJST	74
Bijlage 3: UITBREIDING NETTO-DISCRIMINATIEGRADEN VOOR ALLEDAAGSE DISCRIMINATIE VOOR VROUWEN VAN MAGHRBEIJNSE EN BELGISCHE ORIGINE VOOR DE GEHELE STEEKPROEF	78
BIJLAGE 4: UITBREIDING NETTO-DISCRIMINATIEGRADEN VOOR ALLEDAAGSE DISCRIMINATIE VOOR VROUWEN VAN MAGHREBIJNSE EN BELGISCHE ORIGINE VOOR WINKELS UIT DE LAGE PRIJSKLASSE.....	79
BIJLAGE 5: UITBREIDING NETTO-DISCRIMINATIEGRADEN VOOR ALLEDAAGSE DISCRIMINATIE VOOR VROUWEN VAN MAGHREBIJNSE EN BELGISCHE ORIGINE VOOR WINKELS UIT DE HOGE PRIJSKLASSE.....	80
BIJLAGE 6: UITBREIDING NETTO-DISCRIMINATIEGRADEN VOOR ALLEDAAGSE DISCRIMINATIE VOOR MANNEN VAN MAGHREBIJNSE EN BELGISCHE ORIGINE VOOR DE GEHELE STEEKPROEF.	81
BIJLAGE 7: UITBREIDING NETTO-DISCRIMINATIEGRADEN VOOR ALLEDAAGSE DISCRIMINATIE VOOR MANNEN VAN MAGHREBIJNSE EN BELGISCHE ORIGINE VOOR WINKELS UIT DE LAGE PRIJSKLASSE.....	82
BIJLAGE 8: UITBREIDING NETTO-DISCRIMINATIEGRADEN VOOR ALLEDAAGSE DISCRIMINATIE VOOR MANNEN VAN MAGHREBIJNSE EN BELGISCHE ORIGINE VOOR WINKELS UIT DE HOGE PRIJSKLASSE.....	83
BIJLAGE 9A: LOGISTISCHE MULTILEVEL MODELLEN MET ETNICITEIT EN GESLACHT ALS AFZONDERLIJKE ONAFHANKELIJKE VARIABELEN.....	84
BIJLAGE 9B: LOGISTISCHE MULTILEVEL MODELLEN MET ETNICITEIT EN GESLACHT ALS AFZONDERLIJKE ONAFHANKELIJKE VARIABELEN.....	85

Bijlage 1: protocol test- en controlepersonen

Voor dit onderzoek willen we seksisme en etnische discriminatie binnen de winkelomgeving bestuderen. Hiervoor worden praktijktesten uitgevoerd waarbij de participanten de rol als klant overnemen om een dagelijkse interactie met de winkelbediende te reconstrueren. Daarom worden jullie gestuurd naar winkels die variëren naargelang de prijsklasse.

Vooraleer jullie deze testen uitvoeren, worden jullie getraind op het gedrag die jullie tijdens de praktijktest moeten stellen. Het is namelijk van cruciaal belang dat iedereen éénzelfde rol uitvoert zodat we nadien vergelijkingen kunnen maken tussen klanten van Maghrebijnse origine en van Belgische origine, alsook het verschil tussen man en vrouw. Dit zullen we voor de start van de praktijktesten onderling en samen met mij oefenen.

In bijlage vinden jullie informatie over hoe je de rol als klant moet opnemen. De vragenlijst die jullie na het uitvoeren van elke test dienen af te nemen, wordt ook meegegeven. Zo weten jullie goed waar jullie op moeten letten.

Kledingvoorschriften

Om de verschillen zo minimaal mogelijk te houden, is het belangrijk dat jullie op eenzelfde manier gekleed zijn. Daarom wordt er van jullie verwacht dat iedereen zich zo 'neutraal' mogelijk kleedt. Gelieve niet al te opvallende kledij te dragen.

Volgorde

De testen zullen steeds eerst uitgevoerd worden door de testpersonen van Maghrebijnse origine. Ongeveer 10 à 30 minuten later, stapt de controlepersoon van Belgische origine dezelfde winkel binnen. Vooraleer deze naar binnen gaat, moet hij/zij weten welke winkelbediende de vorige testpersoon (van Maghrebijnse origine) heeft aangesproken. Zo kan de volgende controlepersoon dezelfde winkelbediende aanspreken.

Belangrijk is dat de winkelbedienden steeds van Belgische origine zijn.

Procedure

Fase 1

Wanneer je de winkel binnenstapt, begeef je dan naar een ruimte waar een werknemer aanwezig is. Je stapt een beetje rond, lijkt geïnteresseerd in een kledingstuk en zoekt een bepaalde maat. Deze fase duurt maximaal 5 minuten. Hou in gedachte dat de gehele praktijktest niet langer dan een kwartier mag duren. Deze 5 minuten dienen voornamelijk om na te gaan of je ongunstig aangestaard of gevolgd wordt door de winkelbediende.

Wanneer op dat moment de winkelbediende jou zelf niet heeft benaderd, stap je naar de infobalie indien deze aanwezig is. Als deze niet aanwezig is, stap je naar de winkelbediende en spreek je hem/haar aan.

Fase 2

Wanneer het eerste contact wordt gemaakt, stel je de winkelbediende de vraag of zij/hij jou kan helpen? Indien zij/hij ja zegt, zeg je dat je op zoek bent naar de maat van een bepaalde kledingstuk waarin je interesse hebt, maar deze niet vindt. Ga aan de hand van het antwoord na of zij jou wil helpen. Hier is het belangrijk na te gaan of ze al dan niet fysiek haar omgeving verlaat om het kledingstuk voor jou te zoeken. Onthou goed op welke manier je geholpen werd om nadien de vragenlijst volledig te kunnen invullen. Ondanks het antwoord, bedank je hem/haar.

Fase 3

Na afloop is het belangrijk meteen de vragenlijst in te vullen. Belangrijk is deze zo volledig mogelijk in te dienen.

Rollenspel: interactie klant en winkelbediende

- **Klant:** “Excuseer, kunt u mij helpen?”
- **Winkelbediende:** Ja (*wanneer hij/zij nee antwoordt, is dit het einde van de praktijktest.*)
- **Klant:** “Ik vind maat (geef eigen maat) van het kledingstuk niet (geef beschrijving van kledingstuk die je hebt gezien: bv. Een grijze broek).
(Wacht op antwoord van winkelbediende)
- **Winkelbediende:** “Heb je goed gekeken/ Waar ligt het/...”
- **Klant:** “Ja/ het ligt”
- **Winkelbediende:** “ik zal even komen kijken/ als het er niet ligt dan zal het er niet meer zijn.”
- **Klant:** “Oké, Bedankt.”
(Je neemt kledingstuk aan of haalt kledingstuk)
- **Klant:** “Oké, bedankt.”
(Verlaat winkel)

Bijlage 2: Vragenlijst

Datum:

Uur:

Praktijktest nr.:

Persoonlijke kenmerken

1. Etnische groep:

___ Maghrebijnse origine

___ Belgische origine

2. Geslacht:

___ Man

___ Vrouw zonder hoofddoek

___ Vrouw met hoofddoek

Informatie betreffende de winkel

3. Naam Winkel:

4. Wat was het geslacht van de winkelbediende?

___ Man

___ Vrouw

Subtiele verbale taal

5. Werd je begroet door het winkelpersoneel (bij het binnenkomen, tijdens het winkelen en einde winkelbezoek)?

___ Ja

___ Nee

6. Werd je aangesproken door de winkelbediende? (spontaan hulp aanbieden)

___ Ja

___ Nee

Openlijke non-verbale taal

7. Werd er hulp aangeboden na het stellen van de vraag over het welbepaalde kledingstuk?

___ Ja

___ Nee

8. Werd je fysiek naar het kledingstuk begeleid?

Ja

Nee

9. Werd op een andere manier hulp aangeboden?

Geen extra hulp

Gaan zoeken in stock

Alternatieven aangeboden (op internet, andere winkels aangeboden...)

10. Verdere opmerkingen met betrekking tot voorgaande vragen (openlijke non-verbale en verbale taal)

Subtiele verbale en non-verbale taal

11. Werden er bijkomende vragen of opmerkingen gemaakt?

Geen opmerkingen

Vijandelijke of discriminerende opmerkingen

Opmerkingen over jouw koopkracht (vb. het kledingstuk is te duur.)

Specifieke verzoeken (Tas aan kassa achterlaten,...)

Overige

12. Indien "overige" aangekruist, wat werd er gezegd?

13. In welke mate kan je zeggen dat het winkelpersoneel vriendelijk was (oogcontact, duur interactie, glimlach,..)? Score van 1 tot 5 (1= laagste score en 5 = hoogste score)

1 2 3 4 5

14. Werd je aangestaard?

___ Ja

___ Nee -> ga naar vraag 14

15. Zo ja, In welke mate werd je aangestaard?

- b. kijkt éénmaal naar de klant.
- c. kijkt twee keer naar de klant.
- d. kijkt meermaals naar de klant.

16. Werd je gevolgd?

___ Ja

___ Nee

17. Zo ja, in welke mate werd je gevolgd?

- a. verlaat fysiek zijn ruimte en gaat discreet binnen oogzicht staan.
- b. verlaat fysiek zijn ruimte en staat dichtbij.
- c. verlaat fysiek zijn ruimte en schaduwt.

Opmerkingen:

Bijlage 3: Uitbreiding netto-discriminatiegraden voor alledaagse discriminatie voor vrouwen van Maghrebijnse en Belgische origine voor de gehele steekproef.

	N_{11}^a	N_{12}^b	N_{21}^c	N_{22}^d	Netto-discriminatiegraad (%)	Mc Nemar Test
Openlijke non-verbale behandeling						
Fysieke begeleiding	50	41	36	64	2.62	0.32
Andere hulpvormen	49	68	27	47	21.46***	17.69
Fysieke begeleiding en/ andere hulpvormen	82	94	60	91	10.40	7.51
Subtiele verbale behandeling						
Begroet en/of aanspreken	34	35	24	157	4.40	2.05
Subtiele non-verbale behandeling						
Aangestaard	156	30	5	0	13.09***	17.86
Gevolgd	176	12	2	1	5.26*	7.14

* $p \leq 0.01$ ** $p \leq 0.005$ *** $p \leq 0.001$

^a: test- en controlepersoon ontvangen openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/ geen subtiele non-verbale behandeling; ^b enkel controlepersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/geen subtiele non-verbale behandeling; ^c enkel testpersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/geen subtiele non-verbale behandeling; ^d noch test- noch controlepersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/ subtiele verbale behandeling/subtiele non-verbale behandeling.

Bijlage 4: Uitbreiding netto-discriminatiegraden voor alledaagse discriminatie voor vrouwen van Maghrebijnse en Belgische origine voor winkels uit de lage prijsklasse.

	N_{11}^a	N_{12}^b	N_{21}^c	N_{22}^d	Netto-discriminatiegraad (%)	Mc Nemar Test
Openlijke non-verbale behandeling						
Fysieke begeleiding	22	33	17	34	15.09	5.12
Andere hulpvormen	40	54	34	56	10.87	4.54
Fysieke begeleiding en/ andere hulpvormen	24	27	20	35	6.60	1.04
Subtiele verbale behandeling						
Begroet en/of aanspreken	6	16	7	95	7.26	3.52
Subtiele non-verbale behandeling						
Aangestaard	87	19	0	0	17.92	19.00
Gevolgd	99	7	0	0	6.60	7.00

* $p \leq 0.01$ ** $p \leq 0.005$ *** $p \leq 0.001$

^a: test- en controlepersoon ontvangen openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/ geen subtiele non-verbale behandeling; ^b enkel controlepersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/geen subtiele non-verbale behandeling; ^c enkel testpersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/geen subtiele non-verbale behandeling; ^d noch test- noch controlepersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/ subtiele verbale behandeling/subtiele non-verbale behandeling.

Bijlage 5: Uitbreiding netto-discriminatiegraden voor alledaagse discriminatie voor vrouwen van Maghrebijnse en Belgische origine voor winkels uit de hoge prijsklasse.

	N_{11}^a	N_{12}^b	N_{21}^c	N_{22}^d	Netto-discriminatiegraad (%)	Mc Nemar Test
Openlijke non-verbale behandeling						
Fysieke begeleiding	26	16	14	29	2.35	0.13
Andere hulpvormen	27	35	10	13	29.41	13.89
Fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen	42	40	26	35	9.79	2.97
Subtiele verbale behandeling						
Begroet en/of aanspreken	28	19	17	62	1.59	0.11
Subtiele non-verbale behandeling						
Aangestaard	0	5	11	69	7.00	2.25
Gevolgd	1	2	5	77	3.53	1.29

* $p \leq 0.01$ ** $p \leq 0.005$ *** $p \leq 0.001$

^a test- en controlepersoon ontvangen openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/ geen subtiele non-verbale behandeling; ^b enkel controlepersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/geen subtiele non-verbale behandeling; ^c enkel testpersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/geen subtiele non-verbale behandeling; ^d noch test- noch controlepersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/ subtiele verbale behandeling/subtiele non-verbale behandeling.

Bijlage 6: Uitbreiding netto-discriminatiegraden voor alledaagse discriminatie voor mannen van Maghrebijnse en Belgische origine voor de gehele steekproef.

	N_{11}^a	N_{12}^b	N_{21}^c	N_{22}^d	Netto-discriminatiegraden (%)	McNemar Test
Openlijk non-verbale behandeling						
Fysiek begeleiding	33	41	15	21	23.64	12.07
Andere hulpvormen	26	28	17	38	10.09	2.69
Fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen	51	59	30	47	15.51	9.45
Subtiele verbale behandeling						
Aanspreken en/of begroeten	38	39	18	74	12.43	7.74
Subtiele non-verbale behandeling						
Aangestaard	80	24	3	3	19.09	16.33
Gevolgd	91	15	1	3	12.73	12.25

* $p \leq 0.01$ * $p \leq 0.005$ * $p \leq 0.001$

a test- en controlepersoon ontvangen openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/ geen subtiele non-verbale behandeling; b enkel controlepersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/geen subtiele non-verbale behandeling; c enkel testpersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/geen subtiele non-verbale behandeling; d noch test- noch controlepersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/ subtiele verbale behandeling/subtiele non-verbale behandeling.

Bijlage 7: Uitbreiding netto-discriminatiegraden voor alledaagse discriminatie voor mannen van Maghrebijnse en Belgische origine voor winkels uit de lage prijsklasse.

	N_{11}^a	N_{12}^b	N_{21}^c	N_{22}^d	Netto-discriminatiegraad (%)	McNemar
Openlijke non-verbale behandeling						
Fysiek begeleiding	17	20	7	10	24.07*	6.26
Andere hulpvormen	10	20	7	17	24.07	6.26
Fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen	24	33	13	20	22.22**	8.70
Subtiele verbale behandeling						
Aangesproken en/of begroet	8	18	6	45	15.58	6.00
Subtiele non-verbale behandeling						
Aangestaard	47	7	0	0	12.96	7.00*
Gevolgd	50	4	0	0	7.41	4.00

* $p \leq 0.01$ ** $p \leq 0.005$ *** $p \leq 0.001$

^a test- en controlepersoon ontvangen openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/ geen subtiele non-verbale behandeling; ^b enkel controlepersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/geen subtiele non-verbale behandeling; ^c enkel testpersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/geen subtiele non-verbale behandeling; ^d noch test- noch controlepersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/ subtiele verbale behandeling/subtiele non-verbale behandeling.

Bijlage 8: Uitbreiding netto-discriminatiegraden voor alledaagse discriminatie voor mannen van Maghrebijnse en Belgische origine voor winkels uit de hoge prijsklasse.

	N_{11}^a	N_{12}^b	N_{21}^c	N_{22}^d	Netto-discriminatiegraden	McNemar
Openlijke non-verbale behandeling						
Fysiek begeleiding	17	14	9	16	8.93	1.09
Andere hulpvormen	16	10	9	21	1.79	0.05
Fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen	26	26	17	27	9.37	1.88
Subtiele verbale behandeling						
Aangesproken en/of begroet	30	21	12	29	9.78	2.45
Openlijke non-verbale behandeling						
Aangestaard	34	16	3	3	23.21**	8.89
Gevolgd	41	11	1	3	17.86**	8.33

* $p \leq 0.01$ ** $p \leq 0.005$ *** $p \leq 0.001$

^a test- en controlepersoon ontvangen openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/ geen subtiele non-verbale behandeling; ^b enkel controlepersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/geen subtiele non-verbale behandeling; ^c enkel testpersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/subtiele verbale behandeling/geen subtiele non-verbale behandeling; ^d noch test- noch controlepersoon ontvangt openlijke non-verbale behandeling/ subtiele verbale behandeling/subtiele non-verbale behandeling.

Bijlage 9a: Logistische multilevel modellen met etniciteit en geslacht als afzonderlijke onafhankelijke variabelen.

Tabel 12 Multilevel logistische modellen voor de odds op openlijke non-verbale behandeling.

	Nulmodel OR	Model 1 OR	Model 2 OR	Model 3 OR
Openlijke non-verbale behandeling				
Fysieke begeleiding				
Intercept	1.02 (0.82-1.26)	1.21 (0.93-1.59)	1.53 (1.06-2.20)*	1.51 (0.98-2.29)†
<i>Individueel niveau</i>				
Etniciteit (Belgische origine ref.)		0.70 (0.50-0.97)*	0.70 (0.50-0.97)*	0.70 (0.50-0.97)*
Geslacht (man ref.)			0.70 (0.48-1.02)	0.70 (0.49-1.02)†
<i>Winkelniveau</i>				
Prijsklasse (hoge prijsklasse ref.)				1.03 (0.66-1.60)
-2LL	2548.80	2555.37	2559.80	2562.70
Variance level 2	0.26 (0.15)	0.27 (0.15)	0.26 (0.15)	0.28 (0.15)†
ICC (%)	7.45%			
Andere hulpvormen				
Intercept	0.96 (0.77-1.20)	1.38 (1.04-1.83)*	1.09 (0.75-1.60)	1.25 (0.81-1.92)
<i>Individueel niveau</i>				
Etniciteit (Belgische origine ref.)		0.48 (0.35-0.67)***	0.48 (0.34-0.67)***	0.48 (0.34-0.67)***
Geslacht (man ref.)			1.43 (0.98-2.09)†	1.45 (0.99-2.13)†
<i>Winkelniveau</i>				
Prijsklasse (hoge prijsklasse ref.)				0.73 (0.46-1.17)
-2LL	2571.14	2591.09	2597.19	2600.39
Variance level 2	0.29 (0.12)	0.33 (0.16)*	0.36 (0.17)*	0.35 (0.17)*
ICC (%)	8.15%			
Fysieke begeleiding en/of andere hulpvormen				
Intercept	3.05 (2.37-3.91)***	4.98 (3.52-7.05)***	4.77 (3.05-7.45)***	5.21 (3.13-8.67)***
<i>Individueel niveau</i>				
Etniciteit (Belgische origine ref.)		0.41 (0.28-0.61)***	0.41 (0.28-0.61)***	0.41 (0.28-0.61)***
Geslacht (man ref.)			1.07 (0.70-1.64)	1.08 (0.71-1.67)
<i>Winkelniveau</i>				
Prijsklasse (hoge prijsklasse ref.)				0.83 (0.49-1.40)
-2LL	2686.67	2729.33	2723.89	2726.06
Variance level 2	0.35 (0.17)*	0.41 (0.19)*	0.41 (0.20)*	0.43 (0.21)*
ICC (%)	9.62%			

†randsignificant *p≤0.05 **p≤0.01 *** p≤0.001

Bijlage 9b: Logistische multilevel modellen met etniciteit en geslacht als afzonderlijke onafhankelijke variabelen.

Tabel 13 Multilevel logistische regressie voor de odds op subtiele verbale behandeling en logistische regressie voor de odds op
subtiele non-verbale behandeling.

	Nulmodel OR	Model 1 OR	Model 2 OR	Model 3 OR
Subtiele verbale behandeling				
Begroet en/of aangesproken				
Intercept	0.53 (0.36-0.78)***	0.66 (0.43-1.02)†	1.32 (0.77-2.27)	2.76 (1.54-4.94)***
<i>Individueel niveau</i>				
Etniciteit (Belgische origine ref.)		0.63 (0.43-0.93)*	0.62 (0.42-0.92)*	0.62 (0.41-0.92)*
Geslacht (man ref.)			0.36 (0.22-0.59)***	0.36 (0.23-0.59)***
<i>Winkelniveau</i>				
Prijsklasse (hoge prijsklasse ref.)				0.18 (0.09-0.36)***
-2LL	2792.62	2798.37	2807.97	2822.47
Variance level 2	1.93 (0.50)***	2.00 (0.52)***	1.79 (0.47)***	1.16 (0.36)***
ICC	37.01%			
Subtiele non-verbale behandeling				
Aanstaren				
Intercept	0.13 (0.10-0.16)*:	0.04 (0.02-0.06)***	0.05 (0.03-0.10)***	0.07 (0.04-0.14)***
<i>Individueel niveau</i>				
Etniciteit (Belgische origine ref.)		6.16 (3.16-12.00)***	6.24 (3.20-12.20)**	6.36 (3.25-12.47)**
Geslacht (man ref.)			0.55 (0.33-0.93)*	0.57 (0.34-0.97)*
<i>Niveau 2: winkel</i>				
Prijsklasse (hoge prijsklasse ref.)				0.50 (0.29-0.85)*
-2LL	424.59	386.55	381.65	374.98
Volgen				
Intercept	0.07 (0.06-0.10)*:	0.02 (0.01-0.05)***	0.04 (0.02-0.08)***	0.06 (0.03-0.13)***
<i>Individueel niveau</i>				
Etniciteit (Belgische origine ref.)		4.82 (2.09-11.13)**	4.91 (2.12-11.39)**	5.04 (2.16-11.74)**
Geslacht (man ref.)			0.38 (0.19-0.75)*	0.40 (0.20-0.79)*
<i>Winkelniveau</i>				
Prijsklasse (hoge prijsklasse ref.)				0.34 (0.16-0.71)*
-2LL	283.51	266.12	258.27	249.17

†randsignificant *p≤0.05 **p≤0.01 ***p≤0.001

